

Prospective du marché du travail en tourisme : du sous-développement à la professionnalisation

Jean Stafford

Volume 2, numéro 1, février 1983

Formation et conditions de travail en tourisme

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1080840ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1080840ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Université du Québec à Montréal

ISSN

0712-8657 (imprimé)

1923-2705 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Stafford, J. (1983). Prospective du marché du travail en tourisme : du sous-développement à la professionnalisation. *Téoros*, 2(1), 20–22.
<https://doi.org/10.7202/1080840ar>

Prospective du marché du travail en tourisme: du sous-développement à la professionnalisation

par Jean Stafford

Le marché du travail dans le secteur du tourisme est sous-développé. Ce sous-développement apparaît dans les salaires qui sont plus bas que la moyenne des salaires de la population active; il correspond surtout à des conditions de vie au travail très difficiles (au niveau des tâches effectuées et des heures de travail). Ce sous-développement se situe aussi au niveau de l'utilisation des ressources humaines de ce secteur: faiblesse dans les modes de sélection, de formation et de promotion du personnel de cette industrie.

Ce sous-développement a pour corollaire une professionnalisation réduite et cette faible professionnalisation est un obstacle important au développement de l'industrie touristique. Le peu de spécialisation des travailleurs de cette industrie rend difficile la définition d'un domaine propre, spécifique au tourisme et, en même temps, ce manque de spécialisation empêche les travailleurs de ce secteur de préserver, en tout ou en partie, leur propre domaine d'activité. Pour les travailleurs du tourisme, il est difficile, dans ces conditions, de promouvoir leur compétence et leur savoir-faire.

Le sous-développement des ressources humaines et la quasi-absence de spécialisation en tourisme sont les résultats d'un trop faible investissement financier dans ces ressources humaines. Le tourisme n'est pas fait que d'édifices et d'équipements: le développement de cette industrie axée sur "les services à la personne" va dépendre, en très grande partie, de l'intention et de la capacité d'investir dans la formation et la professionnalisation des travailleurs en tourisme. En retardant la spécialisation des travailleurs en tourisme et en limitant l'accès de ceux qui ont déjà une formation dans ce domaine (cegeps, I.T.H.Q., universités), on hypothèque lourdement l'avenir de l'industrie touristique du Québec et sa possibilité d'être concurrentielle.

Modèle prospectif d'analyse du marché du travail en tourisme

On peut schématiser ce modèle prospectif d'analyse par le tableau suivant:

TENDANCE LOURDE

L'industrie du tourisme est sous-développée et non spécialisée

SOUS-TENDANCES

- Bas salaires
- Longues heures de travail
- Modes de sélection de formation et de promotion peu élaborés

ÉLÉMENTS STRUCTURANTS

- Secteur tertiaire à faible motricité
- Axé essentiellement sur les services à la personne

FAITS PROSPECTIFS DU PRÉSENT

- Conjoncture économique actuelle favorise la tendance lourde
- Faible investissement dans les ressources humaines dans ce secteur

ÉLÉMENTS DESTRUCTURANTS

- Le seul élément pouvant réduire cette tendance lourde, c'est le désir de professionnalisation des travailleurs de ce secteur
- L'existence de cours aux niveaux collégial et universitaire orientés vers la professionnalisation

FAIT PORTEUR D'AVENIR

Tendance lourde demeurera importante dans le court terme et le moyen terme.

La **tendance lourde** est l'évolution la plus probable du marché du travail en tourisme au Québec dans le court terme et le moyen terme. L'industrie touristique demeurera un secteur de travail peu spécialisé et sous-développé. Cette tendance est déterminée en fonction des données du passé portant sur le marché du travail dans ce domaine.

Les **sous-tendances** de cette tendance lourde résument les effets spécifiques de celle-ci. Ces principaux effets sont plus particulièrement:

- les bas salaires payés dans ce secteur;
- les longues heures de travail;

- les modes rudimentaires de sélection, de formation et de promotion des employés qui travaillent dans ce domaine.

Les **éléments structurants** regroupent les variables qui vont contribuer au renforcement de la tendance lourde dans le court terme et le moyen terme. La faible motricité⁽¹⁾ de ce secteur du tertiaire va favoriser le maintien de la tendance lourde. Le deuxième élément structurant réside dans le caractère relationnel et des services à la personne qui est propre à l'industrie touristique dans son ensemble; ce caractère a peu de chance d'être modifié par les innovations technologiques.

Les **faits prospectifs du présent** sont des éléments négatifs ou positifs pouvant favoriser ou nuire à l'évolution de la tendance lourde. On peut penser que la conjoncture économique actuelle va aller dans le sens de la tendance lourde (faible spécialisation du secteur du tourisme). La crise économique va réduire les revenus disponibles des particuliers et limiter les dépenses des consommateurs dans le secteur du tourisme, ce qui va accentuer le caractère résiduel de cette activité (les vacances).

Cette mauvaise conjoncture va aussi avoir pour effet de limiter les investissements dans les ressources humaines de ce secteur et contribuer ainsi au sous-développement de son marché du travail. La crise économique va aussi accroître la dépendance du domaine touristique vis-à-vis les mouvements saisonniers et les mouvements aléatoires. Dans l'ensemble les faits prospectifs du présent vont soutenir la tendance lourde définie plus haut!

Les **éléments destructurants** sont des variables pouvant provoquer une rupture dans l'évolution d'une tendance lourde. Le seul élément destructurant c'est le désir des travailleurs et des cadres de ce secteur de se "professionnaliser", c'est-à-dire d'acquérir

des compétences et des connaissances dans la gestion et l'intervention dans le secteur du tourisme. Ces connaissances pourraient être acquises par le biais des institutions déjà existantes (des cours en tourisme sont donnés au niveau collégial et au niveau universitaire).

La professionnalisation de certains travailleurs en tourisme (par le biais des cours institutionnels ou autrement) aura, probablement, des effets d'entraînement positifs sur

les conditions de travail dans cette industrie. Étant mieux formés et étant rassurés sur leur compétence, ces travailleurs pourraient négocier de meilleures conditions de vie au travail et favoriser ainsi une meilleure gestion des ressources humaines. Malheureusement ces éléments destructurants ne pourront vraiment agir qu'à très long terme.

On peut raisonnablement croire qu'à court terme et à moyen terme (une douzaine d'années) le principal **fait porteur d'avenir**

apparaîtra dans la stabilisation de la tendance lourde (sous-spécialisation et sous-développement du marché du travail dans le secteur du tourisme au Québec). Le modèle prospectif d'analyse du marché du travail en tourisme au Québec pourrait se lire à l'aide d'une simple équation:

$$TL + ST + ES + FPP - ED = FPA$$

Ainsi, dans cette transposition simplifiée du modèle prospectif, à la tendance lourde



s'additionnent les effets particuliers de cette tendance; les éléments structurants sont des invariants qui vont affermir, dans l'avenir, l'évolution déjà forte de cette tendance lourde. Le sous-développement de ce marché du travail sera accentué par les faits prospectifs du présent; le principal fait prospectif du présent apparaît dans la piètre performance de notre économie. Cette pitoyable conjoncture va consolider la tendance lourde et maximaliser ses principaux effets.

Les éléments déstructurants sont, ici, négatifs; ils vont réduire la vitesse de cette tendance lourde et atténuer un peu ses principaux effets. Ces éléments déstructurants ne font "pas le poids" face à la force d'inertie de la tendance lourde; ils n'auront un impact important que dans plusieurs années. Ce qui découle de notre analyse, en terme de fait porteur d'avenir pour le marché du travail en tourisme au Québec, c'est que les ressources humaines resteront sous-utilisées, que la tendance lourde se maintiendra sans difficulté importante!

Des hypothèses sur l'avenir du marché du travail en tourisme au Québec

En tenant compte de la force de la tendance lourde, il est certain que celle-ci sera prépondérante dans les prochaines années. À plus long terme, d'autres hypothèses sont possibles; ces hypothèses se greffent, d'une part sur le degré de professionnalisation des travailleurs de ce secteur et, d'autre part, sur la croissance de ce marché au plan de la création d'emplois nouveaux; en fonction de ces éléments on peut résumer dans un tableau ces hypothèses:

Degré de professionnalisation/croissance des emplois dans le secteur du tourisme

Degré de professionnalisation Degré de croissance du marché du travail	Degré de	
	Faible	Fort
Faible	1	3
Fort	2	4

Dans l'hypothèse 1 la tendance lourde est amplifiée par la lente crise économique actuelle: à une faible professionnalisation correspond une faible croissance du marché des emplois, c'est la situation actuelle qui se perpétue.

Dans la deuxième hypothèse on assiste à une reprise économique importante qui aurait pour principale conséquence une croissance forte de la demande de travailleurs pour cette industrie. Au niveau de la spécialisation, celle-ci resterait faible donc peu d'implication et de créativité; les bas salaires et la mauvaise condition de travail demeureraient le lot de la plupart des travailleurs de ce secteur.

La troisième hypothèse suppose un niveau élevé de professionnalisation couplé à une faible croissance du marché du travail. Avec cette hypothèse on peut penser que "les canards boiteux", les éléments les moins "performants", auront été éliminés par la crise favorisant ainsi la spécialisation des travailleurs de ce secteur (pour lutter contre la concurrence, les entreprises devront se spécialiser à outrance et investir dans les ressources humaines).

La quatrième hypothèse présume une forte croissance du nombre des emplois dans cette industrie ainsi qu'une forte professionnalisation; la jonction de ces deux croissances provoquerait la naissance d'une véritable industrie du tourisme axée sur le caractère professionnel et de bonnes conditions de travail.

Du sous-développement à la professionnalisation

Ces hypothèses permettent d'allier la rétrospective et la prospective afin de donner une image claire de l'état du marché du travail en tourisme au Québec dans les vingt prochaines années. Les deux premières hypothèses ont relativement peu de chance de se réaliser dans le futur car elles correspondent respectivement au décollage de l'industrie touristique (avant 1960) et au tourisme de masse des années 1960-1975.

La troisième hypothèse implique une rupture entre l'avant et l'après crise; après celle-ci l'industrie touristique repartirait sur de nouvelles bases en misant fortement sur le développement des ressources humaines et en valorisant la planification, l'innovation et l'animation. On assisterait, de cette façon, à une nouvelle structuration du champ du tourisme, à une grande concertation entre

les intervenants et, enfin, à une plus grande intégration à l'ensemble économique.

La quatrième hypothèse suppose une forte reprise sur le plan économique; cette forte reprise associée à une forte professionnalisation ferait sûrement du tourisme une industrie de tout premier plan. Cette hypothèse est peu probable avant les années 1995. La longue marche du sous-développement à la professionnalisation demandera donc encore plus d'une décennie.

La lente régression de la tendance lourde se fera uniquement par le biais de la formation et de la professionnalisation des travailleurs de ce secteur. L'érosion de la tendance décrite au début de ce texte demandera d'importants investissements au plan intellectuel et au plan financier; il semble aujourd'hui évident qu'une force de travail plus scolarisée et plus spécialisée peut effectuer des tâches plus complexes avec un rendement supérieur; ces investissements auraient aussi, pour conséquence immédiate, d'améliorer la qualité de la vie au travail des travailleurs du tourisme.

En investissant dans les ressources humaines, l'industrie touristique deviendra plus performante et changera les conditions de travail de ses employés. La dégradation de la tendance lourde exigera une remise en cause des attitudes et des comportements actuels ainsi qu'une prise de conscience du sous-développement du marché du travail. †

(1) Au sujet du "tertiaire moteur" voir: POLESE, M., *Le secteur tertiaire et le développement économique régional: vers un modèle opérationnel des activités motrices*, in *l'Actualité économique*, vol. 50, no. 4, Montréal, 1974; pour le tertiaire voir: COSSETTE, A., *La tertiarisation de l'économie québécoise*, Édition Gaétan Morin, Chicoutimi, 1982.

