

# 3

## ALIMENTATION ET TOURISME

### PORTRAIT DE SECTEUR

#### *TOURISME*



# ALIMENTATION ET TOURISME

## PORTRAIT DE SECTEUR

---

### *TOURISME*

© Gouvernement du Québec  
Ministère de l'Éducation, 1999 – 981128

ISBN 2-550-34190-2

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 1999

## **Équipe de production**

### **Coordination**

*Pierre Hardy*

Responsable du secteur Alimentation et tourisme  
Direction générale de la formation professionnelle et technique, MEQ

### **Comité directeur**

*Lynda Jacques*

Direction générale de la formation professionnelle et technique, MEQ

*Lucie Michon*

Direction générale de la formation professionnelle et technique, MEQ

*Guy Mercure*

Direction générale de la formation professionnelle et technique, MEQ

*Céline Mathieu*

Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ)

*Adèle Girard*

Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT)

*Jean-Robert Boisjoly*

Emploi-Québec

*Céline Prémont*

Emploi-Québec

*Christian Tardif*

Tourisme Québec

*Danièle Marchand*

Tourisme Québec

### **Conception et rédaction**

Le Groupe DBSF inc.

### **Révision linguistique**

Sous la responsabilité des  
Services linguistiques du ministère de l'Éducation

### **Éditique**

*Johanne Bédard*

*Céline Théberge*

Agentes de secrétariat

Direction générale de la formation professionnelle et technique



## AVIS AUX LECTRICES ET AUX LECTEURS

En décembre 1997, le ministère de l'Éducation du Québec, en collaboration avec le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme, confiait au Groupe DBSF inc. le mandat de réaliser le Portrait de secteur en alimentation et tourisme. Celui-ci a été rendu possible grâce à la participation de nombreuses personnes et de plusieurs organismes, notamment Emploi-Québec et Tourisme Québec. La Direction générale de la formation professionnelle et technique du ministère de l'Éducation du Québec tient à souligner la qualité des nombreux renseignements fournis par les personnes consultées et dont la liste apparaît au rapport synthèse.

Le présent rapport consigne les résultats de cette recherche qui s'inscrit dans le processus d'établissement des programmes d'études du secteur de formation Alimentation et tourisme. Compte tenu de la taille du rapport, il a été décidé que sa présentation en deux volumes respecterait les sous-secteurs du secteur de formation. Le volume 1 s'intitule donc *Rapport – Alimentation* et le volume 2, *Rapport – Tourisme*.

La structure de chacun des rapports respecte les deux axes principaux de la recherche, soit l'industrie et la formation. On trouve donc, dans le premier volume, une description de chacun des domaines de l'industrie de l'alimentation et un profil de la main-d'œuvre en emploi. Vient ensuite une analyse des fonctions de travail et des programmes d'études présentement offerts en alimentation au Québec. Le *Rapport – Tourisme* épouse cette même structure.

Pour accommoder les lectrices et les lecteurs pressés de retracer une information particulière, un rapport synthèse accompagne les documents principaux. Le premier chapitre expose la méthodologie retenue pour l'ensemble de la recherche et les chapitres 2 et 3 reprennent les principaux points de chacun des volumes, dont les pistes d'actions qui découlent des résultats de la recherche. Finalement, les ressources documentaires utilisées complètent le rapport synthèse.



# TABLE DES MATIÈRES

## Lexique

Introduction .....	1
1 Portrait économique du sous-secteur Tourisme .....	3
1.1 Le sous-secteur Tourisme .....	3
1.1.1 La structure actuelle du Tourisme .....	3
1.1.2 La définition de chacun des domaines .....	5
1.1.3 L'importance économique du tourisme .....	8
1.1.4 L'importance économique des différents domaines apparentés au tourisme ....	9
1.1.5 L'emploi directement associé au tourisme .....	12
1.2 Le domaine des attraits touristiques .....	14
1.2.1 Les attraits culturels et scientifiques .....	14
1.2.2 Les événements, fêtes et festivals populaires .....	16
1.2.3 Les croisières et excursions nautiques .....	18
1.3 Le domaine du tourisme d'aventure et loisirs de plein air .....	21
1.3.1 Les entreprises de tourisme d'aventure .....	21
1.3.2 Les pourvoiries .....	23
1.3.3 Les stations de ski alpin .....	25
1.3.4 Les centres de ski de fond .....	28
1.3.5 Les terrains de golf .....	29
1.4 Le domaine des activités et des congrès .....	31
1.5 Le domaine de l'hébergement .....	33
1.5.1 L'hôtellerie .....	33
1.5.2 Les terrains de camping .....	36
1.5.3 Les camps de vacances .....	38
1.5.4 Les auberges de jeunesse .....	39
1.5.5 Les gîtes touristiques .....	41
1.6 Le domaine de la restauration .....	42
1.7 Le domaine du transport .....	46
1.7.1 Le transport aérien .....	46
1.7.2 Le transport routier .....	50
1.7.3 Le transport ferroviaire .....	52
1.7.4 Le transport maritime .....	54
1.7.5 Le transport urbain et interurbain .....	55
1.8 Le domaine du voyage .....	57
1.9 Le domaine des services touristiques .....	60

2	Portrait de la main-d'œuvre .....	64
2.1	Introduction .....	64
2.2	La main-d'œuvre en tourisme au Québec et au Canada .....	66
2.2.1	Importance de la main-d'œuvre en tourisme .....	66
2.2.2	Indicateurs récents de l'emploi généré par le tourisme au Canada .....	68
2.3	Croissance prévisible des emplois dans le secteur touristique .....	70
2.4	Caractéristiques de la main-d'oeuvre .....	70
2.4.1	Sexe .....	70
2.4.2	Âge .....	72
2.4.3	Niveau de scolarité .....	73
2.4.4	Connaissance du français et de l'anglais .....	75
2.4.5	Main-d'œuvre issue des communautés culturelles .....	76
2.5	Conditions d'entrée sur le marché du travail .....	76
2.6	État de la main-d'œuvre .....	78
2.7	Répartition de la main-d'œuvre dans l'industrie .....	79
2.7.1	Répartition de la main-d'œuvre suivant les domaines .....	79
2.7.2	Répartition par grandes catégories professionnelles .....	81
2.8	Les conditions de travail .....	83
2.8.1	Saisonnalité et emploi .....	83
2.8.2	Statut d'emploi .....	84
2.8.3	Revenu moyen des travailleuses et des travailleurs .....	85
3	Portrait des fonctions de travail .....	88
3.1	Synthèse de l'analyse des fonctions de travail .....	88
3.2	Description des fonctions de travail .....	91
4	Portrait de l'offre de formation .....	244
4.1	Aperçu des programmes du secteur de formation	
	Alimentation et tourisme .....	247
4.1.1	Les inscriptions au secteur de formation .....	248
4.1.2	Les diplômées et diplômés du secteur de formation .....	253
4.1.3	Les diplômes par programme .....	257

4.2	Les programmes d'État en tourisme .....	259
4.2.1	Aperçu général du sous-secteur Tourisme.....	259
4.2.2	Analyse des programmes du sous-secteur Tourisme à l'enseignement secondaire : DEP et ASP .....	263
4.2.3	Analyse des programmes d'études collégiales (DEC) .....	279
4.2.4	Constats généraux sur le sous-secteur de formation Tourisme .....	289
4.3	Les programmes d'état d'autres secteurs .....	292
4.3.1	Programmes liés directement au sous-secteur Tourisme .....	292
4.3.2	Programmes liés indirectement au sous-secteur Tourisme .....	297
4.4	Les programmes d'État conduisant aux attestations de formation professionnelle (Volet 2).....	303
4.5	Les programmes d'établissement .....	306
4.5.1	Les attestations d'études collégiales.....	306
4.6	Les programmes universitaires .....	310
4.6.1	Tourisme.....	310
4.6.2	Hôtellerie et restauration .....	311
4.6.3	Voyage et transport .....	312
4.6.4	Loisir et tourisme d'aventure .....	312
4.6.5	Culture et muséologie.....	313
4.6.6	Constats .....	313
4.7	Les autres formations.....	314
4.7.1	La formation sur mesure.....	314
4.7.2	Les programmes du CQRHT .....	315
4.7.3	Constats .....	320
4.8	Analyse générale et synthèse .....	320
5	Pistes d'action.....	324
5.1	Considérations générales à propos des compétences transversales.....	324
5.2	Recommandations sur les programmes d'études .....	327
5.2.1	Programmes actuels du secteur de formation Alimentation et tourisme .....	328
5.2.2	Fonctions de travail sans programme de formation .....	335
5.2.3	Programme de formation de base pour l'industrie.....	339
5.3	Rôle de l'industrie et des intermédiaires dans la formation de la main-d'oeuvre .....	340
	ANNEXES.....	342

## *LISTE DES TABLEAUX ET FIGURES*

---

Tableau 1.1	Volume de touristes et dépenses au Québec en 1997 .....	8
Tableau 1.2	Volume de touristes internationaux et dépenses au Québec en 1997	9
Tableau 1.3	Ventilation des dépenses des touristes et excursionnistes en 1995 selon les principales catégories de biens et services .....	11
Tableau 1.4	Estimation de l'emploi directement associé au tourisme au Québec en 1995 .....	13
Tableau 1.5	Répartition des établissements de restauration du Québec selon les catégories et les types d'entreprises .....	43
Tableau 2.1	Emplois directement générés par le tourisme en 1995.....	69
Tableau 2.2	Répartition de la main-d'œuvre québécoise en tourisme suivant les domaines et le sexe .....	72
Tableau 2.3	Répartition de la main-d'œuvre québécoise associée au tourisme selon le plus haut niveau de scolarité atteint, 1991 .....	74
Tableau 2.4	Répartition de la main-d'œuvre québécoise associée au tourisme selon le plus haut niveau de scolarité atteint, 1996 .....	75
Tableau 2.5	Répartition suivant le niveau de compétences à l'embauche .....	77
Tableau 2.6	Proportion de chômeurs suivant le niveau de compétences exigées à l'embauche .....	78
Tableau 2.7	Répartition de la main-d'œuvre québécoise associée au tourisme selon les types de fonctions occupées, 1991 .....	83
Tableau 2.8	Répartition de la main-d'œuvre québécoise dans certains domaines du tourisme suivant le statut d'emploi.....	85
Tableau 2.9	Revenu annuel moyen de la main-d'œuvre québécoise associée au tourisme, par domaine, selon le sexe et le statut d'emploi, 1991	86
Tableau 2.10	Revenus d'emploi moyens à temps plein en tourisme selon certains domaines .....	87
Tableau 2.11	Revenus d'emploi moyens à temps partiel en tourisme selon certains domaines .....	87
Tableau 4.1	Liste des programmes du secteur de formation Alimentation et tourisme .....	247
Tableau 4.2	Part des inscriptions du secteur de formation Alimentation et tourisme par rapport à l'ensemble de tous les secteurs en 1997.....	249
Tableau 4.3	Évolution des inscriptions du secteur de formation Alimentation et tourisme par rapport à l'ensemble des secteurs de formation, 1994-1995 à 1997-1998.....	250
Tableau 4.4	Inscriptions du secteur de formation Alimentation et tourisme par catégories d'établissements en 1997 .....	251
Tableau 4.5	Évolution du poids relatif des inscriptions du secteur de formation Alimentation et tourisme par catégories d'établissements de niveau collégial, 1994 à 1997 .....	252

Tableau 4.6	Évolution du nombre de diplômes, selon les différents types de programmes du secteur de formation Alimentation et tourisme de 1994 à 1997 .....	254
Tableau 4.7	Évolution du poids relatif des personnes diplômées du secteur de formation Alimentation et tourisme de 1994 à 1997 .....	255
Tableau 4.8	Évolution du nombre des diplômés par catégories d'établissements du secteur de formation Alimentation et tourisme de 1994 à 1997...	256
Tableau 4.9	Évolution du nombre de diplômés en formation professionnelle et technique du secteur de formation Alimentation et tourisme de 1994 à 1997 .....	258
Tableau 4.10	Évolution du nombre de diplômés du sous-secteur Tourisme sur l'ensemble des diplômés du secteur de formation de 1994 à 1997 ..	260
Tableau 4.11	Répartition par programme des diplômés de la formation professionnelle (DEP) du secteur de formation Alimentation et tourisme en 1997 .....	261
Tableau 4.12	Répartition par programme des diplômés de la formation technique (DEC) du secteur de formation Alimentation et tourisme en 1997....	262
Tableau 4.13	Contenu du programme : DEP 1487 – <i>Commercialisation des voyages</i> et 1987 – <i>Travel Services</i> .....	265
Tableau 4.14	Contenu du programme : DEP 1038 – <i>Cuisine d'établissement</i> et DEP 1538 – <i>Professional Cookies</i> .....	268
Tableau 4.15	Contenu du programme : DEP 5087 – <i>Réceptionniste bilingue en hôtellerie</i> et 5587 <i>Bilingual Hotel Receptionist</i> .....	270
Tableau 4.16	Contenu du programme : DEP 5130 – <i>Service de la restauration</i> et DEP 5630 – <i>Restaurant Services</i> .....	272
Tableau 4.17	Contenu du programme : ASP 5159 – <i>Cuisine actualisée</i> et ASP 5659 – <i>Contemporary Cuisine</i> .....	274
Tableau 4.18	Contenu du programme : ASP 1057 – <i>Pâtisserie de restaurant</i> .....	276
Tableau 4.19	Contenu du programme : ASP 5129 – <i>Sommellerie</i> .....	278
Tableau 4.20	Contenu du programme : DEC 414-01 – <i>Techniques de tourisme</i> ...	282
Tableau 4.21	Contenu du programme : DEC 430.01 – <i>Techniques de gestion hôtelière</i> .....	285
Tableau 4.22	Contenu du programme : DEC 430.02 – <i>Techniques de gestion des services alimentaires et de restauration</i> .....	288
Tableau 4.23	Synthèse des emplois visés et des emplois liés occupés par les répondants aux relances.....	291
Tableau 4.24	Contenu du programme : DEC 120.01 – <i>Techniques de diététique</i> .	294
Tableau 4.25	Nombre de diplômées et diplômés des programmes d'AFP reliés au tourisme .....	304
Tableau 4.26	Présentation détaillée des diplômées et diplômés des programmes d'AFP reliés au tourisme .....	305
Tableau 4.27	Liste d'AEC existantes en relation avec le tourisme .....	307
Tableau 4.28	Nombre de personnes inscrites dans les AEC en tourisme dispensées entre 1993 et 1998.....	308
Tableau 4.29	Programmes universitaires en tourisme .....	310

Tableau 4.30	Programmes universitaires en hôtellerie et restauration.....	311
Tableau 4.31	Programmes universitaires en voyage et transport .....	312
Tableau 4.32	Programmes universitaires en loisir et tourisme d'aventure .....	312
Tableau 4.33	Programmes universitaires en culture et muséologie .....	313
Tableau 4.33	Synthèse de l'évolution des programmes en tourisme .....	323

Figure 2.1	Évolution de l'emploi associé au tourisme, Canada et provinces, 1984 à 1994 (en milliers) .....	67
Figure 2.2	Part relative des domaines dans l'emploi relié au tourisme, Québec, Ontario, Colombie-Britannique et autres provinces au Canada, 1994	68
Figure 2.3	Répartition de la main-d'œuvre québécoise associée au tourisme selon le sexe, par domaine, 1991 .....	71
Figure 2.4	Répartition de la main-d'œuvre québécoise associée au tourisme selon les groupes d'âges par domaine, 1991 (en pourcentage) .....	73
Figure 2.5	Répartition en pourcentage de la main-d'œuvre québécoise associée au tourisme par domaine, selon le statut d'emploi.....	84
Figure 4.1	Part du secteur de formation sur l'ensemble des secteurs techniques, par catégories d'établissements, 1994-1997 .....	252
Figure 4.2	Évolution de la proportion de diplômés du secteur de formation Alimentation et tourisme par rapport à l'ensemble des secteurs de 1994 à 1997 .....	255
Figure 4.3	Évolution du nombre de diplômés par catégories d'établissements du secteur de formation Alimentation et tourisme de 1994 à 1997...	257
Figure 4.4	Répartition par programme des diplômés de la formation professionnelle du sous-secteur tourisme 1997 (incluant les ASP)..	261
Figure 4.5	Évolution du nombre de diplômés 1994-1997 : DEP 1487 – <i>Commercialisation des voyages</i> et DEP 1987 – <i>Travel Services</i> .....	264
Figure 4.6	Évolution du nombre de diplômés 1994-1997 : DEP 1038 – <i>Cuisine d'établissement</i> et DEP 1538 – <i>Professional Cooking</i> .....	267
Figure 4.7	Évolution du nombre de diplômés 1994-1997 : DEP 5087 – <i>Réceptionniste bilingue en hôtellerie</i> et DEP 5587 – <i>Bilingual Hotel Receptionist</i> .....	269
Figure 4.8	Évolution du nombre de diplômés 1994-1997 : DEP 5130 – <i>Service de la restauration</i> et DEP 5630 – <i>Restaurant Services</i> .....	271
Figure 4.9	Évolution du nombre de diplômés 1994-1997 : ASP 5159 – <i>Cuisine actualisée</i> .....	273
Figure 4.10	Évolution du nombre de diplômés 1994-1997 : ASP 1057 – <i>Pâtisserie de restaurant</i> .....	275
Figure 4.11	Évolution du nombre de diplômés 1994-1997 : ASP 5129 – <i>Sommellerie</i> .....	277
Figure 4.12	Évolution du nombre de diplômés 1994-1997 : DEC 414.01 – <i>Techniques de tourisme</i> .....	281
Figure 4.13	Évolution du nombre de diplômés 1994-1997 : DEC 430.01 – <i>Techniques de gestion hôtelière</i> .....	284
Figure 4.14	Évolution du nombre de diplômes décernés (public, privé et écoles) 1994-1997 : DEC 430.01 – <i>Techniques de gestion des services alimentaires et de restauration</i> .....	287

## STRUCTURE DU SOUS-SECTEUR TOURISME

Domaines	Sous-domaines
1. Attraites touristiques	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Attraites culturelles et scientifiques</li><li>➤ Environnements, fêtes et festivals populaires</li><li>➤ Croisières et excursions nautiques</li></ul>
2. Tourisme d'aventure et loisirs de plein air	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Tourisme d'aventure</li><li>➤ Pourvoiries</li><li>➤ Stations de ski alpin</li><li>➤ Centres de ski de fond</li><li>➤ Terrains de golf</li></ul>
3. Activités et congrès	
4. Hébergement	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Hôtellerie</li><li>➤ Terrains de camping</li><li>➤ Camps de vacances</li><li>➤ Auberges de jeunesse</li><li>➤ Gîtes touristiques</li></ul>
5. Restauration	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Restauration traditionnelle</li><li>➤ Restauration rapide</li><li>➤ Traiteurs et détaillants</li></ul>
6. Transport	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Transport aérien</li><li>➤ Transport routier</li><li>➤ Transport ferroviaire</li><li>➤ Transport maritime</li><li>➤ Transport urbain et interurbain</li></ul>
7. Voyage	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Agences détaillantes</li><li>➤ Grossistes</li></ul>
8. Services touristiques	

## LEXIQUE

- ACTA Association of Canadian Travel Agencies (Association canadienne des agences de voyages)
- AEC Attestation d'études collégiales
- AFP Attestation de formation professionnelle
- ATR Associations touristiques régionales
- CITC Canadian Institute of Travel Counsellors (Institut canadien des courtiers en voyages)
- CLIA Cruise Lines Industries Association (Association des industries des croisières)
- CNP Classification nationale des professions
- CQRHT Conseil québécois des ressources humaines en tourisme
- CTI Classification type des industries
- DEP Diplôme d'études professionnelles
- HRI Hôtels, restaurants, institutions
- IATA International Air Transport Association
- MEQ Ministère de l'Éducation du Québec
- SQDM Société québécoise de développement de la main-d'œuvre
- SRI Système de réservation informatisé



## INTRODUCTION

L'étude du tourisme couvre l'ensemble de l'industrie et présente, de façon spécifique, chacun des huit domaines reconnus dans le milieu : les attraits touristiques, le tourisme d'aventure et les loisirs de plein air, les activités et congrès, l'hébergement, la restauration, le transport, le voyage et enfin, les services touristiques.

Le premier chapitre décrit, de façon détaillée, l'importance de l'industrie et les grandes tendances, générales ou spécifiques, qui la caractérisent. Ce chapitre vise à bien saisir l'évolution de l'industrie et son impact sur les besoins quantitatifs ou qualitatifs de main-d'œuvre.

Le chapitre suivant trace le portrait de la main-d'œuvre en se référant principalement aux données du recensement de 1996. L'analyse permet de faire ressortir les principales caractéristiques de la main-d'œuvre au regard des différents domaines et sous-domaines de l'industrie. Ce second chapitre permet notamment de définir les besoins de main-d'œuvre.

Les chapitres 3 et 4 constituent en quelque sorte le cœur du rapport puisqu'ils traitent respectivement des métiers et professions (fonctions de travail) et de l'offre de formation. Le chapitre 3 propose une mise à jour de la définition et des descriptions de tâches de la Classification nationale des professions (CNP). Cette révision se fonde sur une vaste recherche documentaire, sur des données recueillies à l'occasion de groupes de discussion et d'entrevues en profondeur avec des représentants de l'industrie. L'analyse de chacune des fonctions de travail permet aussi de classifier les exigences à l'embauche mentionnées par les employeurs. Nous avons par ailleurs rassemblé, sous forme de tableaux, les données du recensement de 1996 sur la main-d'œuvre qui exerce les fonctions de travail tirées de la CNP. Enfin, l'analyse comprend des constats sur les compétences de la main-d'œuvre et la formation ainsi que des remarques sur l'évolution récente et prévisible de la fonction de travail. Ces renseignements, fondés notamment sur les données d'enquête, fournissent un éclairage précieux pour l'élaboration des recommandations sur l'adéquation entre l'offre de formation et les besoins du marché du travail.

Le chapitre 4 aborde, comme nous l'avons déjà mentionné, l'autre dimension fondamentale de cette étude : l'offre de formation. Tous les programmes du sous-secteur de formation Tourisme sont étudiés de façon détaillée, sous cet aspect. De plus, plusieurs programmes d'État connexes ayant des liens significatifs avec le sous-secteur à l'étude sont analysés. Un travail systématique de recherche, d'analyse et d'enquête permet aussi de présenter l'évolution dans le temps de ces programmes et de mettre en évidence les perspectives d'emplois liés à la formation. L'analyse de l'offre de formation porte aussi sur les programmes d'établissements et sur les programmes offerts par des organismes accrédités.

Le dernier chapitre contient essentiellement des pistes d'action pertinentes au plan de l'adéquation entre la formation et l'emploi. L'étude permet de dégager certaines orientations générales pour le sous-secteur Tourisme. Des recommandations particulières visent plusieurs domaines de l'industrie ou certains programmes du secteur de formation et même hors de ce secteur.

La fonction vitale du tourisme, notamment au plan de l'emploi, nous incite à accorder une grande importance à cette industrie en pleine évolution. Pour réussir à faire face aux nouvelles réalités et aux défis d'envergure qui l'attendent, elle doit pouvoir s'appuyer sur une main-d'œuvre compétente. L'offre de programmes d'études adaptés à ces nouvelles réalités permettra à l'État d'appuyer efficacement les efforts de l'industrie.

# 1 PORTRAIT ÉCONOMIQUE DU SOUS-SECTEUR TOURISME

## 1.1 LE SOUS-SECTEUR TOURISME

Le tourisme, comme activité économique, fait appel à de nombreux acteurs. En effet, de multiples entreprises participent à l'élaboration de produits ou de services touristiques. Globalement, la particularité du tourisme tient à sa diversité causée tant par les types d'entreprises privées (organisation, taille, produits et services) que par les nombreuses agences gouvernementales (ministères, sociétés) et associations qui se préoccupent de sa promotion et de son développement.

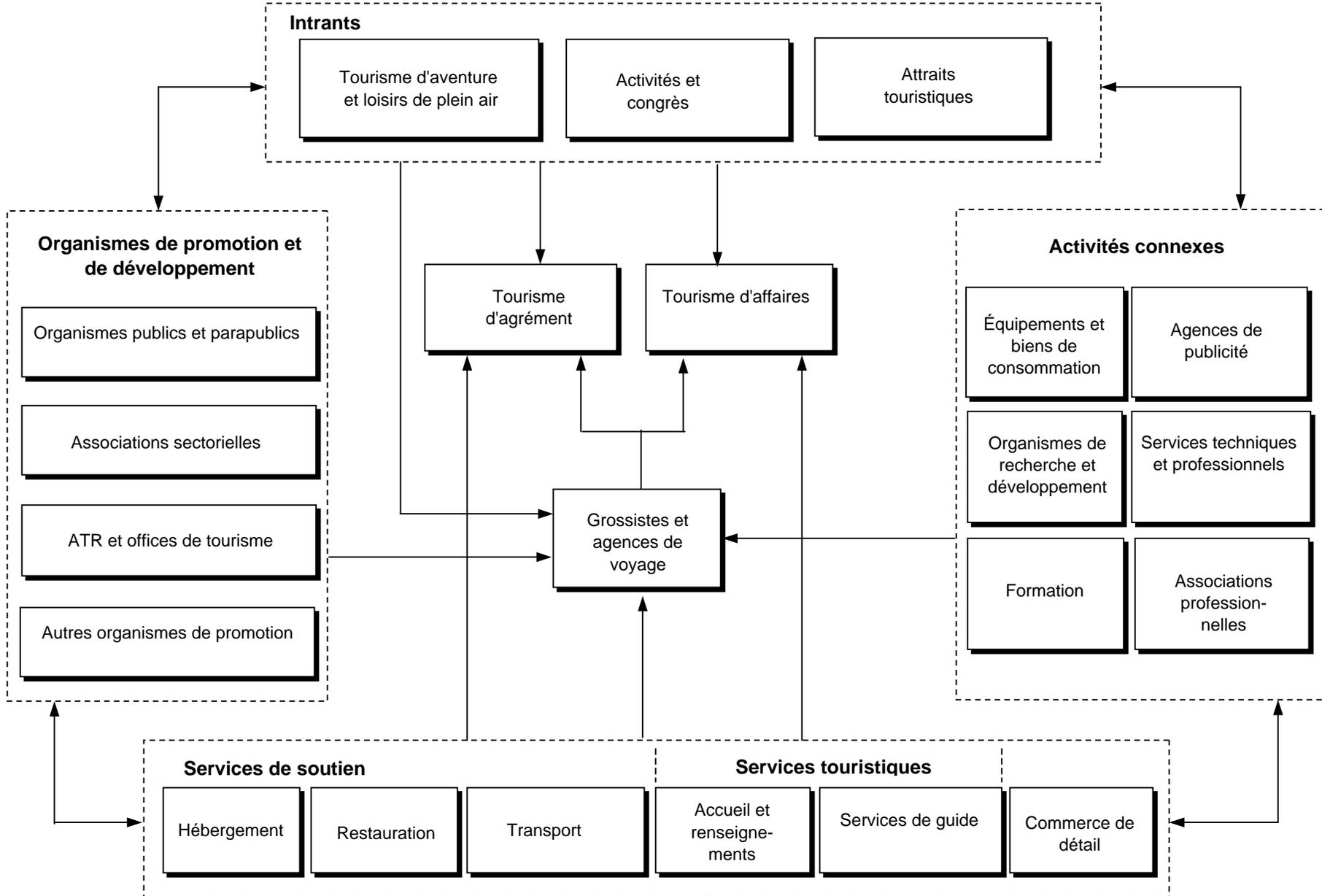
### 1.1.1 LA STRUCTURE ACTUELLE DU TOURISME

La figure de la page suivante illustre les différentes composantes de la structure du tourisme. On remarque que dans le but de satisfaire à la fois aux besoins du tourisme d'agrément et à ceux du tourisme d'affaires, une diversité d'entreprises et d'organismes entrent en interaction.

Parmi les principales composantes de la structure du tourisme, mentionnons :

- **Les intrants.** Ce sont les éléments déclencheurs d'intérêt pour une destination, notamment les attraits touristiques, les activités et les congrès, le tourisme d'aventure et les loisirs de plein air. Cette composante se situe au premier niveau de la structure du tourisme. En effet, sans destinations urbaines d'intérêt, sans attraits naturels de prestige, activités culturelles de renom ou infrastructures de congrès de qualité, une destination peut difficilement soutenir le poids de la concurrence internationale en tourisme.
- **Les services de soutien.** Ils constituent le deuxième niveau d'importance du tourisme. Ces services répondent aux besoins immédiats du touriste : dormir, manger, se déplacer, s'informer, être accompagné et magasiner. Ces différents services se complètent : un autocariste spécialisé dans l'accompagnement de groupes de touristes peut difficilement faire abstraction des besoins d'hébergement, de restauration ou de visites d'attraits de ses clientèles cibles. Cette interdépendance influe directement sur la confection des produits et des itinéraires ainsi que sur les prix exigés.

## Aperçu de la structure du tourisme



- On remarque que le **domaine du voyage**, composé des grossistes et des agences de voyage, se situe au centre de l'activité touristique. En effet, la fonction de distribution, en particulier dans l'accueil de clientèles internationales, prend une dimension stratégique à laquelle répondent les grossistes, les agences de voyages, réceptives ou expéditives. Ces entreprises peuvent être à la fois nationales et étrangères. Elles confectionnent des produits à partir des différents intrants (attraits, aventure, loisirs de plein air, activités et congrès) et services de soutien.
- **Les organismes de promotion et de développement** jouent également un rôle important. Il s'agit d'organismes publics et parapublics (agences gouvernementales, ministères, sociétés) ou d'associations sectorielles qui représentent les intérêts d'entreprises de domaines variés. On retrouve également les associations touristiques régionales (ATR) et les offices de tourisme qui se préoccupent du développement et de la promotion du tourisme sur leur territoire. D'autres organismes de promotion interviennent en fonction de thématiques diverses (culture, patrimoine religieux, gastronomie, cuisine régionale, etc.) ou de clientèles particulières (les jeunes, les personnes handicapées, les adeptes de plein air, etc.).
- **Les activités connexes** se composent d'une variété d'entreprises qui soutiennent le développement du tourisme à titre de fournisseurs de biens ou de services (équipements, biens de consommation, agences de publicité). On retrouve également des organismes qui se spécialisent en recherche et développement ou des sociétés qui offrent des services techniques ou professionnels (agences spécialisées, firmes de consultation, etc.). Enfin, un sous-domaine important regroupe les acteurs du milieu de la formation qui encadrent le développement des ressources humaines en tourisme.

### 1.1.2 LA DÉFINITION DE CHACUN DES DOMAINES

L'Organisation mondiale du tourisme a défini huit domaines en tourisme; ils ont été retenus à la fois par les conseils canadien et québécois des ressources humaines en tourisme (CCRHT ET CQRHT) dans le cadre de l'élaboration de stratégies visant le développement et la valorisation des ressources humaines en tourisme. Certains types d'entreprises ont été rattachés à chacun des domaines retenus.

- **Les attraits touristiques.** Ce domaine comprend divers organismes et entreprises, tant publics que privés, qui se consacrent à la mise en valeur d'attraits à caractère culturel (musées, galeries, centres d'interprétation, etc.), patrimonial (bâtiments et sites historiques) et naturel (jardins, parcs, etc.). On retrouve également des attraits thématiques comme les parcs d'amusement, les zoos et autres sites d'intérêt. Les composantes attractives reliées à la mise en valeur du tourisme autochtone et culturel, le tourisme industriel ainsi que les croisières et excursions nautiques font également partie de ce domaine relié au tourisme.

Les fêtes et les festivals forment une composante importante en ce domaine. Leur développement est dynamique et ils séduisent la clientèle touristique. Ils occupent une place stratégique dans l'animation des destinations touristiques, tant dans les principaux centres urbains que dans les diverses régions du Québec.

- **Le tourisme d'aventure et les loisirs de plein air.** Ce domaine regroupe les activités récréatives axées sur la découverte des milieux naturels et la pratique d'activités sportives diverses. On tient compte de différentes entreprises et installations telles que les pourvoiries, les entreprises de tourisme d'aventure, les stations de ski, les terrains de golf, les parcs et autres territoires naturels protégés. À lui seul, le tourisme d'aventure se compose d'une variété d'activités à caractère naturel et de plein air : randonnée pédestre, motoneige, descente de rivière, activités aquatiques et de plongée, ski de randonnée, traîneaux à chiens, escalade, etc.
- **Les activités et congrès.** Ce domaine s'étend à l'ensemble des entreprises et organismes qui se chargent de l'organisation d'activités reliées au tourisme d'affaires (réunions, congrès, salons, foires, expositions). Cette facette du tourisme prend de l'importance à la fois à Montréal, à Québec et dans les centres urbains en région.
- **L'hébergement.** Ce domaine compte une diversité d'entreprises comme les hôtels, motels, auberges et campings qui ont une vocation commerciale prédominante dans l'offre d'hébergement. Il adopte également des formes variées telles les gîtes touristiques, les centres de vacances et de plein air, les auberges de jeunesse et les chalets de location.

En fonction de leurs créneaux respectifs, les établissements d'hébergement peuvent offrir une gamme diversifiée de produits et de services complémentaires : restauration, salles de congrès et de réunions, équipements récréatifs et de plein air, installations pour les soins de santé, etc. On note en particulier les grands hôtels localisés en milieu urbain ou les complexes intégrés à des stations de villégiature d'importance au Québec.

- **La restauration.** Ce domaine rassemble une variété d'entreprises, que ce soit les restaurants gastronomiques, familiaux ou ethniques, les casse-croûte et les comptoirs de mets à emporter. On retrouve aussi des services de restauration intégrés à des établissements d'hébergement ou des attraits et activités divers (musées, golfs, stations de ski, etc.).

On compte également un bon nombre d'entreprises qui ne s'adressent pas directement aux touristes : traiteurs, cafétérias en milieu institutionnel ou de travail, épiceries, etc. Toutefois, des entreprises non apparentées au tourisme peuvent agir comme fournisseurs (organisation de banquets et réceptions), comme par exemple les services de traiteurs dans le cas d'événements majeurs, de réunions et de congrès.

- **Le transport.** Ce domaine, stratégique pour le développement du tourisme, se segmente selon les différents modes de transport. Il comprend des entreprises de taille variable. Il concerne à la fois les transports aériens (réguliers, nolisés, régionaux ou spécialisés), les sociétés ferroviaires, les autocaristes réguliers ou nolisés, les agences de location de voiture ou de véhicules récréatifs (motoneige, VTT, caravane). On doit également tenir compte des modes de transport en milieu urbain comme les compagnies de taxis et les services de navettes spécialisées (aéroports, tours de ville).

De plus, ce domaine comprend les sociétés qui sont actives dans le développement de services de traversiers. Au Québec, en fonction des différents modes de transport, on retrouve une diversité d'entreprises allant d'une compagnie aux dimensions internationales comme Air Canada à une société publique comme Via Rail Canada. Des compagnies de moyenne ou de petite taille s'ajoutent à celles déjà mentionnées et ce, en fonction des sous-domaines visés.

- **Le voyage.** Ce domaine du tourisme regroupe les entreprises intermédiaires qui confectionnent et revendent les produits touristiques. Ce sont les grossistes en voyage et les agences de voyage détaillantes, incluant celles qui sont de type réceptif. La distribution dans le domaine du voyage fait appel à la fois aux entreprises établies au Québec et à celles qui font affaire dans les pays étrangers d'où provient la clientèle.
- **Les services touristiques.** En plus des travailleurs qui offrent directement leurs services aux clientèles touristiques, d'autres entreprises peuvent fournir des services spécialisés d'accueil et d'accompagnement (guides, interprètes), de renseignements et d'information (préposés à l'accueil, aux réservations). On retrouve également, dans ce domaine, des activités commerciales indirectement liées au tourisme, par exemple les bureaux de change dans les institutions financières et les services spécialisés. Enfin, ce domaine comprend également les services professionnels appliqués au tourisme (développement, marketing, relations publiques, recherche, etc.) qui sont offerts par les secteurs tant privé que public.

### 1.1.3 L'IMPORTANCE ÉCONOMIQUE DU TOURISME

Le tourisme au Québec connaît une croissance marquée depuis 1993. Selon les plus récentes données publiées par Tourisme Québec, plus de 21,1 millions de voyages-personnes ont été effectués en 1997, tous marchés confondus.

Le tableau suivant donne un aperçu de la répartition des clientèles, selon les principaux marchés.

**TABLEAU 1.1**

**Volume de touristes et dépenses au Québec en 1997**

Marchés d'origine	Volume de touristes ('000)	Variation 1996-1997 (%)	Dépenses (millions \$)	Variation 1996-1997 (%)
Québec (2)	15 556	+2,9	2 022	+4,9
Autres provinces au Canada (2)	2 479	+3,0	501	+4,1
États-Unis (1)	1 868	-2,7	776	-9,0
Autres marchés internationaux (1)	1 251	+0,7	1 014	+5,7
<b>Total</b>	<b>21 154</b>	<b>+2,3</b>	<b>4 313</b>	<b>+2,2</b>

Sources : (1) Statistique Canada, *Enquête sur les voyageurs internationaux*.

(2) Prévisions du Conference Board du Canada et de Tourisme Québec.

Ainsi, les touristes qui séjournent une nuitée et plus au Québec ont dépensé plus de 4,3 milliards de dollars en 1997, soit une augmentation de 2,2 % par rapport à 1996. Globalement, le chiffre d'affaires de l'industrie touristique totalisait près de 5,5 milliards de dollars en 1997, incluant les dépenses des excursionnistes (visiteurs d'une seule journée) qui étaient de l'ordre de 740 millions de dollars et celles occasionnées par les voyages des Québécois à l'extérieur de la province, mais payées ici, établies à 431 millions de dollars.

L'année 1997 représente cependant une contre-performance du Québec sur la scène internationale, en particulier aux États-Unis. Le volume de touristes a fléchi de 2,7 % et leurs dépenses, de 9,0 %. Pour ce qui est des marchés outre-mer, on remarque une baisse du tourisme en provenance de la France, de l'Allemagne et du Japon.

**TABLEAU 1.2**

**Volume de touristes internationaux et dépenses au Québec en 1997**

Marchés d'origine	Volume de touristes ('000)	Variation 1996-1997 (%)	Dépenses (millions \$)	Variation 1996-1997 (%)
<i>États-Unis</i>	1 868	-2,7	776	-9,0
• Nouvelle-Angleterre	704	+6,7	225	+8,7
• Atlantique Centre	464	-17,4	196	-28,2
• Atlantique Sud	193	-9,4	97	-11,8
• Centre Nord-Est	197	-10,0	94	-26,6
• Pacifique	103	-8,0	56	-6,7
<i>Outre-mer</i>	1 251	+0,7	1 014	+5,7
• France	384	-1,5	355	-3,8
• Royaume-Uni	125	+5,9	85	+54,5
• Allemagne	86	-19,6	64	-1,5
• Japon	49	-24,6	48	-7,7

Source : Statistique Canada, *Enquête sur les voyageurs internationaux*.

**1.1.4 L'IMPORTANCE ÉCONOMIQUE DES DIFFÉRENTS DOMAINES APPARENTÉS AU TOURISME**

Les retombées économiques associées au tourisme sont estimées par domaine économique à l'aide du modèle intersectoriel de Statistique Québec. En effet, cet organisme produit, pour le compte de Tourisme Québec, une ventilation des dépenses des visiteurs (touristes et excursionnistes) selon les principales catégories de biens et de services dans l'économie québécoise.

Mentionnons que cette simulation comprend uniquement les dépenses associées à la fréquentation touristique et n'inclut pas les dépenses effectuées par la population québécoise sur une base régulière en particulier dans les domaines du transport, du voyage, de la restauration, des divertissements et loisirs ainsi que pour l'achat d'autres biens et services. Le poids économique de ces domaines serait beaucoup plus élevé si l'on considérait l'ensemble de l'activité économique générée par les dépenses des Québécois (population locale) plutôt que celle qui est occasionnée par les seuls touristes.

La plus récente ventilation est établie pour l'année 1995 et repose sur des dépenses totales de 5,08 milliards de dollars, dépenses associées à l'activité touristique. Le tableau 1.3 résume l'importance économique des principaux postes de dépenses des touristes. Il s'agit :

- de l'hébergement et de la restauration qui accaparent 42,7 % des dépenses touristiques, soit plus de 2,1 milliards de dollars;
- du transport, en particulier de l'achat de carburant (12 %) pour les véhicules routiers et l'achat de titres de transport aérien (10,1 %), qui est le deuxième poste en importance, totalisant des dépenses de plus de 1,6 milliard de dollars;
- des divertissements et loisirs, qui correspondent aux domaines attraités et activités touristiques et qui accaparent 373 millions de dollars de dépenses touristiques;
- de l'achat de biens divers (vêtements, produits d'épicerie, alcool, souvenirs, etc.), poste important puisque 15 % des dépenses touristiques y sont consacrées.

**TABLEAU 1.3**

**Ventilation des dépenses des touristes et excursionnistes en 1995  
selon les principales catégories de biens et services**

Catégories de biens et services	Dépenses (en millions de dollars)	Répartition (en %)
<b>Transport</b>	<b>1 651</b>	<b>32,5</b>
• Carburant pour véhicules	609	12,0
• Transport aérien (passagers)	517	10,1
• Pièces, accessoires et réparation d'automobiles	220	4,4
• Location de voitures/stationnement	132	2,6
• Autocar interurbain, nolisé et excursion	85	1,7
• Taxi	49	1,0
• Transport ferroviaire (passagers)	28	0,5
• Transport en commun	6	0,1
• Transport par eau (passagers)	5	0,1
<b>Hébergement et restauration</b>	<b>2 171</b>	<b>42,7</b>
• Restauration	1 291	25,4
• Hébergement	880	17,3
<b>Divertissements et loisirs</b>	<b>373</b>	<b>7,4</b>
<b>Autres services touristiques</b>	<b>52</b>	<b>1,0</b>
• Services d'agences de voyage	41	0,8
• Frais de conférences, congrès, etc.	11	0,2
<b>Autres biens</b>	<b>769</b>	<b>15,1</b>
• Vêtements	349	6,9
• Produits d'épicerie et alcool achetés au détail	226	4,5
• Produits divers	45	0,9
• Articles de sports, jeux et jouets	45	0,9
• Achat et réparation d'embarcations, motoneiges et autres véhicules	42	0,8
• Souvenirs, articles d'art, disques et autres produits personnels	62	1,1
<b>Autres services</b>	<b>66</b>	<b>1,3</b>
<b>Ensemble des biens et services</b>	<b>5 082</b>	<b>100,0</b>

Source : Statistique Canada, *Enquête sur les voyageurs internationaux*.

### 1.1.5 L'EMPLOI DIRECTEMENT ASSOCIÉ AU TOURISME

Tous les domaines contribuent, à des degrés variables, à l'activité touristique au Québec. C'est pourquoi Statistique Canada a établi des ratios estimant la part du tourisme dans le PIB des différents secteurs apparentés à cette industrie. Par exemple, les revenus des stations-service et des entreprises de restauration ou de location de véhicules ne sont que partiellement associés au tourisme.

Globalement, on estime qu'en 1995 le nombre total de salariées et de salariés dans les domaines apparentés au tourisme se chiffrait à environ 300 000 dont 47 % en restauration. Si l'on tient compte de l'emploi directement attribuable à l'activité touristique, plus de 103 000 personnes sont réparties dans les principaux domaines suivants :

- la restauration 35 176;
- le transport 27 047;
- l'hébergement 26 685;
- les divertissements et loisirs 7 872;
- le voyage 7 041.

Le tableau 1.4 donne un aperçu de l'emploi total, directement attribuable à l'activité touristique au Québec.

**TABLEAU 1.4**

**Estimation de l'emploi directement associé au tourisme au Québec en 1995**

Domaine	Nombre total de salariées et salariés	Part du tourisme dans le PIB du domaine	Nombre de salariées et salariés dans le tourisme
<b>Hébergement</b>	<b>37 476</b>	<b>0,71</b>	<b>26 685</b>
• Hôtels, motels et camps pour touristes	29 205	0,69	20 151
• Terrains de camping, parcs à roulettes (1)	5 000	0,79	3 950
• Camps de vacances	3 271	0,79	2 584
<b>Restauration</b>	<b>152 939</b>	<b>0,23</b>	<b>35 176</b>
<b>Transport</b>	<b>97 180</b>	<b>0,28</b>	<b>27 047</b>
• Transport aérien	14 824	0,68	10 080
• Transport ferroviaire	17 076	0,19	3 244
• Transport par eau	2 227	0,10	223
• Transport en commun	30 648	0,11	3 371
• Autres transports (taxis, calèches)	10 297	0,29	2 986
• Stations-service	18 724	0,32	5 992
• Services de location de véhicules	3 384	0,34	1 151
<b>Voyage</b>	<b>7 185</b>	<b>0,98</b>	<b>7 041</b>
<b>Divertissements et loisirs</b>	<b>35 780</b>	<b>0,22</b>	<b>7 872</b>
• Musées et archives	2 932	0,22	645
• Théâtres d'été et autres spectacles	8 659	0,22	1 905
• Sports commerciaux	1 109	0,22	244
• Clubs sportifs et de loisirs	10 509	0,22	2 312
• Autres divertissements	12 571	0,22	2 766
<b>TOTAL</b>	<b>330 560</b>	<b>0,31</b>	<b>103 821</b>

Source : Statistique Canada, *Enquête sur les voyageurs internationaux*.

(1) Les données relatives au domaine du camping apparaissent peu élevées. Nous avons plutôt considéré le nombre d'emplois dans ce domaine à partir des données d'une enquête spécifique réalisée en 1995.

## 1.2 LE DOMAINE DES ATTRAITS TOURISTIQUES

### 1.2.1 LES ATTRAITS CULTURELS ET SCIENTIFIQUES

#### *Types taille et nombre d'entreprises<sup>1</sup>*

- Le Québec compte 465 sites qui sont autant d'attrait culturels et scientifiques; trois musées d'État ont été répertoriés mais les théâtres d'été ont été exclus. Trois cents de ces sites se rattachent au patrimoine culturel (musées, centres d'exposition, lieux historiques, centres d'interprétation). Une centaine d'autres sont liés au patrimoine naturel (jardins zoologiques et botaniques, réserves fauniques et écologiques et centres éducatifs forestiers). Les régions de Montréal, de Québec et de la Montérégie regroupent le plus grand nombre d'attrait à vocation muséale.
- On dénombre une centaine de théâtres d'été sur le territoire québécois. La grande région de Montréal (Montréal, Laval, Montérégie, Laurentides et Lanaudière) en offre la plus grande concentration (41 %), suivie des régions de Québec, de Chaudière-Appalaches, de la Mauricie-Bois-Francs, des Cantons-de-l'Est et de l'Outaouais (30 %). Les régions périphériques (Bas-Saint-Laurent, Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine, Saguenay-Lac Saint-Jean, Côte-Nord et Abitibi-Témiscamingue) regroupent 29 % des théâtres d'été.
- De nombreux investissements ont permis l'ajout ou la modernisation d'attrait culturels et scientifiques ces dernières années au Québec. Ces investissements se sont concentrés avant tout dans la région de Montréal, principalement dans les musées, et dans celle de Québec. De plus, des attrait à caractère culturel et scientifique (Biodôme, Biosphère, Camp spatial, Jardin botanique) ont rehaussé l'offre de produits tout comme certains sites comme le Vieux Port de Montréal. On remarque également, dans les régions, une augmentation des centres d'interprétation, de sites historiques et touristiques ou d'attrait scientifiques comme la Cité de l'énergie à Shawinigan.
- Ce domaine ne s'inscrit pas dans un cadre réglementaire spécifique. Toutefois, la majorité des attrait de nature culturelle étant subventionnés par l'État, leur gestion courante est liée au respect de normes en vertu de programmes institutionnels d'aide. De plus, les musées nationaux doivent respecter des conventions collectives. Les principaux intervenants gouvernementaux sont le ministère de la Culture et des Communications du Québec (MCCQ), le Conseil des arts et des lettres du Québec ainsi que le Conseil des arts du Canada.

---

1. Les données sont tirées du «Diagnostic d'ensemble des ressources humaines en tourisme», Orientation et Plan d'action, Le Groupe DBSF, pour le compte du CQRHT, mars 1996. Dans certains cas, ces données ont été actualisées.

### *Ressources humaines*

- On compte approximativement 6 500 personnes travaillant dans le sous-domaine patrimonial et muséologique au Québec. Celles-ci occupent des fonctions diverses : planification, gestion, restauration des œuvres, recherche, animation, etc. Ces dernières années, le sous-domaine s'est élargi pour accueillir des personnes plus spécialisées en technologies de l'information, en archivage, en conservation, en animation, en restauration et services de boissons.
- Les théâtres d'été, pour leur part, emploient plus de 2 000 personnes. Les catégories d'emplois se composent à la fois de personnel à temps plein et à temps partiel mais surtout de pigistes ou de contractuels, la plupart liés à la fonction artistique. Ce dernier statut s'applique à 57 % de tous les emplois de ces organismes. Les fonctions exercées sont de types artistique, administratif et de soutien.

### *Principaux facteurs d'évolution et tendances*

- Le vieillissement de la population affectera favorablement le développement des attraits culturels et scientifiques, l'intérêt pour le patrimoine ayant tendance à croître avec l'âge. De plus, on remarque un essor du tourisme culturel qui favorise le développement d'expositions d'envergure dans les musées et la découverte des milieux de vie (centres d'interprétation, arts populaires, histoire et patrimoine).
- On note une tendance manifeste vers des attraits authentiques (écomusées, ethnotourisme) axés sur l'interprétation et la compréhension des collectivités locales et culturelles. Ce mouvement englobe, en particulier dans les régions, les centres d'interprétation, la mise en valeur des sites historiques et naturels ainsi que le développement du tourisme autochtone.
- On observe également une tendance à présenter des expositions de grande envergure et qui visent des touristes internationaux.
- Sur le plan des grands attraits, on est témoin d'une volonté de consolider les infrastructures (zoos, parcs d'amusement, parcs aquatiques) par l'ajout d'équipements et le renouvellement des thématiques. Plusieurs projets en cours au Québec (Vieux Port de Montréal, La Ronde) permettraient de développer des attraits scientifiques et culturels quatre saisons.
- Les nouvelles technologies de l'information obligent les institutions muséales à se renouveler et à adapter leurs collections et leurs expositions. Elles doivent par ailleurs contrer les effets de la consommation de ces nouveaux produits à domicile. De plus, le développement d'attraits touristiques de type « divertissements » intègre de plus en plus les supports multimédias et exploite des thématiques diverses.

- Les visiteurs sont de plus en plus exigeants pour ce qui est des lieux visités. Dans un contexte de restrictions budgétaires, les institutions ou organismes devront trouver de nouvelles sources de financement comme la levée de fonds, la commercialisation de produits et de services dérivés ou encore la recherche de commanditaires ou de donateurs.
- Des alliances avec les entreprises touristiques sont plus fréquentes et visent à inclure de plus en plus les attraits culturels et scientifiques dans des forfaits touristiques.

### 1.2.2 LES ÉVÉNEMENTS, FÊTES ET FESTIVALS POPULAIRES

Ce sous-domaine regroupe les établissements et organismes dont l'activité principale est l'organisation, la promotion et l'exploitation de fêtes, de festivals et de spectacles. La Société des fêtes et festivals du Québec (SFFQ) se consacre aux festivals culturels et aux fêtes populaires.

- Les festivals culturels sont des événements internationaux et essentiellement professionnels quoiqu'un certain nombre d'entre eux mettent en valeur les performances d'amateurs et les activités en loisirs culturels. Les festivals culturels sont généralement spécialisés en musique, en théâtre, en cinéma et en danse.
- Les fêtes populaires sont des événements de type « généraliste » dont la programmation variée laisse place à des activités de loisirs de différentes disciplines et à des activités professionnelles, sportives ou culturelles. Elles ont habituellement un programme d'animation ou thème central auquel se greffent plusieurs activités.

#### *Profil, nombre et taille des entreprises*

- On estime à plus de 300 le nombre de festivals culturels et de fêtes populaires qui se tiennent annuellement et dont les responsables sont membres de la SFFQ. Les trois quarts sont des fêtes populaires, les autres étant des festivals culturels. Ces derniers attirent plus de personnes que les fêtes populaires. Ils représentent 24 % du nombre d'événements mais génèrent 40 % du chiffre d'affaires global. Cette situation est due au fait que les festivals culturels sont de plus grands événements (Festival de jazz de Montréal, Festival juste pour rire, Festival international d'été de Québec, etc.).
- Les fêtes et festivals connaissent une croissance significative au Québec : depuis vingt ans, leur nombre a quadruplé. Ils sont assez bien répartis sur le territoire québécois. Les régions les plus fortement représentées, pour ce qui est du nombre d'événements, sont la Montérégie, la Mauricie Bois-Francs et les Cantons-de-l'Est.

Montréal et, dans une moindre mesure, Québec se distinguent par la dimension internationale de la majorité de leurs festivals.

- Les revenus des festivals culturels proviennent, en grande partie, des commandites (36 %) et des subventions (30 %). Les fêtes populaires s'appuient davantage sur la billetterie (24 %) et les ventes de produits dérivés (26 %), les commandites comptant pour 20 % des revenus et les subventions pour 17 %.

### *Ressources humaines*

- Les bénévoles sont un maillon essentiel à l'organisation des fêtes et festivals au Québec. En 1994, près de 43 000 personnes se sont engagées dans ce type d'activité. Ce sont surtout des citoyens et des commerçants locaux qui y voient des retombées indirectes pour leur milieu. Depuis quelques années, les municipalités, chambres de commerce, offices de tourisme et autres y participent aussi activement.
- En actualisant les données de 1995 sur les organismes membres de la SFFQ, on estime le nombre d'emplois associés à la tenue de fêtes et de festivals à près de 4 000, la majorité étant saisonniers. On compte, en moyenne, 2 employés permanents, 11 employés saisonniers et 160 bénévoles par événement.
- Les postes rémunérés sont reliés au secrétariat, à la direction et à la coordination. Le personnel saisonnier s'occupe de la mise en place des activités et de l'animation, de la sécurité ainsi que des arts de la scène, dans les cas où des spectacles sont au programme.

### *Principaux facteurs d'évolution et tendances*

- La création de nombreux événements a provoqué une concurrence relativement forte entre les régions et à l'intérieur même de chacune. Le maintien et le développement des fêtes et festivals sont intimement liés à l'augmentation de l'achalandage et c'est pourquoi on devra obligatoirement miser sur leur originalité et sur leur qualité tout en s'associant étroitement au produit touristique régional.
- Une tendance de fond oriente les festivals de même que l'exploitation des attraits touristiques vers la spécialisation des contenus en fonction de produits et de clientèles de plus en plus précis (jeunes, familles, personnes âgées, etc.). De plus, la garantie d'un produit de qualité devient incontournable au regard des exigences des clientèles.
- La recherche et la conservation des commanditaires constituent des éléments clés pour la majorité des organisateurs d'événements. En outre, les limites proposées à la commandite des compagnies de tabac susciteront un réalignement de la part des organisateurs, principalement en ce qui concerne les grands festivals culturels et les événements sportifs.

L'accroissement du financement privé implique que les tâches de promotion, de recherche de commandite et de relations publiques deviennent plus importantes qu'autrefois. La concurrence en la matière exige de cibler les partenaires éventuels en fonction du produit offert.

- On organise, pour ce créneau d'événements, des mégaspectacles qui illustrent différentes facettes de l'histoire des régions ou qui sont des événements commémoratifs. Devant le succès remporté au Saguenay–Lac-Saint-Jean par la Fabuleuse histoire d'un royaume, d'autres régions ont emboîté le pas.
- Les fêtes et festivals s'appuient en grande partie sur du personnel bénévole. La capacité des équipes de direction d'encadrer et de former adéquatement du personnel non rémunéré est donc une condition essentielle à l'essor de ce type d'attrait. En effet, on assiste à une spécialisation et à une professionnalisation du bénévolat qui impliquent de nouvelles tâches comme le recrutement, l'encadrement et la formation, tâches dévolues aux personnes salariées des services de ressources humaines.

### 1.2.3 LES CROISIÈRES ET EXCURSIONS NAUTIQUES

Les entreprises qui sont ici en cause sont celles dont l'activité principale consiste à transporter des personnes dans une embarcation pour une période qui peut varier de quelques heures à quelques jours. Des services de restauration et de boisson sont généralement offerts sur place et l'on y trouve des boutiques de même que des services d'encadrement et d'animation.

- Le marché des croisières se partage en trois créneaux : les croisières océaniques, qui sont presque essentiellement contrôlées par des armateurs étrangers, américains à plus de 75 %; les croisières-excursions, industrie d'appartenance québécoise qui présente un produit complémentaire à l'offre touristique d'une région et enfin, les croisières fluviales qui sont un produit en émergence, différent des croisières-excursions en raison des nuitées qu'elles incluent.
- Les croisières internationales progressent à un rythme d'environ 10 % par année. Au Québec, la croissance est d'environ 5 %. Le Saint-Laurent constitue l'un des tronçons-clés de la zone de croisières formée par le Canada et la Nouvelle-Angleterre.
- Les croisiéristes viennent au Québec surtout à l'automne, les armateurs offrant ces voyages presque uniquement durant cette saison afin de rentabiliser la période de battement entre la haute saison européenne et la haute saison dans le Sud. Le produit offert demeure relativement traditionnel et s'appuie principalement sur le spectacle des côtes et les attractions offertes par les villes de Montréal et de Québec.

- L'Association des croisières-excursions du Québec estime que la clientèle était constituée d'environ 800 000 passagers en 1994, une croissance annuelle soutenue de 10 % depuis les dernières années. D'ici peu, un million de personnes devraient voguer sur les eaux du Québec.

#### *Profil, nombre et taille des entreprises*

- Le nombre d'entreprises que compte ce sous-domaine varie entre 40 et 100 selon que l'on englobe ou non les entreprises spécialisées dans les expéditions plus sportives (pneumatique, rabaska) ou celles qui offrent des expéditions de pêche en haute mer. Les guides touristiques régionaux dénombrent plus d'une soixantaine d'entreprises.
- L'industrie québécoise compte deux grandes entreprises : le Groupe AML, qui exploite, sur le Saint-Laurent, douze bateaux qui peuvent transporter plus de 3 000 personnes ainsi que le Groupe Dufour qui possède quatre navires dont la capacité approche les 1 000 personnes. Outre ces deux groupes majeurs, peu d'entreprises peuvent recevoir plus de 200 personnes si ce n'est les compagnies Ottawa Riverboat Company et les Croisières Marjolaine de Chicoutimi.
- Les entreprises de croisières-excursions offrent une assez bonne variété de produits : excursions aux baleines, soupers au clair de lune, feux d'artifice, etc. Certains bateaux sont plus confortables, d'autres plus sportifs (pneumatiques) ou plus rustiques (bateaux de pêche). La plupart des entreprises offrent des croisières sur le fleuve Saint-Laurent et ses affluents.

#### *Ressources humaines*

- Selon l'Association des croisières-excursions du Québec, les entreprises du domaine emploient environ 2 000 personnes en haute saison.
- Le personnel est attiré à plusieurs services. Le personnel non navigant s'occupe de la gestion, du marketing, de l'accueil et de la perception. Le personnel navigant voit à l'accueil, à l'animation, à la restauration, au bar et à la navigation.
- Pour la quasi-totalité des employés, il s'agit d'un travail saisonnier qui débute au mois de mai et se termine au mois d'octobre. Les heures de travail sont longues et il est impossible de s'absenter pour des vacances pendant la période estivale. Les étudiantes et les étudiants remplissent la plupart des tâches, exception faite de la navigation.

### *Principaux facteurs d'évolution et tendances*

- Le vieillissement de la population élargira le marché potentiel des croisiéristes, les 55 ans et plus représentant plus de la moitié des croisiéristes internationaux. Toutefois, on remarque une diversification des clientèles dans ce domaine et une recherche de nouveaux créneaux : familles, marché gai, etc.
- La croissance des croisières à l'échelle internationale incite les grandes compagnies à rechercher de nouvelles destinations. Le Nord-Est américain, incluant le Québec, est avant tout perçu comme une destination entre-saisons, surtout à l'automne (septembre et octobre).
- La récente décision du gouvernement fédéral d'amender la législation canadienne permettra l'exploitation de casinos en eaux canadiennes. Celle-ci devrait accélérer le développement de longues croisières sur le fleuve Saint-Laurent, principal axe fluvial d'intérêt au pays, en relation avec l'offre développée dans la partie est du continent américain. Les projets de croisières nordiques (Côte-Nord, Labrador, Terre-Neuve) pourraient également se concrétiser.
- L'allégement du processus d'émission des permis de la Commission des transports du Québec devrait encourager plusieurs entreprises à développer de nouveaux produits qui répondront davantage aux besoins des clientèles touristiques ou qui susciteront la venue de nouvelles clientèles.

## 1.3 LE DOMAINE DU TOURISME D'AVENTURE ET LOISIRS DE PLEIN AIR

### 1.3.1 LES ENTREPRISES DE TOURISME D'AVENTURE

La Commission canadienne du tourisme (CCT) définit le tourisme d'aventure comme un loisir de plein air dans un endroit inusité, exotique, isolé ou sauvage qui fait intervenir certains moyens de transport non conventionnels et qui est souvent associé, à divers degrés, à des activités physiques. L'Association des producteurs de tourisme d'aventure du Québec (APTAQ) le considère comme une forme de tourisme axé sur des activités de plein air comportant une part d'inconnu, de nouveauté et de risque; il n'est pas essentiellement orienté vers le prélèvement faunique.

- Au Québec, on retrouve à la fois des producteurs en tourisme d'aventure proprement dit, qui en font leur principale activité (117 répertoriées en 1995, 360 en 1996), et des entreprises ou organisations (environ 125) qui participent à la gestion du produit, à savoir certains hôtels et motels, parcs et réserves fauniques. Ce sous-domaine comprend également des entreprises de location et de vente d'équipements et véhicules (ex : motoneige) ainsi que certaines pourvoiries, centres de plein air et stations touristiques.
- Les producteurs québécois en tourisme d'aventure sont classés selon les types d'activités offertes aux clientèles (nautique, terrestre, hivernale, aérienne, observation des milieux naturels). Ce produit attire surtout les jeunes professionnels de la classe moyenne lassés des vacances traditionnelles et qui choisissent plutôt des expériences authentiques de plein air. Il concorde avec l'image que l'on se fait du Québec dont la notoriété repose sur la nature sauvage et les grands espaces.

#### *Profil, nombre et taille des entreprises*

- Le sous-domaine à l'étude est composé avant tout de petites entreprises<sup>2</sup> ; au Canada, 46 % d'entre elles avaient des recettes inférieures à 50 000 \$ en 1993. Le Québec représentait seulement 9 % des entreprises canadiennes. L'offre québécoise est plus particulièrement développée en aventure d'hiver, notamment avec la motoneige et le traîneau à chiens.
- Les entreprises mènent la plupart de leurs activités sur un site facilement accessible et près d'un centre important; cette réalité s'oppose quelque peu à la définition canadienne qui fait allusion à des lieux inusités, exotiques, isolés ou sauvages. L'effort physique serait faible ou modéré (aventure douce) dans 80 % des cas.

---

2 Tourisme Canada, *Le tourisme d'aventure au Canada : aperçu du produit, du marché et du potentiel commercial*, février 1995.

- Le tourisme d'aventure représente le sous-domaine du tourisme qui connaît la plus forte croissance en Amérique du Nord, croissance qui devrait se maintenir à moyen terme. En progression, le tourisme d'aventure enregistre une croissance annuelle de 15 % au Canada. Son organisation et sa structuration sont jugées capitales pour permettre le développement de produits de calibre international.
- Parmi les obstacles au développement, mentionnons le flou réglementaire qui entoure les producteurs en tourisme d'aventure (reconnaissance, normes d'exploitation, etc.), la méfiance des institutions financières par rapport à des entreprises disposant de peu d'actifs ainsi que le manque de main-d'œuvre compétente. Les producteurs doivent cependant respecter des normes relatives à la sécurité (embarcations, transport routier et aérien, etc.).

#### *Ressources humaines*

- Le propriétaire d'une entreprise de ce sous-domaine agit comme gestionnaire dans 81 % des cas; il possède une expérience moyenne de neuf années et il est au sein de la même entreprise depuis sept ans. Relativement jeune, il a entre 35 et 44 ans.
- Une enquête menée auprès des producteurs à l'été 1995<sup>3</sup> précise que 66 % des entreprises envisageaient alors de créer de nouveaux postes au cours des trois années suivantes, principalement comme guides, instructeurs-moniteurs et gestionnaires.
- On peut difficilement préciser le nombre d'emplois actuels dans ce sous-domaine qui est, sur le plan statistique, intégré à un ensemble plus grand, incluant tout le domaine des activités de plein air. Selon la même étude, en 1995, on estimait à 565 le nombre d'emplois créés en tourisme d'aventure, soit une moyenne d'environ cinq emplois par entreprise.
- Les quatre types d'emplois les plus répandus sont, par ordre d'importance, les gestionnaires, les guides, les préposées et préposés à l'accueil et les cuisinières et cuisiniers. Compte tenu de la petite taille des entreprises, la ou le gestionnaire doit faire preuve de polyvalence et accomplir des tâches très variées.

---

3 Société québécoise de développement de la main-d'œuvre, *Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre – Industrie du tourisme d'aventure au Québec*, 1997.

### *Principaux facteurs d'évolution et tendances*

- La croissance rapide et récente de ce sous-domaine, jumelée à une définition très élastique du produit, à la petite taille des entreprises et à l'absence de normes de qualité et de statut juridique pour les producteurs, laissent beaucoup de place à l'improvisation et à la facilité.
- Cette situation affecte la progression des entreprises et la satisfaction des besoins exprimés par les clientèles (par rapport à la qualité de l'environnement naturel, à l'exotisme et à l'authenticité, à l'exclusivité de l'expérience) et les intermédiaires de voyage (par rapport à la sécurité, à l'accueil et du service à la clientèle, au respect des contrats, à l'expérience et à la fiabilité des entreprises).
- Une tendance de fond concerne le goût d'apprendre et l'acquisition de connaissances : la cliente ou le client veut apprendre et comprendre les différentes facettes de l'environnement naturel (faune, flore, géologie, etc.) et culturel (histoire, présence autochtone, etc.). On assiste à la diversification des clientèles domestiques et internationales qui recherchent authenticité et confort dans le produit « aventure ».
- Le profil de la clientèle type tend à être le suivant : entre 45 et 54 ans, niveau de scolarité élevé et revenus supérieurs à la moyenne.
- Les technologies de l'information deviennent le principal outil de commercialisation du tourisme d'aventure et des loisirs de plein air. Le premier contact se fait souvent par Internet ou par courrier électronique, également utilisés par les intermédiaires pour apprécier la qualité et la disponibilité des produits. Ces outils technologiques influencent la façon de travailler et les travailleuses et travailleurs doivent les maîtriser.
- Les alliances régionales et l'établissement de réseaux de producteurs et de fournisseurs de services et d'équipements deviennent incontournables en matière de commercialisation. Le développement des marchés éloignés, comme l'Europe, nécessite également des alliances avec des intermédiaires du voyage.

### 1.3.2 LES POURVOIRIES

Le produit «chasse et pêche» correspond, pour Tourisme Québec, aux séjours en pourvoirie axés sur la pratique de la chasse et de la pêche et comprenant l'hébergement, la restauration et certains services optionnels comme la location d'équipements, les services de guides et le transport.

On assiste à un élargissement de la gamme d'activités et des périodes d'exploitation chez certains pourvoyeurs en raison de l'avènement de la motoneige et du tourisme d'aventure. De plus, un regroupement permet à certains pourvoyeurs (environ 50) de se distinguer comme «aubergistes de la forêt».

### *Profil, nombre et taille des entreprises*

- On dénombre au Québec quelque 700 pourvoiries avec permis, dont un certain nombre (une quarantaine) ne sont pas en exploitation. On en compte 560 dans le sud du Québec (c'est-à-dire excluant le territoire du Nouveau-Québec), le tiers d'entre elles étant des pourvoiries à droits exclusifs (DE) qui disposent de l'exclusivité des activités de chasse et pêche et/ou de piégeage sur des terres publiques. Au nord du Québec (Nouveau-Québec), on compte 69 pourvoiries dont une seule a des droits exclusifs, les autres bénéficiant de règles spéciales, sans obligation d'offrir l'hébergement et pouvant faire l'objet d'ententes spécifiques régies par la Convention de la Baie-James.
- La majorité des pourvoiries sont constituées en compagnie et quelques-unes en société. Il s'agit d'une majorité de petites entreprises saisonnières principalement axées sur la chasse et la pêche. La plupart des entreprises de plus grande taille ont des droits exclusifs et sont localisées à proximité de Montréal, à l'exception des cinq pourvoiries d'Anticosti, qui sont responsables à elles seules de 25 % des revenus du réseau.
- Ce sous-domaine doit composer avec des particularités régionales qui influent sur l'accessibilité à la ressource faunique en matière de chasse ou de pêche. Quelque 73 % de l'ensemble des pourvoiries se concentrent dans sept régions du Québec, le Saguenay–Lac-Saint-Jean, la Mauricie–Bois-Francs, l'Outaouais, l'Abitibi-Témiscamingue, la Côte-Nord, les Laurentides et le Nord du Québec.
- L'offre de nouvelles activités (observation du gros gibier, excursions en VTT, etc.) et certaines opérations hivernales (motoneige, pêche blanche) se développent rapidement. Ainsi, des investissements sont consentis en hivernisation des unités d'hébergement et plusieurs autres pourvoyeurs se proposent d'en faire autant.

### *Ressources humaines*

- La moitié des propriétaires ou gérants de pourvoiries, en majorité des entreprises familiales, travaillent avec leur conjoint ou conjointe et un employé sur cinq est relié à la famille du propriétaire ou du gérant. Une proportion importante de petites entreprises sont composées de deux ou trois partenaires ou encore appartiennent à des propriétaires uniques.

- Les besoins en main-d'œuvre concernent, en particulier, les guides de chasse et pêche, les techniciennes et techniciens en milieu naturel et de la faune, les guides d'activités sportives et de plein air ainsi que les guides interprètes et les cuisiniers.
- Six pourvoyeurs sur dix se proposent de créer de nouveaux postes d'ici trois ans. Il s'agit, par ordre d'importance, de guides, de personnes à tout faire et de préposées et préposés à l'entretien ménager.
- La main-d'œuvre est surtout salariée et les femmes représentent le tiers des effectifs. Les types d'emplois les plus représentés dans les pourvoiries sont ceux de gérant (98 %), de personne à tout faire (70 %), de préposée et préposé à l'entretien ménager (41 %), de cuisinière et de cuisinier (37 %) et enfin, de guide (32 %).

#### *Principaux facteurs d'évolution et tendances*

- La gestion vigilante du patrimoine faunique conditionne la viabilité à long terme des pourvoiries, c'est-à-dire leur positionnement avantageux sur les marchés dû à un produit supérieur (succès des prises), ce qui permet de maintenir une bonne image environnementale du secteur.
- Une réflexion axée sur le marketing doit être amorcée : objectifs financiers et de fréquentation, durée de la saison, produits/activités à privilégier, marchés cibles, positionnement, accueil et service à la clientèle. Il semble que les pourvoiries n'ont d'autre choix que de se positionner dans le segment supérieur du marché, exigence qui ne se pose pas aux zones d'exploitation contrôlée (ZEC) et aux réserves fauniques.
- Une certaine forme de polarisation conditionne le développement du réseau. D'une part, un noyau de pourvoiries bien structurées, dynamiques et intéressées à de nouveaux marchés et qui visent certains créneaux d'activités (motoneige, tourisme d'aventure) et d'autre part, un noyau de micro-entreprises peu structurées, en activité durant quelques semaines à peine et, dans des biens des cas, sans personnel.
- Des efforts importants doivent être déployés pour accroître les taux d'occupation en période creuse en misant à la fois sur une diversification de l'offre et sur des efforts de promotion adaptés à d'autres types de clientèles. Cet objectif supposerait aussi des ajustements au plan des ressources humaines : encadrement et animation de nouvelles activités, accueil, maîtrise des langues, etc.

#### 1.3.3 LES STATIONS DE SKI ALPIN

Ce sous-domaine regroupe les entreprises dont l'activité principale est l'exploitation et l'entretien de pistes de ski alpin. D'autres services peuvent aussi être offerts : vente, location et réparation d'équipement de ski, restaurants, bars, écoles de ski, etc.

Le taux de fréquentation des stations est demeuré relativement stable, oscillant entre 22 % et 24 % durant la période 1989-1994. La pratique demeure cependant plus importante chez les jeunes, c'est-à-dire 51 % chez les 12 à 17 ans contre 7 % pour les 50 ans et plus. La planche à neige connaît une popularité telle qu'elle a permis de renouveler les clientèles chez les jeunes de même que chez les adultes qui avaient délaissé la pratique du ski alpin.

### *Profil, nombre et taille des entreprises*

- On dénombrait au Québec 86 stations de ski alpin en 1997-1998 et plus des deux tiers étaient membres de l'Association des stations de ski du Québec. On répertorie différents types de stations : stations majeures, grandes stations, stations intermédiaires et petites stations.
- L'offre se concentre dans les régions des Laurentides, de Québec, des Cantons-de-l'Est et, dans une moindre mesure, dans Lanaudière et l'Outaouais. Les régions du Saguenay–Lac-St-Jean et de la Gaspésie accaparent chacune environ 10 % de l'offre provinciale.
- La rentabilité des stations du Québec demeure fragile. Malgré un contrôle sévère des coûts, une rationalisation des activités et une réduction de l'endettement et des frais financiers, la majorité des stations subissent des pertes importantes et n'ont d'autre choix que d'augmenter leurs revenus<sup>4</sup>. Seules les grandes stations connaissent de meilleurs résultats. En comparaison, la performance des stations américaines est supérieure puisqu'elles sont davantage orientées vers la clientèle touristique et sont situées à proximité de larges bassins de population.
- Les investissements au Mont-Tremblant ont consolidé la vocation hivernale de la station de sports d'hiver et l'achalandage stimulé en été et en automne par l'ajout de nouvelles installations récréatives (golfs, parc aquatique, centre de congrès, etc.).

---

4 Chaire de tourisme, pour le compte de l'Association des stations de ski, *Étude économique et financière des stations de ski du Québec*, années diverses.

### *Ressources humaines*

- La rationalisation dans ce sous-domaine a entraîné une réduction des effectifs. On estime que cette baisse (-24 %) est parallèle à celle de l'achalandage. Le nombre d'emplois serait passé de près de 13 200 au début de la décennie à environ 10 000 actuellement. La répartition des emplois est la suivante selon le type de station : stations majeures, 30 %, grandes stations, 37 %, stations intermédiaires, 22 % et petites stations, 11 %.
- On compte généralement neuf catégories d'emplois dans l'industrie du ski alpin : celles reliées aux écoles de ski (32 %) en (croissance) aux opérations de montagne (24 %), à la restauration (16 %), à l'administration (7 %), aux boutiques de location (5 %), à l'entretien (4 %), à l'hébergement (3 %), au marketing (1 %) et aux autres services (8 %).
- Plusieurs problèmes sont apparents en matière de gestion des ressources humaines. Une grande part des emplois sont saisonniers et le roulement de personnel oblige, année après année, à dispenser un programme de formation à la moitié de ces personnes. Les problèmes de recrutement sont également fréquents pour la main-d'œuvre attirée à la réparation des équipements, au service de la restauration et du bar de même qu'à la fabrication de neige artificielle.

### *Principaux facteurs d'évolution et tendances*

- Le ski alpin restera une activité populaire au cours des prochaines années, en raison de l'effet combiné des «babyboomers» et des «echoboomers», désireux de s'adonner à un sport de plein air dans un cadre familial. On assiste également à une diversification des activités autres que le ski alpin et la planche à neige (magasinage, motoneige, patinage, etc.).
- Les baisses de fréquentation successives obligent plusieurs stations de ski à rationaliser leurs opérations et à bonifier leurs services. De nouvelles activités hivernales ont également été créées pour compléter l'offre de ski alpin et permettre à la station de se doter d'une nouvelle image hivernale.
- Les difficultés financières auxquelles sont confrontés les propriétaires depuis les dernières années entraînent une rationalisation des petites stations (faillites, reprises d'actifs, fusions) et une consolidation des stations majeures par l'entremise d'investissements étrangers.
- Le développement des clientèles touristiques est surtout le fait de quelques grandes stations et de groupes financiers importants, enclins à soutenir une commercialisation plus extensive sur les marchés extérieurs.

### 1.3.4 LES CENTRES DE SKI DE FOND

Ce sous-domaine se compose d'entreprises dont l'activité principale est l'exploitation et l'entretien de pistes de ski de fond. D'autres services peuvent aussi être offerts : vente, location et réparation d'équipement de ski, restaurants, bars, écoles de ski, etc.

La demande pour le ski de fond est en hausse partout en Amérique du Nord. Au Québec, la croissance tourne autour de 10 % par année. En 1994, 25 % de la population québécoise âgée de 12 ans et plus pratiquait cette activité. Globalement, le nombre d'adeptes oscille autour de 1,5 à 2 millions de personnes, en majorité des hommes de 35 à 54 ans.

#### *Profil, nombre et taille des entreprises*

- Au Québec, on compte environ 130 centres de ski de fond totalisant 4 000 kilomètres de pistes et regroupés en trois catégories : les centres à but lucratif, les centres sans but lucratif, les centres qui relèvent des municipalités.
- Dix pour cent des centres sont intégrés à un complexe qui offre plusieurs activités hivernales.
- Parmi les services les plus répandus, mentionnons les salles de fartage (80 %), les refuges chauffés et les aires de restauration (70 %), les boutiques de location (54 %) et les écoles de ski (28,5 %).
- Les régions de Québec et des Laurentides abritent les plus fortes concentrations de stations de ski de fond, soit 22 centres représentant 17 % de l'offre du Québec.

#### *Ressources humaines*

- Les données relatives à l'emploi, en provenance de l'Association des centres de ski de fond du Québec, permettent d'estimer que le nombre d'employées et d'employés se situe autour de 750. Le personnel est rattaché à sept services principaux : la gestion et le marketing, l'accueil et la perception, l'entretien, les écoles, la patrouille, la restauration et les boutiques. Le personnel est peu qualifié et travaille sur une base saisonnière. La rémunération offerte est peu élevée.

#### *Principaux facteurs d'évolution et tendances*

- La sensibilisation de la population quant à la protection de l'environnement et les bienfaits de l'activité physique sur la santé encouragent la croissance de cette activité étroitement liée à la nature.

- Le vieillissement de la population laisse présager une demande accrue pour le ski de fond, les personnes de 35 à 54 ans étant particulièrement friandes de cette activité.
- Le ski de fond est dorénavant perçu comme une alternative valable de vacances pendant la période hivernale. On compte de plus en plus de forfaits intégrant l'hébergement et d'autres activités complémentaires (raquette, télémark, etc.).
- Le développement des clientèles touristiques est lié à la consolidation et à l'organisation de centres de ski de fond de plus grande envergure. Actuellement, très peu de centres visent cette clientèle. L'accroissement du nombre de touristes suivra également les efforts de marketing qui seront déployés, le ski de fond du Québec étant peu connu.

### 1.3.5 LES TERRAINS DE GOLF

Cette catégorie d'entreprises regroupe les établissements dont l'activité principale est l'exploitation de terrains de golf ouverts au grand public ou réservés aux membres. À titre d'activité secondaire, ces établissements peuvent gérer des installations de curling, de tennis et de danse, des restaurants, des bars, des salles de réception et des pistes de ski de fond.

La popularité du golf n'a cessé de croître ces dernières années en Amérique du Nord, en Europe et dans les principaux pays asiatiques. Au Québec, 19 % de la population adulte pratique le golf, ce taux étant plus élevé chez les personnes de 25 à 64 ans (entre 21 et 23 %). La popularité de ce sport s'accroît avec la scolarité et les revenus familiaux.

#### *Profil, nombre et taille des entreprises*

- Selon l'Association des propriétaires de terrains de golf, on dénombre environ 350 parcours au Québec, soit 150 publics et 200 privés. On estime que le nombre annuel moyen de rondes pour un golf de 18 trous est de 25 000 à 30 000 dans un club privé et de 30 000 à 40 000 dans un club public, la saison étant plus longue, les départs plus tôt et les tournois plus nombreux.
- Ce sous-domaine se caractérise par une saisonnalité très marquée des opérations. Les parcours sont en exploitation environ 150 jours par année. Pendant les mois de juillet et août, les terrains sont utilisés à pleine capacité par les joueurs. En juin et septembre, de nombreux tournois s'y déroulent. En mai et octobre, les joueurs s'y présentent surtout la fin de semaine.

- Les guides touristiques publiés par les ATR identifient quelque 341 terrains de golf en 1996 au Québec. L'offre se concentre dans trois régions : les Laurentides abritent 13 % des parcours, les Cantons-de-l'Est 12 % et Québec, 7 %. Ce recensement indique que plus de 80 % des terrains disposent d'une boutique et de terrains d'entraînement et 60 % sont dotés d'aires de restauration.

### *Ressources humaines*

- Il est difficile d'évaluer précisément le nombre d'emplois associés au golf au Québec. Selon les données de Statistique Canada, on peut estimer que ce nombre varie entre 6 300 et 13 500 et comprend une forte proportion de main-d'œuvre saisonnière.
- Les principaux postes occupés ont trait à la gestion, à l'entretien mécanique, à l'entretien du terrain, à l'accueil, à la restauration et à la tenue de la boutique. Le taux de roulement est particulièrement élevé pour le personnel de restauration.

### *Principaux facteurs d'évolution et tendances*

- La réglementation sur les engrais et les pesticides et le souci de l'environnement obligent un développement écologique du golf, tant sur le plan de l'aménagement des terrains que sur celui de leur entretien.
- Le vieillissement de la population et l'essor de ce sport chez les femmes et les jeunes favorisent la croissance du golf comme activité récréative de première importance en saison estivale.
- La valorisation des activités de plein air, le souci de l'environnement et le caractère paisible du golf sont des valeurs qui devraient contribuer à maintenir et à accroître sa popularité.
- Le développement de stations de villégiature de renom (ex : Mont Tremblant) illustre l'effet d'entraînement de la présence de terrains de haut niveau auprès des clientèles touristiques, des congressistes mais aussi des investisseurs immobiliers dans le secteur de la villégiature.
- La mise en place d'équipements intérieurs de grande superficie ainsi que les pratiques virtuelles dans des centres de divertissement soutiennent la popularité de cette activité et permettent une pratique échelonnée sur toute l'année.
- Les terrains de golf offrent un service de restauration dont la qualité s'améliore constamment.
- Enfin, de plus en plus de terrains de golf diversifient leurs activités saisonnières et permettent le ski de fond durant l'hiver.

## 1.4 LE DOMAINE DES ACTIVITÉS ET DES CONGRÈS

Ce domaine regroupe les établissements dont l'activité principale consiste à offrir aux entreprises des locaux de rassemblement ou d'exposition. À titre d'activités secondaires, les établissements peuvent assurer des services de restauration, la présentation de spectacles ou la production de documents audiovisuels. Ce domaine comprend également les entreprises qui veillent à l'organisation et à la promotion de ces activités. Il comporte deux grands volets : les congrès et réunions d'affaires, les foires et salons d'exposition.

- Les congrès *et réunions d'affaires* intègrent l'ensemble des voyages effectués par des membres d'associations et de corporations qui se réunissent pour discuter de sujets d'intérêt commun.
- Les *foires et salons d'exposition* permettent aux entreprises de présenter leurs produits et leurs services. Ces événements s'adressent généralement à d'autres entreprises engagées dans l'activité économique qui entoure le produit ou le service en question, comme les entreprises de production ou de commerce. Les *salons d'exposition*, au contraire, s'adressent au grand public.

### *Profil, nombre et taille des entreprises*

- Les établissements de ce domaine sont les centres de congrès majeurs de Montréal et de Québec - qui visent les grands rassemblements internationaux - les centres de congrès à vocation régionale et nationale et les 160 établissements hôteliers qui disposent d'installations pour des réunions d'affaires. On doit également tenir compte des installations de certains collèges et universités qui sont dotés d'amphithéâtres de même que les lieux spécialisés dans la présentation de foires et salons d'exposition comme le stade olympique de Montréal, la Place-Bonaventure, le Centre de foires de Québec et l'Auberge des Seigneurs de Saint-Hyacinthe.
- L'offre de locaux pour des congrès est inégalement répartie sur le territoire québécois. Trop nombreux en régions pour des rassemblements qui s'adressent à une clientèle québécoise, les locaux sont insuffisants à Montréal pour accueillir les importants congrès américains et internationaux.
- Dans la métropole, outre le Palais des congrès, deux endroits sont ouverts aux foires et aux salons commerciaux : ce sont la Place-Bonaventure et le stade olympique. Ensemble, ils cumulent 355 000 pieds carrés au printemps et à l'été et 835 000 pieds carrés en automne et en hiver.

### *Ressources humaines*

- De manière générale, on considère que la main-d'œuvre des grands centres de congrès de la province est qualifiée, bien qu'elle n'ait pas été formée dans les établissements d'enseignement spécialisés en tourisme. Ces personnes bénéficient d'assez bonnes conditions de travail quoique plusieurs d'entre elles soient embauchées sur une base saisonnière. Chez les sous-traitantes, les emplois sont moins bien rémunérés et les conditions demeurent bien souvent précaires.

### *Principaux facteurs d'évolution et tendances*

- Beaucoup d'associations sont soumises à des compressions budgétaires, ce qui explique le regroupement de certaines d'entre elles et la diminution du nombre de participantes aux événements. La concurrence est plus vive entre les hôtels et les centres de congrès pour accaparer ce marché.
- Sur le plan international, l'organisation de congrès et d'expositions simultanés exige de plus grandes superficies pour les associations et les entreprises désireuses de tenir un rassemblement. On assiste, en effet, à un développement accéléré de nouvelles installations sur le continent nord-américain.
- L'arrivée récente du centre de congrès de Québec et l'annonce de l'agrandissement du palais des congrès de Montréal illustrent la volonté des pouvoirs publics de consolider la vocation internationale du Québec en matière d'accueil de grands congrès, foires et expositions. Sur ce plan, le Québec n'a pas d'autre choix que d'investir pour maintenir une position avantageuse, la majorité des villes concurrentes ayant agrandi et modernisé leurs installations ces dernières années.
- La mondialisation et la spécialisation des économies orientent les efforts de sollicitation des congrès en fonction des secteurs d'excellence et des niches de marchés. En ce sens, Montréal est bien positionnée dans les secteurs des transports, des communications, de la médecine, des biotechnologies et du multimédia.
- Sur le plan de l'organisation de congrès, le recours à la sous-traitance est manifeste pour plusieurs activités : accueil, gestion de la billetterie, sécurité, entretien ménager, service de restauration, montage des salles et animation. De plus, compte tenu de l'évolution rapide des technologies et des télécommunications, on a tendance à faire appel à des fournisseurs, contre paiement de redevances, plutôt que d'acheter les équipements, ce qui permet une plus grande souplesse par rapport aux exigences des organisateurs.

## 1.5 LE DOMAINE DE L'HÉBERGEMENT

### 1.5.1 L'HÔTELLERIE

Ce sous-domaine regroupe les hôtels, les motels, les centres de villégiature et les auberges. Ces entreprises offrent généralement les services d'hébergement, de restauration et, dans une moindre mesure, des installations ou services pour la tenue de congrès et de réunions.

#### *Nombre, taille et types d'entreprises*

- On comptait, en 1997, plus de 2 000 établissements hôteliers totalisant 70 000 chambres<sup>5</sup>. Le portrait du parc hôtelier est le suivant :
  - 5 à 39 chambres            33 %;
  - 40 à 199 chambres        44 %;
  - 200 chambres et plus    23 %.
  
- L'industrie hôtelière est loin d'être homogène en raison de variations relatives à leurs structures opérationnelles et à leur localisation. Les principales caractéristiques sont les suivantes :
  - localisation : hôtel urbain ou non urbain;
  - saisonnalité : variation importante des taux d'occupation;
  - taille : nombre de chambres, services de restauration, services de réunions et congrès;
  - services : chambres seulement, restauration et boissons, service complet;
  - emploi : syndiqué ou non syndiqué;
  - types de gestion : franchisé, affilié ou indépendant.
  
- Les entreprises appartiennent traditionnellement à des propriétaires indépendants. Le franchisage au Québec, peu répandu dans le secteur hôtelier (15 %) par rapport aux États-Unis, connaît une forte croissance. On note une augmentation de certaines bannières et des regroupements axés sur les services communs et la promotion (chaîne Hôte, Hôtellerie Champêtre, etc.).

---

5 Données recueillies auprès de la Direction des établissements touristiques de Tourisme Québec.

- En 1998, un programme de classification hôtelière a été mis sur pied. En juin, le bilan des visites de classification des établissements s'établissait comme suite pour ce qui est du nombre d'étoiles attribuées :

- 0 étoile	1 %;
- 1 étoile	20 %;
- 2 étoiles	40 %;
- 3 étoiles	28 %;
- 4 étoiles	9 %;
- 5 étoiles	2 %.

- L'hôtellerie connaît également une saisonnalité relativement marquée, surtout dans les régions périphériques. Ainsi, près de 10 000 chambres supplémentaires sont disponibles durant les mois de juillet et août, période d'activité intense. En effet, bon nombre d'établissements ferment leurs portes en dehors de la saison estivale, particulièrement dans les régions de l'Est du Québec (Îles-de-la-Madeleine, Gaspésie, Bas-Saint-Laurent).
- L'hôtellerie est régie par une législation spécifique sur les établissements touristiques ainsi que par d'autres lois à portée générale (sécurité des bâtiments, hygiène et qualité des aliments, vente d'alcool). Les entreprises doivent également se conformer aux exigences des lois à incidence fiscale, au droit du travail, etc.
- La récente réglementation sur le pourboire introduit de nouvelles pratiques de rémunération associée à la déclaration obligatoire d'une partie des pourboires reçus. La reconnaissance des pourboires dans le calcul de la part des employeurs aux avantages sociaux (rente, assurance emploi) augmente les coûts associés à la masse salariale de ces entreprises.

### *Ressources humaines*

- De 1989 à 1993, la main-d'œuvre dans les hôtels et motels du Québec est passée de 36 000 à 24 200 personnes, soit une diminution de 32,7 %, comparativement à – 9,2% pour l'ensemble des industries. Ce sont, toutes proportions gardées, les postes de supervision qui ont été le plus affectés. Depuis 1993, le nombre d'emplois dans l'hébergement a cependant augmenté de 4 000, soit 16,5 %.

- La main-d'œuvre en hôtellerie présente les caractéristiques suivantes<sup>6</sup> :
  - le nombre de jeunes entre 15 et 24 ans est plus élevé (27 %) que dans l'ensemble des industries;
  - une présence plus accentuée de femmes (58,7 %);
  - un niveau de scolarité plus faible, 37 % des travailleuses ou travailleurs n'ayant pas terminé leurs études secondaires;
  - une prédominance de l'emploi à temps partiel (24 %), comparativement à 18 % pour l'ensemble de la population active au Canada.

#### *Principaux facteurs d'évolution*

- La performance financière des établissements s'améliore en raison de la croissance continue de l'achalandage depuis 1995. La concurrence entre les établissements demeure vive, les prix se situant à peine au niveau observé en 1990. Cette situation a eu des conséquences sur le nombre d'emplois et crée encore une pression pour contrer la progression salariale.
- Certaines destinations connaissent de nouveau une croissance de leurs activités hôtelière et immobilière, notamment le Mont-Tremblant, avec la construction de complexes hôteliers importants. De nouveaux investissements sont consentis dans la région de Québec (Mont Sainte-Anne, reprise éventuelle de Stoneham) et dans Charlevoix (modernisation du Manoir Richelieu).
- L'activité hôtelière s'accroît dans la métropole, entraînant des investissements à la modernisation et à la rénovation du parc actuel et l'ébauche de nouveaux projets (agrandissement du palais des congrès, projet Les Ailes de la mode au centre-ville).
- La concurrence internationale suscitera l'arrivée de groupes hôteliers internationaux au Canada. On note la venue de nouvelles chaînes hôtelières à Montréal ou des changements d'affiliation.
- L'évolution des méthodes de travail au sein des entreprises hôtelières, surtout de moyenne et grande taille, ainsi que la diminution du nombre de postes de supervision ont entraîné la standardisation des postes, la recherche d'une productivité accrue et le décloisonnement hiérarchique, ce qui nécessite une responsabilisation du personnel et une formation continue.

---

6 Comité sectoriel de la main-d'œuvre de l'industrie de l'hôtellerie et de la restauration, août 1994.

- L'arrivée de l'informatique dans les établissements facilite la commercialisation des produits et augmente le rendement financier. La baisse du coût de ces technologies favorise les plus petits établissements. Cette adaptation devrait, entre autres, permettre de mieux colliger et traiter les données sur la clientèle et les marchés, faciliter la formation des ressources humaines et le développement d'outils pour améliorer la gestion budgétaire et la planification.
- Les changements technologiques vont répondre aux besoins de plus en plus raffinés des clientèles (télécopieur, Internet) et modifier les systèmes d'information des entreprises (réservation et facturation informatisées, cartes magnétiques d'accès aux chambres, contrôle informatisé des systèmes de climatisation, de chauffage, de gestion des stocks, etc.). Ces nouvelles exigences ont un impact direct sur les ressources humaines et le service à la clientèle.
- Le tourisme provenant de pays étrangers de plus en plus diversifié, le service à la clientèle doit être adapté aux différents besoins et cultures. La maîtrise des langues devient une exigence incontournable : la connaissance d'une troisième ou d'une quatrième langue constitue certes un atout mais s'avère parfois une nécessité pour plusieurs postes au sein des entreprises.

### 1.5.2 LES TERRAINS DE CAMPING

Ce sont les entreprises dont l'activité principale consiste à louer des emplacements - avec ou sans services - pour des caravanes, tentes-caravanes, caravanes motorisées ou tentes. Les services généralement offerts sont l'eau, les égouts et l'électricité.

#### *Profil, nombre et taille des entreprises*

- En 1997, on dénombrait 810 terrains de camping qui disposaient d'un permis d'exploitation émis par Tourisme Québec, auxquels il faut ajouter les sept terrains de camping des parcs nationaux de Forillon, de la Mauricie et de l'Archipel de Mingan. La capacité d'accueil se situe à près de 86 000 emplacements.
- La grande majorité des entreprises sont de type familial. Selon Camping Québec, les trois quarts des directeurs de terrains sont propriétaires ou actionnaires.
- La moitié des emplacements de camping (49,7 %) disponibles sont loués pour la saison estivale<sup>7</sup>. Les campeurs itinérants représentent, pour leur part, près de 20 % de l'ensemble de la clientèle des terrains de camping du Québec.

---

7 Tourisme Québec, *La fréquentation des terrains de camping au Québec*, été 1995, mars 1996.

- Une constante se dégage des enquêtes sur la fréquentation menées ces dernières années. Le taux d'occupation des terrains de camping s'accroît selon leur taille. Les entreprises de 200 emplacements et plus enregistrent un taux d'occupation dépassant 70 % en saison estivale tandis que les petits terrains sont occupés à 50 %.
- Sur le plan de la législation, aucun permis d'exploitation n'a été émis en vertu de la Loi sur les établissements touristiques depuis 1998. Les entreprises demeurent cependant assujetties aux lois générales (sécurité, environnement, hygiène, etc.) ainsi qu'aux règlements municipaux ou provinciaux, comme le zonage, les usages prescrits, etc. La perspective que certaines municipalités du Québec imposent un permis de séjour aux campeurs saisonniers pourrait limiter l'attrait de ce mode d'hébergement et affecter les niveaux de rentabilité des entreprises.

### *Ressources humaines*

- On évalue à 5 000 le nombre de salariées ou salariés travaillant à temps plein ou à temps partiel durant la saison estivale. Quelque 40 % des entreprises embauchent moins de cinq personnes sur une base non permanente, près de la moitié en embauchent 10 ou moins et les trois quarts s'appuient sur moins de 20 personnes. De nombreux emplois sont aussi offerts à temps partiel, les deux tiers des entreprises y ayant recours.
- La main-d'œuvre présente des caractéristiques particulières : relativement âgée (41 % des employés ont entre 40 et 49 ans, 40 % ont 50 ans et plus) et peu scolarisée (seulement 38 % ont un diplôme d'études secondaires).
- Parmi les principales fonctions, mentionnons : gérante ou gérant, préposée ou préposé à l'accueil, animatrice ou animateur, sauveteuse ou sauveteur, préposée ou préposé à l'entretien ménager, personnel de restauration, agente ou agent de marketing et autres postes administratifs et de soutien.

### *Principaux facteurs d'évolution et tendances*

- L'industrie du camping s'adapte peu à peu aux besoins changeants des nouvelles clientèles. Une forte proportion veut une hôtellerie de plein air qui leur permet un meilleur confort et une animation plus diversifiée. De nouveaux produits font leur apparition : hébergement léger (chalets), commercialisation de formules «prêt à camper», qui comprennent la location du terrain, de la tente et des accessoires principaux de camping offerts à un prix concurrentiel (40 \$ par nuit au parc d'Oka, par exemple).

- Le profil des clientèles potentielles (familles monoparentales, éclatées, ménages sans auto, locataires qui habitent en milieu urbain) oblige l'industrie à trouver de nouvelles façons d'accroître la pratique du camping par des formules innovatrices. De plus, on considère que la hausse de certaines activités récréatives (cyclotourisme, observation, randonnée pédestre) permettra d'accroître le nombre d'adeptes, tant dans les campings aménagés que dans les campings plus rustiques.
- L'industrie du camping devra aussi s'adapter à l'éclatement de la demande touristique et développer des formes nouvelles de coopération avec les collectivités locales. Ces avenues visent le maintien d'un environnement de qualité, le souci d'une gestion professionnelle et une commercialisation accrue des produits. La formation continue des ressources humaines est une condition essentielle au succès de l'entreprise. Plus de la moitié d'entre elles se disent sensibilisées à cet égard.
- Les nouvelles préoccupations relatives à l'environnement, à la vie en plein air et aux bienfaits de l'activité physique devraient favoriser la poursuite du développement de l'industrie du camping et susciter une hausse de la clientèle.

### 1.5.3 LES CAMPS DE VACANCES

Ce sous-domaine comprend les camps de vacances, les centres de plein air, les bases de plein air et les camps familiaux. Ces entreprises offrent à des individus (en majorité des enfants) et à des groupes des programmes éducatifs et récréatifs comprenant généralement l'hébergement, la restauration, l'animation et les équipements.

#### *Profil, nombre et taille des entreprises*

- La majorité des entreprises de ce sous-domaine sont sans but lucratif et bénéficient de peu ou d'aucun soutien financier public.
- On compte 289 camps de vacances au Québec dont plusieurs disposent de faibles ressources sur les plans humain, financier et promotionnel. Quelque 61 % des camps ont une capacité d'accueil de 50 et 150 personnes.
- La moitié des camps sont membres de l'Association des camps du Québec. Ils disposent d'un cadre législatif, soit de la Loi sur les établissements touristiques, et doivent également se conformer aux exigences particulières en matière de sécurité, d'hygiène, etc. De plus, les entreprises membres de l'Association doivent satisfaire aux normes d'accréditation qui comportent des règles sur les ratios de moniteurs, leur formation, les programmes d'activités et d'animation, etc.

## Ressources humaines

- Les camps de vacances génèrent environ 4 500 emplois, qui sont occupés surtout par des étudiantes et étudiants (60 % des employés ont entre 17 et 21 ans) sur une base saisonnière (80 %). Très peu d'emplois sont permanents.
- Le problème de l'emploi est avant tout lié au recrutement du personnel (des moniteurs/animateurs) pour une période d'exploitation relativement brève et au taux de roulement de ces jeunes.

### *Principaux facteurs d'évolution et tendances*

- Les nouvelles réalités sociales - fractionnement des familles, travail de plus en plus généralisé des femmes, horaires de travail moins conventionnels - soutiennent le développement des camps de vacances.
- On assiste à l'émergence d'un phénomène qui prend de plus en plus d'ampleur : les camps de jour.
- La démarche de certains camps de vacances vers la poursuite d'activités annuelles favorise à long terme une plus grande stabilité des ressources humaines : poste permanent à temps plein, diminution du taux de roulement, amélioration des conditions salariales, etc.

## 1.5.4 LES AUBERGES DE JEUNESSE

Une auberge de jeunesse est un type d'hébergement touristique offrant aux voyageurs, particulièrement aux jeunes, des unités à prix modique et des services comme la restauration, les équipements permettant de faire la cuisine et certains autres services (buanderie, loisirs, etc.).

### *Profil, nombre et taille des entreprises*

- La majorité des auberges de jeunesse sont sans but lucratif et bénéficient de peu ou d'aucun soutien financier public.

- On dénombre 50 entreprises qui détiennent un permis d'auberge de jeunesse, tel que défini par la Loi sur les établissements touristiques. Parmi ces auberges, 19 sont affiliées à Tourisme Jeunesse, organisme qui regroupe les auberges de jeunesse qui satisfont aux normes d'accréditation d'*Hostelling International*.
- Ces auberges de jeunesse sont localisées dans 10 régions touristiques et comptent au total un peu plus de 1 200 lits. Les régions de Montréal et de Québec représentent plus de 40 % de la capacité totale du réseau avec 250 lits chacune. Les 13 auberges non accréditées représentent un peu plus de 400 lits.

#### *Ressources humaines*

- On compte une cinquantaine d'employés permanents dont plus de la moitié travaillent dans les auberges de Montréal et de Québec. Durant la saison estivale, environ 200 employés, la plupart à temps partiel ou surnuméraires, s'ajoutent aux permanents.
- Les postes les plus fréquents dans les auberges de Montréal et Québec sont, par ordre d'importance : préposée ou préposé à l'accueil et à la réception, directrice ou directeur, préposée ou préposé à l'entretien ménager, personnel d'animation, personnel de restauration et de cuisine, agente ou agent de promotion et de marketing, préposée ou préposé aux travaux d'entretien et de réfection et technicienne ou technicien en administration

#### *Principaux facteurs d'évolution et tendances*

- Selon l'OMT, la croissance du tourisme des jeunes pourrait connaître un ralentissement dans les prochaines années compte tenu de la faible croissance économique, de la situation de l'emploi chez les jeunes, du vieillissement général des populations et du manque de ressources de la majorité des jeunes des pays en développement.
- Ce sous-domaine doit composer avec de nouvelles réalités de marché, notamment une clientèle plus exigeante pour ce qui est du confort et des services, le souci de la protection de l'environnement, le désir de s'adonner au tourisme actif, etc.

### 1.5.5 LES GÎTES TOURISTIQUES

Il s'agit d'entreprises dont l'activité principale consiste à louer des chambres, avec ou sans repas, dans une maison où habitent généralement le gestionnaire et sa famille.

#### *Profil, nombre et taille des entreprises*

- Il y a plus de 1 300 gîtes touristiques au Québec. Ce nombre a quintuplé au cours des quinze dernières années. Depuis 5 ans, on assiste à une très forte croissance de ce type d'entreprise.
- Les gîtes touristiques ne font pas tous partie du plus important réseau de ce type, la Fédération des agriculteurs du Québec (FAQ). Actuellement, plus de 600 entreprises en sont membres; les autres agissent de façon autonome ou sont regroupées en réseaux locaux (ex : Montréal, Québec) ou régionaux.
- Soixante-trois pour cent des gîtes touristiques membres de la Fédération sont ouverts toute l'année. Les régions touristiques où les gîtes sont les plus nombreux sont la Gaspésie (13 %), le Saguenay–Lac-Saint-Jean (12 %) et Québec (10 %).
- Ce sous-domaine répond depuis peu à de nouvelles exigences en matière réglementaire. Une modification récente au règlement sur les établissements touristiques s'applique aux gîtes de trois chambres et moins ainsi qu'aux villages d'accueil. Cette nouvelle exigence a incité beaucoup de propriétaires à se retirer du marché.
- Les normes d'exploitation sont relativement limitées (sécurité, affichage, registre des clients, etc.). Les gîtes sont exclus de l'application des règles relatives à la sécurité dans les édifices publics. Par ailleurs, le programme d'accréditation d'Agriculteurs impose certaines exigences en matière d'accueil et de services pour le personnel des gîtes.

#### *Ressources humaines*

- Le nombre d'emplois est difficile à évaluer, les propriétaires étant généralement les seules personnes à y travailler. Tout au plus, certains employés d'entretien s'ajoutent au personnel en haute saison touristique. De manière globale, la FAQ estime que les gîtes touristiques fournissent de l'emploi à environ 2 600 personnes, soit deux par gîte.

### *Principaux facteurs d'évolution et tendances*

- Ce sous-domaine traverse actuellement une phase de consolidation, les propriétaires demeurés sur le marché étant ceux qui offrent un produit de qualité et qui sont soucieux de l'accueil de la clientèle.
- La croissance de l'achalandage provient à la fois de l'essor des marchés internationaux et de la notoriété que cette forme d'hébergement a acquise auprès des Québécoises et des Québécois.
- L'essor de nouvelles activités récréatives (cyclotourisme, randonnée pédestre) ainsi que la qualité de produits agro-alimentaires du terroir sont autant de facteurs qui favorisent la découverte du monde rural et, par conséquent, une croissance de l'achalandage des gîtes. Ce phénomène s'inscrit dans une tendance très nette de recherche d'authenticité et de qualité.

## 1.6 LE DOMAINE DE LA RESTAURATION

### *Profil, nombre et taille des entreprises*

- Selon les données fournies par le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ), le nombre d'établissements de restauration s'élevait à plus de 16 000 au Québec en 1997, en croissance continue depuis 1985 où leur nombre se situait à près de 12 200.
- On distingue généralement trois grandes catégories d'établissements :
  - La restauration traditionnelle, généralement avec permis d'alcool, est composée d'établissements de type familial, gastronomique ou situés en milieu hôtelier, tavernes avec service d'aliments, brasseries et bars-salons.
  - La restauration rapide, composée d'établissements de restauration minute, de mets pour emporter, de cafétérias, de casse-croûte, de bars-laitiers. Ces établissements n'ont généralement pas de permis d'alcool.
  - La catégorie de traiteurs, de services de mets pour emporter et de détaillants, incluant les cantines mobiles et la distribution automatique d'aliments.

*Grosso modo*, le nombre d'établissements actifs en restauration commerciale se répartit ainsi :

**TABLEAU 1.5**

**Répartition des établissements de restauration du Québec selon les catégories et les types d'entreprises**

<b>Catégories</b>	<b>Types d'entreprises</b>	<b>Nombre d'établissements</b>
<i>Restauration traditionnelle</i>	<i>Restaurants de type familial, gastronomique et en milieu hôtelier</i>	6 000
	<i>Tavernes avec service d'aliments</i>	40
	<i>Brasseries</i>	300
	<i>Bars-salons</i>	700
<i>Restauration rapide</i>	<i>Restaurants-minute</i>	800
	<i>Établissements de mets pour emporter</i>	200
	<i>Cafétérias</i>	500
	<i>Casse-croûte</i>	3 900
	<i>Bars-laitiers</i>	700
	<i>Services alimentaires dans les camps</i>	400
<i>Traiteurs et détaillants</i>	<i>Traiteurs</i>	500
	<i>Détaillants en préparation d'aliments</i>	100
	<i>Cantines mobiles</i>	400
	<i>Entreprises de distribution automatique d'aliments</i>	100

Source : Compilation du groupe DBSF à partir des données du recensement de 1991.

- Les données disponibles permettent difficilement d'estimer le nombre de détaillants non spécialisés en restauration qui vendent également des aliments préparés, comme les dépanneurs, les stations-service, les épiceries fines, etc. Selon les tendances observables aux États-Unis, ce type d'établissement aurait accru sa part de marché dans la vente d'aliments préparés.
- On observe une croissance plus élevée des chaînes, tant au chapitre des nouveaux arrivants que des ventes. Au Québec, on estime que les chaînes accaparent 45 % des ventes et ce phénomène est à la hausse.

- Les entreprises de restauration se concentrent principalement dans six régions du Québec : Montréal (27 %), Montérégie (12 %), Québec (9 %), Cantons-de-l'Est (7 %), Laurentides (7 %) et Mauricie–Bois-Francs (7 %). Cette concentration doit être d'abord mise en parallèle avec la densité de la population locale et ensuite avec les flux touristiques.
- La croissance la plus soutenue du nombre d'entreprises provient surtout des comptoirs et mets pour emporter, reflétant la tendance de la population à consommer à la maison des aliments préparés.
- Le nombre d'établissements continue de croître, compte tenu du peu de barrières à l'entrée dans le domaine. Par contre, lors de la dernière récession, le taux de faillite s'est accru considérablement; 594 entreprises ont déclaré faillite en 1991 et 798 en 1992, soit environ 6 % des entreprises du domaine. On note un plus grand risque de faillites comparativement aux autres secteurs de services.
- Ce domaine fait l'objet de multiples lois et règlements (sécurité, hygiène et qualité des aliments, vente d'alcool, etc.). Toutefois, les exigences à l'entrée sont relativement faciles à satisfaire. De nouvelles dispositions réglementaires (déclaration des pourboires, restrictions anti-tabac) ajouteront au poids administratif et financier des entreprises au cours des prochaines années.

### *Ressources humaines*

- L'emploi en restauration a progressé de 40 % entre 1983 et 1992, un sommet de 110 000 personnes ayant été observé en 1989. Depuis 1990, le nombre d'emplois a fléchi, atteignant 103 000 en 1992. La reprise de l'activité a permis une hausse des emplois depuis 1994. La restauration retient 4,25 % de la main-d'œuvre au Québec<sup>8</sup>.
- Près de quatre personnes sur 10 ont entre 15 et 24 ans. La diminution de ce bassin de jeunes travailleuses et travailleurs et les problèmes reliés à l'emploi concourent à l'augmentation du nombre de travailleurs âgés de plus de 35 ans. L'emploi en restauration est dominé par les femmes (62 %); leur présence dans ce domaine est stable.

---

8 *Le développement de la main-d'œuvre dans l'industrie de la restauration au Québec*, Comité sectoriel de la main-d'œuvre de l'industrie de l'hôtellerie et de la restauration au Québec, août 1994, 24 pages et annexes.

- La scolarité est avant tout acquise au secondaire. L'emploi à temps partiel prédomine chez les serveuses et serveurs (53 %) et les aides-cuisinières et aides-cuisiniers (51 %). De plus, les emplois saisonniers sont plus fréquents dans certaines catégories d'emplois comme chef-cuisinière et chef-cuisinier (28 %), serveuse et serveur (25 %), aide-commis (22 %) et préposée et préposé au service de boissons (27 %).
- Les principaux types d'emplois sont les suivants : directrice ou directeur de restauration et des services d'alimentation, chefs cuisinière et cuisinier, serveuse serveur et serveuse, serveur au comptoir.

### *Principaux facteurs d'évolution et tendances*

- Les grandes tendances du marché de la restauration sont les suivantes :
  - La recherche d'un excellent rapport qualité-prix, même pour les menus à bon marché (goût, apport nutritif, prix), et un accent sur le service.
  - L'élargissement de la palette des goûts sous l'impulsion des voyages à l'étranger et de l'immigration. Ce phénomène favorise l'apparition de nouveaux restaurants à caractère exotique et modifie la façon d'apprêter les mets.
  - Les thématiques en restauration et le renouvellement des produits (ex : Second Cup) dans des créneaux spécifiques permettent aux chaînes d'accaparer des parts de marché.
  - L'attention portée aux «petits riens» comme moyen de fidéliser la clientèle et un service bien rodé de manière à accroître la satisfaction de la consommatrice ou du consommateur dans un environnement concurrentiel féroce.
  - Une segmentation poussée pour ce qui est de la localisation, de manière à rapprocher les lieux de restauration des clientèles-cibles (milieux scolaires, lieux de travail, établissements de santé, lieux d'activités récréatives et de tourisme). De plus, les stratégies de localisation déployées par les franchises favorisent l'établissement de points de vente de plus petites dimensions.
  - Le développement de nouveaux concepts multiservices alliant restauration et services (lavoirs, vidéos, cafés Internet, etc.).

- L'entrée dans l'industrie demeure relativement facile et l'absence de normes spécifiques de compétence, tant pour les gestionnaires que pour le personnel, ne permet pas de combler cette lacune. Les associations professionnelles représentatives (Association des restaurateurs du Québec, Société des chefs-cuisiniers) incitent à une plus grande reconnaissance des professions et au développement de hauts standards de qualité.
- Les nouvelles règles du jeu en matière de déclaration des pourboires permettent une amélioration des avantages sociaux des employés du domaine. Toutefois, elles influent sur la rentabilité des entreprises et imposent des charges additionnelles aux employeurs pour ce qui est de la rémunération globale.

## 1.7 LE DOMAINE DU TRANSPORT

Ce domaine se segmente selon les différents modes de transport - aérien, ferroviaire, maritime, routier – et services en milieu urbain (taxi, navettes aéroportuaires, services spécialisés de tours de ville).

### 1.7.1 LE TRANSPORT AÉRIEN

Ce sous-domaine vise à la fois les transporteurs aériens réguliers, ceux qui offrent des vols nolisés, et les transporteurs aériens spécialisés tels que les avions-taxi, les compagnies spécialisées en tours aériens, etc.

Le transport aérien est une industrie étroitement associée au tourisme. Au cours des dix dernières années, le trafic de passagers des services réguliers a augmenté au taux annuel moyen de 5,1 % dans le monde.

#### *Types, nombre et taille des entreprises*

- L'industrie canadienne du transport aérien est dominée par deux grandes compagnies : Air Canada, dont le siège social est situé à Montréal, et les Lignes aériennes Canadien International, basées à Calgary. Air Canada détient 44 % du marché intérieur contre 28 % pour Canadien. Les transporteurs régionaux affiliés à Air Canada et à Canadien occupent respectivement 16 et 12 % du marché.

- Selon la réglementation en matière de transport aérien, on retrouve six niveaux de classification des transporteurs aériens. Cette classification tient compte du type de service, du chiffre d'affaires, du nombre de passagers transportés ainsi que du nombre de tonnes de marchandises transbordées.
- On dénombre quelque 190 entreprises en transport aérien au Québec dont deux ont plus de 500 employés (Air Canada, Air Transat). Les transporteurs affiliés sont Air Alliance et Inter-Canadien. Certaines régions sont également desservies par des transporteurs à intérêt québécois comme Air Alma, Air Inuit et First Air.
- Dans le créneau des vols nolisés, outre le Groupe Transat, de nouveaux venus sont actifs, en particulier Canada 3000, Royal Aviation et Air Club International. On compte également une soixantaine d'entreprises spécialisées dans les dessertes régionales et nordiques ou autres services (tours d'hélicoptères, avions-taxi, etc.). Ces dernières sont plutôt de petites entreprises dont la majorité compte moins de vingt employés.
- Les aéroports sont des infrastructures essentielles au transport aérien. Le Québec compte 80 aéroports publics gérés par le gouvernement fédéral. L'administration des aéroports de la région de Montréal (Dorval, Mirabel et Saint-Hubert) est sous la responsabilité de la société Aéroports de Montréal (ADM). L'aéroport Jean-Lesage de Québec est également confié à des intérêts locaux et régionaux. Il en est de même en région où la gestion de la majorité des aéroports est maintenant déléguée à des organismes privés.
- Bien que l'on constate une volonté de déréglementer cette industrie (accès aux marchés, régulation à incidence économique), les transporteurs aériens doivent se conformer à plusieurs règles relatives à la sécurité des appareils et des passagers, à l'entretien de la flotte et à la formation continue du personnel.
- La politique fédérale en matière de transport aérien encadre l'attribution des liaisons internationales entre le Canada et le reste du monde. Les règles d'accès aux marchés comptent des critères d'attribution qui ont trait à la présence, au Canada, des deux transporteurs nationaux et qui sont établis dans le cadre de négociations bilatérales entre les pays concernés. Les critiques récentes de cette politique semblent indiquer qu'on limite l'accès d'Air Canada à de nouveaux marchés (Europe, Asie-Pacifique, Amérique latine), ce qui handicape le déploiement de nouvelles dessertes aériennes aux aéroports de Montréal et de Toronto.
- L'industrie du transport aérien connaît une reprise du trafic depuis 1995, après les années difficiles occasionnées par la dernière récession. Le nombre de transporteurs aériens américains desservant le Canada, en particulier Toronto, Montréal et Vancouver, s'étant accru, le nombre de liaisons ou de sièges a suivi le même mouvement.

- Sur le plan des vols nolisés, le retrait progressif des compagnies régulières attire de nouvelles entreprises voulant concurrencer les deux principaux transporteurs, soit Air Transat, Canada 3000 et Royal Aviation.
- L'accord Canada-États-Unis (Ciel ouvert) favorise une présence plus active des transporteurs canadiens et américains dans la livraison de services aériens entre les deux pays. Déjà, les transporteurs canadiens ont augmenté le nombre de liaisons vers les États-Unis, principalement les vols réguliers. L'établissement de nouvelles liaisons s'accroît également du côté des transporteurs américains.

### *Ressources humaines*

- Durant la moitié de la décennie 80, l'industrie du transport aérien aux États-Unis et au Canada a connu une croissance de l'emploi. Depuis 1988, on assiste à une rationalisation des effectifs dans les deux pays, notamment en raison de fusions et d'acquisitions. De plus, on note l'abandon d'activités de certains transporteurs. En 1995, au Québec, on comptait près de 15 000 salariés dans l'industrie.
- Ce contexte influe nettement sur la gestion des ressources humaines. L'ensemble des transporteurs sont aux prises avec leurs dépenses d'exploitation et la nécessité d'accroître leur rentabilité. On estime que le nombre de passagers pourrait s'accroître de 10 % sans que l'industrie ait pour autant à augmenter son personnel.
- La formation des ressources humaines en transport aérien est bien affirmée en entreprise. Pour le personnel navigant, les normes de sécurité exigent un apprentissage continu. Quant au personnel chargé de la commercialisation et en contact direct avec la clientèle, la formation en entreprise vise la maîtrise des nouvelles technologies ainsi que la gestion du service à la clientèle.

### *Principaux facteurs d'évolution et tendances*

- La croissance du tourisme international au Québec est intimement liée à l'évolution des transporteurs aériens domestiques et internationaux. En raison de sa position dominante dans l'est du pays, Air Canada étend progressivement son réseau en inaugurant de nouveaux services et en élargissant ses alliances stratégiques avec de grands transporteurs internationaux. Cette stratégie permet d'accroître les possibilités de commercialisation (planification des liaisons, gestion des capacités de sièges, partage des codes et réseaux et ententes mutuelles pour les services au sol). Canadien International fait de même grâce à une série d'alliances commerciales avec Lufthansa, Qantas, Air New Zealand, Mandarin Airlines et Varig Brazilian Airlines.

- La décision des ADM de rapatrier les vols internationaux à Dorval risque d'avoir des effets sur le niveau de l'emploi, principalement dans la région de Montréal. On s'attend à une rationalisation des emplois à Mirabel mais à un impact positif à long terme compte tenu de la croissance du trafic à Dorval causée par le retour de certains vols internationaux et la croissance des vols de correspondance.
- Les compagnies régulières délaissent progressivement le segment des vols nolisés pour centrer leurs activités sur les vols réguliers à horaire fixe. Cette tendance permet à certaines compagnies fortement intégrées aux grossistes et aux voyagistes (Air Transat, Canada 3000, Royal Aviation) de commercialiser une gamme de produits à plus large échelle sur les marchés domestique et étranger.
- L'accord canado-américain de libéralisation du ciel permettra, à moyen et à long terme, d'accroître sensiblement le volume de passagers entre les deux pays en facilitant le développement de services entre des villes de taille moyenne, des deux côtés de la frontière.
- Le partage du trafic entre les transporteurs canadiens et américains s'avère un enjeu de taille. La levée progressive des mesures transitoires permettant l'accès aux aéroports canadiens pour les transporteurs américains pourrait, à long terme, favoriser le déplacement de l'activité aéroportuaire vers les plaques tournantes des compagnies majeures aux États-Unis.
- Sur le plan du service régional au Québec, les forces du marché, en raison de la faiblesse de la demande, font en sorte que le nombre de sièges et la fréquence des vols sont rationalisés tout en maintenant des prix élevés. La décision récente d'Air Canada de se départir de son transporteur régional (Air Alliance) pourrait avoir des conséquences importantes sur l'emploi et la desserte régionale.
- Le développement de l'aérotourisme pourrait offrir de nouvelles possibilités aux transporteurs aériens spécialisés (avions de brousse, jets d'affaires) qui pourraient travailler de concert avec les autorités locales qui gèrent les petits aéroports au Québec. Ce segment de marché est lié aux produits du tourisme d'aventure, de chasse et de pêche mais il doit aussi tenir compte des perspectives de développement de l'écotourisme et du tourisme autochtone.

## 1.7.2 LE TRANSPORT ROUTIER

Ce sous-domaine comprend les entreprises de transport interurbain par autocar, les entreprises d'autocars nolisés et touristiques ainsi que les compagnies de location d'automobiles et autres véhicules routiers.

### *Types, nombre et taille des entreprises*

- On dénombrait, en 1997, plus de 36 000 immatriculations d'autobus et autocars au Canada dans le transport interurbain - nolisé et touristique - et le transport scolaire. Le Québec enregistrerait plus de 6 000 véhicules et l'Ontario, plus de 19 000.
- On comptait 74 entreprises actives dans le transport interurbain et rural et 42 entreprises dans les services nolisés et touristiques par autocars. Cette répartition tient compte de l'activité principale des entreprises. Certaines compagnies peuvent s'occuper à la fois de transport scolaire, de transport nolisé et de visites guidées.
- Dans les services de location de voitures, près de 300 entreprises regroupent plusieurs succursales. Le marché est dominé par des chefs de file de l'industrie qui octroient le plus souvent des franchises (Avis, Tilden, Hertz, Budget, Thrifty, Discount, Pelletier, Via Route). On compte également une bonne proportion de locateurs indépendants dont la moitié emploient de une à quatre personnes.
- Dans le sous-domaine du transport interurbain, des compagnies d'envergure (Orléans Express, Voyageur Colonial) dominent le marché de desserte interurbaine d'importance, comme Montréal-Québec, Montréal-Ottawa et Montréal-Toronto. Les principales liaisons avec les États-Unis sont effectuées par Gray Lines, importante compagnie américaine. Des compagnies indépendantes assurent les liaisons interrégionales (Limocar, Autobus Maheux, Autobus Viens, etc.). Elles sont sous le contrôle d'intérêts québécois, tout comme Orléans Express.
- Le transport nolisé et touristique est surtout composé d'entrepreneurs indépendants dont le parc de véhicules peut compter une cinquantaine de véhicules pour les plus importants.

### *Ressources humaines*

- En raison de fusions et d'acquisitions, une certaine rationalisation de la main-d'œuvre est prévue. Des besoins se font tout de même sentir pour ce qui est du personnel « qualifié » en vue de remplacements dans le transport interurbain et dans le transport nolisé et d'excursion en raison d'une croissance de l'achalandage.

- En transport interurbain, la main-d'œuvre se compose majoritairement de chauffeurs d'autobus et de personnel affecté aux gares intermodales (réservation, information, vente de titres de passager).
- En transport nolisé et touristique, la part des chauffeuses ou chauffeurs d'autobus est moins prononcée (40 %) et on retrouve des postes administratifs, de vente et de commercialisation. La saisonnalité des emplois joue beaucoup dans le recrutement des chauffeuses et des chauffeurs. Ceux-ci sont très souvent de septembre à juin pour des compagnies de transport scolaire. L'allongement des périodes de fréquentation touristique, notamment pour les Français au printemps et en automne, crée dans certains cas des difficultés de recrutement.
- Les entreprises de transport par autocar doivent se conformer à la législation fédérale et provinciale. Les permis délivrés par la Commission de transport précisent les routes desservies, les modalités de livraison des services interprovinciaux, les règles de sécurité, d'entretien et d'exploitation. La Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ) complète les exigences relatives aux permis délivrés aux chauffeurs et aux règles d'entretien et d'inspection des véhicules.
- L'accident tragique survenu aux Éboulements l'année dernière et l'enquête publique qui a suivi ont mis en lumière les conditions difficiles de travail dans ce domaine ainsi qu'un certain laxisme par rapport aux normes de sécurité : horaires irréguliers en période de fort achalandage, heures de travail prolongées, longs trajets, insuffisance et non-respect des règles de sécurité et d'entretien des véhicules, formation inadéquate des chauffeuses et chauffeurs, etc.

#### *Principaux facteurs d'évolution et tendances*

- Devant une concurrence directe de l'automobile et, dans une certaine mesure, du train, le transport par autobus doit être modernisée et ses services diversifiés pour conserver sa part de marché.
- La croissance du marché des groupes et le vieillissement de la population permettent d'entrevoir une montée de l'activité des transporteurs nolisés et touristiques. Ces derniers font d'importants efforts de renouvellement et de modernisation de leur parc de véhicules pour satisfaire aux exigences des clientèles.
- Les intermédiaires de voyage, en particulier les grossistes étrangers, sont sensibles à la qualité du parc de véhicules (confort, technologies, propreté) et à la compétence des chauffeuses et des chauffeurs. Les exigences des clientèles et le cadre législatif, en particulier dans les pays européens, servent de modèle et obligent au respect de normes précises de qualité et de service.

- Les clientèles étrangères étant de plus en plus importantes et diversifiées, les autocaristes devront adapter leurs produits aux besoins des marchés. Le bilinguisme devient une condition d'embauche du personnel et la maîtrise de plusieurs langues (espagnol, allemand, japonais) sera un atout pour plusieurs postes au cours des prochaines années.
- Malgré des perspectives d'allégement de la législation en matière de fourniture de services par autocar, il semble clair que les règles relatives à la sécurité et à l'entretien des véhicules seront renforcées à court terme.
- Les mesures qui facilitent le transport de passagers par autocar (OMC, ALÉNA) stimuleront la demande pour ce type de service et accentueront les échanges transfrontaliers entre le Canada, les États-Unis et le Mexique. Les transporteurs des trois pays auront accès, sans entrave, à tous les points de service.

### 1.7.3 LE TRANSPORT FERROVIAIRE

Ce sous-domaine comprend les entreprises ferroviaires de transport de passagers de même que le personnel affecté aux gares ferroviaires. Il englobe les clientèles locales se déplaçant dans les tronçons les plus importants au Canada (Montréal-Québec, Montréal-Ottawa-Toronto, Gaspésie-Québec) ainsi que les clientèles étrangères (ontariennes, américaines et d'outre-mer). Le volume de clients est peu élevé en comparaison avec les autres modes de transport (automobile, autocar).

#### *Types, nombre et taille des entreprises*

- Les services ferroviaires offerts aux passagers canadiens sont principalement pris en charge par Via Rail. Cette entreprise fait face à un imposant processus de rationalisation qui affecte certaines liaisons, en particulier dans les régions éloignées du Québec, en Ontario et dans l'Ouest canadien.
- Devant l'abandon de certaines liaisons, de petites compagnies dont la Société des chemins de fer du Québec, se sont formées pour reprendre les activités sur ces tronçons. On assiste également au développement du chemin de fer d'intérêt local (CFIL) regroupement d'investisseurs privés et publics dont l'objectif est d'assurer la survie de liaisons régionales. Au Québec, des pourparlers sont entamés au sujet de certains projets de revitalisation (Matapédia-Gaspé, Vallée-Jonction-Sherbrooke, La Tuque-Senneterre).

### *Ressources humaines*

- On estime que le nombre de salariées et de salariés dans le sous-domaine du transport ferroviaire, en baisse depuis une décennie, s'établit à près de 15 100 au Québec. Il est à noter que ce chiffre englobe le transport ferroviaire de passagers et de marchandises. En appliquant le ratio attribuable à l'activité touristique, plus de 1 350 emplois seraient directement générés par le tourisme.
- On ne s'attend pas à une croissance de l'emploi en transport ferroviaire. Les principales compagnies de transport de marchandises ou de passagers doivent réduire les effectifs de 8 à 10 % par année. Les fonctions les plus touchées seraient chefs de train, serre-freins et chauffeurs de locomotive. L'effectif des autres métiers diminuerait de 5 à 10 %.
- La main-d'œuvre en transport ferroviaire fait face au phénomène du vieillissement et au non-renouvellement qui pourrait se traduire, d'ici quelques années, par une pénurie importante de main-d'œuvre.

### *Principaux facteurs d'évolution et tendances*

- Les perspectives de croissance de ce sous-domaine sont limitées à long terme, compte tenu du retrait des subventions et de la volonté du gouvernement fédéral de minimiser son intervention en transport ferroviaire de passagers et de laisser libre cours aux forces du marché.
- Les projets de mise en service éventuelle de trains rapides dans le couloir Québec-Windsor se butent aux impératifs du financement public; leurs impacts sur les autres modes de transport, en particulier l'automobile et l'autocar, doivent aussi être pris en considération.
- La prise en charge, par des intérêts locaux, de certains tronçons de voies ferroviaires délaissées au Québec sera postérieure aux négociations en cours sur la cession, le partage des utilisations ainsi que le financement d'un tel projet. Le ministère des Transports du Québec examine la question, de concert avec les autorités locales et régionales concernées.

#### 1.7.4 LE TRANSPORT MARITIME

Ce sous-domaine comprend essentiellement les services de traversiers.

- Ces services sont un maillon important dans le réseau du transport au Québec. Ils desservent avant tout une clientèle locale, notamment pour réduire les distances à parcourir, intégrer les rives nord et sud du Saint-Laurent et assurer une desserte dans les zones non pourvues de routes nationales, en particulier sur la Moyenne-Côte-Nord et la Basse-Côte-Nord.
- Ils demeurent un élément stratégique de liaison entre les voies routières pour les clientèles touristiques. De plus, compte tenu de l'attrait du fleuve et du développement du tourisme dans certaines régions, ils desservent de plus en plus des clientèles de toute provenance.

##### *Types, nombre et taille des entreprises*

- On compte 24 entreprises de traversiers au Québec. La Société des traversiers du Québec (STQ) détient la plupart des navires qui effectuent les traversées entre la rive sud et la rive nord du Saint-Laurent, sur la rivière Saguenay et entre les différentes îles du fleuve. Elle gère huit traverses au Québec dont trois avec la participation de l'entreprise privée.
- La Coopérative de transport maritime et aérien (CTMA) gère les traverses entre les Îles-de-la-Madeleine et l'Île du Prince-Édouard (Souris) ainsi qu'un service de paquebot mixte entre Cap-aux-Meules, Montréal et Matane. Les autres traverses sont gérées individuellement par des entreprises privées.
- Parmi les traverses exploitées par la STQ, celle entre Tadoussac et Baie-Sainte-Catherine est la plus fréquentée, avec plus de 679 000 véhicules transportés, soit près de 40 % de l'achalandage.
- Ce sous-domaine est caractérisé par la gratuité d'une grande partie de ses services. En effet, plusieurs traverses sont indispensables au système routier du Québec et doivent donc être gratuites.

##### *Ressources humaines*

- La STQ demeure le principal employeur dans ce sous-domaine et embauche 400 personnes. Les dessertes majeures sont offertes sur une base annuelle tandis que les plus courtes le sont de façon saisonnière. Le personnel y travaille pendant la période de trafic intense, soit de mai à décembre.

### *Principaux facteurs d'évolution et tendances*

- Le maintien d'un réseau de traversiers efficient et de qualité reste un atout majeur pour la mise en valeur des attraits touristiques associés au fleuve et pour assurer l'accès à certaines régions et zones touristiques du Québec. Le réseau constitue un ensemble essentiel de la configuration des transports au Québec.
- La STQ, qui gère la majorité des dessertes fluviales, entend laisser une plus grande place au secteur privé pour la livraison des services et ce, dans le cadre d'ententes avec des transporteurs maritimes. Ces ententes permettraient d'accroître la concurrence pour des liaisons très fréquentées et très en demande.

### 1.7.5 LE TRANSPORT URBAIN ET INTERURBAIN

Le sous-domaine du transport urbain et interurbain comprend les sociétés de transport en commun, les navettes aéroportuaires, les taxis et les compagnies qui offrent des tours de ville. Il inclut principalement des clientèles rendues à destination. On y effectue peu de prospection des marchés et des clientèles mais ce sous-domaine est un élément essentiel des services offerts aux touristes, principalement en séjour urbain, et aux clientèles d'affaires et de congrès. Comme pour la restauration, la clientèle des compagnies de taxi est avant tout composée de résidents qui ont recours à leurs services tout au long de l'année.

#### *Types, nombre et taille des entreprises*

- Au chapitre du transport urbain et intraurbain, on dénombre vingt sociétés de transport en commun dans l'ensemble du Québec, les plus importantes étant la STCUM et la STCUQ. On compte également quatre entreprises de services de limousines. Les compagnies de taxi constituent la grande majorité des entreprises de ce sous-domaine, près de 750 étaient actives en 1994.
- Les compagnies Murray Hill, Connaisseur et Aérocar sont les plus importantes dans les services de transport aux aéroports et tours de ville. Dans la région de Québec, la compagnie Tours Feuille d'érable est la plus active.
- À l'exception des sociétés de transport en commun, qui sont de grandes entreprises publiques, on compte une majorité de petites entreprises, surtout dans le taxi, où plus de 90 % ont de un à quatre employés. Un nombre imposant de travailleurs autonomes se rattachent à l'industrie du taxi.

- Le nombre d'entreprises offrant des tours de ville et des services de navette aéroportuaire est relativement stable depuis quelques années. La compagnie Connaisseur a pris de l'importance dans les services de navette depuis que la gestion des aéroports a été confiée à ADM. La fréquence et la qualité des services se sont améliorées.
- Pour les compagnies de taxi, on considère, en particulier à Montréal, qu'il y a un surcroît de véhicules (9 000) par rapport au nombre de permis émis que l'on considère par ailleurs trop élevé. À Montréal, il existe 4 500 propriétaires de voitures-taxis et plus 4 600 locataires de telles voitures. On estime que cette situation affecte la rentabilité de compagnies établies.

### *Ressources humaines*

- En 1993, on évaluait le nombre de personnes dans le transport en commun à 24 300 et à 10 400 dans le transport par taxi. Les compagnies spécialisées en transport intraurbain pour les aéroports embauchaient environ 300 chauffeurs d'autobus. Ceux-ci sont également affectés à certains services de transport nolisé.
- À Montréal principalement, l'industrie du taxi est une source non négligeable d'emplois autonomes pour les membres de communautés culturelles et les nouveaux arrivants. Les conditions de travail sont difficiles : grand nombre d'heures de travail, fragile organisation du travail, faible rémunération, pourboires irréguliers et peu d'avantages sociaux.
- Certaines exigences relatives à la formation sont imposées à l'embauche des chauffeuses et chauffeurs de taxi principalement à Montréal et à Québec (règles de conduite, connaissance des lieux, relations avec la clientèle, etc.).
- Tourisme Montréal a également sensibilisé ces travailleuses et travailleurs à l'importance de l'accueil dans le cadre de ses programmes réguliers de sensibilisation des milieux d'affaires montréalais. L'ignorance de langues étrangères et du milieu touristique montréalais sont deux handicaps observés chez les chauffeuses et chauffeurs de taxi.
- Les sociétés de transport en commun intègrent à leur formation différents éléments comme les relations avec la clientèle, les règles de sécurité et de conduite, etc. La STCUM a introduit la carte touristique d'accès au réseau, ce qui lui a permis de sensibiliser son personnel à la réalité de la fréquentation du réseau par les touristes à Montréal.

### *Principaux facteurs d'évolution et tendances*

- La qualité du personnel et des véhicules reste un enjeu majeur dans l'industrie du taxi, à Montréal comme à Québec. Dans bien des cas, ces travailleurs sont souvent les premières personnes avec qui les visiteurs étrangers entrent en contact à leur arrivée.
- Selon les responsables du Bureau de taxi de la Communauté urbaine de Montréal (CUM), le défi de taille que l'industrie du taxi doit relever est l'intégration des nouveaux chauffeurs issus des vagues d'immigration ainsi que l'implantation d'une culture axée sur le service. Cette industrie enregistre de faibles niveaux de rentabilité qui affectent les conditions de travail et la rémunération de la main-d'œuvre.
- Le nombre de compagnies qui offrent des tours de ville étant restreint, et celles-ci étant relativement bien organisées, on considère que leur engagement dans le développement touristique est bien intégré. Par contre, certaines petites compagnies spécialisées (visites des quartiers, randonnées de plein air, vélo, etc.) émergent et pourraient être la source de création d'emplois. Ces compagnies sont apparentées aux agences réceptives mais à une plus petite échelle. Elles regroupent le plus souvent des guides qui ont un statut de travailleuse ou de travailleur autonome.

## 1.8 LE DOMAINE DU VOYAGE

### *Agences détaillantes*

- Ces entreprises vendent les produits du voyage et conseillent la clientèle sur les diverses possibilités qui s'offrent à elle. Ses activités principales consistent à revendre des services touristiques et à commercialiser des forfaits offerts par les grossistes (expéditifs ou réceptifs).

### *Grossistes en voyages*

- Ces entreprises, aussi connues sous le nom de voyagistes, «tours-opérateurs» ou forfaitistes, n'offrent pas de services directs aux consommateurs. Elles conçoivent plutôt des forfaits comprenant siège d'avion, chambre d'hôtel, activités, etc.
- On distingue, selon la nature des activités, les grossistes réceptifs (accueil de clientèles internationales) et les grossistes expéditifs (envoi de clientèles canadiennes dans les pays étrangers).

### *Profil, nombre et taille des entreprises*

- D'après le nombre de permis émis par l'Office de la protection du consommateur (OPC) qui gère la Loi sur les agences de voyages au Québec, le domaine du voyage compte 1 153 entreprises. De ce nombre, plus d'un millier sont des agences de voyages détaillantes et 138 sont des grossistes en voyages.
- Ces entreprises représentent près de 2 000 points de vente, une même agence pouvant en exploiter plusieurs avec le même permis. Quelque 85 entreprises du domaine sont en fait des agences détaillantes avec succursales.
- Les agences de voyages sont fortement concentrées dans les zones urbanisées du Québec. Quelque 53 % des agences se trouvent sur l'île de Montréal, suivie des régions de Laval-Laurentides-Lanaudière (11,4 %), de la Montérégie (11 %) et de Québec (10,5 %). Les autres régions du Québec comptent beaucoup moins de points de services.
- Par ailleurs, les grossistes en voyage ont établi leurs places d'affaires surtout dans la métropole (113 sur 138). Quelques-uns sont à Québec (13) ou en Montérégie (8).
- Selon une étude récente de la Commission canadienne du tourisme<sup>9</sup> et Statistique Canada, les agences de voyages du Québec représentent 38 % des revenus à l'échelle pancanadienne contre 47 % pour celles de l'Ontario. Pour ce qui est des grossistes en voyage, la part des entreprises du Québec serait moins élevée (21 %) que celle de l'Ontario (34 %) et de la Colombie-Britannique (33 %).
- Près de 700 agences de voyages du Québec sont affiliées à IATA, ce qui les oblige à satisfaire à des exigences élevées quant à leur capacité financière. D'autres affiliations existent, notamment CLIA, ACTA et, pour les individus, CITC.
- Les grossistes et les agences de voyages sont soumis à la Loi sur les agences de voyages qui prescrit les règles relatives à l'entrée dans le domaine (citoyenneté canadienne, deux ans d'expérience), à l'exploitation et à la protection des sommes versées par le consommateur (compte en fidéicommis, dépôts, etc.).
- L'OPC désire actualiser les dispositions de la Loi pour l'adapter aux nouvelles réalités de marché (signature électronique, transfert bancaire, technologies de l'information) et diminuer les irritants en matière de commercialisation des voyages (forfaits, publicité, etc.).

---

9 CCT. *Profil des agences de voyages et des voyagistes au Canada*, CCT, octobre 1997, 11 pages.

### *Ressources humaines*

- Au Canada, on estime qu'environ 30 000 personnes, dont 85 % occupent des postes permanents à temps plein, travaillent dans le domaine du voyage. Statistique Canada prévoit que la croissance de l'emploi évoluera à un rythme moyen de 2,3 % par année d'ici le début de la prochaine décennie.
- Les postes de généralistes ne demandant pas une formation spécifique au domaine du voyage (commis, commis-comptable, secrétaire-réceptionniste, professionnel des communications, responsable de l'informatique, etc.). Les postes spécialisés exigent des connaissances appropriées en tourisme et en voyage (directrice ou directeur d'agence, conseillère ou conseiller en voyage, chef de produit, agente ou agent à la billetterie, agente ou agent de réservation, forfaitiste, guide-accompagnatrice ou guide-accompagnateur, représentante ou représentant des ventes, etc.).
- Les conseillères ou conseillers en voyage représentent plus de la moitié des effectifs, principalement au sein des agences détaillantes. Chez les grossistes, les personnes ont plus tendance à se définir comme agentes ou agents de réservation.

### *Principaux facteurs d'évolution et tendances*

- La sur-offre dans le secteur du détail conduit à des efforts de rationalisation des entreprises ou à une spécialisation plus poussée des produits, destinations et clientèles. De plus, les marges bénéficiaires pour les grossistes en voyage sont minces (3 %), ce qui s'explique par une forte concurrence.
- La tendance au regroupement conditionne le fonctionnement des agences indépendantes qui doivent tirer profit d'un réseau et de la notoriété de bannières. Par ailleurs, les regroupements favorisent une uniformisation des compétences requises en matière de main-d'œuvre et augmentent le pouvoir de négociation avec les fournisseurs.
- Les changements sur le marché sont imprévisibles et les entreprises doivent être à l'affût des nouvelles tendances (nouvelles destinations, segmentation des clientèles, souci accru du service à la clientèle, etc.).
- La forte dépendance des agences de voyage envers les transporteurs aériens (75 % des revenus proviennent de la vente de billets d'avion) entraîne des changements par rapport aux conditions d'exploitation. Récemment, les transporteurs aériens ont réduit les commissions, ce qui oblige les agences à adopter de nouvelles formules, notamment le paiement des services des conseillères ou conseillers en voyage par la clientèle.

- La concentration et la mondialisation impliquent la consolidation de grandes entreprises au Québec, entreprises capables de mener des activités à l'échelle internationale au moyen de stratégies d'alliances, d'intégration verticale de leurs activités et de présence sur plusieurs continents.
- Le décloisonnement et la déréglementation amèneront, progressivement, de nouvelles technologies dans l'industrie (télécommunications, câblodistribution, autoroute électronique, etc.). Les décideurs doivent être conscients de cette nouvelle concurrence et adapter leur gestion en conséquence.
- L'adaptation technologique devient un enjeu critique pour l'industrie. La gestion de l'information et les nouvelles technologies directement accessibles au consommateur influent sur le devenir des agences détaillantes. La gestion de l'information est un élément clé pour accroître la rentabilité des entreprises et améliorer la qualité des produits et le service à la clientèle.
- Ce domaine présente des nouvelles perspectives d'emploi, principalement en matière de développement et de gestion de nouveaux outils d'information (systèmes de réservation, banques de données, fiches-clients, etc.). Par ailleurs, le rôle de la conseillère ou du conseiller en voyage risque de changer progressivement, l'accent étant mis sur le service à la clientèle et le savoir-faire relatif aux produits et aux destinations.

## 1.9 LE DOMAINE DES SERVICES TOURISTIQUES

Ce domaine est composé d'entreprises et d'organismes dont l'activité principale est de renseigner les clientèles, de les accueillir et de les accompagner durant leurs déplacements dans des lieux touristiques.

Les interventions en matière d'accueil ont pris une ampleur considérable au cours des 20 dernières années au Québec. Il faut considérer les effets bénéfiques de plusieurs actions :

- le développement du réseau d'accueil de Tourisme Québec et la mise en place de maisons régionales du tourisme et de kiosques saisonniers, répartis un peu partout sur le territoire;
- la mise en circulation d'une série de guides touristiques régionaux remis gratuitement aux touristes;

- l'application de la politique de signalisation touristique (attraits et services) à l'échelle du Québec.

De plus, le développement et l'essor d'agences réceptives bien organisées ont stimulé la venue de services spécialisés dans l'accompagnement des touristes.

#### *Profil, nombre et taille des entreprises*

- *Information touristique.* Tourisme Québec administre sept maisons du tourisme : cinq saisonnières et deux permanentes. De plus, on dénombre plus de 250 bureaux d'information touristique au Québec. Tous les bureaux sont exploités par des organismes sans but lucratif (ATR, offices de tourisme, chambres de commerce, etc.).
- Malgré la nécessité de bien desservir l'ensemble du territoire québécois, les bureaux locaux d'information semblent trop nombreux. En effet, les deux tiers des demandes de renseignements sont reçues par seulement 15 % de l'ensemble des kiosques. La rationalisation des programmes d'emploi aux étudiants et la réforme de l'assurance-emploi rendent également plus difficile l'embauche de personnel attiré à l'information.
- *Services d'accompagnement.* Il existe une dizaine d'entreprises privées qui offrent des services de guides touristiques à des groupes d'autocaristes, des grossistes et des associations de congrès. Il faut noter que les guides-accompagnatrices ou guides-accompagnateurs comptent également au nombre des employés saisonniers des grossistes et agences réceptives.
- *Services de réservation.* On note la présence de plusieurs services de réservation accessibles par des numéros 1-800. Toutefois, de nombreux services disponibles au Québec sont, en fait, reliés à des entreprises internationales (chaînes hôtelières, agences de voyage, location de voiture, transport) dont la majorité des centres d'appel et de réservation ne sont pas situés au Québec.
- La mise en place d'un système de réservation intégré (SRI) ou d'un système de gestion de destination (SGD) fait l'objet d'un partenariat entre Tourisme Québec et un consortium d'intérêts privés sous l'égide de Bell Solutions. Cette plate-forme multi-accès (téléphone, télécopieur, Internet) avec des applications multimédias intégrerait les réseaux d'information (Tourisme Québec, ATR, secteur privé) et offrirait à moyen terme les services de réservations des différents produits et services de l'industrie touristique.

### *Ressources humaines*

- L'ensemble du personnel du réseau d'accueil et d'information touristique se chiffre à près de 800. La majorité des emplois sont saisonniers. Le gouvernement du Québec gère la Centrale téléphonique d'information touristique (1-800) qui emploie environ 50 personnes pendant la haute saison.
- Les services d'accompagnement procurent également des emplois saisonniers à plusieurs centaines de personnes annuellement. Celles-ci sont appelées à travailler avec des groupes de touristes étrangers et ont pour responsabilité d'informer, d'animer et de soutenir les groupes de touristes tout au long de leur séjour. Ces types d'emplois sont très exigeants et demandent une grande disponibilité. Le salaire des guides devient souvent plus intéressant avec l'ajout des pourboires offerts par les touristes. Ces conditions entraînent un fort taux de roulement (plus de 50 %) pour l'ensemble des postes.
- Pour l'ensemble du domaine, les exigences en matière de formation sont encore relativement peu élevées. Pour l'accueil, seule une formation collégiale est généralement exigée. De plus, on embauche souvent des étudiantes ou étudiants, pas forcément en tourisme, pour des emplois d'été. Une formation de quelques jours seulement est accordée au personnel des kiosques d'information avant la saison touristique d'été.

### *Principaux facteurs d'évolution et tendances*

- La mise sur pied de services de réservation et l'émergence de nouveaux outils technologiques obligeront l'industrie québécoise à modifier sa façon de faire en matière d'accueil et de renseignement. Les intervenantes et intervenants devront maîtriser les nouvelles technologies et assurer une formation adéquate à l'ensemble du personnel.
- L'introduction de nouveaux outils d'information (audioguides, vidéos, cédéroms, cartes géographiques à puce, etc.) facilitera l'interprétation en tourisme. Les entreprises de ce domaine devront adopter ces nouveaux moyens pour offrir une gamme complète de services à la clientèle.
- D'autres moyens (bornes interactives, centrale intégrée d'information) peuvent influencer sur le développement de l'emploi, notamment à cause du caractère saisonnier de l'industrie. Dans certains cas, ils pourront remplacer des services personnalisés jugés non adéquats ou difficilement localisables sur le territoire. On pense entre autres aux services d'information sur des infrastructures aménagées (réseau motoneige, Route verte, etc.) où de telles applications seraient envisageables pour offrir des services à moindre coût.

- La qualité de l'accueil et de l'information reçue avant et pendant le séjour, de même que la qualité du service d'accompagnement, font partie intégrante de l'approche marketing et influent directement sur la notoriété des destinations et la satisfaction des clientèles.
- On reconnaît généralement dans l'industrie que l'aspect pédagogique et la transmission des connaissances (interprétation, animation, vulgarisation) sont des éléments qui prennent de plus en plus d'importance pour les services d'accompagnement et pour les principaux attraits et activités. Sur ce plan, on devra privilégier une formation de haut niveau et une reconnaissance professionnelle des guides pour rehausser la qualité de la main-d'œuvre.
- Les entreprises liées à l'accueil doivent s'adapter aux besoins de plus en plus exigeants des clientèles touristiques. Ces dernières souhaitent entre autres un service rapide et une excellente qualité de l'information touristique. Ici aussi, la technologie change les façons de transmettre l'information : courrier électronique, recherche dans Internet, brochures «en ligne», etc. La conception même des outils d'information, incluant la façon de les utiliser, devront témoigner de ces nouvelles exigences.
- La maîtrise des langues devient incontournable pour le personnel d'accueil. La connaissance de trois ou quatre langues est un atout indiscutable en matière de recrutement. La formation de base devra également englober la connaissance des particularités des clientèles sous l'angle des besoins, des coutumes et des usages propres aux différentes cultures.

## 2 *PORTRAIT DE LA MAIN-D'ŒUVRE*

### 2.1 INTRODUCTION

La croissance du tourisme au Québec et au Canada, ainsi que le développement de nouveaux attraits et produits touristiques, influent directement sur l'évolution de l'emploi et de la main-d'œuvre en ce domaine. Les données qui s'y rapportent sont toujours difficiles à cerner, d'un point de vue statistique, en raison des multiples chevauchements propres à ce domaine. Comme en témoigne le chapitre 1, la répartition des données, qui se fonde sur la Classification type des industries (CTI) et la Classification nationale des professions (CNP), ne permet pas d'avoir un portrait d'ensemble de la main-d'œuvre en tourisme. Par ailleurs, le traitement des données du recensement de 1996 n'a pas permis de discriminer les secteurs au-delà des classes CTI à deux chiffres, ce qui limite l'analyse détaillée de l'emploi dans des domaines tels que les divertissements et loisirs ou le voyage.

Pour pallier ces limites d'ordre statistique, nous présentons, pour certaines facettes de l'analyse socio-démographique de la main-d'œuvre et de l'emploi par grands secteurs (sexe, âge, scolarité, etc.), les données issues du recensement de 1991. Ces données ont été analysées par le Groupe DBSF en 1995-1996 en vue de poser un diagnostic sur les ressources humaines en tourisme, étude réalisée pour le compte du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT). Nous considérons, de fait, qu'il ne peut y avoir eu de changement draconien du profil des ressources humaines en tourisme en l'espace de cinq ans, soit entre 1991 et 1996.

Compte tenu de l'absence de banque de données détaillée de l'emploi dans les domaines du tourisme en 1996, diverses sources d'information alimenteront ce chapitre :

- les consultations menées dans le cadre de la présente étude;
- les données issues du recensement de Statistique Canada, 1991;
- certaines données globales du recensement de Statistique Canada, 1996;
- certaines données issues de Statistique Canada, Enquête sur l'emploi, gains et durée de travail, enquête mensuelle réalisée auprès des employeurs.

En raison des regroupements propres à la structure de la CTI et de la CNP, les définitions statistiques des domaines et des professions reliés au tourisme ne correspondent pas exactement aux divisions du domaine. De plus, certaines précautions d'ordre méthodologique s'imposent en ce qui a trait à l'utilisation des concepts relatifs à l'emploi et à la main-d'œuvre en tourisme.

- **Les données du recensement de 1991** s'appuient sur une analyse de données provenant d'une compilation spéciale de Statistique Canada effectuée à notre demande. Certaines précautions méthodologiques s'avèrent nécessaires pour bien délimiter les différents concepts reliés à diverses enquêtes relatives au marché du travail.

Dans les recensements de Statistique Canada, les données sur l'emploi proviennent des déclarations des individus. Lors de l'analyse réalisée pour le CQRHT, nous avons retenu les effectifs réels, c'est-à-dire les personnes occupées dans les secteurs apparentés au tourisme durant l'année du recensement. La comparaison avec les autres provinces est possible grâce à l'étude sur les ressources humaines en tourisme au Canada réalisée pour le compte du Conseil canadien des ressources humaines en tourisme.

- **Les données présentées selon une séquence historique** sont toujours tirées d'une autre source. Cette source est alors identifiée sous les figures et au début de l'analyse. Les données favorisant l'interprétation de la situation touristique du Québec et des autres provinces canadiennes de 1984 à 1994 s'appuient sur l'Enquête auprès de la population active de Statistique Canada. Dans ce cas-ci, le concept de base concerne les personnes occupées, incluant les propriétaires, les gestionnaires et le personnel salarié.
- **Emplois, gains et durée de travail** font l'objet d'une enquête réalisée auprès des employeurs qui fournissent les données relatives aux emplois offerts dans leur entreprise. Dans ce cas, le concept de base concerne le nombre de salariés dans l'entreprise, c'est-à-dire les personnes employées qui reçoivent une rémunération, excluant les propriétaires ou les membres de leurs familles, par exemple.
- **Les données du recensement de 1996**, de nature sectorielle, se rapportent à des classes CTI à deux chiffres et ne permettent pas de discriminations, dans des sous-domaines précis, comme le traitement des données de 1991 a permis de le faire. Il en résulte des difficultés de comparaison, en particulier dans le domaine des transports - qui englobait la location de véhicules lors de l'étude réalisée pour le CQRHT, - et dans celui des divertissements et des loisirs - qui comprenait, lors de la même étude, certains sous-domaines comptabilisés dans le grand regroupement «enseignement» par la CTI (musées, galeries d'art, etc.). Dans le cadre de la présente étude, les données du recensement de 1996 se rapportent aux industries suivantes :
  - **Transport** : CTI 45, qui inclut le transport aérien, ferroviaire et maritime, le transport en commun et les autres modes de transport.

- **Hébergement** : CTI 91, qui comprend les hôtels, motels et camps pour touristes, les terrains de camping et les parcs à roulotte, les pensions de famille et autres établissements assimilés.
- **Restauration** : CTI 92, c'est-à-dire les services de restauration, les tavernes, les bars et boîtes de nuit.
- **Divertissements et loisirs** : CTI 96, qui englobe, outre les clubs sportifs et services de loisirs, toutes les activités liées au spectacle, aux sports commerciaux et à la production, distribution et projection de films.

## 2.2 LA MAIN-D'ŒUVRE EN TOURISME AU QUÉBEC ET AU CANADA

### 2.2.1 IMPORTANCE DE LA MAIN-D'ŒUVRE EN TOURISME<sup>10</sup>

Globalement, la main-d'œuvre qui travaille dans les différents domaines du tourisme représenterait environ 12 % de l'emploi total au Québec ces dernières années. En 1994, environ 300 000 Québécoise et Québécois ont déclaré avoir occupé un poste dans une entreprise apparentée à l'industrie touristique, ce qui représente environ 11,7 % du nombre d'emplois déclarés par la population active du Québec cette même année. Cette proportion est en croissance depuis les dix dernières années. En 1984, l'emploi touristique correspondait à 10,9 % de l'emploi total (251 200 emplois).

La proportion des emplois liés au tourisme serait plus élevée au Québec qu'au Canada. Une proportion 9,7 % des travailleuses et travailleurs canadiens disent avoir été occupés dans l'industrie touristique en 1994, soit 1 291 200. Cette proportion est demeurée assez stable en comparaison avec 1984 (9,2 %).

Au Canada, sur un horizon de 10 ans, l'emploi apparenté au tourisme a connu des hausses successives de 1984 à 1992, passant de 1 044 200 à 1 276 500. En 1993, le nombre d'emplois baisse à 1 264 500, une perte de 12 000 postes, puis remonte à 1 291 200 l'année suivante. La croissance annuelle moyenne a été de 2,4 % entre 1984 et 1994.

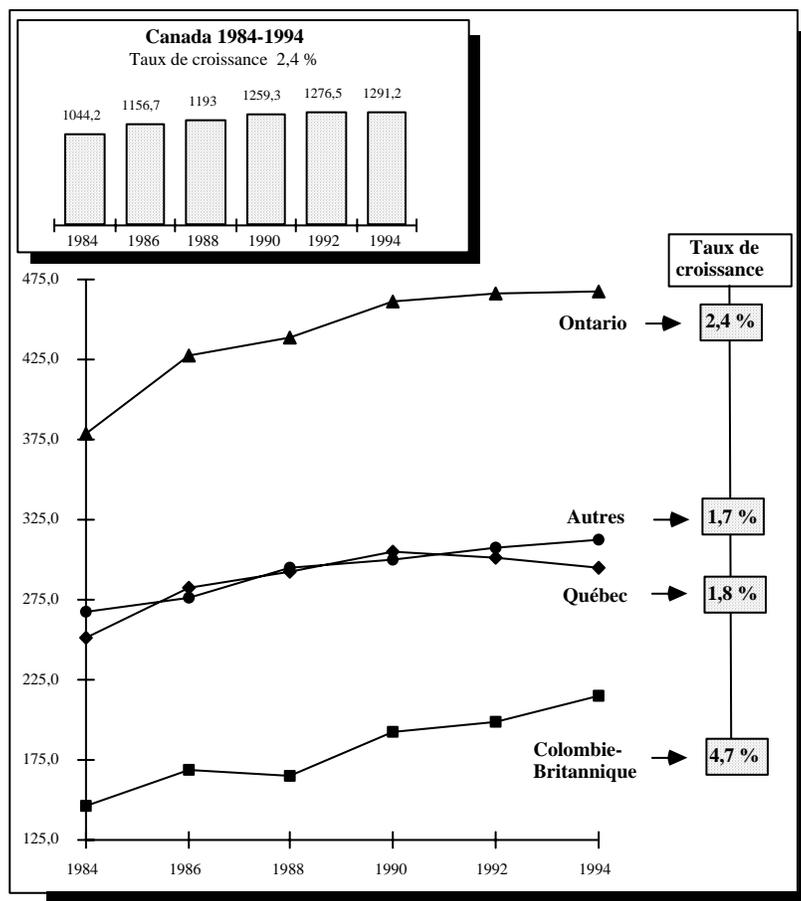
---

<sup>10</sup> Les tableaux des pages suivantes renvoient parfois à la population active occupée (en emploi) ou à la population active, soit l'ensemble des personnes de 15 ans et plus en emploi ou à la recherche d'emploi.

**La répartition de l'emploi en tourisme, à l'échelle pancanadienne, est corollaire à l'importance des flux touristiques des différentes provinces.** L'Ontario, la première destination touristique au pays, accapare 36 % des emplois en 1994, suivie du Québec avec 23 %. La Colombie-Britannique occupe le troisième rang avec 17 % de la main-d'œuvre, un gain de trois points de pourcentage par rapport à 1984 (14 %).

**FIGURE 2.1**

**Évolution de l'emploi associé au tourisme, Canada et provinces, 1984 à 1994 (en milliers de personnes)**

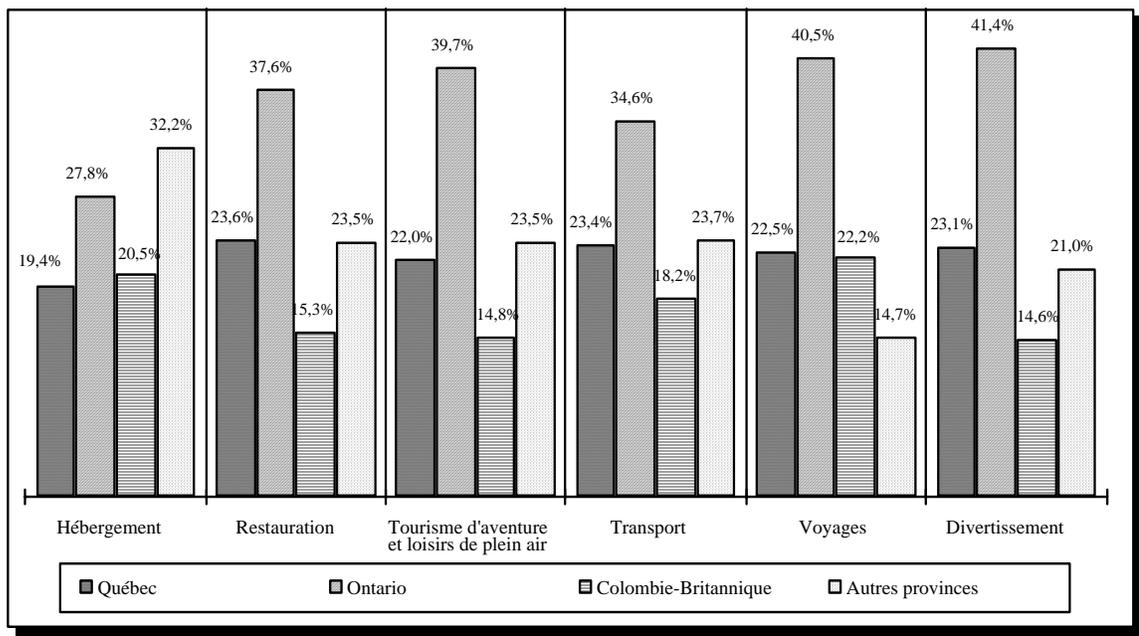


Source : Compilation du Groupe DBSF à partir des données tirées de *L'emploi dans les secteurs associés au tourisme au Canada, 1995*.

La création d'emplois en tourisme a été relativement modeste depuis 1984, soit quelque 44 300. Comparativement à l'ensemble des emplois créés au Québec pendant la même période, le domaine du tourisme représenterait près de 20 % des nouveaux emplois. De plus, on note que la création d'emplois apparentés au tourisme au Québec se concentre principalement dans la restauration : 35 900 nouveaux emplois, soit 81 % de l'ensemble.

Comme dans le reste du Canada, tous les secteurs ont enregistré des gains, si modestes soient-ils, de leur main-d'œuvre sauf celui du transport où l'emploi a décliné de 19 %, passant de 73 800 à 60 100. Comparativement à 1984, les domaines de la restauration et des divertissements forment une plus forte proportion de la main-d'œuvre.

**FIGURE 2.2**  
**Part relative des domaines dans l'emploi relié au tourisme, Québec, Ontario, Colombie-Britannique et autres provinces au Canada, 1994**



Source : Compilation du Groupe DBSF à partir des données tirées de *L'emploi dans les secteurs associés au tourisme au Canada, 1995*.

## 2.2.2 INDICATEURS RÉCENTS DE L'EMPLOI GÉNÉRÉ PAR LE TOURISME AU CANADA

De nouveaux indicateurs pancanadiens sur le tourisme permettent d'apprécier l'évolution de l'emploi généré en ce domaine depuis 1987. Statistique Canada, en collaboration avec la Commission canadienne du tourisme, a en effet publié un recueil statistique de ces nouveaux indicateurs traitant de l'offre, de la demande et de l'emploi créé par le tourisme au Canada.

Une précision importante s'impose ici : l'emploi dont il est question est celui qui est généré par le tourisme et non pas l'emploi total dans des domaines assimilables au secteur du tourisme. En effet, certains domaines reliés au tourisme, la restauration par exemple, s'appuient davantage sur la demande domestique que sur l'achalandage

strictement touristique pour produire de l'emploi. Il en est de même pour le domaine du voyage dont l'activité repose sur l'expéditif (les Québécoise et Québécois, Canadiennes et Canadiens se rendant à l'étranger) plutôt que sur des activités réceptives de touristes au Québec et au Canada.

C'est pourquoi le total des emplois engendrés par le tourisme au Canada se chiffrait à 491 900 en 1996, en hausse de 2,2 % par rapport à 1995. En se basant sur un taux de 23 % de la part estimée de l'emploi au Québec, on compterait plus de 113 000 emplois directement créés par le tourisme au Québec en 1996, estimation similaire à celle établie par Tourisme Québec pour l'année 1995. La répartition de cet emploi en 1995 était la suivante au Canada et au Québec :

**TABLEAU 2.1**

**Emplois directement générés par le tourisme en 1995**

Domaines	Canada	Québec	Part du Québec (%)
<b>Transport</b>	<b>80 300</b>	<b>27 047</b>	<b>33,7</b>
- Transport aérien	36 200	10 080	27,8
- Transport ferroviaire	5 000	3 244	64,8
- Transport par eau	2 400	223	9,3
- Transport par autobus	13 100	3 371	25,7
- Taxis	11 500	2 986	26,0
- Location de véhicules	12 700	1 151	9,1
<b>Hébergement</b>	<b>131 100</b>	<b>26 685</b>	<b>20,3</b>
<b>Restauration</b>	<b>135 800</b>	<b>35 176</b>	<b>25,9</b>
<b>Autres activités touristiques</b>	<b>30 900</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>
- Divertissements et loisirs	22 500	7 872	35,0
- Agences de voyage (1)	8 400	n.d.	n.d.
<b>Total</b>	<b>378 200</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>
Autres domaines (1)	103 100	n.d.	n.d.
<b>TOTAL DU SECTEUR</b>	<b>481 200</b>	<b>103 821</b>	<b>21,6</b>

Sources : Statistique Canada et Commission canadienne du tourisme, *Indicateurs nationaux de tourisme*, 1997.

Les données du Québec sont celles établies par Tourisme Québec.

(1) Certains ratios diffèrent sous l'angle méthodologique en particulier les agences de voyage et les estimations relatives à l'emploi dans d'autres domaines.

## 2.3 CROISSANCE PRÉVISIBLE DES EMPLOIS DANS LE SECTEUR TOURISTIQUE

Pour l'ensemble du Canada, on évalue que le nombre d'emplois dans l'industrie touristique augmentera à un rythme annuel de 3,3 % d'ici l'an 2005. En comparaison, l'augmentation prévisible pour l'ensemble des industries est de l'ordre de 1,7 % au cours de la même période.

Le taux de croissance diffère d'une province à une autre.

- Au Québec, il se situe en dessous de la moyenne canadienne, soit 3 %. Cette proportion est plus élevée en Ontario (3,4 %) et en Colombie-Britannique (3,9 %).
- En nombres absolus, il est prévu que 111 600 emplois seraient créés au Québec, 209 400 en Ontario, 113 800 en Colombie-Britannique et 122 500 dans les autres provinces. Il s'agit des emplois totaux dans les différents domaines du tourisme et non de l'emploi directement attribuable à l'activité touristique.

## 2.4 CARACTÉRISTIQUES DE LA MAIN-D'ŒUVRE

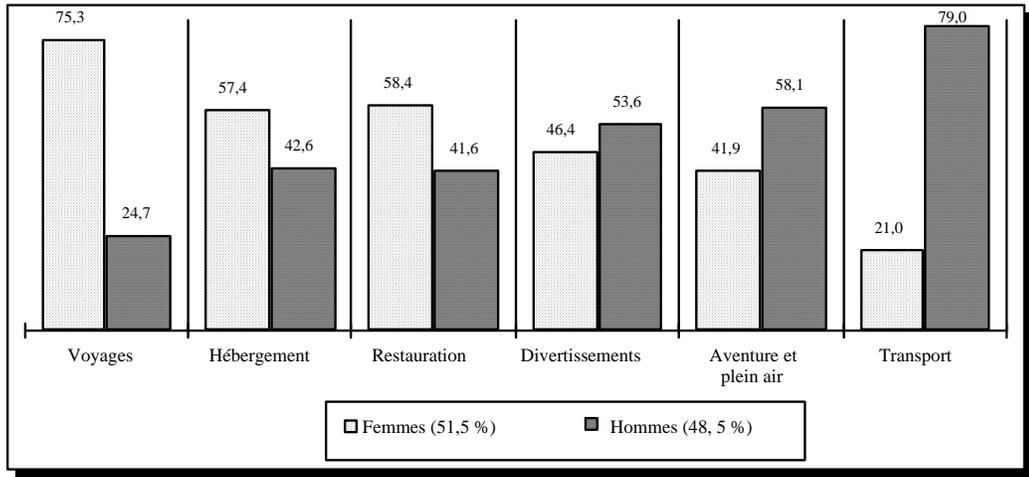
### 2.4.1 SEXE

En 1991, un peu plus de la moitié des emplois de l'industrie touristique au Québec (51,5 %) étaient occupés par des femmes, soit une part plus grande que dans l'ensemble du marché du travail (44,2 %).

Des différences importantes étaient observées d'un domaine à un autre. Les femmes prédominaient dans les domaines du voyage (75,3 %), de l'hébergement (57,4 %) et de la restauration (58,4 %), les trois autres domaines occupant une main-d'œuvre à majorité masculine, soit 53,6 % dans les divertissements et les loisirs, 58,1 % en aventure et plein air et 79,0 % en transport.

**FIGURE 2.3**

**Répartition de la main-d'œuvre québécoise associée au tourisme selon le sexe, par domaine, 1991**



Source : Compilation du Groupe DBSF à partir des données du recensement 1991, traitées spécifiquement par Statistique Canada.

Les données de 1996 n'indiquent pas de modifications appréciables de la situation pour les grands domaines apparentés au tourisme comme l'illustre le tableau 2.2. La main-d'œuvre féminine prédomine toujours dans les domaines de l'hébergement et de la restauration (58 %) tandis que l'on retrouve une majorité de travailleurs de sexe masculin dans le transport (82 %). Fait intéressant, les données plus spécifiques au transport aérien indiquent une présence importante de femmes (34 %) dans ce sous-domaine du tourisme.

## TABLEAU 2.2

### Répartition de la main-d'œuvre québécoise en tourisme suivant les domaines et le sexe

Domaine	Population active		
	Total	Hommes	Femmes
Transport	134 260	82 %	18 %
<i>Transport aérien</i>	17 545	66 %	34 %
Hébergement	38 870	42 %	58 %
Restauration	182 550	42 %	58 %
Divertissements et loisirs	62 900	55 %	45 %
Ensemble des industries	3 411 100	55 %	45 %

Source : Statistique Canada, *Recensement de 1996, population active*.

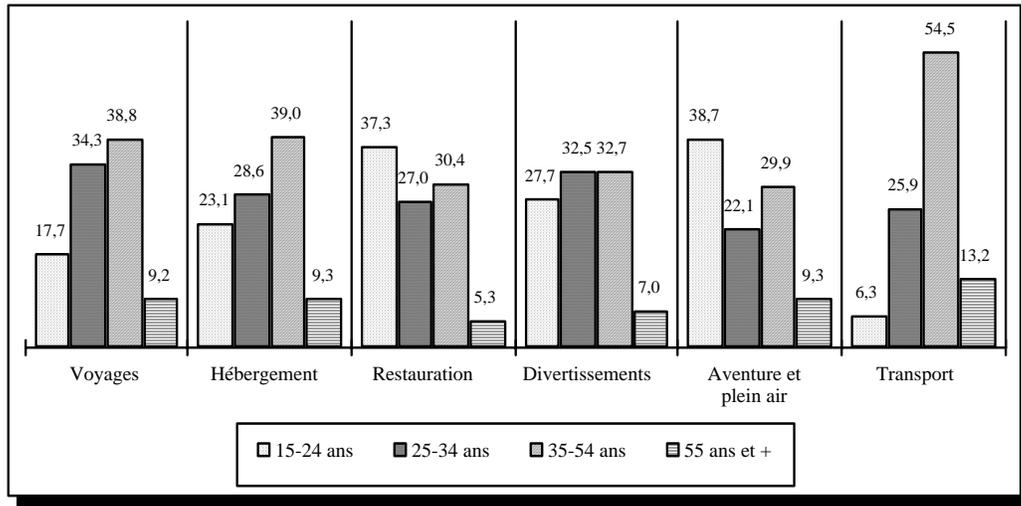
### 2.4.2 ÂGE

Suivant les données de 1991, le secteur du tourisme emploierait une main-d'œuvre relativement jeune, 28 % de celle-ci étant composée de personnes dont l'âge se situe entre 15 et 24 ans. Cette proportion est beaucoup plus grande que pour l'ensemble de la main-d'œuvre au Québec (15 %). Les 25-34 ans forment 27 % des travailleurs et les personnes âgées de 35 et 54 ans totalisent 37 % de la main-d'œuvre. Quelque 8 % des emplois sont occupés par des personnes de plus de 55 ans.

Le profil de la main-d'œuvre selon l'âge diffère considérablement selon les domaines. Les travailleuses et travailleurs de la restauration et du domaine aventure et plein air sont relativement jeunes, plus du tiers ayant entre 15 et 24 ans. À l'inverse, peu de personnes de cet âge se rattachent aux domaines du transport (6 %) ou du voyage (18 %). Les 35 ans et plus forment 45 % de la main-d'œuvre touristique du Québec. Dans le domaine du transport, cette proportion augmente à 68 %.

**FIGURE 2.4**

**Répartition de la main-d'œuvre québécoise associée au tourisme selon les groupes d'âge par domaine, 1991 (en pourcentage)**



Source : Compilation du Groupe DBSF à partir des données du recensement 1991, traitées spécifiquement par Statistique Canada.

**2.4.3 NIVEAU DE SCOLARITÉ**

Plus de la moitié des travailleurs de l'industrie ont 13 années ou moins de scolarité et 20 % ne possèdent qu'un diplôme d'études secondaires. Le tiers de la main-d'œuvre a fait des études post-secondaires et 8 % sont titulaires d'un diplôme universitaire.

Ce faible taux de scolarisation est particulier à certains domaines, soit l'hébergement et la restauration où la proportion de travailleuses et travailleurs qui ne possèdent pas de diplôme d'études secondaires oscille entre 36 et 40 %. En aventure et plein air, de même que dans le transport, cette proportion tourne autour de 30 %. Cependant, le diagnostic sectoriel de main-d'œuvre du tourisme d'aventure réalisé en 1995 fait ressortir que 42 % des gestionnaires ont un diplôme universitaire et 25 % un diplôme collégial. Par ailleurs, le quart de la main-d'œuvre des domaines du voyage et des divertissements ont un grade universitaire.

**TABLEAU 2.3**

**Répartition de la main-d'œuvre québécoise associée au tourisme selon le plus haut niveau de scolarité atteint, 1991**

	- de 9 ans	9 à 13 ans sans diplôme	9 à 13 ans avec diplôme	Certificat diplôme métiers	Études post- secondaires	Grades universitaires
<b>Domaines associés au tourisme</b>	12,0 %	22,1 %	19,7 %	5,5 %	32,6 %	8,1 %
<b>Voyage</b>	1,3 %	6,4 %	14,8 %	4,2 %	50,0 %	23,3 %
<b>Hébergement</b>	15,2 %	20,7 %	18,3 %	6,1 %	32,2 %	7,4 %
<b>Restauration</b>	12,9 %	27,1 %	21,0 %	4,8 %	29,9 %	4,3 %
<b>Divertissements</b>	5,5 %	12,5 %	13,4 %	4,8 %	39,4 %	24,4 %
<b>Aventure et plein air</b>	11,6 %	18,7 %	17,6 %	5,6 %	36,9 %	9,7 %
<b>Transport</b>	12,0 %	16,9 %	20,6 %	7,1 %	33,7 %	9,7 %

Source : Compilation du Groupe DBSF à partir des données du recensement 1991, traitées spécifiquement par Statistique Canada.

L'analyse des données du recensement de 1996 pour quelques grands domaines du tourisme indique une évolution de la scolarisation de la main-d'œuvre. La proportion de travailleuses et travailleurs ayant poursuivi des études post-secondaires s'est accrue dans les domaines de l'hébergement, des divertissements et loisirs et même de la restauration. La diminution observable de cette proportion dans le domaine du transport est sans doute attribuable aux différences de découpage sectoriel évoquée à la section 2.1.

Cette augmentation du niveau moyen de scolarité semble suivre deux tendances majeures observées pour la main-d'œuvre en général, à savoir :

- un taux de scolarisation plus élevé des jeunes qui entrent sur le marché du travail;
- des difficultés plus grandes pour les diplômées et diplômés universitaires à occuper des emplois correspondant à leurs qualifications, ce qui engendre l'occupation d'emplois qui ne correspondent pas à leur qualification.

Toutefois, la progression dans certains domaines comme l'hébergement laisse croire à une amélioration des compétences et de la formation générale de la main-d'œuvre ainsi qu'à un relèvement des exigences à l'entrée dans ces domaines. Les constats rejoignent ceux qui ont été faits par les groupes de discussion formés pour certaines professions types dans le cadre du présent mandat.

**TABLEAU 2.4**

**Répartition de la main-d'œuvre québécoise associée au tourisme selon le plus haut niveau de scolarité atteint, 1996**

	9 à 13 ans sans diplôme	9 à 13 ans avec diplôme	Certificat diplôme métiers	Études post- secondaires	Grades universitaires
<b>Total- industries</b>	20,7%	18,4%	5,4%	37,7%	17,7%
<b>Transport</b>	32,5%	22,5%	6,7%	32,2%	6,0%
<b>Hébergement</b>	29,8%	19,2%	4,8%	38,5%	7,6%
<b>Restauration</b>	31,8%	21,4%	4,0%	38,2%	4,6%
<b>Divertissements</b>	16,1%	15,2%	3,2%	46,4%	18,0%

Source : Statistique Canada, *Recensement de 1996, Population active occupée.*

*Le découpage par niveaux de scolarité correspond aux catégories suivantes de Statistique Canada :*

- 9 à 13 ans sans diplôme : primaire ou secondaire seulement;
- 9 à 13 ans avec diplôme : certificat d'études secondaires;
- études post-secondaires : études non universitaires avec ou sans certificat et études universitaires sans grade.

#### 2.4.4 CONNAISSANCE DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS

En 1991, 49 % des personnes qui travaillaient dans l'industrie touristique du Québec étaient bilingues (connaissance du français et de l'anglais); 45 % d'entre elles ne maîtrisaient que le français et 5,5 % uniquement l'anglais.

Le taux de bilinguisme était beaucoup plus élevé dans les domaines du voyage (79,5 %), des divertissements et loisirs (62 %) ainsi que du transport (59 %).

#### 2.4.5 MAIN-D'ŒUVRE ISSUE DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES

Un aspect particulier du secteur du tourisme est sa capacité à intégrer facilement la main-d'œuvre issue des communautés culturelles ainsi que des immigrants récemment arrivés au Canada. Certains domaines dans le secteur du tourisme facilitent l'insertion de la population immigrante au marché du travail.

Suivant l'analyse réalisée par le Groupe DBSF à partir des données du recensement de 1991, la proportion de personnes nées hors du pays est plus élevée principalement dans les domaines du voyage (20 %), de l'hébergement (15 %) et de la restauration (14 %). Dans les domaines du voyage et de la restauration, l'entrepreneuriat est dominé par les communautés culturelles, ce qui facilite cette intégration au marché du travail. Cet aspect est non négligeable dans la mise en place de programmes de formation continue, par exemple.

### 2.5 CONDITIONS D'ENTRÉE SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL

Les exigences à l'embauche varient selon le type d'emploi mais également selon le domaine d'activité. On remarque que dans les divertissements et loisirs, le personnel de formation technique (33,1 %) et professionnelle (16,1 %) représente une proportion plus élevée que dans les autres domaines. En transport, les postes intermédiaires priment (65,5 %) tandis que la majorité des emplois liés à l'hébergement et à la restauration exigent des compétences à l'embauche correspondant à des postes de niveau intermédiaire ou élémentaire.

On remarquera dans le tableau suivant que le diplôme d'études secondaires, qui semble représenter une condition essentielle d'accès au marché pour un nombre croissant d'industries, n'est pas pris en considération dans la classification par niveau de compétence de la CNP.

**TABLEAU 2.5**

**Répartition suivant le niveau de compétence à l'embauche**

Niveau de compétence exigé à l'embauche	Total des industries	Transport	Hébergement	Restauration	Diversissements et loisirs
<b>Total des industries</b>	<b>3 378 040</b>	<b>134 260</b>	<b>38 870</b>	<b>182 550</b>	<b>62 900</b>
<b>A Professionnels</b>	14,9 %	3,1 %	1,8 %	0,4 %	16,1 %
<b>B Techniques</b>	28,6 %	20,8 %	18,9 %	25,1 %	33,1 %
<b>C Postes intermédiaires</b>	34,4 %	65,5 %	32,0 %	37,1 %	18,9 %
<b>D Postes élémentaires</b>	13,4 %	5,2 %	35,0 %	26,2 %	22,9 %

Source : Statistique Canada, *Recensement de 1996, Population active suivant la profession et le domaine d'activité.*

**Niveaux de compétence exigés à l'embauche suivant la CNP**

- **A : Professionnels**, diplôme universitaire.
- **B : Techniques**, plusieurs années d'études post-secondaires ou deux à quatre années d'apprentissage ou encore deux à quatre années d'études secondaires plus deux années de formation en cours d'emploi, des cours de formation externe ou une expérience de travail spécifique. Niveau attribué au personnel assumant des responsabilités de supervision ou des responsabilités dans les domaines de la santé et de la sécurité. Peut s'apparenter à un diplôme d'études collégiales.
- **C : Intermédiaires**, entre une et quatre années d'études secondaires, et jusqu'à deux années de formation en cours d'emploi, des cours de formation externe ou une expérience de travail spécifique. Peut s'apparenter à un diplôme d'études secondaires.
- **D : Postes élémentaires et manœuvres**, quelques années d'études secondaires et une brève formation en cours d'emploi.

## 2.6 ÉTAT DE LA MAIN-D'ŒUVRE

L'étude détaillée de la répartition de la population active et occupée dans les différents domaines corrobore l'information recueillie auprès des groupes de discussion en ce qui concerne les manques et les surplus de main-d'œuvre.

Les données du recensement de 1996 sur la proportion de chômeurs selon le niveau de compétence révèlent qu'un plus grand nombre de personnes étaient en chômage dans les domaines du transport, de l'hébergement, de la restauration et des divertissements et loisirs que dans l'ensemble des industries et ce, peu importe le niveau de compétence. Ces données sont sujettes à interprétation. En effet, cette situation peut être liée à la période de réalisation du recensement, alors qu'un certain nombre de travailleuses et de travailleurs saisonniers n'avaient pas réintégré leurs postes dans les différents domaines associés au tourisme.

**TABLEAU 2.6**

**Proportion de chômeurs suivant le niveau de compétences exigées à l'embauche**

Niveau de compétence exigée à l'embauche	Total des industries	Transport	Hébergement	Restauration	Divertissements et loisirs
<b>Total - CNP</b>	<b>7,7 %</b>	<b>8,1 %</b>	<b>16,9 %</b>	<b>10,5 %</b>	<b>13,6 %</b>
<b>A Professionnels</b>	3,0 %	4,1 %	11,6 %	6,4 %	7,0 %
<b>B Techniques</b>	7,4 %	6,8 %	23,5 %	10,7 %	14,1 %
<b>C Postes intermédiaires</b>	8,9 %	8,5 %	14,4 %	10,1 %	14,3 %
<b>D Postes élémentaires</b>	13,0 %	17,5 %	19,6 %	12,9 %	19,3 %

Source : Statistique Canada, *Recensement de 1996*.  
*Population active suivant la profession et le domaine d'activité.*

On remarque aussi que dans tous les domaines, la proportion de chômeuses et de chômeurs croît de façon inversement proportionnelle au niveau de compétence exigé à l'embauche, à l'exception de l'hébergement où la plus forte proportion de personnes sans emploi se retrouve dans la catégorie technique. Là encore, la date du recensement peut avoir un impact important sur l'interprétation des données, puisqu'on sait qu'une forte proportion de postes exigeant une telle compétence sont souvent occupés par des étudiantes, étudiants ou stagiaires.

## 2.7 RÉPARTITION DE LA MAIN-D'ŒUVRE DANS L'INDUSTRIE

### 2.7.1 RÉPARTITION DE LA MAIN-D'ŒUVRE SUIVANT LES DOMAINES

Cette section présente les principaux postes occupés dans chacun des grands domaines de l'industrie touristique, soit l'hébergement, la restauration, le voyage, le transport, l'aventure et plein air et enfin, les divertissements. Les types d'emplois retenus sont tirés de la nomenclature de Statistique Canada et les données proviennent du recensement de 1991, pour les raisons évoquées à la section 2.1. Une analyse plus détaillée des données de 1996 permettrait de suivre l'évolution selon les différents types d'emplois par sous-domaine apparenté au tourisme.

#### *Hébergement*

- **Hôtels, motels et camps pour touristes.** Ce sous-domaine occupe plus de 28 000 personnes. Le service de repas et de boissons est celui qui fournit le plus grand nombre d'emplois, soit 32 %; on retrouve le quart des emplois au service et à l'entretien. La fonction la plus répandue est celle de préposée ou préposé à l'entretien ménager, occupée par 21 % de la main-d'œuvre de ce sous-domaine.
- **Terrains de camping et parcs pour caravanes.** Quelque 1 090 emplois sont offerts dans ce sous-domaine. Deux fonctions ressortent principalement, celle de cadre intermédiaire et celle de directrice ou directeur de la restauration et de l'hébergement.

#### *Restauration*

- **Services de restauration.** Quelque 126 740 personnes travaillent dans le domaine de la restauration. La fonction qui rassemble le plus grand nombre de personnes est le service aux tables, suivie du personnel de cuisine (chefs, cuisinières ou cuisiniers, boulangères ou boulangers, etc.).

- **Tavernes, bars et boîtes de nuit.** Plus de 15 000 personnes travaillent dans les tavernes, bars et boîtes de nuit. Soixante pour cent d'entre elles sont affectées au service, 29 % à l'administration et 11 % à la préparation des aliments.

### ***Voyage***

- **Services de voyage.** Quelque 6 395 emplois sont offerts dans ce domaine dont plus de la moitié sont occupés par des conseillères et des conseillers en voyage.

### ***Transport***

- **Transport aérien.** Ce sous-domaine offre 14 590 emplois dont 27 % sont occupés par du personnel administratif. Les travailleuses et travailleurs affectés à des tâches reliées directement au transport représentent 36 % de la main-d'œuvre.
- **Transport ferroviaire.** Ce sous-domaine procure de l'emploi à 16 240 personnes. Plus du quart des postes relèvent de l'administration.
- **Transport maritime.** Environ 3 065 emplois sont offerts dans ce sous-domaine, 30 % des emplois étant des postes à caractère administratif.
- **Transport en commun.** Les entreprises de transport en commun fournissent de l'emploi à 22 440 personnes. Plus de la moitié des emplois sont des postes de conductrice ou de conducteur d'autobus.
- **Autres transports.** Ce sous-domaine comprend les taxis, les calèches de même que les services de limousine autres que pour les aéroports et les gares. Quelque 7 930 emplois sont offerts, principalement des postes de chauffeuses ou de chauffeurs de taxi.
- **Services de location d'auto et de camion.** Ce sous-domaine offre 2 590 postes de travail dont 39 % sont en administration et sont reliés à la vente.

### ***Aventure et plein air***

- **Pourvoyeurs de chasse et pêche et camps de vacances.** Plus du tiers des emplois offerts chez les pourvoyeurs et dans les camps de vacances sont liés aux sports et loisirs. Les instructrices ou instructeurs et responsables des activités récréatives comptent pour 24 % de la main-d'œuvre.

- **Clubs sportifs et services de loisirs.** Les clubs sportifs et services de loisirs procurent de l'emploi à 6 395 travailleuses et travailleurs. On y retrouve surtout des instructrices et instructeurs de même que des préposées et préposés aux sports et aux loisirs, ainsi que du personnel affecté au service des repas et boissons.

### ***Divertissements***

- Le domaine des divertissements fournit de l'emploi à 19 640 personnes. Quelque 30 % des emplois sont liés à l'administration des établissements et 19 % à l'encadrement des activités sportives et de loisirs proprement dites.

## **2.7.2 RÉPARTITION PAR GRANDES CATÉGORIES PROFESSIONNELLES**

L'analyse des postes selon les domaines du tourisme permet d'établir que certains d'entre eux sont davantage attribués à des techniciennes ou à des techniciens alors que d'autres s'appuient sur des personnes dont la qualification est peu élevée. Ici encore, les données proviennent du recensement de 1991, mais la comparaison avec les données de 1996 concernant les domaines de la restauration et de l'hébergement, qui sont les seuls comparables, n'indiquent pas de transformation significative de leur structure professionnelle respective.

### ***Postes cadres et professionnels***

De façon générale, les travailleuses et travailleurs qui se décrivent comme cadres ou professionnels représentent entre 20 et 25 % de la main-d'œuvre. Généralement, les personnes qui occupent ce type de poste sont titulaires d'un diplôme d'études universitaires ou collégiales. Il n'est pas rare que ces postes soient occupés par des techniciennes ou des techniciens.

### ***Postes techniques, para-professionnels et spécialisés***

Les personnes qui occupent ces postes forment moins de 15 % de la main-d'œuvre dans leur domaine respectif. La restauration et le domaine aventure et plein air ont davantage recours à ce type de travailleuses ou de travailleurs. Dans la restauration, les chefs, cuisiniers, boulangers-pâtisseries et surveillants des services alimentaires font partie de cette catégorie. Pour le personnel technique, dans le domaine aventure et plein air, on pense aux superviseurs ou surveillantes et surveillants des services alimentaires ou des services de nettoyage ainsi qu'aux instructrices ou instructeurs des programmes de sports et de loisirs.

Généralement, elles et ils ont complété deux à trois années d'études dans un collège ou un institut de technologie, poursuivi leur formation en entreprise pendant deux ans ou encore cumulé deux à quatre années d'apprentissage.

### ***Postes intermédiaires***

Les postes intermédiaires rallient entre 10 et 17 % de la main-d'œuvre des domaines aventure et plein air, transport et divertissements. Cette proportion augmente à environ 31 % dans les domaines et sous-domaines hôtels, motels, camps pour touristes et le domaine de la restauration. Dans le sous-domaine des tavernes, bars et boîtes de nuit, cette proportion grimpe à 60 % et dans le domaine du voyage, à 72 %.

Les postes en hébergement sont reliés au service aux tables, à la réception, à la perception et à la téléphonie. Dans le domaine de la restauration, c'est la présence de barmaids et de barmans, serveuses et serveurs d'aliments qui explique le pourcentage. Dans le domaine du voyage, les conseillères et conseillers en voyage et les guides touristiques forment l'essentiel de cette main-d'œuvre.

### ***Postes élémentaires et de manœuvres***

Environ le tiers des emplois des domaines du transport et de l'hébergement sont de niveau élémentaire. Cette proportion est moins élevée dans les domaines du camping, de la restauration et aventure plein air où elle tourne autour de 20 à 25 %. Dans les domaines des divertissements et des tavernes, bars et boîtes de nuit, cette proportion passe sous les 10 %.

On considère que le personnel lié à des fonctions d'entretien, de sécurité, d'accueil, de perception et de location d'équipement de sports et de loisirs exécute des tâches élémentaires.

Ces travailleuses et travailleurs doivent avoir une à deux années d'études secondaires et faire la démonstration de leur aptitude à remplir le poste.

## TABLEAU 2.7

### Répartition de la main-d'œuvre québécoise associée au tourisme selon les types de fonctions occupées, 1991

	Nombre d'emplois	Cadres et professionnels	Techniques, paraprof. et spécialisés	Intermédiaires	Élémentaires et de manœuvres	Non spécifiés
Hôtels, motels, camps pour touristes	28 290	23,5	9,1	30,5	32,5	4,4
Terrains de camping, parcs de caravanes	1 090	51,4	2,8	6,9	26,6	12,3
Restaurants, services de mets à emporter, traiteurs	126 740	25,7	23,7	31,9	24,6	-
Tavernes, bars et boîtes de nuit	15 455	28,5	6,0	60,3	9,2	-
Voyages	6 395	20,9	4,8	71,6	0,5	2,2
Transport	66 855	11,8	13,7	15,0	34,4	25,1
Divertissement	19 640	20,2	15,5	10,1	11,6	42,6
Aventure / Plein air	15 305	17,0	24,2	16,6	20,4	21,8

Source : Compilation du Groupe DBSF à partir des données du recensement 1991, traitées spécifiquement par la SQDM.

## 2.8 LES CONDITIONS DE TRAVAIL

### 2.8.1 SAISONNALITÉ ET EMPLOI

Suivant l'analyse réalisée pour le CQRHT à partir des données de 1991, 62 % des travailleuses et des travailleurs ont été occupés 40 semaines et plus l'année précédant le recensement de 1991, 14 % ont travaillé moins de 20 semaines et 19 % entre 20 et 39 semaines. Seulement 5 % déclarent avoir été inoccupés.

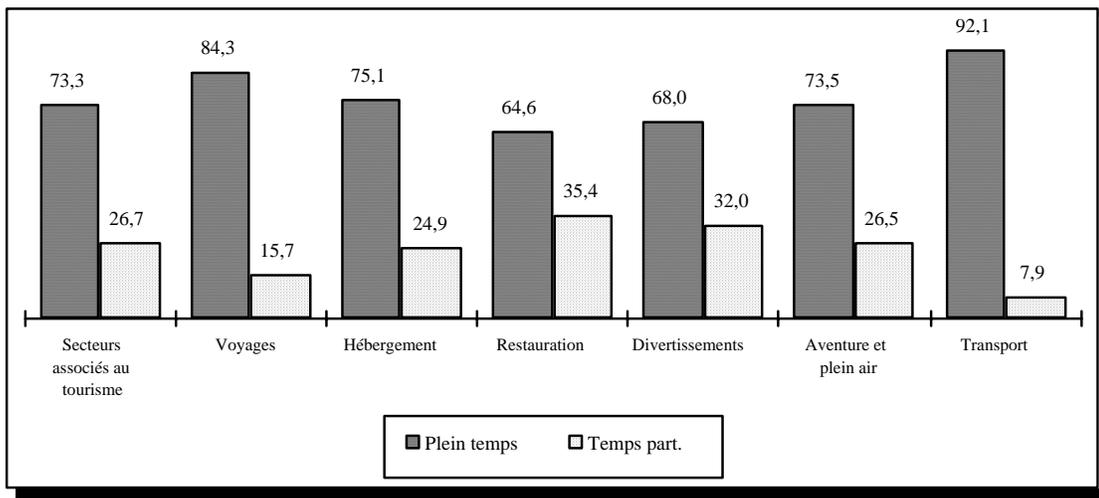
Les domaines du voyage et du transport offraient des emplois de plus longue durée : 84,3 % des emplois du voyage et 92,1 % des emplois du transport se prolongeaient durant 40 semaines et plus. À l'inverse, seulement 26,5 % des emplois dans le domaine aventure et plein air avaient une durée de plus de 40 semaines pendant cette année de référence.

## 2.8.2 STATUT D'EMPLOI

Suivant la même source, près des trois quarts des emplois de l'industrie touristique seraient des emplois à plein temps, une proportion moins élevée que l'ensemble des emplois au Québec (81 %).

**FIGURE 2.5**

**Répartition en pourcentage de la main-d'œuvre québécoise associée au tourisme par domaine, selon le statut d'emploi**



Source : Compilation du Groupe DBSF à partir des données du recensement 1991, traitées spécifiquement par Statistique Canada.

Les emplois à temps partiel représentent 26,7 % des emplois apparentés au tourisme. Les femmes sont davantage touchées, 28 % occupant un poste à temps partiel dans l'industrie touristique comparativement à 12 % pour l'ensemble des emplois au Québec.

Encore une fois, le transport et le voyage assurent à la main-d'œuvre davantage d'emplois à plein temps. En transport, 92 % des travailleuses et travailleurs occupent un poste à plein temps, cette proportion chutant à 65 % dans le domaine de la restauration.

**TABLEAU 2.8**

**Répartition de la main-d'œuvre québécoise dans certains domaines du tourisme suivant le statut d'emploi**

	Total des sexes		Hommes		Femmes	
	Total	Temps partiel	Total	Temps partiel	Total	Temps partiel
<b>Total-industries</b>	3 411 100	<b>21 %</b>	1 864 095	<b>14 %</b>	1 547 005	<b>30 %</b>
<b>Transport</b>	135 170	<b>12 %</b>	110 425	<b>10 %</b>	24 750	<b>20 %</b>
<b>Hébergement</b>	42 695	<b>19 %</b>	17 535	<b>12 %</b>	25 160	<b>34 %</b>
<b>Restauration</b>	183 925	<b>45 %</b>	75 800	<b>39 %</b>	108 125	<b>50 %</b>

Source : Statistique Canada, Recensement de 1996, population de 15 ans et plus selon le statut d'emploi et le sexe.

Les données de 1996 pour quelques domaines démontreraient une progression de la main-d'œuvre à temps partiel, principalement en restauration (45 %), et une diminution dans le domaine de l'hébergement (19 %).

**2.8.3 REVENU MOYEN DES TRAVAILLEUSES ET DES TRAVAILLEURS**

Certaines données permettent d'apprécier le revenu moyen obtenu par les travailleuses et les travailleurs de l'industrie touristique. Rappelons d'abord que le revenu annuel moyen dépend beaucoup du statut d'emploi, une proportion importante de personnes étant occupées à temps partiel dans la plupart des domaines, à l'exception de celui du transport.

C'est uniquement dans ce domaine - à l'exception des autres industries du transport et des services de location d'automobiles et de camions - qu'on trouvera des revenus d'emploi moyens plus élevés que dans l'ensemble des industries, qu'il s'agisse de temps plein ou non.

Dans le reste du secteur - à l'exception du sous-domaine des sports commerciaux faisant partie des divertissements et loisirs - les revenus moyens annuels pour un emploi à temps plein variaient entre 10 000 \$ et 23 500 \$ lors du recensement de 1991, alors que cette moyenne se situait à près de 29 000 \$ dans l'ensemble des industries.

**TABLEAU 2.9**

**Revenu annuel moyen de la main-d'œuvre québécoise associée au tourisme, par domaine, selon le sexe et le statut d'emploi, 1991**

CNP	Description	Ensemble		HOMMES		FEMMES	
		Total	Plein t.	Total	Plein t.	Total	Plein t.
		Revenu Moyen	Revenu Moyen	Revenu Moyen	Revenu Moyen	Revenu Moyen	Revenu Moyen
<b>Hébergement</b>							
911	Hôtels, motels, camps pour touristes	14 580 \$	17 202 \$	18 548 \$	21 429 \$	11 645 \$	13 654 \$
913	Terrains de camping et parcs de caravanes	10 439 \$	11 430 \$	12 934 \$	13 949 \$	7 425 \$	7 889 \$
<b>Restauration</b>							
921	Services de restauration	10 846 \$	14 106 \$	13 521 \$	17 397 \$	8 946 \$	11 426 \$
922	Tavernes, bars, boîtes de nuit	11 509 \$	13 951 \$	14 701 \$	17 757 \$	9 091 \$	10 797 \$
<b>Aventure/ plein air</b>							
914	Camps de vacances	9 421 \$	10 290 \$	11 326 \$	12 150 \$	7 027 \$	7 644 \$
965	Clubs sportifs et services de loisir	11 943 \$	14 546 \$	13 706 \$	16 256 \$	9 424 \$	11 617 \$
<b>Transport</b>							
451	Industrie du transport aérien	35 700 \$	37 182 \$	40 685 \$	41 690 \$	25 484 \$	27 093 \$
453	Industries du transport et des services ferroviaires	37 471 \$	37 994 \$	38 480 \$	38 919 \$	30 997 \$	31 895 \$
454	Industries du transport par eau	30 870 \$	31 718 \$	32 562 \$	33 265 \$	24 484 \$	25 478 \$
457	Industries du transport en commun	28 006 \$	30 359 \$	30 562 \$	32 398 \$	18 553 \$	21 297 \$
458	Autres industries du transport	18 104 \$	19 021 \$	18 463 \$	19 265 \$	13 832 \$	15 574 \$
992	Services de location d'automobile et de camions	21 376 \$	23 311 \$	23 583 \$	25 754 \$	17 168 \$	18 685 \$
<b>Voyage</b>							
996	Services de voyages	18 841 \$	20 651 \$	24 203 \$	25 888 \$	17 059 \$	18 774 \$
<b>Divertissement</b>							
963	Théâtres et autres spectacles	19 015 \$	23 397 \$	21 938 \$	26 535 \$	15 197 \$	19 043 \$
964	Sports commerciaux	20 393 \$	27 140 \$	24 268 \$	31 453 \$	13 612 \$	18 513 \$
969	Autres services de divertissement et de loisir	13 234 \$	16 821 \$	16 377 \$	20 246 \$	9 556 \$	12 048 \$
855	Musées et archives	18 381 \$	21 128 \$	21 526 \$	23 869 \$	16 215 \$	18 919 \$

Source : Compilation du Groupe DBSF à partir des données du recensement 1991, traitées spécifiquement par Statistique Canada.

Les données du recensement de 1996 indiquent que l'écart entre les revenus des femmes et ceux des hommes dans certains domaines du tourisme est plus prononcé pour les emplois à temps plein que pour ceux à temps partiel. En effet, pour la main-d'œuvre à temps plein, cet écart varie entre 21 % en transport, 26 % en hébergement et 31 % en restauration. Une analyse plus raffinée nécessiterait de comparer les principales occupations et les emplois types confiés aux hommes et aux femmes dans un même domaine.

Cet écart est toutefois moins prononcé pour la main-d'œuvre à temps partiel. Il se situe à 10 % dans le domaine du transport, à 8 % dans celui de l'hébergement et est pratiquement nul (1 %) dans le domaine de la restauration.

**TABLEAU 2.10**  
**Revenus d'emploi moyens à temps plein en tourisme selon certains domaines**

Domaines	Revenus d'emploi moyens, temps plein (\$)			Écart moyen, temps plein	
	Total	Hommes	Femmes	(\$)	%
Transport	32 223	33 391	26 306	7 085	21 %
Hébergement	15 686	18 241	13 576	4 665	26 %
Restauration	14 216	17 120	11 770	5 350	31 %
Ensemble des industries	29 880	33 721	24 143	9 578	28 %

Source : Statistique Canada, Recensement de 1996, population active occupée.

**TABLEAU 2.11**  
**Revenus d'emploi moyens à temps partiel en tourisme selon certains domaines**

Domaines	Revenus d'emploi moyens, temps partiel (\$)			Écart moyen, temps partiel	
	Total	Hommes	Femmes	(\$)	%
Transport	11 969	12 378	11 108	1 270	10 %
Hébergement	6 501	6 887	6 328	559	8 %
Restauration	5 573	5 625	5 544	81	1 %
Ensemble des industries	9 948	9 601	10 135	(534)	-6 %

Source : Statistique Canada, Recensement de 1996, population active occupée.

## 3 *PORTRAIT DES FONCTIONS DE TRAVAIL*

### 3.1 SYNTHÈSE DE L'ANALYSE DES FONCTIONS DE TRAVAIL

L'étude de l'évolution des fonctions de travail (métiers et professions) dans le sous-secteur Tourisme permet de dégager les constats suivants sur leur état et les besoins de formation actuels et prévus :

- la plupart des gens qui travaillent dans le sous-secteur Tourisme n'ont pas une formation scolaire qui s'y rapporte directement à l'exception de celles qui occupent des fonctions de travail telles que réceptionniste d'hôtel, guide de ville, chef, cuisinière ou cuisinier ou serveuse et serveur dans les restaurants d'hôtels haut de gamme;
- de façon générale, les salaires s'échelonnent de bas à très bas dans la plupart des domaines du tourisme, surtout lorsqu'on les compare au niveau de compétence exigé;
- pour un grand nombre de fonctions de travail, à l'exclusion de celles occupées par des cadres, une forte proportion des emplois sont à temps partiel ou saisonniers, à la pige ou en sous-traitance, et sont occupés par des jeunes et des femmes;
- le bagage scolaire n'est pas un critère d'embauche prioritaire, bien que la scolarité moyenne des employés de ce secteur soit relativement élevée;
- l'expérience, la connaissance du milieu touristique et la personnalité sont des critères de sélection beaucoup plus importants que la formation scolaire;
- le bilinguisme est incontournable et la connaissance d'une troisième ou quatrième langue devient un atout majeur, dans un contexte où de plus en plus d'entreprises visent des clientèles extérieures;
- la maîtrise de technologies informatiques fait dorénavant partie des compétences générales requises pour la grande majorité des fonctions de travail, ce qui implique un besoin de formation continue;
- les compétences relatives à la promotion, à la vente et aux communications prennent une importance accrue pour nombre de postes de service et de gestion et sont de nouvelles exigences pour une proportion importante de ces postes;
- la polyvalence et la flexibilité sont des aptitudes essentielles pour plusieurs fonctions de travail, incluant les postes de direction;

- l'actualisation des compétences relatives à la gestion des ressources humaines concerne principalement les entreprises majeures des domaines de la restauration, de l'hébergement, des fêtes et festivals et des attraits et services touristiques;
- la tendance à la responsabilisation par rapport aux postes de service, allant de pair avec la précédente, s'applique au même type d'entreprise.

L'émergence des nouvelles technologies d'information et de communication, le peu de barrières à l'entrée dans la plupart des domaines, l'orientation de ce secteur vers des clientèles extérieures et la diminution des subventions gouvernementales dans certains domaines névralgiques, tels que les attraits touristiques ou les fêtes et festivals, sont les principaux facteurs de changement observés dans ce secteur caractérisé par la présence massive de micro-entreprises.

Même si les formations spécialisées en tourisme sont connues dans l'industrie, l'expérience, le savoir-être et la connaissance du milieu restent des critères de sélection prédominants. Lorsqu'une formation spécialisée en milieu scolaire est requise, comme dans les restaurants d'hôtels haut de gamme, on exige malgré tout une combinaison d'éléments comme la formation scolaire, le savoir-être et l'expérience de travail. Cette tendance lourde s'appuie sur le fait que les compétences requises dans ce secteur de services reposent davantage sur des aptitudes et des attitudes que sur des connaissances scolaires. Lorsque la vente fait partie des fonctions de travail, la connaissance du milieu et de ses réseaux, appuyée sur l'expérience, est évidemment indispensable.

Dans la plupart des domaines, les promotions internes sont encore largement privilégiées par rapport à l'embauche externe. Seules les institutions muséales, les services touristiques gouvernementaux et, dans une moindre mesure, les entreprises majeures dans les domaines des transports, de l'hébergement et de la restauration échappent à cette tendance. Ce fait appuie la prédominance de l'expérience sur la formation scolaire. La notion d'appartenance est particulièrement forte dans la restauration et l'hébergement, en raison de l'importance accordée à l'image de l'entreprise dans ces domaines.

La connaissance de trois ou quatre langues est un atout pour la plupart des postes de service et de vente dans les domaines s'ouvrant aux clientèles étrangères comme l'hébergement, les attraits et services touristiques ainsi que les transports. La connaissance des langues asiatiques est actuellement très recherchée.

La mise à niveau des compétences en informatique se traduit surtout par l'adaptation aux nouvelles technologies d'information dans ce secteur déjà largement informatisé. Les domaines du voyage, des services touristiques, des attraites et des fêtes et festivals sont les plus affectés par ce phénomène. Pour le reste, on constate deux types de besoins :

- une familiarisation avec les ordinateurs et les logiciels les plus courants fait partie des compétences transversales requises pour la grande majorité des postes;
- une connaissance des logiciels et équipements spécialisés utilisés dans les différentes fonctions de travail, connaissance qui devrait être acquise durant la formation initiale, notamment pour les postes de réceptionniste d'hôtel, d'agente ou d'agent d'information touristique, de conseillère ou conseiller en voyage ou de gestionnaire.

C'est dans les domaines du voyage, des services touristiques, de l'hébergement, de la restauration et des attraites touristiques que l'on retrouve le plus de problèmes reliés à des lacunes quant à l'état des compétences et à la formation, notamment pour les fonctions suivantes :

- conseillère, conseiller en voyages
- guide (à l'exception des guides de ville)
- chauffeuse-chauffeur-guide
- gouvernante, gouvernant d'hôtel
- cuisinière, cuisinier et chef
- boulangère, boulanger
- préposée, préposé aux amusements, aux sports et aux loisirs (métiers de la neige).

Dans le domaine des attraites (musées, fêtes et festivals), une partie importante des activités est maintenue grâce au bénévolat. Ce phénomène a des répercussions sur les tâches de travail des gestionnaires, en plus de nuire à la reconnaissance professionnelle de certaines fonctions, la plus affectée étant celle de guide. Le manque de définition de cette profession est aggravé par l'existence d'instituts de formation privés - de qualité variable - et par le manque de discipline de certains acteurs et actrices des domaines du voyage et du transport.

Dans le transport aérien, c'est l'absence de formation reconnue en amont de l'embauche qui pose un problème pour les aspirantes et aspirants aux postes d'agentes et d'agents de bord.

Les compétences relatives à la vente, à la promotion et à la représentation prennent de plus en plus d'importance en raison, notamment, de la réorganisation du travail, de la concurrence accrue et de la diminution des niveaux des subventions gouvernementales dans le domaine des attraites, des services touristiques et des fêtes et festivals. Les directrices et directeurs, guides, préposées et préposés à l'accueil, planificateurs de congrès, agentes et agents de communication, agentes et agents de réservation et d'information ainsi que les réceptionnistes sont les plus touchés par ce phénomène.

Les postes les plus ingrats dans l'hôtellerie et la restauration (préposées et préposés aux chambres et au nettoyage, plongeuses, plongeurs, aide-cuisiniers) ainsi que dans l'industrie du taxi, sont majoritairement occupés par des personnes d'origine ethnique autre que française ou anglaise dans la région de Montréal. Dans le milieu hôtelier montréalais, les gestionnaires de ressources humaines ont donc à composer avec de multiples cultures. C'est d'ailleurs dans l'hôtellerie et la restauration que l'on retrouve le plus de demandes concernant l'amélioration des compétences en gestion des ressources humaines :

- leadership, motivation du personnel, sens du travail d'équipe;
- négociation, arbitrage, gestion de conflits et de conventions collectives;
- formation;
- coordination plutôt que surveillance.

Le nombre de tâches dévolues à une seule personne étant habituellement inversement proportionnel à la taille de l'entreprise, on retrouve dans les micro-entreprises du secteur touristique un grand nombre d'entrepreneurs et d'employés assumant trois, quatre ou cinq fonctions de travail. Le tourisme d'aventure, le transport par autocar, la restauration, l'hébergement et les attraits touristiques de petite taille sont particulièrement représentatifs de cet état de choses.

### 3.2 DESCRIPTION DES FONCTIONS DE TRAVAIL

Les pages qui suivent présentent une description des principales fonctions de travail que l'on retrouve dans le secteur du tourisme. Chacune d'elles est assortie des précisions suivantes<sup>11</sup> :

1. Définition de la fonction de travail et description des tâches;
2. Exigences à l'embauche;
3. Données sur la main-d'œuvre;
4. Constats sur les compétences et la formation;
5. Évolution récente et prévisible de la fonction de travail.

L'information ayant servi à la description des fonctions de travail est issue de l'analyse de nombreux documents et de la collecte de données sur le terrain<sup>12</sup>. Parmi les plus importants, mentionnons :

---

11 Sauf pour certains postes importants pour l'industrie sans pour autant être spécifiques, comme ceux de directrices ou de directeur.

12 La liste complète des ouvrages consultés est disponible dans le document synthèse.

- *Développement des ressources humaines Canada, Classification nationale des professions, 1993;*
- *Développement des ressources humaines Canada, Emploi-Avenir, perspectives de carrière pour les diplômés, 1996;*
- *Conseil canadien des ressources humaines en tourisme, Guide d'exploration de l'étudiant, Aperçu de la formation et des choix de carrière offerts en tourisme, 1995;*
- Littérature récente sur certaines fonctions de travail, notamment les études préliminaires et les rapports d'analyse de situation de travail qui ont un lien avec le tourisme et qui ont été réalisés pour le ministère de l'Éducation du Québec;
- Deux groupes de discussion, un portant sur l'hébergement et l'autre sur la fonction de guide;
- Une quinzaine d'entrevues face à face et téléphoniques en profondeur touchant les domaines ou sous-domaines suivants : hôtellerie, restauration, transport aérien, transport par autobus, transport par taxi, attrait, fêtes et festivals, tourisme d'aventure, loisirs de plein air, voyage et services touristiques.

Par ailleurs, le degré d'analyse diffère d'une fonction de travail à l'autre. Elle se fonde sur cinq critères :

- le nombre d'emplois associés à la fonction de travail;
- l'existence d'un ou de plusieurs programmes de formation rattachés à la fonction de travail;
- l'importance ou la signification de la fonction de travail pour l'industrie;
- l'importance ou la signification de la fonction de travail pour le secteur de formation;
- l'importance ou la signification de la fonction de travail, compte tenu des perspectives d'évolution du tourisme.

Ainsi, certaines fonctions de travail ont fait l'objet d'une analyse plus approfondie; par exemple, directrice ou directeur des ventes, du marketing et des relations publiques, préposée ou préposé à l'accueil, aux renseignements et aux relations publiques, cuisinière ou cuisinier ainsi que guide.

D'autres fonctions de travail ont été, au contraire, traitées brièvement; par exemple, cadre supérieur, directrice ou directeur d'institution muséale et de galerie d'art, directrice ou directeur des transports, inspecteur de la santé publique, de l'hygiène et de la sécurité au travail, technicienne ou technicien à l'entretien des bâtiments, gardienne ou gardien de sécurité.

Les fonctions de travail qui ont fait l'objet d'une analyse sont énumérées à la page suivante. Elles sont présentées par ordre croissant de numéros attribués dans la Classification nationale des professions (CNP). À des fins pratiques, certaines fonctions de travail ont été regroupées. Il faut également noter que certaines d'entre elles chevauchent les domaines du tourisme et de l'alimentation et incluent l'information relative à chacun.

## Présentation des professions par catégorie CNP

	page
• Cadre supérieur, cadre supérieure (CNP 0015).....	95
• Directeur, directrice d'institution muséale et de galerie d'art (CNP 0511) .....	98
• Directeur, directrice des ventes, du marketing et des relations publiques (CNP 0611)....	101
• Directeur, directrice de la vente au détail (CNP 0621, 6211).....	107
• Directeur, directrice de la restauration et des services d'alimentation (CNP 0631).....	113
• Directeur, directrice de l'hébergement (CNP 0632) .....	118
• Directeur, directrice des transports (CNP 0713) .....	122
• Planificateur, planificatrice de congrès et d'événements spéciaux (CNP 1226).....	125
• Préposé, préposée à l'accueil, aux renseignements et au service à la clientèle (CNP 1453)	129
• Inspecteur, inspectrice de la santé publique, de l'hygiène et de la sécurité au travail (CNP 2263, 2222).....	134
• Conseiller, conseillère en développement économique et en marketing (CNP 4163).....	139
• Professionnel, professionnelle des relations publiques et des communications(CNP 5124)	144
• Instructeur, instructrice d'activités sportives de plein air (CNP 5254).....	149
• Gouvernant, gouvernante d'hôtel ou d'institution (CNP 6213).....	153
• Technicien, technicienne à l'entretien des bâtiments (CNP 6215).....	157
• Superviseur, superviseuse des autres services (CNP 6216) .....	160
• Chef, cuisinier, cuisinière (CNP 6241).....	164
• Cuisinier, cuisinière (CNP 6242) .....	164
• Boulanger-pâtissier, boulangère-pâtissière (CNP 6252).....	171
• Représentant, représentante des ventes non techniques, vente en gros (CNP 6411) ....	175
• Conseiller, conseillère en voyages (CNP 6431).....	181
• Agent, agente et commissaire de bord (CNP 6432).....	185
• Agent, agente à la billetterie dans le transport (CNP 6433, 6434).....	189
• Réceptionniste d'hôtel (incluant concierge) (CNP 6435) .....	194
• Guide (CNP 6441, 6442, 5212) .....	198
• Maître d'hôtel et hôte, hôtesse (CNP 6451) .....	207
• Barman, bairmaid (CNP 6452) .....	206
• Serveur, serveuse (CNP 6453) .....	207
• Aide-cuisinier, aide-cuisinière (CNP 6642).....	216
• Gardien, gardienne de sécurité (CNP 6651) .....	221
• Préposé, préposée à l'entretien ménager (CNP 6661, 6681) .....	224
• Préposé, préposée dans les amusements, les sports et les loisirs (CNP 6671, 6443) ....	229
• Préposé, préposée en hébergement (CNP 6672).....	234
• Conducteur, conductrice d'autobus et autres transports en commun (CNP 7412) .....	237
• Chauffeur, chauffeuse de taxi ou de limousine (CNP 7413) .....	241

## Présentation des professions par ordre alphabétique

	page
• Agent, agente à la billetterie dans le transport (CNP 6433, 6434).....	188
• Agent, agente et commissaire de bord (CNP 6432).....	185
• Aide-cuisinier, aide-cuisinière (CNP 6642).....	216
• Barman, barmaid (CNP 6452).....	207
• Boulanger-pâtissier, boulangère-pâtissière (CNP 6252).....	171
• Cadre supérieur, cadre supérieure (CNP 0015).....	95
• Chauffeur, chauffeuse de taxi ou de limousine (CNP 7413).....	241
• Chef cuisinier, cuisinière (CNP 6241).....	164
• Conducteur, conductrice d'autobus et autres transports en commun (CNP 7412).....	237
• Conseiller, conseillère en développement économique et en marketing (CNP 4163).....	139
• Conseiller, conseillère en voyages (CNP 6431).....	181
• Cuisinier, cuisinière (CNP 6242).....	164
• Directeur, directrice d'institution muséale et de galerie d'art (CNP 0511).....	98
• Directeur, directrice de l'hébergement (CNP 0632).....	118
• Directeur, directrice de la restauration et des services d'alimentation (CNP 0631).....	113
• Directeur, directrice de la vente au détail (CNP 0621, 6211).....	107
• Directeur, directrice des transports (CNP 0713).....	122
• Directeur, directrice des ventes, du marketing et des relations publiques (CNP 0611)....	101
• Gardien, gardienne de sécurité (CNP 6651).....	221
• Gouvernant, gouvernante d'hôtel ou d'institution (CNP 6213).....	153
• Guide (CNP 6441, 6442, 5212).....	198
• Inspecteur, inspectrice de la santé publique, de l'hygiène et de la sécurité au travail (CNP 2263, 2222).....	134
• Instructeur, instructrice d'activités sportives de plein air (CNP 5254).....	149
• Maître d'hôtel et hôte, hôtesse (CNP 6451).....	207
• Planificateur, planificatrice de congrès et d'événements spéciaux (CNP 1226).....	125
• Préposé, préposée à l'accueil, aux renseignements et au service à la clientèle (CNP 1453).....	129
• Préposé, préposée à l'entretien ménager (CNP 6661, 6681).....	224
• Préposé, préposée dans les amusements, les sports et les loisirs (CNP 6671, 6443)....	229
• Préposé, préposée en hébergement (CNP 6672).....	234
• Professionnel, professionnelle des relations publiques et des communications (CNP 5124).....	144
• Réceptionniste d'hôtel (incluant concierge) (CNP 6435).....	194
• Représentant, représentante des ventes non techniques, vente en gros (CNP 6411)....	175
• Serveur, serveuse (CNP 6453).....	207
• Superviseur, superviseuse des autres services (CNP 6216).....	160
• Technicien, technicienne à l'entretien des bâtiments (CNP 6215).....	157

## **CNP 0015**

### **CADRE SUPÉRIEUR, CADRE SUPÉRIEURE**

#### **1. Définition de la fonction de travail et description des tâches**

##### *Définition*

Les cadres supérieurs de ce groupe de base planifient, organisent, dirigent et contrôlent, par l'entremise de cadres intermédiaires, les compagnies des secteurs du commerce, de la radiotélédiffusion et des autres services non classés ailleurs. Elles et ils formulent les politiques qui établissent la direction à suivre par ces compagnies, seuls ou avec un conseil d'administration.

##### *Types d'entreprises*

Chaînes intégrées de distribution, chaînes de restaurants, chaînes d'établissements hôteliers, entreprises majeures dans les domaines des transports et du voyage.

##### *Caractéristiques*

On retrouve peu de cadres supérieurs dans les secteurs du tourisme et de l'alimentation. Ils ne sont présents que dans les plus grandes entreprises et leur travail est identique à celui des cadres supérieurs œuvrant dans d'autres secteurs économiques.

##### *Appellations courantes*

- Chef de la direction d'agences et de grossistes en voyages
- Contrôleuse générale, contrôleur général de chaîne de restaurants
- Vice-présidente régionale, vice-président régional de chaîne hôtelière.

##### *Description des tâches*

Les personnes occupant ce poste remplissent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes.

- Établir les objectifs de la compagnie en formulant ou en approuvant ses politiques et ses programmes.
- Autoriser et organiser l'établissement des principaux services de l'organisation et la création des postes de niveau supérieur qui s'y rattachent.
- Allouer les ressources financières nécessaires à la mise en œuvre des politiques et des programmes de la compagnie, établir les contrôles administratifs et financiers, formuler et approuver les campagnes de promotion et approuver le plan d'ensemble de la gestion des ressources humaines.
- Sélectionner ou approuver la sélection des cadres de niveau intermédiaire, des directrices ou directeurs et autre personnel administratif.
- Coordonner le travail des régions, des divisions ou des services.
- Représenter la compagnie ou déléguer des représentants ou représentantes pour agir au nom de la compagnie lors de négociations ou autres fonctions officielles.

## 2. Exigences à l'embauche

- Un diplôme d'études universitaires en administration des affaires, en finance ou dans une discipline connexe rattachée au service est habituellement exigé.
- Plusieurs années d'expérience en tant que cadre intermédiaire dans les secteurs du commerce, de la radiodiffusion et des autres services sont habituellement exigées.
- Il est possible de se spécialiser dans un domaine ou un service particulier en acquérant soit de l'expérience, soit une formation universitaire ou collégiale spécifique.
- Les cadres supérieures ou cadres supérieurs du secteur de la finance doivent détenir un titre professionnel en comptabilité.

## 3. Données sur la main-d'œuvre

Cadre supérieur, cadre supérieure	CNP 0015		
	Total	Hommes	Femmes
<b>Population de 15 ans et plus</b>	<b>10 930</b>	<b>84,3 %</b>	<b>15,7 %</b>
- <i>Statut d'emploi</i>			
- plein temps	96,7 %	97,7 %	91,0 %
- temps partiel	3,3 %	2,3 %	9,0 %
- <i>Revenu moyen d'emploi (plein temps)</i>	61 013 \$	65 272 \$	36 455 \$
<b>Population active occupée</b>			
- <i>Groupes d'âges</i>			
- 15-24 ans	1,6 %	1,6 %	2,0 %
- 25-44 ans	44,2 %	42,6 %	52,6 %
- 45-64 ans	48,4 %	49,9 %	39,7 %
- <i>Plus haut niveau de scolarité atteint<sup>13</sup></i>			
- Primaire ou secondaire seulement	18,0 %	18,3 %	16,3 %
(DES) - Certificat d'études secondaires	18,7 %	18,4 %	20,1 %
(AFP, DEP) Certificat ou diplôme de métiers	5,2 %	5,1 %	5,7 %
- Autres études non universitaires sans certificat	6,7 %	6,8 %	6,3 %
(AEC, DEC) Autres études non universitaires avec certificat	15,7 %	15,5 %	16,9 %
- Études universitaires sans grade	13,9 %	13,7 %	14,6 %
- Études universitaires avec grade	21,9 %	22,3 %	20,1 %

13 Correspondance générale pour ce qui est d'un diplôme dans le système scolaire québécois.

Principaux secteurs d'emploi (CTI liés aux secteurs du tourisme et de l'alimentation)	CNP 0015 - Population active		
	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Total des industries	100,0 %	0,3 %	98,5 %
52 – Produits alimentaires, boissons, médicaments et tabac (commerce de gros)	6,4 %	2,4 %	100,0 %
60 – Aliments, boissons, médicaments (commerce de détail)	4,9 %	0,4 %	100,0 %
63 - Véhicules automobiles, pièces et accessoires	11,7 %	1,3 %	98,5 %
91 – Hébergement	1,7 %	0,5 %	92,1 %
92 – Restauration	4,1 %	0,3 %	94,6 %
99 – Autres services	10,2 %	1,5 %	99,1 %

Source : Statistique Canada, Recensement 1996.

## **CNP 0511**

### **DIRECTEUR, DIRECTRICE D'INSTITUTION MUSÉALE ET DE GALERIE D'ART**

#### **1. Définition de la fonction de travail et description des tâches**

##### *Définition*

Les directeurs, directrices d'institutions muséales et de galeries d'art planifient, organisent, dirigent et contrôlent les activités de leur établissement ou d'un service dans un tel établissement.

##### *Types d'entreprises*

Musées, lieux, sites et parcs à vocation historique, scientifique ou pédagogique, galeries d'art.

##### *Caractéristiques*

La recherche de financement, la promotion et les relations publiques prennent une importance croissante, surtout dans les établissements trop petits pour affecter une personne à cette fonction.

##### *Appellations courantes*

- Administrateur, administratrice de musée, de lieux et sites historiques, de galerie d'art
- Administrateur adjoint, administratrice adjointe de musée ou de galerie d'art
- Directeur conservateur, directrice conservatrice
- Directeur général, directrice générale de musée
- Directeur, directrice de parc historique
- Directeur, directrice de galerie d'art.

##### *Description des tâches*

Les personnes occupant ce poste remplissent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes.

- Planifier, organiser, diriger et contrôler les activités d'un musée, d'un service des archives ou d'une chaîne de services des archives ou d'une galerie d'art ou d'un service technique dans un tel établissement.
- Élaborer et administrer des politiques et des programmes.
- Préparer des projets et des demandes de subventions et de financement.
- Préparer et administrer un budget.
- Faire le recrutement et assurer la formation du personnel professionnel, technique et de soutien.

##### *Dans les plus petits établissements :*

- Élaborer, exécuter et faire la promotion des programmes de publicité et de relations publiques.
- Remplir, au besoin, les fonctions de bibliothécaire, d'archiviste ou de conservatrice, conservateur dans un petit établissement.

## 2. Exigences à l'embauche

- Baccalauréat au minimum, une maîtrise est couramment exigée dans divers champs de spécialisation : administration, gestion de projet, muséologie (si gestion en plus).
- Aptitudes en recherche de financement.
- Huit à dix ans d'expérience dans ce domaine ou un domaine connexe.
- Bonne connaissance des systèmes informatisés.
- Être bilingue (français et anglais).

### Facilité de recrutement

- Difficile.

## 3. Données sur la main-d'œuvre

Directeur, directrice d'institution muséale et de galerie d'art	CNP 0511		
	Total	Hommes	Femmes
<b>Population de 15 ans et plus</b>	<b>1 030</b>	<b>42,2 %</b>	<b>57,8 %</b>
- <i>Statut d'emploi</i>			
- plein temps	93,2 %	93,3 %	93,2 %
- temps partiel	6,8 %	6,7 %	6,8 %
- <i>Revenu moyen d'emploi (plein temps)</i>	45 345 \$	50 123 \$	41 753 \$
<b>Population active occupée</b>			
- <i>Groupes d'âges</i>			
- 15-24 ans	1,5 %	0,0 %	1,8 %
- 25-44 ans	44,6 %	42,7 %	46,0 %
- 45-64 ans	51,8 %	53,7 %	50,4 %
- <i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>			
- Primaire ou secondaire seulement	0,0 %	0,0 %	0,0 %
- Certificat d'études secondaires	7,2 %	7,4 %	6,3 %
- Certificat ou diplôme de métiers	1,0 %	0,0 %	1,8 %
- Autres études non universitaires sans certificat	2,1 %	4,9 %	0,0 %
- Autres études non universitaires avec certificat	12,4 %	8,6 %	14,4 %
- Études universitaires sans grade	13,9 %	17,3 %	11,7 %
- Études universitaires avec grade	63,4 %	61,7 %	65,8 %

Principaux secteurs d'emploi (CTI liés au secteur du tourisme)	CNP 0511 - Population active		
	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Total des industries	100,0 %	0,03 %	94,2 %
85 – Enseignement (dont 855 musées et archives)	56,5 %	0,2 %	96,6 %
96 – Divertissements et loisirs	5,8 %	0,1 %	83,3 %
99 – Autres services	3,4 %	0,01 %	71,4 %

Source : Statistique Canada, Recensement 1996.

#### 4. Constats sur les compétences et la formation

##### *Formation reliée à l'emploi*

- Aucune formation spécifique.

##### *État des compétences et de la formation*

- Correspond aux exigences.

##### *Lacunes et besoins de perfectionnement*

- Gestion du personnel, gestion financière.

#### 5. Évolution récente et prévisible de la fonction de travail

##### *Perspectives d'emploi*

- La charge de travail et l'importance stratégique de ce poste sont en croissance en raison des compressions budgétaires.

##### *Évolution des exigences*

- Recherche de financement accrue.
- Capacité de mobiliser le personnel (plus de tâches, moins de ressources).

##### *Promotion interne*

- Aucune ou peu de mobilité professionnelle dans les musées, les fonctions de travail étant cloisonnées.

## **CNP 0611**

### **DIRECTEUR, DIRECTRICE DES VENTES, DU MARKETING ET DES RELATIONS PUBLIQUES**

#### **1. Définition de la fonction de travail et description des tâches**

##### *Définition*

Les directeurs, directrices des ventes, du marketing et de la publicité planifient, organisent, dirigent et supervisent les activités d'entreprises et de services voués aux ventes commerciales, au marketing, à la publicité et aux relations publiques. Dans les plus grandes entreprises, il s'agit de postes distincts, alors que dans les plus petites, ces fonctions sont fusionnées en un ou deux postes. Lorsque ce poste n'existe pas en raison de la trop petite taille de l'entreprise, il est assumé par la directrice générale ou le directeur général.

##### *Types d'entreprises*

Toute entreprise d'envergure suffisante pour supporter ces postes, ainsi que les entreprises de marketing et de relations publiques.

- En alimentation.
- Entreprises industrielles de transformation des aliments, chaînes et établissements majeurs dans la distribution et la vente de gros ou au détail, chaînes de restaurants et autres établissements similaires.

##### *En tourisme*

- Chaînes d'hôtels, centres de villégiature, services touristiques privés et publics, institutions muséales, centres de congrès, entreprises de transport majeures et autres.

##### *Caractéristiques*

- Fonctions de travail polymorphes, en raison des divers regroupements de tâches possibles : ventes/marketing, relations publiques/marketing, relations publiques/publicité et autres.
- Poste clé dans nombre d'entreprises, en raison de la concurrence féroce régnant dans les secteurs de l'alimentation et du tourisme.
- Importance stratégique croissante des fonctions de travail reliées à la vente, à la recherche de financement et au développement des entreprises partiellement financées par l'État (musées, organisation de fêtes et festivals, services touristiques gouvernementaux).
- Les communications et la publicité sont souvent réalisées à l'extérieur, par des agences spécialisées.

##### *Appellations courantes*

- Directeur, directrice de campagnes de levées de fonds
- Directeur, directrice de la publicité
- Directeurdirectrice des communications
- Directeur, directrice des relations avec les médias

- Directeur, directrice des relations publiques
- Directeur, directrice des ventes aux sociétés
- Directeur, directrice des ventes et du marketing
- Directeur, directrice des ventes
- Directeur, directrice du marketing
- Directeur, directrice régionale des ventes
- Directeur, directrice commercialisation (musées)
- Directeur, directrice communications-marketing (musées)

L'appellation « directeur, directrice des ventes » est souvent employée pour désigner le poste de représentant, représentante des ventes.

#### *Description des tâches*

Les directeurs, directrices des ventes, du marketing et de la publicité remplissent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes.

- Planifier, organiser, diriger et contrôler la mise en œuvre des politiques, programmes et activités de leur direction (ou service).
- Planifier, diriger et contrôler les ressources humaines, financières et matérielles allouées à leur direction (ou service).
- Participer au comité de direction et au comité de gestion, à l'élaboration et à la mise en œuvre de leurs orientations stratégiques, de leurs politiques et procédures et effectuer d'autres tâches connexes à leurs responsabilités.
- Gérer les activités administratives connexes : réunions de gestion, horaires de travail, rapports de prospection et de vente.

#### *Ventes*

- Cibler la clientèle (ou membres) potentielle.
- Concevoir et réaliser les outils de vente essentiels à l'atteinte des objectifs.
- Aider à l'élaboration des produits et diriger les stratégies de vente des établissements.
- Rédiger et administrer les contrats de vente et autres documents à compléter, en conformité avec les directives.
- Assurer un suivi après-vente efficace.

#### *Marketing*

- Établir des réseaux de distribution pour les produits et services.
- Analyser les tendances du marché dans les secteurs similaires et concurrents.
- Développer des outils de travail, de contrôle et de mesure.
- Concevoir, diriger et présenter les programmes de marketing ainsi que des documents d'information et des rapports.
- Assurer un service et un suivi à la clientèle.

- Dans le secteur public et parapublic (musées, services touristiques gouvernementaux, organisation de fêtes et festivals : effectuer différentes activités en tant que conseiller, conseillère en matière de commercialisation, développer des projets et des activités spéciales constituant des sources de revenus et concevoir et mettre en place des stratégies, mécanismes et procédures nécessaires au bon fonctionnement et à l'augmentation des revenus de commercialisation.

*Relations publiques, communications, publicité*

- Assurer l'accueil spécialisé et s'occuper du volet protocolaire des fonctions officielles.
- Agir à titre de porte-parole de l'établissement auprès des médias.
- Rédiger des documents d'information ou des rapports et siéger, au nom de l'entreprise, à plusieurs comités statutaires.
- Entreprendre des démarches régulières d'information et de sensibilisation des journalistes et orchestrer la préparation, le déroulement et le suivi des activités de presse.
- Superviser le travail du personnel et des contractuels, ce qui comprend : la planification des besoins selon le projet, la préparation des devis de travail, la sélection du personnel, la définition et la répartition des rôles et responsabilités, la résolution des problèmes, la prestation de conseils, l'administration des clauses des différents contrats, la conduite des réunions et rencontres individuelles et le contrôle de la qualité des travaux.

## 2. Exigences à l'embauche

*Directeur, directrice des ventes et du marketing*

- Diplôme d'études collégiales ou universitaires en gestion du tourisme et de l'hôtellerie, en administration des affaires ou dans un domaine connexe, avec spécialisation dans la vente et le marketing. Une maîtrise est un atout.
- Bilinguisme.
- Expérience du domaine, du réseau de clientèle établi.
- Minimum de trois à dix années d'expérience comme représentante ou représentante des ventes ou du marketing ou dans un domaine connexe.
- Aptitudes en communications, vente, gestion du personnel, études de marché.

*Directeur, directrice des relations publiques, des communications et de la publicité*

- Diplôme d'études universitaires en relations publiques, en communication, en journalisme ou dans un domaine connexe. Une maîtrise est un atout.
- Bilinguisme.
- Minimum de cinq à dix années d'expérience dans le domaine ou dans un domaine connexe.
- Connaissance approfondie des produits et services visés, du domaine et des réseaux existants.
- Excellentes aptitudes en communications et relations publiques.

*Facilité de recrutement*

- Très difficile.

### 3. Données sur la main-d'œuvre

Directeur, directrice des ventes, du marketing et des relations publiques	CNP 0611		
	Total	Hommes	Femmes
<b>Population de 15 ans et plus</b>	<b>24 915</b>	<b>74,4 %</b>	<b>25,6 %</b>
- <i>Statut d'emploi</i>			
- plein temps	95,5 %	97,0 %	91,3 %
- temps partiel	4,5 %	3,0 %	8,7 %
- <i>Revenu moyen d'emploi (plein temps)</i>	51 192 \$	55 200 \$	38 838 \$
<b>Population active occupée</b>			
- <i>Groupes d'âges</i>			
- 15-24 ans	2,2 %	1,7 %	3,7 %
- 25-44 ans	62,9 %	59,4 %	73,2 %
- 45-64 ans	32,7 %	36,3 %	22,4 %
- <i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>			
- Primaire ou secondaire seulement	7,7 %	8,9 %	4,4 %
- Certificat d'études secondaires	14,9 %	15,4 %	13,4 %
- Certificat ou diplôme de métiers	3,5 %	3,6 %	3,1 %
- Autres études non niversitaires sans certificat	6,2 %	6,5 %	5,3 %
- Autres études non niversitaires avec certificat	16,0 %	16,3 %	15,2 %
- Études universitaires sans grade	17,4 %	16,8 %	19,2 %
- Études universitaires avec grade	34,3 %	32,5 %	39,4 %

Principaux secteurs d'emploi (CTI liés aux secteurs du tourisme et de l'alimentation)	CNP 0611 - Population active		
	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Total des industries	100,0 %	0,7 %	97,3 %
10 – Aliments	2,8 %	1,3 %	98,6 %
45 – Transport	1,8 %	0,3 %	97,8 %
52 – Produits alimentaires, boissons, médicaments et tabac (commerce de gros)	6,6 %	5,5 %	97,3 %
63 – Véhicules automobiles, pièces et accessoires	1,5 %	0,4 %	97,4 %
96 – Divertissements et loisirs	1,4 %	0,6 %	90,4 %
99 – Autres services	1,3 %	0,4 %	96,9 %

Source : Statistique Canada, Recensement 1996.

#### 4. Constats sur les compétences et la formation

##### *Formation reliée à l'emploi (pour le tourisme)*

- DEC 414.01 Techniques de tourisme
- DEC 430.01 Techniques de gestion hôtelière
- Baccalauréat Gestion du tourisme et de l'hôtellerie

##### *État des compétences et de la formation*

- Correspond aux exigences à l'embauche, en raison de la sélection sévère.
- Dans les plus petites entreprises, l'expérience de terrain supplée souvent à la formation scolaire.

##### *Directeur, directrice des ventes*

- Poste souvent occupé par un ancien représentant une ancienne représentante titulaire d'un DEC en tourisme ou en gestion.

##### *Lacunes et besoins de perfectionnement*

- Gestion des ressources humaines.
- Actualisation des techniques informatiques.

##### *Directeur, directrice des ventes*

- Actualisation des techniques de vente.

*Directeur, directrice du marketing*

- Actualisation des techniques de promotion et de mise en marché.
- Recherche de financement, incluant les commandites, pour ceux et celles qui ne travaillent pas dans des entreprises privées (musées, organisation de fêtes et festivals, agences de développement touristique).

*Satisfaction des employeurs*

- Généralement satisfaits, sauf dans le domaine de l'hébergement.
- Il semble que ces fonctions de travail ne sont pas couvertes par la plupart des programmes en tourisme et en gestion hôtelière.

## 5. Évolution récente et prévisible de la fonction de travail

*Perspectives d'emploi*

- Directeur, directrice des ventes, du marketing et de la publicité : stable en nombre, importance stratégique croissante.
- Directeur, directrice des ventes : en croissance (nombre et importance stratégique).

*Évolution des exigences*

- Ce poste exige une plus grande polyvalence qu'auparavant.
- Capacité de mobiliser le personnel (plus de tâches, moins de ressources).

*Promotion interne*

- Directeur, directrice des ventes : vers directeur, directrice des ventes, du marketing et de la publicité.
- Directeur, directrice des ventes, du marketing et de la publicité : vers postes de cadres supérieurs, cadres supérieures.

## **CNP 0621, 6211**

### **DIRECTEUR, DIRECTRICE DE LA VENTE AU DÉTAIL**

#### **1. Définition de la fonction de travail et description des tâches**

##### *Définition*

Les directeurs, directrices de la vente au détail planifient, organisent, dirigent et supervisent les activités d'établissements qui vendent des produits ou des services au détail. Les assistants-gérants, assistantes gérantes ou directeurs, directrices de départements effectuent les mêmes tâches que les directeurs, directrices d'établissement, à une échelle plus réduite. Les directeurs, directrices de la vente au détail travaillent dans des établissements de vente au détail ou elles et ils peuvent être gérants, gérantes et propriétaires de leur propre magasin.

##### *Types d'entreprises*

Agences de voyages.

Supermarchés, épiceries, commerces d'alimentation spécialisés.

##### *Appellations courantes*

##### *En tourisme*

- Directeur, directrice d'agence de voyage.

##### *En alimentation*

- Directeur, directrice de la vente au détail
- Gérant, gérante de supermarché
- Épicier, épicière
- Superviseur, superviseure vente au détail
- Directeur, directrice de département, vente au détail
- Gérant, gérante du service à la clientèle
- Chef boucher, chef bouchère
- Caissier, caissière en chef
- Gérant, gérante ou assistant-gérant, assistante-gérante de la section des fruits et légumes, de la boucherie-charcuterie, de la poissonnerie, des produits laitiers ou de la boulangerie-pâtisserie
- Superviseur, superviseure de la section des fruits et légumes, de la boucherie-charcuterie, de la poissonnerie, des produits laitiers, de la boulangerie-pâtisserie
- Superviseur, superviseure de circuits de livraison, vente au détail
- Superviseur, superviseure de magasin d'alcool

### *Description des tâches*

Les gérants, gérantes d'établissement ou de département dans le commerce de détail remplissent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes.

- Planifier, organiser, diriger et contrôler, pour le compte des propriétaires, les activités d'un établissement de vente au détail ou d'un département d'un tel établissement.
- Établir et mettre en pratique les politiques de l'établissement en accord avec les directives de la haute direction.
- Préparer les rapports sur les chiffres de ventes, les techniques marchandes et les problèmes reliés au personnel.

### *Gestion du personnel*

- Superviser, coordonner, motiver, encadrer, former ou déléguer la formation du personnel. Voir au travail d'équipe.
- Assigner les tâches et établir les horaires de travail.
- Déterminer les besoins en personnel et embaucher ou voir à l'embauche du personnel.

### *Vente et mise en marché*

- Examiner les études de marché et les tendances de consommation pour déterminer la demande, le chiffre d'affaires possible et l'incidence de la concurrence sur les ventes.
- Déterminer les produits et les services à vendre et établir les prix et les politiques de crédit.
- Élaborer et diriger des stratégies de commercialisation.

### *Gestion des stocks et gestion financière (gérant, gérante de département)*

- Voir à la tenue de l'inventaire et aux commandes de marchandises.
- Repérer, choisir et se procurer de la marchandise qui sera revendue.
- Planifier les budgets et autoriser les dépenses.

### *Service à la clientèle (gérant, gérante du service à la clientèle)*

- Gérer le service à la clientèle, résoudre les problèmes reliés aux plaintes, aux retours et aux pénuries de marchandise.

### *Chef caissier, chef caissière*

- Gérer le personnel des caisses, assigner les tâches et établir les horaires de travail.
- Autoriser les clients et clientes à effectuer des paiements par chèque, voir au retour des marchandises.

## 2. Exigences à l'embauche

Dans les agences de voyage

- Un diplôme d'études secondaires est le strict minimum exigé, mais on tend de plus en plus vers un diplôme collégial ou universitaire relié à l'administration des affaires.
- Trois à douze années d'expérience à un poste de supervision dans la vente au détail, une expérience en gestion et en administration des affaires est un atout majeur.

- Bilinguisme.

#### *En alimentation*

- Diplôme d'études secondaires au minimum, une formation de collégiale est de plus en plus exigée.
- Un diplôme d'études universitaires ou collégiales en administration des affaires ou en gestion peut être exigé, surtout pour les gérants ou gérantes de supermarché.
- Plusieurs années d'expérience pertinente, à des niveaux croissants de responsabilité.
- Connaissance pointue des produits vendus, surtout pour les chefs de département.
- Aptitudes en gestion de personnel et en prise de décisions.
- L'expérience est un critère de sélection plus important que la formation scolaire.

#### *Facilité de recrutement*

- En alimentation : difficile dans l'ensemble, à cause du manque d'expérience de la majorité des candidats et candidates potentiels.
- Très difficile, pour les départements de boucherie et de boulangerie-pâtisserie.

### 3. Données sur la main-d'œuvre

Directeur, directrice de la vente au détail	CNP 0621		
	Total	Hommes	Femmes
<b>Population de 15 ans et plus</b>	<b>64 010</b>	<b>64,8 %</b>	<b>35,2 %</b>
- <i>Statut d'emploi</i>			
- plein temps	94,0 %	96,3 %	89,7 %
- temps partiel	6,0 %	3,7 %	10,3 %
- <i>Revenu moyen d'emploi (plein temps)</i>	28 278 \$	32 075 \$	20 773 \$
<b>Population active occupée</b>			
- <i>Groupes d'âges</i>			
- 15-24 ans	6,7 %	5,0 %	9,8 %
- 25-44 ans	58,5 %	58,1 %	59,4 %
- 45-64 ans	32,8 %	34,6 %	29,4 %
- <i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>			
- Primaire ou secondaire seulement	20,1 %	20,2 %	19,8 %
- Certificat d'études secondaires	24,6 %	23,8 %	26,2 %
- Certificat ou diplôme de métiers	6,1 %	6,7 %	4,9 %
- Autres études non universitaires sans certificat	9,3 %	9,3 %	9,3 %
- Autres études non universitaires avec certificat	18,1 %	17,8 %	18,7 %
- Études universitaires sans grade	10,3 %	10,5 %	9,9 %
- Études universitaires avec grade	11,5 %	11,7 %	11,1 %

Principaux secteurs d'emploi (CTI liés aux secteurs du tourisme et de l'alimentation)	CNP 0621 - Population active		
	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Total des industries	100,0 %	2,0 %	95,9 %
60 – Aliments, boissons, médicaments (commerce de détail)	21,6 %	10,3 %	93,5 %
92 – Restauration	1,5 %	10,1 %	94,6 %
96 – Divertissements et loisirs	1,1 %	1,2 %	92,1 %
99 – Autres services	3,7 %	3,2 %	94,9 %

Superviseur, superviseure, vente au détail	CNP 6211		
	Total	Hommes	Femmes
<b>Population de 15 ans et plus</b>	<b>8 695</b>	<b>43,5 %</b>	<b>56,5 %</b>
- <i>Statut d'emploi</i>			
- plein temps	89,1 %	94,2 %	85,1 %
- temps partiel	10,9 %	5,8 %	14,9 %
- <i>Revenu moyen d'emploi (plein temps)</i>	24 469 \$	29 106 \$	20 509 \$
<b>Population active occupée</b>			
- <i>Groupes d'âges</i>			
- 15-24 ans	12,9 %	9,7 %	15,3 %
- 25-44 ans	62,2 %	64,0 %	60,7 %
- 45-64 ans	24,3 %	25,0 %	23,8 %
- <i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>			
- Primaire ou secondaire seulement	20,2 %	19,0 %	21,0 %
- Certificat d'études secondaires	25,8 %	25,1 %	26,3 %
- Certificat ou diplôme de métiers	5,1 %	5,4 %	5,0 %
- Autres études non universitaires sans certificat	11,8 %	10,1 %	13,0 %
- Autres études non universitaires avec certificat	18,9 %	19,8 %	18,2 %
- Études universitaires sans grade	9,4 %	10,7 %	8,5 %
- Études universitaires avec grade	8,8 %	9,8 %	8,0 %

Principaux secteurs d'emploi (CTI liés au secteur de l'alimentation)	CNP 6211 - Population active		
	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Total des industries	100,0 %	0,3 %	95,7 %
60 – Aliments, boissons, médicaments (commerce de détail)	35,0 %	2,2 %	96,0 %
92 – Restauration	1,7 %	0,1 %	100,0 %

Source : Statistique Canada, Recensement 1996

#### 4. Constats sur les compétences et la formation

##### *Formation reliée à l'emploi*

- Aucune formation spécifique.

##### *État des compétences et de la formation*

- En alimentation, dans la majorité des cas, la formation a été acquise sur le terrain et la formation scolaire de base se situe au secondaire.
- Le niveau de formation est plus élevé dans les entreprises corporatives que chez les indépendants, où l'on retrouve nombre de gérants ou gérantes n'ayant même pas complété leur secondaire.
- Dans les agences de voyage, on retrouve plus de diplômés ou diplômées du collégial ou de l'université.

##### *Lacunes et besoins de perfectionnement*

- Gestion des ressources humaines.
- Service à la clientèle : connaissance pointue des produits et conseils à la clientèle (surtout pour les chefs de département).
- Stratégies de mise en marché.
- Stratégies d'achat et négociation (pour les indépendants seulement).

##### *Besoins spécifiques au secteur de l'alimentation*

- Toutes les aptitudes et connaissances se rapportant à l'aspect périssable des produits frais, incluant les normes de salubrité et les principes ARMPC (HACCP).
- La formation collégiale en gestion de commerce de détail ne couvre pas les aspects reliés à la vente et à la gestion de produits frais, destinés à l'alimentation. Une formation axée vers la gestion de commerce de détail en alimentation est jugée souhaitable. Diverses initiatives sont en cours à l'enseignement universitaire, en collaboration avec l'Université Laval, les HEC et l'UQAM.

## 5. Évolution récente et prévisible de la fonction de travail

### *Perspectives d'emploi*

- Numériquement stable.
- Importance stratégique croissante des chefs de départements dans les supermarchés.

### *Évolution des exigences*

- Les épiciers indépendants étant de moins en moins nombreux, cette profession s'oriente vers l'opérationnalisation des politiques de l'entreprise en matière de gestion et de mise en marché.
- Modification de l'approche en gestion : les aspects reliés à la gestion des ressources humaines et au service à la clientèle prennent de l'importance aux dépens des fonctions relatives aux stratégies d'achat et de mise en marché, partiellement couvertes par le siège social.
- Meilleure connaissance des nouvelles technologies concernant la gestion informatisée de l'information (ECR, EED, logiciels de comptabilité, etc.).
- Meilleure connaissance de la législation, des normes de santé et sécurité et des systèmes ISO et ARMPC (HACCP).
- Maîtrise des concepts opérationnels de planification stratégique.
- Capacité de travailler en équipe et de former d'autres personnes.

### *Promotion interne*

- Dans le domaine du voyage, l'expérience peut mener aux échelons supérieurs de gestion et de direction (voyagiste, courtier en voyage, directeur général, directrice générale, directeur régional, directrice régionale d'agence nationale).
- La formation étant très dépendante de l'expérience dans le secteur de l'alimentation, les promotions internes sont encore une pratique courante, même si cette tendance est à la baisse dans les entreprises.

## **CNP 0631**

### **DIRECTEUR, DIRECTRICE DE LA RESTAURATION ET DES SERVICES D'ALIMENTATION**

#### **1. Définition de la fonction de travail et description des tâches**

##### *Définition*

Les directeurs, directrices de la restauration et des services d'alimentation planifient, organisent, dirigent et contrôlent les activités des restaurants, des bars, des cafétérias ou autres établissements du domaine de la restauration.

##### *Types d'entreprises*

Restaurants, salles à manger d'hôtels, cafés, bars, clubs privés, cafétérias, institutions, services alimentaires, salles de réception.

##### *Caractéristiques*

- Dans la pratique, ce poste englobe deux niveaux hiérarchiques, soit le gérant ou la gérante de la restauration, qui voit à l'ensemble des activités, et l'assistant-gérant, cuisine (le chef, en général) ou salle à manger (l'hôte, l'hôtesse en général). Dans la grande majorité des cas, les postes d'assistant-gérant, cuisine et d'assistant-gérant, assistante-gérante, salle à manger sont deux postes distincts. Dans les restaurants indépendants, le poste de directeur, directrice de la restauration est généralement occupé par le « patron », ou propriétaire de l'établissement.
- Ces fonctions de travail s'orientent de plus en plus vers la gestion, les tâches opérationnelles étant le plus souvent déléguées au chef, en cuisine et à l'hôte ou l'hôtesse, en salle.
- Les fonctions de travail des cadres supérieurs et directeurs, directrices de chaîne de restaurants ou de services alimentaires majeurs se retrouvent sous la CNP 0015 (cadres supérieurs des secteurs du commerce, de la radiotélédiffusion et des autres services non classés ailleurs).

##### *Appellations courantes*

Le poste de chef exécutif s'apparente plus, par sa définition de tâches, à celui de directeur, directrice de la restauration qu'au poste de chef.

- Directeur, directrice de la restauration
- Gérant, gérante de restaurant, restaurateur
- Assistant-gérant, assistante-gérante de la restauration, cuisine ou salle à manger
- Directeur, directrice adjoint de la restauration
- Directeur, directrice de la cafétéria, de la salle à manger, du bar
- Directeur, directrice des banquets
- Directeur, directrice des services alimentaires
- Directeur, directrice des services de cantines
- Directeur, directrice des services de traiteur
- Directeur, directrice d'hôtel, service de la restauration

- *Description des tâches*

Les personnes occupant ce poste remplissent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes :

- Planifier, diriger et contrôler tous les aspects de l'exploitation d'un service de restauration incluant la gestion et la supervision de la production en cuisine, du service en salle et des activités de nettoyage, ainsi que la participation à la promotion des ventes en restauration.

*Gestion*

- Établir les objectifs du service.
- Préparer les budgets et les prévisions.
- Étudier et proposer au directeur général ou directrice générale ou propriétaire les améliorations possibles afin d'augmenter les bénéfices.
- Étudier les techniques marchandes des établissements concurrents.

*Gestion des ressources humaines*

- Recruter les employés et superviser ou déléguer leur formation.
- Superviser ou déléguer la supervision des horaires et du rendement du personnel.
- Motiver et encadrer le personnel; gérer ou déléguer la gestion des conflits et des problèmes, ainsi que la coordination du travail d'équipe.

*Opérations*

- Contrôler les coûts d'exploitation et réviser les méthodes, les prix et les menus, en collaboration avec le chef, afin de tirer le maximum de recettes des services de restauration.
- Établir et appliquer les politiques, les normes et les procédures relatives aux types de produits et services offerts.
- Vérifier l'application des politiques, normes et règlements ayant trait à la santé, la sécurité, l'hygiène et la salubrité.
- Traiter avec les fournisseurs des dispositions relatives aux produits alimentaires et autres.
- Traiter avec la clientèle des dispositions relatives aux services de traiteurs ou à l'utilisation des installations pour des banquets ou des réceptions.

*Service à la clientèle*

- Donner suite aux plaintes de la clientèle.

## 2. Exigences à l'embauche

- Diplôme d'études secondaires au minimum, on tend de plus en plus vers le diplôme collégial en gestion des services d'alimentation.
- Minimum de cinq à dix années d'expérience dans le domaine de la restauration, incluant de l'expérience en supervision.
- Aptitudes en gestion de personnel, polyvalence, flexibilité, sentiment d'appartenance à l'entreprise, capacité d'innover, habiletés en communication, « leadership ».

- Dans les institutions publiques, un diplôme universitaire en gestion accompagné de plusieurs années d'expérience sont exigés.
- Dans le secteur privé, l'expérience, et particulièrement l'expérience interne, est un critère de sélection beaucoup plus important que la formation scolaire.
- Dans un nombre croissant de chaînes de restauration rapide, une formation en cours d'emploi est offerte.

*Facilité de recrutement*

- Difficile.

### 3. Données sur la main-d'œuvre

Directeur, directrice de la restauration et des services d'alimentation	CNP 0631		
	Total	Hommes	Femmes
<b>Population de 15 ans et plus</b>	<b>21 925</b>	<b>60,9 %</b>	<b>39,1 %</b>
- <i>Statut d'emploi</i>			
- plein temps	90,4 %	92,4 %	87,3 %
- temps partiel	9,6 %	7,6 %	12,7 %
- <i>Revenu moyen d'emploi (plein temps)</i>	23 091 \$	26 255 \$	17 875 \$
<b>Population active occupée</b>			
- <i>Groupes d'âges</i>			
- 15-24 ans	10,8 %	8,8 %	14,0 %
- 25-44 ans	56,7 %	55,7 %	58,4 %
- 45-64 ans	30,8 %	33,2 %	26,9 %
- <i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>			
- Primaire ou secondaire seulement	26,2 %	25,8 %	26,9 %
- Certificat d'études secondaires	20,6 %	19,0 %	23,1 %
- Certificat ou diplôme de métiers	4,8 %	5,3 %	4,0 %
- Autres études non universitaires sans certificat	9,5 %	9,7 %	9,2 %
- Autres études non universitaires avec certificat	18,3 %	17,5 %	19,5 %
- Études universitaires sans grade	10,5 %	11,2 %	9,3 %
- Études universitaires avec grade	10,1 %	11,5 %	7,9 %

Principaux secteurs d'emploi (CTI liés aux secteurs du tourisme et de l'alimentation)	CNP 0631 - Population active		
	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Total des industries	100,0 %	0,7 %	94,6 %
10 – Aliments	1,6 %	0,7 %	97,3 %
60 – Aliments, boissons, médicaments (commerce de détail)	11,8 %	1,9 %	97,4 %
91 – Hébergement	2,5 %	1,5 %	97,4 %
92 – Restauration	79,4 %	10,1 %	94,3 %

Source : Statistique Canada, Recensement 1996

#### 4. Constats sur les compétences et la formation

##### *Formations reliées à l'emploi*

- DEC 430.02 Techniques de gestion des services alimentaires et de la restauration.
- DEC 120.01 Techniques de diététique (plutôt dans les cuisines institutionnelles).

##### *État des compétences et de la formation*

- Correspond généralement aux exigences.
- La majorité des personnes occupant ces postes ont acquis leur formation «sur le tas» et beaucoup ont une formation de base du secondaire.

##### *Lacunes et besoins de perfectionnement*

- Négociation, gestion de conflits de travail.
- Gestion des ressources humaines, gestion financière, informatique.
- Principalement dans la région de Montréal, la gestion des ressources humaines implique la connaissance d'autres cultures, une proportion importante des subalternes étant d'origine ethnique autre que française ou anglaise.

## 5. Évolution récente et prévisible de la fonction de travail

### *Perspectives d'emploi*

- Stable, mais nombre de postes d'assistant-gérant ou assistante-gérante ont été supprimés.

### *Évolution des exigences*

- Les tâches reliées à l'exploitation des services de restauration perdent de l'importance au profit de celles axées sur la gestion et le service à la clientèle.
- Actualisation des compétences en informatique.
- Actualisation des compétences en gestion, particulièrement celles concernant les ressources humaines : communication, « leadership », motivation, appréciation du rendement du personnel, contribution à l'esprit d'équipe.
- Amélioration des compétences ayant trait à la gestion des conflits et des conventions collectives.
- Amélioration des compétences relatives à la santé et à la sécurité, à l'hygiène et à la salubrité, incluant la connaissance et la mise en œuvre du système ARMPC (HACCP).

### *Promotion interne*

- Dans la pratique, le recrutement pour ce poste s'effectue presque toujours à l'interne, auprès du personnel d'expérience ayant travaillé à plusieurs des postes supervisés, et en priorité auprès des directeurs adjoints, directrices adjointes, le cas échéant. S'il est impossible de trouver quelqu'un à l'interne, on va « marauder » chez les concurrents.
- La promotion un échelon supérieur est très rare.

## **CNP 0632**

### **DIRECTEUR, DIRECTRICE DE L'HÉBERGEMENT**

#### **1. Définition de la fonction de travail et description des tâches**

##### *Définition*

Les directeurs, directrices de l'hébergement planifient, organisent, dirigent et supervisent les activités d'un établissement d'hébergement ou d'un service à l'intérieur d'un tel établissement.

##### *Types d'entreprises*

Hôtels, motels, centres de villégiature, stations de ski et autres établissements d'hébergement.

##### *Caractéristiques*

- Poste dont l'importance stratégique s'accroît.
- Fonction de travail variable suivant la taille et le type d'établissement.
- L'expérience et le savoir-être sont des critères de sélection beaucoup plus importants que la formation scolaire.
- Ce poste est rarement obtenu à l'entrée dans l'entreprise et a généralement été obtenu par promotion interne. Cette tendance est toutefois à la baisse dans les grandes entreprises où le bagage scolaire et l'expérience professionnelle acquise à l'extérieur prennent plus d'importance.

##### *Appellations courantes*

- Directeur, directrice de l'hébergement
- Directeur adjoint, directrice adjointe d'hôtel ou de motel
- Directeur, directrice d'hôtel, de motel, de station de ski
- Directeur, directrice d'établissement de villégiature saisonnier
- Directeur, directrice du service de la réception, du service de réservations
- Exploitant de gîte du passant, de pension de famille, de maison de chambres pour touristes
- Responsable de l'hébergement.

##### *Description des tâches*

Les personnes occupant ce poste remplissent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes.

- Élaborer et mettre en œuvre des politiques et des procédures relatives au mode d'exploitation du service ou de l'établissement.
- Gérer les états financiers de l'établissement.
- Prendre part à l'élaboration des prix et des stratégies de promotion.
- Négocier avec les fournisseurs lors de l'achat de marchandises et d'approvisionnements.
- Représenter l'établissement auprès des utilisatrices et utilisateurs des installations pour des conventions, des banquets, des réceptions et autres activités.
- Recruter, superviser et former le personnel, établir et superviser les horaires de travail.

- Gérer les relations avec les syndicats et les conflits de travail.
- Régler les problèmes imprévus et les plaintes des clients.

## 2. Exigences à l'embauche

### *Scolarité/diplômes*

- Diplôme d'études secondaires dans les plus petites entreprises.
- Dans les chaînes et les grands hôtels, un diplôme collégial en gestion hôtelière ou en gestion touristique est généralement exigé.
- Un diplôme universitaire en gestion peut être requis.

### *Aptitudes/comportement/habilités*

- Trois à quatre années d'expérience dans le domaine, selon le bagage scolaire.
- Aptitudes en gestion des ressources humaines, arbitrage de conflit (importance du personnel multi-ethnique, à Montréal en particulier).
- Connaissance des processus de gestion financière et de gestion des ventes.
- Leadership, capacité de prise de décisions, capacité de réagir avec calme aux situations imprévues, habiletés en communication écrite et verbale, aptitude en gestion de ressources humaines et en gestion de conflits.
- Une période d'intégration de durée inversement proportionnelle à la taille de l'entreprise est encore souvent requise. Elle consiste à occuper d'abord un poste de réceptionniste, de préposé ou préposée à l'hébergement ou encore de serveur ou de serveuse durant une période pouvant aller de quelques mois à plusieurs années afin de se familiariser avec les rouages internes de l'entreprise avant d'occuper un poste de supervision.

### *Facilité de recrutement*

- Assez difficile.

### 3. Données sur la main-d'œuvre

Directeur, directrice de l'hébergement	CNP 0632		
	Total	Hommes	Femmes
<b>Population de 15 ans et plus</b>	<b>4 595</b>	<b>51,7 %</b>	<b>48,3 %</b>
- <i>Statut d'emploi</i>			
- plein temps	90,1 %	92,6 %	87,4 %
- temps partiel	9,9 %	7,4 %	12,6 %
- <i>Revenu moyen d'emploi (plein temps)</i>	25 009 \$	27 245 \$	22 469 \$
<b>Population active occupée</b>			
- <i>Groupes d'âges</i>			
- 15-24 ans	3,8 %	4,5 %	2,9 %
- 25-44 ans	46,3 %	46,4 %	46,1 %
- 45-64 ans	46,2 %	44,5 %	48,1 %
- <i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>			
- Primaire ou secondaire seulement	20,0 %	20,6 %	19,2 %
- Certificat d'études secondaires	17,2 %	12,8 %	21,9 %
- Certificat ou diplôme de métiers	4,3 %	4,5 %	4,1 %
- Autres études non universitaires sans certificat	6,7 %	6,6 %	7,0 %
- Autres études non universitaires avec certificat	22,3 %	22,2 %	22,3 %
- Études universitaires sans grade	13,2 %	14,0 %	12,2 %
- Études universitaires avec grade	16,4 %	19,3 %	13,3 %

Principaux secteurs d'emploi (CTI liés au secteur du tourisme)	CNP 0632 - Population active		
	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Total des industries	100,0 %	0,1 %	93,6 %
91 – Hébergement	65,0 %	8,3 %	93,5 %
92 – Restauration	5,6 %	0,2 %	87,5 %
96 – Divertissements et loisirs	2,5 %	0,2 %	71,4 %

Source : Statistique Canada, Recensement 1996.

## 4. Constats sur les compétences et la formation

### *Formation reliée à l'emploi*

- DEC 430.01 Techniques de gestion hôtelière
- Baccalauréat Gestion du tourisme et de l'hôtellerie

### *État des compétences et de la formation*

- Les plus âgés ont beaucoup d'expérience de terrain; ils ont commencé comme chasseur et progressé au long de la hiérarchie, mais n'ont pas de formation scolaire spécialisée.
- Les plus jeunes ont une formation correspondant généralement aux exigences à l'embauche.

### *Lacunes et besoins de perfectionnement*

- Processus de délégation de pouvoir, autant pour les jeunes fraîchement sortis des écoles que pour les plus vieux, habitués à gérer selon les méthodes d'autrefois.
- Arbitrage de conflits et de relations de travail.
- Formation continue indispensable.

### *Satisfaction des employeurs*

- Formation des plus jeunes généralement satisfaisante, sauf en ce qui concerne l'arbitrage de conflit.

## 5. Évolution récente et prévisible de la fonction de travail

### *Perspectives d'emploi*

- Fonction stable, sauf pour les directeurs adjoints, directrices adjointes (décroissance).

### *Évolution des exigences*

- Actualisation des compétences en gestion des ressources humaines : la majeure partie des tâches de travail ont trait à la négociation avec les syndicats et à la formation d'équipes de travail.
- Amélioration des compétences en formation du personnel au service à la clientèle.

### *Promotion interne*

- La promotion interne à partir de la base existe encore, mais elle s'applique un peu moins, dans la mesure où l'on peut trouver sur le marché de l'emploi des personnes dont les qualifications correspondent aux exigences à l'embauche et qui coûteront moins cher.
- Dans la pratique, on n'accède toutefois pas à ce poste sans une expérience partiellement acquise aux postes supervisés, dans la mesure où une telle expérience est essentielle au développement des compétences requises.

## **CNP 0713**

### **DIRECTEUR, DIRECTRICE DES TRANSPORTS**

#### **1. Définition de la fonction de travail et description des tâches**

##### *Définition*

Les directeurs ou directrices des transports planifient, organisent, dirigent et contrôlent, sous la direction d'un directeur général ou d'une directrice générale ou d'un autre cadre supérieur, les opérations d'une entreprise ou les services de transport.

##### *Types d'entreprises*

Lignes aériennes, lignes d'autocar, transport urbain, lignes ferroviaires et transport maritime; service de transport de voyageur.

##### *Appellations courantes*

- Directeur, directrice de service de transport urbain
- Directeur, directrice des opérations de vol
- Directeur, directrice des transports
- Directeur, directrice du service d'autobus
- Directeur, directrice du service des transports
- Directeur, directrice du service ferroviaire.

##### *Description des tâches*

Les personnes occupant ce poste remplissent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes.

- Planifier, organiser, diriger et contrôler l'exploitation d'une entreprise ou d'un service de transport.
- Contrôler le budget et les achats.
- Établir et mettre en application les politiques et les normes d'exploitation ainsi que les procédures de sécurité.
- Superviser la répartition des véhicules.
- Contrôler le rendement.
- Préparer des rapports à l'intention de la direction.
- Planifier les changements aux horaires et aux politiques.
- Recruter le personnel et superviser sa formation.

#### **2. Exigences à l'embauche**

- Un diplôme universitaire en administration des affaires ou en génie est habituellement exigé dans les plus grosses entreprises, mais les exigences scolaires fluctuent selon la taille de l'entreprise et le mode de transport visé.

- Une dizaine d'années d'expérience dans le domaine du transport, expérience de supervision et expérience de conducteur ou conductrice dans le mode de transport visé par l'entreprise.
- Une vaste expérience comme superviseur ou superviseuse et comme conducteur ou conductrice dans le mode de transport visé par l'entreprise peut parfois suppléer aux titres scolaires.
- Un certificat de qualification comme conducteur ou conductrice dans un mode de transport en particulier tel que pilote de ligne ou conducteur, conductrice d'autobus est habituellement exigé.

*Entreprises de transport par autocar et autobus*

- Pas d'exigences scolaire dans les plus petites entreprises, qui sont de type familial.
- Diplôme universitaire ou collégial en gestion ou en administration des affaires pour les plus grosses entreprises.

*Facilité de recrutement*

- Difficile.

### 3. Données sur la main-d'œuvre

Directeur, directrice des transports	CNP 0713		
	Total	Hommes	Femmes
<b>Population de 15 ans et plus</b>	<b>3 760</b>	<b>85,2 %</b>	<b>14,8 %</b>
- <i>Statut d'emploi</i>			
- plein temps	96,5 %	97,3 %	93,9 %
- temps partiel	3,5 %	2,7 %	7,1 %
- <i>Revenu moyen d'emploi (plein temps)</i>	50 598 \$	52 380 \$	39 858 \$
<b>Population active occupée</b>			
- <i>Groupes d'âges</i>			
- 15-24 ans	1,0 %	0,8 %	0,0 %
- 25-44 ans	53,5 %	52,2 %	62,0 %
- 45-64 ans	44,3 %	45,5 %	36,1 %
- <i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>			
- Primaire ou secondaire seulement	19,2 %	19,2 %	18,7 %
- Certificat d'études secondaires	20,0 %	20,7 %	16,8 %
- Certificat ou diplôme de métiers	5,7 %	6,0 %	3,7 %
- Autres études non universitaires sans certificat	5,2 %	4,9 %	7,5 %
- Autres études non universitaires avec certificat	15,6 %	15,4 %	15,9 %
- Études universitaires sans grade	13,0 %	13,0 %	13,1 %
- Études universitaires avec grade	21,3 %	20,8 %	24,3 %

Principaux secteurs d'emploi (CTI liés au secteur du tourisme)	CNP 0713 - Population active		
	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Total des industries	100,0 %	0,1 %	96,5 %
45 – Transport	83,6 %	2,3 %	96,8 %
451– transport aérien	11,7 %	2,5 %	92,0 %
451– transport en commun	15,8 %	1,7 %	100,0 %

Source : Statistique Canada, Recensement 1996.

#### 4. Constats sur les compétences et la formation

##### *Formation reliée à l'emploi*

- DEC 410.12 Techniques administratives (transport).

##### *État des compétences et de la formation*

- Profil de formation reflétant les exigences à l'embauche et fluctuant selon la taille de l'entreprise et le type de transport visé.

##### *Transport par autocar et autobus*

- Formation secondaire dans beaucoup de petites entreprises familiales, formation collégiale ou universitaire en gestion dans les plus grosses entreprises.
- Vaste expérience du transport par autocar ou autobus, parfois acquise en transport scolaire.

##### *Lacunes et besoins de perfectionnement*

##### *Transport par autocar et autobus*

- Gestion : planification stratégique, mise en marché, gestion des ressources humaines.

#### 5. Évolution récente et prévisible de la fonction de travail

##### *Perspectives d'emploi*

##### *Transport par autocar et autobus*

- Difficile à prévoir. Décroissance possible en raison des impacts de la déréglementation et de la diminution du transport par autobus nolisé (évolution des clientèles).

##### *Évolution des exigences*

- Vision à long terme, planification stratégique.

##### *Promotion interne*

- Dans la majorité des cas, à partir de postes de superviseur, superviseure ou de conducteur, conductrice dans le mode de transport visé par l'entreprise et vers d'autres postes de cadres supérieurs.

## **CNP 1226**

# **PLANIFICATEUR, PLANIFICATRICE DE CONGRÈS ET D'ÉVÉNEMENTS SPÉCIAUX**

## **1. Définition de la fonction de travail et description des tâches**

### *Définition*

Les planificateurs ou planificatrices de congrès et d'événements spéciaux planifient, organisent et coordonnent des conférences, des congrès, des réunions, des séminaires, des expositions, des foires commerciales, des festivals et autres événements spéciaux.

### *Types d'entreprises*

Associations touristiques, associations commerciales et professionnelles, centres de congrès et de conférences, compagnies spécialisées dans la planification de congrès et d'événements spéciaux, ainsi que les musées importants et les principaux hôtels ou chaînes d'hôtels orientés vers le tourisme d'affaires.

### *Caractéristiques*

- Profils de formation très variables, en l'absence de formation spécialisée dans ce domaine.

### *Appellations courantes*

- Planificateur, planificatrice de congrès et d'événements spéciaux
- Agent, agente des services de planification des congrès
- Coordonnateur, coordonnatrice d'événements spéciaux, de conférences, de congrès
- Directeur, directrice du service des congrès et banquets, coordonnateur - événements spéciaux
- Organisateur, organisatrice d'événements spéciaux, d'expositions commerciales, de conférences, de festivals
- Planificateur, planificatrice de congrès, d'événements spéciaux, de foires commerciales
- Planificateur, planificatrice du programme d'événements spéciaux.

### *Description des tâches*

Les planificateurs ou planificatrices de congrès et d'événements spéciaux remplissent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes.

### *Promotion*

- Rencontrer des représentantes ou représentants d'associations commerciales et professionnelles afin de promouvoir des services de conférence, de congrès et de foire commerciale.
- Participer à la publicité des événements auprès des commanditaires et du public ciblé, en collaboration avec le directeur ou la directrice du marketing et des communications ou avec le directeur ou la directrice des commandites, lorsque ce poste existe.

#### *Planification et développement*

- Rencontrer les commanditaires et le comité organisateur afin d'établir les objectifs, le programme et le budget de l'événement, ainsi que les procédures de contrôle des dépenses et de la logistique.
- Analyser les propositions émises par les commanditaires et le comité organisateur.
- Assurer la conception, la programmation et la mise en forme de l'événement.
- Planifier les détails techniques et audiovisuels.
- Au besoin, planifier, organiser et superviser la tenue de banquets, composer des menus sur mesure suivant les demandes de la cliente ou du client.

#### *Coordination et logistique*

- Coordonner les services offerts : hébergement et transport, organisation des installations et autre équipement pour la conférence, restauration, signalisation, étalages, divertissements et réunions sociales des participants, services d'interprétation, équipement audiovisuel, service d'imprimerie et de sécurité.
- Négocier les tarifs avec les fournisseurs.
- Organiser l'inscription des participantes et des participants.
- Encadrer et coordonner le travail du personnel requis, incluant l'embauche, la formation et la supervision du personnel de soutien, ainsi que la gestion des bénévoles.
- Approuver les factures, suivre les dossiers financiers et préparer des rapports.
- Assumer différentes tâches administratives et remplir d'autres fonctions connexes.

## 2. Exigences à l'embauche

#### *Scolarité/diplômes*

- DEC en marketing, tourisme, gestion hôtelière ou dans un domaine connexe.

#### *Aptitudes/comportement/habilités*

- Plusieurs années d'expérience dans la vente, la mise en marché de services et l'organisation d'événements.
- Être au moins bilingue (français et anglais).
- Aptitudes pour la négociation, l'arbitrage, la planification, le marketing et la vente.
- Excellentes aptitudes pour la logistique et les communications.
- Capacités d'idéation.
- Bonne connaissance des systèmes informatisés.

#### *Facilité de recrutement*

- Assez difficile.

### 3. Données sur la main-d'œuvre

Planificateur, planificatrice de congrès et d'événements spéciaux	CNP 1226		
	Total	Hommes	Femmes
<b>Population de 15 ans et plus</b>	<b>1 655</b>	<b>37,5 %</b>	<b>62,5 %</b>
- <i>Statut d'emploi</i>			
- plein temps	84,3 %	85,4 %	84,0 %
- temps partiel	15,7 %	14,6 %	16,0 %
- <i>Revenu moyen d'emploi (plein temps)</i>	27 540 \$	29 391 \$	26 409 \$
<b>Population active occupée</b>			
- <i>Groupes d'âges</i>			
- 15-24 ans	6,3 %	8,5 %	5,6 %
- 25-44 ans	70,2 %	60,7 %	75,3 %
- 45-64 ans	23,2 %	29,9 %	19,2 %
- <i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>			
- Primaire ou secondaire seulement	3,2 %	5,1 %	2,0 %
- Certificat d'études secondaires	9,2 %	11,1 %	8,6 %
- Certificat ou diplôme de métiers	2,2 %	2,6 %	1,5 %
- Autres études non universitaires sans certificat	6,7 %	11,1 %	4,6 %
- Autres études non universitaires avec certificat	15,6 %	11,1 %	18,3 %
- Études universitaires sans grade	21,0 %	17,1 %	23,4 %
- Études universitaires avec grade	42,0 %	41,9 %	41,6 %

Principaux secteurs d'emploi (CTI liés au secteur du tourisme)	CNP 1226 - Population active		
	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Total des industries	100,0 %	0,05 %	93,8 %
91 – Hébergement	3,6 %	0,2 %	100,0 %
96 – Divertissements et loisirs	11,9 %	0,3 %	95,0 %
99 – Autres services	8,6 %	0,2 %	93,1 %

Source : Statistique Canada, Recensement 1996.

## 4. Constats sur les compétences et la formation

### *Formation reliée à l'emploi*

- Aucune formation spécifique (avec réserves)
- 414.01 Techniques de tourisme (programme en cours de révision)

### *État des compétences et de la formation*

- Correspond aux exigences à l'embauche.
- Il n'existe pas de formation spécifique pour ce poste : les planificateurs de congrès et d'événements spéciaux proviennent de domaines très divers et ont appris leur métier sur le terrain. Ils et elles ont généralement acquis une formation collégiale, pas nécessairement reliée au tourisme ou à la gestion. Dans l'hôtellerie, elles et ils peuvent provenir du milieu de la vente ou être d'anciens maîtres d'hôtel.

### *Lacunes et besoins de perfectionnement*

- Gestion des bénévoles.
- Promotion, techniques de ventes et de financement.
- Un certain manque de rigueur professionnelle dans l'analyse et la programmation des événements.

## 5. Évolution récente et prévisible de la fonction de travail

### *Perspectives d'emploi*

- En croissance dans les musées, où ces personnes apportent des revenus autonomes supplémentaires.

### *Évolution des exigences*

- Tâche dont la complexité s'accroît en raison des exigences grandissantes de la clientèle : demandes pour des équipements et des prestations de services de plus en plus sophistiqués.
- Ce poste exige de plus en plus des aptitudes pour la vente.

## **CNP 1453**

### **PRÉPOSÉ, PRÉPOSÉE À L'ACCUEIL, AUX RENSEIGNEMENTS ET AU SERVICE À LA CLIENTÈLE**

#### **1. Définition de la fonction de travail et description des tâches**

##### *Définition*

Les personnes occupant ces postes accueillent, orientent, informent, conseillent et traitent les plaintes des visiteurs et visiteuses d'établissements et d'événements récréatifs, culturels, touristiques et commerciaux. Elles peuvent aussi percevoir les droits d'admission, contrôler les admissions à l'entrée d'établissements ou d'événements et assumer des fonctions d'agent ou d'agente de sécurité.

##### *Types d'entreprises*

- Services d'information touristique gouvernementaux.
- Attractions touristiques, incluant les institutions muséales.
- Centres de loisirs de plein air.
- Événements et congrès.
- Entreprises de transport.
- Commerces de détail de grande surface en alimentation.

##### *Caractéristiques*

- Forte saisonnalité dans le secteur touristique.
- Beaucoup d'étudiantes et d'étudiants.
- Nombre de tâches inversement proportionnel à la taille de l'entreprise. Dans les plus petites entreprises touristiques, une seule personne cumule l'ensemble des fonctions de travail.

##### *Appellations*

- Agent, agente d'information
- Préposé, préposée à l'accueil, aux plaintes, aux renseignements, à l'information, à l'information touristique, au kiosque d'information
- Préposé, préposée à la billetterie
- Préposé, préposée aux relations publiques
- Préposé, préposée ou commis aux services à la clientèle
- Représentant, représentante au service à la clientèle, aire de ski.

Le terme « commis » utilisé dans la CNP n'est jamais utilisé dans l'industrie touristique.

Les préposés ou préposées à la billetterie qui travaillent dans l'industrie du transport se retrouvent dans les catégories CNP 6433 et 6434, sous l'appellation agent, agente à la billetterie.

### *Description des tâches*

Les personnes occupant ces postes remplissent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes.

#### *Accueil et billetterie, dans l'industrie touristique*

- Accueillir et orienter les visiteurs et visiteuses.
- Contrôler les admissions et percevoir les droits.
- Promouvoir les services et activités de l'institution et des attraits environnants.
- Assurer la sécurité du public et des collections.
- Vendre des produits dérivés.
- Appuyer le service du vestiaire en situation de dépannage, dans les institutions muséales.
- Effectuer d'autres fonctions connexes.

#### *Information et renseignements, dans l'industrie touristique*

- Fournir de l'information sur les services et produits touristiques, en réponse aux demandes directes ou téléphoniques.
- Promouvoir les services et activités de l'institution et des attraits environnants.
- Rechercher et compiler de l'information, incluant des statistiques et des rapports.
- Prendre des réservations.
- Effectuer de la recherche pour la production des outils de développement.
- Assister l'agent ou l'agente de développement touristique, l'agent ou l'agente de promotion, l'agent ou l'agente de communication ou le conseiller ou la conseillère d'information.

#### *Service à la clientèle, dans le commerce de détail et l'industrie du transport*

- Répondre aux demandes de renseignements et traiter les plaintes relatives aux produits, services et politiques de l'entreprise.
- Prendre des dispositions en vue des remboursements, échanges ou autres formes de compensation lors de retour de marchandise ou de plainte motivée.
- Fournir de l'information sur les services, les produits, les horaires, les taux, la réglementation et les politiques en vigueur, en réponse aux demandes directes ou téléphoniques.
- Enregistrer des données, percevoir des paiements et remplir les formulaires nécessaires.

#### *Service à la clientèle, dans l'industrie touristique (tâches additionnelles)*

- Éventuellement, procurer des services particuliers, comme la fourniture de fauteuils roulants, accueillir les invités spéciaux ou prendre des enfants en charge.
- Service à la clientèle, dans le domaine du voyage (grossistes)
- Gérer les réclamations du grossiste en voyage et de la compagnie aérienne.
- Déceler les erreurs de produits (brochures, descriptions) et sensibiliser les autres départements afin d'empêcher la répétition de ces problèmes.

## 2. Exigences à l'embauche

### *En tourisme et en alimentation*

- Quelques années de secondaire au minimum; le diplôme d'études secondaires est de plus en plus souvent exigé. Les exigences scolaires sont plus élevées dans les entreprises où un diplôme d'études secondaires est le minimum exigé.
- Une expérience en vente, travail de bureau ou service à la clientèle peut être exigée.
- La connaissance des deux langues officielles peut être exigée dans la région de Montréal.

### *En tourisme (exigences supplémentaires)*

- Diplôme d'études secondaires au strict minimum, avec au moins un an d'expérience pertinente de travail avec le public; un diplôme d'études collégiales en tourisme est de plus en plus souvent demandé. Il est exigé dans le domaine du voyage.
- Connaissance poussée des milieux et des clientèles touristiques.
- Aptitudes en communication et en résolution de problèmes. Une qualité de rédaction impeccable en français et en anglais est demandée dans le domaine du voyage.
- Connaissance des nouvelles technologies d'information et de communication.
- Connaissance des deux langues officielles au minimum. La connaissance d'une troisième langue est un atout.
- Connaissance de l'environnement légal, patience, techniques d'écoute, capacité de désamorcer les tensions pour les préposés et préposées au service à la clientèle responsables de la gestion des plaintes et des réclamations.

### *Recrutement*

- Très facile, sauf en ce qui concerne les préposés et préposées au service à la clientèle, responsables de la gestion des plaintes.

### 3. Données sur la main-d'œuvre

Préposé, préposée à l'accueil, aux renseignements et au service à la clientèle	CNP 1453		
	Total	Hommes	Femmes
<b>Population de 15 ans et plus</b>	<b>31 095</b>	<b>35.1 %</b>	<b>64.9 %</b>
- <i>Statut d'emploi</i>			
- plein temps	74,1 %	76,0 %	73,1 %
- temps partiel	25,9 %	24,1 %	26,8 %
- <i>Revenu moyen d'emploi (plein temps)</i>	23 759 \$	25 794 \$	22 615 \$
<b>Population active occupée</b>			
- <i>Groupes d'âges</i>			
- 15-24 ans	21,0 %	25,6 %	18,5 %
- 25-44 ans	56,8 %	51,8 %	59,5 %
- 45-64 ans	21,4 %	21,8 %	21,2 %
- <i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>			
- Primaire ou secondaire seulement	12,2 %	15,5 %	10,4 %
- Certificat d'études secondaires	24,1 %	20,4 %	26,1 %
- Certificat ou diplôme de métiers	4,1 %	4,1 %	4,1 %
- Autres études non universitaires sans certificat	12,4 %	11,8 %	12,7 %
- Autres études non universitaires avec certificat	22,3 %	21,5 %	22,7 %
- Études universitaires sans grade	13,6 %	15,4 %	12,6 %
- Études universitaires avec grade	11,3 %	11,2 %	11,3 %

Principaux secteurs d'emploi (CTI liés aux secteurs du tourisme et de l'alimentation)	CNP 1453 – Population active		
	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Total des industries	100,0 %	0,9 %	96,9 %
45 – Transport	2,7 %	0,6 %	96,3 %
60 – Aliments, boissons, médicaments (commerce de détail)	5,8 %	1,3 %	94,3 %
91 et 92 – Hébergement et restauration	2,3 %	0,3 %	86,3 %
96 – Divertissements et loisirs	3,2 %	1,6 %	87,6 %

Source : Statistique Canada, Recensement 1996.

- Il y aurait au moins 500 emplois temporaires dans les BIT et 250 emplois temporaires dans les attraits touristiques. Environ 10 % des employés ont une fonction permanente.

#### 4. Constats sur les compétences et la formation

##### *Formation reliée à l'emploi*

###### Alimentation

- AFP 7003 Commis aux services à la clientèle

###### Tourisme

- DEC 414.01 Techniques de tourisme (programme en cours de révision)

##### *État des compétences et de la formation*

- Correspond généralement aux exigences.
- Dans les faits, tous les titulaires de ces postes dans l'industrie touristique ont au moins un DEC. Dans le domaine du voyage, la plupart ont un diplôme universitaire dans des champs de spécialisation divers.
- Dans les ATR, environ 75 % de ces préposés et préposées auraient un DEC en Techniques de tourisme.

##### *Lacunes et besoins de perfectionnement*

- En général, les employeurs peuvent se permettre d'être très sélectifs pour ces postes; ils sont satisfaits de la formation de leurs employés qui est supérieure aux exigences.
- En tourisme, les seules lacunes observées sont un manque de connaissance de l'environnement touristique et de culture générale chez les jeunes.

#### 5. Évolution récente et prévisible de la fonction de travail

##### *Perspectives d'emploi*

- Stabilité.

##### *Évolution des exigences*

- La connaissance des nouvelles technologies informatiques devient très importante (par exemple, les réponses par courrier électronique, la recherche dans Internet).
- L'aspect légal prend de plus en plus d'importance pour les préposés et préposées au service à la clientèle dans le domaine du voyage, en raison de recours de plus en plus fréquents au tribunal des petites créances par une clientèle plus instruite et plus consciente de ses droits.

##### *Promotion interne*

- Le préposé ou la préposée aux renseignements ou à l'information peut monter dans la hiérarchie et devenir agent ou agente de développement ou encore responsable du service à la clientèle s'il ou elle possède la formation requise.
- Aucune promotion dans les musées où les fonctions de travail sont très cloisonnées.

## **CNP 2263, 2222**

# **INSPECTEUR, INSPECTRICE, DE LA SANTÉ PUBLIQUE, DE L'HYGIÈNE ET DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL**

## **1. Définition de la fonction de travail et description des tâches**

### *Définition*

Les personnes occupant ce poste inspectent périodiquement et étudient les plaintes concernant les établissements de transformation des aliments, les hôtels, les restaurants, les commerces d'alimentation et d'autres milieux de travail afin d'assurer le respect des normes gouvernementales relatives aux systèmes sanitaires, au contrôle de la pollution, à la manipulation et à l'entreposage de substances dangereuses et à la sécurité en milieu de travail.

### *Types d'entreprises*

Ces personnes travaillent principalement dans le secteur public, aux trois paliers de gouvernement.

### *Caractéristiques*

- Les personnes occupant ce poste sont généralement en place depuis plus de quinze ans et le recrutement externe est à peu près inexistant.
- L'implantation du système ARMPC (HACCP) dans l'industrie implique le transfert et la modification des tâches reliées au contrôle de la salubrité vers le secteur privé. L'approche retenue est de plus en plus préventive et intégrée à la production.

### *Appellations courantes*

- Agent, agente de la santé et de la sécurité au travail
- Inspecteur, inspectrice de dératisation
- Inspecteur, inspectrice de la santé publique
- Inspecteur, inspectrice de l'eau
- Inspecteur, inspectrice de restaurants
- Inspecteur, inspectrice des mesures antipollution
- Inspecteur, inspectrice des normes sanitaires.

### *Description des tâches*

Les personnes occupant ce poste remplissent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes.

- Informer et éduquer les employeurs, les employés et le grand public sur les questions reliées à la santé publique, à la protection environnementale et à la sécurité en milieu de travail.
- Participer à l'implantation de systèmes préventifs en matière de santé publique, de protection environnementale et de sécurité en milieu de travail, incluant le système ARMPC.
- Contrôler les conditions sanitaires des établissements publics ou privés relevant du secteur de l'alimentation et étudier les cas de maladies contagieuses et d'empoisonnements reliés à la consommation d'aliments avariés.

- Étudier les accidents causés par des produits chimiques dangereux ou des produits qui peuvent être nuisibles à la santé humaine ou à l'environnement naturel et prendre des échantillons d'eau ou d'autres matériaux afin de les analyser.
- Inspecter les milieux de travail afin de s'assurer que l'équipement, les matériaux et les procédés de production ne représentent aucun danger pour la sécurité ou pour la santé des employés ou du public et mener des enquêtes sur les accidents et les maladies provenant du milieu de travail.
- Entamer des procédures de mise en application de la législation afin de condamner à une amende ou de fermer un établissement qui ne respecte pas les règlements municipaux, provinciaux ou fédéraux.

## 2. Exigences à l'embauche

- Diplôme d'études collégiales ou universitaires en chimie, sciences des aliments, techniques de diététique, techniques d'assainissement et de sécurité industrielle, santé et sécurité, études environnementales ou dans une discipline connexe.
- Plusieurs années d'expérience et une formation en milieu de travail peuvent suppléer à la formation scolaire dans certaines entreprises privées.
- Une certification de *l'Association for Canadian Registered Safety Professionals* peut être exigée des agents, agentes de la santé et de la sécurité au travail.

### *Facilité de recrutement*

- Aucun recrutement dans la fonction publique depuis de nombreuses années.

### 3. Données sur la main-d'œuvre

Inspecteur, inspectrice de la santé publique, de l'hygiène et de la sécurité au travail	CNP 2263		
	Total	Hommes	Femmes
<b>Population de 15 ans et plus</b>	<b>1785</b>	<b>69,7%</b>	<b>30,3%</b>
- <i>Statut d'emploi</i>			
- plein temps	93,0 %	95,2 %	88,9 %
- temps partiel	7,0 %	4,8 %	12,0 %
- <i>Revenu moyen d'emploi (plein temps)</i>	38 616 \$	40 538 \$	33 843 \$
<b>Population active occupée</b>			
- <i>Groupes d'âges</i>			
- 15-24 ans	4,0 %	4,4 %	2,1 %
- 25-44 ans	54,0 %	45,9 %	73,2 %
- 45-64 ans	41,4 %	48,5 %	23,7 %
- <i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>			
- Primaire ou secondaire seulement	5,8 %	7,0 %	3,1 %
- Certificat d'études secondaires	8,0 %	7,4 %	9,3 %
- Certificat ou diplôme de métiers	4,3 %	5,7 %	0,0 %
- Autres études non universitaires sans certificat	3,1 %	3,5 %	2,1 %
- Autres études non universitaires avec certificat	27,3 %	27,9 %	24,7 %
- Études universitaires sans grade	19,6 %	18,8 %	20,6 %
- Études universitaires avec grade	31,9 %	29,7 %	38,1 %

Principaux secteurs d'emploi (CTI liés aux secteurs du tourisme et de l'alimentation)	CNP 2263 - Population active		
	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Total des industries	100,0 %	0,1 %	93,4 %
45 – Transport	2,3 %	0,03 %	87,5 %
99 – Autres services	1,4 %	0,03 %	80,0 %

Inspecteur, inspectrice des produits agricoles et de la pêche	CNP 2222		
	Total	Hommes	Femmes
<b>Population de 15 ans et plus</b>	<b>960</b>	<b>69,8 %</b>	<b>30,2 %</b>
- <i>Statut d'emploi</i>			
- plein temps	88,5 %	90,3 %	84,5 %
- temps partiel	11,5 %	9,7 %	15,5 %
- <i>Revenu moyen d'emploi (plein temps)</i>	33 532 \$	36 243 \$	26 791 \$
<b>Population active occupée</b>			
- <i>Groupes d'âges</i>			
- 15-24 ans	2,9 %	3,1 %	4,5 %
- 25-44 ans	58,9 %	50,8 %	84,1 %
- 45-64 ans	36,6 %	46,2 %	11,4 %
- <i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>			
- Primaire ou secondaire seulement	9,8 %	10,2 %	9,1 %
- Certificat d'études secondaires	14,9 %	14,8 %	15,9 %
- Certificat ou diplôme de métiers	4,0 %	4,7 %	0,0 %
- Autres études non universitaires sans certificat	4,6 %	5,5 %	0,0 %
- Autres études non universitaires avec certificat	33,9 %	35,2 %	31,8 %
- Études universitaires sans grade	13,8 %	14,8 %	11,4 %
- Études universitaires avec grade	19,0 %	14,8 %	31,8 %

Principaux secteurs d'emploi (CTI liés aux secteurs du tourisme et de l'alimentation)	CNP 2222 - Population active		
	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Total des industries	100,0 %	0,03 %	91,1 %
10 – Aliments	19,4 %	0,03 %	81,1 %
11 – Boissons	1,0 %	n.d.	n.d.
60 – Aliments, boissons, médicaments (commerce de détail)	1,0 %	n.d.	n.d.
99 – Autres services	1,0 %	n.d.	n.d.

Source : Statistique Canada, Recensement 1996.

## 4. Constats sur les compétences et la formation

### *Formation reliée à l'emploi*

- Aucune formation spécifique.

### *État des compétences et de la formation*

- Correspond aux exigences à l'embauche.

## 5. Évolution récente et prévisible de la fonction de travail

### *Perspectives d'emploi*

- Stabilité.

### *Évolution des exigences*

- Plus grande polyvalence, reliée au nombre et à la complexité croissante des lois et règlements relatifs à l'environnement, l'hygiène et la sécurité au travail.
- Approche plus préventive.

## **CNP 4163**

### **CONSEILLER, CONSEILLÈRE EN DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET EN MARKETING**

#### **1. Définition de la fonction de travail et description des tâches**

##### *Définition*

Les conseillers et conseillères en développement économique et en marketing effectuent des recherches, développent des politiques, administrent des programmes et articulent des services afin de promouvoir les investissements, produits et services relatifs au domaine dans lequel ils et elles exercent leurs compétences. Dans le cadre de cette étude, les professions visées sont le conseiller et la conseillère en promotion des produits alimentaires et le conseiller et la conseillère en tourisme.

##### *Types d'entreprises*

Organismes gouvernementaux fédéraux, provinciaux et municipaux, entreprises de marketing, bureaux d'études, centres d'information, associations de gens d'affaires, travailleurs autonomes.

##### *Caractéristiques*

- Les tâches à accomplir et les compétences requises sont relativement semblables dans les deux secteurs étudiés, la connaissance du milieu étudié, de ses produits, services et réseaux étant la seule variable d'importance.
- Ces fonctions sont souvent exercées par des ressources externes au milieu de l'alimentation et du tourisme.
- Le profil de formation est assez éclectique.

##### *Appellations courantes*

Les agents et agentes de promotion commerciale qui sont classés sous cette rubrique dans la CNP ont un profil correspondant beaucoup plus au représentant, représentante des ventes non techniques, ventes en gros (CNP 6411) :

- Agent, agente de développement touristique
- Analyste de développement régional
- Analyste du marketing, consultant, consultante en marketing
- Conseiller, conseillère en promotion de produits agroalimentaires
- Consultant, consultante de l'industrie touristique
- Conseiller, conseillère publicitaire
- Recherchiste des marchés
- Conseiller, conseillère aux ventes.

### *Description des tâches*

- Fournir à la clientèle des secteurs publics et privés des services de recherche, d'analyse et de planification relatifs à l'industrie du tourisme ou de l'alimentation, aux marchés et aux réseaux de marketing, à l'organisation de l'industrie et aux programmes gouvernementaux.
- Évaluer les possibilités de marketing.
- Établir les stratégies de marketing et de développement pour des projets particuliers.
- Articuler des services et participer au développement de produits touristiques ou alimentaires.
- Établir l'ordre du jour de congrès dans les secteurs du tourisme ou de l'alimentation et recruter les conférenciers ou conférencières.

## 2. Exigences à l'embauche

- Un diplôme universitaire en économie, en commerce, en gestion des affaires, en gestion touristique ou en administration publique est exigé.
- Si la tâche relative au développement et à la conception de produits et à l'analyse des clientèles n'est pas incluse dans la description de tâche, un diplôme d'études collégiales peut être suffisant.
- Bilinguisme; la connaissance d'une troisième langue peut être requise, particulièrement en tourisme.
- Aptitudes en communication, autonomie, sens de l'organisation et du travail d'équipe, méthode de travail.

### *Recrutement*

- Assez facile.

### 3. Données sur la main-d'œuvre

Conseiller, conseillère en développement économique et en marketing	CNP 4163		
	Total	Hommes	Femmes
<b>Population de 15 ans et plus</b>	<b>3 935</b>	<b>52,2 %</b>	<b>47,8 %</b>
- <i>Statut d'emploi</i>			
- plein temps	90,1 %	91,2 %	88,8 %
- temps partiel	9,9 %	8,8 %	11,2 %
- <i>Revenu moyen d'emploi (plein temps)</i>	39 327 \$	43 989 \$	34 105 \$
<b>Population active occupée</b>			
- <i>Groupes d'âges</i>			
- 15-24 ans	6,8 %	6,3 %	7,7 %
- 25-44 ans	66,5 %	59,7 %	74,3 %
- 45-64 ans	25,7 %	32,7 %	17,7 %
- <i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>			
- Primaire ou secondaire seulement	2,3 %	2,5 %	1,7 %
- Certificat d'études secondaires	5,9 %	4,0 %	8,0 %
- Certificat ou diplôme de métiers	1,3 %	1,3 %	1,4 %
- Autres études non universitaires sans certificat	3,4 %	3,3 %	3,4 %
- Autres études non universitaires avec certificat	8,3 %	9,3 %	7,2 %
- Études universitaires sans grade	16,2 %	15,4 %	17,0 %
- Études universitaires avec grade	62,6 %	64,1 %	61,2 %

Principaux secteurs d'emploi (CTI liés aux secteurs du tourisme et de l'alimentation)	CNP 4163 - Population active		
	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Total des industries	100,0 %	0,1 %	95,2 %
10 – Aliments	1,3 %	0,1 %	100,0 %
45 – Transport	2,3 %	0,1 %	100,0 %
52 – Produits alimentaires, boissons, médicaments et tabac (commerce de gros)	2,5 %	0,3 %	100,0 %
60 – Aliments, boissons, médicaments (commerce de détail)	1,0 %	0,03 %	100,0 %
91 – Hébergement	1,1 %	0,1 %	100,0 %
96 – Divertissements et loisirs	1,9 %	0,1 %	86,7 %
99 – Autres services	1,3 %	0,1 %	100,0 %

Source : Statistique Canada, Recensement 1996.

#### 4. Constats sur les compétences et la formation

##### *Formation reliée à l'emploi*

- DEC 414.01 Techniques de tourisme (programme en cours de révision)

##### *État des compétences et de la formation*

- En tourisme, dans les faits, on retrouve surtout des diplômés universitaires de premier et de deuxième cycle en gestion, en géographie et en urbanisme. Les plus jeunes conseillers conseillères peuvent avoir une formation en tourisme.
- En alimentation, le profil de formation est également de niveau universitaire plutôt que collégial, mais les conseillers ou conseillères en promotion agroalimentaire proviennent d'horizons très différents : économie, commerce, administration, diététique et techniques agroalimentaires. On retrouvera moins de diplômés et de diplômées de deuxième cycle qu'en tourisme et plus de diplômés et diplômées du collégial.

##### *Lacunes et besoins de perfectionnement*

- Compétences reliées au marketing : analyse de marché, analyse de clientèles, connaissance des réseaux de distribution, de la publicité et des médias de masse.
- De façon générale, les employeurs sont satisfaits de la qualification, les attitudes étant plus importantes à leurs yeux que les aptitudes et le bagage scolaire.

## 5. Évolution récente et prévisible de la fonction de travail

### *Perspectives d'emploi*

- Dans les municipalités, la fonction d'agent ou agente de développement touristique est en croissance.
- Elle est en décroissance dans les ATR.

### *Évolution des exigences*

- Financement, subventions, développement de l'organisme dans les ATR.
- Conception de nouveaux produits touristiques, impliquant la connaissance de produits de plus en plus complexes (catalogues informatisés, cédéroms), en plus des produits traditionnels.
- Conception de nouvelles stratégies promotionnelles en alimentation, en tenant compte des dimensions information et éducation du consommateur.

### *Promotion interne*

- Des conseillers et conseillères peuvent être promus à des postes de direction, mais ce n'est pas monnaie courante.

## **CNP 5124**

### **PROFESSIONNEL, PROFESSIONNELLE DES RELATIONS PUBLIQUES ET DES COMMUNICATIONS**

#### **1. Définition de la fonction de travail et description des tâches**

##### *Définition*

Les professionnels et professionnelles des relations publiques et des communications élaborent et appliquent des stratégies de communication et des programmes d'information, s'occupent de la publicité des activités et événements et entretiennent des relations avec les médias au nom des commerces, des gouvernements et d'autres organisations.

##### *Types d'entreprises*

Agences de marketing et de relations publiques, bureaux de consultants et consultantes dans le domaine des services touristiques, entreprises privées dans les domaines du tourisme d'aventure, des loisirs de plein air, des attractions, des fêtes et festivals, des congrès et des voyages, entreprises majeures dans les domaines de l'hébergement, de la restauration et des transports, entreprises dans le secteur de l'alimentation, organismes gouvernementaux et autres organisations de même que les travailleurs autonomes.

##### *Caractéristiques*

- Ces tâches sont très souvent effectuées à contrat par des consultants ou consultantes externes (travailleurs autonomes, agences de marketing et de relations publiques, bureaux de consultants).
- Dans nombre d'entreprises touristiques, plus de 50 % des tâches concernent la production de brochures et de matériel promotionnel et la personne qui occupe ce poste doit jouer un rôle de directeur ou directrice de production et de rédacteur ou rédactrice en chef.
- Les tâches et le niveau de compétence requis pour ce poste varient en fonction de la taille de l'organisme. Dans la majorité des cas, la personne exerçant ces fonctions devra voir à l'élaboration, à la gestion et à l'application des stratégies de communications et de marketing. Dans les plus petites entreprises, elle devra également s'occuper de la vente et du financement.

##### *Appellations*

Le poste de préposé ou préposée aux renseignements (CNP 1453) se situe à un échelon inférieur dans la pyramide hiérarchique; il peut comprendre des tâches relatives à l'application des stratégies de communication, mais ne concerne en aucun cas l'élaboration de ces stratégies.

À l'inverse, le poste de directeur ou directrice des relations publiques et des communications (CNP 0611) comprend les tâches relatives à l'élaboration et à la gestion des stratégies de communication, mais n'implique généralement pas leur mise en application.

- Agent, agente de communications
- Agent, agente de publicité
- Agent, agente d'information
- Agent, agente des relations avec les médias
- Attaché, attachée de presse

- Agent, agente de vente et de marketing
- Coordonnateur, coordonnatrice des relations avec les médias
- Expert-conseil en levée de fonds
- Relationniste
- Responsable des communications.

#### *Description des tâches*

Les professionnels et professionnelles des relations publiques et des communications remplissent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes.

#### *Relations publiques*

- Agir à titre de porte-parole pour un organisme et assurer le suivi auprès de la clientèle; dans les grands hôtels et les centres de congrès, les professionnels et professionnelles de relations publiques jouent un rôle d'interface et de facilitateur lors d'événements spéciaux.
- Établir et entretenir des relations avec les médias.

#### *Communications*

- Élaborer, appliquer et évaluer des stratégies de communications et des programmes destinés à informer la clientèle, le personnel et le grand public des initiatives et des politiques des commerces, des gouvernements et autres organisations.
- Assurer la production et la diffusion de publications telles que des brochures, bulletins d'information, rapports et communiqués.
- Concevoir et coordonner la production d'outils d'information et de promotion utilisant les nouveaux supports de communication (vidéo, cédérom, pages Web).
- Dans un musée, assurer le suivi de la banque d'images (photos, diapositives, vidéo).
- Gérer les budgets, les employés et les sous-traitants qui ont un lien avec les fonctions précédentes.

#### *Promotion et marketing*

- Organiser des événements tels que des réunions, des ateliers, des séminaires, des conférences de presse ou des cérémonies en vue de publicité, de levée de fonds et d'information.
- Développer des programmes éducatifs et des activités afin de sensibiliser le public ciblé aux produits et services promus par l'organisme (principalement dans le domaine des attraits).
- Assurer les activités de démarchage de clientèle et de levée de fonds (principalement dans le domaine des attraits).
- Participer aux salons et foires commerciales (principalement dans le secteur de l'alimentation).

## 2. Exigences à l'embauche

- Diplôme d'études collégiales ou universitaires en relations publiques, communication, journalisme, graphisme, tourisme, publicité ou dans un domaine connexe. Dans les plus petites entreprises, il arrive que l'expérience, la connaissance du milieu et les compétences suppléent au bagage scolaire.
- Entregent, présentation impeccable.
- Minimum de cinq années d'expérience dans les domaines de la publicité, de la promotion, des publications ou des relations publiques.
- Excellentes habiletés en rédaction.
- Bonne connaissance des nouveaux outils de communication (Internet, cédérom) et des logiciels pertinents.
- Bilinguisme dans la plupart des cas (anglais et français).

### *Facilité de recrutement*

- Assez difficile.

### 3. Données sur la main-d'œuvre

Professionnel, professionnelle des relations publiques et des communications	CNP 5124		
	Total	Hommes	Femmes
<b>Population de 15 ans et plus</b>	<b>7 375</b>	<b>36,9 %</b>	<b>63,1 %</b>
- <i>Statut d'emploi</i>			
- plein temps	87,1 %	90,1 %	85,3 %
- temps partiel	12,9 %	9,9 %	14,7 %
- <i>Revenu moyen d'emploi (plein temps)</i>	37 238 \$	43 397 \$	33 443 \$
<b>Population active occupée</b>			
- <i>Groupes d'âges</i>			
- 15-24 ans	5,6 %	3,7 %	6,7 %
- 25-44 ans	65,3 %	59,4 %	68,9 %
- 45-64 ans	28,2 %	35,2 %	23,9 %
- <i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>			
- Primaire ou secondaire seulement	3,6 %	4,4 %	3,2 %
- Certificat d'études secondaires	9,1 %	10,8 %	8,2 %
- Certificat ou diplôme de métiers	2,3 %	2,1 %	2,3 %
- Autres études non universitaires sans certificat	4,2 %	6,4 %	2,9 %
- Autres études non universitaires avec certificat	10,5 %	10,2 %	10,6 %
- Études universitaires sans grade	17,1 %	13,9 %	19,0 %
- Études universitaires avec grade	53,2 %	52,2 %	53,8 %

Principaux secteurs d'emploi (CTI liés aux secteurs du tourisme et de l'alimentation)	CNP 5124 – Population active		
	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Toutes les industries	100,0 %	0,2 %	94,4 %
45 - Transport	1,7 %	0,1 %	100,0 %
92 - Restauration	0,7 %	0,03 %	100,0 %
96 - Divertissements et loisirs	5,7 %	0,7 %	95,3 %
99 - Autres services	1,3 %	0,2 %	87,5 %

Source : Statistique Canada, Recensement 1996.

## 4. Constats sur les compétences et la formation

### *Formation reliée à l'emploi*

- DEC 414.01 Techniques de tourisme (programme en cours de révision)

### *État des compétences et de la formation*

- Le profil de formation correspond généralement aux exigences et les dépasse souvent. La plupart de ces professionnels et professionnelles ont au moins un diplôme collégial en communications et connaissent les nouvelles technologies.
- Dans les centres d'information touristique, environ la moitié des personnes occupant ces postes ont une formation collégiale dans le secteur du tourisme.

### *Lacunes et besoins de perfectionnement*

- Perception souvent erronée de la profession qui implique une surestimation des relations publiques aux dépens de la majorité des tâches réelles de travail qui s'effectuent en coulisse.
- Un stage en cours d'études permettrait de corriger cette situation.
- Lacunes en gestion financière et direction de production pour la majorité des diplômés et diplômées qui proviennent du milieu des communications, du marketing ou du journalisme.

## 5. Évolution récente et prévisible de la fonction de travail

### *Perspectives d'emploi*

- En croissance, selon Emploi-Avenir 96.

### *Évolution des exigences*

- Importance accrue de la maîtrise des nouvelles technologies de communication, impliquant un besoin de formation continue.
- Importance accrue des tâches de travail reliées au marketing et à la recherche de financement dans le domaine des attractions et des fêtes et festivals, découlant de la diminution des subventions gouvernementales.
- Charge de travail de plus en plus importante, en relation avec les ventes et le marketing; contexte de plus en plus difficile étant donné l'augmentation de la concurrence.

### *Promotion interne*

- Aucune mobilité professionnelle dans les musées où les fonctions de travail sont cloisonnées.
- Dans les autres domaines, il est possible, quoique rare, d'être promu à partir du poste de préposé, ou préposée aux renseignements et d'accéder au poste de directeur ou directrice des relations publiques et des communications.

## **CNP 5254**

### **INSTRUCTEUR, INSTRUCtrice D'ACTIVITÉS SPORTIVES DE PLEIN AIR**

#### **1. Définition de la fonction de travail et description des tâches**

##### *Définition*

Les instructeurs ou instructrices d'activités sportives de plein air enseignent à des individus et à des groupes dans des écoles et des établissements touristiques, assurent leur sécurité durant ces activités et exercent d'autres tâches connexes reliées à l'accueil et à l'information. Ce groupe comprend les patrouilleuses ou patrouilleurs de ski et autres personnes affectées à la sécurité.

##### *Types d'établissements*

Centres de villégiature, stations de ski et autres établissements semblables dans le domaine des attractions touristiques et du tourisme de plein air.

##### *Appellations courantes*

- Instructeur, instructrice de canoë-kayak
- Instructeur, instructrice de golf
- Instructeur, instructrice de natation
- Instructeur, instructrice de plein air
- Instructeur, instructrice de plongée
- Instructeur, instructrice d'équitation
- Moniteur, monitrice de ski, de natation
- Patrouilleur, patrouilleuse de ski
- Surveillant, surveillante de plage
- Surveillant-sauveteur, surveillante-sauveuteuse dans une station de ski.

##### *Caractéristiques*

- Personnel jeune, beaucoup de bénévoles.
- Rotation de personnel très élevée.
- Fonctions de travail affectées par la saisonnalité.
- Ces postes comprennent une partie des tâches de travail des guides-aventure mais n'impliquent pas de fonctions reliées à la logistique d'accueil et d'hébergement.

##### *Description des tâches*

Les personnes occupant ces postes remplissent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes.

##### *Instructeur, instructrice*

- Planifier et coordonner des activités sportives de plein air.
- Montrer ou enseigner les exercices de réchauffement, les techniques et les mesures de prévention relatives à ces activités.

- Expliquer les avantages propres aux différents types d'équipements.
- Superviser les activités récréatives ou sportives afin d'en assurer la sécurité et offrir les premiers soins en cas de besoin.
- Participer au travail de patrouille et de secours, ainsi qu'à la vente ou à la location d'équipement.
- Accueillir et informer la clientèle sur les attraits touristiques et l'environnement local.

*Patrouilleur, patrouilleuse, surveillante, surveillant, sauveteur, sauveuteuse*

- Administrer les premiers soins aux personnes en besoin d'assistance.
- Déceler les dangers et les réduire au minimum au moyen de systèmes de signalisation appropriés.
- Aider les préposés ou préposées aux sports et aux loisirs à assurer la sécurité des aires de pratique des activités sportives.
- Utiliser et maintenir en bon état de fonctionnement le système de transmission radio.
- Avertir les touristes dangereux ou irresponsables et les expulser au besoin.
- Accueillir et informer la clientèle sur les attraits touristiques et l'environnement local, répondre à leurs questions et leur fournir des renseignements précis sur les données météorologiques, le fonctionnement de l'école, du centre ou de la station.
- Pour les patrouilleuses ou patrouilleurs de ski seulement : procéder au besoin à l'évacuation des télésièges, à l'évaluation et au contrôle des avalanches et venir en aide à l'équipe de secours pour retrouver les personnes disparues.
- Pour le ski de fond seulement : tenir un registre quotidien, et, au besoin, aider à l'accueil, à l'entretien des pistes et de l'équipement, au transport du personnel et à la maintenance générale.

## 2. Exigences à l'embauche

- Au minimum, formation de niveau C en premiers soins ou l'équivalent.
- Un diplôme d'études secondaires est généralement requis.
- Bilinguisme.
- Maîtrise d'un sport ou d'une activité particulière dans toutes les conditions météorologiques.
- Une certification par un organisme reconnu dans le domaine de l'activité exercée est habituellement exigé. Cette certification doit généralement être renouvelée chaque année.
- Bonne connaissance du terrain, des activités de l'établissement et des attraits touristiques environnants.
- Connaissance des lois et règlements en vigueur (pour les patrouilleurs ou les patrouilleuses seulement).
- Aptitudes pour la communication et les relations humaines, capacité à demeurer calme et organisé dans les situations d'urgence.
- Il est nécessaire d'avoir plus de 18 ans.

*Facilité de recrutement*

- Assez facile.

### 3. Données sur la main-d'œuvre

Instructeur, instructrice, d'activités sportives de plein air	CNP 5254		
	Total	Hommes	Femmes
<b>Population de 15 ans et plus</b>	<b>22 925</b>	<b>39,8 %</b>	<b>60,2 %</b>
- <i>Statut d'emploi</i>			
- plein temps	50,2 %	55,2 %	46,8 %
- temps partiel	49,8 %	44,8 %	53,2 %
- <i>Revenu moyen d'emploi (plein temps)</i>	9 383 \$	11 820 \$	7 481 \$
<b>Population active occupée</b>			
- <i>Groupes d'âges</i>			
- 15-24 ans	55,3 %	49,6 %	59,7 %
- 25-44 ans	33,0 %	38,0 %	29,7 %
- 45-64 ans	10,7 %	11,0 %	10,6 %
- <i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>			
- Primaire ou secondaire seulement	10,0 %	10,9 %	9,3 %
- Certificat d'études secondaires	11,0 %	13,2 %	9,6 %
- Certificat ou diplôme de métiers	2,5 %	2,6 %	2,3 %
- Autres études non universitaires sans certificat	16,4 %	15,6 %	16,9 %
- Autres études non universitaires avec certificat	17,6 %	16,4 %	18,5 %
- Études universitaires sans grade	21,2 %	20,1 %	22,0 %
- Études universitaires avec grade	21,3 %	21,2 %	21,4 %

Principaux secteurs d'emploi (CTI liés au secteur du tourisme)	CNP 5254 - Population active		
	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Toutes les industries	100,0 %	0,5 %	81,0 %
91 - Hébergement	9,2 %	3,8 %	56,1 %
96 - Divertissements et loisirs	39,4 %	10,1 %	85,3 %
99 - Autres services	0,9 %	0,2 %	83,3 %

Source : Statistique Canada, Recensement 1996.

## 4. Constats sur les compétences et la formation

### *Formation reliée à l'emploi*

- Aucune formation spécifique dans le système d'éducation public régulier.

### *État des compétences et de la formation*

- Formation de niveau secondaire pour les échelons les plus bas (ex : patrouilleuse, patrouilleur).
- Formation de niveau collégial ou universitaire pour les échelons supérieurs (ex : monitrice, moniteur).
- La formation a généralement été acquise sur la base d'activités parascolaires.

### *Lacunes et besoins de perfectionnement*

- Bilinguisme et connaissance de langues supplémentaires.
- Service à la clientèle : accueil, information, présentation.

## 5. Évolution récente et prévisible de la fonction de travail

### *Perspectives d'emploi*

- En déclin selon Emploi-Avenir 96.
- Légère croissance reliée à celle de l'industrie, selon les personnes rencontrées.

### *Évolution des exigences*

- Capacité de communiquer avec des personnes d'autres origines culturelles; connaissance des langues.
- Maîtrise des standards d'accueil du milieu hôtelier; aptitudes et attitudes conformes à celles que l'on exige des préposées ou préposés à l'accueil et aux renseignements; entregent, apparence soignée, tact, courtoisie.

### *Promotion interne*

- De pisteur ou pisteuse vers patrouilleur ou patrouilleuse et moniteur ou monitrice dans les stations de ski.

## **CNP 6213**

### **GOVERNANT, GOVERNANTE D'HÔTEL OU D'INSTITUTION**

#### **1. Définition de la fonction de travail et description des tâches**

##### *Définition*

Les gouvernants ou gouvernantes d'hôtel ou d'institution dirigent et contrôlent les opérations des services d'entretien ménager.

##### *Type d'établissements*

Hôtels, motels et autres établissements d'hébergement de taille moyenne à grande.

##### *Caractéristiques*

- Il s'agit en général du plus gros service de l'entreprise pour ce qui est du nombre d'employés.
- Une partie importante des tâches porte sur la négociation et la gestion de conflits et de conventions collectives.
- Les superviseurs d'étages ont disparu dans nombre de grands hôtels; le ou la responsable de ce service doit maintenant travailler directement avec les équipes d'entretien ménager.
- Il est actuellement très difficile de recruter du personnel pour ce poste.
- Dans la région montréalaise, les responsables des services d'entretien ménager ont à composer avec un personnel très cosmopolite.

##### *Appellations courantes*

- Directeur, directrice des services d'entretien ménager
- Directeur adjoint, directrice adjointe des services d'entretien ménager
- Gouvernant, gouvernante d'hôtel
- Gouvernant général, gouvernante générale
- Gouvernant, gouvernante en chef
- Responsable de l'entretien ménager
- Gérant, gérante des services d'entretien ménager
- Gouvernant adjoint, gouvernante adjointe d'hôtel ou d'institution

##### *Description des tâches*

Les personnes occupant ce poste remplissent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes.

- Établir et mettre en œuvre les méthodes de travail pour les services d'entretien ménager.
- Gérer l'équipement et les fournitures d'entretien ménager.
- Planifier et coordonner les activités du personnel.
- Superviser la propreté générale de l'établissement.

- S'assurer du respect des normes de sécurité et des politiques de l'établissement.
- Recruter et superviser les préposées ou préposés à l'entretien ménager.
- Tenir les registres financiers, préparer les budgets, la liste de paie et les horaires des employés.

## 2. Exigences à l'embauche

### *Scolarité/diplômes*

- Diplôme d'études collégiales en gestion hôtelière (en théorie).
- Aptitudes en gestion des ressources humaines.
- Le nombre d'années d'expérience requises dépend du niveau de formation.

### *Facilité de recrutement*

- Très difficile puisque les programmes de formation existants ne couvrent pas cette fonction de travail et les diplômées ou diplômés ne se destinent pas à ce poste. De plus, il est rare que les préposées ou préposés à l'entretien ménager soient intéressés au poste de directeur adjoint ou directrice adjointe, puis à celui de directrice ou directeur de ce service.

### 3. Données sur la main-d'œuvre

Gouvernant, gouvernante d'hôtel ou d'institution	CNP 6213		
	Total	Hommes	Femmes
<b>Population de 15 ans et plus</b>	<b>645</b>	<b>37,2 %</b>	<b>62,8 %</b>
- <i>Statut d'emploi</i>			
- plein temps	89,9 %	91,7 %	88,9 %
- temps partiel	10,1 %	8,3 %	11,1 %
- <i>Revenu moyen d'emploi (plein temps)</i>	25 429 \$	31 092 \$	21 923 \$
<b>Population active occupée</b>			
- <i>Groupes d'âges</i>			
- 15-24 ans	4,4 %	7,3 %	2,7 %
- 25-44 ans	47,4 %	58,5 %	42,5 %
- 45-64 ans	45,6 %	31,7 %	53,4 %
- <i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>			
- Primaire ou secondaire seulement	32,1 %	22,7 %	36,1 %
- Certificat d'études secondaires	25,9 %	20,5 %	29,2 %
- Certificat ou diplôme de métiers	4,5 %	9,1 %	2,8 %
- Autres études non universitaires sans certificat	7,1 %	4,5 %	9,7 %
- Autres études non universitaires avec certificat	17,0 %	25,0 %	12,5 %
- Études universitaires sans grade	6,3 %	9,1 %	4,2 %
- Études universitaires avec grade	7,1 %	9,1 %	5,6 %

Principaux secteurs d'emploi (CTI liés au secteur du tourisme)	CNP 6213 - Population active		
	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Toutes les industries	100,0 %	0,02 %	91,2 %
91 - Hébergement	63,2 %	1,0 %	87,3 %
92 - Restauration	5,6 %	0,02 %	n.d.
96 - Divertissements et loisirs	1,6 %	0,02 %	n.d.
99 - Autres services	5,6 %	0,05 %	n.d.

Source : Statistique Canada, Recensement 1996.

## 4. Constats sur les compétences et la formation

### *Formation reliée à l'emploi*

- DEC 430.01 Techniques de gestion hôtelière

### *État des compétences et de la formation*

- La majorité des postes ont été obtenus par promotion interne, à partir des postes de première ligne tels que réceptionniste ou préposé et préposée à l'entretien ménager. On retrouve peu de diplômées ou diplômés, même de l'enseignement.

### *Lacunes et besoins de perfectionnement*

- Surveillance de la propreté générale (pour les nouveaux diplômés et diplômées, car le «coup d'œil» ne peut s'acquérir que par l'expérience).
- Connaissance et application des normes de santé et sécurité (surtout pour les travaux durs ou potentiellement dangereux des préposés ou préposées aux gros travaux).
- Gestion des ressources humaines et application des conventions collectives. De l'avis unanime des personnes rencontrées, cette formation devrait être intégrée à celles qui existent déjà pour tous les postes de gestionnaires. Actuellement, elle doit être dispensée à l'interne.

### *Satisfaction des employeurs*

- Moyenne, à cause des lacunes en gestion du personnel.
- Un programme de formation rattachée à ce poste serait à envisager à cause des responsabilités complexes qui s'y rattachent.

## 5. Évolution récente et prévisible de la fonction de travail

### *Perspectives d'emploi*

- Stabilité.

### *Évolution des exigences*

- La transformation des relations de travail nécessite plus d'aptitudes en gestion des ressources humaines, surtout au chapitre de la délégation de responsabilités et de la gestion de conflits.

### *Promotion interne*

- La promotion à partir de postes subalternes semble encore exister, avec une formation d'appoint. Dans les faits, ce poste est souvent comblé par voie de recrutement externe, très peu de préposées ou préposés étant intéressés à devenir adjointe ou adjoint, puis directrice ou directeur de l'entretien ménager.

## **CNP 6215**

### **TECHNICIEN, TECHNICIENNE À L'ENTRETIEN DES BÂTIMENTS**

#### **1. Définition de la fonction de travail et description des tâches**

##### *Définition*

Les techniciens ou techniciennes à l'entretien des bâtiments supervisent et coordonnent le travail des corps de métier et des aides généraux à l'entretien des bâtiments.

##### *Type d'entreprises*

Hôtels, motels, centres de villégiature, stations de ski, musées, centres de congrès, aéroports et autres établissements similaires.

##### *Caractéristiques*

- Il s'agit d'un poste de cadre.
- Cette fonction de travail est de plus en plus courante dans l'industrie hôtelière en raison de la complexité croissante des équipements.

##### *Appellations*

- Technicien, technicienne à l'entretien des bâtiments.
- Surveillant, surveillante des travaux de nettoyage.
- Surveillant, surveillante du lavage de vitres.

##### *Description des tâches*

- Recommander certains travaux ou prendre les dispositions pour obtenir des services additionnels tels que travaux de peinture, de réparation, de rénovation ou de remplacement d'articles d'ameublement ou de matériel.
- Recruter et former les nettoyeuses ou nettoyeurs.
- Inspecter les lieux et les installations pour assurer le respect des normes de sécurité établies.
- Gérer l'entretien des systèmes informatisés et des systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation.
- Gérer les coûts d'entretien et la sous-traitance.
- Superviser les préposées et préposés à l'entretien des bâtiments (peinture, plomberie, électricité, menuiserie, serrurerie).

#### **2. Exigences à l'embauche**

- Un DEC en Techniques du bâtiment est exigé.
- Cartes de compétence de l'OCQ.
- Plusieurs années d'expérience.

##### *Facilité de recrutement*

- Assez difficile.

### 3. Données sur la main-d'œuvre

Technicien, technicienne à l'entretien des bâtiments	CNP 6215		
	Total	Hommes	Femmes
<b>Population de 15 ans et plus</b>	<b>3 105</b>	<b>83,1 %</b>	<b>16,9 %</b>
- <i>Statut d'emploi</i>			
- plein temps	90,5 %	92,2 %	82,9 %
- temps partiel	9,3 %	7,8 %	17,1 %
- <i>Revenu moyen d'emploi (plein temps)</i>	32 443 \$	33 670 \$	25 700 \$
<b>Population active occupée</b>			
- <i>Groupes d'âges</i>			
- 15-24 ans	4,4 %	3,8 %	6,5 %
- 25-44 ans	51,4 %	52,1 %	47,3 %
- 45-64 ans	42,1 %	41,8 %	44,1 %
- <i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>			
- Primaire ou secondaire seulement	31,4 %	29,5 %	41,9 %
- Certificat d'études secondaires	20,7 %	21,0 %	19,4 %
- Certificat ou diplôme de métiers	6,8 %	7,1 %	5,4 %
- Autres études non universitaires sans certificat	7,6 %	8,1 %	5,4 %
- Autres études non universitaires avec certificat	16,3 %	17,0 %	11,8 %
- Études universitaires sans grade	8,5 %	8,9 %	6,5 %
- Études universitaires avec grade	8,3 %	8,3 %	9,7 %

Principaux secteurs d'emploi (CTI liés au secteur du tourisme)	CNP 6215 - Population active		
	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Toutes les industries	100,0 %	0,1 %	95,0 %
45 - Transport	1,9 %	0,04 %	100,0 %
91 - Hébergement	3,7 %	0,3 %	91,3 %
99 - Autres services	40,4 %	1,6 %	94,0 %

Source : Statistique Canada, Recensement 1996.

#### 4. Constats sur les compétences et la formation

*Aucune information obtenue sur cette profession indirectement reliée au tourisme.*

#### 5. Évolution récente et prévisible de la fonction de travail

*Aucune tendance observée dans le cadre de cette étude.*

## **CNP 6216**

### **SUPERVISEUR, SUPERVISEURE DES AUTRES SERVICES**

#### **1. Définition de la fonction de travail et description des tâches**

##### *Définition*

Ce groupe comprend les superviseurs et superviseures de premier niveau dans le secteur du tourisme et dont les tâches ne sont pas suffisamment spécifiques pour justifier une entrée autonome dans la CNP.

##### *Type d'entreprises*

Entreprises de transport, gares et aéroports, services d'hébergement, agences de voyage, entreprises de tourisme d'aventure et de loisirs de plein air, stations de ski et agences de location d'autos.

##### *Type de personnel supervisé*

- Conseiller, conseillère en voyages.
- Guide, préposé ou préposée aux remontes-pentes.
- Préposé, préposée à l'affectation des équipages ou à la planification des horaires, répartiteur, répartitrice, préposé, préposée à la billetterie, aux réservations et aux bagages.
- Préposé, préposée à la location d'autos ou d'équipement sportif.
- Réceptionniste d'hôtel, préposé ou préposée à l'hébergement des terrains de camping, préposé ou préposée à l'accueil, aux renseignements et aux réservations.

##### *Caractéristiques*

- Le recrutement pour ces postes s'effectue généralement à l'interne, à partir du poste supervisé.
- Ce poste, très important dans le tourisme d'aventure et les loisirs de plein air, est au cœur des activités.
- Taux de roulement de personnel élevé dans l'industrie hôtelière.

##### *Appellations courantes*

- Capitaine des chasseurs
- Chef de service
- Chef de département
- Directeur, directrice des opérations
- Chef-guide
- Directeur adjoint, directrice adjointe
- Gérant, gérante de service
- Gérant, gérante des réservations
- Gérant, gérante des réservations, hôtels
- Superviseur, superviseure de l'opération des remontes-pentes.

### *Description des tâches*

Les personnes occupant ce poste remplissent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes.

- Coordonner, attribuer et contrôler le travail des employés.
- Établir les horaires de travail, les méthodes opérationnelles, les procédures administratives et coordonner le travail avec d'autres divisions et services.
- Résoudre des problèmes professionnels, rédiger et présenter des rapports d'étapes et autres rapports.
- Régler les conflits de travail et gérer l'application des conventions collectives, s'il y a lieu.
- Assurer ou superviser la formation des employés quant aux tâches, règles de santé et sécurité et politiques de la compagnie.
- Commander les fournitures et le matériel.
- Veiller au bon fonctionnement de l'équipement et de la machinerie et voir à leur entretien et à leur réparation.
- Remplir, au besoin, les mêmes fonctions que la main-d'œuvre supervisée.

Les deux derniers points ne s'appliquent pas aux établissements syndiqués et aux grandes entreprises.

## **2. Exigences à l'embauche**

- Un DEC en tourisme ou en gestion hôtelière est le minimum exigé dans l'industrie hôtelière. Dans les autres domaines, il s'agit surtout d'expérience.
- Aptitudes en gestion des ressources humaines.
- Plusieurs années d'expériences, au moins dans le domaine supervisé, de préférence au sein de l'entreprise. Le nombre d'années d'expérience requis dépend du niveau de formation scolaire et des aptitudes de la personne.

### *Facilité de recrutement*

- Assez facile en général, mais dépend du domaine d'emploi.

### 3. Données sur la main-d'œuvre

Superviseur, superviseure des autres services	CNP 6216		
	Total	Hommes	Femmes
<b>Population de 15 ans et plus</b>	<b>1 825</b>	<b>68,1 %</b>	<b>31,9 %</b>
- <i>Statut d'emploi</i>			
- plein temps	78,6 %	78,5 %	79,3 %
- temps partiel	21,4 %	21,5 %	20,7 %
- <i>Revenu moyen d'emploi (plein temps)</i>	24 823 \$	26 179 \$	21 964 \$
<b>Population active occupée</b>			
- <i>Groupes d'âges</i>			
- 15-24 ans	19,0 %	16,6 %	23,9 %
- 25-44 ans	58,0 %	57,6 %	60,2 %
- 45-64 ans	21,3 %	23,5 %	15,9 %
- <i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>			
- Primaire ou secondaire seulement	19,4 %	21,3 %	14,6 %
- Certificat d'études secondaires	17,8 %	19,4 %	13,5 %
- Certificat ou diplôme de métiers	3,0 %	3,7 %	2,2 %
- Autres études non universitaires sans certificat	12,2 %	13,4 %	10,1 %
- Autres études non universitaires avec certificat	18,4 %	15,7 %	23,6 %
- Études universitaires sans grade	15,8 %	14,8 %	18,0 %
- Études universitaires avec grade	13,5 %	11,6 %	18,0 %

Principaux secteurs d'emploi (CTI liés au secteur du tourisme)	CNP 6216 - Population active		
	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Toutes les industries	100,0 %	0,1 %	87,4 %
45 - Transport	8,0 %	0,7 %	100,0 %
91 - Hébergement	15,5 %	0,7 %	83,3 %
92 - Restauration	1,4 %	0,01 %	100,0 %
96 - Divertissements et loisirs	47,6 %	1,3 %	85,5 %
99 - Autres services	8,6 %	0,2 %	93,3 %

Source : Statistique Canada, Recensement 1996.

## 4. Constats sur les compétences et la formation

### *Formation reliée à l'emploi*

- DEC 430.01 Techniques de gestion hôtelière

### *État des compétences et de la formation*

- On compte plus de personnes ayant acquis leur formation sur le terrain que dans une école.
- Les personnes en poste depuis de nombreuses années ne sont généralement pas diplômées et éprouvent plus de difficultés au chapitre de la délégation de responsabilités.
- Les plus jeunes ont généralement une formation qui correspond aux exigences, mais éprouvent des difficultés en matière de gestion des conflits de travail.

### *Lacunes et besoins de perfectionnement*

- En hôtellerie, selon les personnes interrogées, les programmes actuels forment de très bons techniciens ou techniciennes plutôt que des gestionnaires. Les lacunes se situent donc au plan de la gestion du personnel, incluant la gestion des conflits de travail.
- Les personnes n'ayant pas bénéficié d'une formation scolaire répondant aux exigences actuelles démontrent également des lacunes en gestion.

### *Satisfaction des employeurs*

- Plutôt satisfaits de la formation actuelle des jeunes, sauf en ce qui concerne les compétences en négociation et gestion des conflits de travail.

## 5. Évolution récente et prévisible de la fonction de travail

### *Perspectives d'emploi*

- En décroissance dans l'hôtellerie, à cause de la responsabilisation des travailleuses et des travailleurs de la base et de la disparition de nombreux postes à la direction adjointe en raison des nouvelles formes d'organisation du travail.

### *Évolution des exigences*

- De plus en plus de gestion des ressources humaines : la majeure partie du travail porte sur la négociation avec les syndicats et la réorganisation du travail, impliquant la formation et la motivation du personnel.

### *Promotion interne*

- Ce poste est un tremplin vers la direction mais la promotion à partir de postes subalternes n'est plus courante.

## **CNP 6241, 6242**

### **CHEF**

### **CUISINIER, CUISINIÈRE**

#### **1. Définition de la fonction de travail et description des tâches**

##### *Définition*

Les chefs planifient et dirigent les activités reliées à la préparation et à la cuisson des aliments; elles et ils préparent et font cuire les spécialités de la maison. Les cuisiniers et cuisinières préparent et font cuire des aliments nombreux et variés. Les apprentis et apprenties cuisiniers sont inclus dans ce groupe de base.

##### *Types d'entreprises*

Restaurants (restauration rapide, de type courant ou gastronomique), hôtels et autres établissements d'hébergement, hôpitaux et autres établissements de soins de santé, services alimentaires, services de traiteur, cuisines centrales, firmes de production d'aliments cuisinés du domaine de la transformation, établissements de loisirs de plein air, navires de croisière, clubs et établissements semblables.

##### *Caractéristiques*

- Les fonctions de travail et les aptitudes rattachées à chacune d'elles sont très différentes pour les chefs (CNP 6241), les cuisiniers et cuisinières (CNP 6242) et les aides-cuisiniers, aide-cuisinières (voir CNP 6642).
- L'expérience compte beaucoup plus que la formation scolaire pour la sélection.
- Les chefs assument de plus en plus souvent des fonctions de directeur ou directrice de cuisine, les sous-chefs disparaissent graduellement et les cuisiniers et cuisinières assument plus de responsabilités; la centralisation et la standardisation de la production, le transfert des responsabilités et la suppression des postes intermédiaires, observés dans le reste de l'industrie, s'appliquent de façon importante à ces postes de première ligne.
- On ne trouve aucun cuisinier diplômé ou cuisinière diplômée dans la majorité des établissements de restauration rapide. Bien que les postes de cuisiniers ou cuisinière de repas-minute soient inclus sous cette rubrique, ils s'apparentent plus aux aides-cuisiniers ou aides-cuisinières par leur profil de formation et leur description de tâches. La plupart des chaînes de restaurants populaires n'emploient pas de cuisinier ou cuisinière dans leurs restaurants, les personnes travaillant plutôt dans les cuisines centrales.

##### *Appellations courantes*

- Chef
- Chef exécutif
- Chef de partie
- Chef de banquet, de corporation
- Chef spécialisé, entremettier, pâtissier, saucier, rôti-seur
- Chef préposé, préposée au garde-manger

- Directeur, directrice des cuisines ou de la restauration
- Entremettier, entremetière
- Sous-chef de cuisine
- Apprenti cuisinier, apprentie cuisinière
- Cuisinier, cuisinière
- Cuisinier diplômé, cuisinière diplômée
- Cuisinier, cuisinière de casse-croûte, de repas diététiques, de repas-minute, de service privé, de spécialités
- Cuisinier, cuisinière d'établissement, d'hôpital, d'établissement communautaire
- Grilleur, grilleuse.

#### *Description des tâches*

Les chefs remplissent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes.

#### *Directeur, directrice des cuisines ou chef exécutif, chef exécutive*

- Planifier et diriger les activités reliées à la préparation et à la cuisson des aliments dans un établissement, des chaînes de restaurants, des hôpitaux ou toute autre entreprise ayant des services alimentaires.
- Gérer les coûts de production.
- Gérer les activités du personnel de cuisine.
- Évaluer les besoins en aliments, fournitures et équipements de cuisine.
- Voir au recrutement et à l'embauche de personnel.
- Dresser les menus et s'assurer que la qualité des aliments est conforme aux normes.
- Préparer, au besoin, et faire cuire des aliments à intervalles réguliers, pour des invités spéciaux ou lors d'occasions spéciales.

#### *Chef, sous-chef et chef de spécialités*

- Préparer et faire cuire des aliments pour des repas complets, des banquets ou des spécialités telles que des pâtisseries, des sauces, des soupes, des salades, des légumes, des plats de viande, de volaille et de poisson et créer des pièces montées décoratives.
- Expliquer les nouvelles techniques culinaires et le nouvel équipement au personnel des cuisines et enseigner aux cuisiniers à préparer, faire cuire, garnir et présenter les aliments.
- Expliquer, au besoin, les menus et spécialités au personnel de service et à la clientèle.
- Superviser et coordonner les cuisiniers ou cuisinières et les autres employés des cuisines.
- Dresser, s'il y a lieu, des menus et commander, au besoin, des aliments, des fournitures et du matériel de cuisine.

#### *Cuisinier, cuisinière*

- Préparer et faire cuire des repas complets ou des plats particuliers.
- Préparer et faire cuire des repas spéciaux pour des patients, conformément aux directives de la ou du diététiste, du chef cuisinier ou de la chef cuisinière.
- Superviser le personnel subalterne qui prépare, fait cuire et manipule des aliments.

- Dresser, s'il y a lieu, des menus, déterminer la taille des portions, évaluer les besoins en aliments, le coût de production et commander le matériel nécessaire.

## 2. Exigences à l'embauche

### *Chef*

- Un diplôme d'études secondaires est habituellement exigé.
- Un programme d'apprentissage de trois ans, une formation officielle à l'étranger ou une formation et une expérience équivalentes sont exigées.
- Un minimum de six à huit années d'expérience est requis pour pouvoir exercer cette fonction.
- Leadership, capacité de gérer du personnel, habiletés en communication, capacité d'innover, polyvalence, flexibilité et sentiment d'appartenance à l'entreprise sont des aptitudes recherchées.

### *Cuisinier, cuisinière*

- Un diplôme d'études secondaires est habituellement exigé, une formation spécialisée est un atout.
- Un programme d'apprentissage de trois ans, une formation spécialisée de cuisinier en milieu scolaire ou plusieurs années d'expérience comme cuisinière commerciale ou cuisinier commercial sont exigés.
- Fiabilité, polyvalence, diplomatie, jugement, disponibilité, débrouillardise et capacité de résister au stress sont des aptitudes recherchées.
- Le Sceau rouge peut être accordé aux cuisinières qualifiées ou cuisiniers qualifiés.

### *Pour ces deux postes*

- L'expérience et la réputation des établissements où cette expérience a été acquise sont des critères de sélection beaucoup plus importants que la formation scolaire.
- Une formation ou un apprentissage de travail à l'étranger (de préférence en Europe) est un atout important.

### *Facilité de recrutement*

- Variable, suivant les exigences.

### 3. Données sur la main-d'œuvre

Chef	CNP 6241		
	Total	Hommes	Femmes
<b>Population de 15 ans et plus</b>	<b>6 415</b>	<b>74,6 %</b>	<b>25,4 %</b>
- <i>Statut d'emploi</i>			
- plein temps	87,5 %	90,0 %	80,3 %
- temps partiel	12,5 %	10,0 %	19,7 %
- <i>Revenu moyen d'emploi (plein temps)</i>	22 390 \$	23 437 \$	18 939 \$
<b>Population active occupée</b>			
- <i>Groupes d'âges</i>			
- 15-24 ans	12,4 %	12,6 %	11,5 %
- 25-44 ans	60,4 %	61,5 %	56,8 %
- 45-64 ans	26,6 %	25,1 %	31,0 %
- <i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>			
- Primaire ou secondaire seulement	22,6 %	22,8 %	22,0 %
- Certificat d'études secondaires	16,2 %	15,1 %	19,6 %
- Certificat ou diplôme de métiers	10,6 %	11,5 %	8,0 %
- Autres études non universitaires sans certificat	7,7 %	7,8 %	7,0 %
- Autres études non universitaires avec certificat	30,4 %	30,3 %	30,8 %
- Études universitaires sans grade	9,1 %	9,6 %	7,3 %
- Études universitaires avec grade	3,4 %	2,8 %	5,2 %

Principaux secteurs d'emploi (CTI liés aux secteurs du tourisme et de l'alimentation)	CNP 6241 – Population active		
	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Toutes les industries	100,0 %	0,2 %	90,8 %
10 - Aliments	1,5 %	0,2 %	91,0 %
60 - Aliments, boissons, médicaments (commerce de détail)	3,6 %	0,2 %	90,4 %
91 - Hébergement	9,6 %	1,6 %	83,9 %
92 - Restauration	64,9 %	2,3 %	92,4 %
96 - Divertissements et loisirs	2,1 %	0,2 %	74,1 %

Cuisinier, cuisinière	CNP 6242		
	Total	Hommes	Femmes
<b>Population de 15 ans et plus</b>	<b>51 625</b>	<b>50,5 %</b>	<b>49,5 %</b>
- <i>Statut d'emploi</i>			
- plein temps	64,0 %	66,0 %	61,9 %
- temps partiel	36,0 %	34,0 %	38,1 %
- <i>Revenu moyen d'emploi (plein temps)</i>	14 904 \$	16 928 \$	12 702 \$
<b>Population active occupée</b>			
- <i>Groupes d'âges</i>			
- 15-24 ans	29,0 %	39,2 %	17,6 %
- 25-44 ans	44,5 %	43,3 %	45,8 %
- 45-64 ans	25,9 %	17,2 %	35,5 %
- <i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>			
- Primaire ou secondaire seulement	37,3 %	32,2 %	42,9 %
- Certificat d'études secondaires	20,9 %	18,1 %	23,3 %
- Certificat ou diplôme de métiers	5,7 %	5,7 %	5,7 %
- Autres études non universitaires sans certificat	11,1 %	13,8 %	8,0 %
- Autres études non universitaires avec certificat	17,7 %	20,2 %	14,9 %
- Études universitaires sans grade	5,2 %	6,7 %	3,5 %
- Études universitaires avec grade	2,2 %	2,6 %	1,7 %

Principaux secteurs d'emploi (CTI liés aux secteurs du tourisme et de l'alimentation)	CNP 6242 – Population active		
	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Toutes les industries	100,0 %	1,5 %	88,5 %
10 - Aliments	0,9 %	0,8 %	91,0 %
60 - Aliments, boissons, médicaments (commerce de détail)	1,5 %	0,6 %	90,4 %
91 - Hébergement	4,7 %	6,2 %	76,7 %
92 - Restauration	69,4 %	19,7 %	88,7 %
96 - Divertissements et loisirs	2,2 %	1,8 %	76,2 %

Source : Statistique Canada, Recensement 1996.

#### 4. Constats sur les compétences et la formation

##### *Formation reliée à l'emploi*

- DEP 1038 Cuisine d'établissement

##### *État des compétences et de la formation*

- Dans l'ensemble, le profil de formation correspond aux exigences et combine expérience de travail et formation scolaire; le degré de satisfaction des employeurs à l'égard du niveau de formation de leurs employés est généralement élevé, même si la formation scolaire n'est pas considérée comme un gage de compétence majeur.

##### *Lacunes et besoins de perfectionnement*

- Contrôle des coûts pour beaucoup de cuisinières ou cuisiniers et certains chefs.
- Principes, normes et systèmes en vigueur en matière d'hygiène, de salubrité, de santé et de sécurité au travail.
- Standardisation des recettes et des méthodes de travail pour les chefs.
- Connaissance des chaînes de production et des nouvelles technologies telles que la cuisson sous-vide, la cuisson en continu, le refroidissement rapide, les systèmes et méthodes d'emballage et de préservation, la gestion de la chaîne de froid pour ceux qui travaillent dans les cuisines centrales, les services alimentaires, les chaînes de distribution et l'industrie de la transformation.
- La formation existante est jugée trop théorique et en retard sur l'évolution de l'industrie. Les stages sont jugés trop courts et devraient avoir lieu à d'autres moments que l'été pour mieux refléter la réalité du milieu (l'été est plutôt une saison creuse dans les restaurants traditionnels).
- Les cuisiniers et cuisinières travaillant dans les supermarchés et établissements de restauration rapide devront développer des compétences en transformation de produits semi-finis et rethermalisation; ces compétences relèvent cependant plus des aides que des cuisiniers et cuisinière proprement dit, les entreprises n'engageant pas de personnes diplômées pour remplir ces fonctions qui ne nécessitent d'ailleurs pas une formation spécialisée de longue durée.

## 5. Évolution récente et prévisible de la fonction de travail

### *Perspectives d'emploi*

- Croissance reliée à l'essor du prêt-à-manger, de la cuisine santé et de la restauration rapide. Il est probable que les tendances actuelles à la standardisation et à la centralisation de la production entraînent plus de demande pour les aides-cuisiniers que pour les cuisinières et les cuisiniers qualifiés ayant des exigences salariales plus élevées.

### *Évolution des exigences*

- Polyvalence.
- Gestion de plus en plus serrée des coûts de production (pour les chefs et les cuisinières et cuisiniers).
- Compétences relatives à l'application des normes ARMPC (HACCP) et ISO, particulièrement dans les gros établissements.
- Connaissance des modes de préparation à partir de produits semi-finis, surgelés ou déshydratés, encore que cette exigence s'applique plus aux aides-cuisiniers qu'aux cuisinières et cuisiniers qualifiés.
- Utilisation de nouveaux équipements et de nouvelles technologies, incluant les systèmes informatiques de gestion (surtout pour les chefs).
- Même tendance que dans les autres domaines relativement à l'augmentation des compétences en gestion pour les chefs et de l'autonomie pour les cuisinières et cuisiniers.

### *Promotion interne*

- Système de promotion hiérarchique classique toujours en vigueur.

## **CNP 6252**

### **BOULANGER-PÂTISSIER, BOULANGÈRE-PÂTISSIÈRE**

#### **1. Définition de la fonction de travail et description des tâches**

##### *Définition*

Les boulangers-pâtisseries, boulangères-pâtisseries font des pains, des petits pains, des muffins, des tartes et des gâteaux qui seront vendus par des détaillants de produits alimentaires ou qui seront servis dans des restaurants et autres établissements. Les personnes qui occupent des postes de surveillance sont inclus dans ce groupe de base.

##### *Types d'entreprises*

- Boulangeries et pâtisseries industrielles ou artisanales, magasins d'alimentation, hôtels, restaurants.

##### *Caractéristiques*

- Métier de boulanger en mutation et en croissance.
- Boulanger et pâtissier sont deux fonctions de travail distinctes, fusionnées dans une minorité de cas (commerce de détail, supermarchés).
- Selon les personnes interrogées, il existe une pénurie de boulangères ou boulangers formés, surtout en boulangerie artisanale.
- Manque de formation disponible en boulangerie.
- Embauche de boulangers français.

##### *Appellations courantes*

- Boulanger, boulangère
- Pâtissier, pâtissière
- Boulanger-pâtissier, boulangère-pâtissière
- Maître boulanger, maître boulangère, chef pâtissier, chef pâtissière
- Apprenti boulanger, apprentie boulangère, apprenti pâtissier, apprentie pâtissière, boulanger-pâtissier, boulangère-pâtissière
- Décorateur, décoratrice de gâteaux ou de pâtisseries
- Façonneur, façonneuse de pâte
- Surveillant, surveillante de boulangerie-pâtisserie

### *Description des tâches*

Les personnes occupant ces postes remplissent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes.

- Préparer la pâte pour les tartes, les pains et les petits pains, les sucreries, les muffins, les biscuits et les gâteaux ainsi que les crémages et les glaçages, selon les recettes ou les commandes spéciales.
- Cuire les produits préparés.
- Glacer et décorer des gâteaux et autres produits de boulangerie.

Les maîtres boulangers ou boulangères et chefs pâtissiers ou pâtissières remplissent également une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes.

- Établir un calendrier de production pour déterminer la gamme et la quantité d'articles à produire.
- Acheter les fournitures de boulangerie et de pâtisserie.
- Engager, superviser et former le personnel.
- Voir à la vente et à la mise en marché des produits.

## 2. Exigences à l'embauche

- Un diplôme d'études secondaires.
- Un DEP en pâtisserie ou expérience pertinente pour les pâtissiers ou pâtissières.
- Motivation et capacité d'apprentissage pour les boulangers ou boulangères, étant donné la pénurie de main-d'œuvre formée ou expérimentée.

### *Facilité de recrutement*

- Pénurie de boulangers ou boulangères formés ou expérimentés.

### 3. Données sur la main-d'œuvre

Boulangier-pâtissier, boulangère-pâtissière	CNP 6252		
	Total	Hommes	Femmes
<b>Population de 15 ans et plus</b>	<b>10 010</b>	<b>49,6 %</b>	<b>50,4 %</b>
- <i>Statut d'emploi</i>			
- plein temps	72,5 %	83,0 %	62,2 %
- temps partiel	27,5 %	17,0 %	37,8 %
- <i>Revenu moyen d'emploi (plein temps)</i>	16 579 \$	18 432 \$	14 153 \$
<b>Population active occupée</b>			
- <i>Groupes d'âges</i>			
- 15-24 ans	23,6 %	22,0 %	25,3 %
- 25-44 ans	53,1 %	54,6 %	51,5 %
- 45-64 ans	22,7 %	22,3 %	23,0 %
- <i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>			
- Primaire ou secondaire seulement	35,8 %	38,0 %	33,4 %
- Certificat d'études secondaires	21,3 %	16,7 %	26,3 %
- Certificat ou diplôme de métiers	7,2 %	9,2 %	5,0 %
- Autres études non universitaires sans certificat	10,3 %	9,1 %	11,5 %
- Autres études non universitaires avec certificat	18,3 %	19,2 %	17,4 %
- Études universitaires sans grade	4,5 %	5,0 %	4,0 %
- Études universitaires avec grade	2,6 %	2,8 %	2,4 %

Principaux secteurs d'emploi (CTI liés aux secteurs du tourisme et de l'alimentation)	CNP 6252 - Population active		
	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Total des industries	100,0 %	0,3 %	90,2 %
10 – Aliments	27,1 %	4,8 %	87,3 %
60 – Aliments, boissons, médicaments (commerce de détail)	52,4 %	3,8 %	92,2 %
91 – Hébergement	1,6 %	0,4 %	69,7 %
92 – Restauration	14,3 %	0,8 %	89,9 %

Source : Statistique Canada, Recensement 1996.

## 4. Constats sur les compétences et la formation

### *Formations reliées à l'emploi*

- DEP 5039 Pâtisserie
- AFP 7032 Aide-pâtissier, aide-pâtissière
- AFP 7030 Aide-boulangier, aide-boulangère, concerne plus le secteur de l'alimentation que celui du tourisme.

### *État des compétences et de la formation*

- Formation correspondant aux exigences pour les pâtissiers ou pâtissières et boulangers-pâtissiers, boulangères-pâtissières
- Profil de formation variable mais généralement inadapté pour les boulangers ou boulangères, incluant ceux et celles qui travaillent dans la transformation.

### *Lacunes et besoins de perfectionnement*

- Boulangers ou boulangères et pâtissiers ou pâtissières : connaissance des procédés de transformation de produits semi-finis (surgelés), normes d'hygiène et de salubrité.
- Boulangers, boulangères : connaissance approfondie des matériaux, processus de fermentation et procédés de fabrication industriels ou artisanaux.
- D'après les personnes interrogées, il y aurait une forte demande pour la création d'un programme de formation complet en boulangerie industrielle et artisanale, le DEP existant étant jugé nettement insuffisant.

## 5. Évolution récente et prévisible de la fonction de travail

### *Perspectives d'emploi*

- Forte croissance en boulangerie artisanale, limitée par les difficultés de recrutement.
- Croissance de l'importance stratégique des boulangers et boulangères dans l'industrie de la transformation.
- Croissance en boulangerie-pâtisserie, dans les rayons spécialisés des supermarchés.
- Disparition des boulangers et boulangères dans le domaine de la restauration.

### *Évolution des exigences*

- Spécialisation des fonctions de travail : boulanger, boulangère ou pâtissier, pâtissière, industriels ou artisanaux.
- Autonomie, travail d'équipe, résolution de problèmes, connaissance des matériaux et des processus de fabrication et polyvalence, autant dans l'industrie que dans le secteur artisanal.
- Connaissance des procédés de transformation de produits semi-finis.

### *Promotion interne*

- À partir d'apprenti boulanger, apprentie boulangère ou apprenti pâtissier, apprentie pâtissière.
- Vers maître boulanger ou boulangère, ou chef pâtissier, pâtissière.

## **CNP 6411 REPRÉSENTANT, REPRÉSENTANTE DES VENTES NON TECHNIQUES, VENTE EN GROS**

### **1. Définition de la fonction de travail et description des tâches**

#### *Définition*

Les personnes occupant ce poste vendent des biens et des services non techniques à des détaillants, des grossistes, des établissements commerciaux ou spécialisés. Les représentants ou représentantes des ventes non techniques, vente en gros, qui occupent des postes de supervision sont compris dans ce groupe.

#### *Types d'entreprises*

- Grossistes en tourisme.
- Entreprises majeures du domaine de l'hébergement, du transport, des attractions, des loisirs et du tourisme d'aventure visant une clientèle d'affaires.
- Entreprises intégrées de distribution et grossistes dans le secteur de l'alimentation.
- Entreprises de transformation de produits agroalimentaires et des boissons.
- Firmes de courtage en alimentation et courtiers indépendants.

#### *Appellations*

- Agent, agente des ventes.
- Courtier, courtière en denrées alimentaires.
- Directeur, directrice des ventes (appellation courante dans le milieu hôtelier).
- Voyageur ou grossiste en voyage, forfaitiste, « consolidateur, consolidatrice ».
- Représentant, représentante des ventes.
- Représentant, représentante en services hôteliers.

Les voyageurs comprennent les forfaitistes, qui conçoivent et vendent des forfaits, et les « consolidateurs », qui achètent et revendent des lots de billets d'avions. Le terme « voyageur » est également utilisé pour désigner les entreprises de commerce de gros dans le domaine du voyage.

#### *Caractéristiques*

- Poste en mutation, d'importance stratégique croissante.
- Les courtiers ou courtières en denrées alimentaires travaillent toujours à leur propre compte ou pour une firme de courtage. Ils et elles assument une double fonction d'acheteur et de représentant, représentante des ventes et remplacent progressivement ces personnes dans les entreprises de distribution de denrées alimentaires.
- Dans le secteur du tourisme, les voyageurs strictement grossistes évitent la vente directe au public et ne font affaire qu'avec des sous-traitants locaux et des agences de voyage.

- Certaines entreprises intégrées du secteur touristique organisent leurs voyages et font la promotion de leurs propres bureaux et par l'entremise de leurs conseillers ou conseillères en voyages; on parlera alors de voyagistes détaillants/grossistes.

#### *Description des tâches*

Les représentants ou représentantes des ventes non techniques, ventes en gros, remplissent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes.

- Effectuer ou analyser des études de marché.
- Cibler la clientèle éventuelle et faire de la sollicitation.
- Participer à la mise en marché des produits et services vendus et faire leur promotion auprès de la clientèle.
- Évaluer et établir les prix, les conditions de crédit, les garanties et les dates de livraison.
- Rédiger les contrats de vente ou en assurer la rédaction.
- Assurer le service après-vente; assurer le suivi auprès de la clientèle, fournir du soutien, des conseils et de la formation, si nécessaire, et résoudre les problèmes.
- Superviser, s'il y a lieu, le travail d'autres représentants ou représentantes des ventes.

#### *Courtier en alimentation (tâches spécifiques)*

- Exercer la double fonction d'acheteur ou acheteuse et de représentant ou représentante des ventes dans le commerce de gros en alimentation.
- Exercer des fonctions de représentant ou représentante des ventes auprès des centrales d'achat des grandes chaînes de distribution de denrées alimentaires, des grossistes, des industries, des services alimentaires, des chaînes pharmaceutiques et des institutions.
- Participer à la mise en marché de produits agroalimentaires dans les commerces de détail.

#### *Voyagiste/forfaitiste (tâches spécifiques)*

- Concevoir, promouvoir et exploiter des forfaits vendus exclusivement par des agences de voyage.
- Rechercher de l'information pertinente à la création des forfaits incluant des services relatifs aux transports, à l'hébergement, à la restauration et aux activités de loisirs.
- Créer des banques de données à partir de cette information afin d'établir et d'ajuster les prix et les services offerts dans le cadre des forfaits.
- Négocier des tarifs avec les entreprises pourvoyeuses de services (hébergement, transport et autres).
- Concevoir des forfaits sur mesure adaptés aux différentes clientèles.
- Coordonner la création de brochures promotionnelles destinées aux agences de voyages et développer des outils de vente et de promotion adaptés aux différentes clientèles.

Le voyageur importateur, ou voyageur d'accueil, se spécialise surtout dans l'arrivée de groupes dans une ville particulière et ne fournit les services qu'au point de destination; le voyageur exportateur organise le transport aller et retour entre le lieu d'origine et la destination touristique ainsi que les transports et les services à destination.

## 2. Exigences à l'embauche

- Une excellente connaissance du domaine et des produits et services vendus ainsi qu'une clientèle établie sont les principaux critères de sélection.
- Un diplôme d'études secondaires est le minimum exigé. Un diplôme d'études collégiales ou universitaires peut être requis dans les grandes entreprises.
- Autonomie, sens de l'organisation, aptitudes pour la vente.
- Bilinguisme.
- Plusieurs années d'expérience dans le domaine de la vente.

### *Courtier, courtière en denrées alimentaires*

- Être dans l'industrie depuis au moins un an.
- Être membre certifié des branches régionales et nationales de l'Association canadienne des courtiers en alimentation (ACCA).

### *Facilité de recrutement*

- Difficile.

### 3. Données sur la main-d'œuvre

Représentant, représentante des ventes non techniques, vente en gros	CNP 6411		
	Total	Hommes	Femmes
<b>Population de 15 ans et plus</b>	<b>42 375</b>	<b>73,7 %</b>	<b>26,4 %</b>
- <i>Statut d'emploi</i>			
- plein temps	89,7 %	93,1 %	80,5 %
- temps partiel	10,3 %	6,9 %	19,5 %
- <i>Revenu moyen d'emploi (plein temps)</i>	34 982 \$	36 964 \$	28 576 \$
<b>Population active occupée</b>			
- <i>Groupes d'âges</i>			
- 15-24 ans	6,2 %	5,1 %	9,6 %
- 25-44 ans	59,6 %	57,0 %	67,2 %
- 45-64 ans	31,4 %	34,5 %	22,6 %
- <i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>			
- Primaire ou secondaire seulement	14,4 %	16,2 %	9,1 %
- Certificat d'études secondaires	22,3 %	22,8 %	20,7 %
- Certificat ou diplôme de métiers	4,4 %	5,0 %	2,9 %
- Autres études non universitaires sans certificat	8,4 %	8,5 %	8,0 %
- Autres études non universitaires avec certificat	19,8 %	19,2 %	21,5 %
- Études universitaires sans grade	14,8 %	14,3 %	16,2 %
- Études universitaires avec grade	16,0 %	14,1 %	21,5 %

Principaux secteurs d'emploi (CTI liés aux secteurs du tourisme et de l'alimentation)	CNP 6411 - Population active		
	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Toutes les industries	100,0 %	1,3 %	95,3 %
10 - Aliments	4,9 %	3,7 %	94,8 %
11 - Boissons	1,2 %	6,7 %	98,1 %
45 - Transport	1,8 %	0,6 %	94,2 %
52 - Produits alimentaires, boissons, médicaments et tabac (commerce de gros)	10,2 %	14,1 %	95,5 %
60 - Aliments, boissons, médicaments (commerce de détail)	1,0 %	0,3 %	96,4 %
96 - Divertissements et loisirs	0,9 %	0,6 %	94,7 %
99 - Autres services	1,6 %	0,9 %	97,2 %

Source : Statistique Canada, Recensement 1996.

#### 4. Constats sur les compétences et la formation

##### *Formation reliée à l'emploi*

- Pas de formation spécifique sauf, avec réserves, pour le secteur Tourisme
- DEC 414.01 Techniques de tourisme (programme en cours de révision)

##### *État des compétences et de la formation*

- Correspond aux exigences à l'embauche, généralement plus élevées dans le secteur du tourisme que dans celui de l'alimentation.
- Les compétences requises relèvent plus des aptitudes et de la connaissance du milieu que de la formation scolaire. Dans les faits, la plupart des personnes occupant ces postes ont acquis leur formation sur le terrain.
- Les forfaitistes et voyagistes ont généralement un diplôme universitaire en vente, marketing, géographie ou tourisme.

##### *Courtier en denrées alimentaires*

- Des formations sur mesure concernant la mise en marché, les techniques de vente et de gestion sont offertes par leur association.

#### *Lacunes et besoins de perfectionnement*

- Techniques de vente et de mise en marché à actualiser.
- Nouvelles technologies d'information et de communication.
- Gestion, pour les postes de cadres, ces personnes ayant plutôt une expérience dans la vente.

#### *Satisfaction des employeurs*

- Plutôt insatisfaits en hôtellerie. Il semble que ces fonctions de travail ne soient pas couvertes par la plupart des programmes en tourisme et en gestion hôtelière.
- Plutôt satisfaits dans les autres domaines.

## 5. Évolution récente et prévisible de la fonction de travail

#### *Perspectives d'emploi*

- En croissance dans la plupart des domaines, en raison de la concurrence de plus en plus féroce.

#### *Évolution des exigences*

- Ce poste exige une plus grande polyvalence qu'auparavant.
- Aptitudes en formation, en communication et en mise en marché; les fonctions de travail associées à ces postes se modifient énormément et évoluent d'une part vers un rôle de soutien ou même de formation de la clientèle pour ce qui est de l'utilisation et de la mise en valeur des produits ou services; d'autre part, les fonctions se rapprochent de conseiller ou conseillère en marketing auprès de l'employeur (attentes et besoins de la clientèle, améliorations à apporter aux produits et services).
- Pour les cadres : capacité à mobiliser le personnel (plus de tâches, moins de ressources).
- Ce poste est de plus en plus souvent occupé par des présidents, présidentes et vice-présidents, vice-présidentes de compagnie, en raison de son évolution et de son importance stratégique croissante.

#### *Promotion interne*

- On peut accéder au poste de voyageur à partir des postes de guide accompagnateur ou accompagnatrice, agent ou agente de réservation ou encore conseiller ou conseillère en voyage.
- On peut accéder aux autres postes de représentant ou représentante des ventes, vente en gros, à partir de postes de représentant, représentante des ventes ou de directeur, directrice des ventes, vente au détail (dans le commerce d'alimentation, il s'agit souvent d'anciens directeurs ou directrices de supermarchés).
- Il est possible d'accéder à d'autres postes de cadre supérieur dans le même domaine.

## **CNP 6431**

### **CONSEILLER, CONSEILLÈRE EN VOYAGES**

#### **1. Définition de la fonction de travail et description des tâches**

##### *Définition*

Les conseillers ou conseillères en voyages vendent des produits ou des services de voyage. Ils ou elles renseignent et conseillent la clientèle sur les itinéraires possibles et les voyages à forfaits, réservent et émettent des billets, s'occupent de l'hébergement et des services connexes tels que la location d'autos. Ils ou elles s'occupent de la comptabilité, perçoivent les sommes dues et remettent l'argent aux différents fournisseurs.

##### *Types d'entreprises*

Agences de voyages, entreprises intégrées dans les domaines du voyage, du transport et de l'hébergement.

##### *Caractéristiques*

- Niveau de scolarisation élevé.
- Évolution rapide et continue des technologies reliées à l'achat, à la vente et à la réservation, nécessitant de bonnes capacités d'adaptation et une formation continue.

##### *Appellations courantes*

- Agent, agente de réservations, agence de voyages
- Agent, agente de voyages
- Conseiller, conseillère en voyages
- Consultant, consultante en voyages

##### *Description des tâches*

Les personnes occupant ce poste remplissent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes.

- Renseigner la clientèle au sujet des lieux de destination, des attractions touristiques, des devises étrangères, des coutumes et des langues locales, des modes de transport, de l'hébergement et des coûts des voyages.
- Conseiller la clientèle sur les produits et services offerts.
- Effectuer des activités liées à la vente de produits et services de voyage tels que la réservation, la confirmation et l'émission de billets, la perception des sommes dues et le paiement des fournisseurs; réaliser ces opérations par le biais de transactions téléphoniques et de systèmes informatisés de réservation et de billetterie.
- Participer à la création ou à la modification de produits ou de services de voyage adaptés aux besoins de la clientèle et planifier des itinéraires pour des individus et des groupes.
- Effectuer des tâches administratives connexes telles que remplir des rapports et des formulaires d'assurance, remplir et remettre des documents et faire le suivi des dossiers.

- Faire de la sollicitation auprès de clients ou clientes potentiels, promouvoir les forfaits et les autres services offerts par l'agence.
- Assurer un suivi auprès de la clientèle.
- Tenir ses compétences à jour.

## 2. Exigences à l'embauche

- L'expérience du domaine et les aptitudes sont plus importantes que le bagage scolaire.
- Diplôme d'études secondaires au minimum, un diplôme d'études collégiales ou universitaires est un atout.
- Bilinguisme.
- Expérience et aptitudes en vente.
- Avoir voyagé, posséder une bonne culture générale incluant des connaissances en histoire et en géographie.
- Connaissances de base en informatique. La connaissance du système SRI (CRS) et d'Internet est un atout important.
- Une certification émise par l'Institut canadien des conseillers en voyage (ACCESS) peut être exigée. Elle est accordée au terme de trois années d'expérience dans l'industrie et après avoir suivi des cours obligatoires et réussi les examens.

### *Facilité de recrutement*

- Assez facile.

### 3. Données sur la main-d'œuvre

Conseiller, conseillère, conseillère en voyage	CNP 6431		
	Total	Hommes	Femmes
<b>Population de 15 ans et plus</b>	<b>5 270</b>	<b>28,0 %</b>	<b>72,1 %</b>
- <i>Statut d'emploi</i>			
- plein temps	82,0 %	90,5 %	78,7 %
- temps partiel	18,0 %	9,5 %	21,3 %
- <i>Revenu moyen d'emploi (plein temps)</i>	21 272 \$	23 469 \$	20 245 \$
<b>Population active occupée</b>			
- <i>Groupes d'âges</i>			
- 15-24 ans	8,2 %	5,7 %	9,1 %
- 25-44 ans	57,4 %	55,4 %	58,1 %
- 45-64 ans	30,4 %	34,6 %	28,7 %
- <i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>			
- Primaire ou secondaire seulement	8,2 %	14,3 %	5,8 %
- Certificat d'études secondaires	13,6 %	14,7 %	13,1 %
- Certificat ou diplôme de métiers	5,4 %	4,7 %	5,8 %
- Autres études non universitaires sans certificat	8,4 %	7,9 %	8,4 %
- Autres études non universitaires avec certificat	32,5 %	19,4 %	37,7 %
- Études universitaires sans grade	17,7 %	23,7 %	15,6 %
- Études universitaires avec grade	14,2 %	15,4 %	13,6 %

Principaux secteurs d'emploi (CTI liés au secteur du tourisme)	CNP 6431 - Population active		
	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Toutes les industries	100,0 %	0,2 %	92,9 %
45 - Transport	4,2 %	0,2 %	88,9 %
99 - Autres services	90,7 %	6,3 %	93,5 %

Source : Statistique Canada, Recensement 1996.

## 4. Constats sur les compétences et formation

### *Formations reliées à l'emploi*

- DEP 1487 Commercialisation des voyages (programme en cours de révision).
- DEP 1987 Travel Services.

### *État des compétences et de la formation*

- Profil de formation beaucoup plus exigeant que la moyenne de l'industrie : plus des deux tiers des conseillers ou conseillères en voyages sont titulaires d'un diplôme post-secondaire. Pour le tiers des personnes occupant ces postes, il s'agit d'un diplôme universitaire.
- Il s'agit rarement de formations spécialisées dans le domaine du tourisme.

### *Lacunes et besoins de perfectionnement*

- Maîtrise de l'anglais (lacunes majeures à l'écrit).
- Connaissance des outils informatiques de base (Internet, courrier électronique, logiciels de bureautique).
- Connaissance du système SRI/CRS.
- Connaissance des produits touristiques : croisières, circuits, etc.
- Les formations spécialisées qui sont présentement offertes sont jugées par des employeurs comme étant plutôt désuètes, trop techniques, trop générales et pas assez pratiques.
- Les stages en cours de formation sont aussi jugés insuffisants. De plus, ils n'auraient pas forcément lieu à la période la plus appropriée de l'année, compte tenu des fluctuations importantes des activités dans ce domaine.

## 5. Évolution récente et prévisible de la fonction de travail

### *Perspectives d'emploi*

- En décroissance selon Emploi-Avenir 96. Le secteur des services aux entreprises resterait un créneau porteur, alors que les agences de voyages devraient faire face à des bouleversements importants (apparition d'agences virtuelles, entre autres).

### *Évolution des exigences*

Augmentation du niveau de compétences exigées dans les domaines suivants.

- Connaissance de l'anglais parlé et écrit.
- Connaissance des destinations.
- Service à la clientèle.
- Habilités en vente et communication.
- Connaissance du système SRI/CRS.
- Connaissance d'Internet et capacité à trouver de l'information.

### *Promotion interne*

- Vers des fonctions de supervision et de forfaitiste.

## **CNP 6432**

### **AGENT, AGENTE ET COMMISSAIRE DE BORD**

#### 1. Définition de la fonction de travail et description des tâches

##### *Définition*

Les commissaires et agents ou agentes de bord veillent à la sécurité et au confort des passagers durant le transport aérien et maritime et, occasionnellement, terrestre ou ferroviaire. Les commissaires de bord sont les superviseurs de premier niveau des agents ou agentes de bord.

##### *Types d'entreprises*

- Compagnies aériennes, ferroviaires, d'autocars ou de traversiers.
- Compagnies d'excursions, de croisières et autres entreprises touristiques.

##### *Caractéristiques*

- Horaires de travail irréguliers.
- Ce poste se trouve principalement dans le transport aérien.
- Primauté de la personnalité, des attitudes et aptitudes sur la formation scolaire.
- Dans le transport aérien, la formation spécialisée et reconnue tant par les entreprises que par le gouvernement est exclusivement donnée à l'interne, après une présélection des candidats ou candidates. Une formation en amont de l'embauche est offerte par des organismes privés mais elle n'est pas reconnue par le marché; les diplômées ou diplômés doivent de toute façon reprendre, à leurs frais, les formations reconnues et dispensées par les entreprises de transport.

##### *Appellations*

- Commissaire et agent ou agente de bord
- Agent, agente de bord
- Agent, agente de bord, transport aérien
- Agent, agente de vol
- Commissaire de bord, transport aérien
- Commissaire de bord, transport par voies navigables
- Directeur, directrice du service aux passagers
- Directeur, directrice du service de bord, transport aérien

Le CNP 6432 n'inclut pas les agents ou agentes et commissaires de bord au service du transport terrestre et ferroviaire, qui ont été rajoutés ici en raison de la similitude de leurs fonctions.

### Description des tâches

Les personnes occupant ce poste remplissent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes.

#### *Agent, agente de bord*

- Accueillir les passagers et s'assurer de leur confort et de leur sécurité durant le transport.
- Expliquer les mesures d'urgence, servir repas et boissons, répondre aux besoins des passagers et diffuser les messages durant le transport.

#### *Agent, agente de bord, transport aérien (fonctions de travail supplémentaires)*

- Avant le décollage, s'informer des conditions de vol auprès du contrôleur ou contrôlease de bord, évaluer le nombre de passagers et leurs besoins particuliers et vérifier l'état général de la cabine et des approvisionnements.
- Après l'atterrissage, remettre de l'ordre dans la cabine et vérifier s'il y a des objets oubliés.
- Préparer des rapports de vol, tenir le registre des repas et boissons servis et des objets perdus, effectuer d'autres tâches administratives connexes.

#### *Commissaire de bord*

- Superviser le travail des agents ou agentes de bord.
- Assurer la prestation des services aux passagers au cours du transport, voir à leur confort et à leur sécurité, leur fournir de l'information sur les horaires et les conditions du voyage et les aider à procéder aux formalités administratives relatives au passage de frontières.
- Organiser et coordonner les divertissements pour les passagères et les passagers.
- Remplir des rapports et exercer des fonctions administratives connexes à leur travail de supervision.
- Participer au recrutement du personnel de bord.

## 2. Exigences à l'embauche

- Diplôme d'études secondaires.
- Bilinguisme (français et anglais). La connaissance d'une ou de plusieurs autres langues est un atout majeur.
- Bonnes connaissances touristiques et géographiques.
- Équilibre, tact et débrouillardise, entregent, capacité à garder son calme en situation d'urgence et à gérer les crises.
- Bonne présentation.
- Expérience de travail avec le public.

#### *Transport aérien (exigences supplémentaires)*

- Réussite de l'examen d'entreprise approuvé par Transport Canada, après une présélection et une formation très exigeante de cinq à sept semaines en entreprise.
- Accepter d'avoir à changer de port d'attache.

#### *Commissaire de bord (exigence supplémentaire)*

- Expérience de travail de plusieurs années comme agent ou agente de bord dans le mode de transport visé.

### 3. Données sur la main-d'œuvre

Agent, agente et commissaire de bord	CNP 6432		
	Total	Hommes	Femmes
<b>Population de 15 ans et plus</b>	<b>2 565</b>	<b>32,4 %</b>	<b>67,6 %</b>
- <i>Statut d'emploi</i>			
- plein temps	89,1 %	92,2 %	87,6 %
- temps partiel	10,9 %	7,8 %	12,4 %
- <i>Revenu moyen d'emploi (plein temps)</i>	30 604 \$	34 797 \$	28 494 \$
<b>Population active occupée</b>			
- <i>Groupes d'âges</i>			
- 15-24 ans	11,0 %	7,0 %	12,8 %
- 25-44 ans	57,1 %	55,4 %	57,4 %
- 45-64 ans	32,1 %	36,9 %	29,7 %
- <i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>			
- Primaire ou secondaire seulement	6,0 %	6,3 %	6,1 %
- Certificat d'études secondaires	21,5 %	23,4 %	20,5 %
- Certificat ou diplôme de métiers	2,1 %	1,9 %	2,4 %
- Autres études non universitaires sans certificat	13,9 %	13,9 %	13,5 %
- Autres études non universitaires avec certificat	25,3 %	22,2 %	26,6 %
- Études universitaires sans grade	18,6 %	19,6 %	18,3 %
- Études universitaires avec grade	12,6 %	12,7 %	12,5 %

Principaux secteurs d'emploi (CTI liés au secteur du tourisme)	CNP 6432 - Population active		
	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Toutes les industries	100,0 %	0,1 %	95,3 %
45 - Transport	96,9 %	1,8 %	95,7 %
99 - Autres services	1,6 %	0,1 %	91,2 %

Source : Statistique Canada, Recensement 1996.

## 4. Constats sur les compétences et la formation

### *Formation reliée à l'emploi*

- Aucune formation spécifique dans le réseau public; formation en entreprise seulement.

### *État des compétences et de la formation*

#### Transport aérien

- Formation adéquate, modelée sur les besoins de l'industrie, dispensée exclusivement au sein de l'entreprise, après une présélection basée sur les aptitudes personnelles et la connaissance des langues.
- Formation dispensée par des organismes non reconnus, faisant perdre du temps et de l'argent aux candidats et candidates potentiels.

### *Lacunes et besoins de perfectionnement*

- Mauvaise perception de l'emploi visé, conduisant à des abandons en cours de formation ou en cours d'emploi.

## 5. Évolution récente et prévisible de la fonction de travail

### *Perspectives d'emploi*

- Stabilité.

### *Évolution des exigences*

- Aucun changement majeur en vue.

### *Promotion interne*

- Agent, agente de bord : commissaire de bord, agent, agente de formation.
- Commissaire de bord : directeur, directrice des ressources humaines, directeur, directrice du service à la clientèle.

## **CNP 6433, 6434**

### **AGENT, AGENTE À LA BILLETTERIE DANS LE TRANSPORT**

#### **1. Définition de la fonction de travail et description des tâches**

##### *Définition*

Les titulaires de ces postes indiquent les tarifs, émettent des billets, font des réservations, vérifient les bagages et remplissent d'autres tâches connexes reliées au service à la clientèle.

##### *Types d'entreprises*

Compagnies aériennes, ferroviaires, d'autocars, de croisière, de traversiers; voyagistes et autres entreprises de tourisme.

##### *Caractéristiques*

- Le terme couramment employé dans l'industrie est billettiste.
- La CNP 6433 concerne exclusivement les services aériens.
- La CNP 6434 concerne les transports ferroviaires, terrestres et maritimes.
- On retrouve sous ces deux classifications des postes reliés au transport du fret et au contrôle du chargements qui n'ont pas été inclus ici.

##### *Appellations courantes*

- Agent, agente à la billetterie ou à la vente de billets
- Agent, agente aux services aériens, agent, agente de réservation, agent, agente d'escale
- Agent, agente de recherche de bagages
- Agent, agente de vol, billetterie
- Agent, agente de ligne de paquebots
- Agent, agente de vente et de service à la clientèle
- Billettiste ou commis de billetterie
- Préposé, préposée aux réservations, à la billetterie ou au service à la clientèle

##### *Description des tâches*

Les personnes occupant ces postes remplissent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes.

- Répondre aux demandes des clients ou clientes concernant les tarifs, les horaires et les itinéraires.
- Émettre les billets, percevoir l'argent comptant, au besoin.
- Enregistrer et vérifier les bagages.
- Retracer, au besoin, les bagages perdus ou mal acheminés.

*Agent, agente à la billetterie, transport aérien*

- Assigner les places à l'aide des systèmes de réservation manuels ou informatisés.
- Traiter les transactions au comptant, au besoin.
- Préparer les cartes d'embarquement.
- Annoncer les heures d'embarquement et les retards.
- Se poster aux portes d'embarquement, contrôler les cartes d'embarquement et aider les passagers lors de l'embarquement.

*Agent, agente à la billetterie, autres modes de transport*

- Réserver les places pour les compagnies de voyage, les grossistes, les agences de voyage et le grand public, à l'aide de systèmes de réservation manuels ou informatisés.
- Recevoir et noter les réservations pour les voyages à forfait des agences de voyage et fournir des renseignements aux grossistes en voyage quant aux places disponibles.
- Acheminer les bagages vers les préposés ou préposées aux bagages, afin que ceux-ci puissent les trier et les charger adéquatement.
- Effectuer, au besoin, les tâches des préposés ou préposées aux bagages (trier et charger les bagages).

*Agent, agente de réservation, transport aérien*

- Réserver les places pour les compagnies qui offrent des voyages à forfait, les grossistes, les agences de voyage et le grand public, à l'aide de systèmes de réservation informatisés.

## 2. Exigences à l'embauche

- Diplôme d'études secondaires, un DEC en tourisme ou en bureautique est un atout.
- Plusieurs années d'expérience au service à la clientèle ou en vente peuvent être exigées.
- Connaissance des logiciels courants.
- Patience et diplomatie.
- Une certification professionnelle peut être exigée pour les postes reliés au transport aérien.
- Une formation de quatre à dix semaines, incluant une partie théorique, est généralement offerte à l'interne. Dans les compagnies aériennes, cette formation est sanctionnée par le passage d'examens de qualification.

*Facilité de recrutement*

- Facile.

### 3. Données sur la main-d'œuvre

Agent, agente à la billetterie dans le transport aérien	CNP 6433		
	Total	Hommes	Femmes
<b>Population de 15 ans et plus</b>	<b>2 355</b>	<b>49,7 %</b>	<b>50,2 %</b>
- <i>Statut d'emploi</i>			
- plein temps	80,4 %	82,8 %	77,6 %
- temps partiel	19,6 %	17,2 %	22,4 %
- <i>Revenu moyen d'emploi (plein temps)</i>	30 574 \$	32 274 \$	28 789 \$
<b>Population active occupée</b>			
- <i>Groupes d'âges</i>			
- 15-24 ans	9,8 %	10,5 %	8,7 %
- 25-44 ans	59,8 %	51,1 %	68,4 %
- 45-64 ans	30,2 %	37,9 %	22,9 %
- <i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>			
- Primaire ou secondaire seulement	7,8 %	11,5 %	4,8 %
- Certificat d'études secondaires	20,7 %	27,5 %	14,3 %
- Certificat ou diplôme de métiers	2,7 %	2,8 %	3,0 %
- Autres études non universitaires sans certificat	10,9 %	14,2 %	7,8 %
- Autres études non universitaires avec certificat	27,2 %	22,9 %	31,2 %
- Études universitaires sans grade	17,6 %	12,4 %	22,1 %
- Études universitaires avec grade	13,1 %	8,7 %	16,9 %

Principaux secteurs d'emploi (CTI liés au secteur du tourisme)	CNP 6433 - Population active		
	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Toutes les industries	100,0 %	0,1 %	96,1 %
45 - Transport	89,7 %	1,6 %	96,7 %
99 - Autres services	7,3 %	0,2 %	91,2 %

Agent, agente à la billetterie dans le transport (sauf le transport aérien)	CNP 6434		
	Total	Hommes	Femmes
<b>Population de 15 ans et plus</b>	<b>1 130</b>	<b>59,7 %</b>	<b>40,3 %</b>
- <i>Statut d'emploi</i>			
- plein temps	86,3 %	91,0 %	80,2 %
- temps partiel	13,7 %	9,0 %	19,8 %
- <i>Revenu moyen d'emploi (plein temps)</i>	30 045 \$	33 596 \$	24 072 \$
<b>Population active occupée</b>			
- <i>Groupes d'âges</i>			
- 15-24 ans	7,8 %	5,6 %	11,5 %
- 25-44 ans	58,8 %	48,4 %	75,6 %
- 45-64 ans	30,9 %	42,1 %	12,8 %
- <i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>			
- Primaire ou secondaire seulement	21,1 %	23,0 %	17,7 %
- Certificat d'études secondaires	29,4 %	31,7 %	25,3 %
- Certificat ou diplôme de métiers	1,0 %	1,6 %	0,0 %
- Autres études non universitaires sans certificat	11,3 %	12,7 %	7,6 %
- Autres études non universitaires avec certificat	19,1 %	15,9 %	25,3 %
- Études universitaires sans grade	7,4 %	6,3 %	10,1 %
- Études universitaires avec grade	10,8 %	8,7 %	13,9 %

Principaux secteurs d'emploi (CTI liés au secteur du tourisme)	CNP 6434 - Population active		
	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Toutes les industries	100,0 %	0,03 %	93,2 %
45 - Transport	76,3 %	0,6 %	94,0 %
91 - Hébergement	0,9 %	0,03 %	n.d.
92 - Restauration	0,9 %	0,01 %	n.d.
96 - Divertissements et loisirs	2,3 %	0,04 %	n.d.
99 - Autres services	5,9 %	0,1 %	84,6 %

Source : Statistique Canada, Recensement 1996.

#### 4. Constats sur les compétences et la formation

##### *Formation reliée à l'emploi*

- DEP 1487 Commercialisation des voyages (programme en cours de révision)
- DEP 1987 Travel Services.

##### *État des compétences et de la formation*

- Correspond aux exigences.

#### 5. Évolution récente et prévisible de la fonction de travail

##### *Promotion interne*

- Vers des postes de superviseur, superviseuse ou de cadre intermédiaire.
- Vers des postes de commissaire, agent ou agente de bord dans les services aériens.

## **CNP 6435**

### **RÉCEPTIONNISTE D'HÔTEL (INCLUANT CONCIERGE)**

#### **1. Définition de la fonction de travail et description des tâches**

##### *Définition*

Les réceptionnistes d'hôtel réservent les chambres, offrent des renseignements et des services à la clientèle et perçoivent le paiement pour les services.

Les concierges offrent des renseignements et des services personnalisés aux clients et clientes des grands hôtels de prestige.

##### *Types d'entreprises*

- Hôtels, motels et établissements de villégiature.

##### *Caractéristiques*

- Problème de roulement de personnel très élevé lié à une certaine saisonnalité des emplois (personnel jeune).
- Existence d'un programme de formation professionnelle jugé inadéquat par les personnes interrogées. Selon celles-ci, ce programme du secondaire est méconnu de l'industrie, la formation minimum exigée à l'embauche appartiendrait au collégial.

##### *Appellations courantes*

- Préposé, préposée à la réception
- Préposé, préposée à la réception, service de jour ou de nuit
- Préposé, préposée aux réservations
- Réceptionniste d'hôtel
- Concierge.

##### *Description des tâches*

- Réserver les chambres.
- Inscrire les clients et clientes dans le registre des arrivées et leur attribuer les chambres.
- Répondre aux demandes de renseignements au sujet des attraits touristiques et des services qu'offre l'hôtel, ainsi que de la disponibilité des chambres, en personne, par lettre ou par téléphone et répondre aux plaintes de la clientèle.
- Compiler et vérifier les registres quotidiens, les comptes de la clientèle, les états de caisse et les pièces justificatives au moyen de systèmes manuels ou informatisés.
- Présenter la note aux personnes qui quittent l'hôtel et percevoir les sommes dues.

##### *Concierge d'hôtel (tâches exclusives)*

- Renseigner la clientèle sur les attraits touristiques et sur les services qu'offre l'hôtel, réserver des billets de spectacle, offrir de petits services personnalisés, représenter l'hôtel auprès du public.

## 2. Exigences à l'embauche

### *Scolarité/diplômes*

- Un DEC en gestion hôtelière ou en tourisme serait le minimum exigé.
- Le DEP de réceptionniste bilingue en hôtellerie ne suffirait pas à l'embauche.

### *Aptitudes/comportement/habilités*

- Bilinguisme obligatoire. La connaissance de plusieurs autres langues étrangères est un sérieux atout.
- Connaissance de l'industrie touristique.
- Aptitudes à la vente et à la communication verbale.
- Entregent, courtoisie, tact, jugement, diplomatie, belle présentation.

### *Conciergerie d'hôtel*

- Toutes les aptitudes mentionnées ci-dessus, à un plus haut degré. La connaissance de plus de deux langues est incontournable.
- Personnalité et présentation impeccable.

### *Facilité de recrutement*

- Facile.

### 3. Données sur la main-d'œuvre

Réceptionniste d'hôtel (incluant concierge)	CNP 6435		
	Total	Hommes	Femmes
<b>Population de 15 ans et plus</b>	<b>3 705</b>	<b>31,6 %</b>	<b>68,4 %</b>
- <i>Statut d'emploi</i>			
- plein temps	66,3 %	69,8 %	64,5 %
- temps partiel	33,7 %	30,2 %	35,5 %
- <i>Revenu moyen d'emploi (plein temps)</i>	15 025 \$	16 392 \$	14 341 \$
<b>Population active occupée</b>			
- <i>Groupes d'âges</i>			
- 15-24 ans	28,0 %	28,0 %	28,0 %
- 25-44 ans	51,1 %	45,5 %	53,4 %
- 45-64 ans	20,1 %	24,6 %	17,6 %
- <i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>			
- Primaire ou secondaire seulement	16,0 %	14,7 %	16,7 %
- Certificat d'études secondaires	17,1 %	16,6 %	17,2 %
- Certificat ou diplôme de métiers	4,0 %	3,8 %	4,3 %
- Autres études non universitaires sans certificat	12,7 %	13,3 %	12,2 %
- Autres études non universitaires avec certificat	24,4 %	19,0 %	27,0 %
- Études universitaires sans grade	15,2 %	17,1 %	14,3 %
- Études universitaires avec grade	10,8 %	15,6 %	8,4 %

Principaux secteurs d'emploi (CTI liés au secteur du tourisme)	CNP 6435 - Population active		
	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Toutes les industries	100,0 %	0,1 %	87,4 %
91 - Hébergement	100,0 %	9,3 %	87,4 %

Source : Statistique Canada, Recensement 1996.

## 4. Constats sur les compétences et la formation

### *Formations reliées à l'emploi*

- DEP 5087 Réceptionniste bilingue en hôtellerie
- DEP 5587 Bilingual Hotel Receptionist
- DEC 430.01 Techniques de gestion hôtelière
- DEC 414.01 Techniques de tourisme (programme en cours de révision).

### *État des compétences et de la formation*

- On n'accède pas à ces postes par promotion interne.
- Le programme de gestion hôtelière fournit les deux tiers des diplômés et diplômées occupant ces postes, les autres réceptionnistes et concierges ayant une formation en tourisme.
- La formation collégiale correspond généralement aux exigences.

### *Lacunes et besoins de perfectionnement*

- Connaissance de l'industrie touristique et des langues (espagnol et japonais sont en vogue).
- Connaissance des logiciels hôteliers.
- Capacité de rédaction en français.

### *Satisfaction des employeurs*

- Moyenne, à cause des lacunes mentionnées précédemment dans la formation de base. Selon les personnes interrogées, le DES de réceptionniste est inconnu de l'industrie; elles le jugent insuffisant pour les besoins de l'industrie.

## 5. Évolution récente et prévisible de la fonction de travail

### *Perspectives d'emploi*

- Croissance (en importance et peut-être en nombre).

### *Évolution des exigences*

- De plus en plus de vente, connaissance des langues de plus en plus importante.

### *Promotion interne*

- Éventuellement vers le poste d'auditeur de nuit, puis de superviseur/chef d'équipe et directeur, directrice aux réservations, si la formation de base est suffisante. En pratique, les personnes occupant ces postes sont rarement intéressées par des promotions, les pourboires étant plus appréciés.
- Pas vraiment de promotion à partir de postes subalternes.

## **CNP 6441, 6442, 5212**

### **GUIDE**

#### **1. Définition de la fonction de travail et description des tâches**

##### *Définition*

Ce groupe comprend trois types de guides, soit les guides et interprètes d'institutions muséales, de centres d'interprétation et de galeries d'art, les guides touristiques et les guides d'activités récréatives et sportives de plein air.

Les fonctions de travail des différents types de guides sont assez disparates hormi celles consacrées à l'accueil, l'accompagnement et l'animation de groupes de visiteurs, qui sont communes à l'ensemble de ces professions.

##### *Guides et interprètes d'institutions muséales, de centres d'interprétation et de galeries d'arts*

- Ces guides accueillent les visiteurs et leur communiquent la thématique de l'institution ou de l'organisme selon diverses stratégies d'animation. Ils et elles ont une vocation pédagogique et travaillent dans un milieu aménagé en fonction de leurs activités.

##### *Guides touristiques*

- Ces guides accompagnent des individus ou des groupes dans des voyages et des visites touristiques de villes, de lieux et d'établissements historiques tels que des édifices célèbres, des usines, des cathédrales et des parcs thématiques. Ils et elles donnent des descriptions et des renseignements pertinents sur des points d'intérêt.

##### *Guides d'activités récréatives et sportives de plein air*

- Les guides d'activités récréatives et sportives de plein air organisent et dirigent des excursions et des expéditions à l'intention des sportifs, des personnes en quête d'aventure, des touristes ou des clients et clientes des centres de villégiature.

##### *Types d'entreprises*

##### *Guides et interprètes d'institutions muséales, de centres d'interprétation et de galeries d'arts*

- Institutions muséales, centres d'interprétation de milieux naturels ou anthropiques, galeries d'art, parcs fédéraux.

##### *Guides touristiques*

- Agences et établissements de services touristiques publics et privés, incluant les centres de villégiature, compagnies d'excursion, entreprises intégrées du domaine du voyage, voyagistes d'accueil, établissements publics et privés d'intérêt touristique, travailleurs autonomes.

##### *Guides d'activités récréatives et sportives de plein air*

- Promoteurs de tourisme d'aventure, centres de villégiature, travailleurs autonomes.

### *Caractéristiques générales*

- Fonctions dont l'importance est en croissance.
- Niveaux de formation très inégaux.
- Phénomène de saisonnalité, beaucoup d'étudiants et étudiantes, beaucoup de bénévoles.
- Offre déficiente de formation avant l'embauche, à l'exception des guides de ville.
- Absence de réglementation et d'accréditation, à l'exception des guides de ville.
- Le volet pédagogique de cette fonction est de plus en plus important.

### *Appellations courantes*

#### *Guides et interprètes d'institutions muséales, de centres d'interprétation et de galeries d'arts*

Le terme «guide» est contesté dans certaines institutions muséales qui préfèrent utiliser «animateur» ou «interprète» afin de distinguer les compétences spécifiques de ces personnes en milieu muséal et de valoriser une fonction de travail caractérisée par un recours fréquent aux compétences bénévoles. On aura plutôt recours aux termes suivants :

- Guide interprète, interprète de musée et de galerie d'art
- Agent, agente des services de vulgarisation
- Animateur, animatrice de musée
- Interprète historique
- Guide-nature

#### *Guides touristiques*

- Guide-accompagnateur, guide-accompagnatrice
- Guide de ville
- Guide touristique, guide de voyage ou d'excursion, guide itinérant ou itinérante
- Guide d'usine, de mines, guide dans un établissement
- Guide-accompagnateur/chauffeur, guide-accompagnatrice/chauffeuse, chauffeur-guide, chauffeuse-guide
- Conducteur, conductrice de calèche

#### *Guides d'activités récréatives et sportives de plein air*

- Guide-aventure ou guide de plein air pour les activités les moins aventureuses
- Guide alpin, guide d'alpinisme, guide de montagne, guide de station de ski
- Guide de randonnées à bicyclette, de randonnées pédestres, de randonnées équestres
- Guide de canotage, de «rafting», de descente en eau vive, de descente en radeau
- Guide de chasse, de pêche, de traîneaux à chiens
- Pilote d'aérostat, de ballon, de montgolfière

### *Description des tâches*

#### Fonctions de travail communes à l'ensemble des guides

- Accueillir et accompagner des individus ou des groupes lors de visites touristiques de villes, de voies navigables, d'établissements et d'environnements naturels ou anthropiques lors de voyages d'affaires ou d'agrément.
- Assurer l'animation de groupes de visiteurs.
- Assurer une interprétation plus ou moins poussée de collections, d'objets, d'édifices ou d'environnements.

#### Particularités de chaque catégorie

##### *Guides et interprètes d'institutions muséales, de centres d'interprétation et de galeries d'art*

- Communiquer la thématique de l'institution ou de l'organisme selon divers scénarios et divers types d'animation.
- Assurer la sécurité du public, l'intégrité et la sécurité des collections ou du milieu visité et faire appliquer les règlements de sécurité.
- Renseigner les visiteurs sur les services et activités de l'institution et les attraits environnants et effectuer d'autres fonctions connexes.

##### *Guides touristiques, incluant les guides-accompagnateurs, guides-accompagnatrices et les chauffeurs-guides, chauffeuses-guides*

- Décrire et expliquer les environnements et points d'intérêt, répondre aux questions et donner des renseignements.
- Recueillir les droits d'admission et vendre des souvenirs ou des activités complémentaires, s'il y a lieu.
- Planifier et mener à bonne fin des divertissements.

##### *Fonctions de travail spécifiques aux guides-accompagnateurs, guides-accompagnatrices*

- Résoudre les problèmes logistiques d'itinéraires, d'accueil et d'hébergement.
- Confirmer les réservations pour l'hébergement et assurer le respect des itinéraires.

##### *Fonctions de travail spécifiques aux chauffeurs-guides, chauffeuses-guides*

- Transporter des individus ou des groupes lors de visites touristiques de villes, de voies navigables ou d'établissements, lors de voyages d'affaires ou d'agrément.

##### *Guides d'activités récréatives et sportives de plein air*

- Établir l'itinéraire des excursions ou des expéditions et organiser le transport ou transporter les personnes ou les groupes jusqu'au lieu des activités.
- Réunir et inspecter le matériel et les accessoires nécessaires.
- Conduire les personnes et les groupes de façon sécuritaire et donner des conseils sur les mesures de sécurité et les mesures d'urgence.
- Fournir de l'information sur les techniques d'utilisation du matériel et de l'équipement.

- Fournir de l'information sur la réglementation en vigueur et sur l'environnement visité.
- Donner les premiers soins dans les cas d'urgence.
- Préparer, s'il y a lieu, les repas pour les membres du groupe et organiser le campement.

## 2. Exigences à l'embauche

### *Exigences valables pour l'ensemble des guides*

- Entregent, aptitudes en communication et animation.
- Être au moins bilingue (français et anglais).
- La connaissance d'autres langues est un atout.

### *Guides et interprètes d'institutions muséales, de centres d'interprétation et de galeries d'art*

- Formation universitaire dans un domaine pertinent et minimum d'un an d'expérience de travail avec le public, de préférence en animation, ou
- Formation collégiale dans un domaine pertinent et minimum de trois ans d'expérience de travail auprès du public, de préférence en animation.
- Nombre d'institutions emploient des guides bénévoles à qui elles offrent une formation sans exiger celles qui sont mentionnées ci-dessus.

### *Guides touristiques*

- Aucune exigence spécifique commune à l'ensemble de l'industrie, à l'exception des guides de ville de Montréal et de Québec qui doivent obligatoirement avoir complété une formation contingentée et parler au moins trois langues.

### *Guides d'activités récréatives et sportives de plein air*

- Maîtrise d'une activité récréative ou sportive de plein air.
- Cours de secourisme généralement requis (mais pas toujours).

### *Facilité de recrutement*

- Assez facile, étant donné le peu d'exigences.

### 3. Données sur la main-d'œuvre

Guide touristique et guide itinérant, guide itinérante	CNP 6441		
	Total	Hommes	Femmes
<b>Population de 15 ans et plus</b>	<b>1 980</b>	<b>45,7 %</b>	<b>54,3 %</b>
- <i>Statut d'emploi</i>			
- plein temps	70,7 %	76,2 %	66,0 %
- temps partiel	29,3 %	23,8 %	34,0 %
- <i>Revenu moyen d'emploi (plein temps)</i>	12 321 \$	12 664 \$	11 986 \$
<b>Population active occupée</b>			
- <i>Groupes d'âges</i>			
- 15-24 ans	24,1 %	17,0 %	29,1 %
- 25-44 ans	47,9 %	56,6 %	41,0 %
- 45-64 ans	23,8 %	22,6 %	23,9 %
- <i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>			
- Primaire ou secondaire seulement	7,9 %	8,5 %	6,8 %
- Certificat d'études secondaires	13,0 %	14,2 %	11,4 %
- Certificat ou diplôme de métiers	1,7 %	1,9 %	1,5 %
- Autres études non universitaires sans certificat	6,7 %	4,7 %	8,3 %
- Autres études non universitaires avec certificat	19,7 %	16,0 %	23,5 %
- Études universitaires sans grade	20,1 %	19,8 %	20,5 %
- Études universitaires avec grade	31,0 %	34,9 %	28,0 %

Principaux secteurs d'emploi (CTI liés au secteur du tourisme)	Cnp 6441 - Population active		
	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Toutes les industries	100,0 %	0,05 %	72,9 %
45 – Transport	7,3 %	0,1 %	62,5 %
91 – Hébergement	3,6 %	0,2 %	100,0 %
96 – Divertissements et loisirs	10,3 %	0,3 %	52,9 %
99 – Autres services	39,2 %	0,8 %	73,6 %

Guide d'activités récréatives et sportives de plein air	CNP 6442		
	Total	Hommes	Femmes
<b>Population de 15 ans et plus</b>	<b>1 195</b>	<b>87,9 %</b>	<b>12,1 %</b>
- <i>Statut d'emploi</i>			
- plein temps	89,1 %	90,0 %	85,2 %
- temps partiel	10,9 %	10,0 %	14,8 %
- <i>Revenu moyen d'emploi (plein temps)</i>	10 532 \$	10 721 \$	8 997 \$
<b>Population active occupée</b>			
- <i>Groupes d'âges</i>			
- 15-24 ans	16,7 %	13,0 %	31,3 %
- 25-44 ans	42,9 %	40,6 %	50,0 %
- 45-64 ans	36,9 %	40,6 %	18,8 %
- <i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>			
- Primaire ou secondaire seulement	48,2 %	52,2 %	28,6 %
- Certificat d'études secondaires	18,1 %	18,8 %	0,0 %
- Certificat ou diplôme de métiers	6,0 %	7,2 %	0,0 %
- Autres études non universitaires sans certificat	4,8 %	4,3 %	14,3 %
- Autres études non universitaires avec certificat	6,0 %	4,3 %	14,3 %
- Études universitaires sans grade	6,0 %	4,3 %	14,3 %
- Études universitaires avec grade	10,8 %	8,7 %	28,6 %

Principaux secteurs d'emploi (CTI liés au secteur du tourisme)	CNP 6442 - Population active		
	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Toutes les industries	100,0 %	0,03 %	44,2 %
45 - Transport	6,3 %	0,04 %	66,7 %
91 - Hébergement	64,2 %	1,6 %	39,3 %
92 - Restauration	1,1 %	0,01 %	n.d.
96 - Divertissements et loisirs	7,4 %	0,1 %	50,0 %
99 - Autres services	1,1 %	0,01 %	n.d.

Personnel technique des musées (incluant guide et interprète de musées)	CNP 5212		
	Total	Hommes	Femmes
<b>Population de 15 ans et plus</b>	<b>1 285</b>	<b>45,1 %</b>	<b>54,9 %</b>
- <i>Statut d'emploi</i>			
- plein temps	66,1 %	80,2 %	55,3 %
- temps partiel	33,9 %	19,8 %	44,7 %
- <i>Revenu moyen d'emploi (plein temps)</i>	17 912 \$	19 980 \$	15 419 \$
<b>Population active occupée</b>			
- <i>Groupes d'âges</i>			
- 15-24 ans	23,4 %	21,0 %	25,6 %
- 25-44 ans	54,1 %	50,0 %	57,3 %
- 45-64 ans	22,0 %	29,0 %	17,1 %
- <i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>			
- Primaire ou secondaire seulement	9,7 %	9,3 %	9,5 %
- Certificat d'études secondaires	11,5 %	21,6 %	4,3 %
- Certificat ou diplôme de métiers	1,4 %	0,0 %	0,0 %
- Autres études non universitaires sans certificat	4,6 %	4,1 %	4,3 %
- Autres études non universitaires avec certificat	9,2 %	13,4 %	6,9 %
- Études universitaires sans grade	16,6 %	15,5 %	17,2 %
- Études universitaires avec grade	47,0 %	36,1 %	57,8 %

Principaux secteurs d'emploi (CTI liés au secteur du tourisme)	CNP 5212 - Population active		
	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Toutes les industries	100,0 %	0,04 %	87,9 %
96 - Divertissements et loisirs	2,0 %	0,04 %	n.d.
99 - Autres services	7,7 %	0,1 %	89,5 %

Source : Statistique Canada, Recensement 1996.

## 4. Constats sur les compétences et la formation

### *Formations reliées à l'emploi*

Pour les guides touristiques :

- DEC 414.01 Techniques de tourisme (programme en cours de révision)

### *État des compétences et de la formation*

#### *Guides et interprètes d'institutions muséales, de centres d'interprétation et de galeries d'art*

- Bonne culture générale, de niveau collégial ou universitaire, et aptitudes en communication.
- La formation spécifique se rapportant au contenu des communications est la plupart du temps donnée à l'interne.
- Ces fonctions sont les principales auxquelles se rattache la formation interne donnée par les institutions muséales.
- Principale lacune : connaissance des langues étrangères.
- La formation offerte au Cégep de Saint-Félicien en interprétation du patrimoine semble connue et appréciée dans l'industrie.

#### *Guides touristiques*

- Guides de ville : excellente formation, bien ciblée, qui correspond aux exigences de l'industrie.
- Profil de formation très variable pour les autres guides touristiques : tout sauf une formation en tourisme, de niveau collégial en général.
- Les chauffeurs-guides ou chauffeuses-guides ont plus souvent une formation de chauffeur ou chauffeuse qu'une formation de guide, quoiqu'une formation d'appoint leur soit offerte par le CAMO-route. Les conditions de travail difficiles et les risques associés à l'exercice de ce double emploi ont amené ces personnes à revendiquer une reconnaissance et une réglementation de leur statut, s'appuyant sur une formation professionnelle adéquate.
- Principale lacune : connaissance des langues étrangères et surtout des langues asiatiques (même chez les guides de ville).

#### *Guides d'activités récréatives et sportives de plein air*

- Profil de formation très variable. Il s'agit en général d'une formation sur le terrain : compétences relatives à une ou à plusieurs activités sportives de plein air, beaucoup d'entregent et certaines connaissances du milieu naturel.
- Principales lacunes : secourisme, premiers soins en régions éloignées, connaissance des écosystèmes, encadrement et «leadership», langues étrangères.
- Formations existantes intéressantes au plan du contenu, mais inadaptées quant à la forme. Ces personnes acceptent mal les structures scolaires et la normalisation.

## 5. Évolution récente et prévisible de la fonction de travail

### *Croissance et décroissance*

#### *Guides et interprètes d'institutions muséales, de centres d'interprétation et de galeries d'art*

- Demande croissante pour cette fonction de travail; les efforts visant à valoriser cet emploi vont dans le sens de l'embauche de guides interprètes professionnels et professionnelles. Cette tendance se heurte cependant aux compressions budgétaires et à la saisonnalité de l'emploi, souvent occupé par des étudiantes et des étudiants (11 postes sur 16 au musée de Pointe-à-Callières), voire par des bénévoles (l'ensemble des postes du Musée des Beaux-Arts de Montréal).

#### *Guides touristiques*

- Légère croissance liée à l'essor de l'industrie.

#### *Guides d'activités récréatives et sportives de plein air*

- En nette croissance liée à l'essor de ce sous-domaine.

### *Évolution des exigences*

- Connaissance des langues : le bilinguisme devient insuffisant. La connaissance de trois langues est un sérieux atout.
- Techniques d'animation de groupes.
- Connaissance et interprétation des milieux et écosystèmes visités.
- Vente et promotion de produits et activités connexes.

#### *Guides d'activités récréatives et sportives de plein air (exigences supplémentaires)*

- Premiers soins en région éloignée, réanimation, orientation.
- Gestion, beaucoup de ces guides étant les promoteurs de micro-entreprises.
- Forte demande de l'industrie (APTAQ) pour une professionnalisation passant par une formation adaptée (peut-être sous forme d'apprentissage) et certaines formes d'accréditation et de réglementation.

### *Promotion interne*

#### *Guides et interprètes d'institutions muséales, de centres d'interprétation et de galeries d'arts*

- Les fonctions de travail étant cloisonnées dans les musées, on n'y trouve à peu près pas de promotion interne, sauf peut-être vers le poste de responsable de l'accueil et des guides.

#### *Guides touristiques*

- Aucune promotion pour ces personnes.

#### *Guides d'activités récréatives et sportives de plein air*

- Vers un poste de directrice ou de directeur des opérations.

## **CNP 6451, 6452, 6453**

### **MAÎTRE D'HÔTEL ET HÔTE, HÔTESSE**

### **BARMAN, BARMAID**

### **SERVEUR, SERVEUSE**

#### 1. Définition de la fonction de travail et description des tâches

##### *Définition*

Les serveurs ou serveuses prennent les commandes et servent la clientèle.

Les barmans ou barmaids préparent et servent des boissons alcooliques ou boissons douces.

Les maîtres d'hôtels, hôtes et hôtesse accueillent et accompagnent les clients ou clientes aux tables, coordonnent et supervisent le service en salle.

Ce groupe inclut les suiteurs (aide-serveur, aide-serveuse) et les sommeliers.

##### *Types d'entreprises*

- Restaurants, hôtels, bars, salles de réception et autres établissements similaires. On peut également retrouver ces fonctions dans les organisations de congrès, festivals et événements touristiques.

##### *Caractéristiques*

- Fonctions de travail affectées par la saisonnalité.
- Postes souvent occupés à temps partiel.
- L'expérience est un critère de sélection beaucoup plus important que la formation scolaire.
- Les sommeliers ou sommelières ont disparu des salles de restaurant; ceux et celles qui restent veillent à la cave et à la formation œnologique des serveurs et serveuses.

##### *Appellations courantes*

- Maître d'hôtel, hôte ou hôtesse
- Hôte, hôtesse en chef
- Barman, premier barman, serveur de bar
- Serveur, serveuse
- Suiteur, suiteuse
- Sommelier, sommelière
- Serveur, serveuse en chef, sommelier en chef, capitaine de banquets

##### *Description des tâches*

Les personnes occupant ces postes remplissent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes.

#### *Maître d'hôtel, hôte et hôtesse*

- Prendre et consigner les réservations des clients et clientes et leur assigner les tables.
- Accueillir les clients et clientes à l'entrée et les accompagner à leur table ou les conduire vers un endroit où ils et elles peuvent s'asseoir.
- Donner le ton et l'ambiance de la «maison», converser avec les personnes et s'assurer de leur entière satisfaction.
- Gérer le personnel de salle : supervision, coordination, motivation, esprit d'équipe, «esprit maison».
- Contribuer à l'embauche et à la formation du personnel de salle.
- Voir à la mise en place de la salle.
- Percevoir, au besoin, les sommes dues par les clients ou clientes.
- Préparer les horaires de travail et, s'il y a lieu, les feuilles de paie (généralement préparées par la directrice ou le directeur, directrice de la restauration).
- Représenter la ou le propriétaire en son absence et exercer, au besoin, des fonctions complètes de gérante ou gérant de salle de restaurant.

#### *Barman, barmaid*

- Prendre les commandes des serveuses ou serveurs ou celles des clients ou clientes.
- Préparer des boissons alcoolisées ou boissons douces, le vin, la bière pression ou en bouteille et faire les cafés pour les serveurs et serveuses ou les servir directement aux clients et clientes.
- Nettoyer le comptoir et laver les verres.
- Percevoir et encaisser les sommes dues pour les boissons.
- Tenir et contrôler l'inventaire des stocks et commander les boissons, au besoin.
- Remplir le bar et la cave, transporter des caisses de boissons.
- Assister, s'il y a lieu, le chef-sommelier et renseigner la clientèle sur la carte des vins et boissons.
- Superviser, s'il y a lieu, d'autres serveurs et employés de bar.

#### *Serveur, serveuse*

- Accueillir la clientèle, présenter le menu, faire des suggestions et répondre aux questions concernant les aliments et boissons offerts.
- Converser avec les clients et clientes, contribuer à créer l'ambiance de la «maison» (important).
- Expliquer la carte des vins et les menus au client et recommander des vins assortis aux aliments commandés.
- Transmettre les commandes à la cuisine par un système informatisé ou non.
- Préparer et servir les spécialités de la maison aux tables et servir les aliments et boissons commandés.
- Participer à la mise en place de la salle et inscrire les plats du jour sur le tableau.
- Percevoir et encaisser les sommes dues.
- Débarrasser les tables, au besoin.

*Sommelier, sommelière (en chef)*

- Superviser les barmains et les barmans, gérer la cave à vin et le bar, s'occuper de tout ce qui a trait aux liquides : contrôle du stock, tenue de l'inventaire, renouvellement de la carte des vins, achats et suivi des bouteilles.
- Donner des formations/dégustations de vin à l'ensemble du personnel.
- Accueillir les clients, au besoin, et participer au service.
- Converser avec les clients et éclairer leurs choix en matière de vins.

*Suiveur, suiteuse (ou «bus-boy»)*

- Assister les serveuses ou serveurs dans la mise en place et le service de boissons et d'aliments et débarrasser les tables au fur et à mesure.
- Apporter les cafés.

## 2. Exigences à l'embauche

- Diplôme d'études secondaires ou collégiales ou bon niveau de culture générale, suivant le style de clientèle visée par l'établissement.
- Exigences au plan de la personnalité et de l'expérience.
- La réputation des endroits où l'expérience de travail a été acquise est garante de la qualité de la formation, bien plus qu'un diplôme (valable pour l'ensemble des postes en restauration).
- Une formation en cours d'emploi est habituellement offerte.

*Maître d'hôtel*

- Expérience préalable de trois ou quatre ans dans le service en salle.
- Entregent, sens des responsabilités et de l'organisation, «leadership», aptitudes en gestion de personnel.
- Correspondre à l'image et à l'ambiance de la maison.
- Ce poste est généralement comblé à l'interne. Comme il s'agit d'un poste de confiance (le patron peut lui laisser les clés n'importe quand), il serait hors de question de le laisser à un «étranger».
- Recrutement : assez difficile.

*Barman, barmaid*

- Expérience minimale de trois ou quatre ans dans le service du bar.
- Caractère et personnalité correspondant au style de l'entreprise, entregent, efficacité, endurance physique et nerveuse, connaissance des vins et de la préparation des cafés. Correspondre à l'image de la maison.
- Recrutement : assez facile.

*Serveur, serveuse, suiteur, suiteuse*

- Expérience minimale de deux ou trois ans pour les serveurs ou serveuses.
- Pour les suiteurs, l'expérience n'est pas forcément requise.
- Caractère et personnalité correspondant au style de l'entreprise, entregent, enthousiasme, efficacité.
- Recrutement : de facile à assez difficile pour les serveurs ou serveuses (selon le type et l'image de l'établissement), facile pour les suiteurs ou suiteuses.

*Sommelier*

- Plusieurs années d'expérience.
- Passion et connaissance pointue des vins, caractère et personnalité correspondant à l'ambiance de la «maison».
- Recrutement : difficile.

### 3. Données sur la main-d'œuvre

Maître d'hôtel et hôte, hôtesse	CNP 6451		
	Total	Hommes	Femmes
<b>Population de 15 ans et plus</b>	<b>4 580</b>	<b>17,7 %</b>	<b>82,3 %</b>
- <i>Statut d'emploi</i>			
- plein temps	48,9 %	77,6 %	42,7 %
- temps partiel	51,1 %	22,4 %	57,3 %
- <i>Revenu moyen d'emploi (plein temps)</i>	15 806 \$	20 643 \$	13 923 \$
<b>Population active occupée</b>			
- <i>Groupes d'âges</i>			
- 15-24 ans	42,4 %	23,3 %	46,9 %
- 25-44 ans	33,9 %	47,3 %	30,7 %
- 45-64 ans	22,3 %	27,3 %	21,0 %
- <i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>			
- Primaire ou secondaire seulement	22,8 %	18,0 %	23,9 %
- Certificat d'études secondaires	20,2 %	16,0 %	21,3 %
- Certificat ou diplôme de métiers	3,4 %	1,3 %	3,9 %
- Autres études non universitaires sans certificat	17,8 %	15,3 %	18,3 %
- Autres études non universitaires avec certificat	19,4 %	28,7 %	17,3 %
- Études universitaires sans grade	10,9 %	13,3 %	10,2 %
- Études universitaires avec grade	5,5 %	7,3 %	5,0 %

Principaux secteurs d'emploi (CTI liés aux secteurs du tourisme et de l'alimentation)	CNP 6451 - Population active		
	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Total des industries	100,0 %	0,1 %	89,0 %
45 – Transport	1,1 %	0,04 %	80,0 %
91 – Hébergement	12,9 %	1,5 %	88,6 %
92 – Restauration	69,6 %	1,7 %	90,6 %
96 – Divertissements et loisirs	4,2 %	0,3 %	81,1 %

Barman, barmaid	CNP 6452		
	Total	Hommes	Femmes
<b>Population de 15 ans et plus</b>	<b>14 630</b>	<b>28,5 %</b>	<b>71,5 %</b>
- <i>Statut d'emploi</i>			
- plein temps	54,0 %	58,6 %	52,2 %
- temps partiel	46,0 %	41,4 %	47,8 %
- <i>Revenu moyen d'emploi (plein temps)</i>	11 984 \$	15 144 \$	10 574 \$
<b>Population active occupée</b>			
- <i>Groupes d'âges</i>			
- 15-24 ans	35,0 %	30,8 %	36,6 %
- 25-44 ans	51,1 %	45,0 %	53,6 %
- 45-64 ans	13,3 %	22,4 %	9,7 %
- <i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>			
- Primaire ou secondaire seulement	29,8 %	27,4 %	30,9 %
- Certificat d'études secondaires	21,5 %	17,3 %	23,1 %
- Certificat ou diplôme de métiers	5,0 %	4,8 %	5,0 %
- Autres études non universitaires sans certificat	12,2 %	12,4 %	12,2 %
- Autres études non universitaires avec certificat	14,6 %	14,7 %	14,5 %
- Études universitaires sans grade	11,7 %	15,4 %	10,3 %
- Études universitaires avec grade	5,1 %	8,0 %	4,0 %

Principaux secteurs d'emploi (CTI liés aux secteurs du tourisme et de l'alimentation)	CNP 6452 - Population active		
	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Total des industries	100,0 %	0,4 %	87,2 %
91 – Hébergement	11,2 %	4,2 %	86,7 %
92 – Restauration	79,4 %	6,4 %	87,5 %
96 – Divertissements et loisirs	6,8 %	1,6 %	86,5 %

Serveur, serveuse	CNP 6453		
	Total	Hommes	Femmes
<b>Population de 15 ans et plus</b>	<b>53 105</b>	<b>19,2 %</b>	<b>80,8 %</b>
- <i>Statut d'emploi</i>			
- plein temps	48,1 %	56,3 %	46,1 %
- temps partiel	51,9 %	43,7 %	53,9 %
- <i>Revenu moyen d'emploi (plein temps)</i>	11 431 \$	14 586 \$	10 516 \$
<b>Population active occupée</b>			
- <i>Groupes d'âges</i>			
- 15-24 ans	34,6 %	39,7 %	33,4 %
- 25-44 ans	49,1 %	47,3 %	49,5 %
- 45-64 ans	15,9 %	12,5 %	16,8 %
- <i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>			
- Primaire ou secondaire seulement	30,6 %	18,3 %	33,6 %
- Certificat d'études secondaires	21,1 %	16,8 %	22,2 %
- Certificat ou diplôme de métiers	3,8 %	3,4 %	3,9 %
- Autres études non universitaires sans certificat	13,2 %	17,0 %	12,3 %
- Autres études non universitaires avec certificat	15,6 %	19,8 %	14,6 %
- Études universitaires sans grade	10,0 %	16,4 %	8,5 %
- Études universitaires avec grade	5,7 %	8,4 %	5,0 %

Principaux secteurs d'emploi (CTI liés aux secteurs du tourisme et de l'alimentation)	CNP 6453 - Population active		
	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Total des industries	100,0 %	1,5 %	89,9 %
91 – Hébergement	6,9 %	9,2 %	90,6 %
92 – Restauration	86,6 %	24,5 %	90,4 %
96 – Divertissements et loisirs	3,0 %	2,4 %	77,4 %

Source : Statistique Canada, Recensement 1996.

## 4. Constats sur les compétences et la formation

### *Formations reliées à l'emploi*

- DEP 5130 Service de la restauration
- ASP 5129 Sommellerie
- AFP 7035 Préposée ou préposé au service aux tables
- AFP 7112 Commis de bar

### *État des compétences et de la formation*

#### *Maître d'hôtel*

- Profil de formation correspondant aux exigences, personne ayant beaucoup de métier, pas de formation scolaire spécialisée, formation générale de niveau collégial ou universitaire.

#### *Barman, barmaid*

- Profil de formation correspondant aux exigences, pas de formation spécialisée, formation générale acquise au collégial ou à l'université.
- Lacunes en matière de connaissance des vins et de la confection des cafés.

#### *Serveur, serveuse, suiteur, suiteuse, sommelier, sommelière*

- Profil de formation correspondant aux exigences, pas de formation spécialisée; la formation générale est souvent acquise au collégial ou à l'université.
- Lacunes en matière de connaissance des vins chez les serveuses ou serveurs qui doivent maintenant assumer les fonctions de sommelier ou sommelière dans les établissements où ces derniers étaient présents.
- Dans les bistros et restaurants à la mode, les serveurs et serveuses travaillent souvent dans le domaine culturel et ont un «hobby» au moins aussi important que leur travail, qui joue un rôle «alimentaire» dans leur vie.

## 5. Évolution récente et prévisible de la fonction de travail

### *Perspectives d'emploi*

- Fluctue en fonction des saisons et de la conjoncture immédiate.

### *Évolution des exigences*

#### *Maître d'hôtel*

- De plus en plus de responsabilités au plan de la gestion du personnel «coaching», au fur et à mesure de la croissance du restaurant, ce qui implique une délégation croissante de tâches préalablement assumées par la patronne ou le patron.

#### *Barman, barmaid*

- Plus de connaissance des vins, moins de connaissance des «drinks» qui sont un peu passés de mode dans la plupart des établissements.

*Serveur, serveuse*

- Plus de connaissance des vins, les serveurs ou serveuses devant assumer la majorité des fonctions autrefois réservées aux sommeliers ou sommelières.
- Connaissance des plats cuisinés selon le style d'établissement.
- Connaissance du fonctionnement des caisses et des systèmes informatisés de communication avec la cuisine; les caissiers ou caissières ont disparu de la quasi-totalité des restaurants.

*Sommelier, sommelière*

- Les fonctions de sommelier ou sommelière évoluent vers la gestion de la cave, le conseil et la formation des serveurs ou serveuses. Même dans les grands hôtels de luxe, on ne trouve presque plus de sommeliers ou sommelières effectuant du service aux tables.
- Connaissance des logiciels de gestion des stocks pour les sommeliers en charge de la cave.

*Promotion interne*

- Dans la plupart des restaurants, les postes de supervision sont attribués par voie de promotion interne, avec une certaine mobilité entre les postes de bar et de salle. Dans les restaurants d'hôtels haut de gamme, la formation scolaire prend plus d'importance.
- Les serveurs ou serveuses, même expérimentés, commencent tous comme suiteur ou suiteuse.
- La promotion n'est pas forcément recherchée, beaucoup de postes étant occupés à temps partiel par des personnes ayant d'autres centres d'intérêts; les postes de supervision sont souvent moins payants que les postes de base quand il s'agit de service en salle.

## **CNP 6642**

### **AIDE-CUISINIER, AIDE-CUISINIÈRE**

#### **1. Définition de la fonction de travail et description des tâches**

##### *Définition*

Les aides-cuisiniers, aides-cuisinières et autres aides dans les services alimentaires débarrassent les tables, nettoient les postes de travail, lavent la vaisselle et exécutent diverses tâches pour aider les autres employés chargés de servir et de préparer les aliments et les boissons.

##### *Types d'entreprises*

Restaurants, hôtels, centres de villégiature, comptoirs de restauration rapide, cafétérias, hôpitaux et autres établissements de soins de santé, services alimentaires, services de traiteuses ou traiteurs, cuisines centrales, chaînes de distribution de denrées alimentaires, entreprises de transformation de produits agroalimentaires.

##### *Caractéristiques*

- Fonction de travail en croissance, en relation avec la standardisation et la centralisation des modes de production de denrées alimentaires.

##### *Appellations*

- Aide-barman, aide-barmaid
- Aide-cuisinier, aide-cuisinière
- Aide dans les services alimentaires
- Aide général, aide générale de cuisine
- Aide-traiteur, aide-traiteuse
- Garçon de cuisine, fille de cuisine
- Plongeur, plongeuse
- Préposé, préposée aux tables

##### *Description des tâches*

Les personnes occupant ce poste remplissent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes.

##### *Aide-cuisinier, aide-cuisinière*

- Laver et peler les fruits et les légumes.
- Nettoyer les postes de travail, les armoires et les accessoires.
- Enlever les déchets et les ordures et vider les poubelles.
- Débiller et ranger les provisions dans les réfrigérateurs, les armoires et autres endroits réservés au rangement.
- Balayer et nettoyer les planchers et exécuter d'autres tâches pour aider la cuisinière ou le cuisinier et le personnel de cuisine.

*Aide dans les services alimentaires*

- Débarrasser et nettoyer les tables et les plateaux dans les salles à manger.
- Transporter la vaisselle propre, les ustensiles et autres objets aux aires de service et dresser la table.
- Refaire les provisions de condiments et autres articles sur les tables et dans les aires de service.
- Enlever les couverts avant et après les services.
- Exécuter d'autres tâches telles que nettoyer et empiler la vaisselle, transporter le linge de table à la blanchisserie et faire des courses.

*Plongeur, plongeuse*

- Laver la vaisselle, les verres et les ustensiles, les marmites et les casseroles à la main ou à l'aide d'un lave-vaisselle.
- Ranger la vaisselle.
- Récurer les marmites et les casseroles et, au besoin, astiquer et polir l'argenterie.

## 2. Exigences à l'embauche

- Aucune exigence particulière.

*Facilité de recrutement*

- Très facile.

### 3. Données sur la main-d'œuvre

Aide-cuisinier, aide-cuisinière	CNP 6642		
	Total	Hommes	Femmes
<b>Population de 15 ans et plus</b>	<b>33 790</b>	<b>55,1 %</b>	<b>44,9 %</b>
- <i>Statut d'emploi</i>			
- plein temps	43,5 %	39,8 %	48,1 %
- temps partiel	56,5 %	60,2 %	51,9 %
- <i>Revenu moyen d'emploi (plein temps)</i>	13 266 \$	12 631 \$	13 913 \$
<b>Population active occupée</b>			
- <i>Groupes d'âges</i>			
- 15-24 ans	46,9 %	65,4 %	24,3 %
- 25-44 ans	31,3 %	25,8 %	38,0 %
- 45-64 ans	21,3 %	8,4 %	37,1 %
- <i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>			
- Primaire ou secondaire seulement	40,3 %	36,6 %	44,8 %
- Certificat d'études secondaires	22,7 %	20,6 %	25,2 %
- Certificat ou diplôme de métiers	3,4 %	2,9 %	3,9 %
- Autres études non universitaires sans certificat	14,1 %	18,2 %	9,0 %
- Autres études non universitaires avec certificat	11,6 %	11,6 %	11,5 %
- Études universitaires sans grade	5,6 %	6,7 %	4,3 %
- Études universitaires avec grade	2,4 %	3,3 %	1,3 %

Principaux secteurs d'emploi (CTI liés aux secteurs du tourisme et de l'alimentation)	CNP 6642 - Population active		
	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Toutes les industries	100,0 %	0,9 %	86,5 %
60 - Aliments, boissons et médicaments (commerce de détail)	1,2 %	0,3 %	79,7 %
91 - Hébergement	5,9 %	4,8 %	76,9 %
92 - Restauration	62,1 %	10,8 %	85,5 %
96 - Divertissements et loisirs	2,6 %	1,3 %	76,5 %

Source : Statistique Canada, Recensement 1996.

#### 4. Constats sur les compétences et la formation

##### *Formations reliées à l'emploi*

- AFP 7031 Aide-cuisinier, aide-cuisinière (en français)
- AFP 7531 Aide cuisinier, aide-cuisinière (en anglais)
- AFP 7113 Commis en alimentation
- AFP 7034 Préposé, préposée au service au comptoir en restauration rapide (en français)
- AFP 7534 Préposé, préposée au service au comptoir en restauration rapide (en anglais)
- AFP 7109 Aide-traiteur, aide-traiteuse

##### *État des compétences et de la formation*

- Correspond aux exigences.
- Lacunes au plan de l'application des principes d'hygiène, de sécurité et de santé et sécurité.

#### 5. Évolution récente et prévisible de la fonction de travail

##### *Perspectives d'emploi*

- En croissance.

##### *Évolution des exigences*

- Connaissance et application du système ARMPC (HACCP).
- Application des nouvelles technologies de production et de conditionnement des aliments; rethermalisation, travail avec des produits semi-finis, surgelés ou déshydratés.

- Apparition de nouveaux débouchés dans les commerces d'alimentation, où les services de cuisine-maison ne sont généralement pas confiés à des cuisinières diplômées, cuisiniers diplômés ou encore très qualifiés, en raison des salaires à verser à ces personnes. Dans ces entreprises, les aides-cuisiniers ou les aides-cuisinières devront développer des compétences dans un contexte différent de celui des cuisines commerciales traditionnelles comme la préparation en plus petites quantités, à partir de produits frais ou souvent semi-finis. Ils et elles devront également faire preuve de plus d'autonomie.

*Promotion interne*

- Avec expérience ou formation complémentaire, vers serveur, serveuse ou cuisinier, cuisinière.

## **CNP 6651**

### **GARDIEN, GARDIENNE DE SÉCURITÉ**

#### 1. Définition de la fonction de travail et description des tâches

##### *Définition*

Les personnes occupant ce poste orientent et contrôlent les visiteurs d'attractions et d'établissements touristiques ou commerciaux afin de prévenir le vol et le vandalisme, de faire respecter les règlements et de maintenir la sécurité.

##### *Types d'entreprises*

- Services privés de sécurité, aéroports, institutions muséales, centres de congrès, parcs d'attractions, fêtes et festivals, hôtels, bars, commerces de détail et autres établissements.

##### *Caractéristiques*

- Forte saisonnalité et présence importante de bénévoles assignés aux attractions touristiques.

##### *Appellations*

- Gardien, gardienne de sécurité
- Agent, agente de sécurité
- Gardien, gardienne de sécurité à l'embarquement
- Gardien, gardienne de sécurité d'aéroport
- Gardien, gardienne de musée
- Portier, portière de bar
- Videur, videuse de bar
- Commissaire

On retrouve aussi dans la catégorie CNP 6651 des gardiens, gardiennes de sécurité n'ayant pas de rapports directs avec le public, comme les veilleurs, veilleuses de nuit, les gardes du corps et les gardiens, gardiennes de voitures blindées.

##### *Description des tâches*

Les personnes occupant ce poste remplissent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes.

- Contrôler l'accès à un établissement, délivrer des laissez-passer et diriger les visiteurs vers les endroits appropriés.
- Faire des rondes dans les zones désignées afin de les protéger contre le vol, le vol à l'étalage, le vandalisme et le feu.
- Faire respecter les règlements d'un établissement pour maintenir l'ordre.
- Contrôler les passagers et les bagages dans les aéroports.
- Surveiller et coordonner, au besoin, les activités des autres gardiens ou gardiennes de sécurité.
- Accueillir, sécuriser, assister et orienter les visiteurs, répondre, au besoin, aux demandes de renseignements ou diriger les personnes vers les préposés ou préposées aux renseignements et à l'information.

## 2. Exigences à l'embauche

- Aucune exigence scolaire.
- Capacité à communiquer.
- Capacité à gérer des crises et des conflits interpersonnels.
- Expérience (pour les gardiens, gardiennes de sécurité principaux).
- Une formation en début d'emploi est offerte aux gardiennes et gardiens de sécurité dans les aéroports et peut être offerte dans d'autres établissements ou attractions touristiques.
- Un permis de port d'arme est exigé des gardiennes ou gardiens de sécurité qui portent des armes à feu.

### Facilité de recrutement

- Très facile.

## 3. Données sur la main-d'œuvre

Gardien, gardienne de sécurité	CNP 6651		
	Total	Hommes	Femmes
<b>Population de 15 ans et plus</b>	<b>18 205</b>	<b>76,7 %</b>	<b>23,3 %</b>
- <i>Statut d'emploi</i>			
- plein temps	63,9 %	71,7 %	38,1 %
- temps partiel	36,1 %	28,3 %	61,9 %
- <i>Revenu moyen d'emploi (plein temps)</i>	22 284 \$	22 912 \$	18 388 \$
<b>Population active occupée</b>			
- <i>Groupes d'âges</i>			
- 15-24 ans	15,4 %	16,9 %	10,2 %
- 25-44 ans	42,2 %	42,0 %	42,9 %
- 45-64 ans	37,6 %	95,0 %	42,5 %
- <i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>			
- Primaire ou secondaire seulement	32,9 %	30,0 %	42,0 %
- Certificat d'études secondaires	22,9 %	22,2 %	25,4 %
- Certificat ou diplôme de métiers	3,6 %	4,1 %	1,9 %
- Autres études non universitaires sans certificat	9,3 %	9,6 %	8,3 %
- Autres études non universitaires avec certificat	17,4 %	19,0 %	12,4 %
- Études universitaires sans grade	9,2 %	10,3 %	5,8 %
- Études universitaires avec grade	4,7 %	4,9 %	4,2 %

Principaux secteurs d'emploi (CTI liés au secteur du tourisme)	CNP 6651 - Population active		
	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Toutes les industries	100,0 %	0,5 %	91,7 %
45 - Transport	2,8 %	0,4 %	94,1 %
91 - Hébergement	1,5 %	0,7 %	79,6 %
96 - Divertissements et loisirs	3,2 %	0,9 %	86,2 %
99 - Autres services	1,1 %	0,3 %	97,4 %

Source : Statistique Canada, Recensement 1996.

#### 4. Constats sur les compétences et la formation

##### *Formation reliée à l'emploi*

- AFP 7046 Gardien, gardienne de sécurité

##### *État des compétences et de la formation*

- Formation secondaire, généralement non complétée.
- Pas de formation spécialisée, sauf celle donnée à l'interne.

##### *Lacunes et besoins de perfectionnement*

- Perception désuète de leur fonction de travail, associée à l'usage de la force physique comme outil de répression plutôt qu'à la prévention, la négociation et l'information.

#### 5. Évolution récente et prévisible de la fonction de travail

##### *Perspectives d'emploi*

- Stables.

##### *Évolution des exigences*

- Approche «service à la clientèle» : savoir sécuriser, communiquer, négocier, gérer les crises avec tact et diplomatie.
- Ouverture aux cultures, en relation avec la diversification des clientèles.
- Sécurité préventive.

##### *Promotion interne*

- Aucune.

## **CNP 6661, 6681**

### **PRÉPOSÉ, PRÉPOSÉE À L'ENTRETIEN MÉNAGER**

#### **1. Définition de la fonction de travail et description des tâches**

##### *Définition*

Les préposés ou préposées à l'entretien ménager nettoient les halls, les corridors, les bureaux et les chambres ainsi que le linge et les vêtements des établissements où ils sont employés.

##### *Type d'entreprises*

Hôtels, motels, centres de villégiature, édifices divers dans le secteur du tourisme.

##### *Caractéristiques*

- Cette catégorie de personnel représente plus du tiers du personnel hôtelier.
- Cette fonction de travail est de loin la plus difficile et la plus ingrate du secteur du tourisme.
- Les personnes occupant ces postes sont généralement d'origine culturelle autre que française ou anglaise dans la région de Montréal.
- Les personnes occupant ces postes sont moins scolarisées que la moyenne de l'industrie. La plupart n'ont pas complété leur formation de niveau secondaire.
- Les travaux légers sont généralement effectués par des femmes (préposées aux chambres) et les travaux lourds sont confiés aux hommes (équipiers).

##### *Appellations*

L'appellation «nettoyeur» de la CNP n'est jamais utilisée dans l'industrie.

- Préposé, préposée à l'entretien ménager
- Préposé, préposée à l'entretien des chambres
- Préposé, préposée aux chambres
- Femme, homme de chambre
- Équipier, équipière
- Préposé, préposée à la buanderie
- Aide général, aide générale à la buanderie ou à l'entretien ménager.

##### *Description des tâches*

Les préposés ou préposées à l'entretien ménager remplissent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes.

- Balayer, essuyer, laver, cirer et astiquer les parquets.
- Épousseter les meubles et passer l'aspirateur sur les tapis, les tentures et les meubles rembourrés.
- Faire les lits, changer les draps et assurer la distribution des serviettes et accessoires de toilette.

- Nettoyer, désinfecter et astiquer les appareils ménagers de cuisine, les salles de bain et les accessoires.
- Ramasser et vider les conteneurs de déchets.
- Nettoyer les fenêtres, les murs et les plafonds.

Le personnel de buanderie remplit une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes.

- Faire fonctionner des machines pour nettoyer à sec des vêtements tels que des robes, des complets, des manteaux, des chandails, des tentures, des housses de coussins et autres vêtements et articles ménagers.
- Faire fonctionner des laveuses et des sécheuses pour nettoyer des vêtements tels que des chemises, des draps, des couvertures, des serviettes et autres vêtements et tissus d'ameublement.
- Examiner les vêtements remis en état pour s'assurer qu'ils sont bien nettoyés, repassés et séchés.
- Prendre note des vêtements abîmés, mal nettoyés ou mal blanchis.
- Utiliser un fer à vapeur à main pour faire des retouches.
- Assembler et emballer les vêtements et tissus d'ameublement remis en état.
- Assortir les factures aux vêtements ou aux étiquettes des vêtements.

## 2. Exigences à l'embauche

### *Scolarité/diplômes*

- Aucune exigence.

### *Aptitudes/comportement/habilités*

- Aucune exigence.

### *Facilité de recrutement*

- Très facile.

### 3. Données sur la main-d'œuvre

Préposé, préposée à l'entretien ménager	CNP 6661		
	Total	Hommes	Femmes
<b>Population de 15 ans et plus</b>	<b>44 000</b>	<b>43,1 %</b>	<b>56,9 %</b>
- <i>Statut d'emploi</i>			
- plein temps	60,6 %	70,4 %	53,1 %
- temps partiel	39,4 %	29,6 %	46,9 %
- <i>Revenu moyen d'emploi (plein temps)</i>	17 378 \$	20 178 \$	14 561 \$
<b>Population active occupée</b>			
- <i>Groupes d'âges</i>			
- 15-24 ans	15,5 %	21,4 %	11,0 %
- 25-44 ans	44,4 %	45,4 %	43,7 %
- 45-64 ans	38,8 %	32,3 %	43,7 %
- <i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>			
- Primaire ou secondaire seulement	47,5 %	43,1 %	50,9 %
- Certificat d'études secondaires	23,4 %	22,5 %	24,1 %
- Certificat ou diplôme de métiers	4,2 %	5,1 %	3,5 %
- Autres études non universitaires sans certificat	7,0 %	8,0 %	6,2 %
- Autres études non universitaires avec certificat	10,1 %	12,4 %	8,4 %
- Études universitaires sans grade	5,0 %	5,7 %	4,5 %
- Études universitaires avec grade	2,8 %	3,1 %	2,5 %

Principaux secteurs d'emploi (CTI liés au secteur du tourisme)	CNP 6661 - Population active		
	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Toutes les industries	100,0 %	1,3 %	89,1 %
91 - Hébergement	17,4 %	19,2 %	82,2 %
92 - Restauration	3,8 %	0,9 %	84,8 %
96 - Divertissements et loisirs	2,1 %	1,5 %	83,1 %
99 - Autres services	16,5 %	9,1 %	89,4 %

Personnel élémentaire de buanderie	CNP 6681		
	Total	Hommes	Femmes
<b>Population de 15 ans et plus</b>	<b>5 880</b>	<b>38,9 %</b>	<b>61,1 %</b>
- <i>Statut d'emploi</i>			
- plein temps	74,1 %	81,0 %	70,8 %
- temps partiel	25,3 %	19,3 %	29,1 %
- <i>Revenu moyen d'emploi (plein temps)</i>	18 152 \$	20 109 \$	16 733 \$
<b>Population active occupée</b>			
- <i>Groupes d'âges</i>			
- 15-24 ans	13,2 %	16,0 %	11,2 %
- 25-44 ans	43,0 %	49,1 %	39,2 %
- 45-64 ans	42,2 %	33,8 %	47,6 %
- <i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>			
- Primaire ou secondaire seulement	50,4 %	46,4 %	53,2 %
- Certificat d'études secondaires	23,0 %	19,5 %	25,0 %
- Certificat ou diplôme de métiers	2,9 %	4,0 %	2,2 %
- Autres études non universitaires sans certificat	7,0 %	8,6 %	6,2 %
- Autres études non universitaires avec certificat	11,0 %	11,6 %	10,6 %
- Études universitaires sans grade	3,8 %	7,2 %	1,4 %
- Études universitaires avec grade	1,8 %	2,7 %	1,3 %

Principaux secteurs d'emploi (CTI liés au secteur du tourisme)	CNP 6681 - Population active		
	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Toutes les industries	100,0 %	0,2 %	90,6 %
91 - Hébergement	7,8 %	1,1 %	82,0 %
96 - Divertissements et loisirs	1,0 %	0,1 %	72,7 %
99 - Autres services	1,0 %	0,1 %	90,9 %

Source : Statistique Canada, Recensement 1996.

## 4. Constats sur les compétences et la formation

### *Formations reliées à l'emploi*

- AFP 7045 Aide-concierge
- AFP 7036 Commis en hôtellerie

### *État des compétences et de la formation*

- Correspond généralement aux exigences.

### *Lacunes et besoins de perfectionnement*

- Santé et sécurité : ergonomie, produits dangereux, Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT).
- Les formations internes visent surtout à motiver les personnes et à valoriser cette fonction, qui est de loin la plus difficile et la plus ingrate. Un DEP pourrait être envisagé pour (valorisation de cet emploi), dans la mesure où il s'agit d'une fonction de travail en croissance.
- Employeurs satisfaits.

## 5. Évolution récente et prévisible de la fonction de travail

### *Perspectives d'emploi*

- En croissance.

### *Évolution des exigences*

- Pas vraiment de changements en vue si ce n'est l'augmentation de l'importance du service à la clientèle.

### *Promotion interne*

- Pas vraiment, étant donné le profil de ces employés et leur peu d'intérêt à occuper des postes de supervision.

## **CNP 6671 ET 6443**

# **PRÉPOSÉ, PRÉPOSÉE DANS LES AMUSEMENTS, LES SPORTS ET LES LOISIRS**

### **1. Définition de la fonction de travail et description des tâches**

#### *Définition*

Les préposés et préposées aux sports et aux loisirs aident les clientes et les clients, recueillent les billets et les droits d'entrée et supervisent l'utilisation des équipements de sports et de loisirs. Ce groupe comprend les préposées et préposés aux manèges et aux jeux et autre personnel des loisirs ainsi que la main-d'œuvre.

#### *Types d'entreprises*

Centres de ski, centres de villégiature, parcs d'attractions, terrains de golf, clubs de tennis et autres établissements de loisirs de plein air et de tourisme d'aventure.

#### *Caractéristiques*

- Personnel peu scolarisé, aucune formation spécialisée à l'exception des travailleuses et travailleurs de casinos.
- Roulement élevé de personnel.
- Fonctions de travail affectées par la saisonnalité.
- Une courte formation est généralement offerte en début d'emploi.

#### *Appellations courantes*

- Chauffeur, chauffeuse de dameuse
- Préposé, préposée aux remonte-pentes ou opérateur, opératrice de remontées mécaniques
- Pisteur, pisteuse ou opérateur, opératrice de canon à neige
- Employé, employée de parc d'attraction
- Préposé, préposée à la location de bateaux
- Préposé, préposée à l'entretien de terrain de camping
- Préposé, préposée au terrain de golf
- Préposé, préposée aux manèges

#### *Description des tâches*

Les personnes occupant les postes mentionnés ci-dessous remplissent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes.

#### *Préposé, préposée aux parcs d'attractions*

- Recueillir les billets et admettre les visiteurs et visiteuses au parc d'attractions et dans les manèges.
- Aider les personnes à monter et à descendre des manèges.

- Attacher et détacher les ceintures et barres de sécurité.

*Préposé, préposée aux remonte-pentes*

- Faire fonctionner des remonte-pentes; aider les skieurs à monter et à descendre de l'appareil de façon sécuritaire; au besoin, assurer le contrôle des laissez-passer de ski.
- Inspecter et assurer l'entretien préventif de l'équipement.

*Chauffeur, chauffeuse de dameuse*

- Conduire une dameuse suivant les spécifications du fabricant afin de préparer la surface des pistes de ski; voir à l'entretien préventif de cet équipement et, au besoin, assister les patrouilleurs ou autres employés de la station dans l'exercice de leurs fonctions.

*Pisteur, pisteuse ou préposé, préposée aux canons à neige*

- Faire fonctionner un système de fabrication de neige artificielle (canons à neige) suivant les spécifications du fabricant, à l'aide de terminaux informatisés, et voir à l'inspection régulière et à l'entretien préventif de cet équipement; déplacer les canons à neige et, au besoin, assister les patrouilleurs, patrouilleuses ou autres employés de la station dans l'exercice de leurs fonctions.

*Préposé, préposée aux établissements de sports*

- Établir l'horaire d'utilisation des terrains de golf, des courts de tennis et autres installations sportives.
- Percevoir les cotisations s'il y a lieu, et vendre ou louer de l'équipement sportif.

*Préposé, préposée aux manèges*

- Conduire des camions, des fourgonnettes et autres véhicules contenant des manèges, des jeux et autres attractions vers les parcs d'attractions.
- Monter des manèges, des maisons du rire, des stands forains et autres divertissements; assurer l'entretien courant et faire les inspections de sécurité de l'équipement du parc d'attractions.
- Faire fonctionner les manèges et les autres attractions; surveiller les activités des jeux et assurer la sécurité des participants et participantes; superviser d'autres préposées ou préposés au parc d'attractions et, s'il y a lieu, vendre des billets.

*Donneur, donneuse de paris*

- S'occuper de tables de jeu et de jeux tels que la roulette, le blackjack, le keno et le baccara; s'assurer que les règlements sont observés; déterminer les gagnants ou gagnantes, calculer le montant des paris, remettre l'argent au gagnant ou à la gagnante et recueillir celui des perdants ou perdantes.
- Au besoin, superviser le personnel, assurer la formation des nouveaux donneurs ou donneuses et surveiller les tables de jeu.

## 2. Exigences à l'embauche

- Quelques années au secondaire, un diplôme d'études secondaires peut être exigé.
- Le bilinguisme peut être exigé des préposées et préposés travaillant en contact direct avec les touristes.
- Une formation est généralement offerte à l'interne aux personnes qui travaillent avec des équipements mécaniques ou électroniques.

### Facilité de recrutement

- Très facile.

## 3. Données sur la main-d'œuvre

Préposé, préposée aux sports et aux loisirs	CNP 6671		
	Total	Hommes	Femmes
<b>Population de 15 ans et plus</b>	<b>7 165</b>	<b>68,6 %</b>	<b>31,4 %</b>
- <i>Statut d'emploi</i>			
- plein temps	62,1 %	63,6 %	58,9 %
- temps partiel	37,9 %	36,4 %	41,1 %
- <i>Revenu moyen d'emploi (plein temps)</i>	16 587 \$	17 367 \$	14 748 \$
<b>Population active occupée</b>			
- <i>Groupes d'âges</i>			
- 15-24 ans	42,4 %	42,0 %	44,1 %
- 25-44 ans	42,6 %	40,2 %	49,1 %
- 45-64 ans	14,0 %	17,8 %	6,8 %
- <i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>			
- Primaire ou secondaire seulement	24,1 %	27,8 %	16,1 %
- Certificat d'études secondaires	17,3 %	18,9 %	14,6 %
- Certificat ou diplôme de métiers	4,3 %	4,9 %	3,1 %
- Autres études non universitaires sans certificat	16,7 %	16,5 %	17,1 %
- Autres études non universitaires avec certificat	19,9 %	17,4 %	25,2 %
- Études universitaires sans grade	10,1 %	9,4 %	11,5 %
- Études universitaires avec grade	7,6 %	5,2 %	12,4 %

Principaux secteurs d'emploi (CTI liés au secteur du tourisme)	CNP 6671 - Population active		
	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Toutes les industries	100,0 %	0,2 %	78,1 %
91 - Hébergement	3,8 %	0,6 %	64,6 %
96 - Divertissements et loisirs	74,3 %	7,5 %	78,6 %

Source : Statistique Canada, Recensement 1996.

CNP 6443 Aucune donnée sur la main-d'œuvre qui exerce cette fonction de travail n'était disponible.

#### 4. Constats sur les compétences et la formation

##### *Formations reliées à l'emploi*

- AFP 7003 Commis aux services à la clientèle
- AFP 7026 Préposé, préposée à l'entretien de terrain de golf
- AFP 7027 Préposé, préposée aux écuries
- AFP 7041 Réparateur-monteur, réparatrice-monteuse d'articles de sports
- AFP 7064 Préposé, préposée à la location et à l'entretien d'outillage et de véhicules légers
- AFP 7110 Préposé, préposée dans un centre de plein air
- AFP 7111 Commis dans une pourvoirie
- AFP 7115 Préposé, préposée dans un centre d'activités sportives

##### *État des compétences et de la formation*

- Formation de niveau secondaire, non complétée dans la majorité des cas (50 à 70 %).
- Les employés et employées de casinos et de centres de ski reçoivent une formation en cours d'emploi.

##### *Lacunes et besoins de perfectionnement*

- Aucune formation spécialisée, même pour les chauffeurs ou chauffeuses de dameuses et les préposées ou préposés aux canons à neige car il n'existe pas de programme dans ce domaine. Le fonctionnement de ces équipements de plus en plus sophistiqués n'exige même pas de carte de compétence et la formation existante est donnée par les fabricants.
- Les personnes de l'industrie interrogées apprécieraient qu'un DEP ou une formation équivalente soit offerte en «métiers de la neige». Cette formation pourrait toucher les aspects suivants : fonctionnement et entretien des remontées mécaniques, fabrication et entretien de la neige, conduite des dameuses.

## 5. Évolution récente et prévisible de la fonction de travail

### *Perspectives d'emploi*

- Stagnation reliée à celle de l'industrie, surtout dans le domaine du ski.

### *Évolution des exigences*

- Nouvelles technologies : dameuses, canons à neige de plus en plus sophistiqués.

### *Promotion interne*

- Vers des postes de supervision de premier niveau, à l'occasion.

## **CNP 6672**

### **PRÉPOSÉ, PRÉPOSÉE EN HÉBERGEMENT**

#### **1. Définition de la fonction de travail et description des tâches**

##### *Définition*

Les préposés et préposées en hébergement accueillent la clientèle à l'hôtel, leur ouvrent la porte, les conduisent à leur chambre et portent leurs bagages.

##### *Types d'entreprises*

Grands hôtels, clubs, restaurants et centres de villégiature.

##### *Appellations*

Dans la pratique, le terme «préposé ou préposée en hébergement» n'est jamais employé; les titres spécialisés tels que chasseur, portier, valet voiturier sont plutôt retenus.

- Bagagiste
- Chasseur, portier ou portière et valet voiturier
- Préposé, préposée aux bagages (dans l'hôtellerie seulement)
- Préposé, préposée au service à la clientèle.

##### *Description des tâches*

###### *Chasseur*

- Conduire les clients et clientes de l'hôtel à leur chambre et porter leurs bagages.
- Examiner la chambre afin de s'assurer qu'elle est en parfait ordre.
- Donner des renseignements sur les commodités de la chambre, les services de l'hôtel et les attraits touristiques.

###### *Portier, portière*

- Ouvrir la porte aux clients et clientes de l'hôtel, les accueillir, leur donner des renseignements sur l'hôtel et les attraits touristiques.

###### *Valet voiturier*

- Prendre en charge le véhicule du client ou de la cliente devant la porte de l'hôtel et l'amener dans le stationnement.

#### **2. Exigences à l'embauche**

- DES minimum, mais le DEC est un tremplin pour monter dans la hiérarchie.
- Bonne forme physique.
- Entregent, tact, courtoisie, présentation impeccable.
- Connaissance de l'industrie touristique, d'une ou plusieurs langues étrangères (anglais obligatoire).

*Facilité de recrutement*

- Très facile (très payant).

3. Données sur la main-d'œuvre

Préposé, préposée en hébergement	CNP 6672		
	Total	Hommes	Femmes
<b>Population de 15 ans et plus</b>	<b>540</b>	<b>94,4 %</b>	<b>5,6 %</b>
- <i>Statut d'emploi</i>			
- plein temps	75,9 %	75,5 %	71,4 %
- temps partiel	24,1 %	24,5 %	28,6 %
- <i>Revenu moyen d'emploi (plein temps)</i>	18 451 \$	18 566 \$	16 779 \$
<b>Population active occupée</b>			
- <i>Groupes d'âges</i>			
- 15-24 ans	29,2 %	29,2 %	28,6 %
- 25-44 ans	43,8 %	43,8 %	42,9 %
- 45-64 ans	27,1 %	27,0 %	28,6 %
- <i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>			
- Primaire ou secondaire seulement	20,0 %	23,6 %	n.d.
- Certificat d'études secondaires	21,9 %	23,6 %	n.d.
- Certificat ou diplôme de métiers	5,7 %	2,2 %	n.d.
- Autres études non universitaires sans certificat	18,1 %	16,9 %	n.d.
- Autres études non universitaires avec certificat	13,3 %	14,6 %	n.d.
- Études universitaires sans grade	9,5 %	10,1 %	n.d.
- Études universitaires avec grade	11,4 %	9,0 %	n.d.

Principaux secteurs d'emploi (CTI liés au secteur du tourisme)	CNP 6672 - Population active		
	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Toutes les industries	100,0 %	0,02 %	95,1 %
45 - Transport	14,6 %	0,1 %	100,0 %
91 - Hébergement	73,8 %	1,0 %	93,4 %
92 - Restauration	4,9 %	0,01 %	100,0 %

Source : Statistique Canada, Recensement 1996.

## 4. Constats sur les compétences et la formation

### *Formations reliées à l'emploi*

- AFP 7003            Commis aux services à la clientèle (dans les faits, ne semble pas vraiment correspondre au profil moyen de formation)
- DEC 430.01 Techniques de gestion hôtelière (voir réserve ci-dessous)
- DEC 414.01 Techniques de tourisme (voir réserve ci-dessous)

### *État des compétences et de la formation*

- Dans les faits, on ne trouve guère de diplômées ou diplômés en tourisme ou en gestion hôtelière à ce poste, sauf durant les périodes de stage ou d'intégration.
- La formation actuelle du personnel correspond aux besoins. Le personnel comprend des employés avec beaucoup d'expérience, qui en ont fait une carrière, des jeunes diplômés ou diplômées acquérant de l'expérience en occupant ce poste, ou encore des jeunes sans aucune formation, mais qui possèdent les aptitudes nécessaires.

### *Lacunes et besoins de perfectionnement*

- Il s'agit d'aptitudes plus que de formation pour occuper les fonctions en cause.
- Les employeurs sont généralement satisfaits du niveau de compétence actuel de leurs employés.

## 5. Évolution récente et prévisible de la fonction de travail

### *Perspectives d'emploi*

- Stable.

### *Évolution des exigences*

- Plus de services à la clientèle, plus de connaissances en langues étrangères, plus de vente et de promotion de services connexes.

### *Promotion interne*

- Poste d'entrée.
- Promotion possible vers le poste de concierge ou de gouvernant et gouvernante; cette dernière promotion n'est pas forcément recherchée car elle peut impliquer une diminution substantielle de revenus (dans les grands hôtels); la nouvelle réglementation sur la déclaration des pourboires changera peut-être cet état de choses.

## **CNP 7412**

# **CONDUCTEUR, CONDUCTRICE D'AUTOBUS ET AUTRES TRANSPORTS EN COMMUN**

### **1. Définition de la fonction de travail et description des tâches**

#### *Définition*

Les conducteurs ou conductrices d'autobus et autres véhicules de transport en commun conduisent des autocars et des véhicules légers sur rails, selon un itinéraire établi.

#### *Types d'entreprises*

Administrations municipales, compagnies d'autocar et d'excursion, entreprises intégrées dans le domaine du voyage.

#### *Caractéristiques*

- Ce poste représente les trois quarts des emplois dans les compagnies de transport par autocar.
- Seuls les chauffeurs ou chauffeuses d'autobus et d'autocar et les chauffeurs-guides ou chauffeuses-guides sont véritablement en contact avec le public.
- Les chauffeurs-guides ou chauffeuses-guides revendent une formation et un statut professionnel particuliers, en raison des exigences physiques et psychologiques reliées à leur double emploi, des horaires très chargés et des problèmes reliés à la sécurité.

#### *Appellations*

- Chauffeur-guide, chauffeuse-guide
- Chauffeur, chauffeuse d'autobus ou d'autocar
- Conducteur, conductrice d'autobus ou d'autocar
- Conducteur, conductrice de véhicule de surface
- Conducteur, conductrice de véhicule de transport en commun

#### *Description des tâches*

Les personnes occupant ces postes remplissent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes.

- Conduire des autobus ou des autocars pour transporter des passagers vers des destinations locales, selon un itinéraire établi.
- Conduire des autocars pour transporter des passagers et des marchandises sur des parcours interurbains ou sur de longues distances.
- Conduire des autobus d'excursion pour transporter des passagers vers des destinations locales ou éloignées et, au besoin, fournir des renseignements sur les points d'intérêt durant le voyage.
- Donner des renseignements aux passagers concernant les horaires, les prix et les arrêts.
- Encaisser, au besoin, le prix du billet et enregistrer les recettes.

- Signaler les accidents, les retards ou les problèmes mécaniques; effectuer l'entretien préventif et les réparations mineures sur le véhicule.
- Assister la ou le guide touristique et remplir cette fonction, au besoin.
- Représenter l'entreprise auprès de la clientèle.

## 2. Exigences à l'embauche

- Diplôme d'études secondaires.
- Bilinguisme.
- Permis de conduire classe 2.
- Minimum d'un an de conduite sécuritaire.
- Bonne présentation, débrouillardise.
- Une formation est habituellement offerte par l'entreprise.

### *Facilité de recrutement*

- Assez facile.

### 3. Données sur la main-d'œuvre

Conducteur, conductrice d'autobus et autres transports en commun	CNP 7412		
	Total	Hommes	Femmes
<b>Population de 15 ans et plus</b>	<b>17 680</b>	<b>77,2 %</b>	<b>22,8 %</b>
- <i>Statut d'emploi</i>			
- plein temps	77,4 %	81,6 %	63,0 %
- temps partiel	22,6 %	18,4 %	37,0 %
- <i>Revenu moyen d'emploi (plein temps)</i>	29 214 \$	30 929 \$	21 665 \$
<b>Population active occupée</b>			
- <i>Groupes d'âges</i>			
- 15-24 ans	1,0 %	1,0 %	0,9 %
- 25-44 ans	45,2 %	42,2 %	55,2 %
- 45-64 ans	51,3 %	53,6 %	43,5 %
- <i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>			
- Primaire ou secondaire seulement	40,5 %	40,4 %	40,7 %
- Certificat d'études secondaires	30,6 %	30,4 %	30,9 %
- Certificat ou diplôme de métiers	6,2 %	6,5 %	5,2 %
- Autres études non universitaires sans certificat	6,4 %	6,6 %	5,6 %
- Autres études non universitaires avec certificat	12,1 %	11,8 %	13,0 %
- Études universitaires sans grade	3,5 %	3,3 %	4,2 %
- Études universitaires avec grade	0,8 %	0,9 %	0,4 %

Principaux secteurs d'emploi (CTI liés au secteur du tourisme)	CNP 7412 - Population active		
	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Toutes les industries	100,0 %	0,5 %	97,8 %
457 - Transport en commun	92,3 %	46,6 %	98,2 %

Source : Statistique Canada, Recensement 1996.

## 4. Constats sur les compétences et la formation

### *Formation reliée à l'emploi*

- Pas de formation spécifique dans le système public d'éducation.
- La plupart des conducteurs ou conductrices d'autobus n'ont pas de formation particulière. On relève, entre autres, le diplômé en Technique en transports (Cégep André-Laurendeau), une formation d'appoint pour les chauffeurs-guides (CAMO-Route) et une formation de 350 heures incluant des notions relatives à la conduite sécuritaire, à la mécanique et aux relations avec les clients et les guides (Centre de formation routière de Charlesbourg et de Saint-Jérôme).

### *État des compétences et de la formation*

- Formation au secondaire et permis de conduire.
- Des cours de perfectionnement sont donnés à l'interne, par l'Association des propriétaires d'autobus du Québec et autres organismes, dont le CQRHT.

### *Lacunes et besoins de perfectionnement*

- Bilinguisme.
- Présentation, service à la clientèle.

## 5. Évolution récente et prévisible de la fonction de travail

### *Perspectives d'emploi*

- Décroissance probable liée aux effets de la déréglementation et au déclin du transport en autobus nolisé.

### *Évolution des exigences*

- Application des méthodes de contrôle de sécurité.
- Importance accrue du service à la clientèle.
- Connaissance des langues étrangères.

### *Promotion interne*

- La majorité des entreprises dans ce domaine étant des petites ou des micro-entreprises de type familial, les promotions vers les postes de supervision s'effectuent généralement à l'interne.

## **CNP 7413**

### **CHAUFFEUR, CHAUFFEUSE DE TAXI OU DE LIMOUSINE**

#### **1. Définition de la fonction de travail et description des tâches**

##### *Définition*

Les chauffeurs, chauffeuses de taxi et de limousine transportent des passagers à bord de leur véhicule.

##### *Types d'entreprises*

Associations de service (regroupements de chauffeurs et chauffeuses de taxi) et autres entreprises de transport, travailleurs et travailleuses autonomes.

##### *Caractéristiques*

- Forte proportion de travailleurs et travailleuses autonomes.
- Les femmes sont presque absentes de ce métier.
- Profession traditionnellement exercée par des personnes d'origines variées, particulièrement dans la grande région montréalaise.
- Industrie en stagnation; métier ingrat et peu rémunérateur.

##### *Appellations*

- Chauffeur, chauffeuse de taxi
- Chauffeur, chauffeuse de limousine et de limousine d'aéroport
- Chauffeur, chauffeuse de navette aéroportuaire.

On retrouve aussi dans cette catégorie de la CNP les chauffeuses et les chauffeurs pour les particuliers et les entreprises.

##### *Description des tâches*

Les personnes occupant ce poste remplissent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes.

- Prendre des passagers et les conduire à destination, en taxi ou en limousine.
- Aider les passagers à transporter leurs bagages et à monter dans le véhicule.
- Encaisser le prix de la course indiqué au taximètre ou le prix convenu.
- Inscire la recette dans un livre de bord.
- Rester en contact avec le répartiteur ou la répartitrice.

#### **2. Exigences à l'embauche**

- Permis de classe 4 et permis municipal.
- Connaître le français; le bilinguisme est généralement exigé des chauffeurs ou chauffeuses de limousine et de taxi qui desservent des circuits touristiques.
- Savoir lire et écrire.

- Avoir enregistré au moins un an d'expérience de conduite sécuritaire.
- Démontrer une bonne connaissance de la toponymie.

À Montréal, il existe un moratoire sur les permis de taxi depuis 1973. Les travailleurs indépendants doivent donc racheter leur permis d'un autre chauffeur ou d'une autre chauffeuse.

Depuis deux ans, une formation payante de 150 heures, sanctionnée par un examen, est obligatoire pour tous les nouveaux chauffeurs et chauffeuses de taxi. Elle touche au service à la clientèle, à la connaissance des circuits touristiques et au professionnalisme et comprend 90 heures de toponymie (un peu moins à l'extérieur de Montréal).

*Facilité de recrutement*

- Facile.

### 3. Données sur la main-d'œuvre

Chauffeur, chauffeuse de taxi ou de limousine	CNP 7413		
	Total	Hommes	Femmes
<b>Population de 15 ans et plus</b>	<b>8 155</b>	<b>93,9 %</b>	<b>6,1 %</b>
- <i>Statut d'emploi</i>			
- plein temps	83,9 %	84,5 %	73,5 %
- temps partiel	16,1 %	15,5 %	26,5 %
- <i>Revenu moyen d'emploi (plein temps)</i>	17 171 \$	17 221 \$	16 278 \$
<b>Population active occupée</b>			
- <i>Groupes d'âges</i>			
- 15-24 ans	3,3 %	3,2 %	5,6 %
- 25-44 ans	38,8 %	38,4 %	46,1 %
- 45-64 ans	52,7 %	52,9 %	48,3 %
- <i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>			
- Primaire ou secondaire seulement	40,8 %	41,5 %	44,8 %
- Certificat d'études secondaires	20,8 %	20,3 %	46,6 %
- Certificat ou diplôme de métiers	5,0 %	5,0 %	8,6 %
- Autres études non universitaires sans certificat	7,4 %	7,3 %	13,8 %
- Autres études non universitaires avec certificat	13,3 %	13,2 %	20,7 %
- Études universitaires sans grade	7,9 %	8,0 %	6,9 %
- Études universitaires avec grade	4,8 %	4,8 %	8,6 %

Principaux secteurs d'emploi (CTI liés au secteur du tourisme)	CNP 7413 - Population active		
	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Toutes les industries	100,0 %	0,3 %	94,8 %
457- Transport en commun	87,4 %	21,7 %	95,8 %
99 - Autres services	2,0 %	0,2 %	85,3 %

Source : Statistique Canada, Recensement 1996.

#### 4. Constats sur les compétences et la formation

##### *Formation reliée à l'emploi*

- Pas de formation spéciale dans le système public d'éducation.

##### *État des compétences et de la formation*

- Profil de formation variable.

##### *Taxi*

- Les chauffeurs et chauffeuses en exercice depuis de nombreuses années n'ont suivi aucune formation spécialisée.
- Dans son ensemble, la profession souffre de standards peu élevés de service à la clientèle et d'un certain manque d'éthique professionnelle.
- Ceux et celles qui sont entrés dans le métier depuis moins de cinq ans ont un profil correspondant plus aux standards souhaités dans ce domaine.

##### *Limousine*

- Standards plus élevés que pour le taxi, tant pour la présentation que pour la connaissance des langues, la courtoisie, les connaissances touristiques et le service à la clientèle.

##### *Lacunes et besoins de perfectionnement*

- Connaissances touristiques.
- Service à la clientèle : courtoisie, présentation, éthique professionnelle.

#### 5. Évolution récente et prévisible de la fonction de travail

##### *Perspectives d'emploi*

- Actuellement en stagnation.

##### *Évolution des exigences*

- Évolution d'une partie de la profession davantage vers le transport adapté ou le transport scolaire, nécessitant la formation spécialisée qui existe déjà.
- Meilleure définition du service à la clientèle, incluant plus de connaissances touristiques.

##### *Promotion interne*

- Non.

## 4 *PORTRAIT DE L'OFFRE DE FORMATION*

Le présent chapitre trace le portrait de la formation en tourisme actuellement offerte au Québec. L'essentiel des données et de l'analyse concerne les programmes de formation professionnelle et technique du secteur de formation Alimentation et tourisme du MEQ (section 4.1) et, plus particulièrement ceux qui se rattachent au tourisme (sections 4.2). La section 4.3 présente des programmes d'autres secteurs de formation qui ont un lien plus ou moins direct avec le tourisme. La section 4.4 aborde les attestations de formation professionnelle (AFP), volet de la formation secondaire actuellement en expérimentation et qui visent à former de la main-d'œuvre dans des métiers semi-spécialisés. Outre ces formations sanctionnées par un diplôme du ministère de l'Éducation, d'autres programmes dits d'établissement visent à former de la main-d'œuvre en fonction de besoins complémentaires ou spécifiques. Ces programmes ont été recensés pour l'année scolaire 1997-1998 et font l'objet de la section 4.5.

La section 4.6 présente succinctement les programmes de 1<sup>er</sup> cycle (baccalauréats et certificats) et ceux des études avancées qui sont offerts dans les différentes universités francophones et anglophones du Québec.

La section suivante (4.7) fait état de certaines autres formations offertes par le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT) pour certifier les compétences acquises par la main-d'œuvre déjà en poste dans les entreprises, ou bien pour favoriser l'intégration sur le marché du travail ou encore pour accéder à des postes semi-qualifiés dans l'industrie touristique.

La section 4.8 résume les constats de l'analyse de la formation en tourisme au Québec et présente une synthèse du chapitre.

La personne intéressée à obtenir, par région administrative, un portrait d'ensemble de la formation en tourisme offerte dans le sous-secteur de formation Tourisme ainsi que dans les secteurs connexes est invitée à consulter les annexes 1 à 3 de l'étude.

Pour faciliter la compréhension du présent chapitre, les pages suivantes contiennent une définition succincte de chacun des types de diplômes de l'enseignement secondaire et collégial faisant l'objet de l'étude.

<b>Attestation de formation professionnelle</b>
---

<b>AFP</b>
------------

Les programmes d'études qui conduisent à l'attestation de formation professionnelle (AFP) visent l'acquisition de compétences spécifiques à l'exercice des métiers semi-spécialisés comme les aides-cuisiniers et aides-cuisinières, les commis de pourvoirie, les préposés et préposées dans un centre d'activités sportives, etc.

Ces programmes, d'une durée variant entre 725 et 900 heures, sont élaborés par les commissions scolaires pour répondre à des besoins locaux de formation. Après confirmation d'un besoin réel de main-d'œuvre par le bureau régional d'Emploi-Québec, le ministre autorise l'établissement scolaire à l'offrir pour un an.

Les compétences de formation générale et de préparation au marché du travail sont acquises dans l'établissement alors que celles qui ont trait au métier le sont dans l'industrie. Le ministre ne délivre l'attestation de formation professionnelle, avec mention du métier, qu'avec l'accord de l'entreprise et de l'établissement de formation.

<b>Diplôme d'études professionnelles</b>
--

<b>DEP</b>
------------

Les programmes de formation conduisant au diplôme d'études professionnelles (DEP) visent l'acquisition de compétences spécifiques à l'exercice de métiers ou professions spécialisés comme ceux de cuisinière et cuisinier, d'agent et agente de voyage, d'agent et agente de conservation de la faune, etc.

Ces programmes, d'une durée variant entre 600 et 1800 heures, sont élaborés par le ministère de l'Éducation pour répondre à des besoins de formation nationaux et sont dispensés par le réseau des commissions scolaires après autorisation du ministre de l'Éducation.

L'élève reçoit un diplôme d'études professionnelles avec mention du métier ou de la profession lorsqu'il ou elle a réussi toutes les unités du programme de formation.

<b>Attestation de spécialisation professionnelle</b>
--

<b>ASP</b>
------------

Les programmes d'études qui conduisent à une attestation de spécialisation professionnelle (ASP) visent l'acquisition de compétences complémentaires aux compétences acquises dans les programmes de formation initiale (DEP) par exemple, l'ASP en *Pâtisserie de restaurant* complémentaire au DEP *Cuisine d'établissement*.

Ces programmes, de courte durée (entre 330 et 900 heures), sont aussi élaborés par le ministère de l'Éducation pour répondre à des besoins de formation nationaux; ils sont dispensés par le réseau des commissions scolaires après autorisation du ministre de l'Éducation.

<b>Diplôme d'études collégiales</b>
-------------------------------------

<b>DEC</b>
------------

Les programmes d'études conduisant au diplôme d'études collégiales (DEC) visent à former des techniciennes, techniciens ou technologues, par exemple, les guides touristiques, les maîtres d'hôtel, les agentes et agents de développement touristique, etc.

Ces programmes de formation technique, d'une durée de trois ans, sont élaborés par le ministère de l'Éducation, en collaboration avec les réseaux, pour répondre à des besoins de formation nationaux et sont dispensés par le réseau des cégeps publics et des collèges privés ou dans les écoles nationales (ITHQ, ITA), après autorisation du ministre de l'Éducation.

Le DEC est constitué de compétences de formation générale et de compétences spécifiques aux métiers techniques. Sur recommandation de l'établissement, le ministre délivre le diplôme d'études collégiales à l'élève.

<b>Autres</b>
---------------

D'autres programmes d'études sont offerts par les établissements scolaires privés et publics, secondaires ou collégiaux. Ces programmes sont mis en place pour répondre à des besoins spécifiques de main-d'œuvre, qu'ils soient locaux ou nationaux, et ne sont parfois dispensés qu'une seule fois.

Ces programmes, généralement de courte durée, ne sont pas sanctionnés par un diplôme du ministère de l'Éducation du Québec mais par un diplôme d'établissement. Les attestations d'études collégiales (AEC) se trouvent dans cette catégorie.

La plupart des établissements offrent aussi de la formation sur mesure non créditée.

#### 4.1 APERÇU DES PROGRAMMES DU SECTEUR DE FORMATION ALIMENTATION ET TOURISME

Le secteur de formation Alimentation et tourisme compte au total treize (13) programmes<sup>14</sup> dont plusieurs touchent à la fois l'alimentation et le tourisme.

- À l'enseignement secondaire, six programmes menant à l'obtention d'un diplôme d'études professionnelles (DEP) sont offerts tandis que trois autres programmes, rattachés à des DEP existants, donnent accès à une attestation de spécialisation professionnelle (ASP). Cinq des six DEP sont aussi offerts en anglais. Le sixième, *Boucherie*, est actuellement en traduction.
- À l'enseignement collégial, quatre programmes dits techniques mènent à l'obtention d'un diplôme d'études collégiales (DEC).

**TABLEAU 4.1**

**Liste des programmes du secteur de formation Alimentation et tourisme**

Alimentation		Tourisme	
N°	Nom du programme	N°	Nom du programme
<b>SECONDAIRE - DEP</b>			
5174	Boucherie		
		1487 1987	Commercialisation des voyages Travel Services
1038 1538	Cuisine d'établissement Professional Cooking	1038 1538	Cuisine d'établissement Professional Cooking
5039 5539	Pâtisserie Pastry Making		
		5087 5587	Réceptionniste bilingue en hôtellerie Bilingual Hotel Receptionist
5130 5630	Service de la restauration Restaurant Services	5130 5630	Service de la restauration Restaurant Services
<b>SECONDAIRE - ASP</b>			
5159 5659	Cuisine actualisée Comtemporary Cuisine	5159 5659	Cuisine actualisée Comtemporary Cuisine
1057	Pâtisserie de restaurant	1057	Pâtisserie de restaurant
5129	Sommellerie	5129	Sommellerie
<b>COLLÉGIAL - DEC</b>			
154.04	Technologie de la transformation des aliments		
		414.01	Techniques de tourisme
		430.01	Techniques de gestion hôtelière
430.02	Techniques de gestion des services alimentaires et de restauration	430.02	Techniques de gestion des services alimentaires et de restauration

Source : *Répertoire des programmes et des établissements de formation professionnelle et technique au secondaire et au collégial 1997-1998*, MEQ.

14 À cela il faut ajouter les programmes offerts dans le volet 2 actuellement en expérimentation et les attestations de formation professionnelle. En octobre 1998, ces programmes étaient au nombre de dix-neuf dans le secteur de formation (voir section 4.4). Les diplômées et diplômés de ces programmes ne sont pas comptabilisés dans les données présentées aux pages suivantes.

Puisque la restauration s'inscrit dans les deux sous-secteurs de formation Alimentation et tourisme, nous constatons que la moitié des programmes visent à la fois les deux volets du secteur de formation. Quatre des six DEP concernent le tourisme et les trois ASP visent des perfectionnements dans le domaine de la restauration. Au collégial, trois des quatre programmes traitent plus spécifiquement du tourisme; *Techniques de tourisme* et *Techniques de gestion hôtelière* y sont exclusivement consacrés. Les programmes *Boucherie* et *Pâtisserie* ont été traités uniquement dans le sous-secteur de l'alimentation, compte tenu de la disparition quasi complète des bouchères, bouchers et pâtissières, pâtissiers dans les restaurants<sup>15</sup>.

Tous les programmes du secteur de formation touchent au tourisme, sauf *Technologie de la transformation des aliments*, *Boucherie* et *Pâtisserie*. Le tourisme dispose de quatre programmes exclusifs, soit *Commercialisation des voyages*, *Réceptionniste bilingue en hôtellerie*, *Techniques de gestion hôtelière* et *Techniques de tourisme*.

#### 4.1.1 LES INSCRIPTIONS DU SECTEUR DE FORMATION

Le secteur de formation Alimentation et tourisme comptait, en 1997, 8 884 inscriptions à temps plein réparties selon les données fournies au tableau 4.2. Il s'agit de 5,8 % des inscriptions totales au secondaire professionnel et au collégial technique.

---

15 Cette information nous a été confirmée par l'enquête sur le terrain et les statistiques sur l'emploi de 1996.

**TABLEAU 4.2**

**Part des inscriptions du secteur de formation Alimentation et tourisme par rapport à l'ensemble de tous les secteurs en 1997**

ANNÉE 1997	SECONDAIRE	COLLÉGIAL (Formation technique)	
		Inscriptions nouvelles	Inscriptions totales
Le secteur de formation Alimentation et tourisme	<b>5 756</b>	1 346	<b>3 128</b>
L'ensemble des secteurs de formation	69 840	36 608	83 653
<b>Part du secteur de formation Alimentation et tourisme par rapport à l'ensemble au secondaire</b>	<b>8,2 %</b>	3,7 %	<b>3,7%</b>
Ensemble des inscriptions du secteur de formation Alimentation et tourisme	<b>8 884</b>		
Inscriptions totales (secondaire et collégial technique)	<b>153 493</b>		
<b>Part du secteur de formation Alimentation et tourisme par rapport aux inscriptions totales</b>	<b>5,8 %</b>		

Source : Secondaire : Nombre d'élèves inscrits et diplômés par programme par année, 1993-1997 (liste n° J-2440 et J-2440-L02).

Collégial : *Inscriptions à l'enseignement ordinaire et à temps plein et sanction des études collégiales menant à l'obtention d'un DEC : Évolution de 1992 à 1997*, MEQ, juillet 1998.

Au secondaire, le nombre d'inscriptions du secteur de formation Alimentation et tourisme a augmenté de 54,9 % au cours des quatre dernières années pour atteindre 5 756 en 1997-1998. Soulignons qu'à lui seul, le programme *Cuisine d'établissement* (français et anglais) accapare 41,3 % des inscriptions de ce secteur au secondaire. Par ailleurs, comparativement à l'ensemble des secteurs de formation au secondaire, le secteur Alimentation et tourisme représente 8,2 % des inscriptions, en 1997-1998, pourcentage qui augmente depuis 1994-1995 alors qu'il ne représentait que 7,0 % des inscriptions.

Au collégial, la progression est aussi significative puisque les inscriptions dans le secteur ont progressé de 2 430 à 3 128, soit un taux de 28,7 %. Cette proportion s'avère cependant nettement inférieure à celle enregistrée au secondaire. Cette situation souligne la prédominance des emplois peu spécialisés, tel que démontré aux chapitres précédents. La progression du poids relatif du secteur de formation Alimentation et tourisme observée au secondaire se manifeste aussi au collégial. Cependant, le rythme de croissance est plus rapide au secondaire.

**TABLEAU 4.3**  
**Évolution des inscriptions du secteur de formation Alimentation et tourisme**  
**par rapport à l'ensemble des secteurs de formation, 1994-1995 à 1997-1998**

	<b>1994-1995</b>	<b>1995-1996</b>	<b>1996-1997</b>	<b>1997-1998</b>
Inscriptions au secteur de formation (secondaire professionnel)	3 715	4 639	5 312	5 756
Inscriptions totales (secondaire professionnel)	53 208	60 484	66 690	69 840
<b>Part du secteur de formation sur l'ensemble des secteurs (secondaire professionnel)</b>	<b>7,0 %</b>	<b>7,7 %</b>	<b>8,0 %</b>	<b>8,2 %</b>
Inscriptions au secteur de formation (collégial technique)	2 430	2 606	2 914	3 128
Inscriptions totales (collégial technique)	81 446	81 784	82 791	83 653
<b>Part du secteur de formation sur l'ensemble des secteurs (collégial technique)</b>	<b>3,0 %</b>	<b>3,2 %</b>	<b>3,5 %</b>	<b>3,7 %</b>
<i>Poids relatif des inscriptions du secteur : secondaire sur collégial «Ratio professionnel/technique»</i>	<b>152,9 %</b>	<b>178,0 %</b>	<b>182,3 %</b>	<b>184,0 %</b>

Source : Secondaire : Nombre d'élèves inscrits et diplômés par programme par année, 1993-1997  
(liste n° J-2440 et J-2440-L02).

Collégial : *Inscriptions à l'enseignement ordinaire et à temps plein et sanction des études collégiales menant à l'obtention d'un DEC : Évolution de 1992 à 1997, MEQ, juillet 1998.*

Au collégial, il importe de souligner l'importance relative des catégories d'établissements actuellement autorisés à offrir les quatre programmes du secteur de formation. Les établissements privés subventionnés accaparent près de 50 % des inscriptions dans le secteur de formation Alimentation et tourisme, comme le montre le tableau 4.4, alors qu'ils ne comptent que pour 7,6 % des inscriptions totales des programmes techniques. Les cégeps détiennent moins du tiers des inscriptions dans le secteur de formation alors qu'ils comptent plus de 90 % des inscriptions totales des programmes du secteur technique.

Les deux écoles gouvernementales touchées par les programmes à l'étude sont l'Institut de technologie agroalimentaire de Saint-Hyacinthe et l'Institut de tourisme et d'hôtellerie.

**TABLEAU 4.4**  
**Inscriptions du secteur de formation Alimentation et tourisme**  
**par catégories d'établissements en 1997**

ANNÉE 1997 Cégeps	Inscriptions totales dans le secteur de formation	Pourcentage	Inscriptions totales en formation technique	Part des inscriptions en formation technique
	456	31,3 %	75 576	90,3 %
Établissements privés subventionnés	624	48,1 %	6 333	7,6 %
Écoles gouvernementales	266	20,6 %	1 744	2,1 %
<b>TOTAL</b>	<b>1 346</b>	<b>100,0 %</b>	<b>83 653</b>	<b>100,0 %</b>

Source : Collégial : *Inscriptions à l'enseignement ordinaire et à temps plein et sanction des études collégiales menant à l'obtention d'un DEC : Évolution de 1992 à 1997*, MEQ, juillet 1998.

Il est aussi intéressant de déterminer le poids relatif du secteur de formation pour chacune des catégories d'établissements et d'en observer l'évolution. À la lumière des données du tableau 4.5, nous pouvons affirmer que le secteur de formation Alimentation et tourisme est déterminant pour les écoles gouvernementales, très important pour les collèges privés alors qu'il ne retient, malgré une croissance significative, que 1,3 % des inscriptions des cégeps en 1997.

Entre 1994 et 1997, les cégeps enregistrent une augmentation impressionnante de 113,8 % des inscriptions en Alimentation et tourisme contre 4,7 % pour l'ensemble des inscriptions. L'introduction des programmes en gestion hôtelière et en restauration dans les cégeps publics contribue pour un peu plus de 30 % à cette progression, l'essentiel étant attribuable aux inscriptions croissantes en *Techniques de tourisme*.

Pour les collèges privés, le secteur de formation revêt une importance particulière dans la mesure où les inscriptions globales diminuent de 17,0 % entre 1994 et 1997 alors que le secteur à l'étude progresse de 14,1 %. Les gains sont attribuables à 61,8 % au programme de *Techniques de gestion des services alimentaires et restauration*.

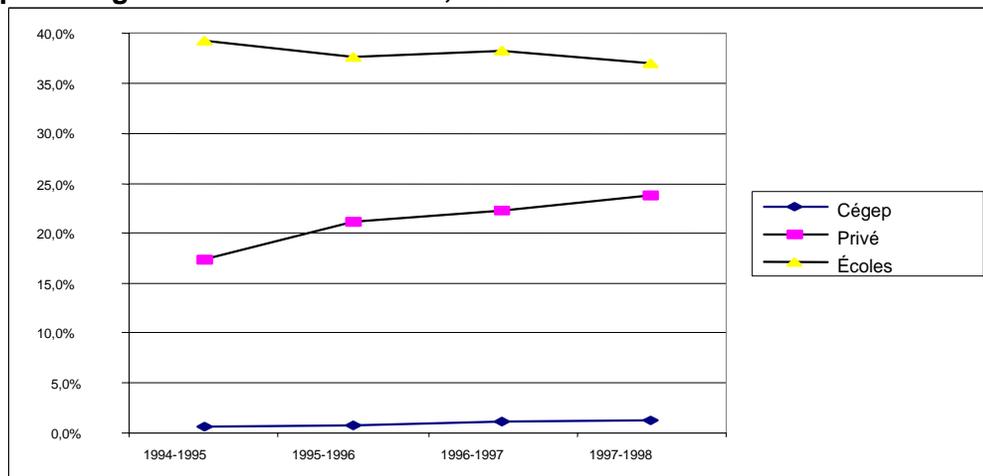
On note un phénomène inverse dans les écoles gouvernementales où les inscriptions globales augmentent de 4,9 % et celles du secteur de formation Alimentation et tourisme connaissent une décroissance de 1,4 %. Le recul est attribuable au programme de *Techniques de gestion hôtelière* qui perd 41 inscrits en quatre ans alors que les collèges privés augmentent de 49 leurs inscriptions pour ce même programme et les cégeps de 101. Il s'agit, dans le cas des cégeps, d'un nouveau programme.

**TABLEAU 4.5**  
**Évolution du poids relatif des inscriptions du secteur de formation Alimentation et tourisme par catégories d'établissements du collégial, 1994 à 1997**

	1994-1995	1995-1996	1996-1997	1997-1998
Inscriptions en Alimentation et tourisme, cégeps	458	612	816	979
Inscriptions totales cégeps (technique)	72 157	73 630	74 570	75 576
<b>Part du secteur de formation par rapport à l'ensemble des secteurs (cégeps)</b>	<b>0,6 %</b>	<b>0,8 %</b>	<b>1,1 %</b>	<b>1,3 %</b>
Inscriptions en Alimentation et tourisme, collèges privés (technique)	1 320	1 371	1 469	1 506
Inscriptions totales collèges privés	7 626	6 499	6 576	6 333
<b>Part du secteur de formation par rapport à l'ensemble des secteurs (privés)</b>	<b>17,3 %</b>	<b>21,1 %</b>	<b>22,3 %</b>	<b>23,8 %</b>
Inscriptions en Alimentation et tourisme, écoles gouvernementales	652	623	629	643
Inscriptions totales, écoles gouvernementales	1 663	1 655	1 645	1 744
<b>Part du secteur de formation par rapport à l'ensemble des secteurs (écoles)</b>	<b>39,2 %</b>	<b>37,6 %</b>	<b>38,2 %</b>	<b>36,9 %</b>

Source : Collégial : *Inscriptions à l'enseignement ordinaire et à temps plein et sanction des études collégiales menant à l'obtention d'un DEC : Évolution de 1992 à 1997*, MEQ, juillet 1998.

**FIGURE 4.1**  
**Part du secteur de formation sur l'ensemble des secteurs techniques, par catégories d'établissements, 1994-1997**



Source : Collégial : *Inscriptions à l'enseignement ordinaire et à temps plein et sanction des études collégiales menant à l'obtention d'un DEC : Évolution de 1992 à 1997*, MEQ, juillet 1998.

#### 4.1.2 LES DIPLÔMÉES ET DIPLÔMÉS DU SECTEUR DE FORMATION

Le poids relatif du secteur de formation Alimentation et tourisme se révèle très différent au secondaire et au collégial. De plus, si nous considérons les programmes d'attestation de formation professionnelle, nous devons souligner la prédominance marquée des métiers semi-spécialisés et spécialisés au secondaire.

En 1997, le secteur de formation Alimentation et tourisme a fourni au marché du travail 3 241 diplômées et diplômés dont 81,6 % (2 643) étaient titulaires d'un DEP. Il importe de noter la progression, au cours des quatre dernières années, du nombre de DEP. Cette situation tranche avec celle des diplômées et diplômés dans les spécialisations (ASP, 3,3 %, soit 108) et en formation collégiale (15,1 % pour 490).

Le tableau 4.6 et la figure 4.2 montrent l'évolution de l'importance relative des diplômées et diplômés du secteur de formation à l'étude au regard de l'ensemble des secteurs. Le rythme de croissance du secondaire tranche sur celui du collégial. Les DEP ont progressé de 3,5 points de pourcentage et les ASP de 1,1 surpassant les DEC qui enregistrent une évolution de 0,9 point de pourcentage pour la même période, soit de 1994 à 1997.

**TABLEAU 4.6**

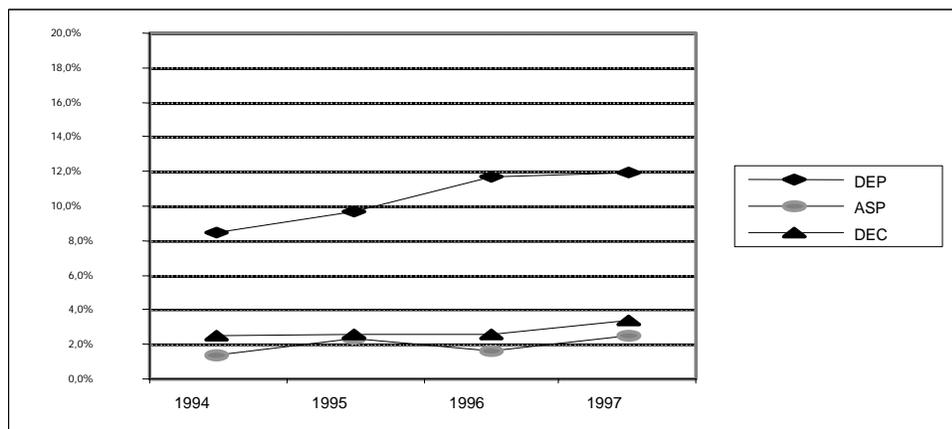
**Évolution du nombre de diplômes, selon les différents types de programmes du secteur de formation Alimentation et tourisme de 1994 à 1997**

<b>Total des diplômes</b>	<b>1994</b>	<b>1995</b>	<b>1996</b>	<b>1997</b>
<b>DEP</b> du secteur de formation Alimentation et tourisme	<b>1 393</b>	<b>1 807</b>	<b>2 385</b>	<b>2 643</b>
Ensemble des DEP	16 394	18 654	20 405	22 116
<i>Part du secteur sur l'ensemble DEP</i>	<i>8,5 %</i>	<i>9,7 %</i>	<i>11,7 %</i>	<i>12,0 %</i>
<b>ASP</b> du secteur de formation Alimentation et tourisme	<b>36</b>	<b>52</b>	<b>48</b>	<b>108</b>
Ensemble des ASP	2 650	2 254	3 040	4 293
<i>Part du secteur sur l'ensemble ASP</i>	<i>1,4 %</i>	<i>2,3 %</i>	<i>1,6 %</i>	<i>2,5 %</i>
<b>DEC</b> du secteur de formation Alimentation et tourisme	<b>369</b>	<b>401</b>	<b>410</b>	<b>490</b>
Ensemble des DEC (technique)	14 968	15 474	15 801	14 606
<i>Part du secteur sur l'ensemble DEC</i>	<i>2,5 %</i>	<i>2,6 %</i>	<i>2,6 %</i>	<i>3,4 %</i>
<b>Total DEP, ASP et DEC</b> du secteur de formation	<b>1 798</b>	<b>2 260</b>	<b>2 843</b>	<b>3 241</b>
Total DEP, ASP et DEC de l'ensemble des secteurs	34 012	36 382	39 246	41 015
<b>Pourcentage du secteur Alimentation et tourisme sur l'ensemble des secteurs</b>	<b>5,3 %</b>	<b>6,2 %</b>	<b>7,2 %</b>	<b>7,9 %</b>

Source : La relance au secondaire en formation professionnelle 1994, 1995, 1996, 1997.

*Inscriptions à l'enseignement ordinaire et à temps plein et sanction des études collégiales menant à l'obtention d'un DEC : évolution de 1992 à 1997.*

**FIGURE 4.2**  
**Évolution de la proportion de diplômés du secteur de formation**  
**Alimentation et tourisme par rapport à l'ensemble des secteurs de 1994 à 1997**



Source : La relance au secondaire en formation professionnelle 1994,1995, 1996, 1997.  
*Inscriptions à l'enseignement ordinaire et à temps plein et sanction des études collégiales menant à l'obtention d'un DEC : évolution de 1992 à 1997.*

Comme nous l'avons constaté pour les inscriptions, la prédominance du secondaire sur le collégial est encore plus manifeste au plan de la diplomation. Le tableau 4.7 indique clairement cette progression du secondaire à laquelle s'ajoute actuellement tous les diplômés des métiers semi-spécialisés non inclus dans ce tableau. La formation collégiale du secteur de formation Alimentation et tourisme enregistre très peu de personnes diplômées au regard de l'importance de la main-d'œuvre de ce secteur sur le marché du travail. Il faut donc dès maintenant s'interroger sur la main-d'œuvre en alimentation ou en tourisme : elle est peu diplômée ou encore formée dans des programmes appartenant à d'autres secteurs de formation.

**TABLEAU 4.7**  
**Évolution du poids relatif des personnes diplômées du secteur de formation**  
**Alimentation et tourisme de 1994 à 1997**

Total des diplômés	1994	1995	1996	1997
Au secondaire (DEP et ASP)	1 429	1 859	2 433	2 751
Au collégial (cégeps, privés et écoles)	369	401	410	490
Poids relatif des diplômés du secteur : secondaire par rapport au collégial «Ratio professionnel/technique»	387,3 %	463,6 %	593,4 %	561,4 %

Source : La relance au secondaire en formation professionnelle 1994,1995, 1996, 1997.  
*Inscriptions à l'enseignement ordinaire et à temps plein et sanction des études collégiales menant à l'obtention d'un DEC : évolution de 1992 à 1997.*

L'évolution du nombre de diplômes au collégial, selon les catégories d'établissements, mérite aussi d'être soulignée. Le tableau 4.8 illustre que malgré le nombre limité de diplômes, les cégeps enregistrent une croissance très significative qui équivaut, en valeur absolue (56 contre 52), à celle des collèges privés. Les écoles gouvernementales accusent pour leur part des fluctuations à la hausse et à la baisse.

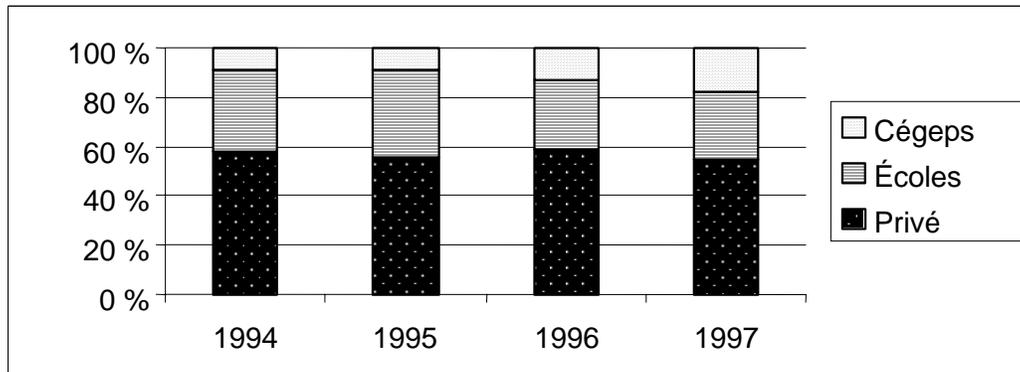
**TABLEAU 4.8**  
**Évolution du nombre des diplômes par catégories d'établissements du secteur de formation Alimentation et tourisme de 1994 à 1997**

	1994	1995	1996	1997
Diplômes en Alimentation et tourisme, cégeps	33	35	53	85
Total de diplômes pour les cégeps	13 552	13 772	14 114	12 790
<b>Part du secteur de formation par rapport à l'ensemble des secteurs (cégeps)</b>	<b>0,2 %</b>	<b>0,3 %</b>	<b>0,4 %</b>	<b>0,7 %</b>
Diplômes en Alimentation et tourisme, collèges privés	213	222	240	269
Diplômes : total du secteur technique pour les collèges privés	1 124	1 317	1 373	1 449
<b>Part du secteur de formation par rapport à l'ensemble des secteurs (privés)</b>	<b>19,0 %</b>	<b>16,9 %</b>	<b>17,5 %</b>	<b>18,6 %</b>
Diplômes en Alimentation et tourisme, Écoles gouvernementales	123	144	117	136
Diplômes : total du secteur technique pour les écoles gouvernementales	292	385	314	367
<b>Part du secteur de formation par rapport à sur l'ensemble des secteurs (écoles)</b>	<b>42,1 %</b>	<b>37,4 %</b>	<b>37,3 %</b>	<b>37,1 %</b>

Source : Collégial : *Inscriptions à l'enseignement ordinaire et à temps plein et sanction des études collégiales menant à l'obtention d'un DEC : Évolution de 1992 à 1997*, MEQ, juillet 1998.

La figure 4.3 illustre bien la tendance en matière de d'évolution des diplômes par catégories d'établissements.

**FIGURE 4.3**  
**Évolution du nombre de diplômes par catégories d'établissements du secteur de formation Alimentation et tourisme de 1994 à 1997**



Source : Collégial : Inscriptions à l'enseignement ordinaire et à temps plein et sanction des études collégiales menant à l'obtention d'un DEC : Évolution de 1992 à 1997, MEQ, juillet 1998.

#### 4.1.3 LES DIPLÔMES PAR PROGRAMME

Le nombre de diplômes dans le secteur de formation évolue aussi de façon marquée au regard des divers programmes de formation. Le tableau 4.9 souligne cette progression par programme au cours des quatre dernières années.

Une analyse de cette évolution par programme de DEP permet de déceler une concentration dans certaines spécialités. Les programmes *Cuisine d'établissement* (français et anglais) recueillent respectivement 40 et 58 % des diplômes techniques dans le secteur de formation pour l'année 1997.

**TABLEAU 4.9**

**Évolution du nombre de diplômes en formation professionnelle et technique du secteur de formation Alimentation et tourisme de 1994 à 1997**

N°	Nom du programme	Diplômes			
		1994	1995	1996	1997
<b>SECONDAIRE - DEP</b>					
5174	Boucherie	276 <sup>16</sup>	296	297	364
1487	Commercialisation des voyages	103	180	239	265
1987	Travel Services	34	48	30	39
1038	Cuisine d'établissement	492	581	847	864
1538	Professional Cooking	76	100	188	186
5039	Pâtisserie	97	164	223	305
5539	Pastry Making	14	24	30	36
5087	Réceptionniste bilingue en hôtellerie	38	67	107	129
5587	Bilingual Hotel Receptionist	17	37	53	24
5130	Service de la restauration	246	310	364	405
5630	Restaurant Services	0	0	7	26
	<b>Total DEP</b>	<b>1 393</b>	<b>1 807</b>	<b>2 385</b>	<b>2 643</b>
<b>SECONDAIRE – ASP</b>					
5159	Cuisine actualisée	0	6	6	40
5659	Contemporary Cuisine	0	0	0	0
1057	Pâtisserie de restaurant	24	24	16	37
5129	Sommellerie	12	22	26	31
	<b>Total ASP</b>	<b>36</b>	<b>52</b>	<b>48</b>	<b>108</b>
	<b>Grand total au secondaire</b>	<b>1 429</b>	<b>1 859</b>	<b>2 433</b>	<b>2 751</b>
<b>COLLÉGIAL - DEC</b>					
154.04	Technologie de la transformation des aliments (incluant 154.01, 154.02, 154.03)	14	26	20	37
414.01	Techniques de tourisme	171	174	216	283
430.01	Techniques de gestion hôtelière	157	178	135	131
430.02	Techniques de gestion des services alimentaires et de restauration	27	23	39	39
	<b>Grand total au collégial</b>	<b>369</b>	<b>401</b>	<b>410</b>	<b>490</b>

Source : Relances au secondaire au 31 mars 1994, 1995, 1996, 1997.

Collégial : *Inscriptions à l'enseignement ordinaire et à temps plein et sanction des études collégiales menant à l'obtention d'un DEC : Évolution de 1992 à 1997, MEQ, juillet 1998.*

16 Programme boucherie et charcuterie (5127) en 1994 et 1995.

## 4.2 LES PROGRAMMES D'ÉTAT EN TOURISME

La présente section débute par un aperçu global des programmes de formation au secondaire et au collégial du secteur Alimentation et tourisme qui visent des fonctions de travail spécifiques à l'industrie touristique. Par la suite, chacun des programmes du secteur relié directement au tourisme sera abordé de façon individuelle et détaillée.

### 4.2.1 APERÇU GÉNÉRAL DU SOUS-SECTEUR TOURISME

Parmi les treize programmes du secteur de formation Alimentation et tourisme, dix sont plus particulièrement liés au sous-secteur tourisme : sept sont offerts au secondaire et trois au collégial. Au secondaire, on compte quatre DEP et trois ASP. Actuellement, les quatre DEP et l'ASP *Cuisine actualisée* sont aussi offerts en anglais.

Le nombre relativement restreint de programmes de formation tranche avec la diversité des fonctions de travail répertoriées au chapitre 3. De fait, la majorité des fonctions de travail du sous-secteur Tourisme ne sont pas touchées par l'offre de formation

Le sous-secteur Tourisme, qui inclut le domaine de la restauration, se démarque peu, pour ce qui est du nombre de diplômes décernés, du reste du secteur de formation. Le tableau 4.10 montre l'évolution de la diplomation dans le sous-secteur *Tourisme*. Les données sur les programmes *Boucherie* (5174), *Pâtisserie* (5039 et 5539) *Technologie de la transformation des aliments* (154.04), destinées au sous-secteur Alimentation ont été retranchées. Les trois ASP se retrouvent donc dans le sous-secteur Tourisme.

Le poids des DEP du sous-secteur Tourisme représente environ les trois quarts de celui des DEP du secteur de formation, proportion relativement stable depuis 1994, exception faite de 1996. Au collégial, le Tourisme domine largement avec plus de 90 % des élèves diplômés. Soulignons que les deux programmes du collégial réservés exclusivement au tourisme, *Techniques de tourisme* et *Techniques de gestion hôtelière*, comptent pour près de 85 % des diplômes en 1997.

Le ratio professionnel / technique, qui était de 561 % pour l'ensemble du secteur de formation se situe en 1997 à 451,6 % en tourisme, incluant les ASP. Ce ratio évolue en faveur du secondaire depuis 1994, alors qu'il était de 293,5 %, soulignant la place, proportionnellement de plus en plus grande, de la formation secondaire dans le sous-secteur Tourisme.

**TABLEAU 4.10**  
**Évolution du nombre des diplômés du sous-secteur Tourisme sur l'ensemble des diplômés du secteur de formation de 1994 à 1997**

Programmes	Diplômées et diplômés			
	1994	1995	1996	1997
DEP, sous-secteur Tourisme	1 006	1 323	1 835	1 938
DEP pour le secteur de formation	1 393	1 807	2 385	2 643
<b>Part des DEP du sous-secteur Tourisme par rapport au secteur de formation</b>	<b>72,2 %</b>	<b>73,2 %</b>	<b>76,9 %</b>	<b>73,3 %</b>
DEC, sous-secteur Tourisme	355	375	390	453
DEC, pour le secteur de formation	369	401	410	490
<b>Part des DEC du sous-secteur Tourisme par rapport à l'ensemble du secteur de formation</b>	<b>96,2 %</b>	<b>93,5 %</b>	<b>95,1 %</b>	<b>92,5 %</b>
<b>Poids relatif du sous-secteur Tourisme : secondaire (incluant les ASP par rapport au collégial «Ratio professionnel/technique»</b>	<b>293,5 %</b>	<b>366,7 %</b>	<b>482,8 %</b>	<b>451,6 %</b>

Source : Relances au secondaire au 31 mars 1994, 1995, 1996, 1997.

Collégial : *Inscriptions à l'enseignement ordinaire et à temps plein et sanction des études collégiales menant à l'obtention d'un DEC : Évolution de 1992 à 1997*, MEQ, juillet 1998.

L'analyse du poids de chaque programme par rapport à l'ensemble du secteur de formation – et plus particulièrement au sous-secteur Tourisme – illustre l'apport de chacun à la diplomation. Les programmes visant généralement plus d'une fonction de travail et menant à divers types de postes, il peut s'avérer hasardeux d'établir un rapport direct entre le nombre de diplômés pour chaque programme particulier et le nombre de personnes qui possèdent le titre d'emploi principal. Il s'agit cependant d'un des indicateurs dont on doit tenir compte pour poursuivre la réflexion.

Le programme *Cuisine d'établissement* (français et anglais) fournit 54,2 % des titulaires de DEP reliés au tourisme en 1997, contre 62,5 % pour le DEC *Techniques de tourisme*. L'importance des fonctions de travail visées est évidente. Cependant, l'analyse visant à déterminer le nombre optimal de diplômées, diplômés nécessaires ne peut être poussée plus avant sans connaître en détail les caractéristiques de cette profession (pyramide d'âge, taux d'érosion, évolution du marché du travail, de la technologie, des nouvelles méthodes d'organisation du travail, etc.).

**TABLEAU 4.11**

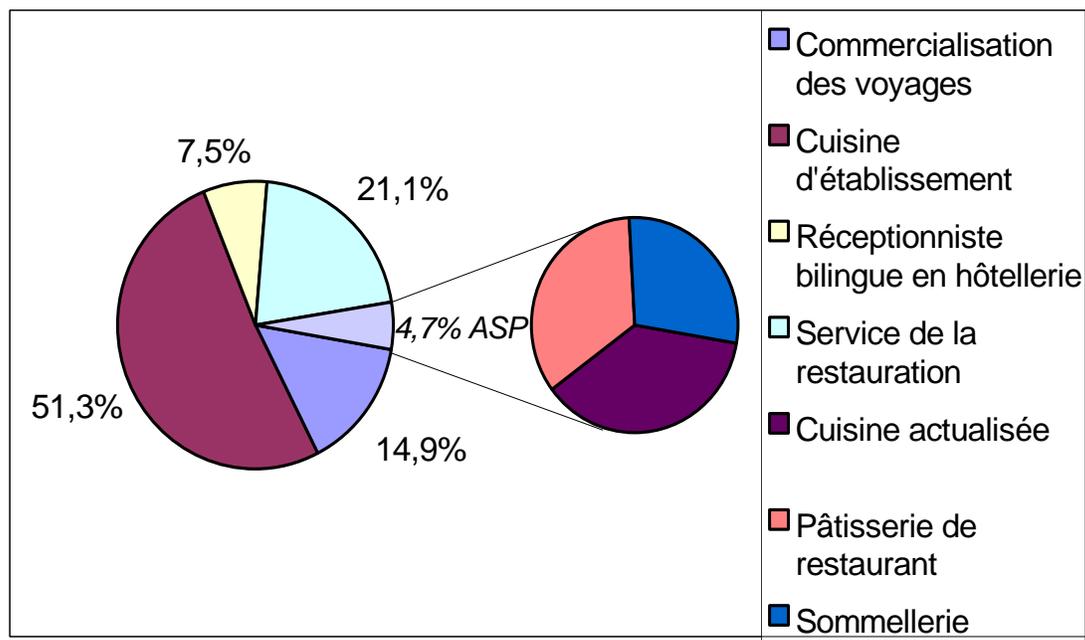
**Répartition par programme des diplômes de la formation professionnelle (DEP) du secteur de formation Alimentation et tourisme en 1997**

N°	Nom du programme	Diplômées et diplômés				
		1997	1997 %	1997 Tourisme	1997 Tourisme %	1997 Tourisme % regroupé
<b>SECONDAIRE - DEP</b>						
5174	Boucherie	364	13,8 %			
1487	Commercialisation des voyages	265	10,0 %	265	13,7 %	15,7 %
1987	Travel Services	39	1,5 %	39	2,0 %	
1038	Cuisine d'établissement	864	32,7 %	864	44,6 %	54,2 %
1538	Professional Cooking	186	7,0 %	186	9,6 %	
5039	Pâtisserie	305	11,5 %			
5539	Pastry Making	36	1,4 %			
5087	Réceptionniste bilingue en hôtellerie	129	4,9 %	129	6,7 %	7,9 %
5587	Bilingual Hotel Receptionist	24	0,9 %	24	1,2 %	
5130	Service de la restauration	405	15,3 %	405	20,9 %	22,2 %
5630	Restaurant Services	26	1,0 %	26	1,3 %	
<b>Total DEP</b>		<b>2 643</b>	<b>100 %</b>	<b>1 938</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>
Part des DEP en tourisme				73,3 %		

Source : Relance au secondaire au 31 mars 1997.

**FIGURE 4.4**

**Répartition par programme des diplômes de la formation professionnelle du sous-secteur Tourisme 1997 (incluant les ASP)**



Source : Relance au secondaire au 31 mars 1997.

Au collégial, trois programmes de formation technique, liés au sous-secteur Tourisme, ont fourni plus de 92 % des diplômées et diplômés du secteur de formation. On note que *Techniques de tourisme* en retient, à lui seul, plus de 60 % pour l'année 1997.

**TABLEAU 4.12**  
**Répartition par programme des diplômes de la formation technique (DEC)**  
**du secteur de formation Alimentation et tourisme en 1997**

N°	Nom du programme	Diplômes			
		1997	1997 %	1997 Tourisme	1997 Tourisme
	COLLÉGIAL - DEC				
154.04	Technologie de la transformation des aliments <sup>17</sup>	37	7,6 %		
<b>414.01</b>	<b>Techniques de tourisme</b>	<b>283</b>	<b>57,8 %</b>	<b>283</b>	<b>62,5 %</b>
<b>430.01</b>	<b>Techniques de gestion hôtelière</b>	<b>131</b>	<b>27,7 %</b>	<b>131</b>	<b>28,9 %</b>
<b>430.02</b>	<b>Techniques de gestion des services alimentaires et de restauration</b>	<b>39</b>	<b>8,0 %</b>	<b>39</b>	<b>8,6 %</b>
	Total DEC	490	100 %	453	100 %
	Part des DEC en tourisme			92,5 %	

Source : *Inscriptions à l'enseignement ordinaire et à temps plein et sanction des études collégiales menant à l'obtention d'un DEC : évolution de 1992 à 1997, MEQ.*

Ces chiffres démontrent la prédominance de la formation collégiale reliée au tourisme dans le secteur de formation. La croissance de plus de 65 % du nombre de diplômées et diplômés en *Techniques de tourisme* et son important poids relatif au collégial invitent aussi à suivre avec attention l'apport de ce programme dans l'industrie touristique. De fait, il constitue actuellement le référent principal de la formation collégiale directement reliée au tourisme. Aussi sera-t-il opportun d'en évaluer l'impact, compte tenu des récentes modifications apportées à ce programme.

Toutefois, les demandes de main-d'œuvre spécialisée faites par les employeurs invitent à un questionnement sur la faiblesse de l'offre globale de formation au collégial. Il apparaît nécessaire de consolider cette offre en intégrant, notamment, des programmes rattachés à d'autres secteurs de formation ou en assurant une prise en compte des problématiques du domaine du tourisme dans certains programmes d'autres secteurs de formation.

Les sous-sections 4.2.2 et 4.2.3 présentent les programmes du sous-secteur Tourisme, au secondaire et au collégial.

<sup>17</sup> Les diplômées, diplômés proviennent de ce programme et des trois autres programmes fusionnés (154.01, 154.02 et 154.03)

#### 4.2.2 ANALYSE DES PROGRAMMES DU SOUS-SECTEUR TOURISME À L'ENSEIGNEMENT SECONDAIRE : DEP ET ASP

Les éléments qui se rapportent à chaque programme sont consignés sur une fiche de présentation. Cette fiche, en deux parties, fournit notamment une description sommaire des objectifs du programme ainsi qu'un portrait de l'évolution du nombre de diplômes décernés de 1994 à 1997. Le contenu détaillé des activités de formation y est aussi présenté.

Le spécimen de fiche qui suit explique comment en faire la lecture. Chacune des sections présente le contenu, la méthodologie utilisée ainsi que les sources des renseignements recueillis et des données utilisées.

Description sommaire		
<p>Nom du programme (et code). Nom de la version anglaise, s'il y a lieu (et code).</p> <p>Année scolaire d'implantation. Année scolaire de la dernière modification ou révision.</p> <p>Durée en heures.</p> <p>Type de diplôme : DEP ou ASP .</p> <p>Sources : <i>Guide des études professionnelles et techniques au secondaire et au collégial 1996-1997</i> et le site Internet du MEQ. Les données sur les dates d'implantation et de révision des programmes proviennent de sources non publiées du MEQ.</p>	<p>Nombre de commissions scolaires (selon le découpage territorial d'avant 1998) qui offraient le programme en 1997 et nombre de régions administratives ainsi couvertes.</p> <p>L'annexe 1 présente les régions administratives et les noms des commissions scolaires de ces régions qui offrent le programme.</p> <p>Source : <i>Répertoire des programmes et des établissements de formation professionnelle et technique au secondaire et au collégial 1997-1998.</i></p>	<p><u>Nombre de diplômées et de diplômés en 1997 :</u> Il s'agit du nombre de titulaires d'un DEP ou d'une ASP qui, en 1996-1997, étaient inscrits dans un établissement public, privé ou gouvernemental, et qui ont obtenu leur diplôme au cours de cette même année scolaire.</p> <p>Source : <i>La relance au secondaire en formation professionnelle. Le placement au 31 mars 1998 des personnes diplômées de 1996-1997.</i></p> <p><u>Répondants en emploi en 1998</u> Il s'agit du pourcentage de personnes ayant répondu à la Relance 1998 et qui ont un emploi<sup>18</sup>. Les autres peuvent être sans emploi, aux études ou inactives.</p>
<p><u>Objectifs :</u> Il s'agit des objectifs visés par le programme.</p> <p>Sources : <i>Guide des études professionnelles et techniques au secondaire et au collégial 1996-1997</i> et le site Internet du MEQ.</p>	<p><u>Emplois visés :</u> Il s'agit des emplois (selon la CNP) visés par le programme.</p> <p>Sources : <i>Guide des études professionnelles et techniques au secondaire et au collégial 1996-1997</i> et le site Internet du MEQ.</p>	<p><u>Répondants en emploi lié en 1998</u> Il s'agit des principaux emplois occupés (selon la CNP) par les répondants à la Relance au 31 mars 1998 ayant déclaré avoir un emploi à temps plein ou à temps partiel relié au programme de formation.</p> <p>Source : Les relances au secondaire en formation professionnelle. Le placement au 31 mars des personnes diplômées de 1996-1997. Les types d'emploi décrochés selon la discipline de formation.</p>

18 Nous ne disposons pas des taux de réponses à la Relance de 1998. Cependant, les taux des années antérieures avoisinent les 75 %. Rien n'indique que cette tendance puisse différer en 1998.

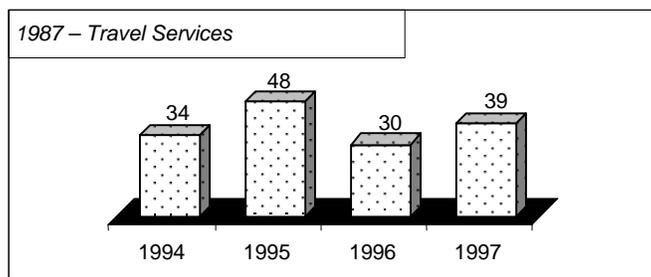
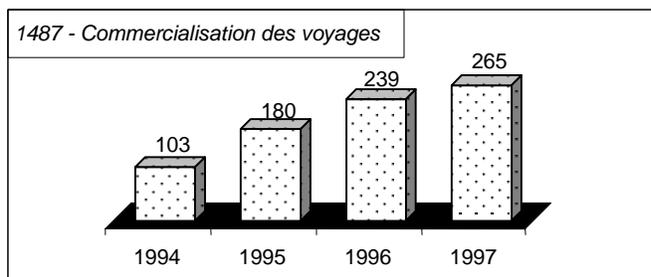
Chacune des fiches de présentation est suivie d'un graphique sur l'évolution du nombre de diplômées et de diplômés de 1994 à 1997, d'un tableau détaillé des cours du programme et de constats relatifs au programme.

◆ **COMMERCIALISATION DES VOYAGES**

Description sommaire		
Commercialisation des voyages (1487) <i>Travel Services (1987)</i>  Programmes implantés en 1988 (français) et 1989 (anglais). <b>Programme actuellement en révision.</b>  Durée : 900 heures  Sanction : DEP	<u>CS/régions offrant ce programme en 1997 :</u>  8/5  Voir l'annexe 1.	<u>Nombre de diplômées et de diplômés en 1997 :</u>  304  <u>Répondants en emploi en 1998 :</u> 64,1 %
	<u>Objectifs :</u> Acquérir les connaissances, les habiletés et les attitudes nécessaires pour utiliser avec compétence les éléments essentiels à la vente des produits touristiques tels que les services d'hébergement, de transport et d'assurance ainsi que la vente et la planification des divers forfaits de voyages; pour exécuter des tâches liées à la billetterie; pour présenter les grandes attractions touristiques et pour appliquer les règlements qui régissent la vente de voyages.	<u>Emplois visés :</u>  6431 Conseillers/conseillères en voyage

**FIGURE 4.5**

**Évolution du nombre de diplômes 1994-1997 : DEP 1487 – Commercialisation des voyages et DEP 1987 – Travel Services**



### **TABLEAU 4.13**

#### **Contenu du programme : DEP 1487 – Commercialisation des voyages et 1987 – Travel Services**

- **COMMERCIALISATION DES VOYAGES**

Contenu du programme			
NOM DU COURS	Durée (heures)	NOM DU COURS	Durée (heures)
Attractions touristiques (présentation)	45	Recherche d'emploi	30
Billets d'avion (plan américain)	60	Régions géographiques (présentation)	75
Billets d'avion (plan international)	75	Système de réservation électronique	90
Hébergement, transport, assurance	60	Techniques de vente	60
Métier et formation	30	Utilisation du téléphone	30
Milieu de travail - Intégration	75	Vente de forfaits soleil	60
Nouveaux clients (sollicitation)	45	Vente de forfaits spécialisés	60
Planification des forfaits	45	Vente des voyages (réglementation)	30
Préparation du voyage	30		Total : 900

### CONSTATS

Plus de la moitié des diplômées et diplômés occupent des postes de conseillère ou conseiller en voyages tel que visé par le programme. Le deuxième type d'emploi le plus fréquent est celui d'agente ou d'agent à la billetterie, occupé par 34,5 % des diplômées et diplômés dont l'emploi est relié à la formation et qui ont été interrogés.

En 1991, ce programme n'était offert que dans un seul établissement. Sa popularité croissante lui procurait, en 1997, 724 nouvelles inscriptions, soit 12,7 % des inscriptions du secteur au secondaire.

Le nombre de diplômées et de diplômés a fait un bond impressionnant de 1994 à 1997. De 137 qu'il était en 1994, il a progressé de 121,9 % pour atteindre 304 en 1997. En 1997, 12,8 % de ces personnes provenaient du secteur anglophone. Cette proportion était de 21,1 % en 1994.

Le nombre important de diplômées et de diplômés peut être associé à la profession de conseillère ou conseiller en voyages qui est très en demande. En 1996, le Québec comptait 5 270 conseillères et conseillers en voyages, et plus de 30 % d'entre eux avaient plus de 45 ans.

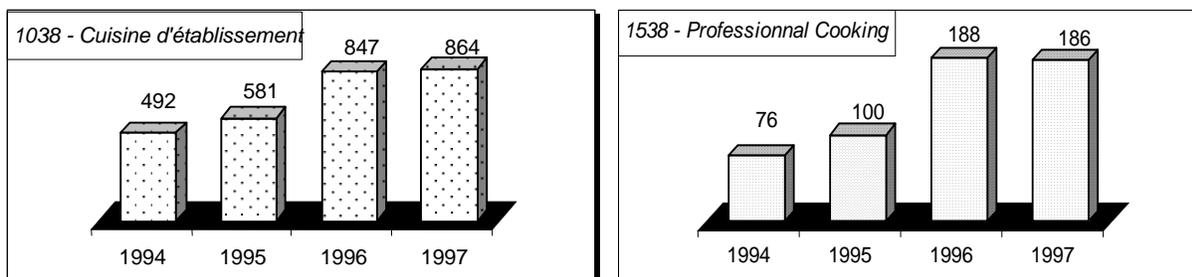
Au total, 72,8 % de ces spécialistes (CNP 6431) ont poursuivi leurs études au-delà du secondaire et 32,5 % possèdent un diplôme équivalant à celui du collégial, tandis que 31,9 % ont une formation universitaire et 14,2 % d'entre eux sont titulaires d'un diplôme.

◆ CUISINE D'ÉTABLISSEMENT

Description sommaire		
Cuisine d'établissement (1038) <i>Professional Cooking</i> (1538)  Programmes implantés en 1987 (français et anglais). Programmes révisés en 1989 (français et anglais).  Durée : 1350 heures  Sanction : DEP	<u>CS /régions offrant ce programme en                  1997 :</u>  26 /16  Voir l'annexe 1.	<u>Nombre de diplômées et de diplômés en                  1997 :</u>  1050  <u>Répondants en emploi en 1998 :</u> 1038 : 74,4 % 1538 : 73,0 %
	<u>Objectifs :</u> Acquérir les connaissances, les habiletés et les attitudes nécessaires pour utiliser de façon sécuritaire l'outillage et l'équipement de cuisson; pour choisir les techniques de cuisson appropriées, pour apprêter les denrées alimentaires brutes (fruits, légumes, viandes, volailles, gibiers, poissons, mollusques et crustacés); pour réaliser des potages, des pâtes de base, des hors-d'œuvre, des pâtisseries, des entremets et des pièces décorées pour les buffets froids; pour effectuer la mise en place et le service de divers menus tels que les petits déjeuners, les tables d'hôte, les menus à la carte et les buffets.	<u>Emplois visés :</u>  6241 Chefs  6242 Cuisiniers/cuisinières

FIGURE 4.6

Évolution du nombre de diplômes 1994-1997 : DEP 1038 – *Cuisine d'établissement* et  
 DEP 1538 – *Professional Cooking*



#### TABLEAU 4.14

#### Contenu du programme : DEP 1038 – *Cuisine d'établissement* et DEP 1538 – *Professional Cooking*

##### ♦ CUISINE D'ÉTABLISSEMENT

Contenu du programme			
NOM DU COURS	Durée (heures)	NOM DU COURS	Durée (heures)
Attitudes, habitudes et comportements	15	Mise en place et service des petits déjeuners	60
Communication	15	Organisation et gestion d'une cuisine	30
Conception de menus	45	Outillage et équipement	30
Décoration culinaire	45	Pâtes de base de cuisine	60
Entremets	45	Pâtisseries	60
Évolution du métier	15	Poissons, mollusques et crustacés	75
Fruits et légumes	45	Potages	45
Hors-d'oeuvre et entrées	75	Préparations fondamentales	90
Hygiène et sécurité	30	Métier et formation	15
Intégration au milieu de travail	105	Techniques de cuisson	15
Mise en place et service des buffets	45	Viandes, volailles et gibiers	120
Mise en place et service des menus à la carte	90		
Mise en place et service des menus simples	90		
Mise en place et service des menus table d'hôte	90		
		TOTAL	1350

#### CONSTATS

Avec 1 050 diplômées et diplômés en 1997, ce programme est le plus important du sous-secteur. Ce nombre a augmenté de 482 (84,9 %) depuis 1994, progression la plus forte, en valeur absolue, du sous-secteur du tourisme. En 1997, 21,5 % de ces personnes provenaient du secteur anglophone. Cette proportion était de 15,5 % en 1994.

En 1998, 87 % des diplômées et diplômés en emploi lié à la formation travaillent comme cuisinier ou cuisinière et 5 % comme chef. Ces deux appellations ne sont pas clairement définies et sont parfois confondues dans certains milieux.

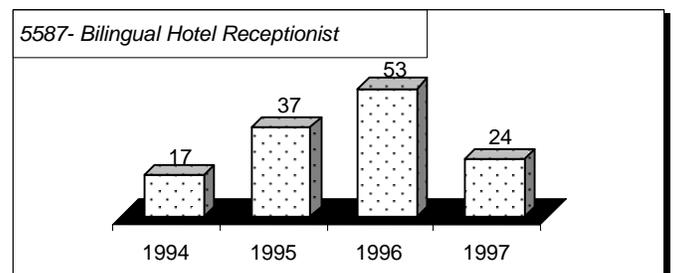
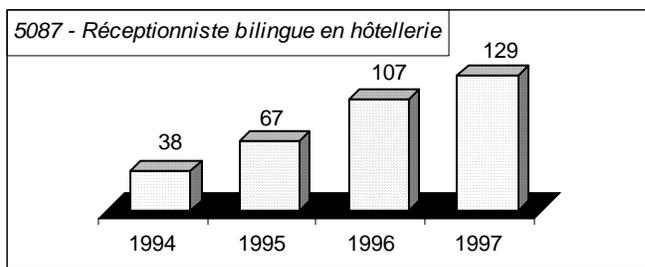
Le nombre élevé de personnes diplômées reflète l'importance de la profession sur le plan quantitatif. En 1996, le Québec comptait 6 415 chefs et 51 625 cuisiniers/cuisinières. Un peu plus de 25 % de ces personnes ont plus de 45 ans.

### ◆ RÉCEPTIONNISTE BILINGUE EN HÔTELLERIE

Description sommaire		
Réceptionniste bilingue en hôtellerie (5087) <i>Bilingual Hotel Receptionist (5587)</i>  Programmes implantés en 1987 (réceptionniste-téléphoniste, 1301/1801) (français et anglais) Programmes révisés en 1993 (français) et en 1994 (anglais)  Durée : 645 heures  Sanction : DEP	<u>CS/régions offrant ce programme en 1997 :</u>  10/7  Voir l'annexe1	<u>Nombre de diplômées et de diplômés en 1997 :</u>  153  <u>Répondants en emploi en 1998 :</u>  73,9 %
	<u>Emplois visés :</u>  6435 Réceptionnistes d'hôtel	<u>Répondants en emploi lié à la formation en 1998</u>  51  6435 Réceptionnistes d'hôtel (84,3 %)
<u>Objectifs :</u> Acquérir les connaissances, les habiletés et les attitudes nécessaires pour réaliser des tâches de réceptionniste d'hôtel; pour appliquer des règles et des notions essentielles à la pratique du métier; pour communiquer et s'intégrer rapidement au milieu de travail.		

**FIGURE 4.7**

**Évolution du nombre de diplômes 1994-1997 : DEP 5087 – Réceptionniste bilingue en hôtellerie et DEP 5587 – Bilingual Hotel Receptionist**



#### TABLEAU 4.15

#### Contenu du programme : DEP 5087 – *Réceptionniste bilingue en hôtellerie* et 5587 – *Bilingual Hotel Receptionist*

##### ◆ - Réceptionniste bilingue en hôtellerie

Contenu du programme			
NOM DU COURS	Durée (heures)	NOM DU COURS	Durée (heures)
Communication anglaise	90	Procédures d'urgence	60
Communication en hôtellerie	60	Réception de la clientèle	90
Intégration au milieu de travail	90	Tenue de caisse	45
Métier et formation	30	Utilisation d'un système informatisé	90
Moyens de recherche d'emploi	30		Total: 645
Préparation d'un quart de travail	45		
Présentation des attraits touristiques d'une région	45		

#### CONSTATS

Le nombre de diplômées et de diplômés de ce programme a triplé entre 1994 et 1997, passant de 55 à 153, tandis que les nouvelles inscriptions sont passées de 113 à 286 en quatre ans.

En 1997, près de 85 % des personnes répondantes occupaient un poste de réceptionniste d'hôtel tel que visé par le programme.

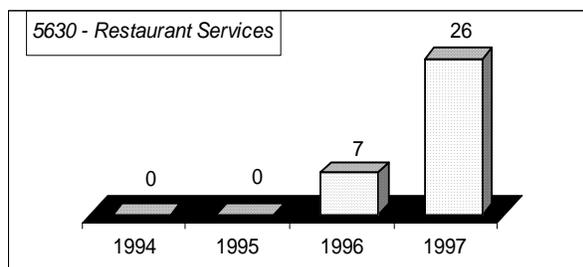
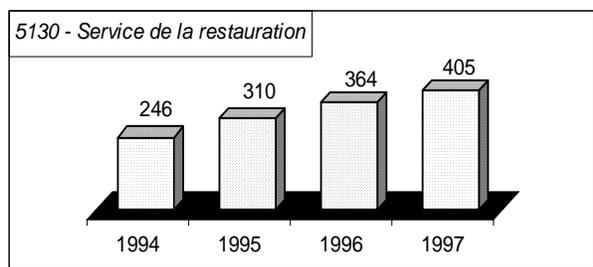
En 1996, le nombre de réceptionnistes d'hôtel (incluant les concierges, CNP 6435) était de 3 705. Plus de 68 % de personnes étaient des femmes et plus de 63 % de l'ensemble avaient poursuivi leurs études au-delà du secondaire.

◆ **SERVICE DE LA RESTAURATION**

Description sommaire		
Service de la restauration (5130) <i>Restaurant Services (5630)</i>	<u>CS/ régions offrant ce programme en 1997 :</u>	<u>Nombre de diplômées et de diplômés en 1997 :</u>
Programmes implantés en 1987 (français) et 1988 (anglais). Programmes révisés en 1991 (anglais) et 1992 (français).	24 /15	431
Durée : 900 heures	Voir l'annexe 1.	<u>Répondants en emploi en 1998 :</u>
Sanction : DEP		73,5 %
<u>Objectifs :</u> Acquérir les connaissances, les habiletés et les attitudes nécessaires pour sélectionner, utiliser et entretenir l'équipement et l'outillage de la salle à manger, effectuer la mise en place des salles, servir des petits déjeuners, des dîners, des buffets chauds ou froids, respecter les méthodes de service pour les mets et les boissons, suggérer les vins à la clientèle, utiliser les bons de commande et les factures, commander les diverses marchandises, dresser les inventaires et respecter les normes de salubrité.	<u>Emplois visés :</u> 6451 Maîtres d'hôtel et hôtes/hôtesse 6452 Barmans/barmaids 6453 Serveurs/serveuses d'aliment et de boissons	<u>Répondants en emploi lié à la formation en 1998:</u> 228  6453 Serveurs/serveuses d'aliments et de boissons (81 %) 6452 Barmans/barmaids (8 %)

**FIGURE 4.8**

**Évolution du nombre de diplômes 1994-1997 : DEP 5130 – *Service de la restauration* et DEP 5630 – *Restaurant Services***



## TABLEAU 4.16

### Contenu du programme : DEP 5130 *Service de la restauration* et DEP 5630 *Restaurant Services*

#### ◆ SERVICE DE LA RESTAURATION

Contenu du programme			
NOM DU COURS	Durée (heures)	NOM DU COURS	Durée (heures)
Accueil des clientes et des clients	15	Règles d'hygiène et sécurité	15
Attitudes et comportements	15	Service à l'assiette avec plateau	75
Conversation avec la cliente ou le client	60	Service à l'assiette sans plateau	90
Explication des menus	60	Service avec pince et guéridon	75
Intégration en milieu de travail	105	Service de boissons	75
Métier et démarche de formation	15	Service de mets	60
Mise en place	45	Service des banquets	45
Opérations de caisse	30	Service des petits déjeuners	30
Prise des commandes	30	Suggestions de vins et boissons	60
		TOTAL	900

#### CONSTATS

Avec 431 diplômés en 1997, ce programme est le deuxième en importance après *Cuisine d'établissement*. Le nombre de diplômées et diplômés a augmenté de 185 depuis 1994, soit de 75,2 %. Les premiers diplômés du programme en anglais ont été décernés en 1996. En 1997, 6,4 % des diplômées et diplômés avaient suivi le programme en anglais.

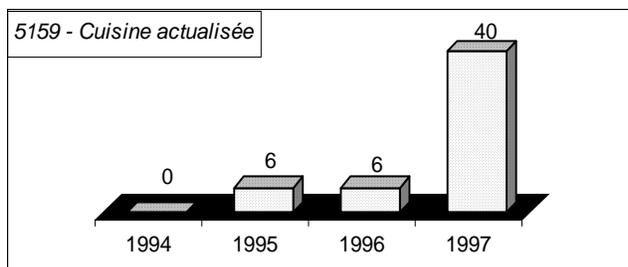
Les emplois occupés sont en relation avec les emplois visés, sauf pour les fonctions maître d'hôtel et hôtes ou hôtesse qui ne semblent pas être les postes d'entrée sur le marché du travail. Les serveurs et serveuses d'aliments et de boissons dominent nettement les barmans et barmaids, ce qui reflète partiellement l'importance relative de ces professions sur le marché du travail. Le nombre de serveurs et serveuses d'aliments et de boissons s'élève à 53 105 personnes, les barmans et barmaids à 14 630 et les maîtres d'hôtel et hôtes, hôtesse à 4 580. Environ 85 % des serveurs et barmans ont moins de 45 ans et la moitié de ce groupe travaille à temps partiel.

◆ **CUISINE ACTUALISÉE**

Description sommaire		
Cuisine actualisée (5159) <i>Contemporary Cuisine (5659)</i>  Programmes implantés en 1988 (français et anglais). Programmes révisés en 1994 (français) et 1997 (anglais).  Durée : 525 heures  Sanction : ASP	<u>CS/régions offrant ce programme en 1997 :</u>  5/4  Voir l'annexe 1.	<u>Nombre de diplômées et de diplômés en 1997 :</u>  40  <u>Répondants en emploi en 1998 :</u> 81,8 %
<u>Objectifs :</u> Acquérir les connaissances, les habiletés et les attitudes nécessaires pour utiliser de façon sécuritaire et hygiénique des appareils de nouvelles technologies; pour reconnaître et utiliser les produits bioalimentaires du Québec; pour confectionner des charcuteries de cuisine et des préparations d'inspiration nouvelle à base de produits régionaux et étrangers; pour confectionner et servir des menus de cuisine du marché, de cuisine régionale et des pâtisseries de restaurant.	<u>Emplois visés :</u>  6241 Chefs  6242 Cuisiniers/cuisinières	<u>Répondants en emploi lié à la formation en 1998 :</u>  23  6242 Cuisiniers/cuisinières (87 %)  6241 Chefs (13 %)

**FIGURE 4.9**

**Évolution du nombre de diplômes 1994-1997 : ASP 5159 – *Cuisine actualisée***



### TABLEAU 4.17

Contenu du programme : ASP 5159 – *Cuisine actualisée* et ASP 5659 – *Contemporary Cuisine*

#### ◆ CUISINE ACTUALISÉE

Contenu du programme			
NOM DU COURS	Durée (heures)	NOM DU COURS	Durée (heures)
Évolution de la cuisine	30	Charcuterie de cuisine	45
Notions de technologie alimentaire	30	Mets à base de produits régionaux et étrangers	90
Appareils de nouvelles technologies	30	Composition de menus	30
Présentation des mets : recherche de modèles	30	Desserts à l'assiette	30
Fruits et légumes exotiques	30	Mise en place et service de menus de cuisine du marché	120
		Mise en place et service de menus de cuisine régionale	60
		TOTAL	525

#### CONSTATS

Contrairement aux DEP, les ASP ne sont pas offertes sur une base régulière, ce qui explique les importantes fluctuations du taux de diplomation. La version anglaise du programme n'a pas été offerte depuis 1994.

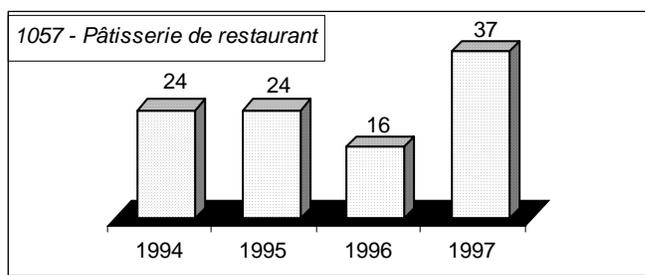
Les ASP sont des programmes de spécialisation qui visent l'acquisition de compétences spécifiques et qui permettent ou favorisent l'accès à des fonctions supérieures, dans le cas présent la promotion au poste de chef.

## ◆ PÂTISSERIE DE RESTAURANT

Description sommaire		
Pâtisserie de restaurant (1057)  Programme implanté en 1989. Programme non révisé.  Durée : 450 heures  Sanction : ASP	<u>CS/régions offrant ce programme en 1997 :</u>  7/5  Voir l'annexe 1.	<u>Nombre de diplômés en 1997 :</u>  37  <u>Répondants en emploi en 1998 :</u>  75,8 %
	<u>Emplois visés :</u>  6242 Cuisiniers/cuisinières	<u>Répondants en emploi lié à la formation en 1998 :</u>  18  6242 Cuisiniers/cuisinières (67 %)  6241 Chefs (16 %)  6252 Boulangers-pâtisseries, boulangères-pâtisseries (16 %)
<u>Objectifs :</u> Acquérir les connaissances, les habiletés et les attitudes nécessaires pour atteindre l'excellence dans l'art de préparer les éléments dérivés des pâtisseries, des gâteaux de circonstance et des confiseries; pour innover dans la présentation des divers éléments de la pâtisserie, par l'originalité des plats et le goût des produits.		

**FIGURE 4.10**

**Évolution du nombre de diplômés 1994-1997 : ASP 1057 – Pâtisserie de restaurant**



## TABLEAU 4.18

### Contenu du programme : ASP 1057 – *Pâtisserie de restaurant*

#### ◆ PÂTISSERIE DE RESTAURANT

Contenu du programme			
NOM DU COURS	Durée (heures)	NOM DU COURS	Durée (heures)
Connaissances de base	45	Pâtisseries à la pièce	105
Entremets chauds et froids	105	Boulangerie et viennoiseries	75
Préparations glacées	60	Décors, occasions spéciales	60
		TOTAL	450

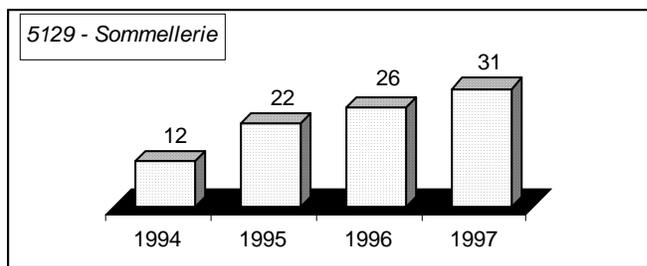
#### CONSTATS

Le programme compte un nombre limité de diplômées et de diplômés et la majorité d'entre eux exercent le métier de cuisinier ou cuisinière. Le nombre de répondants en emploi lié à la formation s'avère plus faible que celui des autres ASP du secteur de formation. Il faut noter que ce programme n'a pas été revu depuis dix ans alors que les autres ASP ont fait l'objet d'une révision en 1993.

◆ **SOMMELLERIE**

Description sommaire		
Sommellerie (5129)  Programme implanté en 1989. Programme révisé en 1993.  Durée : 450 heures  Sanction : ASP	<u>CS/régions offrant ce programme en 1997 :</u>  4/4  Voir l'annexe 1	<u>Nombre de diplômées et de diplômés en 1997 :</u>  31  <u>Répondants en emploi en 1998 :</u> 88,5%
	<u>Emplois visés :</u>  6453 Serveurs/serveuses d'aliments et de boissons	<u>Répondants en emploi lié à la formation en 1998 :</u>  23  6453 Serveurs/serveuses d'aliments et de boissons (83 %)
<u>Objectifs :</u> Acquérir les connaissances, les habiletés et les attitudes nécessaires pour mettre en application les principes de base liés à la dégustation des vins et des alcools; pour acquérir les connaissances en oenologie et en législation vinicole; pour connaître les principaux pays producteurs de vins ainsi que la cave et le matériel de service; pour se préoccuper d'agencer les vins et les mets et conseiller convenablement le client et la cliente; pour organiser et gérer les stocks de différents types de caves à vins.		

**FIGURE 4.11**  
**Évolution du nombre de diplômes 1994-1997 : ASP 5129 – Sommellerie**



**TABLEAU 4.19**  
**Contenu du programme : ASP 5129 – *Sommellerie***

◆ **SOMMELLERIE**

Contenu du programme			
NOM DU COURS	Durée (heures)	NOM DU COURS	Durée (heures)
Connaissances de base	15	La France viti-vinicole	105
Éléments d'nologie	30	Autres pays viti-vinicole	15
Principe de la dégustation	15	Cave et matériel de service	15
Le vin et la loi	15	Le service des vins	45
L'Europe viti-vinicole	45	Les spiritueux	60
		Stage en milieu de travail	90
		TOTAL	450

CONSTATS

Les diplômées et les diplômés de ce programme occupent l'emploi lié à leur formation, c'est-à-dire celui de serveur ou serveuse d'aliments et de boissons. Le titre du programme est par ailleurs trompeur et mériterait d'être adapté à la réalité du programme. Le métier de sommelier, soit celui de la personne chargée de la cave, des vins dans un restaurant,<sup>19</sup> est très spécialisé et s'applique à un nombre très restreint de personnes au Québec.

---

19 Le Petit Robert.

#### 4.2.3 ANALYSE DES PROGRAMMES D'ÉTUDES COLLÉGIALES (DEC)

Le tableau qui suit présente les trois programmes du secteur Alimentation et tourisme menant à l'obtention d'un DEC et qui ont été retenus comme étant reliés au tourisme. Il s'agit de *Techniques de tourisme*, *Techniques de gestion hôtelière* et *Techniques de gestion des services alimentaires et de restauration*.

Les éléments qui se rapportent à chaque programme sont consignés sur une fiche de présentation. Cette fiche, en deux parties, fournit notamment une description sommaire des objectifs du programme ainsi qu'un portrait de l'évolution du nombre de diplômes décernés de 1994 à 1997. Le contenu détaillé des activités de formation y est aussi présenté.

Le spécimen de fiche qui suit explique comment en faire la lecture. Chacune des sections présente le contenu, la méthodologie utilisée ainsi que les sources des renseignements recueillis et des données utilisées.

Description sommaire		
<p>Nom du programme (et code)</p> <p>Année d'implantation</p> <p>Année de la dernière révision</p> <p>Durée totale du programme et durée de la formation spécifique en heures</p> <p>Type de diplôme : DEC</p> <p>Sources : <i>Guide des études professionnelles et techniques au secondaire et au collégial 1996-1997</i> et le site Internet du MEQ. Les données sur les dates d'implantation et de révision des programmes proviennent de sources non publiées du MEQ.</p>	<p>Nombre d'établissements publics privés et d'écoles gouvernementales (ITHQ et Institut de technologie agroalimentaire de St-Hyacinthe) qui offraient le programme en 1997 et nombre de régions administratives ainsi couvertes.</p> <p>L'annexe proposée présente les régions administratives et les noms des établissements de ces régions qui offrent le programme.</p> <p>Source : <i>Répertoire des programmes et des établissements de formation professionnelle et technique au secondaire et au collégial 1997-1998.</i></p>	<p><u>Nombre de diplômées et de diplômés en 1997 :</u></p> <p>Il s'agit du nombre de titulaires d'un DEC qui, en 1996-1997, étaient inscrits dans un établissement public ou privé, et qui ont obtenu leur diplôme au cours de cette même année scolaire.</p> <p>Source : <i>Inscriptions à l'enseignement ordinaire et à temps plein et sanction des études collégiales menant à l'obtention d'un DEC : évolution de 1992 à 1997, juillet 1998.</i></p> <p><u>Répondants en emploi en 1998 :</u></p> <p>Il s'agit du nombre de titulaires d'un DEC en 1996-1997 ayant répondu à la Relance 1998 et qui sont en emploi<sup>20</sup>. Les autres peuvent être sans emploi, aux études ou inactifs.</p> <p>Source : <i>La Relance au collégial, Le placement au 31 mars 1998 des personnes diplômées de 1996-1997.</i></p>
<p><u>Objectifs :</u></p> <p>Il s'agit des objectifs visés par le programme.</p> <p>Sources : <i>Guide des études professionnelles et techniques au secondaire et au collégial 1996-1997</i> et le site Internet du MEQ.</p>	<p><u>Emplois visés :</u></p> <p>Il s'agit des emplois (selon la CNP) visés par le programme.</p> <p>Sources : <i>Guide des études professionnelles et techniques au secondaire et au collégial 1996-1997</i> et le site Internet du MEQ</p>	<p><u>Répondants en emploi lié en 1998</u></p> <p>Il s'agit des principaux emplois occupés par les répondants à la Relance au 31 mars 1998 ayant déclaré avoir un emploi à temps plein ou à temps partiel relié au programme de formation.</p> <p>Source : <i>Les relances au collégial. Le placement au 31 mars des personnes diplômées de 1996-1997. Les types d'emploi décrochés selon la discipline de formation.</i></p>

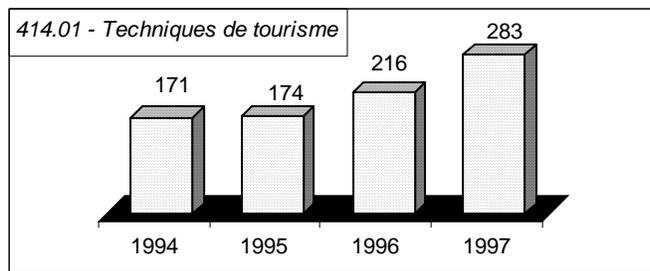
Chacune des fiches de présentation est suivie d'un graphique sur l'évolution du nombre de diplômées et de diplômés de 1994 à 1997, d'un tableau détaillé des cours du programme et de constats relatifs au programme.

<sup>20</sup> Nous ne disposons pas des taux de réponses à la Relance de 1998. Cependant, les taux des années antérieures avoisinent les 75 %. Rien n'indique que cette tendance puisse différer en 1998.

◆ **TECHNIQUES DE TOURISME**

Description sommaire		
Techniques de tourisme (414.01) Programme implanté en 1973 (Tourisme 410.08) Révisé en 1992  <b>Programme actuellement en révision</b>  Durée totale : 2595 heures Formation spécifique : 1935 heures Sanction : DEC	<u>Nombre d'établissements/régions offrant ce programme en 1997 :</u> Au public : 5 Au privé : 3 Écoles : 1:  <hr style="width: 50px; margin: 0 auto;"/> 9 / 6	<u>Nombre de diplômées et de diplômés en 1997 :</u> Au public : 85 Au privé : 161 Écoles : 37
	Voir l'annexe 2.	<u>Nombre de répondants en emploi en 1998 :</u>  180
<u>Objectifs :</u> Ce programme prépare les élèves à travailler activement au développement de l'industrie touristique en les rendant aptes à intervenir, par leurs connaissances générales et personnelles et leur dynamisme. Ces praticiennes et praticiens auront acquis des habiletés minimales autant en promotion touristique qu'en accueil et animation, mais seront davantage spécialisés dans l'un ou l'autre de ces domaines. Ils seront aptes à faire l'analyse touristique d'un milieu, la mise sur pied et la promotion de services touristiques.	<u>Emplois visés :</u>  6431 Conseillers/conseillères en voyages  6441 Guides touristiques et guides itinérants/guides itinérantes	<u>Répondants en emploi lié à la formation en 1998 :</u>  120  Commis à la réservation (25,8 %)  Agent, agente de voyages (16,7 %)  Commis-réceptionniste d'hôtel (9,2%)

**FIGURE 4.12**  
**Évolution du nombre de diplômes 1994-1997 : DEC 414.01 – Techniques de tourisme**



## TABLEAU 4.20

### Contenu du programme : DEC 414-01 – *Techniques de tourisme*

#### ◆ TECHNIQUES DE TOURISME

Contenu du programme			
NOM DU COURS	Durée (heures)	NOM DU COURS	Durée (heures)
Premiers soins	45	Communication et publicité	60
Techniques d'apprentissage et de recherche documentaire	30	La prise de parole en public	45
Méthodologie de la géographie-l'espace québécois	45	<i>Au choix :</i>	
Initiation à la méthodologie des sciences humaines	60	Français du tourisme	45
Marketing des services	45	Anglais du tourisme	45
Introduction aux principes de la gestion	45		Sous-total : 1440
La rédaction des documents administratifs	45	<i>Plus environ 405 heures de cours choisis par l'établissement parmi les suivants :</i>	
Introduction au tourisme et au programme de formation	60	Statistique	75
Les points d'intérêt touristique des continents	45	Gestion des ressources humaines	60
Les points d'intérêt touristique du Québec	45	La production d'un plan d'affaires	45
Droit et éthique du tourisme	45	Les points d'intérêts touristiques de l'Amérique du Nord	45
Caractérisation de produits et services touristiques	60	Création de produits touristiques standards	60
Les systèmes de réservation	60	Vente de produits et de services touristiques	45
Tourisme et faits culturels québécois	45	Les potentiels touristiques d'une région du Québec	45
Le métier de guide touristique et d'accompagnateur de groupes	60	La gestion d'un service d'accueil	45
Caractérisation des clientèles touristiques	45	Création de produits touristiques sur mesure	60
L'accueil des clientèles touristiques - animation	60	Projet de fin d'études	90
Conception de produits et de services touristiques	75	Les potentiels touristiques de régions du monde	45
Identification de marché et sollicitation des clientèles	45	Initiation à l'informatique	45
Organisation d'événements et de congrès	60	Cours de langue seconde ou étrangère*	45
Stage d'intégration au marché du travail	270	Cours de langue seconde ou étrangère*	45
			Total: 1845

## CONSTATS

Seulement une des deux fonctions de travail visées par ce programme est occupée par des diplômées ou diplômés ayant répondu à la Relance, soit agente ou agent de voyages. Cette fonction de travail, directement liée à celle de conseillère ou conseiller en voyages, est même parfois confondue avec elle. La plus grande part des diplômés (25,8 %) revient aux commis à la réservation. Aucune personne n'occupe un poste de guide touristique.

Le programme *Commercialisation des voyages* prépare aussi à la fonction de travail conseillère ou conseiller en voyages. Rappelons qu'en 1996, le Québec comptait 5 270 personnes dans ce domaine et plus de 30 % d'entre elles avaient plus de 45 ans.

Au total, 72,8 % des conseillères et conseillers en voyages (CNP 6431) ont poursuivi leurs études au-delà du secondaire et 32,5 % ont un diplôme équivalent à celui du collégial; 31,9 % ont une formation universitaire et 14,2 % d'entre eux ont obtenu un diplôme.

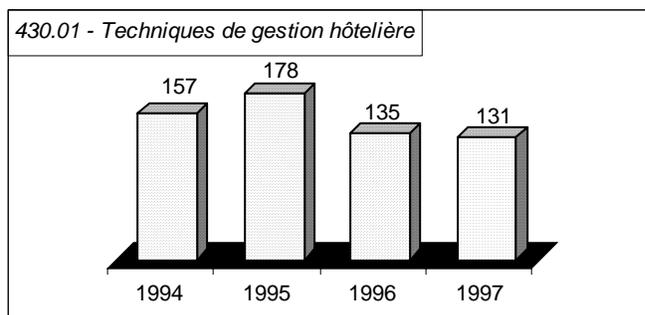
La nouvelle version du programme vise à offrir des voies de spécialisation afin de répondre à la demande de l'industrie.

## ◆ TECHNIQUES DE GESTION HÔTELIÈRE

Description sommaire		
Techniques de gestion hôtelière (430.01)  Programme implanté en 1985 Programme révisé en 1993 ( C )  Durée totale : 2850 heures Formation spécifique : 2190 heures  Sanction : DEC	<u>Nombre d'établissements/régions offrant ce programme en 1997:</u> Au public : 1 Au privé : 3 Écoles : 1  5 / 3  Voir l'annexe 2.	<u>Nombre de diplômées et de diplômés en 1997 :</u> Au public : 0 Au privé : 91 Écoles : 40  <u>Nombre de répondants en emploi en 1997 :</u> 77
<u>Objectifs :</u> Acquérir les habiletés théoriques et pratiques nécessaires : au développement de la capacité à gérer les besoins de matériel et de matière première en hôtellerie; au développement de la capacité à promouvoir les produits et les services d'un hôtel; au développement de la capacité à exercer des contrôles; au développement d'une excellente qualité d'accueil; au développement de la capacité à gérer les tâches du personnel de son secteur.	<u>Emplois visés :</u>  0632 Directeurs/directrices de l'hébergement  6451 Maîtres d'hôtel et hôtes/hôtesse	<u>Répondants en emploi lié à la formation en 1998 :</u>  57  Commis-réceptionnistes d'hôtel (33,3 %)  Serveurs, serveuses (14,0 %)  Directeurs/directrices de la restauration et des services l'alimentation (7,0 %)

**FIGURE 4.13**

**Évolution du nombre de diplômes 1994-1997 : DEC 430.01 – Techniques de gestion hôtelière**



## TABLEAU 4.21

### Contenu du programme : DEC 430.01 – *Techniques de gestion hôtelière*

#### ◆ TECHNIQUES DE GESTION HÔTELIÈRE

Contenu du programme			
NOM DU COURS	Durée (heures)	NOM DU COURS	Durée (heures)
Principes de nutrition appliquée	30	Techniques d'entretien ménager	45
Notions de droit du travail	45	Principes et techniques de GRH en hôtellerie	60
Notions fondamentales en informatique	45	Standardisation de produits et de services	45
Profession et formation en TGH	30	Approvisionnement et distribution en hôtellerie	60
Histoire de l'hôtellerie	30	Notions de comptabilité en hôtellerie	90
Principes et techniques d'accueil en hôtellerie	45	Service d'entretien ménager : supervision	45
Gestion et organisation hôtelières	60	Vérification de nuit	60
Techniques de vente	45	Contrôle des coûts de la matière première utilisée	60
Caractérisation de l'environnement touristique de l'hôtel	30	Contrôle des coûts de la main-d'œuvre	45
Hygiène, salubrité, santé et sécurité	30	Coordination des activités hôtelières	90
Techniques de réception en hébergement	45	Commercialisation de produits et de services d'un hôtel	75
Initiation à la profession (stage I)	90	Promotion et organisation d'un congrès	90
Réception d'hôtel : exécution	60	Plan de carrière et recherche d'emploi	45
Législation en milieu hôtelier	45	Intégration du milieu de travail (stage II)	225
Principes d'aménagement physique	45	Principes de communication	45
Notions de base de cuisine	60	Communication en langue seconde	45
Techniques de service de boissons	60	Communication en langue seconde à des fins professionnelles	45
Techniques de service de restaurant	60	Transactions professionnelles en langue seconde	45
Élaboration et réalisation de menus simples	60		
Service de restaurant et de boissons : exécution	60		Total 2190

## CONSTATS

Le nombre de diplômés a diminué depuis 1995. En 1997, les nouvelles inscriptions en première année étaient de 385 dont 275 (71,4 %) dans les trois collèges privés.

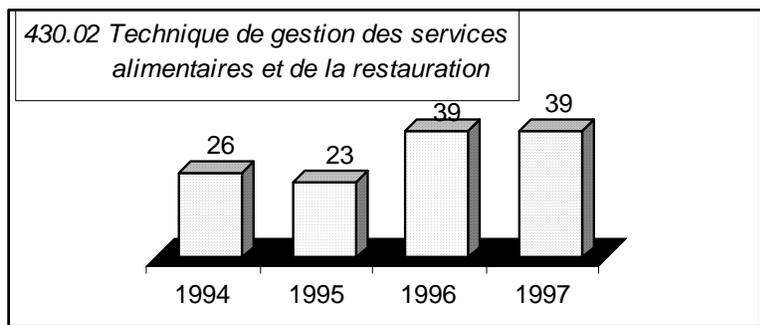
À peine 7 % des diplômées et diplômés occupent des emplois visés par ce programme, mais rarement à l'entrée sur le marché du travail.

Les directeurs et directrices de l'hébergement (CNP 0632), au nombre de 4 595, ne comptent que 3,8 % de personnes ayant moins de 25 ans. Près de 30 % de l'ensemble des directeurs et directrices de l'hébergement ont une formation universitaire, avec ou sans diplôme.

◆ **TECHNIQUES DE GESTION DES SERVICES ALIMENTAIRES ET DE RESTAURATION**

Description sommaire		
Techniques de gestion des services alimentaires et de restauration (430.02)  Programme implanté en 1983 Programme révisé en 1993  Durée totale : 2835 heures Formation spécifique : 2175 heures  Sanction : DEC	<u>Nombre d'établissements/régions offrant ce programme en 1997 :</u> Au public : 1 Au privé : 2 Écoles : 1  <hr style="width: 50px; margin: 0 auto;"/> 4 / 2	<u>Nombre de diplômées et de diplômés en 1997 :</u> Au public : 0 Au privé : 17 Écoles : 22
	Voir l'annexe 2.	<u>Nombre de répondants en emploi en 1998 :</u>  30*  * Certaines personnes peuvent avoir été diplômées en cours d'année.
<u>Objectifs :</u> Développer les compétences nécessaires à l'exécution de différentes tâches telles que standardiser des recettes pour divers types de services et de technologies; concevoir et planifier des menus pour diverses clientèles; gérer des approvisionnements; établir des mécanismes de contrôle pour divers types de services alimentaires et de restauration; gérer et produire des banquets et des repas table d'hôte; déterminer des stratégies de promotion et de prix; gérer et produire des repas de cafétéria et des buffets; entraîner du personnel en matière d'hygiène, de santé et de sécurité au travail; adapter des méthodes de production à l'alimentation de personnes dont la santé est altérée; diriger une cafétéria et une salle à manger; évaluer le cycle de gestion de services alimentaires et de restauration.	<u>Emplois visés :</u>  0631 Directeurs/directrices de la restauration et des services alimentaires  6212 Superviseurs/superviseures des services alimentaires	<u>Répondants en emploi lié à la formation en 1998</u>  21  Cuisiniers/cuisinières (23,8 %)  Technicien, technicienne en gestion des services alimentaires (9,5 %)  Surveillant de barman ou barmaid  Surveillante de barman ou de barmaid (9,5 %)

**FIGURE 4.14**  
**Évolution du nombre de diplômes décernés (public, privé et écoles) 1994-1997 :**  
**DEC 430.01 – Techniques de gestion des services alimentaires et de restauration**



## TABLEAU 4.22

### Contenu du programme : DEC 430.02 – *Techniques de gestion des services alimentaires et de restauration*

#### ◆ Techniques de gestion des services alimentaires et de restauration

Contenu du programme			
Nom du cours	Durée (hres)	Nom du cours	Durée (hres)
Principes de nutrition appliquée	30	Gestion des approvisionnements	60
Notions du droit du travail	45	Notions de sommellerie et de bar	30
Principes de psychologie du travail	45	Techniques de services de mets et de boissons	45
Notions fondamentales en informatique	45	Mécanismes de contrôle	60
Profession et formation en TGSAR	30	Gestion et production de banquets et tables d'hôte	75
Contexte et concept de cuisine manageriale	30	Principes de gestion de salles et de bars	30
Évaluation des aliments et des mets	15	Stratégies de promotion et de prix	45
Notions de science des aliments	45	Principes et techniques de GRH	45
Notions de technologie alimentaire 1	30	Gestion et production de cafétéria et de buffets	75
Hygiène et salubrité alimentaire	30	Entraînement du personnel en hygiène et santé et en sécurité au travail	30
Cuisine manageriale : préparations fondamentales et pâtes de base	60	États financiers et budgets	45
Cuisine manageriale : potages, légumes et céréales	60	Organisation physique de zone de travail en SAR	45
Notions de technologie alimentaire 1	30	Production alimentaire adaptée	45
Cuisine manageriale : viandes, volailles et gibier	75	Gestion d'une cafétéria et d'une salle à manger	75
Cuisine manageriale : poissons, mollusques et crustacés	30	Tendances et nouveautés en GSAR	45
Cuisine manageriale : pâtisseries et entremets	60	Évaluation du cycle de gestion d'un SAR	60
Cuisine manageriale : fruits et petits déjeuners	30	Plan de carrière et recherche d'un emploi	30
Cuisine manageriale : buffets et services de traiteur	60	Intégration au milieu de travail (stage)	240
Principes de gestion et d'organisation du travail	60	Principes de communication	45
Santé et sécurité au travail	30	Rédaction de documents administratifs	30
Satandardisation de recettes	45	Communication en langue seconde	45
Conception et planification de menus	45	Communication en langue seconde à des fins professionnelles	45

Source : Programmes d'études collégiales, *Techniques de gestion des services alimentaires et de restauration*, MEQ, novembre 1993.

#### CONSTATS

Entre 1994 et 1997, le nombre de diplômés a légèrement augmenté, passant de 26 à 39. En 1998, 93,8 % des personnes sont en emploi et 90 % d'entre elles travaillent à temps plein. De ce nombre, 77,8 % affirment travailler dans leur domaine d'études. Le programme présente un haut taux de placement en emploi lié à la formation.

Les données disponibles ne nous indiquent malheureusement pas où se situe la majorité des répondants.

#### 4.2.4 CONSTATS GENERAUX SUR LE SOUS-SECTEUR DE FORMATION TOURISME

Le sous-secteur de formation du tourisme comprend dix des treize programmes du secteur de formation, ce qui le rend très comparable au secteur dans son entier. Le Tourisme fournit au marché du travail quatre diplômées ou diplômés de l'enseignement secondaire pour un du collégial. Soulignons que cette proportion était de vingt-neuf pour un dans le sous-secteur Alimentation et qu'elle est de moins de deux pour un pour l'ensemble de la formation secondaire et collégiale. Cet écart ne signifie pas qu'il y a inadéquation entre l'offre de formation et la demande du marché du travail.

On note que les diplômés en alimentation et tourisme du collégial ne représentent environ que 3 % de l'ensemble des diplômés des secteurs techniques. Cette proportion témoigne du peu de spécialisation des emplois dans l'industrie touristique et soulève la question de la proportion de diplômées et diplômés provenant des autres secteurs de formation. De fait, l'enquête et l'analyse des statistiques révèlent un niveau de formation souvent supérieur aux exigences du marché du travail. Les données sur le placement indiquent aussi que la plupart des emplois obtenus après un diplôme collégial ne sont pas en relation directe avec la formation suivie.

La croissance supérieure du rythme de diplomation au secondaire et l'ajout des nouvelles attestations de formation accentuent la proportion des diplômées et diplômés du secondaire dans ce sous-secteur d'activité. Le domaine de la restauration est surtout touché par cette situation. Plusieurs autres domaines de l'industrie touristique reposent sur une forte proportion d'emplois semi-spécialisés ou peu spécialisés, alors que l'industrie tend à préférer des personnes scolarisées. Les compétences générales en matière de langues et de culture générale et l'expérience sur le marché du travail complètent souvent les connaissances spécifiques visées par les programmes de formation. Ces compétences connexes sont souvent recherchées par les employeurs de l'industrie touristique, notamment parce qu'une proportion importante de la main-d'œuvre est quotidiennement en contact avec la clientèle.

Ce constat invite par ailleurs à des réflexions plus poussées sur l'évolution de la structure d'emploi puisque les employeurs disent parfois manquer de personnel spécialisé.

Le nombre limité d'ASP et le faible nombre de diplômées et de diplômés dans ces programmes remet en question l'adéquation entre les besoins de spécialisation et l'offre de formation. L'ASP, utilisée de façon importante dans d'autres secteurs de formation, connaît une faible popularité en tourisme.

Globalement, le nombre de programmes (sept au secondaire et trois au collégial) est très faible au regard du nombre de fonctions de travail dans le sous-secteur. Comme il a déjà été mentionné, un nombre important de diplômées et diplômés proviennent d'autres secteurs de formation, certains étant reliés au tourisme comme nous le verrons dans la section suivante. Mais la formation universitaire et l'expérience semblent procurer des éléments explicatifs plus déterminants.

Dans beaucoup de programmes, un nombre significatif de diplômées et de diplômés n'occupent pas des emplois liés à la formation. Ce phénomène n'est pas particulier à ce sous-secteur de formation mais pose néanmoins un certain nombre de questions sur les liens entre le choix d'un programme de formation et l'entrée sur le marché du travail.

Le tableau suivant résume le portrait du placement relié à la formation des programmes d'État professionnels et techniques dans le sous-secteur Tourisme.

**TABLEAU 4.23**  
**SYNTHÈSE DES EMPLOIS VISÉS ET DES EMPLOIS LIÉS À LA FORMATION OCCUPÉS**  
**PAR LES RÉPONDANTS AUX RELANCES**

Programmes	Emplois visés	Emplois liés à la formation en 1998
DEP		
Commercialisation des voyages	6431 Conseillers/conseillères en voyage  6441 Guides touristiques et guides itinérants/guides itinérantes	6431 Conseillers/conseillères en voyage (55 %)  6434 Agents/agentes à la billetterie et agents/agentes de fret dans le transport (35 %)
Cuisine d'établissement	6241 Chefs 6242 Cuisiniers/cuisinières	6242 Cuisiniers/cuisinières (87 %) 6241 Chefs (5 %)
Réceptionniste bilingue en hôtellerie	6435 Réceptionnistes d'hôtel	6435 Réceptionnistes d'hôtel (84 %)
Service de la restauration	6451 Maîtres d'hôtel et hôtes/hôtesse 6452 Barmans/barmaids 6453 Serveurs/serveuses d'aliments et de boissons	6453 Serveurs/serveuses d'aliments et de boissons (81%) 6452 Barmans/barmaids (8 %)
ASP		
Cuisine actualisée	6241 Chefs 6242 Cuisiniers/cuisinières	6242 Cuisiniers/cuisinières (87 %) 6241 Chefs (13 %)
Pâtisserie de restaurant	6242 Cuisiniers/cuisinières	6242 Cuisiniers/cuisinières (67 %) 6241 Chefs (16 %) 6252 Boulangers-pâtisseries/ boulangères-pâtisseries (16 %)
Sommellerie	6453 Serveurs/serveuses d'aliments et de boissons	6453 Serveurs/serveuses d'aliments et de boissons (83 %)
DEC		
Techniques de tourisme	6431 Conseillers/conseillères en voyages  6441 Guides touristiques et guides itinérants/guides itinérantes	♦ Commis à la réservation (26 %) 6431 Agent de voyages (17 %) ♦ Commis-réceptionnistes d'hôtel (9 %)
Techniques de gestion des services alimentaires et de restauration	0631 Directeurs/directrices de la restauration et des services alimentaires  6212 Superviseurs/superviseuses des services alimentaires	6435 Commis-réceptionnistes d'hôtel (33 %) 6453 Serveurs/serveuses (14 %) 0631 Directeurs/directrices de la restauration et des services d'alimentation (7 %)
Techniques de gestion hôtelière	0632 Directeurs/directrices de l'hébergement  6451 Maîtres d'hôtel et hôtes/hôtesse	6242 Cuisiniers/cuisinières d'établissement (24 %) ♦ Technicien/technicienne en gestion des services alimentaires (10 %) ♦ Surveillant de barman et barmaid/surveillante de barman et barmaid (10 %)

### 4.3. LES PROGRAMMES D'ÉTAT D'AUTRES SECTEURS

D'autres programmes de formation présentent un intérêt pour l'industrie du tourisme. Certains à cause des fonctions de travail visées ou des emplois occupés par les diplômées et diplômés; d'autres parce qu'ils devraient, en raison de leurs objectifs et de leurs contenus, répondre aux besoins de certains employeurs de l'industrie. Deux programmes sont ainsi considérés comme étant liés directement au tourisme (4.3.1) tandis que six autres s'y rattachent indirectement (4.3.2). Les deux sections suivantes s'attardent à ces programmes.

#### 4.3.1 PROGRAMMES LIÉS DIRECTEMENT AU SOUS-SECTEUR TOURISME

Les programmes *Techniques de diététique* et *Techniques d'intervention en loisir* présentent un intérêt pour l'industrie du tourisme.

La diététique, longtemps intégrée au seul domaine de la santé en tant « qu'ensemble des principes et des méthodes de réalisation des régimes alimentaires conçus pour les malades »<sup>21</sup>, a élargi son champ d'application durant la dernière décennie. Le programme *Techniques de diététique* touche de près certains aspects de la restauration, notamment, la confection des menus. Les tendances vers une alimentation plus saine, qui s'ajoutent au vieillissement de la population, peuvent accentuer les préoccupations de la clientèle pour des menus équilibrés et accroître la demande d'information sur la valeur alimentaire des produits.

Le loisir reste intimement lié à certaines activités touristiques, notamment le sport et le plein air (ski, golf, etc.).

Les fiches de présentation qui suivent indiquent, en caractères gras, les éléments du programme qui ont un lien avec le tourisme. Elles sont construites selon le même cadre méthodologique que celles de la section précédente.

---

21 Le Petit Robert.

## ◆ TECHNIQUES DE DIÉTÉTIQUE

Description sommaire		
<p>Techniques de diététique (120.01)</p> <p>Programme implanté en 1971 (Alimentation 322.01 devenu technique de diététique 120.00 en 1975)</p> <p>Programme révisé en 1993</p> <p>Durée totale : 2 535 heures Formation spécifique : 1 875 heures</p> <p>Sanction : DEC</p>	<p><u>Nombre d'établissements/régions offrant ce programme en 1997:</u></p> <p>8/8</p>	<p><u>Nombre de diplômées et de diplômés en 1997 :</u></p> <p>Au publics : 149 Au privés : 0 Écoles : 0</p> <p><u>Nombre de répondant en emploi en 1998 :</u></p> <p>102</p>
<p><u>Objectifs :</u> Former des techniciennes et des techniciens fortement intéressés par les aliments et motivés à travailler auprès de clientèles variées, dans le domaine de l'agroalimentaire. Les principaux axes de formation se situent dans les secteurs de la gestion des services alimentaires, <b>de la technologie des aliments</b>, de la nutrition appliquée à diverses clientèles et de l'inspection.</p>	<p><u>Emplois visés :</u></p> <p>3219 Autres technologues et techniciens/techniciennes des sciences de la santé</p>	<p><u>Répondants en emploi lié en 1998</u></p> <p>53</p> <p>Technicien/technicienne en contrôle de la qualité (produits laitiers) (18,9 %)</p> <p>Technicien/technicienne en diététique (18,9 %)</p> <p>Technicien/technicienne en diétothérapie (9,4 %)</p>

#### TABLEAU 4.24

##### Contenu du programme : DEC 120.01 – *Techniques de diététique*

Contenu du programme			
NOM DU COURS	Durée (heures)	NOM DU COURS	Durée (heures)
<b>Microbiologie alimentaire</b>	60	Cuisine expérimentale	90
Biologie humaine I	75	Nutrition clinique	60
Biologie humaine II	75	<b>Production et distribution des aliments II</b>	75
<b>Techniques culinaires I</b>	90	<b>Salubrité, sécurité et inspection en alimentation</b>	30
<b>Introduction à l'alimentation</b>	45	Consommation et communication	75
Techniques culinaires II	90	Stage	270
Organisation physique d'un service alimentaire	60	Séminaire d'intégration	45
<b>Technologie alimentaire I</b>	90	<b>Chimie générale et organique</b>	75
<b>Nutrition</b>	45	Biochimie	75
Gestion des services alimentaires	75	Interrelations dans le monde professionnel	45
<b>Technologie alimentaire II</b>	90	<b>Éléments de direction et gestion du personnel</b>	45
Nutrition communautaire	60	Comptabilité de gestion des services alimentaires	60
<b>Production et distribution des aliments I</b>	75	TOTAL	1875

#### CONSTATS

Le programme *Techniques de diététique* présente des difficultés certaines sur le plan du placement. Les percées dans le domaine de la transformation du sous-secteur Alimentation invite à poursuivre la réflexion actuelle sur les possibilités de réorienter ce programme vers des fonctions de travail en demande dans le domaine de la transformation des aliments, pour le tourisme, dans le domaine de la restauration.

Le programme *Techniques d'intervention en loisir*, associé au secteur de formation Services sociaux, éducatifs et juridiques, est lui aussi en mesure de fournir de la main-d'œuvre à l'industrie touristique, et plus particulièrement dans les sous-secteurs de l'hôtellerie (stations de villégiature), du tourisme d'aventure et des loisirs de plein air.

La fiche de présentation du programme montre qu'en 1997, des diplômées et diplômés en emploi lié à la formation étaient instructrices ou instructeurs, responsables ou directrices ou directeurs des programmes et des services de sports et de loisirs. D'autres éléments, identifiés par des caractères gras dans la fiche suivante, témoignent des liens entre ce programme et certaines compétences recherchées par les employeurs de l'industrie touristique.

#### ◆ TECHNIQUES D'INTERVENTION EN LOISIR (DEC)

Description sommaire		
<p>Techniques d'intervention en loisir (391.01)</p> <p>Programme implanté en 1967</p> <p>Programme révisé en 1987</p> <p><b>Programme en cours de révision</b></p> <p>Durée totale : 2595 heures Formation spécifique : 1935 heures</p> <p>Sanction : DEC</p>	<p><u>Nombre d'établissements/régions offrant ce programme en 1997 :</u></p> <p>4/2</p> <p>Voir l'annexe 2.</p>	<p><u>Nombre de diplômées et de diplômés en 1997 :</u></p> <p>110</p> <p><u>Nombre de répondants en emploi en 1998 :</u></p> <p>62</p>
<p><u>Objectifs :</u> Ce programme vise à faire acquérir à l'élève la maîtrise des processus d'intervention dans <b>l'animation et la gestion du loisir</b>, auprès de personnes ou de groupes de diverses catégories. Il permet d'acquérir les habiletés et les techniques de base de l'intervention en loisir ainsi qu'une formation plus spécialisée, selon les aptitudes personnelles, dans <b>l'exercice pratique de certaines activités de loisir, en fonction de clientèles et de milieux connus.</b></p>	<p><u>Emplois visés :</u></p> <p>5254 Instructeurs/instructrices et responsables des programmes de sports et de loisirs.</p>	<p><u>Répondants en emploi lié à la formation en 1998 :</u></p> <p>27</p> <p>Techniciens/techniciennes en loisirs (29,6 %)</p> <p>Éducateurs/éducatrices en services de garde (11,1 %)</p> <p>Techniciens/techniciennes en éducation spécialisée (11,1 %)</p>

◆ **TECHNIQUES D'INTERVENTION EN LOISIR (DEC)**

Contenu du programme			
NOM DU COURS	Durée (heures)	NOM DU COURS	Durée (heures)
Développement de la personne	45	<b>Promotion, publicité et marketing du loisir</b>	45
Sociologie de la société québécoise	45	Stage d'application	105
Initiation aux techniques d'enquête sociale	45	<b>Gestion des services et programmes de loisir</b>	45
Sécurité et premiers soins en loisir	45	L'observation et ses méthodes	45
Introduction à la profession et au monde du loisir	45	Séminaire de synthèse	45
Introduction aux activités de loisirs	60	Loisir et organisation communautaire	45
Le contexte social de la profession	45	<i>Techniques de communication</i>	45
Stage de sensibilisation	60	Animation de groupe et travail en équipe	60
<i>Loisir et animation</i>	75	Développement de l'expression et de la créativité	45
<b>Introduction aux clientèles et aux milieux de loisir</b>	60	Stage d'intervention	480
Gestion des organismes et comités de loisir	45	<i>Introduction aux principes administratifs</i>	45
		Sous-total	1575
Plus 360 heures de cours choisis par l'établissement parmi ceux des 4 blocs ci-dessous :			
<b>Bloc sur les activités de loisir :</b>			
Activités de loisir sportif	45	<b>Le tourisme et le loisir</b>	45
Les jeux et l'intervention en loisir	45	Activités sociales et communautaires	45
Les arts et le loisir	45	<i>Activités de plein air d'été</i>	45
Expressivité, créativité et création	45	<b>Activités de plein air d'hiver</b>	45
<b>Bloc sur les clientèles :</b>			
<b>Clientèles des personnes handicapées</b>	45	Clientèles des milieux institutionnels	45
<b>Clientèles des enfants et des adolescents</b>	45	Clientèles des milieux commerciaux et industriels	45
<b>Clientèles des personnes âgées</b>	45	<b>Clientèles des milieux de tourisme et de plein air</b>	45
<b>Clientèles des milieux municipaux</b>	45		
<b>Bloc sur les milieux :</b>			
<b>Le loisir dans les milieux municipaux</b>	45	Le loisir dans les milieux commerciaux et institutionnels	45
Le loisir dans les milieux institutionnels	45	<b>Le loisir dans les milieux de tourisme et de plein air</b>	45
<b>Bloc des sujets variés :</b>			
<i>Interprétation de la nature</i>	45	<b>Aménagement et gérance des équipements de loisir</b>	45
<b>Organisation et gestion des activités de loisir</b>	45	Utilisation de logiciels sur micro-ordinateurs	45
		Total :	1935

#### 4.3.2 PROGRAMMES LIÉS INDIRECTEMENT AU SOUS-SECTEUR TOURISME

Six programmes sont considérés comme étant indirectement liés au tourisme. Ils peuvent être regroupés par sous-secteur de l'industrie pour lesquels ils présentent de l'intérêt : tourisme d'aventure et loisir de plein air, attrait touristiques et transport.

##### ◆ **Tourisme d'aventure et loisir de plein air**

Plusieurs études<sup>22</sup> faites au cours des dernières années ont souligné le manque de main-d'œuvre qualifiée et de formation pouvant répondre aux besoins de propriétaires de pourvoiries et d'entreprises du tourisme d'aventure.

Le secteur de formation Environnement et aménagement du territoire offre plusieurs programmes dont les objectifs, les options et les emplois visés ou encore emplois occupés présentent des liens certains avec l'industrie touristique. Les fiches suivantes présentent ces programmes.

##### ◆ **TECHNIQUES D'AMÉNAGEMENT CYNÉGÉTIQUE ET HALIEUTIQUE (DEC)**

<b>Description sommaire</b>		
Techniques d'aménagement cynégétique et halieutique (145.04)	<u>Nombre d'établissements/régions offrant ce programme en 1997 :</u>	<u>Nombre de diplômées et de diplômés en 1997 :</u>
Programme implanté en 1972 Programme révisé en 1985	1/1	25
Durée totale : 2565 heures Formation spécifique : 1905 heures		<u>Nombre de répondants en emploi en 1998 :</u>
Sanction : DEC		14
<u>Objectifs :</u> Former des techniciennes et techniciens en aménagement et en exploitation des ressources fauniques, notamment dans les domaines de <b>la chasse et de la pêche</b> . En biologie générale et appliquée, l'élève apprend à connaître la faune et la flore québécoises, les techniques d'aménagement des populations animales et de leur habitat ainsi que les techniques d'exploitation et de gestion de cette ressource naturelle renouvelable. <b>Le secteur des techniques de plein air et de gestion des équipements est, par ailleurs, consacré à la connaissance des activités de pleine nature.</b>	<u>Emplois visés :</u>  2221 Technologues et technicien/techniciennes en biologie  <b>2224 Techniciens/techniciennes du milieu naturel et de la pêche</b>	<u>Répondants en emploi lié à la formation en 1998 :</u>  1  Pêcheuse/pêcheur au casier (100 %)

22 Voir bibliographie.

◆ **TECHNIQUES D'ÉCOLOGIE APPLIQUÉE (DEC)**

<b>Description sommaire</b>		
Techniques d'écologie appliquée (145.01)	<u>Nombre d'établissements/régions offrant ce programme en 1997 :</u>	<u>Nombre de diplômées et diplômés en 1997 :</u>
Programme implanté en 1967 (145.00)	3/3	33
Programme révisé en 1988		<u>Nouvelles de répondants en emploi en 1998</u>
Durée totale : 2745 heures Formation spécifique : 2085 heures		42
Sanction : DEC		
<u>Objectifs :</u> Préparer les élèves à accomplir des tâches techniques dans les nombreux champs des applications écologiques, de la recherche et de la <b>sensibilisation</b> . Les tâches les plus importantes sont : l'inventaire, l'échantillonnage, l'analyse et la <b>gestion de la flore, de la faune et des habitats</b> , ainsi que la mise au point de techniques, <b>l'administration, l'information scientifique et vulgarisée et l'éducation du public.</b>	<u>Emplois visés :</u>  2221 Technologues et technicien/techniciennes en biologie	<u>Répondants en emploi lié à la formation en 1998 :</u>  5  Technologiste des sols (20,0 %)  Technicien/technicienne de musée (20,0 %)  Guide touristique (20,0%)

◆ **TECHNIQUES DU MILIEU NATUREL (DEC)**

Description sommaire		
<p>Techniques du milieu naturel (147.01)</p> <p>Programme implanté en 1976</p> <p>Programme révisé en 1986</p> <p>Option chasse et pêche Durée totale : 2685 heures Formation spécifique : 2025 heures</p> <p>Option aménagement de la faune Durée totale : 2700 heures Formation spécifique : 2040 heures</p> <p>Option aménagement et interprétation du patrimoine Durée totale : 2700 heures Formation spécifique : 2040 heures</p> <p>Sanction : DEC</p>	<p><u>Nombre d'établissements/régions offrant ce programme en 1997 :</u></p> <p style="text-align: center;">1/1</p>	<p><u>Nombre de diplômées et diplômés en 1997 :</u></p> <p style="text-align: center;">37</p> <p><u>Nombre de répondants en emploi en 1998 :</u></p> <p style="text-align: center;">16</p>
<p><u>Objectifs :</u> Ce programme vise à former <b>des techniciennes et des techniciens polyvalents</b> aptes à exercer de multiples fonctions de travail reliées à l'exploitation, à l'<b>aménagement et à la protection des richesses du milieu</b>. Il vise l'acquisition d'une connaissance globale du milieu, des éléments, des lois et des principes qui régissent le fonctionnement, les possibilités et les limites de tout écosystème; il permet d'en connaître la logique interne et les principaux modes d'intervention.</p>	<p><u>Emplois visés :</u></p> <p>5212 Personnel technique des musées et des galeries d'art</p>	<p><u>Répondants en emploi lié à la formation en 1998 :</u></p> <p style="text-align: center;">8</p> <p>Technicien/technicienne en santé animale (62,5 %)</p> <p>Technicien/technicienne en biologie (12,5 %)</p> <p>Contremaître/contremaîtresse de bûcherons et travailleurs assimilés (12,5 %)</p>

◆ **CONSERVATION DE LA FAUNE (DEP)**

Description sommaire		
<p>Conservation de la faune (1180/1680)</p> <p>Programme implanté en 1987</p> <p>Protection et exploitation du territoires fauniques (5179) révisé en 1998</p> <p>Durée : 1350 heures</p> <p>Sanction : DEC</p>	<p><u>C.S./régions offrant ce programme en 1997 :</u></p> <p style="text-align: center;">5/5</p>	<p><u>Nombre de diplômées et diplômés en 1997 :</u></p> <p style="text-align: center;">87</p> <p><u>Nombre de répondants en emploi en 1998 :</u></p> <p style="text-align: center;">41</p>
<p><u>Objectifs :</u> Acquérir les connaissances, les habiletés et les attitudes nécessaires pour effectuer des tâches telles que patrouiller les régions désignées, faire observer et appliquer les règles de la chasse et de la pêche, donner l'information pertinente, assister les biologistes dans les travaux, participer à des équipes d'inventaire faunique, exercer différents contrôles et inspections concernant la faune, surveiller l'exploitation des territoires sous bail, rédiger des rapports en prenant en considération les tâches énumérées ci-dessus.</p>	<p><u>Emplois visés :</u></p> <p><b>6442 Guides d'activités récréatives et sportives de plein air</b></p>	<p><u>Répondants en emploi lié à la formaton en 1998 :</u></p> <p style="text-align: center;">2</p> <p>Technologues et techniciens/techniciennes en sciences forestières (50,0 %)</p> <p>Techniciens/techniciennes du milieu naturel et de la pêche (50,0 %)</p>

◆ **Les attraits touristiques**

Un seul programme du collégial se rattache à un attrait touristique, soit *Techniques de muséologie*. Bien que ses objectifs se rapportent à des tâches liées à la conservation, ce programme s'avère intéressant pour les petites institutions muséales, les écomusées et les centres d'interprétation qui ont besoin d'une main-d'œuvre polyvalente.

◆ **TECHNIQUES DE MUSÉOLOGIE (DEC)**

Description sommaire		
Techniques de muséologie (570.B0) Programme implanté en 1994 (570.09) Programme révisé en 1997 (OS) Durée totale : 2610 heures Formation spécifique : 1950 heures Sanction : DEC	<u>Nombre d'établissements/régions offrant ce programme en 1997:</u>  1/1	<u>Nombre de diplômées et diplômés en 1997 :</u>  7  <u>Nombre de répondants en emploi en 1998 :</u>  6
<u>Objectifs :</u> Au terme de sa formation, l'élève sera plus particulièrement en mesure de <b>protéger les biens culturels</b> , que ceux-ci soient <b>en exposition</b> , en transit ou en réserve; <b>d'aménager les espaces d'exposition</b> ; d'installer les biens en réserve; d'apporter un soutien technique à la documentation des collections; d'emballer et de veiller au transport des biens.	<u>Emplois visés :</u>  N.D.	<u>Répondants en emploi lié à la formation en 1998 :</u>  4  Technicien/technicienne de musée (100,0 %)

◆ **Le transport**

Le domaine du transport comporte un programme d'études, le *Pilotage d'aéronefs*. Tout comme les conductrices ou conducteurs d'autocars, les pilotes aériens peuvent desservir des clientèles touristiques. Le développement récent des expéditions de chasse, de pêche et de tourisme d'aventure implique l'établissement de liens plus étroits avec ce domaine de l'industrie.

◆ **PILOTAGE D'AÉRONEFS (DEC)**

Description sommaire		
Pilotage d'aéronefs (280.AO) Programme implanté en 1967 (280.02) Programme révisé en 1998 (OS) Option multimoteurs aux instruments Durée totale : 2415 heures Formation spécifique : 1755 heures Option hydravion Durée totale : 2250 heures Formation spécifique : 1590 heures Option hélicoptère Durée totale : 2340 heures Formation spécifique : 1680 heures Sanction : DEC	<u>Nombre d'établissements/régions offrant ce programme en 1997 :</u>  1/1	<u>Nombre de diplômées et de diplômés en 1997 :</u>  61  <u>Nombre de répondants en emploi en 1998 :</u>  14
<u>Objectifs :</u> Ce programme vise à préparer les candidates et candidats à exercer avec compétence les tâches associées au pilotage d'aéronef (avion ou hélicoptère). Ce programme permettra d'acquérir les connaissances théoriques et de développer les habiletés pratiques nécessaires à une ou un pilote dans l'exercice de ses fonctions tant sur le plan national qu'international.	<u>Emplois visés :</u>  2271 Pilotes, navigateurs/navigatrices et instructeurs/instructrices de pilotage du transport aérien	<u>Répondants en emploi lié à la formation en 1998 :</u>  8  Pilotes d'avions (62,5 %)  Instructeurs/instructrices pilotes (25,0 %)  Régulateur/régulatrice de transport aérien (12,5 %)

#### 4.4 LES PROGRAMMES D'ETAT CONDUISANT AUX ATTESTATIONS DE FORMATION PROFESSIONNELLE (VOLET 2)

Le Programme de diversification des voies offertes aux jeunes en formation professionnelle, dans lequel s'inscrit le Volet 2, vise à augmenter le nombre d'inscriptions en formation professionnelle tout en répondant à des besoins locaux de main-d'œuvre. Toute commission scolaire intéressée peut offrir cette filière de formation professionnelle, qu'elle soit ou non autorisée à la carte des enseignements.

Les programmes qui conduisent à l'attestation de formation professionnelle (AFP) visent le développement de compétences spécifiques à l'exercice de métiers semi-spécialisés. Ces programmes individualisés, d'une durée variant entre 725 et 900 heures, doivent répondre à des besoins locaux d'emploi. Ils constituent une réponse sur mesure à des demandes ponctuelles de formation de la main-d'œuvre. Ils sont dispensés conjointement par des commissions scolaires et des entreprises ayant indiqué un besoin de main-d'œuvre semi-spécialisée.

Chaque programme comporte trois composantes :

- Formation générale en anglais, français et mathématiques (minimum 300 heures), dispensée dans un établissement scolaire;
- Préparation à l'exercice du métier (entre 350 et 400 heures), par l'acquisition d'au moins trois compétences spécifiques, acquises exclusivement en entreprise. Cette partie du programme est élaborée par la commission scolaire en collaboration avec une entreprise qui parraine le projet. Il s'agit généralement d'une formation non rémunérée;
- Préparation au marché du travail (minimum 75 heures), par le biais d'activités d'insertion socio-professionnelle et de développement d'attitudes et de compétences spécifiques dont l'établissement scolaire est responsable.

Ces programmes visent plus particulièrement les jeunes de 15 ans et plus. La réussite de la deuxième année du secondaire est exigée comme préalable. Les adultes peuvent accéder au programme, aux mêmes conditions, depuis janvier 1998.

L'évolution des données indique un intérêt marqué de la part des employeurs et des élèves pour ce programme expérimental. Le tableau synthèse 4.25 reflète l'importance de ce programme pour le sous-secteur à l'étude. Rien n'indique que tous les diplômés et diplômées se retrouvent dans le sous-secteur Tourisme. Cependant, les objets de formation répondent à des demandes et à des métiers semi-spécialisés du sous-secteur à l'étude.

Bien que les données de 1997-1998 soient partielles, la tendance vers la croissance du nombre de diplômés reliés au tourisme semble évidente.

**TABLEAU 4.25**  
**Nombre de diplômées et diplômés des programmes d'AFP reliés<sup>23</sup> au tourisme**

Diplômés des programmes d'AFP	1995-1996	1996-1997
Nombre de diplômées et de diplômés dans des programmes reliés au tourisme	70	177
Nombre total de diplômées et de diplômés pour l'ensemble des programmes	296	696
Pourcentage de diplômées et de diplômés reliés au sous-secteur Tourisme	23,7 %	25,4 %

Le tableau 4.26 illustre la répartition des diplômées et diplômés par métier, au cours des trois dernières années (les données concernant 1997-1998 sont partielles). Les titres de programmes entre parenthèses sont ceux des programmes qui ont été retirés du Répertoire des programmes d'études menant à des métiers semi-spécialisés pour être rattachés aux nouveaux programmes d'AFP présentés dans ce tableau.

Depuis le début du programme, les aides-cuisiniers et aides-cuisinières comptent pour 29,5 % de l'ensemble des diplômées et des diplômés reliés au tourisme. Les commis à la vente, indirectement reliés au sous-secteur, représentent une proportion légèrement supérieure (31,3 %). Plusieurs programmes ne font cependant pas partie du secteur de formation Alimentation et tourisme bien qu'ils y soient plus ou moins directement reliés. Notons que plusieurs professions ne disposant pas de DEP ou d'ASP spécifiques sont directement visées par les AFP.

---

<sup>23</sup> Les programmes sont ceux qui ont un lien avec le tourisme et non pas uniquement ceux du secteur de formation Alimentation et tourisme.

**TABLEAU 4.26**

**Présentation détaillée des diplômées et diplômés des programmes d'AFP liés au tourisme**

N°	TITRE DU PROGRAMME D'AFP	1995-1996	1996-1997	1997-1998 <sup>24</sup>
7003	Commis aux services à la clientèle	-	5	1
7011	Commis de vente	18	53	32
7511	Commis de vente (anglais)	-	1	1
7031	Aide-cuisinier, aide-cuisinière	20	57	24
7531	Aide-cuisinier, aide-cuisinière (anglais)	5	4	-
7034	Préposé, préposée au comptoir en restauration rapide	1	7	1
7534	Préposé, préposée au comptoir en restauration rapide (anglais)	-	-	1
7035	Préposé, préposée au service aux tables	4	3	3
7109	Aide-traiteur, aide-traiteuse	-	-	-
7026	Préposé, préposée à l'entretien de terrain de golf	2	3	-
7027	Préposé, préposée aux écuries	-	1	1
7189	Préposé, préposée aux soins d'animaux sauvages	-	-	-
7110	Commis dans un centre de plein air	-	-	5
7111	Commis dans une pourvoirie	1	5	1
7112	Commis de bar	-	-	-
7041	Réparateur-monteur, réparatrice-monteuse d'articles de sport	5	11	2
7045	Aide-concierge	3	9	3
7046	Gardien, gardienne de sécurité	1	1	-
7064	Préposé, préposée à la location et à l'entretien d'outillage et de véhicules légers	2	10	-
7037	Préposé, préposée à la location d'équipements de sport (7115 – Préposé, préposée dans un centre d'activités sportives)	4	-	-
7038	Préposé, préposée à l'entretien des chambres (7036 – Commis en hôtellerie)	-	2	-
7039	Préposé, préposée aux remonte-pentes (7115 – Préposé, préposée dans un centre d'activités sportives)	1	-	-
7070	Préposé, préposée au service de véhicules de loisirs	3	4	21
7570	Préposé, préposée au service de véhicules de loisirs	-	1	-
	<b>TOTAL DES DIPLÔMÉS ET DIPLÔMÉES</b>	<b>70</b>	<b>177</b>	<b>96</b>

Source : Fichiers du ministère de l'Éducation, DCFP, 30-03-99

24 Données partielles pour cette année.

## 4.5 LES PROGRAMMES D'ÉTABLISSEMENT

En plus des programmes de formation professionnelle et technique (DEP, ASP, DEC) certaines commissions scolaires et certains cégeps offrent des programmes sanctionnés par une attestation d'études collégiales (AEC). Ces programmes, répartis dans les différents secteurs de formation, tout comme les programmes réguliers, sont en général de plus courte durée et sont offerts de façon ponctuelle par les établissements d'enseignement. La section qui suit présente un recensement des programmes de cette filière qui concerne le tourisme.

### 4.5.1 LES ATTESTATIONS D'ÉTUDES COLLÉGIALES (AEC)

Les programmes menant à l'obtention d'une attestation d'études collégiales, qui permettent une spécialisation ou un perfectionnement, découlent souvent des programmes de formation technique existants. Peu nombreux dans les années 80, ces programmes se sont multipliés parallèlement aux diverses mesures d'employabilité mises de l'avant par Emploi-Québec et par la Direction des ressources humaines Canada (DRHC).

Les AEC sont des programmes dits d'établissement parce qu'ils sont élaborés par ces derniers et non par le ministère de l'Éducation comme le sont les programmes ordinaires. Les établissements autorisés à dispenser un DEC peuvent désormais offrir des AEC dans tous les domaines de formation sans détenir l'autorisation d'offrir un DEC dans le même domaine, comme c'était le cas auparavant. Cette nouvelle règle permet d'élargir et de diversifier considérablement l'offre de formation afin de répondre à des besoins locaux, régionaux ou spécifiques à des entreprises ou à un sous-secteur industriel.

Ces programmes répondent souvent à des demandes ponctuelles de main-d'œuvre et sont offerts en fonction des sources de financement disponibles ou peuvent être autofinancés. Les attestations d'études collégiales ne sont pas soumises aux enquêtes de Relance. Le MEQ enregistre et code toutes les AEC existantes mais ne publie aucune donnée relative à ces programmes.

À l'aide d'un document interne du MEQ, 36 AEC liées au tourisme ont été recensées (tableau 4.27). Elles sont très nombreuses dans le domaine de l'accueil, du guidage et de l'animation (près du tiers), mais bon nombre d'entre elles ont été créées pour répondre aux besoins particuliers de certains types d'organisations : restaurants, hôtels, clubs de vacances, terrains de golf, événements et agences de voyages.

**TABLEAU 4.27**  
**Liste d'AEC en relation avec le tourisme**

Code	Nom du programme
41431	Initiation à l'administration du tourisme
41432	Conseiller en tourisme extérieur
90249	Création et gestion d'entreprise touristique
90363	Techniques de tourisme
CLT01	Éco-interprète
90365	Techniques de gestion hôtelière
LCL01	Commercialisation des produits et services touristiques
LCL02	Conseiller en voyages
LCL03	Guide accompagnateur/agent d'information
LCL04	Stratégie d'animation touristique
LCL05	Accueil et animation en hébergement touristique
LCL06	Hébergement touristique, agent de service à la clientèle
LCL07	Organisateur d'événements
LCL08	Développement touristique
LCL09	Accueil et animation
MEQ	Tourisme rural
901,31	Gestion d'un centre de production de plats cuisinés
391,42	Technicien du loisir sportif
900,36	Activités de plein air
CJN03	Gestion d'un terrain de golf
JYC01	Responsable d'animation d'hôtels-clubs de vacances
JYC02	Animateur enfants et adolescents en hôtels-clubs de vacances
LCA1V	Gestion et animation d'activités culturelles
LCL0B	Tourisme : Accueil et animation
LCL0C	Guide-accompagnateur
LCL0D	Technique de gestion d'une entreprise touristique
LCL0E	Technique de commercialisation du voyage
LCL0F	Technique de commercialisation du tourisme réceptif
LCL0G	Commercialisation de produits et services touristiques et hôteliers
LCL0H	Technique de guidage en tourisme d'aventure et écotourisme
LJA0A	Techniques de gestion d'un service alimentaire
LJA0B	Techniques de gestion hôtelière
LJA0C	Gérance de restaurant
LCA12	Initiation à la gestion : restauration
LJA01	Délégué commercial pour établissements hôteliers
LJA02	Démarrage et gestion de restaurants

Source : Recensement à partir d'un document interne du MEQ (1998).

Afin de dresser un portrait des AEC en tourisme effectivement dispensées ces dernières années et d'évaluer le nombre de diplômes provenant de cette filière, nous avons interrogé (par téléphone) tous les établissements d'enseignement collégial. Le tableau 4.28 présente les résultats cumulatifs de notre enquête. Les personnes intéressées peuvent consulter l'annexe 2 pour connaître la répartition de ces résultats par régions et l'annexe 4 pour un portrait par établissement.

**TABLEAU 4.28**  
**Nombre de personnes inscrites dans les AEC en tourisme dispensées entre 1993 et 1998**

Code	Nom du programme	1993	1994	1995	1996	1997	1998	Total
41431	Initiation à l'administration du tourisme	21	12		74	67		174
41432	Conseiller, conseillère en tourisme extérieur	20	17	20	58	40	26	181
90249	Création et gestion d'entreprise touristique	12	12	12	23	29	27	115
90363	Techniques de tourisme				30			30
	Guide : accueil touristique		10					10
CLT01	Éco-interprète		17		14			31
90365	Techniques de gestion hôtelière		7					7
LCL01	Commercialisation des produits et services touristiques				15	34	47	96
LCL04	Stratégie d'animation touristique		25	25	25	25		100
LCL05	Accueil et animation en hébergement touristique					22		22
LCL06	Hébergement touristique, agent de service à la clientèle				55	26		81
LCL08	Développement touristique		15					15
LCL09	Accueil et animation					30		30
MEQ	Tourisme rural						15	15
LCA1U	Commercialisation et gestion des petits fruits						16	16
LCL0B	Tourisme : Accueil et animation		15					15
LCL0C	Guide-accompagnateur, guide-accompagnatrice			17	20	17	14	68
LCL0H	Techniques de guidage en tourisme d'aventure et écotourisme				15	15		30
LJA0A	Techniques de gestion d'un service alimentaire					11	15	26
LJA0B	Techniques de gestion hôtelière						21	21
LJA0C	Gérance de restaurant						18	18
LJA06	Techniques de gestion hôtelière				13		16	29
LJA07	Gestion de production alimentaire haut de gamme					8	14	22
LJA08	Gestion des services alimentaires et de restauration					11		11
	Total en formation	53	130	74	342	335	229*	1163
	Total d'AEC dispensées	3	9	4	11	13	11	

Source : Sondage du Groupe DBSF auprès des établissements d'enseignement.

\* : Somme partielle n'incluant pas les diplômes remis au printemps 1998.

Moins élevé qu'entre 1993 et 1995, le nombre d'AEC dispensées annuellement depuis 1996 s'établit à plus d'une dizaine. Même si les données de 1998 ne sont pas complètes, on peut affirmer que depuis trois ans, plus de 300 personnes par année sont formées dans cette filière. Cette évaluation n'est pas gonflée puisque certains établissements ont omis les AEC liées au tourisme mais rattachées à d'autres secteurs (par exemple à l'environnement et aménagement du territoire) et que d'autres n'étaient pas en mesure de se prononcer sur les inscriptions à temps partiel.

Les AEC dans le domaine de l'accueil, de l'animation et du guidage ont regroupé près de 400 personnes depuis 1993. L'AEC *Conseiller, conseillère en tourisme extérieur* (agent, agente de voyages) arrive au deuxième rang, suivie de près par *Initiation à l'administration du tourisme*, qui comptent respectivement 181 et 174 personnes. Deux autres AEC ont attiré une centaine de personnes depuis 1993 : *Création et gestion d'entreprise touristique* (115) et *Commercialisation des produits et services touristiques* (96).

Depuis 1993, c'est le Cégep de Matane (incluant sa filiale cégep partenaire à Sainte-Anne-des-Monts) qui a décerné le plus d'AEC pour un total de 296. Le Collège Laflèche arrive au deuxième rang avec un peu moins de 200 personnes, suivi du Cégep de Saint-Félicien qui en compte 158. La région de Québec (Cégep de Limoilou et Collège Mérici) se classe au quatrième rang avec 136 AEC décernées.

Peu d'établissements disposent de données sur le placement. Ceux qui le font (Matane, I.T.H.Q. et Collège Laflèche) déclarent des taux de placement supérieurs à 75,0 %.

## 4.6 LES PROGRAMMES UNIVERSITAIRES

Les programmes de formation de l'enseignement universitaire ont été recensés à partir du *Répertoire de la formation en tourisme au Québec* réalisé conjointement par la CSN et l'UQAM et des guides les plus récents publiés par les éditions Ma Carrière et le Service régional d'admission du Montréal métropolitain (SRAM).

Les quinze programmes en tourisme ainsi répertoriés ont été regroupés selon cinq thèmes différents et sont présentés dans les tableaux suivants.

### 4.6.1 TOURISME

**TABLEAU 4.29**  
**Programmes universitaires en tourisme**

Titre du programme et établissement(s)	Diplôme	Objectifs	Durée	Particularités
<b>Baccalauréat</b>				
<b>Gestion du tourisme et de l'hôtellerie</b> Université du Québec à Montréal (UQAM)	B.A.A.	Ce programme vise l'acquisition de connaissances théoriques et de compétences professionnelles permettant de mieux comprendre les secteurs touristiques national et international, dans toute leur complexité, afin de contribuer à leur développement.	3 ans	Option marketing
<b>Certificat</b>				
<b>Gestion du développement touristique</b> Université Laval	Certificat	Ce programme a pour but de donner aux dirigeants et aux propriétaires d'établissements touristiques qui sont sur le marché du travail depuis quelques années une formation pour maintenir et augmenter leurs compétences dans la gestion du développement de leur entreprise en fonction d'objectifs à court, moyen et long terme.		Formation continue
<b>Maîtrise</b>				
<b>Maîtrise en gestion et planification du tourisme</b> UQAM	Maîtrise ès sciences	Ce programme vise à : former des gestionnaires de haut niveau des services touristiques; former des spécialistes de la planification stratégique capables de concevoir des stratégies de développement tenant compte de l'environnement naturel, culturel, économique, juridique, administratif et des ressources matérielles, financières et humaines disponibles.	1 an (3 sessions intensives)	Maîtrise professionnelle accessible aux personnes ayant de l'expérience dans le domaine
<b>Certificat de 2<sup>e</sup> cycle</b>				
<b>Tourism Management</b> Université McGill	Diplôme professionnel de 2 <sup>e</sup> cycle	Ce programme vise à faire acquérir aux personnes inscrites des compétences professionnelles, un potentiel de leadership et des attitudes managériales afin qu'elles accèdent au rang de cadre professionnel.	2 ans	

## 4.6.2 HÔTELLERIE ET RESTAURATION

**TABLEAU 4.30**  
**Programmes universitaires en hôtellerie et restauration**

Titre du programme et établissement(s)	Diplôme	Objectifs	Durée	Particularités
<b>Baccalauréat</b>				
<b>Gestion du tourisme et de l'hôtellerie</b> UQAM en collaboration avec l'ITHQ	B.A.A.	Ce programme vise à : - Former des administrateurs capables de prendre la direction d'une unité hôtelière de restauration ayant des connaissances suffisantes dans les deux domaines, une bonne connaissance des disciplines fondamentales et du domaine touristique en général; - Développer les qualités ou facultés suivantes : la maîtrise du processus administratif de l'hébergement et de la restauration, l'esprit d'analyse et de synthèse, le sens des responsabilités, la polyvalence et la capacité de s'adapter aux exigences spécifiques de cette industrie, la créativité et le leadership.	3 ans	Option Gestion hôtelière et de restauration
<b>Certificat</b>				
<b>Hospitality Management</b> Université Concordia	Certificat de 1 <sup>er</sup> cycle	Ce programme vise à initier les étudiantes et étudiants à la gestion des services d'accueil particulièrement dans les hôtels, les restaurants et dans les services alimentaires d'institution.	1 an	
<b>Mini-certificat</b>				
<b>Gestion hôtelière</b> UQAM et ITHQ	Programme court de 1 <sup>er</sup> cycle	Ce programme vise à : - Développer des compétences indispensables à la gestion des secteurs vitaux de l'entreprise confrontée aux exigences de la productivité, de la gestion compétitive, de la technologie informatisée et de l'allocation des ressources dans un contexte de mondialisation des marchés; - Sensibiliser les étudiantes et étudiants au marketing et à la publicité, au contrôle financier, à la gestion des relations de travail, à l'organisation des services de production et de distribution ainsi qu'à la gestion des aménagements.	4 mois	N'a été offert qu'une seule fois en 1996.

#### 4.6.3 VOYAGE ET TRANSPORT

**TABLEAU 4.31**  
**Programmes universitaires en voyage et transport**

Titre du programme et établissement(s)	Diplôme	Objectifs	Durée	Particularités
<b>Certificat</b>				
<i>Tourism Program</i> Université Concordia	Certificat de 1 <sup>er</sup> cycle	Ce programme vise à former principalement des agents de voyages.	1 an	Formation continue
<b>Certificat de 2<sup>e</sup> cycle</b>				
<b>Gestion des transports</b> Université McGill	Certificat de 2 <sup>e</sup> cycle	Ce programme vise à inculquer à l'étudiant ou à l'étudiante des bases universitaires qui les prépareront à un poste de cadre dans l'industrie des transports. Les cours compris dans ce programme sont reconnus par l'Institut canadien du trafic et du transport.	1 an	
<b>Maîtrise</b>				
<i>Master of Business Administration for Airline and Aviation Managers</i> Université Concordia en collaboration avec I.A.T.A.	MBA	Ce programme vise à : - Préparer des gestionnaires qualifiés pour des postes de haute direction dans l'industrie du transport aérien; - Faire apprendre aux étudiants et aux étudiantes des techniques managériales et de décision analytique dans le contexte du transport aérien; - Sensibiliser les élèves aux facteurs constants de changement dans l'industrie.	2 ans	Maîtrise professionnelle

#### 4.6.4 LOISIR ET TOURISME D'AVENTURE

**TABLEAU 4.32**  
**Programmes universitaires en loisir et tourisme d'aventure**

Titre du programme et établissement(s)	Diplôme	Objectifs	Durée	Particularités
<b>Baccalauréats</b>				
<b>Récréologie</b> Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR)	B.A.	Ces programmes visent à former des intervenants et des intervenantes aptes à agir auprès des individus, des groupes et des collectivités de façon à leur permettre de satisfaire leurs besoins et leurs aspirations en matière de loisir.	3 ans	
<i>Leisure Studies</i> Université Concordia				
<b>Plein air et tourisme d'aventure</b> Université du Québec à Chicoutimi (UQAC)		Ce programme vise à donner à l'étudiante et à l'étudiant une formation professionnelle polyvalente dans le domaine du tourisme d'aventure. Il permet d'acquérir les connaissances fondamentales, les habiletés et les attitudes professionnelles nécessaires à une profession de plein air.	3 ans	Nouveau programme issu du baccalauréat en éducation physique

#### 4.6.5 CULTURE ET MUSÉOLOGIE

**TABLEAU 4.33**  
**Programmes universitaires en culture et muséologie**

Titre du programme et établissement(s)	Diplôme	Objectifs	Durée	Particularités
<b>Certificat de 2<sup>e</sup> cycle</b>				
<b>Muséologie</b> Université Laval	Diplôme professionnel de 2 <sup>e</sup> cycle	Former des spécialistes de musées : organisation et gestion des musées, expositions, collections et conservation, histoire de l'art, archéologie, etc.	1,5 ans (3 sessions)	
<b>Maîtrises</b>				
<b>Maîtrise en loisir, culture et tourisme</b> Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR)	Maîtrise ès arts	Ce programme vise à : - Procurer une formation polyvalente et interdisciplinaire fondamentale à la recherche dans les domaines du loisir, de la culture et du tourisme dans la société québécoise; - Former un intervenant ou une intervenante possédant de bonnes connaissances en loisir, culture et tourisme ainsi qu'une connaissance de l'action sociale menée dans ces domaines.	2 ans	
<b>Maîtrise en muséologie</b> Université du Québec à Montréal (UQAM) conjointement avec l'Université de Montréal	Maîtrise ès arts	Ce programme vise une formation théorique et pratique desintervenantes et intervenants dans le champ muséal . Au plan théorique, ce programme vise à former l'étudiant et l'étudiante à la recherche, à la critique et à la mise en opération des concepts de base de la muséologie. Au plan pratique, ce programme vise une initiation concrète aux diverses composantes du travail muséal, par des stages et des travaux pratiques dans différentes institutions muséales et autres lieux d'exposition et de diffusion.	2 ans	

#### 4.6.6 CONSTATS

Quatre programmes touchant le tourisme en général (gestion et planification) sont offerts par trois universités. L'UQAM offre un baccalauréat et une maîtrise; l'Université Laval, un certificat à la formation continue et l'Université McGill, un diplôme professionnel de deuxième cycle.

Une option du baccalauréat de l'UQAM porte sur la gestion hôtelière et la restauration comme le font les deux certificats de premier cycle offerts à l'ITHQ (en collaboration avec l'UQAM) et à l'Université Concordia.

Un certificat de premier cycle à la formation continue prépare à la fonction d'agente ou agent de voyages. Deux autres programmes concernent le transport aérien (MBA professionnel) et le transport en général (certificat de deuxième cycle).

Trois programmes de premier cycle couvrent le loisir, le plein air et le tourisme d'aventure.

Une maîtrise en loisir, culture et tourisme est offerte dans le prolongement du baccalauréat en récréologie à l'UQTR.

Deux diplômes sont offerts en muséologie : une maîtrise conjointe (l'UQAM et l'Université de Montréal) et un diplôme professionnel de deuxième cycle offert par l'Université Laval.

## 4.7 LES AUTRES FORMATIONS

La section que nous amorçons présente brièvement d'autres formations du sous-domaine Tourisme mais non sanctionnées par le ministre de l'Éducation ou les établissements d'enseignement. Il s'agit de la formation sur mesure en entreprise dont les programmes sont instaurés au Québec par le CQRHT.

### 4.7.1 LA FORMATION SUR MESURE

Très peu d'entreprises québécoise en tourisme dispensent de la formation sur mesure à leur personnel. Une enquête menée par l'UQAM pour le compte de la CSN<sup>25</sup>, en 1994, auprès des employés syndiqués de l'hôtellerie a démontré que, même dans ces grandes entreprises, il ne se fait que peu ou pas de formation. Deux ans plus tard, les études sectorielles réalisées dans le cadre du *Diagnostic d'ensemble des ressources humaines en tourisme au Québec* concluaient que toutes catégories confondues, les entreprises investissaient très peu dans la formation de leur main-d'œuvre.

Seules les très grandes entreprises, dotées d'un service de ressources humaines, consacrent temps et argent à la formation sur une base régulière. Les trois exemples suivants illustrent ces propos.

L'Académie Mont -Tremblant prépare et donne de la formation aux employés et employées de la station du même nom qui bénéficient par ailleurs de formations standards provenant du siège social d'Intrawest.

---

25 Premier colloque syndical sur l'industrie québécoise du tourisme CSN-UQAM, 1994.

La Direction de la formation de la Société des casinos du Québec se charge de la formation des employés nouvellement embauchés et de l'amélioration de la qualité de la main-d'œuvre des casinos de Montréal, de Charlevoix et de Hull.

Le groupe Transat, qui s'est doté d'une direction des ressources humaines il y a à peine trois ans, dispense aussi de la formation au personnel de ses différentes filiales.

L'entrée en vigueur, de façon graduelle depuis le 1<sup>er</sup> janvier 1996, de la *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre* (L.Q. 1995, c. 43)<sup>26</sup> devrait permettre une augmentation des sommes consacrées à la formation de la main-d'œuvre par les petites et moyennes entreprises touristiques. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 1998, les entreprises dont la masse salariale est supérieure à 250 000 \$ se sont ajoutées à celles déjà soumises à la Loi. Les entreprises de cette taille sont très nombreuses dans le sous-secteur Tourisme.

#### 4.7.2 LES PROGRAMMES DU CQRHT

Le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme a été créé en 1995. Il rassemble les associations sectorielles et régionales en tourisme, les syndicats et les associations professionnelles représentant les travailleuses et travailleurs de l'industrie touristique québécoise. Il a pour mission de :

- ◆ « Contribuer à l'élaboration de stratégies de développement des ressources humaines
- ◆ visant à rehausser le niveau de professionnalisme de l'industrie touristique
- ◆ et par conséquent, à améliorer la croissance économique de ce secteur au Québec, ainsi que sa compétitivité à l'échelle internationale<sup>27</sup>. »

---

26 Guide 1996. Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre. Investir 1% en formation : ça rapporte !, SQDM, 1995.

27 Pochette de présentation du CQRHT, 1997.

Pour ce faire, le CQRHT offre un ensemble de services, de programmes et d'outils de formation qu'il a développés lui-même ou qui proviennent du Conseil canadien des ressources humaines en tourisme (CCRHT). Trois de ces éléments sont particulièrement intéressants à considérer dans l'actuel portrait de l'offre de formation en tourisme et plus particulièrement en ce qui a trait à la restauration. Il s'agit des normes de compétence et de la reconnaissance professionnelle du programme Client Plus et du programme Jeunesse.

#### 4.7.2.1 *Les normes de compétence et la reconnaissance professionnelle*

Les normes de compétence nationales, diffusées depuis peu au Québec par le CQRHT, sont à la base du programme de reconnaissance professionnelle mis sur pied ici par le CCRHT et offert, depuis quelques années, dans les autres provinces et territoires canadiens. Ce programme de reconnaissance pour les métiers du tourisme est similaire à la certification interprovinciale appelée « Sceau rouge » qui existe déjà pour certaines fonctions de travail (dont les chefs) dans différents secteurs industriels.

Semblables aux résultats d'un analyse de situation de travail – étape importante du processus d'élaboration de programme du MEQ – les normes nationales de compétence «définissent les connaissances, les habiletés et les attitudes qu'une personne doit avoir pour être considérée comme compétente dans sa profession.

Elles servent à mesurer le rendement et à déterminer le contenu des ressources de formation»<sup>28</sup>. Plusieurs normes de compétence sont déjà élaborées pour des professions stratégiques dans l'industrie touristique. Le CQRHT poursuit son travail de traduction et d'adaptation des cahiers de normes et prépare le matériel nécessaire pour le programme de reconnaissance des fonctions de travail de l'industrie touristique.

#### 4.7.2.2 *Le programme Client Plus*

Le programme Client Plus est une formation en service à la clientèle qui s'adresse aux entreprises québécoises dont les employés sont en contact avec les visiteurs et les touristes. Créé pour répondre à un besoin identifié dans le *Diagnostic d'ensemble des ressources humaines en tourisme* en 1996 et reconnu par Tourisme Québec dans sa plus récente politique de développement touristique<sup>29</sup>, ce programme est le pendant francophone de programmes similaires offerts dans d'autres provinces. La formation *Super Host*, développée pour l'exposition universelle de Vancouver en 1986, a été suivie à ce jour par plus de 300 000 personnes. Le même programme, acheté par l'Ontario, a été dispensé à 25 000 employés. L'Alberta connaît tout autant de succès avec sa formation *Alberta Best*.

---

28 *Catalogue des produits destinés à l'industrie canadienne du tourisme*, CQRHT, p.1.6.

29 *Pour donner au monde le goût du Québec. Politique de développement touristique*, Tourisme Québec, p.17.

Composée de deux volets, la formation s'adresse aux employés (7 heures) mais aussi aux superviseurs/gestionnaires qui les encadrent (14 heures).

A la suite des expériences pilotes faites auprès de différentes clientèles pour valider le contenu de la formation, le programme Client Plus a été lancé officiellement en mai 1998. Il est diffusé dans toutes les régions par des associations touristiques régionales ou sectorielles et par des firmes privées. Les séminaires sont donnés par des formatrices et des formateurs d'expérience, accrédités à cet effet.

Le CQRHT souhaite faire de Client Plus un programme reconnu officiellement par Tourisme Québec et qu'il soit intégré à d'éventuelles normes de classification des entreprises touristiques.

#### 4.7.2.3 *Le programme Jeunesse*

Le programme Jeunesse : Carrières en Tourisme, a été mis en œuvre par le Conseil canadien des ressources humaines en tourisme (CCRHT) et le Développement des ressources humaines Canada (DRHC). Il est administré, au Québec, par le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT) en collaboration avec un organisme reconnu dans différentes régions du Québec.

Il s'agit essentiellement d'un projet d'insertion en milieu de travail, dans l'industrie touristique, pour les jeunes sans emploi de 18 à 24 ans qui sont titulaire d'un diplôme de 5<sup>e</sup> secondaire ou d'un diplôme professionnel (DEP) en tourisme.

Objectifs :

- ◆ Intégrer, sur une période de 18 mois, 250 jeunes adultes âgés de 18 à 24 ans dans l'industrie touristique;
- ◆ Faire acquérir aux jeunes l'expérience et les compétences voulues pour qu'elles et ils puissent s'engager sur la voie d'un emploi stable et d'une carrière en tourisme;
- ◆ Mettre à la disposition de l'industrie des outils de formation utiles conçus à partir des normes de compétence nationales.

Emplois visés par le programme :

préposé, préposée à la réception

préposé, préposée aux réservations

préposé, préposée à l'entretien ménager

préposé, préposée à l'information touristique

préposé, préposée au service des mets et boissons

préposé, préposée au bar

aide-cuisinier, aide-cuisinière

- Toute autre fonction d'entrée dans l'industrie touristique.

Le programme Jeunesse se divise principalement en quatre étapes :

1. Recrutement et sélection des jeunes adultes
2. Formation relative aux compétences communes
3. Formation des moniteurs et monitrices en entreprise
4. Intégration des participants et participantes en milieu de travail.

Pour les besoins de l'étude, nous nous attarderons aux étapes 2, 3 et 4.

## 2- Formation relative aux compétences communes

Avant d'être intégrés dans les entreprises, les jeunes adultes sélectionnés auront suivi une formation d'une durée de 90 heures, subdivisée de la façon suivante :

- ◆ Programme canadien standardisé élaboré à partir de normes nationales de compétence, c'est-à-dire les compétences de base que doit posséder toute personne qui s'apprête à travailler dans l'industrie touristique (très axée sur le savoir-être);
- ◆ Formation élaborée selon les besoins des régions qui participent à l'implantation du programme;
- ◆ Conférences et formations d'appoint telles que :
  - Premiers soins et réanimation cardio-respiratoire;
  - Programme de prévention de la CSST;
  - Client Plus;
  - Protocole téléphonique;
  - Hygiène et salubrité.

## 3- Formation des moniteurs et monitrices en entreprise

Un des principaux objectifs du programme consiste à favoriser l'émergence d'une culture de la formation dans le milieu du tourisme (incluant la restauration). Afin de mieux répondre aux besoins des participantes et participants et d'atteindre les objectifs en matière de formation, il est nécessaire d'accroître les compétences des monitrices et des moniteurs en milieu de travail.

Les entreprises qui acceptent d'engager des jeunes adultes dans le cadre du programme Jeunesse doivent donc désigner un ou deux employés ou cadres de l'entreprise pour recevoir la formation de monitrice ou moniteur d'une durée de deux jours. Cette personne sera ensuite responsable de l'intégration et de la formation du participant dans l'entreprise.

#### 4- Intégration des participants et participantes en milieu de travail

La participante ou le participant est intégré dans le milieu de travail pour une durée minimale de 450 heures à raison d'au moins 25 heures par semaine ou l'équivalent;

L'employeur s'engage à former ces personnes, par l'intermédiaire de la monitrice ou du moniteur, à une fonction de travail pour un minimum de 90 heures.

À la suite d'une première expérimentation de 18 mois, 314 jeunes ont été intégrés au milieu touristique.

Le tableau 4.34 indique la répartition des jeunes par fonction de travail visée.

**Tableau 4.34**  
**Répartition des jeunes par fonction de travail visée**

Fonctions de travail	Nombre
Préposé, préposée à la réception	43
Préposé, préposée au service des mets et boissons	87
Préposé, préposée au bar	5
Préposé, préposée aux réservations	12
Aide-cuisinier, aide-cuisinière	63
Préposé, préposée à l'information touristique	30
Préposé, préposée à l'entretien ménager	2
Autres	72
Total	314

Le CQRHT et ses partenaires ont établi les principaux objectifs de ce programme pour les trois prochaines années (1999 à 2002) :

- ◆ avec l'appui d'Emploi Québec, stabiliser les emplois saisonniers;
- ◆ recruter des jeunes n'ayant pas complété leur 5<sup>e</sup> secondaire et s'organiser pour qu'à la fin du programme Jeunesse, elles ou ils reçoivent une attestation de formation professionnelle délivrée par le ministère de l'Éducation du Québec (MEQ); cette démarche ne sera possible que pour les emplois semi-spécialisés;
- ◆ intégrer, au cours des trois prochaines années, 650 jeunes adultes dans l'industrie touristique et ce, dans les différentes régions du Québec.

### 4.7.3 CONSTATS

Il se fait très peu de formation dans les entreprises du sous-secteur Tourisme au Québec. La Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'oeuvre ainsi que les différents services et programmes offerts par le CQRHT en restauration, plus particulièrement celui de la reconnaissance professionnelle, devraient contribuer à améliorer cette situation à moyen terme.

Le programme Jeunesse, établi par le CCRHT dans les autres provinces et territoires depuis quatre ans, et récemment implanté au Québec par le CQRHT, a connu un succès marqué auprès des jeunes et des entreprises en région. Ce programme, tout comme le nouveau régime d'apprentissage d'Emploi Québec et les attestations de formation professionnelle, poussent les entreprises hôtelières et de restauration à fournir des places aux apprenties et aux apprentis.

Il existe peu d'écoles privées qui offrent des programmes non reconnus par l'État dans le domaine du tourisme et pour celles qui le font, il s'agit du domaine de la restauration.

## 4.8 ANALYSE GENERALE ET SYNTHESE

Les programmes de formation liés au sous-secteur Tourisme se présentent ainsi :

**Tableau 4.35**  
**Nombre de programmes d'études par secteur de formation**

Diplôme	Nombre	Secteur de formation
<b>Secondaire</b>		
AFP	26	Alimentation et tourisme, autres secteurs de formation
<b>DEP</b>	<b>4</b>	<b>Alimentation et tourisme</b>
DEP	1	Autres secteurs de formation
<b>ASP</b>	<b>3</b>	<b>Alimentation et tourisme</b>
<b>Collégial</b>		
<b>DEC</b>	<b>3</b>	<b>Alimentation et tourisme</b>
DEC	7	Autres secteurs de formation
AEC	29	Alimentation et tourisme, autres secteurs de formation
Université	16	Divers secteurs
<i>Autres formations et formation sur mesure</i>		

Bien que le sous-secteur de formation compte quatre DEP, trois ASP et trois DEC, on note une très grande diversité de formations qui ont un lien direct ou indirect avec le tourisme.

Les programmes de DEP, d'ASP et de DEC du sous-secteur visent au total quatorze professions sur les trente-cinq qui ont été retenues pour l'analyse faite au chapitre 3, soit environ 40 %. On constate qu'avant la mise en place des AFP, la majorité des professions n'étaient touchées par aucun programme d'études spécifique à l'intérieur du sous-secteur de formation.

Les programmes du sous-secteur de formation Tourisme fournissent près de 75 % des diplômes au secondaire et plus de 90 % des diplômes au collégial. Avec 2 499 diplômées et diplômés reliés au tourisme, ce sous-secteur cumulait 6,1 % des diplômées et diplômés en formation professionnelle et technique en 1997.

Ces chiffres témoignent d'une offre de formation relativement limitée dans le sous-secteur Tourisme. Ce phénomène s'ajoute au fait que de nombreuses personnes diplômées et actives en tourisme ont étudié dans d'autres secteurs de formation.

Il semble évident, à court terme, que l'industrie continuera de reposer sur une main-d'œuvre en général peu spécialisée. Par ailleurs, le développement de l'industrie appelle des investissements importants, une professionnalisation significative, l'accroissement de la qualité qui se traduiront globalement par une demande de main-d'œuvre plus spécialisée. Les programmes de formation devront, de plus en plus, permettre de satisfaire aux exigences qui en découleront.

Le tourisme constitue une activité économique déterminante pour plusieurs régions du Québec et les emplois reliés à ce sous-secteur sont très variés. Ainsi, il est inévitable que plusieurs personnes travaillant dans l'industrie touristique aient une formation connexe à ce sous-secteur. Il serait par ailleurs pertinent de repérer ces programmes afin d'y intégrer une sensibilisation au tourisme ou au service à la clientèle ou encore une formation de base en ces domaines.

#### LA FORMATION AU SECONDAIRE

Au secondaire, le seul programme *Cuisine d'établissement* regroupe plus de 50 % des titulaires d'un DEP en tourisme. Cette situation illustre la concentration de l'offre de formation. De fait, environ les trois quarts des diplômées et diplômés du secondaire (DEP et ASP) se dirigent vers des emplois dans le domaine de la restauration. Les domaines du voyage et de l'hébergement comptent aussi des programmes spécifiques. Les autres domaines du tourisme sont moins bien servis par l'offre de formation du secteur. Cependant, certains programmes d'études rattachés à d'autres secteurs de formation comblent partiellement cette carence.

Les attestations de formation professionnelle (AFP) sont venues combler des lacunes pour ce qui est des métiers semi-spécialisés. Cet apport est d'autant plus appréciable que le sous-secteur Tourisme comporte une proportion significative de métiers semi-spécialisés et de métiers exigeant une formation au secondaire. La formule souple des AFP permet une réponse immédiate et ciblée à des besoins locaux, régionaux ou provinciaux. Cette nouvelle formule mérite donc d'être suivie avec intérêt et d'être bonifiée en fonction de l'évolution des demandes des employeurs.

#### LA FORMATION COLLÉGIALE ET UNIVERSITAIRE

L'offre relativement restreinte de programmes de formation au collégial et à l'universitaire reflète partiellement la demande actuelle du marché du travail. La progression des inscriptions et de la diplomation, notamment en *Techniques de tourisme*, semble traduire une demande réelle du marché du travail.

Soulignons que certains programmes collégiaux répertoriés en dehors du secteur de formation à l'étude sont apparentés au sous-secteur Tourisme. Plusieurs compétences visées par ces programmes, notamment en *Techniques d'intervention en loisir*, en *Techniques d'écologie appliquée* ou en *Conservation de la faune*, répondent à des demandes soulevées par l'industrie touristique.

#### LES EMPLOIS VISÉS PAR RAPPORT AUX EMPLOIS OCCUPÉS

Le principal problème a trait au faible taux de placement dans les emplois reliés à la formation. Cependant, l'analyse des données permet d'établir une relation significative entre les emplois visés par les programmes et les emplois réellement occupés par les titulaires de diplômes. Bien que plusieurs secteurs de formation présentent des difficultés à cet égard, il serait important d'analyser, dans le sous-secteur du tourisme, les causes particulières des faibles taux de placement dans les emplois visés par les programmes de formation.

#### LES CHEVAUchements

Par rapport aux emplois visés par les programmes en tourisme, il y a peu de chevauchements apparents entre les DEP et les DEC si ce n'est la formation des conseillères et des conseillers en voyages. On note que cette problématique est prise en compte dans le cadre de la révision en cours des programmes concernés. Les ASP se présentent, pour leur part, comme des voies de spécialisation par rapport aux DEP apparentés. L'arrivée récente des AFP vient compléter l'offre de formation en matière de métiers semi-spécialisés et n'entre pas, à première vue, en concurrence avec les DEP.

Les chevauchements avec l'enseignement universitaire sont aussi limités, bien que bon nombre de diplômées et diplômés de programmes reliés et non reliés au tourisme se retrouvent dans des emplois non visés par les programmes en cause.

## TABLEAU SYNTHÈSE

Le tableau synthèse ci-dessous illustre les tendances au plan de la formation et de l'emploi pour chacun des programmes reliés au sous-secteur Tourisme.

**TABLEAU 4.36**  
**Synthèse de l'évolution des programmes en tourisme**

Programmes	Nouvelles inscriptions	Diplômes décernés	En emploi	En emploi relié à la formation et à temps plein
<b>DEP</b>				
Cuisine d'établissement	↗	↗	→	⚡
Commercialisation des voyages	↗	↗	→	⚡
Service de la restauration	↗	↗	⚡	↘
Réceptionniste bilingue en hôtellerie	↗	↗	↗	↘
<b>ASP</b>				
Cuisine actualisée	↗	→	↘	↘
Pâtisserie de restaurant	↗	↘	⚡	⚡
Sommellerie	↗	↗	⚡	⚡
<b>DEC</b>				
Techniques de gestion des services alimentaires et de restauration	↗	→	↗	↘
Techniques de gestion hôtelière	⚡	⚡	↗	↘
Techniques de tourisme	↗	↘	⚡	⚡

Légende  
 ↗ = croissant  
 ↘ = décroissant  
 → = stable  
 ⚡ = irrégulier

## 5 PISTES D'ACTION

Comme suite aux constats effectués dans les chapitres précédents, un certain nombre de pistes d'action peuvent être envisagées. Elles ont pour but de favoriser l'adéquation entre la formation et l'emploi. Certaines procèdent d'une vision d'ensemble du secteur de formation : elles concernent les compétences transversales. D'autres pistes s'appliquent aux programmes actuels alors que d'autres encore portent essentiellement sur le développement de l'offre de formation.

Ces pistes constituent des éléments qui devront être validés à l'intérieur d'études subséquentes. Elles représentent des hypothèses de travail et ne peuvent être considérées comme des recommandations officielles.

### 5.1 CONSIDÉRATIONS GÉNÉRALES À PROPOS DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES

L'analyse des fonctions de travail dans le sous-secteur Tourisme, en particulier l'état des compétences et de la formation ainsi que les lacunes et besoins de perfectionnement des personnes qui occupent ces fonctions, fait clairement ressortir que des compétences transversales ou génériques sont requises pour travailler en tourisme. Ces compétences essentielles ne sont cependant pas propres au secteur du tourisme et peuvent s'appliquer à plusieurs autres secteurs. Rappelons quelles sont ces compétences transversales :

- Savoir très bien parler le français et l'anglais. Cette compétence s'applique à toutes les fonctions de travail où il y a contact avec le public. Dans plusieurs cas, la maîtrise de l'écrit dans ces deux langues s'avère essentielle. Par ailleurs, la connaissance d'une troisième ou d'une quatrième langue est un atout majeur pour accéder à la plupart des postes de service et de vente, dans les établissements qui reçoivent des clientèles internationales ou pour des événements auxquels assistent ces mêmes clientèles, surtout à Montréal et à Québec.
- Savoir utiliser l'informatique, c'est-à-dire :
  - posséder une connaissance de base des ordinateurs et des logiciels les plus courants; cette compétence s'applique à presque toutes les fonctions de travail;

- connaître les logiciels et les équipements utilisés dans l'exercice de différentes fonctions de travail telles que gestionnaire, réceptionniste d'hôtel, agente ou agent d'information touristique, conseillère ou conseiller en voyages, etc.
- Savoir réfléchir, analyser et prendre des décisions. Cette compétence est impérative en raison de la responsabilisation accrue des personnes, particulièrement celles qui occupent les postes de service, des nouvelles formes d'organisation du travail et des changements dans les processus opérationnels et de mise en marché.
- Savoir gérer des ressources humaines. Autre effet des nouvelles formes d'organisation du travail, cette compétence est essentielle, non seulement pour les cadres, mais aussi pour les personnes dont les responsabilités se sont accrues, comme les superviseurs ou les chefs d'équipe. Cette évolution touche surtout les moyennes et les grandes entreprises. La gestion du personnel implique un changement d'attitudes et l'acquisition d'habiletés qui doivent être orientées vers :
  - le leadership, la motivation, le sens du travail d'équipe;
  - la négociation, l'arbitrage, la gestion de conflits et de conventions collectives;
  - la formation;
  - la coordination plutôt que la surveillance.
- Savoir dispenser des services à la clientèle et utiliser l'approche client. Cette compétence touche toutes les fonctions de travail en relation avec le public. À cet égard, on parle tout autant de savoir-être que de formation de base.
- Savoir communiquer et offrir des services de promotion et de vente. Une importance accrue est accordée à cette compétence exigée pour nombre de postes de service et de gestion, en raison de la réorganisation du travail, de l'augmentation de la concurrence et de la diminution du niveau des subventions gouvernementales dans les domaines des attraits et des services touristiques.

On constate que, malgré la diversité et l'hétérogénéité des fonctions de travail étudiées, un grand nombre de ces compétences transversales s'appliquent à la fois à plusieurs fonctions et à plusieurs domaines du tourisme. On constate également que la nécessité

de posséder autant de compétences transversales fait en sorte que l'on exige de la main-d'œuvre du secteur du tourisme un niveau de scolarité de plus en plus élevé. Cette recherche de formation de niveau supérieur entraîne l'acquisition de compétences non spécifiques aux postes visés. Ces constats appellent une réflexion concernant quelques pistes d'action :

- Vérifier, dans le cadre d'éventuelles études préliminaires, l'importance de ces compétences transversales pour les principales fonctions de travail du secteur du tourisme.
- Pour chacune des fonctions de travail retenues, déterminer avec précision les formes et la spécificité des compétences transversales requises. Par exemple, quels types de logiciels doit maîtriser une ou un réceptionniste d'hôtel, une agente ou un agent d'information touristique, une conseillère ou un conseiller en voyages, etc.
- Tenir compte de l'importance des compétences transversales dans le processus de révision du contenu des programmes de formation qui touchent directement ou indirectement le tourisme, qu'ils soient au secondaire, au collégial ou à l'universitaire.

Par ailleurs, les enquêtes menées auprès des entreprises à propos des fonctions de travail ont révélé que la plupart des emplois sont occupés par des personnes n'ayant pas de formation scolaire reliée au tourisme, à l'exception des réceptionnistes d'hôtel ou des guides de ville, par exemple. Ce fait soulève aussi une piste d'action en relation avec les compétences transversales :

- Pousser la recherche sur la formation réelle de la main-d'œuvre en tourisme, par fonction de travail (formation scolaire suivie et diplômes obtenus), dans la mesure où ces formations sont pertinentes à l'exercice de certaines fonctions. Cette recherche permettrait d'identifier la formation (ou l'absence de formation) reçue, soit les programmes et les secteurs de formation qui les offrent.
- Une fois les résultats de la recherche connus, il faudrait tenir compte de l'importance des compétences transversales dans la révision du contenu des autres programmes suivis par les travailleuses et les travailleurs du tourisme et des secteurs de formation qui les offrent.

## 5.2 RECOMMANDATIONS SUR LES PROGRAMMES D'ÉTUDES

L'analyse des fonctions de travail et des programmes d'études dans le sous-secteur Tourisme implique nécessairement un questionnement quant à l'adéquation entre ces deux éléments. Plus précisément, il s'agit de confronter les données relatives

- aux **fonctions de travail**, particulièrement
  - les tâches effectuées;
  - les exigences à l'embauche;
  - l'état des compétences et de la formation;
  - les lacunes et besoins de perfectionnement;
  - les perspectives d'évolution de la fonction;

avec les données relatives

- aux **programmes d'études** apparentés à ces fonctions de travail, en particulier
  - le contenu du programme;
  - les emplois (fonction de travail) visés et réellement occupés;
  - le nombre d'inscriptions et de diplômés;
  - la ou les régions où est dispensé le programme;
  - les diplômées et les diplômés en emploi relié à la formation.

L'analyse de ces données soulève de nombreuses pistes d'action et mène parfois à des recommandations qui sont présentées en trois parties : celles qui concernent certains programmes actuels du secteur de formation Alimentation et tourisme; celles qui concernent des fonctions de travail pour lesquelles il n'existe pas vraiment de programme d'études; et celle qui porte sur un programme de base pour l'industrie.

### 5.2.1 PROGRAMMES ACTUELS DU SECTEUR DE FORMATION ALIMENTATION ET TOURISME<sup>30</sup>

**Commercialisation des voyages.** Des études spécifiques au domaine du voyage ont été réalisées au cours des dernières années et ont conduit à la révision du programme. Les constats suivants ont été dégagés de ces travaux et de l'analyse de la fonction de travail conseiller, conseillère en voyage (CNP 6431). Les lacunes énumérées ne peuvent donc être imputées au nouveau programme en voie d'implantation.

- Plusieurs employeurs se disent insatisfaits de la formation suivie par les conseillères et conseillers en voyage : ils la jugent désuète, insuffisante, trop générale et pas assez pratique.
- On remarque certaines lacunes dans les compétences des personnes qui occupent cette fonction de travail, la majorité de celles-ci étant de l'ordre des compétences transversales, soit :
  - la maîtrise de l'anglais écrit;
  - la connaissance des outils informatiques de base (Internet, courrier électronique, logiciels de bureautique);
  - la connaissance du système SRI/CRS;
  - la connaissance plus approfondie des produits touristiques;
  - une culture générale plus vaste, surtout en géographie et en histoire.
- Les stages en cours de formation sont, en général, jugés trop courts et n'ont pas forcément lieu à la période la plus appropriée de l'année, compte tenu des fluctuations importantes des activités dans le domaine du voyage.
- Considérant le profil recherché par les employeurs au moment de l'embauche, la tendance va clairement vers l'engagement de personnes détentrices d'un diplôme d'études collégiales.

---

30 Les auteurs ne font aucune recommandation particulière pour les programmes *Service de la restauration, Pâtisserie de restaurant, Sommellerie et Techniques de gestion des services alimentaires et de la restauration*. Le domaine de la restauration n'a pas fait l'objet d'une analyse en profondeur du point de vue de l'offre et de la demande de formation.

Compte tenu des constats ci-dessus, il est opportun de considérer les pistes suivantes, bien qu'un travail de révision du programme soit actuellement en cours. Soulignons que celui-ci tient compte des lacunes précédemment nommées.

- Effectuer une enquête plus poussée auprès des conseillères et conseillers en voyages afin de connaître la formation scolaire et l'expérience personnelle et professionnelle qu'elles et ils ont acquises. Ces données pourraient corroborer le profil de main-d'œuvre souhaité par l'industrie.
- On pourrait aussi inciter le milieu scolaire à un rapprochement avec l'industrie par la mise en place de mesures d'alternance travail-études ou par un meilleur arrimage entre le calendrier des stages et le cycle des activités de l'industrie.

**Réceptionniste bilingue en hôtellerie.** L'analyse de ce programme d'études et de la fonction de travail réceptionniste d'hôtel (CNP 6435) révèle un certain nombre de faits :

- La fonction de travail est la porte d'entrée pour accéder à des postes supérieurs dans l'hôtellerie.
- Pour la raison mentionnée ci-dessus, un diplôme d'études collégiales est exigé à l'embauche par une forte proportion d'établissements. En effet, plusieurs employeurs interrogés estiment que les titulaires d'un DEC ont, en général, plus de maturité et d'expérience de vie pour occuper un poste de réceptionniste, bien que des diplômées et diplômés du secondaire soient aussi embauchés.
- La plupart des compétences demandées pour occuper un poste de réceptionniste sont des compétences transversales.
- Les employeurs sont moyennement satisfaits des compétences des réceptionnistes. Outre des lacunes au plan des compétences transversales (langues, incluant le français écrit, logiciels, etc.), on déplore l'insuffisance de connaissance de l'industrie touristique en général.

Ces faits soulèvent une piste d'action :

- Il faudrait, à la suite d'une analyse plus poussée des besoins des employeurs, préciser les exigences d'embauche et le cheminement possible de carrière.

**Techniques de gestion hôtelière.** L'analyse de ce programme d'études et de la fonction de travail directeur, directrice de l'hébergement (CNP 0632) entraîne certains constats :

- Il n'y a pas de convergence significative entre les emplois visés par le programme (directeur, directrice de l'hébergement, maître d'hôtel et hôte) et les emplois occupés à la sortie par les diplômées et diplômés de ce programme (réceptionniste d'hôtel, directrice, directeur de la restauration et des services d'alimentation et cuisinière, cuisinier).
- On observe des lacunes dans les compétences des directrices ou directeurs de l'hébergement, en particulier en matière de gestion des ressources humaines (délégation de pouvoirs, relations de travail, arbitrage de conflits).

Afin de résoudre ces problèmes, on pourrait considérer la piste suivante :

- Établir le profil de carrière des diplômées et diplômés du programme *Techniques de gestion hôtelière* afin de savoir s'ils actualisent leurs compétences sur une période de cinq ans après leur entrée sur le marché du travail. Si leur profil de carrière ne correspond pas à leur formation, il faudrait en connaître les causes et, éventuellement, revoir les professions visées par le programme afin de déterminer les besoins précis de formation.

**Techniques de tourisme.** Une étude préliminaire et une analyse de la situation de travail des techniciennes et des techniciens en tourisme ont été réalisées au cours des dernières années et ont conduit à la révision du programme. Les constats suivants ont été dégagés de ces travaux et de l'analyse des fonctions de travail qui y sont apparentées, soit guide (CNP 6441 et 6442), réceptionniste d'hôtel (CNP 6435), planificateur, planificatrice de congrès et d'événements spéciaux (CNP 1226) et préposé, préposée à l'accueil, aux renseignements et au service à la clientèle (CNP 1453).

- Ce programme collégial offre une formation de généraliste en tourisme et peut mener à une grande variété de postes dans plusieurs domaines de l'industrie touristique.
- Les employeurs interrogés sont généralement satisfaits de la qualité de la formation acquise, les lacunes observées étant surtout au plan des compétences transversales et du manque d'expérience.
- Le degré de satisfaction des employeurs apparaît plus élevé que pour les programmes *Commercialisation des voyages* et *Réceptionniste bilingue en hôtellerie*, peut-être parce qu'il s'agit d'une formation collégiale plutôt que secondaire.

Compte tenu de ce qui précède, les pistes suivantes ont été retenues au cours de la révision du programme :

- L'orientation généraliste du programme doit être maintenue et même bonifiée, compte tenu des lacunes observées en matière de compétences transversales et de connaissance de l'industrie et des produits touristiques.
- Puisque le programme est offert dans plusieurs régions du Québec, son contenu, tout en demeurant général, pourrait adopter certaines couleurs particulières, répondre à des besoins régionaux ou qui relèvent de certaines professions du tourisme et ouvrir la voie à des spécialisations.

**Cuisine d'établissement et Cuisine actualisée.** On constate, par l'analyse de ces programmes d'études et de la fonction de travail cuisinier, cuisinière (CNP 6242), la présence de quelques problèmes :

- Des lacunes dans les compétences des cuisinières et des cuisiniers (systèmes de qualité, hygiène et salubrité, santé et sécurité, nouvelles technologies, etc.) sont observées. Il existe donc des besoins de formation que pourraient mieux combler ces programmes.
- Ces programmes sont jugés, par plusieurs entreprises, trop théoriques et en retard sur l'évolution de l'industrie; les stages sont jugés trop courts.

En réponse à ces problèmes, la piste suivante est proposée :

- Bonifier plusieurs éléments du contenu des programmes d'études des cuisinières et cuisiniers en tenant compte des nouvelles exigences liées à cette fonction de travail comme :
  - le contrôle des coûts;
  - les compétences relatives aux systèmes qualité ARMCP et ISO, surtout dans les grandes entreprises;
  - les principes, normes et systèmes en vigueur en matière d'hygiène, de salubrité, de santé et de sécurité au travail;
  - la connaissance des chaînes de production et des nouvelles technologies telles que la cuisson sous vide, la cuisson en continu, le refroidissement rapide, les systèmes et méthodes d'emballage et de préservation et la gestion de la chaîne de froid (connaissances utiles surtout pour celles et ceux qui travaillent dans les cuisines centrales, les services alimentaires, les chaînes de distribution et la transformation);
  - les compétences relatives à la transformation des produits semi-finis et à la rethermalisation (compétences utiles pour les cuisinières et cuisiniers qui travaillent dans les supermarchés).

**AFP – Métiers semi-spécialisés.** Il s'agit de programmes qui s'adressent à des personnes occupant des métiers semi-spécialisés tels que aide-cuisinière, aide-cuisinier, aide-boulangère, aide-boulangier, aide-pâtissière, aide-pâtissier, préposée ou préposé au comptoir en restauration rapide, commis en hôtellerie, commis de vente, commis dans un centre de plein air, commis dans une pourvoirie, préposé à l'entretien de terrain de golf, etc. On constate à l'analyse de ces programmes et des métiers qui s'y rattachent que :

- Plusieurs employeurs expriment des besoins quant à la formation et au perfectionnement de leur personnel qui occupe des postes semi-spécialisés, en particulier dans les domaines ou les sous-domaines de la restauration, de l'hôtellerie, du tourisme d'aventure et des loisirs de plein air;
- Il existe un intérêt certain de la part des employeurs pour les AFP - volet 2, comme en témoigne le nombre de diplômées et de diplômés jusqu'à présent (plus de 400);
- Les AFP – volet 2 sont potentiellement accessibles dans toutes les régions et toutes les commissions scolaires du Québec.

Pour répondre à ces besoins particuliers et à cet intérêt des entreprises, il est opportun de considérer la piste suivante :

- Miser sur le Programme expérimental de diversification des voies offertes aux jeunes en formation professionnelle (AFP – volet 2), du point de vue de la réponse aux besoins des employeurs au regard des métiers semi-spécialisés, et évaluer les impacts de cette filière dans l'industrie touristique.

## 5.2.2 FONCTIONS DE TRAVAIL SANS PROGRAMME DE FORMATION

**Agent, agente et commissaire de bord.** L'analyse de cette fonction de travail (CNP 6432) soulève les faits suivants :

- Les cours non reconnus sont coûteux pour les étudiantes et étudiants qui, par ailleurs, doivent obligatoirement suivre une formation reconnue, dispensée par les transporteurs aériens. Les candidates et candidats sont soumis à une sélection sévère et les personnes acceptées doivent elles-mêmes payer la scolarité.
- Les transporteurs aériens seraient non seulement disposés mais ils seraient favorables à ce qu'un programme d'État remplace l'ensemble des cours de formation qu'ils dispensent.

Compte tenu de ces constats, la piste suivante est ouverte :

- Évaluer, à la suite d'un examen détaillé des besoins des transporteurs aériens, la possibilité de créer un programme pour les agents, agentes de bord. L'industrie souhaite qu'il relève du collégial, ou qu'une voie de spécialisation soit ajoutée à un programme existant.
- Ce programme d'études, destiné à former des agentes et agents de bord dont les compétences répondent aux exigences des employeurs, pourrait porter sur :
  - les aspects «technique» et de «service» liés à la fonction d'agente ou d'agent de bord;
  - les aspects liés aux compétences transversales;
  - les connaissances touristiques et géographiques nécessaires.

**Guide.** L'analyse de cette fonction de travail complexe et éclectique (CNP 6441, 6442 et 5212) mène à des conclusions intéressantes :

- Les nombreux types de guides ont relativement peu de choses en commun, qu'il s'agisse de leur formation initiale ou du milieu dans lequel ils ou elles travaillent.
- Les quelques éléments communs ont principalement trait à des compétences transversales (communiquer, animer, interpréter, accompagner, etc.).
- À l'exception des guides de ville (Montréal et Québec), des guides accompagnatrices ou accompagnateurs et des guides touristiques, les guides n'ont pas de formation en tourisme. Leur formation de base se situe dans des domaines très diversifiés et généralement très spécialisés : histoire de l'art, architecture, muséologie, biologie, techniques de milieu naturel, etc. Les guides interprètes sont souvent historiens de l'art, biologistes ou chauffeurs ou chauffeuses d'autobus avant d'être guides.

À la lumière de ces faits, on peut considérer les pistes suivantes :

- Approfondir l'analyse des compétences communes et particulières à chaque catégorie de guide.
- Selon les résultats de cette analyse, une formation d'appoint, de courte durée, pourrait être offerte pour certaines catégories de guides (guide interprète de la nature, guide de musée, guide d'activités sportives de plein air, etc.), selon les besoins du milieu. On pourrait envisager d'intégrer cette formation au programme *Techniques de tourisme* et de l'adapter aux particularités et aux besoins des régions qui l'offriraient.

**Préposé, préposée aux sports et aux loisirs.** La problématique soulevée ici concerne certains aspects de cette fonction de travail (CNP 6671), lorsqu'elle est exercée dans les centres de ski. Les appellations d'emploi sont alors préposée ou préposé aux remonte-pentes, chauffeuse ou chauffeur de dameuse, pisteuse ou pisteur, préposée, préposé aux canons à neige. L'analyse de la situation révèle :

- Qu'il n'existe pas de programme d'études relatif à ces métiers et aux équipements (remonte-pente, dameuse, canons à neige artificielle). Or, le fonctionnement de ces machines serait de plus en plus sophistiqué et informatisé. Actuellement, les employés reçoivent une formation à l'interne ou bien des fabricants.
- Que les responsables de centres de ski apprécieraient qu'un tel programme d'études soit mis en œuvre. Il reste toutefois à mesurer si l'intérêt est marginal ou, au contraire, important.

Devant une telle situation, on pourrait considérer la piste suivante :

- Évaluer, à la suite d'une étude détaillée des besoins des centres de ski, la possibilité de répondre aux besoins de formation des personnes qui exercent les métiers techniques de la neige. Le contenu de cette formation pourrait comporter des aspects tels que :
  - le fonctionnement, l'inspection et l'entretien de remonte-pentes;
  - la conduite, l'inspection et l'entretien de dameuses;
  - le fonctionnement, l'inspection et l'entretien des canons à neige.
- Afin de tenir compte de la saisonnalité des activités reliées à cette fonction de travail et de la transformation de centres de ski en centres multi-saisons, cette formation pourrait également répondre aux besoins relatifs à la pratique du golf ou autres activités saisonnières.

**Chef.** L'analyse de cette fonction de travail (CNP 6241) révèle certains problèmes propres à la fonction de chef (nous excluons les tâches de «cuisinière, cuisinier» du travail de chef qui a été traité à la section 5.2.1) :

- Les compétences des chefs comportent des lacunes au plan de la gestion de cuisine, en particulier le contrôle des coûts, la gestion des stocks et la gestion des ressources humaines.
- Les cuisinières ou cuisiniers qui visent éventuellement le poste de chef ne sont pas outillés pour occuper adéquatement cette fonction.

Par conséquent, il faudrait envisager la piste suivante :

- Créer une ASP pour les chefs qui traiterait de gestion de cuisine, de contrôle des coûts, de gestion des stocks et de gestion des ressources humaines.
- Certaines dimensions de ce programme pourraient être intégrées au programme actuel *Cuisine d'établissement* ou pourraient faire l'objet d'activités de perfectionnement.

### 5.2.3 PROGRAMME DE FORMATION DE BASE POUR L'INDUSTRIE

**DEC «Entreprises de services».** La problématique évoquée ici se rapporte à des fonctions de travail importantes pour l'industrie touristique mais qui ne lui appartiennent pas spécifiquement.

- Il existe, en effet, plusieurs fonctions de travail très courantes dans le secteur du tourisme mais qui s'apparentent aux entreprises de services en général. Par exemple :
  - Directrice ou directeur des ventes du marketing et des relations publiques;
  - Directrice, directeur de la vente au détail;
  - Planificatrice, planificateur de congrès et d'événements spéciaux;
  - Préposée, préposé à l'accueil, aux renseignements et au service à la clientèle;
  - Professionnelle, professionnel des relations publiques et des communications;
  - Représentante, représentant des ventes non techniques, vente en gros.
- Pour l'ensemble de ces fonctions de travail, on note que des lacunes affectent les compétences transversales.

Compte tenu de la situation, il faudrait envisager la piste d'action suivante :

- Évaluer la possibilité de créer un DEC «Entreprises de services» qui serait axé sur les compétences transversales. La formation pourrait inclure les aspects suivants :
  - la communication;
  - le service à la clientèle et l'approche client;
  - les techniques de vente;
  - la maîtrise de trois langues;
  - l'informatique;
  - la capacité de résolution de problèmes;
  - la gestion des ressources humaines (pour les personnes visant des postes de supervision ou de gestion).

- Cette formation pourrait également inclure une année d'option axée sur un domaine, une fonction de travail ou une tâche spécifique, par exemple le commerce de détail, les centres d'appels, le guidage, etc.

### 5.3 RÔLE DE L'INDUSTRIE ET DES INTERMÉDIAIRES DANS LA FORMATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

La complexité grandissante de plusieurs fonctions de travail et les exigences à l'embauche de plus en plus élevées en matière de compétences transversales et de scolarité invitent à la bonification et à la mise à jour de plusieurs programmes d'études.

Les demandes répétées des représentants de l'industrie doivent être prises en compte afin de doter le secteur du tourisme des outils nécessaires à sa consolidation et à son développement. L'enjeu concerne autant la vitalité d'un secteur économique stratégique et en croissance que la centaine de milliers d'emplois actuels et futurs répartis dans toutes les régions du Québec.

L'effort du secteur public dans la formation de base de la main-d'œuvre de demain et la mise à niveau des compétences de la main-d'œuvre en emploi ne peuvent cependant répondre à l'ensemble des besoins relevés au cours de la présente étude.

Il est clairement apparu que la main-d'œuvre du secteur du tourisme ne bénéficie pas de conditions avantageuses au regard de la formation acquise. Les salaires sont relativement bas et les emplois saisonniers ou à temps partiel sont nombreux. Ces conditions sont peu favorables au développement de carrières dans le secteur du tourisme et à la recherche de spécialisation. Pourtant, les défis de demain appellent la maîtrise à la fois de solides compétences transversales et de compétences plus spécialisées, ce qui nécessite une continuelle mise à jour de certaines connaissances et compétences.

Dans ce contexte, les efforts faits en certains domaines comme l'hôtellerie (les grandes chaînes hôtelières), les attraits touristiques (Société des casinos) ou les centres de loisirs de plein air (Intrawest, Mont-Sainte-Anne) en matière de formation du personnel doivent être soulignés. Par ailleurs, la prise en charge par le CQRHT de certaines dimensions de la formation contribue à l'établissement d'une stratégie cohérente de développement des ressources humaines dans le secteur.

De plus, il faut insister sur l'importance accordée par tous les intervenants à la formation en milieu de travail, aux stages en entreprise, aux programmes d'alternance travail-études afin de s'assurer de la pertinence de la formation reçue et de l'adéquation entre la formation et les besoins réels du marché du travail.

Toutes ces stratégies de formation nécessitent une collaboration étroite entre le monde du travail et le milieu de l'éducation. Les efforts consentis actuellement par plusieurs intervenants, regroupés notamment autour du CQRHT, témoignent de l'importance accordée à cette réalité. Des efforts accrus, de part et d'autre, semblent cependant nécessaires afin de doter l'industrie de tous les outils de formation initiale et continue nécessaires au développement de sa main-d'œuvre.

## **ANNEXES**

### ***Annexe 1 :***

Distribution régionale des programmes d'études à l'ordre secondaire en tourisme  
1997-1998

### ***Annexe 2 :***

Distribution régionale des programmes d'études à l'ordre collégial en tourisme  
1997-1998

### ***Annexe 3 :***

Distribution régionale des programmes d'études à l'ordre universitaire en  
tourisme 1997-1998

### ***Annexe 4 :***

Inscriptions aux AEC en tourisme offertes dans les collèges du Québec entre  
1993 et 1998

**ANNEXE 1**

**Distribution régionale des programmes d'études à l'ordre secondaire en tourisme 1997-1998**

Région / niveau Commission scolaire ou établissement	PROGRAMMES											
	DEP								ASP			
	secteur tourisme								autres			
	Commercial des voyages	Travel Services	Cuisine d'établissement	Professional Caking	Réceptionniste bilingue en hôtellerie	Bilingual Hotel Receptionist	Service de la restauration	Restaurateur Services	Conservation de la faune	Cuisine actualisée	Pâtisserie de restaurant	Sommelière
<b>RÉGION 01</b> <b>BAS-SAINT-LAURENT</b>												
CS Rivière-du-Loup			*				*					
CS Vallée Matapédia								*				
Toutes c.s. confondues												
<b>RÉGION 02</b> <b>SAGUENAY—LAC-SAINT-JEAN</b>												
CS La Jonquière			*				*					
Toutes c.s. confondues												
<b>RÉGION 03</b> <b>QUÉBEC</b>												
CS Eastern Quebec						*						
CEC Québec			*				*		*		*	
CS Découvreurs	*											
CS Charlesbourg			*				*			*		
CS Laure-Conan			*				*					
CS Beauport					*							
CS La Jeune Lorette								*				
Toutes CS confondues												
<b>RÉGION 04</b> <b>MAURICIE—BOIS-FRANCS</b>												
CS Trois-Rivières			*				*					
CS Des Chênes			*				*					*
CS Haut-St-Maurice								*				
Toutes c.s. confondues												
<b>RÉGION 05</b> <b>ESTRIE</b>												
CSC Sherbrooke			*		*		*			*		
Toutes c.s. confondues												
<b>RÉGION 06</b> <b>MONTRÉAL CENTRE</b>												
CS Sainte-Croix	*				*	*						
CEC Montréal	*	*	*	*	*		*	*		*	*	
ITHQ			*				*			*	*	*
CEP du Grand Montréal				*				*				
Toutes c.s. confondues												
<b>RÉGION 07</b> <b>OUTAOUAIS</b>												
CS des Draveurs	*				*							
CS de la Vallée de la Lièvre			*				*					
CS Western Québec		*				*						
Toutes c.s. confondues												

\* Ce tableau ne tient pas compte de la nouvelle division du territoire québécois en commissions scolaires linguistiques.

**ANNEXE 1 (suite)**

<b>Distribution régionale des programmes d'études à l'ordre secondaire en tourisme 1997-1998</b>												
<i>Région / niveau Commission scolaire ou établissement</i>	<b>PROGRAMMES</b>											
	<b>DEP</b>											<b>ASP</b>
	secteur tourisme								autres			
	Commercial des voyages	Travel Services	Cuisine d'établissement	Professional Cooking	Réceptionniste bilingue en hôtellerie	Bilingual Hotel Receptionist	Service de la restauration	Restoration services	Conservation de la faune	Cuisine actualisée	Pâtisserie de restaurant	Sommellerie
<b>RÉGION 08</b>												
<b>ABITIBI-TÉMISCAMINGUE</b>												
CS Abitibi			*				*				*	
CS Harricana									*			
Toutes c.s. confondues												
<b>RÉGION 09</b>												
<b>CÔTE-NORD</b>												
CS de Manicouagan			*				*					
Toutes c.s. confondues												
<b>RÉGION 10</b>												
<b>NORD DU QUÉBEC</b>												
CS Crie				*		*		*				
CS Kativik			*	*								
Toutes c.s. confondues												
<b>RÉGION 11</b>												
<b>GASPÉSIE—ÎLES-DE-LA-MADELEINE</b>												
CS des Falaises			*				*					
Toutes c.s. confondues												
<b>RÉGION 12</b>												
<b>CHAUDIÈRE-APPALACHES</b>												
CS de la Côte-Sud			*				*					
Toutes c.s. confondues												
<b>RÉGION 13</b>												
<b>LAVAL</b>												
CS Chomedey de Laval	*											
CS des Mille-Îles			*				*				*	
CS Laurenval						*						
Toutes c.s. confondues												
<b>RÉGION 14</b>												
<b>LANAUDIÈRE</b>												
CS de l'Industrie			*				*					
Toutes c.s. confondues												
<b>RÉGION 15</b>												
<b>LAURENTIDES</b>												
CS Laurentides			*		*		*			*	*	*
CS Pierre-Neveu									*			
Toutes c.s. confondues												
<b>RÉGION 16</b>												
<b>MONTÉRÉGIE</b>												
CS District de Bedford				*				*				
CS de Jacques-Cartier	*		*				*					
CS St-Hyacinthe							*					
CS St-Jean sur le Richelieu			*				*					
CS de Valleyfield												
Toutes c.s. confondues												

\* Ce tableau ne tient pas compte de la nouvelle division du territoire québécois en commissions scolaires linguistiques.



ANNEXE 2 (suite)

Distribution régionale des programmes d'études à l'ordre collégial en tourisme 1997-1998																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
Région / niveau / commission scolaire ou établissement		PROGRAMMES																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
		DEC										AEC																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
		alm./tourisme		autres								Initiation à l'administration du tourisme		Création et gestion d'entreprise touristique		Conseiller en tourisme extérieur		Guide-accompagnateur		Techniques en gestion de services alimentaires		Gérance de restaurant		Gestion et animation d'activités culturelles		Techniques de guidage en tourisme d'aventure et écotourisme		Accueil et animation		Accueil et animation en hébergement touristique		Tourisme : développement		Tourisme : Accueil et animation		Stratégie d'animation touristique		Guide : accueil touristique		Accueil et formation touristique		Éco-interprète		Techniques de gestion hôtelière		Hébergement touristique		Commercialisation des produits et services touristiques		Gestion de production alimentaire (aut de gamme)		Technicien du loisir sportif		Tourisme rural		Activités de plein air																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
<b>RÉGION 06</b>																				<b>MONTRÉAL CENTRE</b>																				Collège Lasalle		*	*	*																ITHQ		*	*	*								*								CÉGEP de Rosemont								*												CÉGEP de Maisonneuve																				CÉGEP Vanier									*											CÉGEP Dawson						*														CÉGEP Saint-Laurent						*														CÉGEP du Vieux-Montréal						*														<b>RÉGION 07</b>																				<b>OUTAOUAIS</b>																				<b>RÉGION 08</b>																				<b>ABITIBI-TÉMISCAMINGUE</b>																				<b>RÉGION 09</b>																				<b>CÔTE-NORD</b>																				CÉGEP de Baie-Comeau									*											<b>RÉGION 10</b>																				<b>NORD DU QUÉBEC</b>																				<b>RÉGION 11</b>																				<b>GASPÉSIE—ÎLES-DE-LA-MADELEINE</b>																				CÉGEP Gaspésie et Îles																				<b>RÉGION 12</b>																				<b>CHAUDIÈRE-APPALACHES</b>																				CÉGEP de Lévis-Lauzon																			
<b>MONTRÉAL CENTRE</b>																				Collège Lasalle		*	*	*																ITHQ		*	*	*								*								CÉGEP de Rosemont								*												CÉGEP de Maisonneuve																				CÉGEP Vanier									*											CÉGEP Dawson						*														CÉGEP Saint-Laurent						*														CÉGEP du Vieux-Montréal						*														<b>RÉGION 07</b>																				<b>OUTAOUAIS</b>																				<b>RÉGION 08</b>																				<b>ABITIBI-TÉMISCAMINGUE</b>																				<b>RÉGION 09</b>																				<b>CÔTE-NORD</b>																				CÉGEP de Baie-Comeau									*											<b>RÉGION 10</b>																				<b>NORD DU QUÉBEC</b>																				<b>RÉGION 11</b>																				<b>GASPÉSIE—ÎLES-DE-LA-MADELEINE</b>																				CÉGEP Gaspésie et Îles																				<b>RÉGION 12</b>																				<b>CHAUDIÈRE-APPALACHES</b>																				CÉGEP de Lévis-Lauzon																																							
Collège Lasalle		*	*	*																ITHQ		*	*	*								*								CÉGEP de Rosemont								*												CÉGEP de Maisonneuve																				CÉGEP Vanier									*											CÉGEP Dawson						*														CÉGEP Saint-Laurent						*														CÉGEP du Vieux-Montréal						*														<b>RÉGION 07</b>																				<b>OUTAOUAIS</b>																				<b>RÉGION 08</b>																				<b>ABITIBI-TÉMISCAMINGUE</b>																				<b>RÉGION 09</b>																				<b>CÔTE-NORD</b>																				CÉGEP de Baie-Comeau									*											<b>RÉGION 10</b>																				<b>NORD DU QUÉBEC</b>																				<b>RÉGION 11</b>																				<b>GASPÉSIE—ÎLES-DE-LA-MADELEINE</b>																				CÉGEP Gaspésie et Îles																				<b>RÉGION 12</b>																				<b>CHAUDIÈRE-APPALACHES</b>																				CÉGEP de Lévis-Lauzon																																																											
ITHQ		*	*	*								*								CÉGEP de Rosemont								*												CÉGEP de Maisonneuve																				CÉGEP Vanier									*											CÉGEP Dawson						*														CÉGEP Saint-Laurent						*														CÉGEP du Vieux-Montréal						*														<b>RÉGION 07</b>																				<b>OUTAOUAIS</b>																				<b>RÉGION 08</b>																				<b>ABITIBI-TÉMISCAMINGUE</b>																				<b>RÉGION 09</b>																				<b>CÔTE-NORD</b>																				CÉGEP de Baie-Comeau									*											<b>RÉGION 10</b>																				<b>NORD DU QUÉBEC</b>																				<b>RÉGION 11</b>																				<b>GASPÉSIE—ÎLES-DE-LA-MADELEINE</b>																				CÉGEP Gaspésie et Îles																				<b>RÉGION 12</b>																				<b>CHAUDIÈRE-APPALACHES</b>																				CÉGEP de Lévis-Lauzon																																																																															
CÉGEP de Rosemont								*												CÉGEP de Maisonneuve																				CÉGEP Vanier									*											CÉGEP Dawson						*														CÉGEP Saint-Laurent						*														CÉGEP du Vieux-Montréal						*														<b>RÉGION 07</b>																				<b>OUTAOUAIS</b>																				<b>RÉGION 08</b>																				<b>ABITIBI-TÉMISCAMINGUE</b>																				<b>RÉGION 09</b>																				<b>CÔTE-NORD</b>																				CÉGEP de Baie-Comeau									*											<b>RÉGION 10</b>																				<b>NORD DU QUÉBEC</b>																				<b>RÉGION 11</b>																				<b>GASPÉSIE—ÎLES-DE-LA-MADELEINE</b>																				CÉGEP Gaspésie et Îles																				<b>RÉGION 12</b>																				<b>CHAUDIÈRE-APPALACHES</b>																				CÉGEP de Lévis-Lauzon																																																																																																			
CÉGEP de Maisonneuve																				CÉGEP Vanier									*											CÉGEP Dawson						*														CÉGEP Saint-Laurent						*														CÉGEP du Vieux-Montréal						*														<b>RÉGION 07</b>																				<b>OUTAOUAIS</b>																				<b>RÉGION 08</b>																				<b>ABITIBI-TÉMISCAMINGUE</b>																				<b>RÉGION 09</b>																				<b>CÔTE-NORD</b>																				CÉGEP de Baie-Comeau									*											<b>RÉGION 10</b>																				<b>NORD DU QUÉBEC</b>																				<b>RÉGION 11</b>																				<b>GASPÉSIE—ÎLES-DE-LA-MADELEINE</b>																				CÉGEP Gaspésie et Îles																				<b>RÉGION 12</b>																				<b>CHAUDIÈRE-APPALACHES</b>																				CÉGEP de Lévis-Lauzon																																																																																																																							
CÉGEP Vanier									*											CÉGEP Dawson						*														CÉGEP Saint-Laurent						*														CÉGEP du Vieux-Montréal						*														<b>RÉGION 07</b>																				<b>OUTAOUAIS</b>																				<b>RÉGION 08</b>																				<b>ABITIBI-TÉMISCAMINGUE</b>																				<b>RÉGION 09</b>																				<b>CÔTE-NORD</b>																				CÉGEP de Baie-Comeau									*											<b>RÉGION 10</b>																				<b>NORD DU QUÉBEC</b>																				<b>RÉGION 11</b>																				<b>GASPÉSIE—ÎLES-DE-LA-MADELEINE</b>																				CÉGEP Gaspésie et Îles																				<b>RÉGION 12</b>																				<b>CHAUDIÈRE-APPALACHES</b>																				CÉGEP de Lévis-Lauzon																																																																																																																																											
CÉGEP Dawson						*														CÉGEP Saint-Laurent						*														CÉGEP du Vieux-Montréal						*														<b>RÉGION 07</b>																				<b>OUTAOUAIS</b>																				<b>RÉGION 08</b>																				<b>ABITIBI-TÉMISCAMINGUE</b>																				<b>RÉGION 09</b>																				<b>CÔTE-NORD</b>																				CÉGEP de Baie-Comeau									*											<b>RÉGION 10</b>																				<b>NORD DU QUÉBEC</b>																				<b>RÉGION 11</b>																				<b>GASPÉSIE—ÎLES-DE-LA-MADELEINE</b>																				CÉGEP Gaspésie et Îles																				<b>RÉGION 12</b>																				<b>CHAUDIÈRE-APPALACHES</b>																				CÉGEP de Lévis-Lauzon																																																																																																																																																															
CÉGEP Saint-Laurent						*														CÉGEP du Vieux-Montréal						*														<b>RÉGION 07</b>																				<b>OUTAOUAIS</b>																				<b>RÉGION 08</b>																				<b>ABITIBI-TÉMISCAMINGUE</b>																				<b>RÉGION 09</b>																				<b>CÔTE-NORD</b>																				CÉGEP de Baie-Comeau									*											<b>RÉGION 10</b>																				<b>NORD DU QUÉBEC</b>																				<b>RÉGION 11</b>																				<b>GASPÉSIE—ÎLES-DE-LA-MADELEINE</b>																				CÉGEP Gaspésie et Îles																				<b>RÉGION 12</b>																				<b>CHAUDIÈRE-APPALACHES</b>																				CÉGEP de Lévis-Lauzon																																																																																																																																																																																			
CÉGEP du Vieux-Montréal						*														<b>RÉGION 07</b>																				<b>OUTAOUAIS</b>																				<b>RÉGION 08</b>																				<b>ABITIBI-TÉMISCAMINGUE</b>																				<b>RÉGION 09</b>																				<b>CÔTE-NORD</b>																				CÉGEP de Baie-Comeau									*											<b>RÉGION 10</b>																				<b>NORD DU QUÉBEC</b>																				<b>RÉGION 11</b>																				<b>GASPÉSIE—ÎLES-DE-LA-MADELEINE</b>																				CÉGEP Gaspésie et Îles																				<b>RÉGION 12</b>																				<b>CHAUDIÈRE-APPALACHES</b>																				CÉGEP de Lévis-Lauzon																																																																																																																																																																																																							
<b>RÉGION 07</b>																				<b>OUTAOUAIS</b>																				<b>RÉGION 08</b>																				<b>ABITIBI-TÉMISCAMINGUE</b>																				<b>RÉGION 09</b>																				<b>CÔTE-NORD</b>																				CÉGEP de Baie-Comeau									*											<b>RÉGION 10</b>																				<b>NORD DU QUÉBEC</b>																				<b>RÉGION 11</b>																				<b>GASPÉSIE—ÎLES-DE-LA-MADELEINE</b>																				CÉGEP Gaspésie et Îles																				<b>RÉGION 12</b>																				<b>CHAUDIÈRE-APPALACHES</b>																				CÉGEP de Lévis-Lauzon																																																																																																																																																																																																																											
<b>OUTAOUAIS</b>																				<b>RÉGION 08</b>																				<b>ABITIBI-TÉMISCAMINGUE</b>																				<b>RÉGION 09</b>																				<b>CÔTE-NORD</b>																				CÉGEP de Baie-Comeau									*											<b>RÉGION 10</b>																				<b>NORD DU QUÉBEC</b>																				<b>RÉGION 11</b>																				<b>GASPÉSIE—ÎLES-DE-LA-MADELEINE</b>																				CÉGEP Gaspésie et Îles																				<b>RÉGION 12</b>																				<b>CHAUDIÈRE-APPALACHES</b>																				CÉGEP de Lévis-Lauzon																																																																																																																																																																																																																																															
<b>RÉGION 08</b>																				<b>ABITIBI-TÉMISCAMINGUE</b>																				<b>RÉGION 09</b>																				<b>CÔTE-NORD</b>																				CÉGEP de Baie-Comeau									*											<b>RÉGION 10</b>																				<b>NORD DU QUÉBEC</b>																				<b>RÉGION 11</b>																				<b>GASPÉSIE—ÎLES-DE-LA-MADELEINE</b>																				CÉGEP Gaspésie et Îles																				<b>RÉGION 12</b>																				<b>CHAUDIÈRE-APPALACHES</b>																				CÉGEP de Lévis-Lauzon																																																																																																																																																																																																																																																																			
<b>ABITIBI-TÉMISCAMINGUE</b>																				<b>RÉGION 09</b>																				<b>CÔTE-NORD</b>																				CÉGEP de Baie-Comeau									*											<b>RÉGION 10</b>																				<b>NORD DU QUÉBEC</b>																				<b>RÉGION 11</b>																				<b>GASPÉSIE—ÎLES-DE-LA-MADELEINE</b>																				CÉGEP Gaspésie et Îles																				<b>RÉGION 12</b>																				<b>CHAUDIÈRE-APPALACHES</b>																				CÉGEP de Lévis-Lauzon																																																																																																																																																																																																																																																																																							
<b>RÉGION 09</b>																				<b>CÔTE-NORD</b>																				CÉGEP de Baie-Comeau									*											<b>RÉGION 10</b>																				<b>NORD DU QUÉBEC</b>																				<b>RÉGION 11</b>																				<b>GASPÉSIE—ÎLES-DE-LA-MADELEINE</b>																				CÉGEP Gaspésie et Îles																				<b>RÉGION 12</b>																				<b>CHAUDIÈRE-APPALACHES</b>																				CÉGEP de Lévis-Lauzon																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
<b>CÔTE-NORD</b>																				CÉGEP de Baie-Comeau									*											<b>RÉGION 10</b>																				<b>NORD DU QUÉBEC</b>																				<b>RÉGION 11</b>																				<b>GASPÉSIE—ÎLES-DE-LA-MADELEINE</b>																				CÉGEP Gaspésie et Îles																				<b>RÉGION 12</b>																				<b>CHAUDIÈRE-APPALACHES</b>																				CÉGEP de Lévis-Lauzon																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
CÉGEP de Baie-Comeau									*											<b>RÉGION 10</b>																				<b>NORD DU QUÉBEC</b>																				<b>RÉGION 11</b>																				<b>GASPÉSIE—ÎLES-DE-LA-MADELEINE</b>																				CÉGEP Gaspésie et Îles																				<b>RÉGION 12</b>																				<b>CHAUDIÈRE-APPALACHES</b>																				CÉGEP de Lévis-Lauzon																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
<b>RÉGION 10</b>																				<b>NORD DU QUÉBEC</b>																				<b>RÉGION 11</b>																				<b>GASPÉSIE—ÎLES-DE-LA-MADELEINE</b>																				CÉGEP Gaspésie et Îles																				<b>RÉGION 12</b>																				<b>CHAUDIÈRE-APPALACHES</b>																				CÉGEP de Lévis-Lauzon																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
<b>NORD DU QUÉBEC</b>																				<b>RÉGION 11</b>																				<b>GASPÉSIE—ÎLES-DE-LA-MADELEINE</b>																				CÉGEP Gaspésie et Îles																				<b>RÉGION 12</b>																				<b>CHAUDIÈRE-APPALACHES</b>																				CÉGEP de Lévis-Lauzon																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
<b>RÉGION 11</b>																				<b>GASPÉSIE—ÎLES-DE-LA-MADELEINE</b>																				CÉGEP Gaspésie et Îles																				<b>RÉGION 12</b>																				<b>CHAUDIÈRE-APPALACHES</b>																				CÉGEP de Lévis-Lauzon																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
<b>GASPÉSIE—ÎLES-DE-LA-MADELEINE</b>																				CÉGEP Gaspésie et Îles																				<b>RÉGION 12</b>																				<b>CHAUDIÈRE-APPALACHES</b>																				CÉGEP de Lévis-Lauzon																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
CÉGEP Gaspésie et Îles																				<b>RÉGION 12</b>																				<b>CHAUDIÈRE-APPALACHES</b>																				CÉGEP de Lévis-Lauzon																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
<b>RÉGION 12</b>																				<b>CHAUDIÈRE-APPALACHES</b>																				CÉGEP de Lévis-Lauzon																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
<b>CHAUDIÈRE-APPALACHES</b>																				CÉGEP de Lévis-Lauzon																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
CÉGEP de Lévis-Lauzon																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			

**ANNEXE 2 (suite)**

<b>Distribution régionale des programmes d'études à l'ordre collégial en tourisme 1997-1998</b>																																										
<i>Région / niveau / commission scolaire ou établissement</i>	<b>PROGRAMMES</b>																																									
	<b>DEC</b>										<b>AEC</b>																															
	<i>alim. tourisme</i>		<i>autres</i>																																							
	Tech. de gestion des serv. aliment. et de rest.	Tech. de gestion hôtelière	Tech. de tourisme	Techniques équiines	Tech. d'intervention en loisir	Tech. de muséologie	Navigation	Pilotage d'aéronefs	Tech. d'aménagement du territoire	Tech. d'écologie appliquée	rech. dramen. cynégétique	Tech. du milieu naturel	Initiation à l'administration du tourisme	Création et gestion d'entreprise touristique	Conseiller en tourisme extérieur	Guide-accompagnateur	Techniques en gestion de services alimentaires	Gérance de restaurant	Gestion et animation d'activités culturelles	Techniques de guidage en tourisme d'aventure et écotourisme	Accueil et animation	Accueil et animation en hébergement touristique	Tourisme : développement	Tourisme: Accueil et animation	Stratégie d'animation touristique	Guide : accueil touristique	Accueil et formation touristique	Eco-interprète	Techniques de gestion hôtelière	Hébergement touristique	Commercialisation des produits et services touristiques	Gestion de production alimentaire haut de gamme	Technicien du loisir sportif	Tourisme rural	Activités de plein air							
<b>RÉGION 13</b>																																										
<b>LAVAL</b>																																										
CÉGEP Montmorency			*			*																			*																	
<b>RÉGION 14</b>																																										
<b>LANAUDIÈRE</b>																																										
<b>RÉGION 15</b>																																										
<b>LAURENTIDES</b>																																										
(Par ITHQ)																	*																									
<b>RÉGION 16</b>																																										
<b>MONTÉRÉGIE</b>																																										
CÉGEP régional Champlain			*																																							
CÉGEP Granby-Haute-Yamaska			*																																							
CÉGEP de St-Jean-sur-Richelieu															*																											
CÉGEP St-Hyacinthe																																										
ITA St-Hyacinthe																																										



INSCRIPTIONS AUX AEC EN TOURISME OFFERTES DANS LES COLLÈGES DU QUÉBEC ENTRE 1993 ET 1998

Code	Nom du programme	Cégeps																	Total			
		94	95	93	96	97	94	96	96	93	96	96	97	98	97	96	97	98		96	97	98
414.31	Initiation à l'administration du tourisme								13													174
902.49	Création et gestion d'entreprise touristique																					115
	Tourisme																					30
414.32	Conseiller en tourisme extérieur																					181
LCL.0C	Guide-accompagnateur																					68
LJA.0A	Techniques en gestion de services alimentaires									11												26
LJA.02	Gérance de restaurant																					18
LCA1V	Gestion et animation d'activités culturelles																					0
LCL.0H	Techniques de guidage en tourisme d'aventure et écotourisme																					30
LCL.09	Accueil et animation					15															n.d.	30
LCL.05	Accueil et animation en hébergement touristique																					22
LCL.08	Tourisme : développement	15																				15
LCL.09	Tourisme : Accueil et animation	15																				15
LCL.04	Stratégie d'animation touristique																					100
	Guide : accueil touristique					10	n.d.															10
	Accueil et formation touristique						n.d.															0
CLT.01	Éco-interprète					17		14														31
903.65	Techniques de gestion hôtelière					7				13		37										57
LCL.06	Hébergement touristique, agent de service à la clientèle							13														81
	Tourisme rural																				15	15
LCL.01	Commercialisation des produits et services touristiques																					96
LJA.07	Gestion de production alimentaire haut de gamme									8	14											22
		<b>Total 1136</b>																				

n.d.: données non disponibles, mais AEC offerte par cet établissement





*Éducation*

Québec 

17-0300-01