



Québec, le 11 décembre 2024

PAR COURRIEL

**Objet : Demande d'accès à des documents administratifs**  
**Notre dossier : 16310/24-538**

Bonjour,

Nous donnons suite à votre demande d'accès, visant à obtenir le ou les documents concernant le programme d'études collégiales Techniques de tourisme (DEC-414.A0), plus précisément :

- Quand il a été mis sur pied, pourquoi et par quel cégep par exemple;
- Depuis sa création, a-t-il eu des modifications au programme? Si oui, pourquoi et lesquels;
- Concernant la reconstruction du programme, est-ce que les documents sont accessibles ou non (devis ministériel par exemple).

Vous trouverez ci-annexé des documents pouvant répondre à votre demande. Le programme d'études est aussi disponible à l'adresse suivante :

[Techniques de tourisme](#)

Conformément à l'article 51 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1, nous vous informons que vous pouvez demander la révision de cette décision auprès de la Commission d'accès à l'information. Vous trouverez ci-joint une note explicative à cet effet.

Veuillez agréer nos salutations distinguées.

La responsable de l'accès aux documents,

Originale signée

Ingrid Barakatt  
IB/JG/mc

p. j. 4

Fiche mémoire d'un programme d'études

Descriptif : La fiche mémoire est un outil permettant de repérer rapidement les travaux relatifs à un programme d'études.

Date de la dernière mise à jour : 2024-10-15

| Informations sur le programme d'études                                                                                                                                               |                                                                                                                                                           |                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Titre du programme d'études                                                                                                                                                          | Techniques de tourisme                                                                                                                                    | code 414.A0              |
| Secteur de formation                                                                                                                                                                 | Alimentation et tourisme                                                                                                                                  | code 03                  |
| Voies de spécialisation                                                                                                                                                              | OUI                                                                                                                                                       | NON                      |
|                                                                                                                                                                                      | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                       | <input type="checkbox"/> |
| Voie A : Accueil et guidage touristique (414.AA)<br>Voie B : Mise en valeur des produits touristiques (414.AB)<br>Voie C : Développement et promotion de produits du voyage (414.AC) |                                                                                                                                                           |                          |
| Année d'approbation par le ministre:                                                                                                                                                 | Dernière approbation                                                                                                                                      | Approbation initiale     |
|                                                                                                                                                                                      | 2009                                                                                                                                                      | 2000                     |
| Année d'implantation obligatoire :                                                                                                                                                   | 2001                                                                                                                                                      |                          |
| Année d'implantation facultative :                                                                                                                                                   | X                                                                                                                                                         |                          |
|                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                           |                          |
| Durée de la formation spécifique                                                                                                                                                     | 1860 Heures contact                                                                                                                                       |                          |
| Nombre d'unité                                                                                                                                                                       | 91 2/3                                                                                                                                                    |                          |
|                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                           |                          |
| Programme traduit en anglais<br>* Disponible dans le Libre-Service                                                                                                                   | OUI                                                                                                                                                       | NON                      |
|                                                                                                                                                                                      | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                       | <input type="checkbox"/> |
| Conditions particulières d'admission<br>* Référence : Programme d'études techniques                                                                                                  | OUI                                                                                                                                                       | NON                      |
|                                                                                                                                                                                      | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                       | <input type="checkbox"/> |
| - CST 4 <sup>e</sup>                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                           |                          |
|                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                           |                          |
| CNP visé(s) à l'approbation du programme                                                                                                                                             | - Planificatrices, planificateur de congrès et d'évènements spéciaux                                                                                      | Code 1226                |
|                                                                                                                                                                                      | - Commis aux services à la clientèle et aux renseignements                                                                                                | Code 1453                |
|                                                                                                                                                                                      | - Représentante, représentant des ventes non techniques                                                                                                   | Code 6411                |
|                                                                                                                                                                                      | - Conseillère, conseiller en voyages                                                                                                                      | Code 6431                |
|                                                                                                                                                                                      | - Agente, agent à la billetterie et d'agence, agent de fret dans le transport                                                                             | Code 6434                |
| CNP visé(s) en 2016                                                                                                                                                                  | - Guide touristique et guide itinérant                                                                                                                    | Code 6441                |
|                                                                                                                                                                                      | - Planificateurs/planificatrices de congrès et d'évènements                                                                                               | Code 1226                |
|                                                                                                                                                                                      | - Représentants/représentantes des ventes et des comptes – commerce de gros (non-technique)                                                               | Code 6411                |
|                                                                                                                                                                                      | - Agents/agentes à la billetterie, représentants/représentantes du service en matière de fret et personnel assimilé dans le transport routier et maritime | Code 6524                |
|                                                                                                                                                                                      | - Guides touristiques et guides itinérants/guides itinérantes                                                                                             | Code 6531                |
| - Autres préposés/autres préposées aux services d'information et aux services à la clientèle                                                                                         | Code 6552                                                                                                                                                 |                          |
|                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                           |                          |
| Ce programme est sans nouvelle inscription à partir de :                                                                                                                             | session : X                                                                                                                                               | année : X                |

Fiche mémoire d'un programme d'études

| Informations sur le programme d'études |             |           |
|----------------------------------------|-------------|-----------|
| Il a été remplacé par :                |             |           |
| Titre du programme d'études            | X           | code X    |
| À partir de :                          | session : X | année : X |
|                                        |             |           |

| Historique du programme d'études                      |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Travaux                                               | Date<br>(année<br>et mois) | Commentaires                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| État de situation                                     | 2019-07                    | Date de l'état de situation                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Étude sectorielle                                     | 1996-01                    | Date de l'étude préliminaire de la division tourisme – Rapport final                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                       | 1996-01                    | Date de l'étude préliminaire de la division tourisme – Annexes séparées                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                       | 1997-10                    | Date du document de travail de l'étude prospective concernant l'industrie du voyage au Québec et ses incidences sur la fonction de conseillère et de conseiller en voyages – Rapport final<br>Les rencontres se sont tenues en juillet et août 1997                                                                |
|                                                       | 1999                       | Date du dépôt du portrait de secteur – Rapport synthèse<br>ISBN : 2-550-35332-3                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                       | 1999                       | Date du dépôt du portrait de secteur – Tourisme<br>ISBN : 2-550-34190-2                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                       | 2010-03                    | Date du diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre en tourisme<br>ISBN : 978-2-922437-23-2                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                       | 2011-08                    | Date du dépôt de l'étude sectorielle sur les métiers du monde du voyage – Rapport final<br>Révisé en octobre 2011                                                                                                                                                                                                  |
| Document d'orientation                                | 2012-05                    | Date du document d'orientation présenté au CNPEPT                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                       | 2024-10                    | Date du document d'orientation présenté au CNPEPT                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Analyse de profession                                 | 1996                       | Date du dépôt légal du rapport d'analyse de situation de travail – Technicienne et technicien en tourisme<br>ISBN : 2-550-31212-0<br>L'atelier s'est déroulé les 21, 22 et 23 mai 1996                                                                                                                             |
| Validation du projet de formation                     | X                          | X                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| CNPEPT : présentation du projet de programme d'études | 1998-06                    | Date inscrite dans la note d'approbation                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Approbation du projet de programme d'études           | 2000                       | Date inscrite dans la note d'approbation                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Tableau d'harmonisation                               | 2017-05                    | - Conseil et vente de voyage (DEP 5355)<br>- Techniques de tourisme d'aventure (DEC 414.B0)                                                                                                                                                                                                                        |
| Séance d'implantation                                 | X                          | X                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Autres travaux (préciser)                             | 2009-04                    | Reconnaissance de modules pour la voie de spécialisation B : Mise en valeur des produits touristiques<br><b>Module 1</b> : Service à la clientèle touristique<br><b>Module 2</b> : Mise en marché des produits et services touristiques<br><b>Module 3</b> : Gestion du développement des entreprises touristiques |

**Fiche mémoire d'un programme d'études**

| Modifications apportées au programme d'études         |                      |                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Modification (ex. : CPA, Titre, actualisation ciblée) | Date (année et mois) | Objet de la modification                                                                                                                                                               |
| CPA                                                   | 2007-01              | Ajout de la condition particulière d'admission Mathématique 514 ou un cours de mathématique de 4 <sup>e</sup> secondaire de niveau de difficulté comparable à partir de l'automne 2007 |
| CPA                                                   | 2009-01              | Mathématique 514 se modifie pour aucun préalable à partir de l'automne 2010                                                                                                            |
| CPA                                                   | 2009-06              | Mathématique 514 se modifie pour CST 4 <sup>e</sup> à partir de l'automne 2010                                                                                                         |

Document de travail

## FICHE D'ÉTAT DE SITUATION D'UN PROGRAMME D'ÉTUDES

### 1. IDENTIFICATION DU DOSSIER

|                                                                                                                        |                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Nom et numéro du secteur de formation :                                                                                | Alimentation et tourisme<br>Secteur 03 |
| Nom et numéro du programme d'études :                                                                                  | Techniques de tourisme (414.A0)        |
| Filière de formation (DEP, DEC, ASP) :                                                                                 | DEC                                    |
| Date de dépôt de l'état de situation :                                                                                 |                                        |
| Date du dernier état de situation :                                                                                    |                                        |
| Personne responsable du secteur de formation :                                                                         | Marie-Soleil Hébert                    |
| Date de révision, d'actualisation ou d'approbation du programme d'études (ne mentionner que la date la plus récente) : | 2000 (approbation)                     |

### 2. NOMMER LES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL VISÉS PAR LE PRÉSENT ÉTAT DE SITUATION

Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT) (Comité sectoriel de main-d'œuvre en tourisme)  
Ministère du Tourisme<sup>1</sup>  
ExperiSens – Centre collégial de transfert de technologies (CCTT) affilié à l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ)

### 3. DESCRIPTION DU PROGRAMME D'ÉTUDES

**La durée du programme d'études :**

- 2 520 heures-contact, dont 1 860 heures en formation spécifique<sup>2</sup>.

**Les objectifs du programme d'études :**

Le programme d'études vise à rendre les personnes aptes à exercer la profession de technicienne ou de technicien en tourisme<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Mission : Le Ministère a pour mission de soutenir le développement et la promotion du tourisme au Québec, en favorisant la concertation et le partenariat des intervenants associés à ce développement et à cette promotion, et ce, dans une perspective de création d'emplois, de prospérité économique et de développement durable. Consulté en ligne le 25 février 2019 : <https://www.quebec.ca/gouv/ministere/tourisme/>

<sup>2</sup> MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, *Programme d'études techniques 414.A0 Techniques de tourisme*, Gouvernement du Québec, 2000.

<sup>3</sup> *Ibid.*, p.7

## **Les voies de spécialisation, le cas échéant :**

Le programme d'études *Techniques de tourisme* comporte trois voies de spécialisation. La composante de la formation spécifique est composée d'un tronc commun de 16 compétences, la voie de spécialisation A – *Accueil et guidage touristique* est composée de six compétences, la voie de spécialisation B – *Mise en valeur de produits touristiques* est composée de trois compétences et la voie de spécialisation C – *Développement et promotion de produits du voyage* est composée de quatre compétences<sup>4</sup>.

### Voie de spécialisation A – Accueil et guidage touristique

Les personnes qui complèteront l'option *Accueil et guidage* touristique seront en mesure d'accueillir, d'animer ou de guider des touristes dans des contextes variés. Pour ce faire, elles seront aptes à s'adapter aux différentes cultures en raison d'une compréhension des croyances, des valeurs ou des habitudes de vie de personnes étrangères. La maîtrise d'une troisième langue, particularité de cette voie de spécialisation, permettra d'enrichir l'échange nécessaire à l'accueil, au guidage ou à l'animation de personnes de cultures étrangères. De plus, ces spécialistes pourront exploiter un service d'accueil en respectant les exigences spécifiques au milieu, ce qui pourrait les amener à modifier, au besoin, l'aménagement de l'accueil<sup>5</sup>.

### Voie de spécialisation B – Mise en valeur de produits touristiques

Les personnes qui opteront pour l'option *Mise en valeur de produits touristiques* seront en mesure de développer des produits et des services touristiques en fonction de besoins réels ou pressentis des consommateurs. Les diplômées et diplômés de cette option pourront donc tirer profit des particularités de chacune des régions du Québec. C'est ainsi qu'elles et ils seront à même de commercialiser ces produits dans le but d'assurer une qualité et une pérennité de l'offre touristique québécoise.

Ces spécialistes pourront également coordonner des activités d'un événement touristique en tenant compte de son ampleur, du contexte dans lequel il s'insère, du lieu et du moment de sa tenue, des besoins en ressources humaines ou des contraintes budgétaires qui s'y rapportent<sup>6</sup>.

### Voie de spécialisation C – Développement et promotion de produits de voyage

Les personnes qui choisiront l'option *Développement et promotion de produits du voyage* seront en mesure d'analyser l'offre de service en matière de destinations touristiques internationales dans le but de créer ou de modifier des forfaits. Elles seront aptes à effectuer l'ensemble des opérations nécessaires à l'élaboration d'un forfait sur mesure en fonction des demandes spécifiques formulées par les agents de voyage. En plus de pouvoir répondre à ces demandes, ces personnes seront appelées à promouvoir leurs produits en tenant compte des pratiques spécifiques au réseau de distribution du voyage<sup>7</sup>.

## **Les conditions particulières d'admission en formation technique, le cas échéant :**

Lors de l'approbation du programme d'études en 2000 :

- Pour les élèves ayant obtenu leur DES ou leur DEP le ou avant le 31 mai 1997 et qui, par conséquent, ne sont pas tenus de satisfaire à toutes les conditions générales d'admission prévues au 2<sup>e</sup> paragraphe de l'article 2 du RREC, les conditions particulières d'admission suivantes s'appliquent :
  - Cours de langue maternelle et de langue seconde de 5<sup>e</sup> secondaire;
  - Mathématique de 5<sup>e</sup> secondaire ou un cours de mathématiques de 4<sup>e</sup> secondaire que détermine le ministre et dont les objectifs présentent un niveau de difficulté comparable.

Actuellement, les conditions particulières d'admission sont :

- CST 4<sup>e</sup> : Mathématique, séquence Culture, société et technique de la 4<sup>e</sup> secondaire.

<sup>4</sup> MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, *Programme d'études techniques 414.A0 Techniques de tourisme*, Gouvernement du Québec, 2000.

<sup>5</sup> *Ibid.*, p.8.

<sup>6</sup> *Ibid.*, p. 8 et 9.

<sup>7</sup> *Ibid.*, p.9.

**Les caractéristiques de la Carte des enseignements (nombre d’autorisations provisoires ou permanentes, nombre d’établissements francophones et anglophones, nombre d’établissements d’enseignement public et privé) :**

Le programme *Techniques de tourisme* est autorisé de façon permanente dans douze collèges.

**Tableau 1 : Établissements d’enseignement autorisés à offrir le programme d’études *Techniques de tourisme* en 2018-2019**

| Région | Organisme                                                   | Précisions sur le collège       |
|--------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 01     | Cégep de Matane                                             | Public francophone              |
| 02     | Cégep de St-Félicien                                        | Public francophone              |
| 03     | Collège Mérici                                              | Privé francophone               |
| 03     | Cégep de Limoilou                                           | Public francophone              |
| 04     | Collège Laflèche                                            | Privé francophone               |
| 06     | Institut de tourisme et d’hôtellerie du Québec (ITHQ)       | Gouvernemental                  |
| 06     | Collège LaSalle                                             | Privé francophone et anglophone |
| 07     | Collège Héritage                                            | Public anglophone               |
| 12     | Cégep de Beauce-Appalaches                                  | Public francophone              |
| 13     | Cégep de Montmorency                                        | Public francophone              |
| 16     | Cégep de Granby                                             | Public francophone              |
| 16     | Champlain Regional College - Campus Saint-Lambert-Longueuil | Public anglophone               |

Source : Ministère de l’Éducation et de l’Enseignement supérieur (MEES), Direction de l’adéquation formation-emploi, Carte des autorisations, septembre 2018.

- Six collèges publics francophones;
- Deux collèges publics anglophones;
- Trois collèges privés;
- Une école gouvernementale.

En 2000, lors de l’approbation du programme d’études, neuf établissements étaient autorisés à offrir le programme d’études.

**Les fonctions de travail visées par le programme d’études :**

La fonction de travail visée par le programme d’études *Techniques de tourisme* est technicienne ou technicien en tourisme<sup>8</sup>. Plus précisément, pour chaque voie de spécialisation, les fonctions de travail visées sont :

Voie de spécialisation A – *Accueil et guidage touristique* : agente-préposée ou agent-préposé à l’accueil, à l’information ou aux réservations, coordonnatrice ou coordonnateur de services d’accueil, guide touristique, guide accompagnatrice ou guide accompagnateur ou encore représentante ou représentant à destination<sup>9</sup>.

Voie de spécialisation B – *Mise en valeur de produits touristiques* : agente ou agent de développement touristique, agente ou agent de commercialisation, agente ou agent de promotion et de marketing, coordonnatrice ou coordonnateur de congrès ou d’événements spéciaux ou encore coordonnatrice ou coordonnateur touristique ou de festivités<sup>10</sup>.

Voie de spécialisation C – *Développement et promotion de produits du voyage* : forfaitiste, agente, agent technique ou des opérations, organisatrice ou organisateur de circuits, agente ou agent de tarification ou encore agente ou agent aux réservations chez un voyageur<sup>11</sup>.

<sup>8</sup> MINISTÈRE DE L’ÉDUCATION, *Programme d’études techniques 414.A0 Techniques de tourisme*, Gouvernement du Québec, 2000, p.7.  
<sup>9</sup> *Ibid.*, p.8.  
<sup>10</sup> *Ibid.*, p.9.  
<sup>11</sup> *Ibid.*, p.9.

**Les professions de la Classification nationale des professions (CNP) visée(s):**

Lors de l’approbation du programme d’études *Techniques de tourisme* en 2000, les fonctions de travail visées ont été associées aux codes CNP suivants :

- 6524 (ancien CNP 6434) : Agents/agentes à la billetterie, représentants/représentantes du service en matière de fret et personnel assimilé dans le transport routier et maritime;
- 6531 (ancien CNP 6441) : Guides touristiques et guides itinérants/guides itinérantes;
- 6552 (ancien CNP 1453) : Autres préposés/autres préposées aux services d’information et aux services à la clientèle;
- 6411 : Représentants/représentantes des ventes et des comptes - commerce de gros (non-technique);
- 1226 : Planificateurs/planificatrices de congrès et d’évènements.

Le CNP 6524 Agents/agentes à la billetterie, représentants/représentantes du service en matière de fret et personnel assimilé dans le transport routier et maritime est, depuis 2016, visé par le programme d’études professionnelles *Conseil et vente de voyage*<sup>12</sup> (DEP 5355).

**Tableau 2 : Les parcours de continuité de formation**

| Programme de provenance conduisant au diplôme d’études professionnelles | Programmes de destination conduisant au diplôme d’études collégiales                                                                            | Nombre total d’étudiants inscrits entre 2008 et 2013 |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 5236<br><i>Vente de voyages</i> 08-09<br>CS de Laval                    | 414.A0 <i>Techniques de tourisme</i><br>Voie de spécialisation C : <i>Développement et promotion de produits du voyage</i><br>Cégep Montmorency | 0                                                    |

Source : MEES, Direction de l’évaluation et suivi des résultats, Rapport d’évaluation non publié — Parcours de continuité de formation, 2016.

Aucun étudiant ne s’est prévalu du parcours de continuité de formation expérimentée par le Ministère.

**Autres éléments descriptifs à signaler, si nécessaire (historique, contingentement ministériel, alternance travail/études, ordre professionnel, etc.) :**

En 2019-2020, 11 collèges sont autorisés à offrir le programme d’études *Techniques de tourisme* en alternance travail-études (ATE).

Depuis 2009, le Cégep de Saint-Félicien est autorisé à offrir le programme d’études *Techniques de tourisme*, voie de spécialisation B *Mise en valeur des produits touristiques* sous forme de modules de formation (conformément à l’article 12 du règlement sur le régime d’études collégiales). L’ensemble des compétences de formation spécifique du programme d’études est réparti à l’intérieur des trois modules de formation menant à des fonctions de travail précises. Le module 1 - Service à la clientèle touristique vise la fonction de travail d’agent préposé au service à la clientèle. Le module 2 – Mise en marché des produits et services touristiques vise les fonctions de travail d’agent de promotion et de commercialisation et de représentant des ventes. Le module 3 – Gestion du développement des entreprises touristiques vise les fonctions de travail d’agent de développement touristique, de superviseur en tourisme, de coordonnateur de congrès ou d’évènements spéciaux et d’exploitant d’entreprise touristique.

Le Collège Laflèche offre une version unique du programme d’études incluant les trois voies de spécialisation. À l’issue de sa formation, l’étudiant est donc diplômé dans les trois voies de spécialisation du programme d’études *Techniques de tourisme*.

Le Cégep de Matane offre le programme *Techniques de tourisme* avec la formule de formation à distance.

<sup>12</sup> Caractéristiques du programme d’études révisé, *Conseil et vente de voyage* (DEP 5355), Annexe 1, Secteur de l’éducation préscolaire et de l’enseignement primaire et secondaire, Direction de la formation professionnelle, Ministère de l’Éducation et de l’Enseignement supérieur, avril 2016

#### 4. TENDANCES RELATIVES À L'EFFECTIF ÉTUDIANT ET À LA SITUATION DES PERSONNES DIPLÔMÉES

##### 4.1 L'évolution des inscriptions au programme d'études *Techniques de tourisme*.

**Tableau 3 - Répartition des inscriptions des débutants (1<sup>re</sup> année) et des inscriptions totales (3 années d'enseignement) pour l'ensemble des collèges offrant le programme d'études *Techniques de tourisme* (414.A0) de 2013-2014 à 2017-2018**

| Année                  | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 | 2017-2018 <sup>P</sup> | Total général |
|------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------------------|---------------|
| Nombre de débutants    | 382       | 339       | 309       | 334       | 344                    | 1708          |
| Total des inscriptions | 929       | 911       | 881       | 841       | 837                    | 4 399         |

*P : Données provisoires*

Source : MEES, Direction des indicateurs et des statistiques, Environnement informationnel, Système de la sanction des études collégiales (SYSEC), avril 2018.

##### Constats :

- La moyenne pour les cinq dernières années est de 342 débutants par année;
- Le nombre de débutants a diminué de 11,6 % dans les cinq dernières années;
- La moyenne pour les cinq dernières années est de 880 étudiants par année;
- Le nombre d'inscriptions total a diminué de 9,9 % dans les cinq dernières années.

**Tableau 4 – Nombre des débutants (1<sup>re</sup> année) et des inscrits pour les trois années au programme d'études *Techniques de tourisme* (414.A0) de 2013-2014 à 2017-2018, par établissement d'enseignement**

| Organisme collégial                                   |              | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 | 2017-2018 <sup>P</sup> | Total général |
|-------------------------------------------------------|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------------------|---------------|
| Cégep de Matane                                       | Nb débutants | 21        | 14        | 20        | 3         | 17                     | 75            |
|                                                       | Nb inscrits  | 59        | 79        | 79        | 54        | 72                     | 343           |
| Cégep de St-Félicien                                  | Nb débutants | 15        | 23        | 27        | 21        | 45                     | 131           |
|                                                       | Nb inscrits  | 47        | 67        | 77        | 68        | 70                     | 329           |
| Collège Mérici                                        | Nb débutants | 32        | 26        | 20        | 30        | 21                     | 129           |
|                                                       | Nb inscrits  | 81        | 80        | 60        | 61        | 55                     | 337           |
| Cégep de Limoilou                                     | Nb débutants | 37        | 51        | 44        | 48        | 40                     | 220           |
|                                                       | Nb inscrits  | 99        | 110       | 99        | 101       | 95                     | 504           |
| Collège Laflèche                                      | Nb débutants | 25        | 16        | 12        | 23        | 18                     | 94            |
|                                                       | Nb inscrits  | 49        | 48        | 48        | 44        | 43                     | 232           |
| Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ) | Nb débutants | 49        | 54        | 30        | 32        | 29                     | 194           |
|                                                       | Nb inscrits  | 142       | 152       | 120       | 98        | 90                     | 602           |
| Collège LaSalle                                       | Nb débutants | 30        | 18        | 29        | 26        | 25                     | 128           |
|                                                       | Nb inscrits  | 86        | 67        | 85        | 83        | 75                     | 396           |
| Collège Héritage                                      | Nb débutants | 19        | 14        | 0         | 0         | 0                      | 33            |
|                                                       | Nb inscrits  | 31        | 24        | 14        | 8         | 2                      | 79            |
| Cégep de Beauce-Appalaches                            | Nb débutants | 0         | 0         | 8         | 0         | 0                      | 8             |
|                                                       | Nb inscrits  | 0         | 0         | 8         | 3         | 3                      | 14            |
| Cégep Montmorency                                     | Nb débutants | 90        | 63        | 73        | 88        | 90                     | 404           |
|                                                       | Nb inscrits  | 185       | 164       | 175       | 183       | 188                    | 894           |
| Cégep de Granby                                       | Nb débutants | 35        | 32        | 23        | 33        | 27                     | 150           |
|                                                       | Nb inscrits  | 68        | 51        | 51        | 62        | 63                     | 295           |
| Champlain Reg. Collège Campus Saint-Lambert-Longueuil | Nb débutants | 29        | 28        | 23        | 30        | 32                     | 142           |
|                                                       | Nb inscrits  | 82        | 69        | 65        | 76        | 81                     | 373           |
| Total                                                 | Nb débutants | 382       | 339       | 309       | 334       | 344                    | 1 708         |
|                                                       | Nb inscrits  | 929       | 911       | 881       | 841       | 837                    | 4 399         |

*P : Données provisoires*

Source : MEES, Direction des indicateurs et des statistiques, Environnement informationnel, Système de la sanction des études collégiales (SYSEC), avril 2018.

Constats :

Pour l’année 2017-2018, sur les 12 établissements autorisés à offrir le programme d’études *Techniques de tourisme* :

- Deux collèges n’avaient aucun débutant : Collège Héritage, Cégep Beauce-Appalaches;
- Deux collèges avaient moins de 20 débutants : Cégep de Matane, Collège Laflèche.

4.2 L’évolution de la diplomation

Tableau 5 : Nombre de diplômes délivrés pour le programme d’études *Techniques de tourisme* (414.A0), par voie de spécialisation de 2012 à 2016

| Voies de spécialisation                                   | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | Total |
|-----------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|-------|
| Accueil et guidage touristique (414.AA)                   | 14   | 17   | 12   | 8    | 20   | 71    |
| Mise en valeur de produits touristiques (414.AB)          | 93   | 110  | 106  | 119  | 122  | 550   |
| Développement et promotion de produits du voyage (414.AC) | 95   | 84   | 87   | 56   | 85   | 407   |
| Total général                                             | 202  | 211  | 205  | 183  | 227  | 1 028 |

Source : MEES, Direction des indicateurs et des statistiques, Environnement informationnel, Système de la sanction des études collégiales (SYSEC), avril 2018.

Constats :

- La moyenne pour les cinq dernières années est de 206 diplômes délivrés par année :
  - 14 diplômes pour la voie A;
  - 110 diplômes pour la voie B;
  - 82 diplômes pour la voie C.
- Le nombre de diplômes délivrés a augmenté de 11 % dans les 5 dernières années;
- La moitié des diplômes délivrés était pour la voie de spécialisation B – *Mise en valeur de produit touristique*.

Tableau 6 : Nombre de diplômes délivrés pour le programme d’études *Techniques de tourisme* (414.A0), par voie de spécialisation de 2012 à 2016 et, par établissement d’enseignement

| Organisme collégial                                   | Diplômes délivrés de 2012 à 2016 |        |        |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------|--------|--------|
|                                                       | Voie A**                         | Voie B | Voie C |
| Cégep de Matane                                       |                                  | 29     |        |
| Cégep de St-Félicien                                  |                                  | 42     |        |
| Collège Mérici                                        | 12                               | 81     | 22     |
| Cégep de Limoilou                                     |                                  | 120    |        |
| Collège Laflèche *                                    | 57                               | 57     | 57     |
| Institut de tourisme et d’hôtellerie du Québec (ITHQ) |                                  | 159    |        |
| Collège LaSalle                                       |                                  |        | 76     |
| Collège Héritage                                      |                                  | 8      |        |
| Cégep Montmorency                                     | 2                                |        | 165    |
| Cégep de Granby                                       |                                  | 54     |        |
| Champlain Reg. Collège Campus Saint-Lambert-Longueuil |                                  |        | 87     |
| Cégep Beauce-Appalaches                               | Aucun diplôme délivré avant 2018 |        |        |
| Total de 2012 à 2016                                  | 71                               | 550    | 407    |

Source : MEES, Direction des indicateurs et des statistiques, Environnement informationnel, Système de la sanction des études collégiales (SYSEC), avril 2018.

\* Le Collège Laflèche offre une version du programme d’études incluant les trois voies de spécialisation. À l’issue de sa formation, l’étudiant est diplômé dans les trois voies de spécialisation du programme d’études *Techniques de tourisme*. Il faut comprendre ici que 57 étudiants ont obtenu le diplôme *Techniques de tourisme*, et non pas qu’il y a eu 57 diplômés dans chacune des voies de spécialisation.

\*\* En 2016, seul le Collège Laflèche avait des diplômés dans la voie de spécialisation A *Accueil et guidage touristique*. En 2016, le Collège Mérici offre la voie B *Mise en valeur de produits touristique* alors que le Cégep Montmorency offre la voie C *Développement et promotion de produits du voyage*.

Constats :

- La voie de spécialisation B — *Mise en valeur de produits touristiques* (414.AB) est celle qui est donnée dans le plus de collèges et celle pour laquelle le plus grand nombre de diplômes fût délivré.

4.3 L'évolution du taux de poursuite des études et de la réussite scolaire

Tableau 7 : Taux de réussite au 1<sup>er</sup> trimestre, taux de réinscription, taux de diplomation des nouveaux étudiants inscrits en au programme d'études *Techniques de tourisme* (414.A0) de 2007 à 2016

| Année de la cohorte | Moyenne au secondaire (%) |                | Taux global de réussite des cours au 1er trimestre (%) |                | Taux d'inscriptions au 3e trimestre au même collège et dans le même programme (%) |                | Taux d'inscriptions au 5e trimestre au même collège et dans le même programme (%) |                | Taux d'obtention du DEC dans la durée prévue au même collège et dans le même programme (%) |                | Taux d'obtention du DEC deux ans après la durée prévue au même collège et dans le même programme (%) |                |
|---------------------|---------------------------|----------------|--------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|                     | TT                        | Total de la FT | TT                                                     | Total de la FT | TT                                                                                | Total de la FT | TT                                                                                | Total de la FT | TT                                                                                         | Total de la FT | TT                                                                                                   | Total de la FT |
| 2007                | 70,8                      | 73,2           | 85,4                                                   | 85,6           | 67,2                                                                              | 70,3           | 62,1                                                                              | 60,3           | 30,5                                                                                       | 32,5           | 42,4                                                                                                 | 49,7           |
| 2008                | 71,5                      | 73,5           | 80,1                                                   | 85,2           | 63,2                                                                              | 70,9           | 52,9                                                                              | 59,7           | 28,7                                                                                       | 31,8           | 40,2                                                                                                 | 48,7           |
| 2009                | 71,6                      | 73,5           | 81,1                                                   | 85,8           | 59,0                                                                              | 70,9           | 50,5                                                                              | 59,6           | 22,5                                                                                       | 30,6           | 38,5                                                                                                 | 48,7           |
| 2010                | 71,8                      | 73,5           | 83,9                                                   | 84,5           | 54,5                                                                              | 69,3           | 43,2                                                                              | 58,2           | 17,6                                                                                       | 29,7           | 29,5                                                                                                 | 47,1           |
| 2011                | 70,9                      | 73,2           | 86,1                                                   | 84,7           | 54,2                                                                              | 68,5           | 41,9                                                                              | 56,9           | 24,6                                                                                       | 28,9           | 35,5                                                                                                 | 45,8           |
| 2012                | 71,4                      | 73,2           | 85,3                                                   | 85,7           | 48,3                                                                              | 69,1           | 41,2                                                                              | 57,8           | 16,6                                                                                       | 30,3           | N/D                                                                                                  | N/D            |
| 2013                | 70,3                      | 72,8           | 84,7                                                   | 85,7           | 54,5                                                                              | 68,8           | 45,5                                                                              | 57,3           | 22,8                                                                                       | 29,2           | N/D                                                                                                  | N/D            |
| 2014                | 71,3                      | 73,4           | 84,4                                                   | 85,6           | 50,0                                                                              | 68,7           | 40,4                                                                              | 57,1           | N/D                                                                                        | N/D            | N/D                                                                                                  | N/D            |
| 2015                | 71,6                      | 73,4           | 88,9                                                   | 85,5           | 44,7                                                                              | 68,8           | N/D                                                                               | N/D            | N/D                                                                                        | N/D            | N/D                                                                                                  | N/D            |
| 2016                | 73,3                      | 73,6           | 87,0                                                   | 84,5           | N/D                                                                               | N/D            | N/D                                                                               | N/D            | N/D                                                                                        | N/D            | N/D                                                                                                  | N/D            |
| Total 2007 à 2016   | 71,5                      | 73,3           | 84,7                                                   | 85,3           | 55,1                                                                              | 69,5           | 47,2                                                                              | 58,4           | 23,3                                                                                       | 30,4           | 37,2                                                                                                 | 48,0           |

Source : MEES, Direction des statistiques et des indicateurs, Indicateurs sur les cheminements scolaires des nouveaux inscrits au collégial, aux trimestres d'automne, à l'enseignement ordinaire, dans le programme d'études *Techniques de tourisme* (414.A0), avril 2018.

**Constats :**

- Le taux de réinscription au 3<sup>e</sup> trimestre dans le même collège est plus faible pour le programme d'études *Techniques en tourisme* (55,1 %) que pour l'ensemble de la formation technique (69,5 %) (écart de 14,4 %);
- Le taux de réinscription au 5<sup>e</sup> trimestre dans le même collège est plus faible pour le programme d'études *Techniques en tourisme* (47,2 %) que pour l'ensemble de la formation technique (58,4 %) (écart de 11,2 %);
- Le taux d'obtention du DEC en trois ans est plus faible pour le programme d'études *Techniques de tourisme* (23,3 %) que pour l'ensemble de la formation technique (30,4 %) (écart de 7,1 %);
- Le taux d'obtention du DEC en cinq ans est plus faible pour le programme d'études *Techniques de tourisme* (37,2 %) que pour l'ensemble de la formation technique (48,0 %) (écart de 10,8 %).

4.4 La situation des personnes diplômées — Enquête Relance

Tableau 8 : Situation d’emploi des personnes diplômées pour le programme d’études *Techniques de tourisme – Accueil et guidage touristique* (414.AA) au 31 mars et au 1<sup>er</sup> juin de l’année d’enquête

|                   |                                          |                 |      | Situation au 31 mars |      |                            |      |            |      |                                         |                 |                         |                                                   | Situation au 1 <sup>er</sup> juin |      |                            |      |            |      |                 |                         |                                                   |
|-------------------|------------------------------------------|-----------------|------|----------------------|------|----------------------------|------|------------|------|-----------------------------------------|-----------------|-------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------|------|----------------------------|------|------------|------|-----------------|-------------------------|---------------------------------------------------|
| Année d’enquête   | Personnes diplômées visées par l’enquête | Taux de réponse |      | En emploi            |      | À la recherche d’un emploi |      | Aux études |      | Aux études en rapport avec la formation | Taux de chômage | En emploi à temps plein | Emploi à temps plein en rapport avec la formation | En emploi                         |      | À la recherche d’un emploi |      | Aux études |      | Taux de chômage | En emploi à temps plein | Emploi à temps plein en rapport avec la formation |
|                   |                                          | (N)             | (%)  | (N)                  | (%)  | (N)                        | (%)  | (N)        | (%)  | (%)                                     | (%)             | (%)                     | (%)                                               | (N)                               | (%)  | (N)                        | (%)  | (N)        | (%)  | (%)             | (%)                     | (%)                                               |
| 2011              | 16                                       | 10              | 62,5 | 8                    | 80,0 | 0                          | 0,0  | 2          | 20,0 | 50,0                                    | 0,0             | 87,5                    | 71,4                                              | 7                                 | 70,0 | 1                          | 10,0 | 2          | 20,0 | 12,5            | 100                     | 85,7                                              |
| 2012              | 18                                       | 10              | 55,6 | 10                   | 100  | 0                          | 0,0  | 0          | 0,0  | -                                       | 0,0             | 80,0                    | 100                                               | 9                                 | 90,0 | 1                          | 10,0 | 0          | 0,0  | 10,0            | 66,7                    | 100                                               |
| 2013              | 16                                       | 15              | 93,8 | 12                   | 80,0 | 1                          | 6,7  | 1          | 6,7  | 100                                     | 7,7             | 75,0                    | 77,8                                              | 12                                | 80,0 | 1                          | 6,7  | 1          | 6,7  | 7,7             | 75,0                    | 66,7                                              |
| 2014              | 6                                        | 4               | 66,7 | 3                    | 75,0 | 1                          | 25,0 | 0          | 0,0  | -                                       | 25,0            | 66,7                    | 100                                               | 3                                 | 75,0 | 1                          | 25,0 | 0          | 0,0  | 25,0            | 100                     | 100                                               |
| 2016              | 2                                        | 1               | 50,0 | 1                    | 100  | 0                          | 0,0  | 0          | 0,0  | -                                       | 0,0             | 100                     | 0,0                                               | 0                                 | 0,0  | 1                          | 100  | 0          | 0,0  | 100             | -                       | -                                                 |
| Total 2011 à 2016 | 58                                       | 40              | 69,0 | 34                   | 85,0 | 2                          | 5,0  | 3          | 7,5  | 66,7                                    | 5,6             | 79,4                    | 81,5                                              | 31                                | 77,5 | 5                          | 12,5 | 3          | 7,5  | 13,9            | 80,6                    | 84,0                                              |

|                                    |        |        |      |        |      |       |     |        |      |      |     |      |      |        |      |       |     |        |      |     |      |      |
|------------------------------------|--------|--------|------|--------|------|-------|-----|--------|------|------|-----|------|------|--------|------|-------|-----|--------|------|-----|------|------|
| Ensemble de la FT (de 2011 à 2016) | 89 577 | 63 745 | 71,2 | 40 002 | 62,8 | 1 858 | 2,9 | 20 651 | 32,4 | 87,4 | 4,4 | 82,1 | 82,7 | 32 411 | 63,0 | 1 251 | 2,4 | 16 750 | 32,6 | 3,7 | 83,4 | 84,8 |
|------------------------------------|--------|--------|------|--------|------|-------|-----|--------|------|------|-----|------|------|--------|------|-------|-----|--------|------|-----|------|------|

Source : MEES, Direction de l’adéquation formation-emploi. *Enquête Relance au collégial*, février 2019.

Constats :

Le faible nombre de personnes visées par l’enquête pour la voie de spécialisation A – *Accueil et guidage touristique* devraient inciter à interpréter ces résultats avec précaution. Pour cette raison, il est difficile d’émettre des constats concernant cette voie de spécialisation.

**Tableau 9 : Situation d’emploi des personnes diplômées pour le programme d’études *Techniques de tourisme – Mise en valeur de produits touristiques* (414.AB) au 31 mars et au 1<sup>er</sup> juin de l’année d’enquête**

|                   |                                          |                 |         | Situation au 31 mars |         |                            |     |            |      |                                         |                 |                         |                                                   | Situation au 1 <sup>er</sup> juin |         |                            |         |            |      |                 |                         |                                                   |  |
|-------------------|------------------------------------------|-----------------|---------|----------------------|---------|----------------------------|-----|------------|------|-----------------------------------------|-----------------|-------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------|---------|----------------------------|---------|------------|------|-----------------|-------------------------|---------------------------------------------------|--|
| Année d'enquête   | Personnes diplômées visées par l'enquête | Taux de réponse |         | En emploi            |         | À la recherche d'un emploi |     | Aux études |      | Aux études en rapport avec la formation | Taux de chômage | En emploi à temps plein | Emploi à temps plein en rapport avec la formation | En emploi                         |         | À la recherche d'un emploi |         | Aux études |      | Taux de chômage | En emploi à temps plein | Emploi à temps plein en rapport avec la formation |  |
|                   |                                          | (N)             | (N) (%) | (N) (%)              | (N) (%) | (N) (%)                    | (%) | (%)        | (%)  | (%)                                     | (%)             | (%)                     | (N) (%)                                           | (N) (%)                           | (N) (%) | (N) (%)                    | (N) (%) | (%)        | (%)  | (%)             | (%)                     |                                                   |  |
| 2011              | 96                                       | 60              | 62,5    | 42                   | 70,0    | 2                          | 3,3 | 13         | 21,7 | 84,6                                    | 4,5             | 85,7                    | 88,9                                              | 72                                | 70,0    | 1                          | 1,7     | 14         | 23,3 | 2,3             | 85,7                    | 80,6                                              |  |
| 2012              | 83                                       | 50              | 60,2    | 31                   | 62,0    | 0                          | 0,0 | 16         | 32,0 | 50,0                                    | 0,0             | 83,9                    | 46,2                                              | 30                                | 60,0    | 1                          | 2,0     | 16         | 32,0 | 3,2             | 83,3                    | 60,0                                              |  |
| 2013              | 75                                       | 54              | 72,0    | 37                   | 68,5    | 1                          | 1,9 | 16         | 29,6 | 87,5                                    | 2,6             | 83,8                    | 67,7                                              | 34                                | 63,0    | 2                          | 3,7     | 16         | 29,6 | 5,6             | 88,2                    | 76,7                                              |  |
| 2014              | 109                                      | 78              | 71,6    | 53                   | 67,9    | 3                          | 3,8 | 21         | 26,9 | 57,1                                    | 6,4             | 86,8                    | 65,2                                              | 47                                | 61,0    | 3                          | 3,9     | 22         | 28,6 | 6,0             | 91,5                    | 69,8                                              |  |
| 2016              | 109                                      | 67              | 61,5    | 49                   | 73,1    | 2                          | 3,0 | 13         | 19,4 | 69,2                                    | 3,9             | 81,6                    | 72,5                                              | 53                                | 79,1    | 0                          | 0,0     | 13         | 19,4 | 0,0             | 79,2                    | 73,8                                              |  |
| Total 2011 à 2016 | 472                                      | 309             | 65,5    | 212                  | 68,6    | 8                          | 2,6 | 79         | 25,6 | 68,4                                    | 3,6             | 84,4                    | 69,3                                              | 206                               | 66,9    | 7                          | 2,3     | 81         | 26,3 | 3,3             | 85,4                    | 72,7                                              |  |

|                                    |        |        |      |        |      |       |     |        |      |      |     |      |      |        |      |       |     |        |      |     |      |      |
|------------------------------------|--------|--------|------|--------|------|-------|-----|--------|------|------|-----|------|------|--------|------|-------|-----|--------|------|-----|------|------|
| Ensemble de la FT (de 2011 à 2016) | 89 577 | 63 745 | 71,2 | 40 002 | 62,8 | 1 858 | 2,9 | 20 651 | 32,4 | 87,4 | 4,4 | 82,1 | 82,7 | 32 411 | 63,0 | 1 251 | 2,4 | 16 750 | 32,6 | 3,7 | 83,4 | 84,8 |
|------------------------------------|--------|--------|------|--------|------|-------|-----|--------|------|------|-----|------|------|--------|------|-------|-----|--------|------|-----|------|------|

Source : MEES, Direction de l’adéquation formation-emploi. *Enquête Relance au collégial*, février 2019.

**Constats :**

Au 31 mars :

- Le taux moyen des diplômés en emploi est plus élevé pour le programme d’études *Techniques de tourisme – Mise en valeur de produits touristique* (68,6 %) que pour l’ensemble de la formation technique (62,8 %) (écart de 5,8 %);
- Le taux moyen des emplois à temps plein en lien avec la formation (69,3 %) est plus faible que pour l’ensemble de la formation technique (82,7 %) (écart de 13,4 %);
- Le taux moyen de diplômés aux études est plus faible pour le programme d’études *Techniques de tourisme – Mise en valeur de produits touristiques* (25,6 %) que pour l’ensemble de la formation technique (32,4 %) (écart de 6,8 %);
- La poursuite aux études est moins en lien avec la formation initiale (68,4 %) que pour l’ensemble de la formation technique (87,4 %);
- Les données sont similaires entre la situation au 31 mars et celle du 1<sup>er</sup> juin de l’année d’enquête.

Tableau 10 : Situation d’emploi des personnes diplômées pour le programme d’études *Techniques de tourisme – Développement et promotion de produits du voyage* (414.AC) au 31 mars et au 1<sup>er</sup> juin de l’année d’enquête

|                                    |                                          |                 |      | Situation au 31 mars |      |                            |     |            |      |                                         |                 |                         |                                                   | Situation au 1 <sup>er</sup> juin |      |                            |     |            |      |                 |                         |                                                   |
|------------------------------------|------------------------------------------|-----------------|------|----------------------|------|----------------------------|-----|------------|------|-----------------------------------------|-----------------|-------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------|------|----------------------------|-----|------------|------|-----------------|-------------------------|---------------------------------------------------|
| Année d'enquête                    | Personnes diplômées visées par l'enquête | Taux de réponse |      | En emploi            |      | À la recherche d'un emploi |     | Aux études |      | Aux études en rapport avec la formation | Taux de chômage | En emploi à temps plein | Emploi à temps plein en rapport avec la formation | En emploi                         |      | À la recherche d'un emploi |     | Aux études |      | Taux de chômage | En emploi à temps plein | Emploi à temps plein en rapport avec la formation |
|                                    | (N)                                      | (N)             | (%)  | (N)                  | (%)  | (N)                        | (%) | (N)        | (%)  | (%)                                     | (%)             | (%)                     | (%)                                               | (N)                               | (%)  | (N)                        | (%) | (N)        | (%)  | (%)             | (%)                     | (%)                                               |
| 2011                               | 73                                       | 44              | 60,3 | 33                   | 75,0 | 1                          | 2,3 | 9          | 20,5 | 77,8                                    | 2,9             | 84,8                    | 75,0                                              | 34                                | 77,3 | 1                          | 2,3 | 9          | 20,5 | 2,9             | 85,3                    | 75,9                                              |
| 2012                               | 62                                       | 37              | 59,7 | 26                   | 70,3 | 3                          | 8,1 | 7          | 18,9 | 42,9                                    | 10,3            | 88,5                    | 69,6                                              | 25                                | 67,6 | 2                          | 5,4 | 7          | 18,9 | 7,4             | 88,0                    | 63,6                                              |
| 2013                               | 85                                       | 60              | 70,6 | 47                   | 78,3 | 2                          | 3,3 | 11         | 18,3 | 45,5                                    | 4,1             | 93,6                    | 75,0                                              | 49                                | 81,7 | 0                          | 0,0 | 11         | 18,3 | 0,0             | 87,8                    | 76,7                                              |
| 2014                               | 76                                       | 52              | 68,4 | 36                   | 69,2 | 3                          | 5,8 | 13         | 25,0 | 46,2                                    | 7,7             | 94,4                    | 64,7                                              | 34                                | 65,4 | 4                          | 7,7 | 13         | 25,0 | 10,5            | 97,1                    | 66,7                                              |
| 2016                               | 50                                       | 29              | 58,0 | 24                   | 82,8 | 0                          | 0,0 | 5          | 17,2 | 40,0                                    | 0,0             | 66,7                    | 75,0                                              | 21                                | 72,4 | 1                          | 3,4 | 5          | 17,2 | 4,5             | 76,2                    | 68,8                                              |
| Total 2011 à 2016                  | 346                                      | 222             | 64,2 | 166                  | 74,8 | 9                          | 4,1 | 45         | 20,3 | 51,1                                    | 5,1             | 87,3                    | 71,7                                              | 163                               | 73,4 | 8                          | 3,6 | 45         | 20,3 | 4,7             | 87,7                    | 71,3                                              |
|                                    |                                          |                 |      |                      |      |                            |     |            |      |                                         |                 |                         |                                                   |                                   |      |                            |     |            |      |                 |                         |                                                   |
| Ensemble de la FT (de 2011 à 2016) | 89 577                                   | 63 745          | 71,2 | 40 002               | 62,8 | 1 858                      | 2,9 | 20 651     | 32,4 | 87,4                                    | 4,4             | 82,1                    | 82,7                                              | 32 411                            | 63,0 | 1 251                      | 2,4 | 16 750     | 32,6 | 3,7             | 83,4                    | 84,8                                              |

Source : MEES, Direction de l’adéquation formation-emploi. *Enquête Relance au collégial*, avril 2018.

Constats :

Au 31 mars :

- Le taux moyen des diplômés en emploi est plus élevé pour le programme d’études *Techniques de tourisme – Développement et promotion de produits du voyage* (74,8 %) que pour l’ensemble de la formation technique (62,8 %) (écart de 12 %);
- Le taux moyen des emplois à temps plein (87,3 %) est plus élevé que pour l’ensemble de la formation technique (82,7 %) (écart de 5,2 %);
- Le taux moyen des emplois à temps plein en lien avec la formation (71,7 %) est plus faible que pour l’ensemble de la formation technique (82,7 %) (écart de 11 %);
- Le taux de diplômés à la recherche d’un emploi est plus élevé (4,1 %) que pour l’ensemble de formation technique (2,9 %). Le taux est également plus élevé au 31 mars (4,1 %) qu’au 1<sup>er</sup> juin (3,6 %);
- Le taux moyen de diplômés aux études est plus faible pour le programme d’études *Techniques de tourisme – Développement et promotion de produits du voyage* (20,3 %) que pour l’ensemble de la formation technique (32,4 %) (écart de 12,1 %);
- La poursuite aux études est moins en lien avec la formation initiale (51,1 %) que pour l’ensemble de la formation technique (87,4 %) (écart de 36,3 %). Une partie des diplômés changent probablement de domaine;
- Entre le 31 mars et le 1<sup>er</sup> juin de l’année d’enquête, pour tous les indicateurs, la situation est similaire.

4.4.1 Les personnes diplômées en emploi à temps plein en rapport avec la formation

Secteur d'activité (SCIAN)

Tableau 11 : Placement des personnes diplômées par secteur d'activité pour le programme d'études *Techniques de tourisme – Accueil et guidage touristique* (414.AA) de 2011 à 2016

| Code SCIAN | Secteur d'activité                                   | 2011 à 2016 |      |
|------------|------------------------------------------------------|-------------|------|
|            |                                                      | (N)         | (%)  |
| 5615       | Services de préparation de voyages et de réservation | 10          | 50,0 |
| 7121       | Établissements du patrimoine                         | 3           | 15,0 |
| 7211       | Hébergement des voyageurs                            | 3           | 15,0 |
| 4855       | Service d'autobus nolisés                            | 1           | 5,0  |
| 4871       | Transport terrestre de tourisme et d'agrément        | 1           | 5,0  |
| 6111       | Écoles primaires et secondaires                      | 1           | 5,0  |
| 7139       | Autres services de divertissement et de loisirs      | 1           | 5,0  |
| Total      |                                                      | 20          | 100  |

Source : MEES, Direction de l'adéquation formation-emploi, Enquête Relance au collégial, février 2019.

Constats :

- Le faible nombre de personnes visées par l'enquête pour la voie de spécialisation A – *Accueil et guidage touristique* devraient inciter à interpréter ces résultats avec précaution. Pour cette raison, il est difficile d'émettre des constats concernant cette voie de spécialisation.

Tableau 12 : Placement des personnes diplômées par secteur d'activité pour le programme d'études *Techniques de tourisme – Mise en valeur de produits touristiques* (414.AB) de 2011 à 2016

| Code SCIAN | Secteur d'activité                                                                      | 2011 à 2016 |      |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------|
|            |                                                                                         | (N)         | (%)  |
| 7211       | Hébergement des voyageurs                                                               | 35          | 28,0 |
| 5615       | Services de préparation de voyages et de réservation                                    | 18          | 14,4 |
| 7139       | Autres services de divertissement et de loisirs                                         | 11          | 8,8  |
| 4811       | Transport aérien régulier                                                               | 7           | 5,6  |
| 7113       | Promoteurs (diffuseurs) d'événements artistiques et sportifs et d'événements similaires | 7           | 5,6  |
| 8139       | Associations de gens d'affaires, organisations professionnelles et syndicales et autres | 6           | 4    |
| 7121       | Établissements du patrimoine                                                            | 5           | 4,0  |
| 7225       | Restaurants à service complet et établissements de restauration à service restreint     | 5           | 4,0  |
| 9129       | Autres services des administrations publiques provinciales et territoriales             | 4           | 3,2  |
| 4872       | Transport par eau de tourisme et d'agrément                                             | 3           | 2,4  |
| 4452       | Magasins d'alimentation spécialisés                                                     | 2           | 1,6  |
| 4821       | Transport ferroviaire                                                                   | 2           | 1,6  |
| 7131       | Parcs d'attractions et salles de jeux électroniques                                     | 2           | 1,6  |
| 4871       | Transport terrestre de tourisme et d'agrément                                           | 1           | 0,8  |
| 7212       | Parcs pour véhicules récréatifs (VR) et camps de loisirs                                | 1           | 0,8  |
| 7223       | Services de restauration spéciaux                                                       | 1           | 0,8  |
|            | Autres                                                                                  | 15          | 12,0 |
| Total      |                                                                                         | 125         | 100  |

Source : MEES, Direction de l'adéquation formation-emploi, Enquête Relance au collégial, février 2019.

Constats :

- Les deux principaux secteurs où se trouvent les diplômés sont l’Hébergement des voyageurs (7211) (28,0 %) et le Service de préparation de voyages et de réservation (5615) (14,4 %).

**Tableau 13 : Placement des personnes diplômées par secteur d’activité pour le programme d’études *Techniques de tourisme – Développement et promotion de produits du voyage* (414.AC) de 2011 à 2016**

| Code<br>SCIAN | Secteur d’activité                                                                      | 2011 à 2016 |      |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------|
|               |                                                                                         | (N)         | (%)  |
| 5615          | Services de préparation de voyages et de réservation                                    | 48          | 44,0 |
| 7211          | Hébergement des voyageurs                                                               | 28          | 25,7 |
| 4811          | Transport aérien régulier                                                               | 12          | 11,0 |
| 4881          | Activités de soutien au transport aérien                                                | 3           | 2,8  |
| 7212          | Parcs pour véhicules récréatifs (VR) et camps de loisirs                                | 2           | 1,8  |
| 7225          | Restaurants à service complet et établissements de restauration à service restreint     | 2           | 1,8  |
| 8139          | Associations de gens d’affaires, organisations professionnelles et syndicales et autres | 2           | 1,8  |
| 4452          | Magasins d’alimentation spécialisés                                                     | 1           | 0,9  |
| 4884          | Activités de soutien au transport routier                                               | 1           | 0,9  |
| 7139          | Autres services de divertissement et de loisirs                                         | 1           | 0,9  |
| 9129          | Autres services des administrations publiques provinciales et territoriales             | 1           | 0,9  |
| 9139          | Autres services des administrations publiques locales, municipales et régionales        | 1           | 0,9  |
|               | Autres                                                                                  | 7           | 6,4  |
| Total         |                                                                                         | 109         | 100  |

Source : MEES, Direction de l’adéquation formation-emploi, Enquête Relance au collégial, février 2019.

Constats :

- Les deux principaux secteurs où se trouvent les diplômés sont le Service de préparation de voyages et de réservation (5615) (44,0 %) et l’Hébergement des voyageurs (7211) (25,7 %).

Tableau 14 : Placement des personnes diplômées en emploi en lien avec la formation selon la classification nationale des professions (CNP) pour le programme d’études *Techniques de tourisme : Accueil et guidage touristique (414.AA)* de 2011 à 2016

| Code<br>CNP | PROFESSION                                                                                                | 2011 à 2016 |       |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------|
|             |                                                                                                           | (N)         | (%)   |
| 6521        | Conseillers/conseillères en voyages                                                                       | 7           | 33,3  |
| 6531        | Guides touristiques et guides itinérants/guides itinérantes                                               | 5           | 23,8  |
| 6525        | Réceptionnistes d’hôtel                                                                                   | 3           | 14,3  |
| 6552        | Autres préposés/autres préposées aux services d’information et aux services à la clientèle                | 2           | 9,5   |
| 6721        | Personnel de soutien en services d’hébergement, de voyage et en services de montage d’installation        | 1           | 4,8   |
| 6532        | Guides d’activités récréatives et sportives de plein air                                                  | 1           | 4,8   |
| 5254        | Animateurs/animatrices et responsables de programmes de sports, de loisirs et de conditionnement physique | 1           | 4,8   |
| 5135        | Acteurs/actrices et comédiens/comédiennes                                                                 | 1           | 4,8   |
| Total       |                                                                                                           | 21          | 100,0 |

Source : MEES, Direction de l’adéquation formation-emploi, Enquête Relance au collégial, février 2019.

\* Les lignes grisées correspondent aux codes CNP visés par le programme d’études.

Le faible nombre de personnes visées par l’enquête pour la voie de spécialisation A – *Accueil et guidage touristique* devraient inciter à interpréter ces résultats avec précaution. Pour cette raison, il est difficile d’émettre des constats concernant cette voie de spécialisation.

**Tableau 15 : Placement des personnes diplômées en emploi en lien avec la formation selon la classification nationale des professions (CNP) pour le programme d'études *Techniques de tourisme : Mise en valeur de produits touristiques (414.AB)* de 2011 à 2016**

| Code<br>CNP | PROFESSION                                                                                                                                              | 2011 à 2016 |       |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------|
|             |                                                                                                                                                         | (N)         | (%)   |
| 6525        | Réceptionnistes d'hôtel                                                                                                                                 | 20          | 16,5  |
| 6521        | Conseillers/conseillères en voyages                                                                                                                     | 17          | 14,0  |
| 6313        | Superviseurs/superviseuses des services d'hébergement, de voyages, de tourisme et des services connexes                                                 | 10          | 8,3   |
| 1123        | Professionnels/professionnelles en publicité, en marketing et en relations publiques                                                                    | 10          | 8,3   |
| 1226        | Planificateurs/planificatrices de congrès et d'événements                                                                                               | 9           | 7,4   |
| 6552        | Autres préposés/autres préposées aux services d'information et aux services à la clientèle                                                              | 8           | 6,6   |
| 4163        | Agents/agentes de développement économique, recherchistes et experts-conseils/expertes-conseils en marketing                                            | 5           | 4,1   |
| 1241        | Adjointes administratifs/adjointes administratives                                                                                                      | 5           | 4,1   |
| 1414        | Réceptionnistes                                                                                                                                         | 4           | 3,3   |
| 6531        | Guides touristiques et guides itinérants/guides itinérantes                                                                                             | 4           | 3,3   |
| 0632        | Directeurs/directrices des services d'hébergement                                                                                                       | 4           | 3,3   |
| 0651        | Directeurs/directrices du service à la clientèle et des services personnels, n.c.a.                                                                     | 3           | 2,5   |
| 0631        | Directeurs/directrices de la restauration et des services alimentaires                                                                                  | 3           | 2,5   |
| 6522        | Commissaires et agents/agentes de bord                                                                                                                  | 3           | 2,5   |
| 6513        | Serveurs/serveuses d'aliments et de boissons                                                                                                            | 2           | 1,7   |
| 6721        | Personnel de soutien en services d'hébergement, de voyage et en services de montage d'installation                                                      | 2           | 1,7   |
| 5254        | Animateurs/animatrices et responsables de programmes de sports, de loisirs et de conditionnement physique                                               | 2           | 1,7   |
| 6523        | Agents/agentes à la billetterie et aux services aériens                                                                                                 | 2           | 1,7   |
| 6421        | Vendeurs/vendeuses - commerce de détail                                                                                                                 | 1           | 0,8   |
| 6411        | Représentants/représentantes des ventes et des comptes - commerce de gros (non-technique)                                                               | 1           | 0,8   |
| 4167        | Recherchistes, experts-conseils/expertes-conseils et agents/agentes de programme en sports, en loisirs et en conditionnement physique                   | 1           | 0,8   |
| 7531        | Ouvriers/ouvrières de gares de triage et à l'entretien de la voie ferrée                                                                                | 1           | 0,8   |
| 6512        | Barmans/barmaids                                                                                                                                        | 1           | 0,8   |
| 6742        | Autre personnel de soutien en service, n.c.a.                                                                                                           | 1           | 0,8   |
| 1221        | Agents/agentes d'administration                                                                                                                         | 1           | 0,8   |
| 6524        | Agents/agentes à la billetterie, représentants/représentantes du service en matière de fret et personnel assimilé dans le transport routier et maritime | 1           | 0,8   |
| Total       |                                                                                                                                                         | 121         | 100,0 |

Source : MEES, Direction de l'adéquation formation-emploi, Enquête Relance au collégial, février 2019.

\* Les lignes grisées correspondent aux codes CNP visés par le programme d'études.

**Constats :**

- 18,9 % des diplômés de la voie de spécialisation B en emploi occupent une fonction de travail visée par le programme d'études (CNP 1226, 6552, 6531, 6411, 6524);
- 38,7 % des diplômés occupent une fonction de travail visée par un programme d'études professionnelles (CNP 6525, 6521, 1241, 1414, 6421).

**Tableau 16 : Placement des personnes diplômées en emploi en lien avec la formation selon la classification nationale des professions (CNP) pour le programme d'études *Techniques de tourisme : Développement et promotion de produits du voyage* (414.AC) de 2011 à 2016**

| Code<br>CNP | PROFESSION                                                                                                                                              | 2011 à 2016 |       |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------|
|             |                                                                                                                                                         | (N)         | (%)   |
| 6521        | Conseillers/conseillères en voyages                                                                                                                     | 41          | 37,6  |
| 6525        | Réceptionnistes d'hôtel                                                                                                                                 | 21          | 19,3  |
| 6313        | Superviseurs/superviseuses des services d'hébergement, de voyages, de tourisme et des services connexes                                                 | 9           | 8,3   |
| 6523        | Agents/agentes à la billetterie et aux services aériens                                                                                                 | 6           | 5,5   |
| 6524        | Agents/agentes à la billetterie, représentants/représentantes du service en matière de fret et personnel assimilé dans le transport routier et maritime | 5           | 4,6   |
| 6531        | Guides touristiques et guides itinérants/guides itinérantes                                                                                             | 4           | 3,7   |
| 1414        | Réceptionnistes                                                                                                                                         | 3           | 2,8   |
| 6421        | Vendeurs/vendeuses - commerce de détail                                                                                                                 | 2           | 1,8   |
| 1123        | Professionnels/professionnelles en publicité, en marketing et en relations publiques                                                                    | 2           | 1,8   |
| 6522        | Commissaires et agents/agentes de bord                                                                                                                  | 2           | 1,8   |
| 4163        | Agents/agentes de développement économique, recherchistes et experts-conseils/expertes-conseils en marketing                                            | 2           | 1,8   |
| 6315        | Surveillants/surveillantes des services de nettoyage                                                                                                    | 1           | 0,9   |
| 1226        | Planificateurs/planificatrices de congrès et d'événements                                                                                               | 1           | 0,9   |
| 6721        | Personnel de soutien en services d'hébergement, de voyage et en services de montage d'installation                                                      | 1           | 0,9   |
| 6722        | Opérateurs/opératrices et préposés/préposées aux sports, aux loisirs et dans les parcs d'attractions                                                    | 1           | 0,9   |
| 6312        | Gouvernants principaux/gouvernantes principales                                                                                                         | 1           | 0,9   |
| 0632        | Directeurs/directrices des services d'hébergement                                                                                                       | 1           | 0,9   |
| 6322        | Cuisiniers/cuisinières                                                                                                                                  | 1           | 0,9   |
| 6321        | Chefs                                                                                                                                                   | 1           | 0,9   |
| 6552        | Autres préposés/autres préposées aux services d'information et aux services à la clientèle                                                              | 1           | 0,9   |
| 6231        | Agents/agentes et courtiers/courtières d'assurance                                                                                                      | 1           | 0,9   |
| 1228        | Agents/agentes d'assurance-emploi, d'immigration, de services frontaliers et du revenu                                                                  | 1           | 0,9   |
| 1221        | Agents/agentes d'administration                                                                                                                         | 1           | 0,9   |
| Total       |                                                                                                                                                         | 109         | 100,0 |

Source : MEES, Direction de l'adéquation formation-emploi, Enquête Relance au collégial, mars 2018.

\* Les lignes grisées correspondent aux codes CNP visés par le programme d'études

**Constats :**

- 10,1 % des diplômés de la voie de spécialisation C en emploi occupent une fonction de travail visée par le programme d'études (CNP 1226, 6552, 6531, 6524);
- 61,5 % des diplômés occupent une fonction de travail visée par un programme d'études professionnelles (CNP 6521, 6525, 1414, 6421).

**Autres éléments à signaler :**

L'Enquête Relance menée aux près des employeurs en 2018<sup>13</sup> a révélé que 100 % des entreprises sondées étaient satisfait du rendement des diplômés du programme d'études *Techniques de tourisme* suivant leur première année de travail.

<sup>13</sup> MEES, Direction de l'adéquation formation-emploi, Formation technique au collégial : les employeurs s'expriment, 2018

---

## 5. SITUATION DU MARCHÉ DU TRAVAIL

---

### Caractéristiques du marché, des entreprises et tendances lourdes de l'industrie

Le programme d'études *Techniques de tourisme* vise les secteurs d'activité en lien avec le domaine du tourisme. L'industrie touristique inclut cinq secteurs : l'hébergement, la restauration, le transport de passagers, les loisirs et le divertissement et les services de voyages. Au Québec, le tourisme génère annuellement plus de 14 milliards de dollars et représente environ 2,5 % du PIB<sup>14</sup>. En 2015, il y avait plus de 375 000 emplois dans les secteurs associés au tourisme et plus de 32 000 entreprises. Selon le diagnostic sectoriel effectué par le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT) en 2010<sup>15</sup>, l'industrie du tourisme, tous secteurs confondus, produisait 9 % des emplois au Québec. L'une des particularités de ce secteur est que plus des deux tiers de ces entreprises se situent à l'extérieur des régions de Québec et de Montréal<sup>16</sup>. L'industrie touristique est une industrie très importante pour l'emploi en région. En 2015, plus de 32 millions de touristes<sup>17</sup> ont visité le Québec, pour le travail ou par agrément. De ce nombre, près de 80 % étaient des touristes québécois, mais on constate une augmentation du nombre de touristes internationaux : en 2007, les touristes internationaux représentaient 10 % du nombre de visiteurs<sup>18</sup>, contre 12 % en 2015<sup>19</sup>.

Des données de 2006 indiquaient que près de 50 % des personnes travaillant dans l'industrie touristique, peu importe leur fonction de travail, avaient moins de 35 ans, comparativement à 35 % pour l'ensemble des industries<sup>20</sup>. Le secteur du tourisme est en effet un employeur important pour les jeunes et les étudiants. 25 % des emplois occupés par les jeunes et les étudiants sont dans le domaine touristique. Le nombre d'emplois occupés par ces travailleurs monte à 30 % durant l'été<sup>21</sup>. La main-d'œuvre en tourisme se caractérise également par un faible degré de scolarité en comparaison avec l'ensemble de la main-d'œuvre québécoise : 52 % des travailleurs ont un diplôme d'études secondaires ou aucun diplôme comparativement à 36 % pour l'ensemble des industries. Le taux de personnes ayant un diplôme d'études professionnelles ou collégiales est légèrement plus faible dans le tourisme que dans l'ensemble des industries. Le nombre de diplômes universitaires est également plus faible dans le domaine du tourisme avec une différence de près de douze points de pourcentage avec l'ensemble de la main-d'œuvre du Québec<sup>22</sup>.

Près du tiers des emplois dans le domaine du tourisme sont saisonniers (moins de 40 semaines)<sup>23</sup>. Le taux d'emploi saisonnier monte à 40 % dans le secteur des loisirs et du divertissement. En moyenne, les deux tiers des emplois sont à temps plein, contre 80 % pour l'ensemble des industries<sup>24</sup>. Généralement, dans le domaine du tourisme, les employés sont donc plus jeunes et moins scolarisés et les emplois sont en plus grande proportion à temps partiel et saisonnier que dans l'ensemble des industries québécoises. De plus, les conditions salariales sont souvent inférieures à la moyenne des industries et les entreprises sont peu portées à offrir d'autres avantages ou de la formation à leurs employés<sup>25</sup>.

Selon une étude sur les métiers du monde du voyage commandée par le Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport en 2011, l'industrie touristique sera marquée par d'importantes tendances dans les prochaines années<sup>26</sup>. Mentionnons entre autres la poursuite de la croissance du tourisme international, le phénomène du *Slow Travel* qui met l'accent sur des moyens de déplacement lents, l'augmentation du libre-service et du Web mobile (application pour téléphone intelligent).

---

<sup>14</sup> ALLIANCE DE L'INDUSTRIE TOURISTIQUE DU QUÉBEC, *Tourisme en chiffres*, donnée mise à jour à l'été 2017, août 2018, <https://alliancetouristique.com/tourisme-en-chiffres/>.

<sup>15</sup> CQRHT, *Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre en tourisme*, 2010, mars 2010, p. 100.

<sup>16</sup> *Ibid.*

<sup>17</sup> MINISTÈRE DU TOURISME, Direction des politiques et de l'intelligence d'affaires, *Le tourisme au Québec en bref*, 2015, août 2017.

<sup>18</sup> CQRHT, *Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre en tourisme*, édition 2010, mars 2010, p. 7.

<sup>19</sup> MINISTÈRE DU TOURISME, Direction des politiques et de l'intelligence d'affaires, *Le tourisme au Québec en bref*, 2015, août 2017.

<sup>20</sup> CQRHT, *Diagnostic sectoriel de la main d'œuvre en tourisme*, édition 2010, mars 2010 p.45

<sup>21</sup> CQRHT, *Jeunes et étudiants dans l'industrie touristique : 5 constats*, 2018.

<sup>22</sup> *Ibid.*, p.47

<sup>23</sup> *Ibid.*, p.32

<sup>24</sup> *Ibid.*, p.35

<sup>25</sup> *Ibid.*, p.101

<sup>26</sup> *Ibid.*, p. 17-18.

Voici les autres tendances de l'industrie appelées à prendre de plus en plus d'importance dans les prochaines années :

- Agrotourisme :  
Pratiquer l'agrotourisme, c'est ouvrir les portes de son entreprise agricole aux touristes pour qu'ils puissent s'initier à l'agriculture et découvrir les productions. Il s'agit d'une activité complémentaire à l'agriculture<sup>27</sup>.
- Tourisme gourmand :  
Le tourisme gourmand fait découvrir un territoire à une clientèle touristique à travers des expériences culinaires distinctives et des activités agrotouristiques ou bioalimentaires qui mettent en valeur le savoir-faire de ses artisans. La clientèle peut ainsi apprécier les produits ou les plats qui lui sont propres<sup>28</sup>.
- Tourisme écoresponsable ou écotourisme :  
L'écotourisme est une forme de tourisme qui vise à faire découvrir un milieu naturel tout en préservant son intégrité, qui comprend une activité d'interprétation des composantes naturelles ou culturelles du milieu (volet éducatif), qui favorise une attitude de respect envers l'environnement, qui repose sur des notions de développement durable et qui entraîne des bénéfices socioéconomiques pour les communautés locales et régionales<sup>29</sup>.

Le Gouvernement du Québec, par le Ministère du Tourisme, a pris des engagements en matière de main-d'œuvre touristique. L'objectif général est de faire du Québec une destination touristique reconnue mondialement pour la qualité de sa main-d'œuvre, et ce, pour l'ensemble des régions touristiques et des produits et services touristiques<sup>30</sup>. Pour réaliser cet engagement, trois axes d'interventions sont prévus :

1. Appuyer le développement et la diffusion de la veille stratégique en matière de main-d'œuvre touristique;
2. Valoriser l'industrie ainsi que les carrières en tourisme dans une optique d'attraction et de rétention des travailleurs;
3. Accompagner les entrepreneurs touristiques dans le perfectionnement de leurs compétences en gestion.

Pour atteindre l'objectif général de ce plan de développement, le ministère du Tourisme encourage les entreprises touristiques à adopter de meilleures pratiques d'affaires ainsi que d'améliorer leurs pratiques sociales. Pour ce faire, le Ministère finance entre autres des formations offertes gratuitement aux gestionnaires, aux propriétaires et aux dirigeants de tous les types d'entreprises touristiques afin qu'ils puissent perfectionner leurs compétences en gestion<sup>31</sup>.

Le ministère du Tourisme a également mis sur pied un programme pour soutenir les entreprises touristiques du Québec dans le développement numérique<sup>32</sup> pour rehausser l'intensité numérique des entreprises et développer de nouveaux projets numériques.

---

<sup>27</sup> MAPAQ, Agrotourisme, <https://www.mapaq.gouv.qc.ca/fr/Productions/agrotourisme/Pages/agrotourisme.aspx>

<sup>28</sup> MAPAQ, Le tourisme gourmand, <https://www.mapaq.gouv.qc.ca/fr/Regions/chaudiereappalaches/journalvisionagricole/septembre2017/Pages/tourisme-gourmand.aspx>

<sup>29</sup> Ministère du Tourisme, <https://www.tourisme.gouv.qc.ca/publications/etudes/eco.html>

<sup>30</sup> Ministère du Tourisme, <https://www.quebec.ca/gouv/ministere/tourisme/publications/engagements-main-doeuv-touristique/>

<sup>31</sup> Ministère du Tourisme, <https://www.quebec.ca/tourisme-et-loisirs/services-industrie-touristique/accompagnement-conseil/>

<sup>32</sup> Ministère du Tourisme, <https://www.quebec.ca/tourisme-et-loisirs/aide-financiere/developpement-numerique/entente-developpement-numerique-entreprises-touristiques/>

**Caractéristiques des professions visées par le programme d’études :**

- 1226 : Planificateurs/planificatrices de congrès et d’évènements;
- 6411 : Représentants/représentantes des ventes et des comptes - commerce de gros (non-technique);
- 6524 (ancien CNP 6434) : Agents/agentes à la billetterie, représentants/représentantes du service en matière de fret et personnel assimilé dans le transport routier et maritime (ce CNP est visé par le DEP *Conseil et vente de voyage* 5355);
- 6531 (ancien CNP 6441) : Guides touristiques et guides itinérants/guides itinérantes;
- 6552 (ancien CNP 1453) : Autres préposés/autres préposées aux services d’information et aux services à la clientèle.

**Tableau 17 – Distribution des principaux secteurs d’emploi pour les professions visées selon IMT en ligne**

| Code SCIAN                                                                                  | 1226       | 6411       | 6524       | 6531       | 6552       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|                                                                                             | %          | %          | %          | %          | %          |
| 41 Commerce de gros                                                                         | -          | 47         | -          | -          | 8          |
| 44, 45 Commerce de détail                                                                   | -          | 7          | -          | -          | 18         |
| 48,49 Transport et entreposage                                                              | -          | -          | 77         | 7          | -          |
| 51 Industrie de l’information et industrie culturelle                                       | -          | 4          | -          | -          | 11         |
| 55, 56 Gestion de société et d’entreprises et services administratifs, de soutien et autres | -          | -          | 12         | 22         | 15         |
| 71 Arts, spectacles et loisirs                                                              | 28         | -          | 5          | 42         | -          |
| 72 Hébergement et restauration                                                              | 8          | -          | -          | 5          | -          |
| 81 Autres services (sauf les administrations publiques)                                     | 20         | -          | -          | -          | -          |
| 91 Administrations publiques                                                                | 8          | -          | 2          | -          | 9          |
| Autres                                                                                      | 36         | 42         | 4          | 24         | 39         |
| <b>Total</b>                                                                                | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> |

Source : Emploi-Québec, Information sur le marché du travail – IMT en ligne. *Explorez un métier ou une profession*, avril 2018.

La description des secteurs commerce de gros (41), transport et entreposage (48, 49), gestion de société et d’entreprises et services administratifs, de soutien et autres (55, 56) et arts, spectacles et loisirs (71) se trouvent en annexe à la page 38.

**Constats :**

- Les fonctions de travail visées par le programme d’études se trouvent dans plusieurs secteurs d’activités;
- Quatre secteurs principaux se démarquent : commerce de gros (41), transport et entreposage (48, 49), gestion de société et d’entreprises et services administratifs, de soutien et autres (55, 56) et arts, spectacles et loisirs (71).

## Caractéristiques des professions visées par le programme d'études :

Les planificateurs/planificatrices de congrès et d'événements (1226) exercent les fonctions suivantes<sup>33</sup> :

- Rencontrer des représentants d'associations commerciales et professionnelles afin de promouvoir et de discuter des services de conférence, de congrès et de foire commerciale;
- Rencontrer des commanditaires et des comités organisateurs afin de planifier l'ampleur et le format que prendront les événements, établir et surveiller des budgets et réviser des procédures administratives ainsi que le cours des événements;
- Coordonner les services offerts dans le cadre d'événements tels que l'hébergement et le transport des participants, les installations et d'autre équipement pour des conférences, des restaurations, des signalisations, des étalages, des services d'interprétation, des services pour les personnes ayant des besoins spéciaux, de l'équipement audiovisuel, et des services d'imprimeries et de sécurité;
- Organiser l'inscription des participants, préparer la programmation et faire la publicité des événements;
- Organiser les divertissements et les réunions sociales des participants;
- Embaucher, former et superviser le personnel de soutien des événements;
- Veiller au respect des règlements municipaux en vigueur;
- Négocier des marchés de services, approuver les factures des fournisseurs, garder des dossiers financiers, vérifier les factures finales transmises aux clients et préparer des rapports.

Selon Emploi Québec, les exigences d'embauches pour cette profession sont<sup>34</sup> :

- Un diplôme d'études universitaires ou collégiales en gestion des affaires, en tourisme ou en gestion hôtelière est habituellement exigé;
- Plusieurs années d'expérience en gestion hôtelière et en tourisme ou en relations publiques sont habituellement exigées et peuvent suppléer aux titres scolaires;
- L'accréditation en gestion d'événements, de réunions ou de conférences peut être exigée.

Les représentants/représentantes des ventes et des comptes - commerce de gros (6411) exercent les fonctions suivantes<sup>35</sup> :

- Faire de la promotion auprès des clients;
- Déterminer les clients éventuels et les solliciter;
- Présenter aux clients un exposé ou une description des avantages et des utilisations des biens ou des services;
- Évaluer et établir les prix, les conditions de crédit ou de contrat, les garanties et les dates de livraison;
- Rédiger les contrats de vente ou autres, ou en assurer la rédaction;
- Communiquer avec le client, après la vente ou la signature des contrats, pour résoudre les problèmes et assurer un suivi;
- Lire la documentation au sujet des innovations d'un produit, des concurrents et des conditions du marché, et agir en conséquence;
- Représenter des entreprises qui exportent et importent des produits ou des services à destination ou en provenance de pays étrangers;
- Effectuer, s'il y a lieu, des transactions de vente à l'aide du commerce électronique;
- Superviser, s'il y a lieu, le travail d'autres représentants de commerce.

Selon Emploi Québec, les exigences d'embauches pour cette profession sont<sup>36</sup> :

- Un diplôme d'études secondaires est exigé;
- Un diplôme d'études universitaires, collégiales ou d'un autre programme peut être exigé;
- De l'expérience dans le domaine de la vente ou dans une profession reliée aux produits ou aux services est habituellement exigée;
- La connaissance d'une langue étrangère ou de l'expérience de travail ou des voyages à

<sup>33</sup> SERVICE CANADA. *Classification nationale des professions – planificateurs/planificatrices de congrès et d'événements (1226)*, Gouvernement du Canada, août 2018.

<sup>34</sup> EMPLOI-QUÉBEC. *INFORMATION SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL – IMT EN LIGNE. Explorez un métier ou une profession – planificateurs/planificatrices de congrès et d'événements (1226)*, août 2018.

<sup>35</sup> SERVICE CANADA. *Classification nationale des professions – Représentants/représentantes des ventes et des comptes - commerce de gros (non-technique) (6411)*, Gouvernement du Canada, août 2018.

<sup>36</sup> EMPLOI-QUÉBEC. *INFORMATION SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL – IMT EN LIGNE. Explorez un métier ou une profession – planificateurs/planificatrices de congrès et d'événements (1226)*, août 2018.

l'étranger peuvent être exigée des représentants des ventes qui sollicitent un emploi au sein d'une entreprise qui importe ou qui exporte des biens ou des services;

- De l'expérience est exigée des superviseurs et des représentants de commerce cadres;
- Un certificat de l'Association canadienne des professionnels de la vente est offert, bien que facultatif.

Les agents/agentes à la billetterie, représentants/représentantes du service en matière de fret et personnel assimilé dans le transport routier et maritime (6524) exercent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes<sup>37</sup> :

- Répondre aux demandes des clients, établir les coûts et aider les clients à planifier leurs horaires et leurs itinéraires de voyage;
- Réserver des places pour des compagnies de voyages, des agences de voyages, des grossistes et le grand public;
- Émettre des billets, percevoir l'argent comptant et vérifier les bagages;
- Recevoir et noter les réservations pour les voyages à forfait des agences de voyages et fournir des renseignements aux grossistes en voyages quant aux places disponibles;
- Établir le prix et le taux de fret;
- Évaluer le coût des envois, y compris les frais de service et d'assurance, à l'aide de tables de taux et d'horaire, et préparer et garder les manifestes et d'autres documents;
- Enregistrer les bagages des passagers et les trier pour le chargement par les bagagistes ou charger directement, au besoin, les bagages dans les autobus, les wagons ou les bateaux de croisière;
- Retrouver la trace du fret ou des bagages perdus ou égarés.

Selon Emploi Québec, les exigences d'embauches pour cette profession sont<sup>38</sup> :

- Un diplôme d'études secondaires est habituellement exigé;
- Une formation en cours d'emploi pouvant aller jusqu'à dix semaines peut être offerte.

Les guides touristiques et guides itinérants/guides itinérantes (6531) exercent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes<sup>39</sup> :

- Transporter ou accompagner des personnes ou des groupes lors de visites touristiques de villes, de voies navigables, d'usines ou d'autres établissements;
- Visiter et décrire les points d'intérêt, répondre aux questions, donner des renseignements, planifier et mener des activités récréatives;
- Fournir des données historiques et culturelles sur les lieux visités;
- Recueillir, s'il y a lieu, les droits d'entrée et vendre des souvenirs;
- Accompanyer des personnes et des groupes dans des voyages d'agrément ou d'affaires;
- Confirmer les réservations pour l'hébergement et les déplacements et assurer le respect des itinéraires;
- Résoudre les problèmes d'itinéraires, d'accueil et d'hébergement.

Selon Emploi Québec, les exigences d'embauches pour cette profession sont<sup>40</sup> :

- Une formation en cours d'emploi est offerte;
- La connaissance des deux langues officielles ou d'une autre langue peut être exigée pour certains des postes de ce groupe.

Les autres préposés/autres préposées aux services d'information et aux services à la clientèle (6552) exercent les fonctions principales suivantes<sup>41</sup> :

- Répondre, en personne ou au téléphone, aux demandes de renseignement des clients;
- S'occuper des plaintes au sujet des produits, des services ou des politiques de l'établissement;
- Prendre des dispositions en vue d'un remboursement, d'un échange et de l'établissement

<sup>37</sup> SERVICE CANADA. *Classification nationale des professions – agents/agentes à la billetterie, représentants/représentantes du service en matière de fret et personnel assimilé dans le transport routier et maritime (6524)*, Gouvernement du Canada, août 2018.

<sup>38</sup> EMPLOI-QUÉBEC. *INFORMATION SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL – IMT EN LIGNE. Explorez un métier ou une profession – planificateurs/planificatrices de congrès et d'événements (1226)*, août 2018.

<sup>39</sup> SERVICE CANADA. *Classification nationale des professions – guides touristiques et guides itinérants/guides itinérantes (6531)*, Gouvernement du Canada, août 2018.

<sup>40</sup> EMPLOI-QUÉBEC. *INFORMATION SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL – IMT EN LIGNE. Explorez un métier ou une profession – planificateurs/planificatrices de congrès et d'événements (1226)*, août 2018.

<sup>41</sup> SERVICE CANADA. *Classification nationale des professions – autres préposés/autres préposées aux services d'information et aux services à la clientèle (6552)*, Gouvernement du Canada, août 2018.

- d'une note de crédit pour la marchandise retournée;
- Recevoir les comptes pour paiements;
- Recevoir les formulaires de demande de cartes de crédit ou les demandes d'emploi;
- Prendre les commandes de biens ou de services des clients;
- Faire la promotion des biens et des services;
- Répondre aux demandes de renseignements et aux urgences;
- Examiner les plaintes et mettre les comptes à jour;
- Expliquer aux clients la nature et le coût des services offerts;
- Commander des services;
- Fournir de l'information sur les réclamations ou les comptes;
- Mettre les comptes à jour, envoyer les factures et traiter les paiements de réclamations d'assurance et recevoir des paiements pour des services;
- Fournir aux clients et au public des renseignements concernant les produits, les services, les horaires, les taux, les règlements et les politiques en réponse aux demandes de renseignements faites par téléphone ou en personne.

Selon Emploi Québec, les exigences d'embauches pour cette profession sont<sup>42</sup> :

- Un diplôme d'études secondaires est habituellement exigé;
- Des études collégiales ou postsecondaires peuvent être exigées;
- De l'expérience du travail de bureau ou dans la vente peut être exigée.

### **Constats :**

- Les représentants des ventes et des comptes (CNP 6411), les agents à la billetterie, représentants du service en matière de fret et personnel assimilé dans le transport routier et maritime (CNP 6524) et les autres préposés aux services d'information et aux services à la clientèle (CNP 6552) ont plusieurs tâches communes, principalement liées au service à la clientèle;
- Les planificateurs de congrès et d'événements (CNP 1226) et les guides touristiques et itinérants (CNP 6531) ont des tâches bien distinctes des autres fonctions de travail visées;
- Pour les conditions d'embauche, de l'expérience est demandée pour presque toutes les fonctions de travail visées par le programme d'études;
- La connaissance des deux langues officielles et d'une langue étrangère est généralement demandée dans le domaine;
- Les diplômes demandés varient d'une fonction à l'autre, mais également selon les exigences de chaque employeur. Plusieurs exigent un diplôme d'études secondaire, certains demandent un diplôme d'études collégiales ou universitaires et d'autres offrent une formation en cours d'emploi.

---

<sup>42</sup> EMPLOI-QUÉBEC. INFORMATION SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL – IMT EN LIGNE. *Explorez un métier ou une profession – planificateurs/planificatrices de congrès et d'événements (1226)*, août 2018.

**Tableau 18 – Plus haut niveau de scolarité atteint pour les personnes en emploi pour les codes CNP visés.**

- 1226 : Planificateurs/planificatrices de congrès et d’évènements;
- 6411 : Représentants/représentantes des ventes et des comptes - commerce de gros (non-technique);
- 6531 : Guides touristiques et guides itinérants/guides itinérantes.

*Information non disponible pour les codes CNP 6524 Agents/agentes à la billetterie, représentants/représentantes du service en matière de fret et personnel assimilé dans le transport routier et maritime et CNP 6552 Autres préposés/autres préposées aux services d’information et aux services à la clientèle*

| Plus haut niveau de scolarité atteint    | CNP 1226   | CNP 6411   | CNP 6531   | Ensemble des professions |
|------------------------------------------|------------|------------|------------|--------------------------|
|                                          | (%)        | (%)        | (%)        | (%)                      |
| Moins d’un DES                           | 1,7        | 7,9        | 3,7        | 12,1                     |
| Diplôme d’études secondaires DES         | 11,2       | 26,2       | 14,9       | 20,3                     |
| Diplôme postsecondaire non universitaire | 43,9       | 45,3       | 48,5       | 44,2                     |
| Baccalauréat et plus                     | 43,1       | 20,6       | 32,8       | 23,4                     |
| <b>Total</b>                             | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b>               |

Source : Service Canada, Emploi-Avenir Québec. *Descriptions des professions*, août 2018.

**Constats :**

- Les trois professions visées ont un taux équivalent à l’ensemble des professions pour les diplômes postsecondaires non universitaires (études professionnelles et collégiales);
- Pour les planificateurs/planificatrices de congrès et d’évènements (CNP 1226) et pour les guides touristiques et guides itinérants/guides itinérantes (CNP 6531), le taux pour les diplômes universitaires est plus élevé que pour l’ensemble des professions, alors que les diplômes secondaires sont moins nombreux;
- Pour les représentants/représentantes des ventes et des comptes - commerce de gros (non-technique) (CNP 6411), le taux de diplômés universitaires est plus faible, mais le taux des personnes ayant un diplôme d’études secondaires est plus élevé.

Tableau 19 – Répartition de l’emploi par CNP selon la région

- 1226 : Planificateurs/planificatrices de congrès et d’évènements
- 6411 : Représentants/représentantes des ventes et des comptes - commerce de gros (non-technique)
- 6531 : Guides touristiques et guides itinérants/guides itinérantes

Information non disponible pour les codes CNP 6524 Agents/agentes à la billetterie, représentants/représentantes du service en matière de fret et personnel assimilé dans le transport routier et maritime et CNP 6552 Autres préposés/autres préposées aux services d’information et aux services à la clientèle

| Répartition de l’emploi<br>selon la région | CNP 1226 | CNP 6411 | CNP 6531 | Ensemble des<br>CNP au Québec |
|--------------------------------------------|----------|----------|----------|-------------------------------|
|                                            | (%)      | (%)      | (%)      | (%)                           |
| Abitibi-Témiscamingue                      | 0,7      | 1,0      | 4,2      | 1,8                           |
| Bas-St-Laurent                             | 1,2      | 1,2      | 0,0      | 2,3                           |
| Capitale-Nationale                         | 11,6     | 8,1      | 27,3     | 9,4                           |
| Centre-du-Québec                           | 1,5      | 3,0      | 1,3      | 2,9                           |
| Chaudière-Appalaches                       | 2,5      | 5,7      | 4,6      | 5,5                           |
| Côte-Nord-Nord du Québec                   | 0,9      | 0,5      | 1,7      | 1,6                           |
| Estrie                                     | 2,6      | 2,7      | 3,8      | 3,8                           |
| Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine              | 0,2      | 0,2      | 4,2      | 0,9                           |
| Lanaudière                                 | 3,4      | 5,8      | 1,7      | 6,1                           |
| Laurentides                                | 4,3      | 9,1      | 2,9      | 7,3                           |
| Laval                                      | 3,0      | 7,0      | 4,2      | 5,2                           |
| Mauricie                                   | 1,9      | 2,3      | 3,8      | 3,0                           |
| Montréal                                   | 13,6     | 22,5     | 8,8      | 19,2                          |
| Montréal                                   | 43,8     | 26,5     | 22,3     | 22,9                          |
| Outaouais                                  | 8,2      | 2,4      | 6,3      | 4,9                           |
| Saguenay-Lac-Saint-Jean                    | 0,6      | 2,1      | 2,9      | 3,3                           |

Source : Service Canada, Emploi-Avenir Québec. Descriptions des professions, août 2018.

Constats :

- Les planificateurs/planificatrices de congrès et d’évènements (CNP 1226) se retrouvent à 43,8 % dans la région de Montréal, ce qui représente le double de l’ensemble des CNP;
- Les représentants/représentantes des ventes et des comptes - commerce de gros (CNP 6411) se trouvent à 49 % dans les régions de Montréal et de la Montérégie;
- Les guides touristiques et les guides itinérants/guides itinérantes (CNP 6531) sont plus nombreux dans la région de la Capitale-Nationale (27,3 %) comparativement à l’ensemble des CNP (9,4 %).

**Changements d'ordre technologique, organisationnel, réglementaire ou économique qui ont une incidence sur l'exercice des professions (par rapport à la situation observée lors de la dernière révision ou actualisation ou état de situation du programme d'études)**

**Changements d'ordre technologique :**

La croissance d'Internet, les nouveaux moyens de communication ainsi que la vente en ligne sont des changements majeurs pour l'industrie du tourisme. Selon l'étude sectorielle commandée par le Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport sur les métiers du monde du voyage en 2011, ces changements technologiques entraînent des modifications des relations avec la clientèle<sup>43</sup> : celle-ci est mieux informée et peut facilement vérifier les informations et les prix sur Internet, en plus de réserver directement ses activités touristiques, ses hôtels et ses moyens de transport.

Le tourisme et les nouvelles technologies sont aujourd'hui inexorablement liés. Il est désormais question de tourisme électronique ou d'e-tourisme. Les voyageurs tendent de plus en plus vers un tourisme numérique et connecté, utilisant les applications mobiles et les sites de réservation en ligne. Dans les prochaines années, les villes et destinations touristiques tirant le meilleur parti de la technologie internationale seront celles qui attireront le plus de touristes<sup>44</sup>. L'évolution de la technologie permet également aux entreprises touristiques d'offrir aux usagers des expériences multi sensorielles et adaptées à leurs goûts.

**Changements d'ordre organisationnel :**

La croissance d'Internet et des médias sociaux a changé les relations avec la clientèle provoquant d'importants changements d'ordre organisationnels. Certaines tâches des employés des secteurs touristiques se modifient et se complexifient pour mieux s'ajuster au nouvel environnement technologique<sup>45</sup> et aux nouvelles exigences de la clientèle. De plus, l'instabilité et les changements vécus dans l'industrie des voyages au cours des dernières années provoquent des coupures dans les postes et dans le nombre d'heures travaillées<sup>46</sup>.

**Changements d'ordre réglementaire :**

Non applicable

**Changements d'ordre économique :**

Le contexte économique et sociopolitique instable des dernières années provoque des changements importants dans le monde du tourisme. La crise économique, l'augmentation du prix de l'essence ainsi que les nouvelles politiques des compagnies aériennes sur l'abolition des commissions aux agences de voyages ont causé des pertes de revenu importantes pour l'industrie touristique<sup>47</sup>. Le domaine du tourisme est particulièrement vulnérable aux récessions économiques.

**Pratiques d'embauche des employeuses et des employeurs**

Selon les entrevues réalisées auprès d'employeurs pour l'étude sectorielle sur les métiers du monde du voyage, la formation collégiale est privilégiée par les employeurs<sup>48</sup>. Par contre, l'étude soulève la question de la surqualification des employés ayant un diplôme d'études collégiales pour les tâches effectuées.

Toujours selon l'étude sur les métiers du monde du voyage, les principaux moyens de recrutement sont les contacts avec les établissements d'enseignement, les recommandations des employés et le recours à des stagiaires<sup>49</sup>.

---

<sup>43</sup> MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT, *Étude sectorielle sur les métiers du monde du voyage*, Gouvernement du Québec, 2011, p. 47.

<sup>44</sup> Site profession voyages, <http://www.professionvoyages.com/les-voyages-de-demain-la-technologie-ouvre-les-frontieres/>

<sup>45</sup> MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT, *Étude sectorielle sur les métiers du monde du voyage*, Gouvernement du Québec, 2011, p.54.

<sup>46</sup> *Ibid.*, p.48

<sup>47</sup> *Ibid.*, p. 47.

<sup>48</sup> *Ibid.*, p. 58.

<sup>49</sup> *Ibid.*, p.59.

Besoin quantitatif de main-d’œuvre

Tableau 20 – Dénombrement, perspectives, besoins de main-d’œuvre et salaire estimé

- 1226 : Planificateurs/planificatrices de congrès et d’évènements;
- 6411 : Représentants/représentantes des ventes et des comptes - commerce de gros (non-technique);
- 6524 (ancien CNP 6434) : Agents/agentes à la billetterie, représentants/représentantes du service en matière de fret et personnel assimilé dans le transport routier et maritime;
- 6531 (ancien CNP 6441) : Guides touristiques et guides itinérants/guides itinérantes;
- 6552 (ancien CNP 1453) : Autres préposés/autres préposées aux services d’information et aux services à la clientèle.

|                                     | CNP 1226            | CNP 6411            | CNP 6524   | CNP 6531    | CNP 6552            |
|-------------------------------------|---------------------|---------------------|------------|-------------|---------------------|
| Personnes en emploi en 2014         | 5 000               | 30 000              | 500        | 1 000       | 43 000              |
| Perspectives d’emploi (2015-2019)   | Acceptables         | Favorables          | Non publié | Acceptables | Acceptables         |
| Demande de main-d’œuvre (2015-2019) | Modérée             | Modérée             | Non publié | Modérée     | Modérée             |
| Taux de chômage en 2014             | Modéré              | Faible              | Non publié | Modéré      | Modéré              |
| Salaire horaire estimé (2014-2016)  | 12,50 \$ à 31,50 \$ | 13,00 \$ à 38,46 \$ | Non publié | Non publié  | 11,50 \$ à 27,47 \$ |

Source : Emploi-Québec, *Information sur le marché du travail (IMT en ligne)*, Explorez un métier ou une profession, août 2018.

Constats :

- La demande de main-d’œuvre et le taux de chômage sont généralement modérés;
- Les perspectives d’emploi (2015-2019) sont généralement acceptables.

Le Conseil canadien des ressources humaines en tourisme prévoit que dans les prochaines années, le Québec pourrait connaître une pénurie de main-d’œuvre équivalente à 11,9 % de la main-d’œuvre totale dans toute l’industrie du tourisme. D’ici 2025, le secteur du tourisme pourrait connaître une pénurie potentielle correspondant à près de 50 500 emplois laissés vacants chaque année<sup>50</sup> (tous types d’emploi confondu).

Une activité de mobilisation et d’échange sur la pénurie de main-d’œuvre a été organisée en novembre 2017 par l’Association québécoise de la formation en restauration, tourisme et hôtellerie (AQFORTH) en collaboration avec l’Institut de tourisme et d’hôtellerie du Québec (ITHQ). Les principaux sujets discutés lors de cette rencontre étaient la valorisation et la reconnaissance des métiers et des professions du secteur touristique, la structure et le contenu de la formation ainsi que la formation des gestionnaires. Près d’une centaine de personnes provenant du réseau de l’éducation, de l’industrie touristique, des ministères et des organismes connexes étaient présentes lors de cette journée ayant pour but de formuler des recommandations et des propositions d’actions pour contrer la pénurie de main-d’œuvre déjà ressentie dans l’industrie.

Parmi les recommandations formulées, les participants ont mentionné la valorisation des métiers et des professions du secteur touristique, dont la valorisation des diplômes, la reconnaissance des compétences obtenues par diplômes, la possibilité d’adapter le calendrier scolaire aux besoins de l’industrie, une plus grande place pour les stages dans la formation, ainsi qu’une meilleure formation pour les gestionnaires<sup>51</sup>.

<sup>50</sup> MINISTÈRE DE L’ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT, *Étude sectorielle sur les métiers du monde du voyage*, Gouvernement du Québec, 2011, p. 42.

<sup>51</sup> Compte-rendu de l’activité organisée par l’AQFORTH et l’ITHQ, novembre 2017.

---

## 6. SITUATION DU PROGRAMME D'ÉTUDES PAR RAPPORT À L'OFFRE GLOBALE DE FORMATION

---

**Description des formations apparentées (programme d'études en formation initiale ou continue, programme d'apprentissage en milieu de travail, etc.), le cas échéant :**

### **Conseil et vente de voyage (DEP 5355)**

Le programme d'études professionnelles *Conseil et vente de voyages* vise à former des conseillères et des conseillers en voyage. Le travail consiste à accueillir la clientèle, à cerner ses besoins et ses attentes et à la renseigner sur l'offre de voyages et de services de l'agence. Elle ou il conseille la clientèle sur les destinations, les moyens de transport, l'hébergement et les coûts associés dans le but de vendre des produits et des services de voyage. Elle ou il effectue des activités administratives, dont la réservation, la facturation, ainsi que le paiement des produits achetés et la préparation des documents de voyage. On attend de sa part un service à la clientèle de grande qualité. Pour exercer sa profession, une conseillère ou un conseiller doit être titulaire d'un certificat délivré par l'Office de la protection des consommateurs<sup>52</sup>. Ce programme a été actualisé et approuvé en 2016.

Selon les tableaux d'harmonisation interordres, dix-sept compétences du diplôme d'études professionnelles *Conseil et vente de voyage* sont en harmonisation avec six compétences du programme d'études *Techniques de tourisme* (annexe p.40).

### **Techniques du tourisme d'aventure (DEC 414.B0)**

Le programme d'études *Techniques du tourisme d'aventure* vise à former des personnes aptes à exercer la profession de guide d'aventure.

Les guides d'aventure exécutent leurs tâches dans des entreprises qui ont des activités de conception, de mise en œuvre et de promotion de produits de tourisme d'aventure. Il s'agit principalement de la planification des sorties en milieu naturel, de la coordination et de l'animation des activités, de l'encadrement des groupes, de la transmission des techniques relatives à la pratique des activités, du guidage en milieu naturel et de la promotion des activités.

Dans l'exécution de leurs tâches, les guides d'aventure peuvent travailler avec d'autres guides, des clientes et des clients, des agences de voyages, des voyagistes, des producteurs de tourisme d'aventure et divers acteurs de cette industrie<sup>53</sup>.

Selon les tableaux d'harmonisation intra-ordre, sept compétences du programme d'études *Techniques du tourisme d'aventure* sont en harmonisation avec cinq compétences du programme d'études *Techniques de tourisme* (annexe p.44).

### **Attestation d'études collégiales ayant comme programme de référence *Techniques de tourisme***

En novembre 2018, il y avait 35 attestations d'études collégiales (AEC) actives (de 225 heures à 1 905 heures) (annexe p.46).

---

<sup>52</sup> INFOROUTE, Programmes du secondaire, *Programme d'études Conseil et vente de voyage, objectifs du programme*, mai 2018.

<sup>53</sup> MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, *Programme d'études techniques 414.B0 Techniques du tourisme d'aventure*, Gouvernement du Québec, 2003.

**Tableau 21 - Répartition des inscriptions au trimestre de l'automne de 2013 à 2017 aux 33 AEC ayant comme programme de référence *Techniques de tourisme* (414.A0) à temps plein et à temps partiel pour tous les collèges**

|                        | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 | 2017-2018 <sup>P</sup> | Total général |
|------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------------------|---------------|
| Temps plein            | 480       | 473       | 258       | 291       | 35                     | 1 537         |
| Temps partiel          | 63        | 23        | 8         | 34        | 4                      | 132           |
| Total des inscriptions | 543       | 496       | 266       | 325       | 39                     | 1 669         |

P : Données provisoires

Source : MEES, Direction des indicateurs et des statistiques, Environnement informationnel, Système de la sanction des études collégiales (SYSEC), avril 2018.

**Constats :**

- Le nombre d’inscriptions à une AEC est en baisse;
- Plus de 90 % des inscriptions sont à temps plein;
- Les données de 2017-2018 sont potentiellement incomplètes. Il est préférable de ne pas en tenir compte.

**Tableau 22 - Répartition des diplômes émis pour les 104 AEC ayant comme programme de référence *Techniques de tourisme* (414.A0) entre 2012 et 2016**

| Année    | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | Total général |
|----------|------|------|------|------|------|---------------|
| Diplômes | 376  | 316  | 444  | 256  | 204  | 1 596         |

Source : MEES, Direction des indicateurs et des statistiques. *Environnement informationnel, Système de la sanction des études collégiales (SYSEC), avril 2018.*

**Constats :**

- Le nombre de diplômes émis est en baisse, malgré une hausse en 2014 (baisse de 45,7 %) entre 2012 et 2016.

**Tableau 23 – Situation d’emploi des personnes diplômées selon le groupe de base de la classification nationale des professions (CNP) au cours de la période 2011 à 2016 de l’Enquête Relance pour les programmes d’études AEC ayant comme programme de référence *Techniques de tourisme* (414.A0)**

| Code CNP | Profession                                                                                                                                              | Total 2011 à 2016 |       |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------|
|          |                                                                                                                                                         | (N)               | (%)   |
| 6521     | Conseillers/conseillères en voyages                                                                                                                     | 188               | 57,8  |
| 1226     | Planificateurs/planificatrices de congrès et d’événements                                                                                               | 45                | 13,8  |
| 6523     | Agents/agentes à la billetterie et aux services aériens                                                                                                 | 15                | 4,6   |
| 6524     | Agents/agentes à la billetterie, représentants/représentantes du service en matière de fret et personnel assimilé dans le transport routier et maritime | 14                | 4,3   |
| 6522     | Commissaires et agents/agentes de bord                                                                                                                  | 9                 | 2,8   |
| 1241     | Adjointes administratifs/adjointes administratives                                                                                                      | 9                 | 2,8   |
| 6552     | Autres préposés/autres préposées aux services d’information et aux services à la clientèle                                                              | 7                 | 2,2   |
| 5254     | Animateurs/animateuses et responsables de programmes de sports, de loisirs et de conditionnement physique                                               | 7                 | 2,2   |
| 6531     | Guides touristiques et guides itinérants/guides itinérantes                                                                                             | 3                 | 0,9   |
|          | Autres                                                                                                                                                  | 28                | 8,6   |
| Total    |                                                                                                                                                         | 325               | 100,0 |

Source : MEES, Direction de l’adéquation formation-emploi, *Enquête Relance au collégial, mars 2018.*

\* Les lignes grisées correspondent aux codes CNP visés par le programme d’études.

## Constats :

- 57,8 % des diplômés d'une AEC travaillent comme conseiller/conseillère en voyage, profession visée par le DEP *Conseil et vente de voyages*;
- 21 % des diplômés occupent une fonction de travail visée par le programme de référence (CNP 1226, 6524, 6552, 6531).

## Formation universitaire

Plusieurs formations universitaires en tourisme sont offertes dont :

- Certificat en gestion du développement touristique;
- Certificat en gestion du tourisme;
- Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie;
- Baccalauréat en loisir, culture et tourisme;
- Maîtrise en gestion et planification du tourisme<sup>54</sup>.

L'Université Laval, l'Université du Québec à Montréal et l'Université du Québec à Trois-Rivières sont parmi les établissements universitaires offrant des programmes d'études dans le domaine touristique. Depuis 2018, l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ) est également autorisé à offrir des programmes universitaires dans le secteur du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration.

Il existe également une entente passerelle entre le Collège Montmorency et l'UQAM. Pour les diplômés du programme d'études *Techniques de tourisme*, jusqu'à 15 crédits peuvent leur être reconnus lors de leur entrée au baccalauréat Gestion du tourisme et de l'hôtellerie.

## Effet de la formation apparentée sur le programme d'études ministériel

Environ 50 % des diplômés du programme d'études *Techniques de tourisme* en emploi occupent une fonction de travail visée par un programme d'études professionnelles, entre autres la fonction de travail de conseiller en voyage occupée par 33 % des diplômés de la voie A, 14 % des diplômés de la voie de spécialisation B et 38 % des diplômés de la voie de spécialisation C. Cette fonction de travail est visée par le programme d'études *Conseil et vente de voyage* (DEP 5355). Un diplômé du DEP pourrait se faire créditer 6 des 16 compétences du tronc commun du programme d'études *Techniques de tourisme*.

14 % des diplômés de la voie de spécialisation A *Accueil et guidage touristique*, 17 % des diplômés de la voie B *Mise en valeur de produits touristiques* et 19 % des diplômés de la voie C *Développement et promotion de produits de voyage* occupent la fonction de réceptionniste d'hôtel. Cette profession est visée par le programme d'études professionnelles *Réception en hôtellerie* (DEP 5283).

Selon l'étude sur les métiers du monde du voyage<sup>55</sup>, les diplômés de la formation professionnelle seraient en compétition avec les diplômés du niveau collégial sur le marché du travail et cette situation soulèverait des interrogations sur la duplication de l'offre de formation entre les programmes d'études de formation professionnelle et technique.

En effet, les employeurs auraient un intérêt à engager des diplômés du collégial, mais les tâches effectuées seraient de niveau professionnel. La pénurie de main-d'œuvre se trouve principalement dans les fonctions de travail de niveau professionnel. Cela pourrait expliquer pourquoi plusieurs diplômés du programme d'études *Techniques de tourisme* se font engager comme conseiller en voyage ou comme réceptionniste d'hôtel.

Les passerelles DEC-BAC et les programmes universitaires offerts ne semblent pas avoir d'impact sur la poursuite des études des diplômés du programme d'études *Techniques de tourisme*. En effet, environ 20 % d'étudiant poursuivent leurs études après leur diplomation comparativement à 32,4 % pour l'ensemble de la formation technique.

<sup>54</sup> CQRHT, *Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre en tourisme*, 2010, mars 2010, p. 49.

<sup>55</sup> MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT, *Étude sectorielle sur les métiers du monde du voyage*, Gouvernement du Québec, 2011, p. 58.

---

## 7. PERTINENCE DES COMPÉTENCES ET APPLICABILITÉ DU PROGRAMME D'ÉTUDES

---

### Compétences du programme d'études ministériel en adéquation avec les besoins du marché du travail au seuil d'entrée

L'étude sectorielle sur les métiers du monde du voyage a questionné des agences de voyages pour connaître leur intérêt à embaucher un diplômé du programme d'études *Techniques de tourisme* – voie de spécialisation *Développement et promotion de produits de voyages* (voie C). Sur près de 300 agences de voyages interrogées, seulement 51 % avaient un intérêt à embaucher un diplômé<sup>56</sup>. Les principales raisons expliquant le faible intérêt sont l'absence de besoin de nouvelles ressources de ce type, la formation inadéquate ou désuète par rapport au marché du travail et le manque d'expérience et le besoin de stage. Un groupe témoin, constitué de 30 entreprises influentes et réputées pour accueillir des stagiaires, s'accordait pour dire que la formation n'était pas toujours adéquate et que, même si les diplômés du programme d'études *Techniques de tourisme* présentaient plus d'intérêt pour les employeurs, une grande partie de la formation était complétée au cours de la carrière.

Il est toutefois intéressant de mentionner que ces employeurs montraient tout de même de l'intérêt pour les diplômés du programme d'études collégiales à cause de la formation adaptée au travail technique, des compétences de base en tourisme, de l'intérêt pour le secteur et un taux de rétention plus élevé chez les employés diplômés au collégial<sup>57</sup>.

Les recommandations des employeurs pour la formation étaient d'intégrer davantage de stages, de mettre davantage l'accent sur l'approche-client, d'améliorer le contenu des nouvelles tendances et d'améliorer les connaissances des outils informatiques<sup>58</sup>.

Lors de la 6<sup>e</sup> réunion interministérielle de mars 2013, l'organisme Kéroul a déposé un document concernant l'accessibilité du tourisme et de la culture aux personnes à capacité physique restreinte. Dans ce document, l'organisme énonçait ses attentes face au Gouvernement du Québec. Concernant le Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche, de la Science et de la Technologie, Kéroul demandait d'inclure le volet d'accueil des personnes handicapées lors de la révision des programmes d'enseignement en tourisme. Actuellement, l'organisme Kéroul se déplace dans les établissements d'enseignement pour présenter ses programmes et les adaptations possibles aux étudiants du programme *Techniques de tourisme*.

### Applicabilité du programme d'études

Aucune indication des collèges n'a été transmise quant à des difficultés ayant trait aux ressources humaines, matérielles et financières du programme d'études.

Les représentants des collègues ont mentionné être en mesure de mettre en œuvre toutes les compétences du devis actuel. Par contre, les changements technologiques importants amènent des défis dans l'application de certaines compétences ciblant des moyens de communication désuets (ex. exploiter une centrale téléphonique). Les principales limites mentionnées par les collèges concernent les infrastructures limitant les modifications nécessaires à apporter au parc technologique et pour l'aménagement de classes collaboratives.

---

<sup>56</sup> MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT, *Étude sectorielle sur les métiers du monde du voyage*, Gouvernement du Québec, 2011, p. 33.

<sup>57</sup> Ibid., p. 36.

<sup>58</sup> Ibid., p. 38

---

## 8. AUTRES PRÉOCCUPATIONS À SIGNALER

---

### Préoccupations :

Les collèges ont soulevé une préoccupation concernant les voies de spécialisation. Plusieurs établissements aimeraient offrir simultanément les voies de spécialisation *Mise en valeur de produits touristiques* (voie B) et *Développement et promotion de produits du voyage* (voie C). Des compétences dans les deux voies de spécialisation seraient nécessaires pour offrir une formation complète aux étudiants.

De plus, selon les représentants des collèges, certaines compétences devraient être bonifiées pour mieux répondre aux besoins du marché du travail, entres autres la gestion de projet et la réalisation d'opérations administratives.

---

## 9. PRÉCISER LES CONSTATS ET LE DIAGNOSTIC D'ADÉQUATION DU PROGRAMME D'ÉTUDES

---

### Constats relatifs à l'effectif étudiant

#### Inscriptions

- La moyenne pour les cinq dernières années est de 342 débutants par année;
- Le nombre de débutants a diminué de 11,6 % dans les cinq dernières années;
- La moyenne pour les cinq dernières années est de 880 étudiants par année;
- Le nombre d'inscriptions total a diminué de 9,9 % dans les cinq dernières années;
- Pour l'année 2017-2018, sur les 12 établissements autorisés à offrir le programme d'études *Techniques de tourisme* :
  - 2 collèges avaient moins de 20 débutants : Cégep de Matane, Collège Laflèche
  - 2 collèges n'avaient aucun débutant : Collège Héritage, Cégep Beauce-Appalaches
  - 3 étaient sous le seuil de viabilité financière : Collège Laflèche, Collège Héritage

#### Poursuite des études et réussite scolaire

- Le taux de réinscription au 3<sup>e</sup> trimestre dans le même collège est plus faible pour le programme d'études Techniques en tourisme (51,0 %) que pour l'ensemble de la formation technique (68,3 %) (écart de 17,3 %);
- Le taux de réinscription au 5<sup>e</sup> trimestre dans le même collège est plus faible pour le programme d'études Techniques en tourisme (42,4 %) que pour l'ensemble de la formation technique (56,7 %) (écart de 14,3 %);
- Le taux d'obtention du DEC en trois ans est plus faible pour le programme d'études *Techniques de tourisme* (20,4 %) que pour l'ensemble de la formation technique (29,5 %) (écart de 9,1 %);
- Le taux d'obtention du DEC en cinq ans est plus faible pour le programme d'études *Techniques de tourisme* (32,5 %) que pour l'ensemble de la formation technique (46,0 %) (écart de 13,5 %).

#### Diplomation

- La moyenne pour les cinq dernières années est de 206 diplômes délivrés par année :
  - 14 diplômes pour la voie A;
  - 110 diplômes pour la voie B;
  - 82 diplômes pour la voie C.
- Le nombre de diplômes délivrés a augmenté de 11 % dans les cinq dernières années;
- La moitié des diplômes délivrés était pour la voie de spécialisation B – *Mise en valeur de produit touristique*;
- En 2016, seul le Collège Laflèche avait des diplômés dans la voie de spécialisation A *Accueil et guidage touristique*.

### Constats relatifs à la situation des personnes diplômées

#### Voie A – Accueil et guidage touristique

Le faible nombre de personnes visées par l'enquête pour la voie de spécialisation A – *Accueil et guidage touristique* devraient inciter à interpréter ces résultats avec précaution.

#### Voie B – Mise en valeur de produits touristiques

Au 31 mars :

- Le taux moyen des diplômés en emploi est plus élevé pour le programme d'études *Techniques de tourisme – Mise en valeur de produits touristiques* (68,6 %) que pour l'ensemble de la formation technique (62,8 %) (écart de 5,8 %);
- Le taux moyen des emplois à temps plein en lien avec la formation (69,3 %) est plus faible que pour l'ensemble de la formation technique (82,7 %) (écart de 13,4 %);

- Le taux moyen de diplômés aux études est plus faible pour le programme d'études *Techniques de tourisme – Mise en valeur de produits touristiques* (25,6 %) que pour l'ensemble de la formation technique (32,4 %) (écart de 6,8 %);
- La poursuite aux études est moins en lien avec la formation initiale (68,4 %) que pour l'ensemble de la formation technique (87,4 %). Une partie des diplômés changent probablement de domaine;
- Vu la nature de la fonction de travail et les hautes saisons touristiques, il était possible de croire que la situation des diplômés aurait pu être différente entre le 31 mars et le 1<sup>er</sup> juin de l'année d'enquête. Par contre, pour le taux des diplômés en emploi ainsi que pour les diplômés aux études, la situation est très semblable d'une saison à l'autre;
- Les deux principaux secteurs où se trouvent les diplômés sont l'Hébergement des voyageurs (7211) (28,0 %) et le Service de préparation de voyages et de réservation (5615) (14,4 %);
- 18,9 % des diplômés de la voie de spécialisation B en emploi occupent une fonction de travail visée par le programme d'études (CNP 1226, 6552, 6531, 6411, 6524);
- 38,7 % des diplômés occupent une fonction de travail visée par un programme d'études professionnelles (CNP 6525, 6521, 1241, 1414, 6421).

### Voie C – Développement et promotion de produits du voyage

Au 31 mars :

- Le taux moyen des diplômés en emploi est plus élevé pour le programme d'études *Techniques de tourisme – Développement et promotion de produits du voyage* (74,8 %) que pour l'ensemble de la formation technique (62,8 %) (écart de 12 %);
- Le taux moyen des emplois à temps plein (87,3 %) est plus élevé que pour l'ensemble de la formation technique (82,7 %) (écart de 5,2 %);
- Le taux moyen des emplois à temps plein en lien avec la formation (71,7 %) est plus faible que pour l'ensemble de la formation technique (82,7 %) (écart de 11 %);
- Le taux moyen de diplômés aux études est plus faible pour le programme d'études *Techniques de tourisme – Développement et promotion de produits du voyage* (20,3 %) que pour l'ensemble de la formation technique (32,4 %) (écart de 12,1 %);
- La poursuite aux études est moins en lien avec la formation initiale (51,1 %) que pour l'ensemble de la formation technique (87,4 %) (écart de 36,3 %). Une partie des diplômés changent probablement de domaine;
- Vu la nature de la fonction de travail et les hautes saisons touristiques, il était possible de croire que la situation des diplômés aurait pu être différente entre le 31 mars et le 1<sup>er</sup> juin de l'année d'enquête. Par contre, pour le taux des diplômés en emploi ainsi que pour les diplômés aux études, la situation est très semblable d'une saison à l'autre;
- Les deux principaux secteurs où se trouvent les diplômés sont le Service de préparation de voyages et de réservation (5615) (44,0 %) et l'Hébergement des voyageurs (7211) (25,7 %);
- 10,1 % des diplômés de la voie de spécialisation C en emploi occupent une fonction de travail visée par le programme d'études (CNP 1226, 6552, 6531, 6524);
- 61,5 % des diplômés occupent une fonction de travail visée par un programme d'études professionnelles (CNP 6521, 6525, 1414, 6421).

## Constats relatifs à la situation du marché du travail

- Les fonctions de travail visées par le programme d'études se trouvent dans plusieurs secteurs d'activités;
- Quatre secteurs principaux se démarquent : commerce de gros (41), transport et entreposage (48, 49), gestion de société et d'entreprises et services administratifs, de soutien et autres (55, 56) et arts, spectacles et loisirs (71);
- Les planificateurs/planificatrices de congrès et d'événements (1226) se retrouvent à 43,8 % dans la région de Montréal, ce qui représente le double de l'ensemble des CNP;
- Les guides touristiques et les guides itinérants/guides itinérantes (6531) sont plus nombreux dans la région de la Capitale-Nationale (27,3 %) comparativement à l'ensemble des CNP (9,4 %).

### *Changement d'ordre technologique :*

- La croissance d'Internet, les nouveaux moyens de communication ainsi que la vente en ligne sont des changements majeurs pour l'industrie du tourisme.

### *Changement d'ordre organisationnel :*

- Certaines tâches des employés des secteurs touristiques se modifient et se complexifient pour mieux s'ajuster au nouvel environnement technologique et aux nouvelles exigences de la clientèle;
- L'instabilité et les changements vécus dans l'industrie des voyages au cours des dernières années provoquent des coupures dans les postes et dans le nombre d'heures travaillées.

### *Changement d'ordre économique :*

- Le contexte économique et sociopolitique instable des dernières années provoque des changements importants dans le monde du tourisme;
- Le domaine du tourisme est particulièrement vulnérable aux récessions économiques.

### *Pratiques d'embauche des employeurs :*

- Pour les conditions d'embauche, de l'expérience est demandée pour presque toutes les fonctions de travail visées par le programme d'études;
- Les diplômes demandés varient d'une fonction à l'autre, mais également selon les exigences de chaque employeur. Plusieurs exigent un diplôme d'études secondaire, certains demandent un diplôme d'études collégiales ou universitaires et d'autres offrent une formation en cours d'emploi;
- La connaissance des deux langues officielles et d'une langue étrangère est généralement demandée dans le domaine;
- La formation collégiale est privilégiée par les employeurs même si les tâches effectuées sont de complexité professionnelle : on observe une surqualification des employés ayant un diplôme d'études collégiales pour les tâches effectuées;
- Les principaux moyens de recrutements sont les contacts avec les établissements d'enseignement, les recommandations des employés et le recours à des stagiaires.

## Constats relatifs à la situation du programme d'études par rapport à l'offre globale de formation

- Les passerelles DEC-BAC et les programmes universitaires offerts ne semblent pas avoir d'impact sur le programme d'études *Techniques de tourisme*, puisque très peu d'étudiants poursuivre leurs études après leur diplomation;
- Plusieurs diplômés du programme d'études *Techniques de tourisme* occupent une fonction de travail visée par un programme d'études professionnelles, principalement comme conseiller en voyage et comme réceptionniste d'hôtel;
- Selon l'étude sur les métiers du monde du voyage<sup>59</sup>, les diplômés de niveau professionnel seraient en compétition avec les diplômés du niveau collégial et cette situation soulèverait des interrogations sur l'adéquation entre les programmes d'études.

## Constats relatifs aux compétences et à l'applicabilité du programme d'études

- Les principales raisons expliquant le faible intérêt sont l'absence de besoin de nouvelles ressources de ce type, la formation inadéquate ou désuète par rapport au marché du travail et le manque d'expérience et le besoin de stage;
- Une grande partie de la formation est complétée au cours de la carrière;
- Les employeurs montraient tout de même de l'intérêt pour les diplômés du programme d'études *Techniques de tourisme* à cause de la formation adaptée au travail technique, des compétences de base en tourisme, de l'intérêt pour le secteur et un taux de rétention plus élevé chez les employés diplômés au collégial;
- Les recommandations des employeurs pour la formation étaient d'intégrer davantage de stages, de mettre davantage l'accent sur l'approche-client, d'améliorer le contenu des nouvelles tendances et d'améliorer les connaissances des outils informatiques;
- La croissance d'Internet, les nouveaux moyens de communication ainsi que la vente en ligne sont des changements majeurs pour l'industrie du tourisme entraînant des modifications les tâches et les relations avec la clientèle.
- Aucune indication des collègues n'a été transmise quant à des difficultés ayant trait aux ressources humaines, matérielles et financières du programme d'études.

## Diagnostic d'adéquation du programme d'études

Le diagnostic d'adéquation formation-emploi<sup>60</sup> indique un équilibre au niveau de la profession.

---

<sup>59</sup> MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT, *Étude sectorielle sur les métiers du monde du voyage*, Gouvernement du Québec, 2011, p. 58.

<sup>60</sup> MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION ET DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR. DIRECTION DE L'ADÉQUATION FORMATION-EMPLOI. *Fiche d'adéquation formation-emploi*, décembre 2017.

---

## BIBLIOGRAPHIE

---

ALLIANCE DE L'INDUSTRIE DU QUÉBEC, *Tourisme en chiffres*, août 2018, <https://alliancetouristique.com/tourisme-en-chiffres/>.

CONSEIL QUÉBÉCOIS DES RESSOURCES HUMAINES EN TOURISME (CQRHT), *Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre en tourisme*, édition 2010, mars 2010.

EMPLOI-QUÉBEC, Information sur le marché du travail (IMT en ligne), *Explorez un métier ou une profession*, avril 2018, <http://imt.emploiuebec.gouv.qc.ca/>.

EMPLOI-QUÉBEC, Information sur le marché du travail (IMT en ligne), *Informez-vous sur un secteur d'activité*, avril 2018, <http://imt.emploiuebec.gouv.qc.ca/>.

INFOROUTE, Programmes du secondaire, *Programme d'études Conseil et vente de voyage (5355)*, objectifs du programme, mai 2018.

*Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives*, L.Q. 2009, c. 51.

*Loi sur les agents de voyages*, L.Q. 2010, c. A-10.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, *Note à l'intention du ministre – Approbation du programme Techniques de tourisme (414.A0) conduisant au diplôme d'études collégiales*, Gouvernement du Québec, janvier 2000.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, *Programme d'études techniques 414.A0 Techniques de tourisme*, Gouvernement du Québec, 2000.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, *Programme d'études techniques 414.B0 Techniques du tourisme d'aventure*, Gouvernement du Québec, 2003.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT, *Étude sectorielle sur les métiers du monde du voyage*, réalisée par Desjardins Marketing Stratégique, Gouvernement du Québec, 2011.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION ET DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, *Note à l'intention du ministre – Approbation du programme d'études Conseil et vente de voyage (5355) conduisant au diplôme d'études professionnelles et autorisations accordées*, Gouvernement du Québec, 2016.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT, *Programme d'études techniques 430.A0 Techniques de gestion hôtelière*, Gouvernement du Québec, 2005.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT, *Programme d'études techniques 430.B0 Gestion d'un établissement de restauration*, Gouvernement du Québec 2005.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT, *Reconnaissance de module de formation aux fins de l'application de l'article 12 du règlement sur le régime d'études collégiales*, note SC-56053, 2009.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION ET DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, Direction de l'adéquation formation-emploi, *Carte des enseignements – la formation technique – année scolaire 2017-2018*, Gouvernement du Québec, consulté en avril 2018.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION ET DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR. Direction de l'adéquation formation-emploi, *Enquête Relance au collégial*, mars 2018.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION ET DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR. Direction de l'évaluation et du suivi des résultats, *Rapport d'évaluation, Parcours de continuité de formation*, Gouvernement du Québec, 2016.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION ET DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, Direction de la programmation budgétaire et du financement, *Régime budgétaire et financier des cégeps, année scolaire 2017-2018*, Gouvernement du Québec, juin 2017.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION ET DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR. Direction des indicateurs et des statistiques, *Indicateurs sur les cheminements scolaires des nouveaux inscrits au collégial, données du programme d'études 414.A0 Techniques de tourisme*, Gouvernement du Québec, avril 2018.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION ET DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR. Direction des indicateurs et des statistiques, *Environnement informationnel, Système de sanction des études collégiales (SYSEC)*, avril 2018.

MINISTÈRE DU TOURISME. Direction des politiques et de l'intelligence d'affaires. *Le tourisme au Québec en bref – 2015*, Gouvernement du Québec, août 2017.

*Règlement sur les agents de voyages*, RLRQ, c. A-10, r.1.

SERVICE CANADA. *Classification nationale des professions*, Gouvernement du Canada, août 2018, <http://noc.esdc.gc.ca/Francais/CNP/Bienvenue.aspx?ver=16>

SERVICE CANADA. EMPLOI-AVENIR QUÉBEC. *Descriptions des professions*, août 2018, [https://www.guichetemplois.gc.ca/pièces\\_jointes-fra.do?cid=10813&lang=fra](https://www.guichetemplois.gc.ca/pièces_jointes-fra.do?cid=10813&lang=fra)

**ANNEXE 1****Description des principaux secteurs d'emploi pour les professions visées selon IMT en ligne****Commerce de gros (41)**

Ce secteur comprend les établissements dont l'activité principale consiste à vendre en gros des marchandises et à fournir des services connexes de logistique, de marketing et de soutien. En général, la vente en gros est une étape intermédiaire de la distribution de marchandises. Beaucoup de grossistes sont donc organisés pour vendre des marchandises en grandes quantités à des détaillants, à des entreprises et à une clientèle institutionnelle. Cependant, certains grossistes, notamment ceux qui fournissent des biens d'équipement qui ne sont pas de grande consommation, vendent des marchandises à la pièce aux utilisateurs finals. Ce secteur comprend deux grands types de grossistes, les marchandes en gros et les agents et courtiers en gros<sup>61</sup>.

**Transport et entreposage (48, 49)**

Ce secteur comprend les établissements dont l'activité principale consiste à fournir des services de transport de personne et de marchandises, des services d'entreposage des marchandises et des services liés au transport et à l'entreposage. Les moyens de transport visés sont le transport routier (transport par camion, transport en commun et transport terrestre de voyageurs), le transport ferroviaire, le transport par eau, le transport aérien et le transport par pipeline. Ces catégories sont subdivisées selon les modes d'organisation des établissements qui ont cours dans les entreprises. Sont compris dans ce secteur les bateaux de poste nationaux et les établissements de messageries qui, eux aussi, transportent des marchandises. Les établissements d'entreposage sont répartis selon le type de service offert et le genre d'installations. Leurs activités, leurs employés et leurs installations étant répartis sur un vaste territoire, de nombreux établissements de ce secteur sont organisés en réseaux. Sont exclus de ce secteur les établissements dont l'activité principale est la location et la location à bail de matériel de transport sans conducteur<sup>62</sup>.

**Gestion de société et d'entreprises et services administratifs, de soutien et autres (55, 56)**

Ce secteur comprend, d'une part : les établissements spécialisés dans le soutien des opérations quotidiennes d'autres organisations et dont les activités consistent à gérer, à recruter et à placer du personnel, à préparer des documents, à prendre les commandes pour des clients, à recouvrer les créances, à organiser des voyages, à fournir des services de sécurité et de surveillance, à nettoyer des bâtiments, ou à emballer et à étiqueter des produits; les établissements spécialisés dans la gestion des déchets, dont l'activité principale consiste à collecter, à traiter et à éliminer les déchets, à exploiter des installations de récupération des matériaux, à assainir les sites pollués et à nettoyer les fosses septiques<sup>63</sup>.

**Arts, spectacles et loisirs (71)**

Ce secteur comprend les établissements dont l'activité principale consiste à exploiter des installations ou à fournir des services répondant aux préférences de leurs clients en matière de culture, de divertissement et de loisirs. Ces établissements assurent la production et la promotion de spectacles, d'activités ou d'expositions destinées au grand public, offrent les compétences artistiques, créatrices et techniques nécessaires à la production de spectacles et de produits artistiques, préservent et exposent des objets et des sites présentant un intérêt historique, culturel ou éducatif ou encore exploitent des installations ou assurent des services qui permettent à la clientèle de participer à des activités sportives ou récréatives ou de s'adonner à des passe-temps ou à des loisirs. En sont exclus les établissements dont l'activité principale est d'assurer le transport lors d'excursions et de croisières ou de fournir des installations d'hébergement et de divertissement, les cinémas, bibliothèques et archives, les éditeurs de journaux, revues, livres, périodiques et logiciels ainsi que les restaurants et boîtes de nuit qui présentent des spectacles sur scène en plus de servir des repas et des boissons<sup>64</sup>.

---

<sup>61</sup> EMPLOI-QUÉBEC, INFORMATION SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL (IMT EN LIGNE), *Informez-vous sur un secteur d'activité*, Secteurs d'activité : Commerce de gros (SCIAN 41), AVRIL 2018.

<sup>62</sup> *Ibid.*, Secteurs d'activité : Transport et entreposage (SCIAN 48, 49), AVRIL 2018.

<sup>63</sup> *Ibid.*, Secteurs d'activité : Gestion de société et d'entreprises et services administratifs, de soutien et autres (SCIAN 55,56), AVRIL 2018.

<sup>64</sup> *Ibid.*, Secteurs d'activité : Arts, spectacles et loisirs (SCIAN 71), AVRIL 2018.

ANNEXE 2

Tableaux d’harmonisation entre DEC *Techniques de tourisme (414.A0)* et le DEP *Conseil et vente de voyage (5355)*

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Programme de provenance :</b>  | Techniques de tourisme, voie de spécialisation A – Accueil et guidage touristique, voie de spécialisation B – Mise en valeur de produits touristiques et voie de spécialisation C – Développement et promotion de produits du voyage<br>2000 |
| <b>Programme de destination :</b> | Conseil et vente de voyages<br>2016                                                                                                                                                                                                          |

La personne ayant acquis une ou des compétences du programme Techniques de tourisme, voie de spécialisation A – Accueil et guidage touristique, voie de spécialisation B – Mise en valeur de produits touristiques et voie de spécialisation C – Développement et promotion de produits du voyage peut se voir reconnaître la ou les compétences jugées communes avec celles du programme Conseil et vente de voyages, si elle choisit d’y poursuivre sa formation.

| Techniques de tourisme<br>2000<br>DEC – 414.A0<br>voie de spécialisation A – Accueil et guidage<br>touristique<br>22 compétences, 1 860 heures<br>Voie de spécialisation B – Mise en valeur de<br>produits touristiques<br>19 compétences, 1 860 heures<br>voie de spécialisation C – Développement et<br>promotion de produits du voyage<br>20 compétences, 1 860 heures |                                                                         | Conseil et vente de voyages 2016<br>DEP – 5355<br>19 compétences, 1 185 heures |                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Code                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Énoncé de la compétence                                                 | Code                                                                           | Énoncé de la compétence                                                |
| 010W                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Dispenser de l’information touristique à caractère régional et national | 450 616                                                                        | Se représenter le contexte géographique mondial                        |
| et                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                         | et                                                                             |                                                                        |
| 010X                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Analyser le potentiel touristique des régions du monde                  | 450 647                                                                        | Analyser l’offre de voyages en Amérique centrale et en Amérique du Sud |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                         | et                                                                             |                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                         | 450 657                                                                        | Analyser l’offre de voyages pour l’Europe                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                         | et                                                                             |                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                         | 450 714                                                                        | Caractériser des destinations nord-américaines                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                         | et                                                                             |                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                         | 450 723                                                                        | Caractériser des destinations asiatiques                               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                         | et                                                                             |                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                         | 450 734                                                                        | Caractériser des destinations africaines et océaniques                 |
| 0111                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Traiter des affaires en langue seconde                                  | 450 662                                                                        | Interagir avec la clientèle et les fournisseurs                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                         | et                                                                             |                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                         | 450 755                                                                        | Communiquer, en langue seconde, au cours d’activités professionnelles  |

|      |                                                    |         |                                                     |
|------|----------------------------------------------------|---------|-----------------------------------------------------|
| 0116 | Effectuer des transactions commerciales            | 450 684 | Vendre des voyages à forfait                        |
| 010V | Établir des relations professionnelles en tourisme | 450 632 | Offrir le service à la clientèle                    |
|      |                                                    | et      |                                                     |
|      |                                                    | 450 772 | Assurer un suivi auprès de la clientèle             |
| 010Z | Effectuer des recherches à caractère touristique   | 450 623 | Interpréter le comportement d'achat de la clientèle |

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Programme de provenance :</b>  | Conseil et vente de voyages<br>2016                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Programme de destination :</b> | Techniques de tourisme, voie de spécialisation A – Accueil et guidage touristique, voie de spécialisation B – Mise en valeur de produits touristiques et voie de spécialisation C – Développement et promotion de produits du voyage<br>2000 |

La personne ayant acquis une ou des compétences du programme Conseil et vente de voyages peut se voir reconnaître la ou les compétences jugées communes avec celles du programme Techniques de tourisme, voie de spécialisation A – Accueil et guidage touristique, voie de spécialisation B – Mise en valeur de produits touristiques et voie de spécialisation C – Développement et promotion de produits du voyage, si elle choisit d’y poursuivre sa formation.

| <b>Conseil et vente de voyages<br/>2016<br/>DEP – 5355<br/>19 compétences, 1 185 heures</b> |                                                                        | <b>Techniques de tourisme<br/>2000<br/>DEC – 414.A0<br/>voie de spécialisation A – Accueil et guidage touristique<br/>22 compétences, 1 860 heures<br/>voie de spécialisation B – Mise en valeur de produits touristiques<br/>19 compétences, 1 860 heures<br/>voie de spécialisation C – Développement et promotion de produits du voyage<br/>20 compétences, 1 860 heures</b> |                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| <b>Code</b>                                                                                 | <b>Énoncé de la compétence</b>                                         | <b>Code</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Énoncé de la compétence</b>                                          |
| 450 616                                                                                     | Se représenter le contexte géographique mondial                        | 010W                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Dispenser de l’information touristique à caractère régional et national |
| et                                                                                          |                                                                        | et                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                         |
| 450 647                                                                                     | Analyser l’offre de voyages en Amérique centrale et en Amérique du Sud | 010X                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Analyser le potentiel touristique des régions du monde                  |
| et                                                                                          |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                         |
| 450 657                                                                                     | Analyser l’offre de voyages pour l’Europe                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                         |
| et                                                                                          |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                         |
| 450 714                                                                                     | Caractériser des destinations nord-américaines                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                         |
| et                                                                                          |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                         |
| 450 723                                                                                     | Caractériser des destinations asiatiques                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                         |
| et                                                                                          |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                         |
| 450 734                                                                                     | Caractériser des destinations africaines et océaniques                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                         |
| 450 675                                                                                     | Accomplir des activités administratives                                | 0116                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Effectuer des transactions commerciales                                 |
| et                                                                                          |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                         |
| 450 744                                                                                     | Vendre des voyages à la carte                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                         |
| 450 632                                                                                     | Offrir le service à la clientèle                                       | 010Y                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Réaliser des opérations administratives                                 |
| et                                                                                          |                                                                        | et                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                         |
| 450 675                                                                                     | Accomplir des activités administratives                                | 010V                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Établir des relations professionnelles en tourisme                      |
| et                                                                                          |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                         |
| 450 662                                                                                     | Interagir avec la clientèle et les fournisseurs                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                         |
| et                                                                                          |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                         |

|         |                                                                       |      |                                                  |
|---------|-----------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------|
| 450 755 | Communiquer, en langue seconde, au cours d'activités professionnelles |      |                                                  |
| et      |                                                                       |      |                                                  |
| 450 764 | Vendre des voyages pour des déplacements d'ordre professionnel        |      |                                                  |
| 450 623 | Interpréter le comportement d'achat de la clientèle                   | 0116 | Effectuer des transactions commerciales          |
| et      |                                                                       | et   |                                                  |
| 450 684 | Vendre des voyages à forfait                                          | 010Z | Effectuer des recherches à caractère touristique |
| et      |                                                                       |      |                                                  |
| 450 693 | Vendre des croisières                                                 |      |                                                  |
| et      |                                                                       |      |                                                  |
| 450 772 | Assurer un suivi auprès de la clientèle                               |      |                                                  |

ANNEXE 3

Tableau d’harmonisation entre le DEC *Techniques de tourisme* (414.A0) et le DEC *Techniques du tourisme d’aventure* (414.B0)

|                                   |                                                                                           |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Programme de provenance :</b>  | Techniques de tourisme, voie de spécialisation A – Accueil et guidage touristique<br>2000 |
| <b>Programme de destination :</b> | Techniques du tourisme d’aventure<br>2003                                                 |

La personne ayant acquis une ou des compétences du programme Techniques de tourisme, voie de spécialisation A – Accueil et guidage touristique peut se voir reconnaître la ou les compétences jugées communes avec celles du programme Techniques du tourisme d’aventure, si elle choisit d’y poursuivre sa formation.

| <b>Techniques de tourisme<br/>2000<br/>DEC – 414.A0<br/>voie de spécialisation A – Accueil et guidage touristique :<br/>20 compétences, 1 860 heures</b> |                                                                         | <b>Techniques du tourisme d’aventure<br/>2003<br/>DEC – 414.B0<br/>21 compétences, 1 875 heures</b> |                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <b>Code</b>                                                                                                                                              | <b>Énoncé de la compétence</b>                                          | <b>Code</b>                                                                                         | <b>Énoncé de la compétence</b>                                              |
| 010Z                                                                                                                                                     | Effectuer des recherches à caractère touristique                        | 035S                                                                                                | Traiter l’information relative au marché                                    |
| 010W                                                                                                                                                     | Dispenser de l’information touristique à caractère régional et national | 035X                                                                                                | Cerner le potentiel d’interprétation à partir de données du milieu culturel |
| 010V                                                                                                                                                     | Établir des relations professionnelles en tourisme                      | 035U                                                                                                | Encadrer un groupe                                                          |
| et                                                                                                                                                       |                                                                         |                                                                                                     |                                                                             |
| 011C                                                                                                                                                     | Animer des groupes de touristes                                         |                                                                                                     |                                                                             |

|                                   |                                                                                           |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Programme de provenance :</b>  | Techniques du tourisme d’aventure<br>2003                                                 |
| <b>Programme de destination :</b> | Techniques de tourisme, voie de spécialisation A – Accueil et guidage touristique<br>2000 |

La personne ayant acquis une ou des compétences du programme Techniques du tourisme d’aventure peut se voir reconnaître la ou les compétences jugées communes avec celles du programme Techniques du tourisme, voie de spécialisation A – Accueil et guidage touristique, si elle choisit d’y poursuivre sa formation.

| Techniques du tourisme d’aventure<br>2003<br>DEC – 414.B0<br>21 compétences, 1 875 heures |                                                                             | Techniques de tourisme<br>2000<br>DEC – 414.A0<br>voie de spécialisation A – Accueil et guidage touristique :<br>20 compétences, 1 860 heures |                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Code                                                                                      | Énoncé de la compétence                                                     | Code                                                                                                                                          | Énoncé de la compétence                                                                  |
| 035S                                                                                      | Traiter l’information relative au marché                                    | 010Z                                                                                                                                          | Effectuer des recherches à caractère touristique                                         |
| 035W                                                                                      | Cerner le potentiel d’interprétation à partir de données du milieu naturel  | 010W                                                                                                                                          | Dispenser de l’information touristique à caractère régional et national                  |
| et<br>035X                                                                                | Cerner le potentiel d’interprétation à partir de données du milieu culturel |                                                                                                                                               |                                                                                          |
| 0369                                                                                      | Collaborer à la promotion de l’entreprise et de ses produits                | 0117                                                                                                                                          | Exploiter divers moyens en matière d’information, de relations publiques et de publicité |
| 035U                                                                                      | Encadrer un groupe                                                          | 011C                                                                                                                                          | Animer des groupes de touristes                                                          |
| 0366                                                                                      | Guider un groupe en milieu naturel                                          | 011D                                                                                                                                          | Guider des groupes de touristes                                                          |
| et<br>0367                                                                                | Guider en langue seconde, un groupe en milieu naturel                       |                                                                                                                                               |                                                                                          |

Annexe 4

Tableau 24 - AEC en lien avec le programme d'études *Techniques de tourisme* (414.A0)

| Code de l'AEC | Année-version | Nom du programme d'AEC                                                               | Heures-contact | Nom de l'Institut créateur                                  | Public/Privé/Institut  |
|---------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------|------------------------|
| LCL1X         | 2018          | Services d'accueil touristique et expérience client                                  | 315            | Cégep de St-Félicien                                        | Public                 |
| LCL1G         | 2018          | AEC Coordination d'évènement et de congrès ITHQ-MPI                                  | 375            | Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec              | École gouvernementale  |
| LCL2C         | 2015          | Guidage arctique au Nunavik                                                          | 1290           | Cégep de St-Félicien                                        | Public                 |
| LCL0W         | 2015          | Tourisme d'aventure et écotourisme                                                   | 1380           | Collège Mérici                                              | Privé subventionné     |
| LCL11         | 2015          | Gestion d'événements et de congrès                                                   | 690            | Collège Mérici                                              | Privé subventionné     |
| LCL19         | 2015          | Commercialisation de voyages                                                         | 735            | Collège Mérici                                              | Privé subventionné     |
| LCL00         | 2014          | Gestions d'événements et de spectacles                                               | 540            | Institut Trebas Québec Inc.                                 | Privé non subventionné |
| LCL3C         | 2013          | Specialist in Event and Conference Planning and Coordination                         | 765            | Champlain Regional College - Campus Saint-Lambert-Longueuil | Public                 |
| LCL2B         | 2012          | Développement et gestion d'entreprise en tourisme d'aventure et en écotourisme       | 975            | Cégep de St-Félicien                                        | Public                 |
| LCL3B         | 2012          | Services d'accueil en tourisme d'aventure et en écotourisme                          | 495            | Cégep de St-Félicien                                        | Public                 |
| LCL1G         | 2012          | Coordination d'événements et de congrès                                              | 510            | Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec              | École gouvernementale  |
| LCL28         | 2012          | Guide touristique de Montréal                                                        | 240            | Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec              | École gouvernementale  |
| LCL29         | 2012          | Planification et gestion d'événements                                                | 810            | Collège LaSalle                                             | Privé subventionné     |
| LCL2A         | 2012          | Techniques de Tourisme option Développement et promotion des produits du voyage      | 1860           | Collège LaSalle                                             | Privé subventionné     |
| LCL25         | 2011          | Animateur en village de vacances                                                     | 615            | Cégep de Rivière-du-Loup                                    | Public                 |
| LCL26         | 2011          | Techniques de tourisme                                                               | 1860           | Collège LaSalle                                             | Privé subventionné     |
| LCL23         | 2009          | Services conseils en voyage                                                          | 780            | Cégep de St-Félicien                                        | Public                 |
| LCL21         | 2008          | Planification et gestion d'événements                                                | 645            | Cégep John Abbott                                           | Public                 |
| LCL20         | 2008          | Bilingual Events and Conference Coordinator                                          | 825            | Collège Héritage                                            | Public                 |
| LCL1Y         | 2008          | Organisation d'événements artistiques, culturels et corporatifs                      | 735            | École du Show-Business                                      | Privé non subventionné |
| LCL1Z         | 2008          | Commercialisation et exportation d'un produit ou d'un service artistique ou culturel | 720            | École du Show-Business                                      | Privé non subventionné |
| LCL1X         | 2006          | Service d'accueil d'information et de promotion dans les bureaux touristiques        | 225            | Cégep de St-Félicien                                        | Public                 |
| LCL17         | 2006          | Guide nature aventure                                                                | 510            | Collège Laflèche                                            | Privé subventionné     |
| LCL0N         | 2002          | Conseiller en produits et services touristiques                                      | 525            | Champlain Regional College - Campus Lennoxville             | Public                 |
| LCL1K         | 2002          | Agent de voyages                                                                     | 585            | Collège LaSalle                                             | Privé subventionné     |
| LCL1J         | 2002          | Guide accompagnateur                                                                 | 345            | Collège Mérici                                              | Privé subventionné     |
| LCL1B         | 2002          | Accueil et guidage touristique                                                       | 1860           | Collège Laflèche                                            | Privé subventionné     |
| LCL1D         | 2002          | Développement et promotion de produits du voyage                                     | 1860           | Collège Laflèche                                            | Privé subventionné     |
| LCL1E         | 2002          | Management du golf                                                                   | 1905           | Collège Laflèche                                            | Privé subventionné     |
| LCL1M         | 2002          | Gestion en écotourisme                                                               | 1125           | Collège Ellis, campus de Drummondville                      | Privé subventionné     |
| LCL1N         | 2002          | Techniques de tourisme                                                               | 1155           | Collège Ellis, campus de Drummondville                      | Privé subventionné     |
| LCL1P         | 2002          | Gestion en tourisme international                                                    | 1230           | Collège Ellis, campus de Drummondville                      | Privé subventionné     |
| LCL16         | 2001          | Organisation de voyages nationaux et internationaux                                  | 570            | Collège April-Fortier inc.                                  | Privé non subventionné |
| LCL0Y         | 2001          | Communications et relations internationales                                          | 495            | Collège Mérici                                              | Privé subventionné     |
| LCL15         | 2001          | Guide d'écotourisme et d'aventure                                                    | 900            | Collège Laflèche                                            | Privé subventionné     |

COMITÉ NATIONAL DES PROGRAMMES  
D'ÉTUDES PROFESSIONNELLES ET TECHNIQUES

POINT D'INFORMATION

DATE : 20 OCTOBRE 2021

**1- OBJET**

Secteur de formation : 03 – Alimentation et tourisme  
Programme d'études : *Techniques de tourisme (414.A0)*

Voies de spécialisation :

- Accueil et guidage touristique (414.AA)
- Mise en valeur de produits touristiques (414.AB)
- Développement et promotion de produits du voyage (414.AC)

**2- INTRODUCTION**

La présente vise à informer les membres du Comité national des programmes d'études professionnelles et techniques (CNPEPT) des travaux effectués en lien avec le programme d'études *Techniques de tourisme*.

**3- TRAVAUX RÉALISÉS**

À l'hiver 2019, le Ministère a réalisé l'état de situation du programme d'études *Techniques de tourisme*. Cet état de situation a été validé par les partenaires du marché du travail et du réseau de l'éducation en avril 2019. L'état de situation et la rencontre avec les partenaires ont démontré la nécessité d'entamer des travaux d'actualisation pour ce programme d'études.

À l'automne 2020, le Ministère avait prévu amorcer les travaux d'actualisation. Cependant, avec l'impact de la pandémie sur l'industrie touristique, les partenaires du marché du travail ont demandé au Ministère de retarder les travaux d'actualisation, considérant que les travailleurs de l'industrie n'étaient pas disponibles pour y participer.

Au printemps 2021, voyant que le secteur touristique faisait toujours face à des difficultés majeures et qu'une restructuration profonde de l'industrie était en cours, le Ministère a choisi de repousser à une date ultérieure les travaux d'actualisation du programme d'études *Techniques de tourisme*. Ce délai supplémentaire est, par ailleurs, apparu nécessaire afin compléter la documentation des fonctions de travail visées et ainsi assurer la qualité et la pérennité du futur programme d'études en appuyant les travaux sur des fonctions de travail bien définies.

Les partenaires du marché du travail et du réseau de l'éducation ont été rencontrés pour discuter du report des travaux. Les représentants des cégeps et des collèges privés sont favorables au report des travaux d'actualisation. Le ministère du Tourisme et l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ) se sont montrés inquiets de l'impact du report sur l'industrie touristique et ont rappelé l'importance de l'actualisation de ce programme d'études. Le ministère de l'Enseignement supérieur tient à rassurer l'industrie en prévoyant, à son plan de développement, la poursuite des travaux préparatoires à une actualisation de la formation.

#### 4- PROCHAINES ÉTAPES

Le Ministère poursuivra la documentation des fonctions de travail et les discussions avec les partenaires en 2021-2022 pour préciser les orientations à venir. L'objectif est de pouvoir procéder aux travaux de développement à compter de 2022-2023.

p. j. État de situation du programme d'études *Techniques de tourisme*.

Secteur du développement et du soutien aux réseaux

Direction générale des affaires collégiales

Direction des programmes de formation collégiale — Service de la formation technique

## Avis de recours

À la suite d'une décision rendue en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (la Loi).

### Révision par la Commission d'accès à l'information

#### a) *Pouvoir :*

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne dont la demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels peut demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision. La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

L'adresse de la Commission d'accès à l'information est la suivante :

|          |                                                                       |                                                            |                       |
|----------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Québec   | 525, boul René-Lévesque Est<br>Bureau 2.36<br>Québec (Québec) G1R 5S9 | Tél. : 418 528-7741<br>Numéro sans frais<br>1 888 528-7741 | Télec. : 418 529-3102 |
| Montréal | 2045, rue Stanley<br>Bureau 900<br>Montréal (Québec) H3A 2V4          | Tél. : 514 873-4196<br>Numéro sans frais<br>1 888 528-7741 | Télec. : 514 844-6170 |

#### b) *Motifs :*

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

#### c) *Délais :*

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La Loi prévoit spécifiquement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).