

# LES BESOINS EN COMPÉTENCES

DANS LES SECTEURS DES LOISIRS ET DIVERTISSEMENTS  
ET DE L'HÉBERGEMENT EN NATURE



# REMERCIEMENTS

Cette enquête sur les besoins en compétences dans les secteurs des loisirs et divertissements et de l'hébergement en nature a été réalisée à l'initiative du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT) par la firme SOM sous la direction de monsieur Vincent Bouchard.

Le CQRHT remercie les entreprises du secteur qui ont participé à l'enquête Web de même que les associations touristiques sectorielles qui ont collaboré à la diffusion du sondage aux entreprises et organisations visées.

Pour tout renseignement ou commentaire concernant ce document, veuillez contacter:

**Conseil québécois des ressources humaines en tourisme**

2751, boul. Jacques-Cartier Est, bureau 200

Longueuil Québec J4N 1L7

info@cqrht.qc.a

Téléphone 450 651-1099

Cette étude a été produite grâce à la contribution financière du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS) ainsi que du ministère du Tourisme (MTO).

Avec la participation financière de:



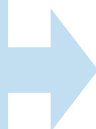
# TABLE DES MATIÈRES

<b>04</b>	/Contexte, objectifs et méthodologie
<b>06</b>	/Principaux constats
<b>08</b>	/Chapitre 1 : Profil des entreprises
<b>11</b>	/Chapitre 2 : Les besoins en compétences
<b>18</b>	/Chapitre 3 : La transformation numérique

# CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

## CONTEXTE

Une étude réalisée en 2019 par le CQRHT concluait que l'une des principales causes des difficultés de recrutement dans les entreprises des secteurs des loisirs et divertissements et de l'hébergement en nature était le manque de main-d'œuvre qualifiée. Le CQRHT a donc entrepris d'approfondir la question afin de connaître précisément les compétences qui sont manquantes et ainsi contribuer à favoriser une meilleure adéquation entre la formation, les compétences et les emplois.



## OBJECTIFS

1. Identifier les compétences manquantes dans les professions qui sont visées par les programmes de formation en tourisme de niveau collégial;
2. Mesurer le degré d'adhésion des entreprises à la transformation numérique afin de mieux évaluer les besoins actuels et futurs.

**POPULATION CIBLE** Entreprises avec employés qui œuvrent dans le secteur des loisirs et divertissements en tourisme et de l'hébergement en nature.

**ÉCHANTILLONNAGE** 64 entreprises répondantes, réparties de la manière suivante :

Sous-secteurs	Nombre complétés
Campings	25
Tourisme d'aventure	8
Musées, économusées, sites historiques, patrimoniaux et religieux	8
Pourvoiries	6
Ski et activités affiliées	6
Festivals, événements, spectacles artistiques et culturels	5
Parcs d'attractions, parcs aquatiques, jardins thématiques	5
Spas	1
TOTAL	64

**MÉTHODE DE COLLECTE** Sondage en ligne réalisé du 4 août au 5 octobre 2020  
Taux de réponse: 35 %

**PONDÉRATION ET MARGE D'ERREUR** Les données n'ont pas été pondérées. La marge d'erreur est de  $\pm 12,1$  %.

# OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

## PROFESSIONS VISÉES

Les professions visées par l'enquête sont celles qui font l'objet de programmes de formation collégiale en tourisme et qui sont en demande dans le secteur, soit les:

- préposés au service à la clientèle
- superviseurs
- guides et animateurs
- coordonnateurs d'événements

Les programmes de formation collégiale en tourisme qui visent ces professions sont le DEC en tourisme, le DEC en tourisme d'aventure et le DEC en techniques de loisirs.

## MISE EN GARDE

Les notes et légendes ci-dessous sont utilisées dans le rapport



### Interprétation prudente des résultats

\* Ce symbole indique un résultat à interpréter avec prudence en raison du niveau d'imprécision élevé qui y est associé.

\*\* Ce symbole indique un résultat qui ne doit pas être diffusé à grande échelle en raison du niveau d'imprécision particulièrement élevé qui y est associé.

NSP : Ne sait pas

# Principaux constats



# PRINCIPAUX CONSTATS

**Le déficit de compétences est à l'origine des principales difficultés de recrutement pour les professions étudiées.**

C'est le cas des guides (qu'ils soient guide-animateur ou guide-interprète, guides d'aventure ou guides de chasse/pêche) ainsi que des responsables des opérations ou du service à la clientèle.

Les préposés au service à la clientèle font exception. Ici, ce sont le manque de candidatures de jeunes et d'étudiants ainsi que les conditions de travail et salariales offertes qui sont les plus souvent pointées du doigt.

Pour plus de détails, consulter [https://cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2019/09/Rapport-final\\_Main-doeuvre\\_Hebnature-et-LD.pdf](https://cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2019/09/Rapport-final_Main-doeuvre_Hebnature-et-LD.pdf), pages 64, 66 et 92

**Les finissants des programmes de formation en tourisme sont des candidats recherchés. Le bassin de main-d'œuvre de prédilection des entreprises est toutefois très souvent composé d'étudiants.**

Les finissants en tourisme sont le plus en demande pour les postes de guide/animateur et de coordonnateur d'événements. Pour les autres postes (responsable des opérations et proposé au service à la clientèle), peu de formation est requise, ou au plus, un diplôme d'études secondaires.

Il est à noter que le service à la clientèle ainsi que certaines fonctions de guidage et d'animation sont surtout une affaire d'étudiants (emplois d'été ou à temps partiel).

Pour plus de détails, consulter la page 12

**La diminution des exigences en matière de compétences n'est pas une panacée à la rareté de main-d'œuvre.**

Tout indique que les employeurs ont diminué leurs exigences pour tenter de s'adapter à la rareté de main-d'œuvre. Cette stratégie ne semble pas être viable sur le long terme car la principale cause du roulement de personnel est que les employés ne répondent pas aux exigences du poste (guide d'aventure, guide de chasse/pêche, responsable des opérations/du service à la clientèle).

Pour plus de détails, consulter [https://cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2019/09/Rapport-final\\_Main-doeuvre\\_Hebnature-et-LD.pdf](https://cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2019/09/Rapport-final_Main-doeuvre_Hebnature-et-LD.pdf), pages 65 et 91

**C'est surtout au plan du savoir-être que les entreprises ont identifié des lacunes en matière de compétences.**

Les entreprises ont néanmoins identifié des compétences manquantes dans les trois axes de compétences, dont :

- En matière de **savoir** : compétences numériques, bilinguisme, connaissance des procédures de sécurité
- En matière de **savoir-être**: gestion du stress, ponctualité, travail d'équipe, entregent
- En matière de **savoir-faire**: capacité à gérer des RH, capacité à effectuer des transactions monétaires

Pour plus de détails, consulter les pages 13 à 17

**La transformation numérique est encore peu avancée mais elle ira en augmentant et aura des impacts sur le développement des compétences, la productivité et les capacités organisationnels.**

Seulement 54 % des entreprises se disent assez ou très avancées en matière de transformation numérique. Toutefois, 78 % ont indiqué qu'elles y accorderaient un niveau de priorité très ou plutôt élevé dans les trois prochaines années.

Les entreprises estiment que la transformation numérique nécessitera de **développer les compétences des employés** pour qu'ils s'adaptent aux changements technologiques et puissent répondre aux besoins diversifiés et changeants des clientèles. Elles estiment aussi que le numérique pourrait être la source d'une meilleure efficacité en entreprise et qu'il pourrait favoriser une meilleure communication et une meilleure gestion des équipes. Pour retirer les pleins avantages du numérique, la capacité d'adaptation des travailleurs du secteur deviendra essentielle.

Pour plus de détails, consulter les pages 19 et 20

# Chapitre 1

- PROFIL DES ENTREPRISES



## PROFIL DES ENTREPRISES SONDÉES

Le tableau ci-dessous présente la répartition (par sous-secteur et taille) des répondants du volet en ligne s'adressant aux entreprises des loisirs, du divertissement et de l'hébergement en nature. Les campings, les musées et les parcs d'attractions ont été surreprésentés par rapport à leur proportion réelle dans la population.

On constate par ailleurs que près de la moitié des entreprises sondées (48 %) emploient au moins vingt employés, ce qui est largement supérieur à ce qui avait été observé lors de l'étude précédente auprès de cette population d'entreprises (18 %). Une hypothèse pouvant expliquer ce phénomène est le sujet de l'étude (compétences manquantes et compétences d'avenir), particulièrement d'actualité chez les gros employeurs avec plusieurs postes vacants à combler.

RÉPARTITION PAR SOUS-SECTEUR (n: 64)	%
Campings (n: 25)	39
Tourisme d'aventure (n: 8)	13
Musées, économusées, sites historiques, patrimoniaux et religieux (n: 8)	12
Pourvoiries (n: 6)	9
Ski et activités affiliées (n: 6)	9
Festivals, événements, spectacles artistiques ou culturels (n: 5)	8
Parcs d'attractions, parcs aquatiques, jardins thématiques (n: 5)	8
Spas (n: 1)	2

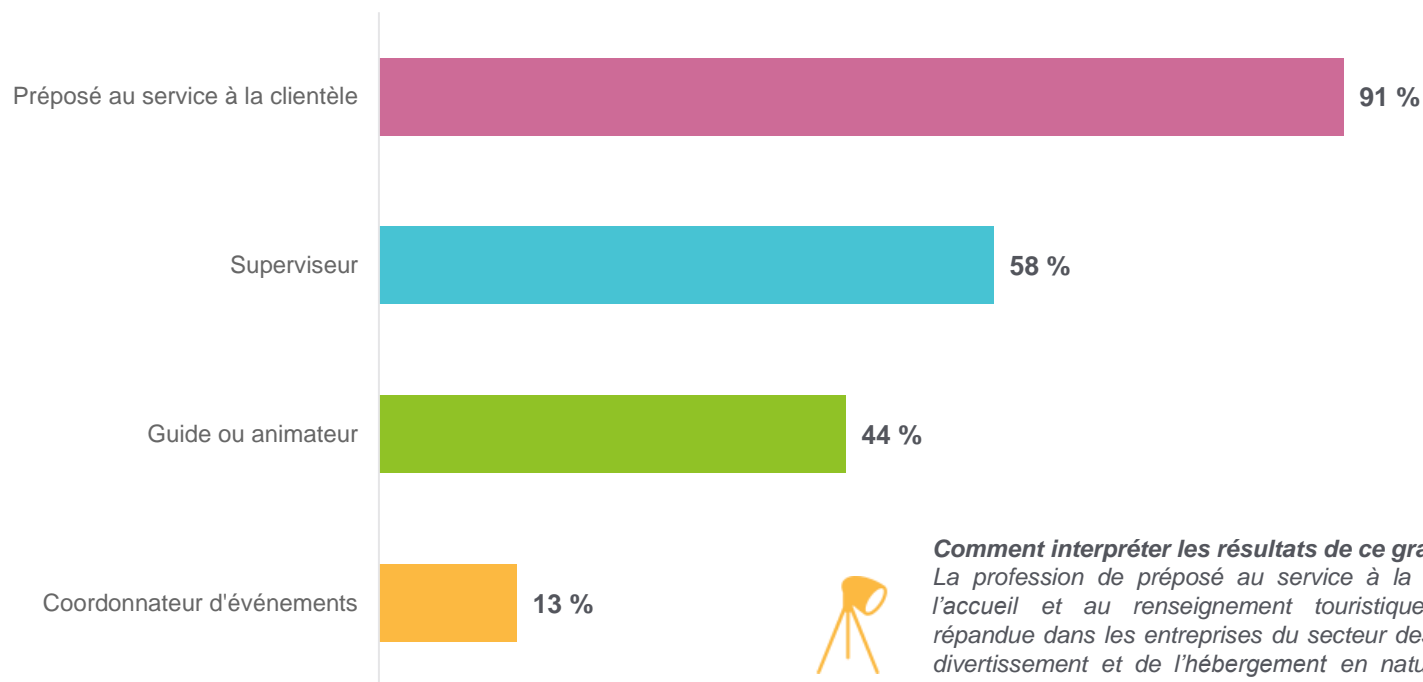
RÉPARTITION PAR TAILLE (n: 64)	%
Moins de 5 employés (n: 9)	14
5 à 9 employés (n: 10)	16
10 à 19 employés (n: 14)	22
20 à 49 employés (n: 13)	20
50 employés ou plus (n: 18)	28

# LES PRINCIPALES PROFESSIONS

Le graphique suivant présente la proportion des entreprises sondées qui avaient au moins un employé occupant chaque profession en 2019.

## A0A Au sein de votre organisation, y a-t-il au moins un employé qui occupe les postes (professions) suivants...?

n : 64 : base entreprises du secteur des loisirs, du divertissement et de l'hébergement en nature



### Comment interpréter les résultats de ce graphique?

La profession de préposé au service à la clientèle, à l'accueil et au renseignement touristique est plus répandue dans les entreprises du secteur des loisirs, du divertissement et de l'hébergement en nature que les autres professions mesurées.



# Chapitre 2

- LES BESOINS EN COMPÉTENCES

# CANDIDATS RECRUTÉS POUR LES PRINCIPALES PROFESSIONS

## Types de candidats recherchés dans les entreprises

Base : entreprises ayant au moins un employé occupant la profession au sein de l'organisation

Profession	Types de candidats recherchés (plusieurs mentions possibles)	Principale formation exigée (plusieurs mentions possibles)
Préposé au service à la clientèle (n : 58)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Étudiants (48 %)</b></li> <li>• Semi-retraités ou retraités (8%)</li> <li>• <b>Finissants en tourisme (5 %)</b></li> <li>• Immigrants établis (2 %)</li> <li>• Aucun en particulier (33 %)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Diplôme d'études secondaires (47 %)</b></li> <li>• <b>DEC en tourisme (14%)</b></li> <li>• DEC sans précision (3 %)</li> <li>• DEC en techniques de loisirs (2 %)</li> <li>• Aucun diplôme requis (47 %)</li> </ul>
Superviseur (n : 37)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Étudiants (16 %)</b></li> <li>• <b>Finissants en tourisme (8 %)</b></li> <li>• Candidats à l'étranger (6 %)</li> <li>• Semi-retraités ou retraités (3 %)</li> <li>• Aucun en particulier (60 %)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Diplôme d'études secondaires (24 %)</b></li> <li>• <b>DEC en tourisme (19%)</b></li> <li>• DEC sans précision (8 %)</li> <li>• DEC en techniques de loisirs (5 %)</li> <li>• Aucun diplôme requis (30 %)</li> </ul>
Guide ou animateur (n : 28)*	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Étudiants (43 %)</b></li> <li>• <b>Finissants en tourisme (18 %)</b></li> <li>• Candidats à l'étranger (3 %)</li> <li>• Aucun en particulier (14 %)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Diplôme d'études secondaires (36 %)</b></li> <li>• <b>DEC en tourisme d'aventure (36%)</b></li> <li>• <b>DEC en tourisme (14 %)</b></li> <li>• DEC en techniques de loisirs (7 %)</li> <li>• Aucun diplôme requis (18 %)</li> </ul>
Coordonnateur d'évènements (n : 8)*	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Étudiants (25 %)</b></li> <li>• <b>Finissants en tourisme (12 %)</b></li> <li>• Semi-retraités ou retraités (12 %)</li> <li>• Aucun en particulier (25 %)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>DEC en tourisme d'aventure (25%)</b></li> <li>• DEC en techniques de loisirs (13 %)</li> <li>• Diplôme universitaire spécialisé en tourisme (13 %)</li> <li>• Diplôme en art (13 %)</li> <li>• Aucun diplôme requis (0 %)</li> </ul>

**Les finissants en tourisme : des candidats recherchés surtout pour les postes de guide ou d'animateur et de coordonnateur d'évènements.** Pour les autres postes stratégiques, peu de formation est requise, ou au plus, un diplôme d'études secondaires.

### Le service à la clientèle ainsi que les activités de guidage et d'animation : surtout une affaire d'étudiants

Les nouveaux candidats recrutés pour les postes de préposé au service à la clientèle et au renseignement touristique et de guide ou d'animateur sont majoritairement des étudiants (respectivement 48 % et 43 %).

# LES COMPÉTENCES MANQUANTES

Lors d'une étude effectuée à l'automne 2018 pour le CQRHT, les entreprises interrogées avaient indiqué que **l'une des causes des difficultés de recrutement et/ou de rétention de leurs employés était en lien avec leurs compétences**. La présente étude a donc permis d'approfondir cet aspect et ainsi de mieux comprendre quelles étaient les compétences déficientes chez la main-d'œuvre potentielle pour occuper les postes stratégiques du secteur des loisirs, du divertissement et de l'hébergement en nature.

## Trois axes importants pour les compétences manquantes

Le tableau suivant montre que les compétences liées au **savoir** et au **savoir-être** sont fortement manquantes pour les quatre professions étudiées. En ce qui concerne les compétences liées au **savoir-faire**, elles sont particulièrement déficientes pour les postes de superviseur et de coordonnateur d'événements.

### Types de compétences manquantes dans les professions stratégiques (savoir, savoir-être et savoir-faire)

Base : professions stratégiques au sein des organisations (plusieurs mentions possibles dans les compétences)

	Savoir	Savoir-être	Savoir-faire
Préposé au service à la clientèle (n : 58)	38 %	39 %	25 %
Superviseur (n : 37)	38 %	40 %	31 %
Guide ou animateur (n : 28)	41 %	36 %	26 % +
Coordonnateur d'événements (n : 8)	42 %	33 %	42 %

+

+ Compétence **plus ou moins marquée** pour cette profession (écart statistiquement significatif par rapport aux autres professions).




**Comment interpréter ces résultats?** Pour les postes de préposé au service à la clientèle, à l'accueil et au renseignement touristique, 38 % répondants identifient au moins une compétence manquante dans l'axe du **savoir**.

# LES COMPÉTENCES MANQUANTES (SUITE)

## Principales compétences manquantes de type savoir

Base : professions stratégiques au sein des organisations (cinq mentions possibles pour les compétences)

SAVOIR							
	1. Compétences numériques (bureautique, web, etc.) %	2. Être bilingue (à l'aise en anglais, etc.) %	3. Connaissance des procédures de sécurité %	4. Connaissance de la région %	5. Connaissance du domaine de l'événementiel %	6. Bonne connaissance du domaine du tourisme %	7. Avoir de bonnes connaissances en mathématiques %
Préposé au service à la clientèle (n : 58)	14	13	7	3	1	1	1
Superviseur (n : 37)	14	14	9	1 	1	1	1
Guide ou animateur (n : 28)	13	14	7	4	1	1	1
Coordonnateur d'évènements (n : 8)	14	14	11	3	6	6	-

 Compétence **plus ou moins marquée** pour cette profession (écart statistiquement significatif par rapport aux autres professions stratégiques).

 Compétence mentionnée plus fréquemment.

Les compétences numériques, de même que le bilinguisme sont en tête des compétences de type savoir jugées particulièrement déficientes chez les candidats pour la plupart des professions du secteur des loisirs, du divertissement et de l'hébergement en nature.



### Comment interpréter ces résultats?

Pour les postes de préposé au service à la clientèle, 13 % répondants identifient le bilinguisme comme compétence manquante.

# LES COMPÉTENCES MANQUANTES (SUITE)

## Principales compétences manquantes de type savoir-être

Base : entreprises ayant au moins un employé occupant le poste au sein de l'organisation (plusieurs mentions possibles pour les compétences)

	SAVOIR-ÊTRE									
	1. Bonne gestion du stress %	2. Sens de la ponctualité %	3. Capacité à travailler en équipe %	4. Être sociable (entregent) %	5. Capacité d'adaptation %	6. Être rigoureux et organisé %	7. Bonne créativité %	8. Faire preuve de leadership %	9. Faire preuve de dynamisme %	10. Avoir de bonnes disponibilités
Préposé au service à la clientèle (n : 58)	11	2	8	7	5	3 <span style="color: orange;">-</span>	4	2	2	2
Superviseur (n : 37)	12	9	9	9	5	6	3	4	3	2
Guide ou animateur (n : 28)	11	11	9	6	3	5 <span style="color: green;">+</span>	5	2	2	2
Coordonnateur d'évènements (n : 8)	11	3	6	8	3	6	8 <span style="color: green;">+</span>	6	3	-

+ Compétence **plus ou moins marquée** pour cette profession (écart statistiquement significatif par rapport aux autres professions stratégiques).

  Compétence mentionnée plus fréquemment.

### Des lacunes importantes au chapitre du savoir-être

Plusieurs entreprises estiment que la gestion du stress, l'assiduité, la capacité à travailler en équipe et à avoir de l'entregent sont des compétences manquantes chez les candidats visés pour la plupart des postes stratégiques.



### Comment interpréter ces résultats?

Pour les postes de préposé au service à la clientèle, à l'accueil et au renseignement touristique, 11 % des répondants identifient la gestion du stress comme compétence manquante

# LES COMPÉTENCES MANQUANTES (SUITE)

## Principales compétences manquantes de type savoir-faire

Base : entreprises ayant au moins un employé occupant le poste au sein de l'organisation (plusieurs mentions possibles dans les compétences)

SAVOIR-FAIRE								
	1. Effecteur des transactions monétaires %	2. Gérer des ressources humaines %	3. Bon service client %	4. Faire une bonne gestion d'équipe %	5. Bonne capacité de communication %	6. Compétences en rédaction %	7. Connaissance des procédures en place %	8. Techniques de gestion d'horaire %
Préposé au service à la clientèle (n : 58)	6	5	4	4	2	2	2	1
Superviseur (n : 37)	6	9 +	4	6 +	2	2	2	2
Guide ou animateur (n : 28)	6	4	6	2	1	3	-	-
Coordonnateur d'événements (n : 8)	11	14 +	3	14 +	3	-	3	3

 Compétence **plus ou moins marquée** pour cette profession (écart statistiquement significatif par rapport aux autres professions stratégiques).

 Compétence mentionnée plus fréquemment.

**Un manque plus important au chapitre de la connaissance de la gestion des ressources humaines et des connaissances en transactions monétaires.**



### Comment interpréter ces résultats?

Pour les postes de préposé au service à la clientèle, à l'accueil et au renseignement touristique, 6 % des répondants identifient la connaissance des transactions monétaires comme compétence manquante.



# LES COMPÉTENCES D'AVENIR

## Principales compétences d'avenir dans les principales professions du secteur

Base : entreprises ayant au moins un employé occupant le poste au sein de l'organisation (plusieurs mentions possibles dans les compétences)

	1. Des compétences numériques (bureautique, web, etc.) %	2. Capacité d'adaptation (flexibilité, débrouillardise, autonomie, etc.) %	3. Être bilingue %	4. Bonne gestion du stress %	5. Être sociable (entregent) %	6. Bonne gestion d'équipe %	7. Faire preuve de leadership %	8. Faire preuve de dynamisme %	9. Une bonne connaissance du domaine du tourisme %	10. Être rigoureux et organisé %	11. Bon service client %	12. Bonne gestion des ressources humaines %	13. Capacité à travailler en équipe %
Préposé au service à la clientèle (n : 58)	26	22	14	9	9	-	-	7	7	5	12	-	2
Superviseur (n : 37)	14	24	5	14	-	19	16	3	-	3	-	5	-
Guide ou animateur (n : 28)	7	7	7	4	18	-	4	4	7	-	-	-	-
Coordonnateur d'évènements (n : 8)	38	13	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

### Des compétences d'avenir similaires à celles du secteur des services de voyages

Les compétences liées au **savoir** et au **savoir-être** seront particulièrement recherchées pour les principales professions dans le sous-secteur des loisirs, du divertissement et de l'hébergement en nature, comme c'est le cas pour les services de voyage.

Plus particulièrement, les entreprises chercheront des employés ayant des **compétences informatiques ou numériques, avec une capacité d'adaptation, bilingues, capables de gérer le stress et sociables.**



### Comment interpréter ces résultats?

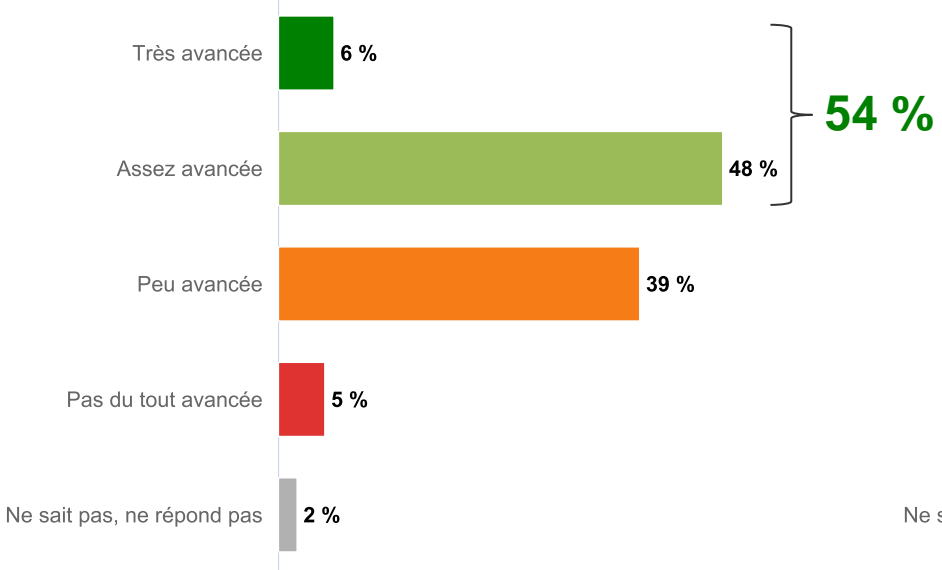
Pour les postes de préposé au service à la clientèle, à l'accueil et au renseignement touristique, 26 % des répondants identifient des compétences numériques.

# Chapitre 3

- LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

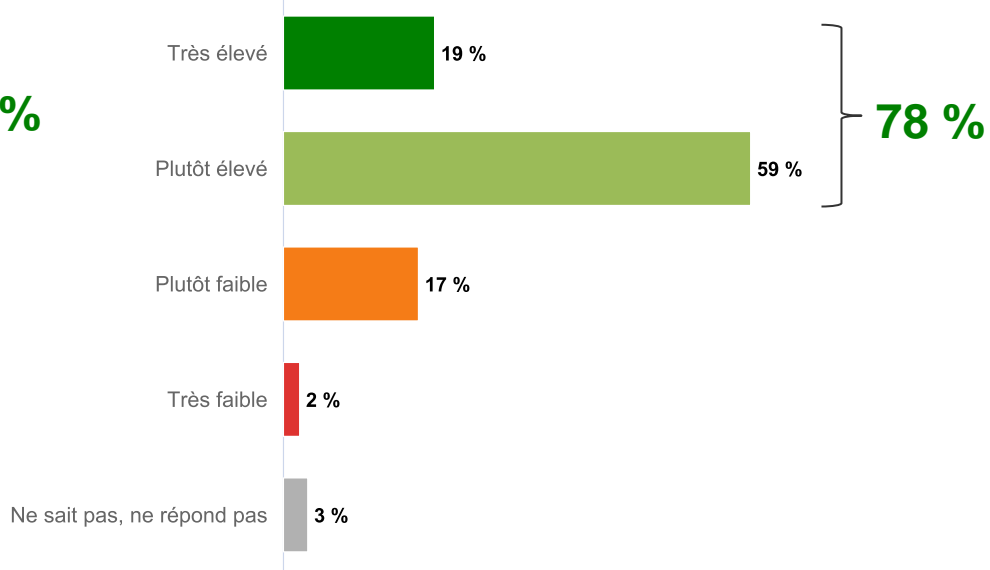
**QB1 En matière de transformation numérique, diriez-vous que votre organisation est...?**

n : 64



**QB2 Dans vos actions des 3 prochaines années, quel niveau de priorité allez-vous accorder à la transformation numérique?**

n : 64



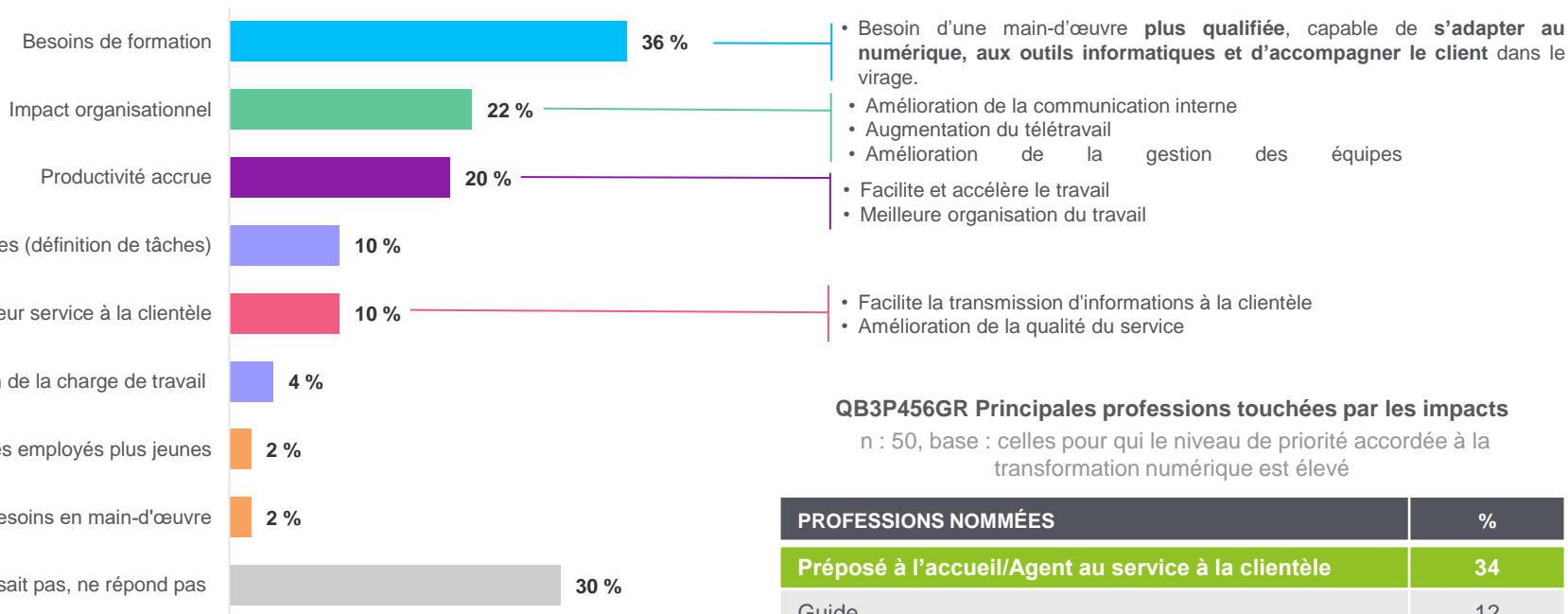
**Un virage bien amorcé, mais beaucoup de travail à faire sur le plan de la transformation numérique**

Une majorité d'organisations du secteur se disent avancées en matière de transformation numérique. Ce résultat place le secteur légèrement en retard comparativement au secteur des services de voyage. Il reste donc beaucoup de travail à faire sur ce plan dans les entreprises. Néanmoins, l'intérêt de développer le numérique au sein des organisations est bien présent. En effet, une grande majorité y accordera une priorité élevée au cours des prochaines années.

# IMPACTS DE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

## QB3P123GR Quels impacts la transformation numérique aura-t-elle sur la main-d'œuvre?

n : 50, base : celles pour qui le niveau de priorité accordée à la transformation numérique est élevé



### Des impacts sur le développement des compétences, la productivité et l'organisation

La transformation numérique nécessite de développer les compétences des employés pour qu'ils s'adaptent aux changements technologiques et puissent répondre aisément aux besoins des clients.

Elle peut aussi être la source d'une meilleure efficacité en entreprise et avoir un impact au chapitre de l'organisation. En effet, les avancées technologiques favoriseraient une meilleure communication et une meilleure gestion des équipes au sein des entreprises.

## QB3P456GR Principales professions touchées par les impacts

n : 50, base : celles pour qui le niveau de priorité accordée à la transformation numérique est élevé

PROFESSIONS NOMMÉES	%
<b>Préposé à l'accueil/Agent au service à la clientèle</b>	<b>34</b>
Guide	12
Gestionnaire	8
Adjoint administratif	4
Coordonnateur d'évènements	4
Superviseur	4
Comptable	4
Préposé à l'entretien	4