

Compétences du futur privilégiées par l'industrie touristique

Ce tableau présente :

À gauche, les 10 compétences du futur sélectionnées par la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) après une large analyse des référentiels mis de l'avant à l'échelle mondiale et une large consultation auprès des acteurs du marché du travail.

À droite, des indications prenant appui sur des travaux du CQRHT, entre autres, deux études récentes ([La main-d'œuvre et les compétences d'avenir dans le secteur des services de voyages](#) et [Les besoins en compétences dans les secteurs des loisirs et divertissements et de l'hébergement en nature](#)) et les résultats d'un sondage éclair mené auprès d'une soixantaine de participants à la semaine RH en février 2021. Les travaux pour établir la liste des compétences du futur à privilégier pour l'industrie touristique se poursuivent, n'hésitez pas à nous partager vos réflexions!

Les compétences du futur selon le référentiel de la CPMT



Ce qu'en disent les entreprises touristiques

NUMÉRIQUE : Utiliser et comprendre le numérique

Faire usage et comprendre le numérique, c'est être en mesure d'exploiter les technologies pour exercer son emploi. C'est aussi comprendre le potentiel du numérique ou des technologies pour développer des compétences liées à son travail.

Avec l'adaptabilité, le numérique vient au premier chef des préoccupations de l'industrie touristique. D'ailleurs, les études récentes réalisées par le CQRHT indiquent que le virage numérique fera partie des principales préoccupations des entreprises touristiques dans les trois prochaines années.

COLLABORER ET COMMUNIQUER : Être en mesure de collaborer et communiquer adéquatement

Collaborer et communiquer, c'est être en mesure de travailler en équipe ou de concert avec une autre personne, en présence ou de façon virtuelle, afin de l'aider dans ses fonctions. C'est aussi savoir agir en coopération avec les autres pour accomplir une tâche commune.

L'industrie touristique accorde beaucoup d'importance à la bonne gestion des équipes et à la capacité à travailler en équipe. On recherche aussi des gens qui sont sociables et qui ont de l'entregent, surtout pour les postes de première ligne en lien direct avec les clientèles. La capacité à bien communiquer oralement est particulièrement prisée dans le secteur des services de voyages.

ADAPTABILITÉ : Faire preuve d'adaptabilité face aux changements

Faire preuve d'adaptabilité face aux changements, c'est être en mesure d'adopter une attitude positive, confiante, nuancée et déterminée face aux changements et à l'incertitude dans le marché du travail. C'est également d'avoir la capacité de relever des défis, de rebondir face à des situations ou des contextes plus difficiles ou générateurs de stress présents dans son travail.

La capacité d'adaptation est au coude à coude avec le numérique, au sommet des compétences recherchées par les entreprises touristiques, surtout (mais pas uniquement) pour les superviseurs et les préposés au service à la clientèle en loisirs et divertissements. La capacité à gérer le stress fait aussi partie des compétences les plus souvent mentionnées.

AUTONOMIE : Faire preuve d'autonomie

Faire preuve d'autonomie c'est démontrer une capacité et une volonté d'entreprendre des actions par soi-même. C'est aussi être en mesure, par une réflexion appropriée, de faire des choix et de mettre en œuvre des actions en fonction de ces décisions.

On recherche des candidats qui sont rigoureux et organisés.

INFORMATION : Savoir gérer l'information et faire preuve de jugement critique

Savoir gérer l'information, c'est être en mesure de sélectionner et utiliser adéquatement l'information en tenant compte du contexte. Faire preuve de jugement critique, c'est savoir examiner attentivement une situation avant de porter un jugement, et ce, afin de choisir l'option la plus appropriée.

Cette compétence est surtout mentionnée par les entreprises du secteur des services de voyages.

Les compétences du futur selon le référentiel de la CPMT



Ce qu'en disent les entreprises touristiques

RÉSOLUTION DE PROBLÈMES : Être en mesure de résoudre des problèmes de façon créative

Résoudre des problèmes signifie la réflexion et l'action orientées vers un but dans des situations pour lesquelles aucune solution de routine n'existe. Il est donc parfois nécessaire de faire preuve de créativité pour résoudre le problème. La compréhension du problème et sa transformation par étapes, fondées sur la planification et le raisonnement, constituent le processus de résolution du problème.

Cette compétence est assez recherchée. Les entreprises touristiques parlent surtout du sens de l'initiative.

INCLUSION

Favoriser l'inclusion et respecter la diversité. Respecter la diversité et favoriser l'inclusion c'est avant tout savoir respecter autrui. C'est également faire preuve de considération envers les autres et les traiter avec empathie, égard et dignité.

Cette compétence a surtout été mentionnée en lien avec le service à la clientèle dans un contexte où les clientèles et leurs besoins sont de plus en plus diversifiés, et où les travailleurs.euses doivent être aptes à répondre à des besoins spécifiques.

DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL : Adopter une posture de développement professionnel continu

Adopter une posture de développement professionnel continu consiste en toute démarche réalisée dans le but d'acquérir, de maintenir ou de parfaire ses connaissances, habiletés ou attitudes. Il s'agit également d'agir avec une volonté de réussir et de se dépasser constamment.

Cette compétence est particulièrement en demande dans les entreprises du secteur des services de voyages. La curiosité, le désir, la capacité d'apprendre et aussi d'apprendre par soi-même y sont considérés comme importants.

ENVIRONNEMENT : Respecter et agir pour l'environnement

Respecter l'environnement c'est acquérir les attitudes nécessaires pour comprendre son impact, celui de son entreprise, voire de la société en général sur le développement durable. C'est aussi être en mesure de poser des gestes concrets, dans sa vie professionnelle et personnelle, en lien avec la transition écologique.

Cette compétence est peu mentionnée par les entreprises touristiques. Il importe de souligner toutefois qu'on demandait aux répondants d'identifier trois compétences au maximum. Le faible nombre de mentions de ces compétences peut donc être interprété comme ne faisant pas partie des compétences prioritaires pour les entreprises. Elles demeurent néanmoins des compétences pour lesquelles il sera important de sensibiliser l'industrie.

ÉTHIQUE : Agir de façon éthique.

Agir de façon éthique c'est développer un sens de l'équité afin de faire preuve de justice et d'impartialité. C'est aussi savoir agir en reconnaissant les droits de chaque personne. C'est enfin respecter les normes et les règlements, voire agir en conformité avec les comportements attendus.

Cette compétence est peu mentionnée par les entreprises touristiques. Il importe de souligner toutefois qu'on demandait aux répondants d'identifier trois compétences au maximum. Le faible nombre de mentions de ces compétences peut donc être interprété comme ne faisant pas partie des compétences prioritaires pour les entreprises. Elles demeurent néanmoins des compétences pour lesquelles il sera important de sensibiliser l'industrie.