

## L'évolution de la formation en tourisme au Québec

André Bergeron, Pierre Durocher, Michèle L'Allier and Marc Laplante

Volume 2, Number 1, February 1983

Formation et conditions de travail en tourisme

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1080838ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1080838ar>

[See table of contents](#)

---

Publisher(s)

Université du Québec à Montréal

ISSN

0712-8657 (print)

1923-2705 (digital)

[Explore this journal](#)

---

Cite this article

Bergeron, A., Durocher, P., L'Allier, M. & Laplante, M. (1983). L'évolution de la formation en tourisme au Québec. *Téoros*, 2(1), 6–13.

<https://doi.org/10.7202/1080838ar>

# L'évolution de la formation en tourisme au Québec

par André Bergeron\*

L'industrie du voyage et les divers secteurs reliés au tourisme (accueil, animation, promotion, hôtellerie, vente, aménagement, etc...) requièrent de plus en plus une main-d'oeuvre qualifiée et dynamique au Québec en vue d'attirer et retenir chez nous le plus de visiteurs étrangers possible, pour valoriser aussi nos équipements et inciter nos concitoyens à visiter d'abord leur coin de pays.

"C'est beau, c'est grand, c'est à voir", mais il faut aussi une main-d'oeuvre à la hauteur de nos aspirations et de nos défis.

L'accueil et l'hospitalité chez nous sont proverbiaux, du moins dans certaines régions bien spécifiques du Québec. Mais on peut faire davantage. Sans copier nos cousins français ou nos voisins américains, il y a place pour l'amélioration.

Il ne s'agit pas uniquement de posséder de beaux paysages, des montagnes skiabiles, des rochers percés ou des portes St-Jean, des îles d'Orléans, aux Coudres ou Ste-Hélène, il faut aussi une main-d'oeuvre qualifiée, dynamique, cultivée, polyvalente.

Qu'en est-il de cette formation de la main-d'oeuvre en tourisme?

## Un peu d'histoire

Nous devons d'abord bien distinguer tourisme et hôtellerie. Ces deux programmes de formation sont bien différents. L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec offre les trois programmes disponibles au niveau collégial tandis que les cegeps de Granby et de Matane n'offrent que le programme des techniques du tourisme. Le Collège LaSalle offre le programme de tourisme axé sur la formation d'agent de voyage, en plus d'un programme en hôtellerie, tandis que l'Université du Québec à Montréal prépare à "l'administration touristique" essentiellement.

Enfin d'autres universités "touchent" au tourisme de près ou de loin, certains centres

de formation en tourisme privés forment des agents de voyage assez rapidement et certaines commissions scolaires forment des guides-accompagnateurs.

Historiquement parlant, on a commencé à enseigner l'hôtellerie à partir de 1968.

La création de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, par arrêté ministériel en date du 17 juillet 1968, sous l'autorité du ministre du Tourisme, de la Chasse et de la Pêche (maintenant du ministère de l'Industrie, Commerce et Tourisme), répondait à un double besoin de perfectionnement et de formation du personnel et de la main-d'oeuvre appartenant au milieu du tourisme, de la restauration et de l'hôtellerie du Québec.

Il s'agissait, d'une part, de donner une qualification professionnelle au personnel déjà en place par l'entremise de cours de recyclage et de perfectionnement, et, d'autre part, d'être en mesure de former un personnel et une main-d'oeuvre spécialisés pour cette industrie touristique promise à un essor et à un développement remarquables au cours des décennies à venir.

L'enseignement du tourisme comme tel, au niveau collégial, remonte au début de la création des Cegeps. En 1968, le nouveau Cegep de Granby se cherchait une vocation particulière. On songea alors à une option spéciale "tourisme" qui allait mettre le collège sur la carte du Québec. On fit appel à l'époque à un spécialiste du tourisme, Réjean Beaudoin, pour coordonner la mise sur pied de cette nouvelle option au Québec.

En 1969, avec l'appui de pressions politiques et administratives, le Cegep de Granby obtint la permission du ministère de l'Éducation d'expérimenter un nouveau programme. Il s'agissait d'une année de spécialisation en tourisme après deux années de techniques administratives. Il y eut quatre groupes de diplômés en techniques administratives, avec option tourisme, de 1972 à 1975 (années de "promotion").

Déjà le Cegep de Matane offrait, à partir de 1974, ce programme aux adultes dans un but de recyclage et de spécialisation de la

main-d'oeuvre du Bas-St-Laurent/Gaspésie, le tout subventionné par le gouvernement fédéral. Le Collège La Salle offrit aussi à partir de 1974 cette option expérimentée à Granby.

Il faut noter que durant ces quatre ou cinq premières années, il y eut un comité de coordination pédagogique formé d'enseignants en tourisme et en loisir ainsi que de représentants de quelques secteurs de l'industrie touristique (ministère du Tourisme, de la Chasse et de la Pêche, agence de voyage, attraction touristique, etc...); ce comité recommanda à la Direction des études collégiales du ministère de l'Éducation, l'acceptation d'une nouvelle grille de cours correspondant à un nouveau programme de "techniques touristiques" en trois ans.

Ce nouveau programme fut accepté et officialisé à partir de septembre 1975. En même temps on a permis, suite aussi à d'autres pressions politiques et administratives, à l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec d'offrir ce programme en tourisme, de même qu'au Cegep de Matane pour ses étudiants réguliers, de jour.

Plusieurs autres cegeps du Québec auraient bien voulu avoir cette option: Xavier-Garneau à Québec, ceux de Hull, de Rivière-du-Loup, et de Chicoutimi entre autres; mais les comités pédagogiques recommandaient à chaque année au ministère de l'Éducation de limiter à quatre les collèges offrant ce programme, compte tenu des débouchés dans l'industrie touristique pour tous les finissants. La moitié seulement des finissants se trouvaient un emploi en tourisme.

Face à l'évolution des besoins des divers secteurs du tourisme (au moment du Sommet touristique de Sherbrooke, au moment de la création des associations touristiques régionales, entre autres), face aussi aux besoins et aux objectifs légèrement différents au niveau de la formation de la part de chacune des maisons d'enseignement, compte tenu enfin quelquefois de contraintes budgétaires ou administratives, le comité de coordination pédagogique recommanda un nouveau programme de formation en tourisme à partir de septembre 1980, celui qui est en application maintenant.

\*Pierre Durocher, de l'I.T.H.Q., Marc Laplante de l'UQAM et Michèle L'Allier du Regroupement des techniciens en tourisme, ont apporté leur concours à la préparation de cet article.

Au niveau universitaire, il y eut toujours au Québec un certain enseignement en tourisme; mais ce fut toujours organisé de façon sporadique et ponctuelle, selon l'intérêt et la motivation d'individus. Des exemples. Les départements de géographie de l'Université de Montréal, de l'UQAM, et de Sherbrooke, offraient déjà il y a une dizaine d'années des cours au niveau du baccalauréat, la plupart du temps des cours optionnels. Une dizaine d'étudiants, une vingtaine tout au plus, s'y sont spécialisés au niveau de la maîtrise, y faisant quelques séminaires et recherches avant de soutenir leur thèse appliquée au tourisme.

L'Université Laval forme quelques économistes ayant le tourisme comme thème d'application. L'Université McGill forme quelques administrateurs. Les Universités du Québec à Trois-Rivières et celle d'Ottawa forment des récréologues qui s'intéressent aussi au phénomène touristique. L'Université du Québec à Chicoutimi s'intéresse plus particulièrement au tourisme social.

Seule l'UQAM a officiellement un "module de gestion et intervention touristiques", au niveau du baccalauréat, depuis 1978 dont les objectifs sont les suivants:

*1. Former des professionnels de la gestion touristique*

Si le tourisme, comme tel, semble difficilement gérable, il donne lieu au développement de nombreux services (transport, hébergement, restauration, animation, etc.)

dont l'administration est particulière; de plus, le tourisme exige des aménagements (naturels, culturels, sociaux), dont la planification et la gérance sont spécialisées: bases de plein air, sites naturels, lacs et rivières, lieux historiques, par exemple; enfin, le tourisme est affaire de promotion et de publicité et la mise en marché de ses produits relève d'une formation en gestion touristique.

*2. Former des agents de développement en tourisme*

Si la formation professionnelle en gestion est dominante au "baccalauréat en tourisme" de l'UQAM, elle n'est ni exclusive, ni étroite. Le module a choisi d'être polyvalent et multi-disciplinaire. L'intervention en tourisme, déborde l'action administrative. Le tourisme est autant un phénomène socio-culturel et socio-politique qu'une réalité économique. Conséquemment, la formation offerte à l'UQAM comprend de bonnes sensibilisations aux sciences humaines et sociales du tourisme, du loisir et du temps libre, et des cours spécialisés en tourisme social et en tourisme culturel. Enfin, une autre partie du programme se propose d'outiller le futur diplômé en tourisme d'une formation en recherche, en législation, en stratégie d'action, bref par un entraînement à penser et à agir délibérément et respectant la globalité et la complexité du domaine touristique.

*3. Former des animateurs de l'identité culturelle québécoise*

Culturellement, le tourisme peut devenir un phénomène d'aliénation culturelle et les études sur l'impact socio-culturel du tourisme dans les pays en voie de développement, par exemple, montrent que ce danger n'a rien d'une chimère. Le programme d'études en tourisme de l'UQAM s'occupe en priorité des questions relatives au tourisme d'accueil (ou réceptif): la mise en valeur des ressources naturelles et culturelles du Québec et de notre patrimoine, l'affirmation de nos diversités culturelles régionales et de nos façons propres de penser et de vivre, l'amélioration constante, donc, de nos fonctions d'hôte pour faire de la société québécoise une destination touristique de premier choix.

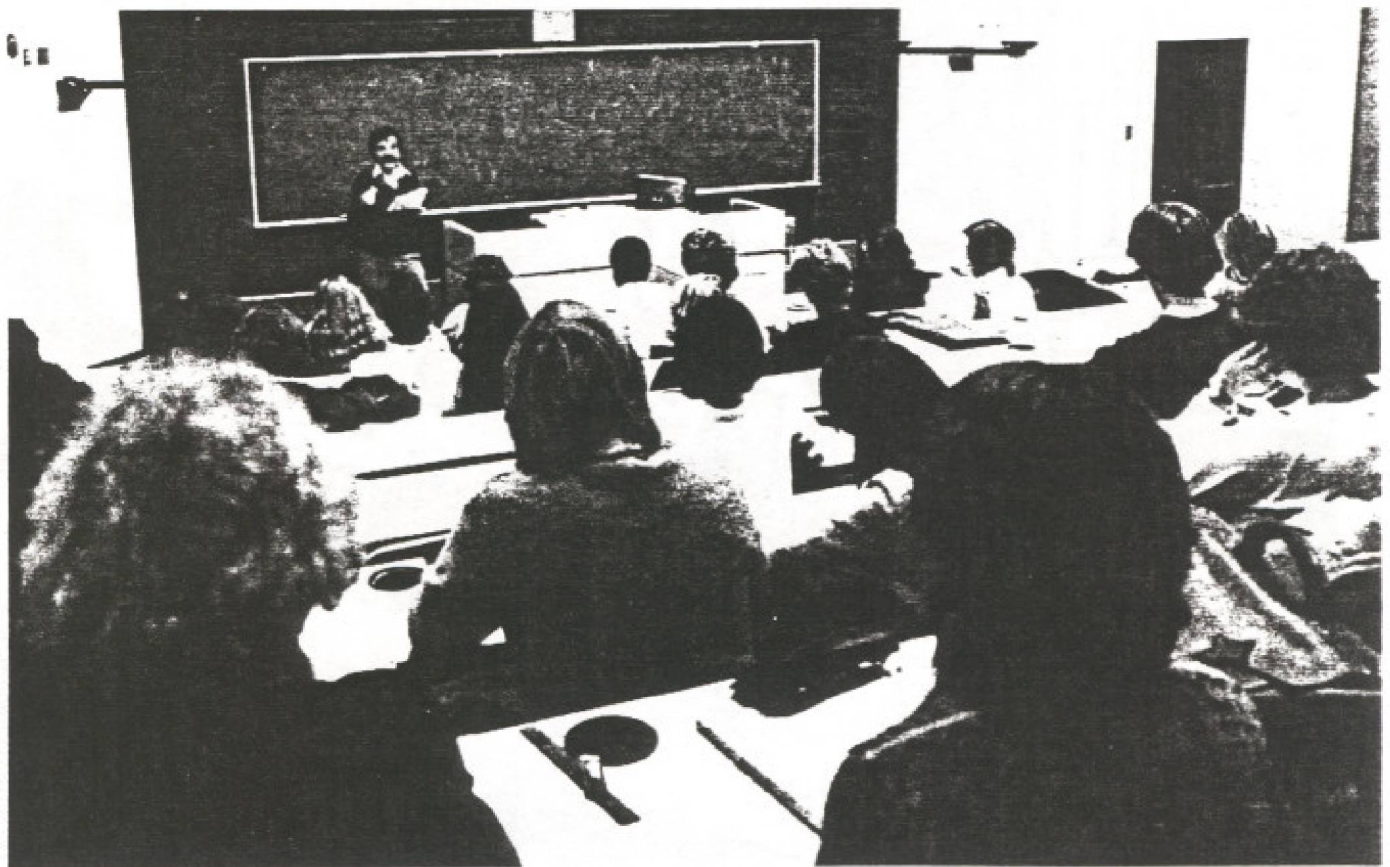
Cette orientation se manifeste par la présence de certains cours spécialisés sur ces sujets dans le programme, par la politique des stages de module et par le choix des engagements dans le milieu fait par les professeurs et les étudiants.

## Les programmes de formation en tourisme

### Au niveau collégial

#### *Les techniciens en tourisme*

Le technicien en tourisme est un praticien qui connaît le phénomène touristique au niveau des différentes approches (dimensions économiques, sociales, géographiques, culturelles et administratives) et qui intervient dans les divers secteurs du tourisme, en favorisant et en participant à l'organisation des déplacements et des séjours



de personnes hors de leur horizon habituel à des fins de loisirs; c'est un agent de développement touristique: un organisateur, un promoteur, un animateur d'activités touristiques diverses, tant aux niveaux national que régional ou municipal, soit pour un organisme ou une entreprise touristique.

Les secteurs où il peut intervenir sont de dimension économique et de dimension sociale. Dans la dimension économique, il intervient dans des agences de voyage, compagnies de transport, grossistes, hôtels, associations touristiques régionales, bureaux municipaux du tourisme, etc... Dans la dimension sociale, il peut intervenir dans des associations à but non lucratif telles que les Agricotours, les bases de plein-air, Vélo-Québec, dans des mouvements coopératifs, dans des comités d'entreprises, etc... La maîtrise du savoir, du savoir-faire et du savoir-être permet l'accession à des postes décisionnels plus élevés. On y privilégie un tourisme réceptif au Québec sans pour autant exclure le tourisme émetteur, du moins dans trois des quatre institutions qui offrent le cours (Granby, Matane, Lasalle).

*Les fonctions-types d'intervention du technicien en tourisme.*

- 1) Agent de développement en tourisme
  - Coordonnateur des services de tourisme;
  - Agent de développement;
  - Agent de promotion;
  - Agent de publicité;
  - Organisateur de congrès;

- Organisateur / Animateur de festivals populaires.

Soit pour une entreprise ou un organisme, tant aux niveaux régional que municipal.

- 2) Préposé à l'accueil
  - Préposé à l'accueil et à l'information;
  - Commis aux renseignements;
  - Hôtesse d'accueil.

Encore là, tant aux niveaux provincial que régional ou municipal; soit pour une entreprise privée ou un organisme public.

- 3) Agent de voyages et grossiste en voyages.

- Commis à la réservation;
- Conseiller en voyages;
- Billetiste;
- Forfaitiste;
- Organisateur de voyages;
- Représentant (grossiste)

- 4) Guide-accompagnateur

- Guide touristique;
- Guide-interprète;
- Courrier accompagnateur-animateur;
- Agent de transferts (compagnies de transport).

Dépendamment de l'importance de l'entreprise, ces tâches peuvent être soit exclusives ou cumulatives.

*Les écoles de formation et les programmes*

Quatre institutions (deux cegeps, un institut qui relève directement du ministère de l'Industrie, Commerce et Tourisme et un col-

ège privé) sont autorisés par le ministère de l'Éducation à dispenser le programme des techniques du tourisme au Québec: les cegeps de Granby et de Matane, l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec et le Collège LaSalle.

Le cours est d'une durée de trois ans (six sessions) et mène normalement et directement au marché du travail dans un des divers secteurs du tourisme.

En première année figurent des cours de formation générale (français, philosophie, mathématiques, langues, etc...), des cours d'introduction au tourisme, d'administration, et une première démarche de la connaissance du milieu touristique. La deuxième année est consacrée plus intensément à la connaissance de techniques et d'outils ainsi qu'à l'approfondissement des connaissances du milieu et des intervenants touristiques. La troisième année permet d'acquérir d'autres techniques complémentaires et d'intégrer toutes ces connaissances et techniques préalablement acquises. Le tout se fait idéalement lors d'interventions en milieu touristique: excursions, organisation de voyages, stage, préparation et présentation du projet touristique, etc.

Les cours offerts, en plus des cours obligatoires de formation fondamentale tels que langue et littérature, philosophie, éducation physique et mathématiques, sont essentiellement des cours reliés au tourisme comme:



la socio-économie du tourisme, le tourisme régional au Québec, les techniques d'accueil, les équipements touristiques, l'aménagement touristique, les grandes attractions touristiques du monde, l'agence de voyage, l'organisation de voyage et l'organisation hôtelière, la législation touristique, la promotion touristique, sans compter un important projet touristique à élaborer en fin d'études.

On y reçoit obligatoirement aussi des cours d'appoint; de statistique, d'administration,

de comptabilité, de recherche commerciale, de marketing et d'informatique.

Il faut ajouter, enfin, que la tendance est à la spécialisation. En effet, depuis deux ans chacune des institutions est autorisée à offrir huit ou neuf cours qu'on retrouve dans une "banque de cours optionnels", dont voici quelques exemples: géographie (carte du monde), psychologie du touriste, économie du tourisme, grandes destinations touristiques du monde, tarification, excursions dans l'industrie (guidage), aménagement touris-

tique, les loisirs touristiques, la vente de services touristiques, l'organisation de congrès, l'agrotourisme, etc... Sans compter des cours d'anglais et d'espagnol.

Comme on le voit, cette formation qui se veut spécialisée est en fait globaliste sur le phénomène touristique. L'industrie touristique a besoin de spécialistes certes, mais il semble qu'on forme des généralistes du tourisme, quitte à laisser aux employeurs le soin de terminer sur place la formation nécessaire et spécifique.

## La formation en hôtellerie

*La formation en hôtellerie est bien différente de la formation en tourisme.*

*Dispensée à l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, cette formation s'articule autour de quatre axes: la gestion hôtelière, la gestion des services alimentaires, la cuisine professionnelle, la pâtisserie-boulangerie, le service de restaurant.*

### La gestion hôtelière

L'élève diplômé de ce cours pourra éventuellement occuper des emplois à tous les niveaux, compte tenu de ses qualifications et de l'expérience. Le champ d'activité du technicien en hôtellerie est étendu. Il couvre des domaines variés et multidisciplinaires, dont:

- l'hébergement: accueil, caisse réservation, vérification de nuit;
- l'entretien: planification, supervision et contrôle;
- la restauration: coordination et contrôle des salles à manger, des restaurants et des bars;
- le contrôle des différents départements: hébergement, service en général, préparation des aliments, personnel et entretien;
- la commercialisation hôtelière: établissement et mise en application des programmes de publicité.

Il peut accéder au niveau des cadres intermédiaires dans les domaines suivants: exploitation hôtelière, relations publiques, organisation des loisirs, publicité, comptabilité, gestion des différents services (production, hébergement, ventes, personnel, comptabilité et restauration).

### La gestion des services alimentaires

L'élève diplômé de ce cours sera apte, après avoir acquis l'expérience nécessaire dans le milieu, à occuper un poste de responsable de la production alimentaire, de la formation du personnel.

Dans les hôtels, les restaurants, les cafétérias commerciales, industrielles ou d'institutions (hôpitaux, écoles, maisons d'accueil), pour les compagnies de services alimentai-

res, les traiteurs, les compagnies de transport (aériennes, maritimes et ferroviaires), ou dans les secteurs de l'enseignement.

Le technicien en gestion des services alimentaires travaille sous la direction d'un chef de cuisine ou d'un responsable des services alimentaires avant d'accéder à ces postes après quelques années d'expérience.

Avant d'occuper un de ces postes, il doit maîtriser le travail de la cuisine professionnelle, soit la transformation, la production et le contrôle des aliments; il doit également se familiariser avec l'approvisionnement et le stockage des marchandises. Les fonctions de responsable des services alimentaires exigent, outre ces connaissances essentielles en cuisine, des solides connaissances en gestion de cuisine (approvisionnement, production alimentaire qualitative et quantitative, élaboration des menus, application des règles d'hygiène et de propreté), en gestion du personnel et en gestion budgétaire.

### La cuisine professionnelle

Le cours de cuisine professionnelle a pour but de former des candidats aptes à occuper un poste de cuisinier dans les différents établissements d'accueil tels que hôtels, restaurants, cafétérias industrielles et hôpitaux.

Selon l'endroit où il travaille, il peut occuper un ou plusieurs des postes suivants:

- garde-manger: cuisinier qui prépare les hors-d'oeuvre et les plats froids, et qui a la responsabilité de la conservation et du détaillage des pièces de boucherie, des poissons, etc.;
- saucier: cuisinier qui apprête tous les mets en sauce;
- entremettier: cuisinier qui apprête les légumes, les potages et les entremets;

- commis: boucher, rôti-seur, grillardin, etc.

Le cuisinier talentueux, intéressé et consciencieux peut accéder après quelques années de pratique, à des postes tels que chef de partie, sous-chef, chef-exécutif.

### La pâtisserie-boulangerie

Le cours de pâtisserie-boulangerie a pour but de spécialiser un élève qui sera appelé à travailler au niveau des métiers de l'alimentation. Il fabrique et cuit des pâtisseries, du pain et de la petite pâtisserie. Il est appelé également à confectionner les différentes décorations facilitant la vente des marchandises dans les centres d'hébergement, les restaurants et les pâtisseries artisanales, commerciales et d'institutions. Le pâtissier peut également travailler au niveau des laboratoires des grandes entreprises de l'alimentation. Il fait les tests et vérifications nécessaires à la bonne qualité des produits.

Choix et contrôle des matières premières.

La carrière de pâtissier s'échelonne comme suit: commis pâtissier, ouvrier pâtissier, chef pâtissier ou chef de service, propriétaire d'un établissement.

### Le service de restaurant

Le cours de service de restaurant a pour but de spécialiser un élève à servir des aliments et des boissons à la salle à manger, au bar et au service aux chambres d'un centre d'accueil ou de restauration tels que: hôtel, motel, auberge, restaurant ou traiteur.

La carrière de serveur s'échelonne comme suit: commis, serveur, capitaine, maître d'hôtel, directeur de restaurant. Les fonctions de barman, caviste et sommelier sont autant de métiers que peut exercer le diplômé en service de restaurant.

**À l'Université du Québec à Montréal**  
L'Université du Québec à Montréal se préoccupait du tourisme dès 1970, au moment où s'ouvrait au Québec le Centre d'études du tourisme sous l'initiative de Pierre Courtemanche. Le C.E.T. lui-même ne prévoyait pas faire de l'enseignement et de la recherche mais se présentait comme un instrument de formation scientifique et technique dans ce domaine.

En 1971, un projet de centre de recherche en développement culturel accordant au tourisme une place de choix, fut déposé à la direction de la recherche de l'UQAM. Jugé prématuré à l'époque, ce projet éclata finalement en différentes réalisations (l'Université du Québec à Trois-Rivières s'engageait en loisir, le département de sociologie de l'UQAM constituait un groupe de recherche sur la culture, etc.). Le tourisme, à cause de ses dimensions économiques omniprésentes, fut repris par les sciences administratives et structuré en un programme de formation de 3 années universitaires en 1976.

Après certaines consultations avec des représentants de divers milieux touristiques, le baccalauréat en gestion et intervention touristiques de l'UQAM ouvrait ses portes en septembre 1978. Il accueillait 60 étudiants. Contingenté, le programme n'admet que 90 nouveaux étudiants par année. Présentement, 220 personnes y poursuivent leurs études (dont un tiers à temps partiel) et 70 finissants sont sur le marché du travail (ou à la recherche d'emploi.). Trois professeurs y enseignent à plein temps, le reste de l'enseignement venant de plusieurs départements différents. Le programme actuel confère un diplôme de baccalauréat en administration des affaires (B.A.A.) avec spécialisation en tourisme. C'est dire que son orientation principale est en gestion. Les cours spécialisés en tourisme et les stages forment environ 35% du programme. Les étudiants peuvent choisir une concentration en analyse et planification ou en communication pour leur dernière année de formation, s'ils ne veulent pas s'orienter prioritairement vers la gestion.

En janvier 1979, près de 50% des étudiants inscrits au programme venaient du marché du travail et étaient admis en vertu de l'âge (22 ans et plus) et de l'expérience professionnelle pertinente (2 ans de travail en tourisme). Aujourd'hui, ce pourcentage est descendu à 25%.

#### **Autres niveaux**

Le tourisme (on devrait plutôt spécifier "les techniques en agences de voyage") s'enseigne aussi dans quelques écoles privées à Montréal. On y offre essentiellement des cours d'initiation à l'agence de voyage (une l'offre en trente heures, et l'autre en 99 heures...). Le Centre de formation en tourisme offre en plus des cours de géographie touristique (les principales destinations touris-

tiques). On peut compter enfin sur des stages de perfectionnement chez Air Canada afin d'acquérir des connaissances concernant surtout la tarification.



## **L'après-formation**

### **Le Regroupement des techniciens en tourisme du Québec**

(où mène la formation en tourisme?)

Le Regroupement des techniciens en tourisme du Québec a pour but de regrouper les techniciens en tourisme et les étudiants en techniques touristiques formés dans l'un des quatre collèges d'enseignement dispensant le programme au Québec. Alors qu'existaient déjà quelques associations regroupant les professionnels du tourisme et que leurs objectifs ne rejoignaient pas nécessairement les nôtres, les techniciens en tourisme ont voulu créer une association qui prendrait à coeur et en main les intérêts et les besoins plus spécifiques des techniciens et étudiants en tourisme.

Ses principaux objectifs sont essentiellement:

- de faire connaître et reconnaître le technicien en tourisme dans le milieu touristique
- de promouvoir et représenter l'intérêt des membres auprès de toute institution oeuvrant dans le domaine touristique.

Pour parvenir à ses objectifs, le Regroupement des techniciens en tourisme du Québec rencontre à chaque année tous les étudiants en techniques touristiques dans chacun des collèges et maintient avec ceux-ci un lien étroit par le biais des directeurs étudiants. Aussi, l'an dernier, le R.T.T.Q. a tenu un mini-colloque sous le titre "Le tourisme: une place à revendiquer". On retrouvait les ateliers suivants:

- La formation en tourisme
- La protection du technicien en tourisme dans son domaine d'emploi
- Le marché du travail: l'offre vs la demande
- le rôle du Regroupement des techniciens en tourisme du Québec dans le développement du tourisme au Québec.

Ces ateliers avaient pour but de tâter le pouls des membres quant au contenu d'un mémoire concernant la situation du technicien en tourisme en milieu de travail, rapport qui devrait être présenté d'ici quelques mois.

De plus, le Regroupement des techniciens en tourisme du Québec publie bimestriellement l'INFO-R.T.T.Q., bulletin d'information et outil de communication pour les membres: le conseil d'administration y rend compte de ses activités et on y traite également d'actualité touristique.

Par sa représentation auprès du milieu touristique, le Regroupement des techniciens en tourisme se veut disponible à toujours faire connaître et reconnaître le technicien en tourisme.

### **L'Association technique du tourisme (la "formation continue")**

L'Association technique du tourisme du Québec est un organisme d'envergure provinciale qui contribue au développement du tourisme depuis sa création en 1975, en regroupant des intervenants de toutes les composantes du tourisme québécois.

Travailleurs, dirigeants, fonctionnaires, bénévoles, professeurs, étudiants, corporations et institutions unissent leurs efforts vers des objectifs communs:

- Favoriser l'entraide et la collaboration entre les membres.
- Encourager l'étude, la recherche et la réflexion sur le phénomène du tourisme et ses composantes.
- Faciliter la transmission et la circulation de l'information scientifique et technique entre les institutions et les membres.
- Promouvoir et représenter les intérêts des membres auprès de toute institution oeuvrant entièrement ou partiellement dans le domaine du tourisme.

On devient membre pour s'informer:

- En échangeant avec des gens intéressants et en établissant des relations enrichissantes tant au point de vue personnel que professionnel.
- En recevant les bulletins d'informations, en assistant à des rencontres.

### **Certaines activités permettent de se former**

#### **• Congrès annuel**

Tout en étant le lieu de la rencontre annuelle des intervenants touristiques québécois, ce congrès fait le point sur l'évolution du tourisme au Québec.

#### **• Journées québécoises du tourisme**

Les Journées québécoises sont des colloques provinciaux ou internationaux sur des thèmes bien précis, tels: tourisme culturel, tourisme hivernal, tourisme d'affaires et des congrès, tourisme rural, tourisme pour handicapés, etc...

#### **• Sessions de perfectionnement**

Des sessions d'une journée qui vous permettent d'acquérir de nouvelles connaissances dans diverses disciplines.

#### **• Bulletin d'information**

Les dernières nouvelles des membres, des éditoriaux, des commerciaux, un calendrier d'événements, les nouvelles régionales, des statistiques et encore des nouvelles...

L'Association technique du tourisme, il faut le souligner, vient également de faire paraître un livre aux éditions SODILIS: "Le tourisme, aspects théoriques et pratiques au Québec" sous la direction de Roger Nadeau. Par ces actions et son rôle de trait d'union, l'A.T.T. est donc un peu le lien, le carrefour des idées au niveau de la formation "continue" en tourisme au Québec.

#### Conclusion

Le tourisme est en pleine expansion, malgré un certain ralentissement dû à la situation économique générale dans le monde occidental. C'est un secteur d'activités qui, comme les sports et les activités de plein-air et de loisir, va croître encore considérablement. L'homme n'a pas fini de voyager, bien au contraire. Les modes, les moyens et les façons de voyager vont évoluer. Le

champ d'activités des travailleurs de l'industrie touristique couvre déjà des domaines très variés, changeants, multi-disciplinaires; et il va s'étendre encore bien davantage.

Dans l'ensemble, on peut dire que l'avenir du tourisme québécois est entre bonnes mains. On peut être optimiste aussi, tout en sachant que les défis ne seront relevés que par les plus dynamiques.

## La formation en tourisme et le marché du travail

La formation est-elle appropriée aux besoins du marché du travail?

Les diplômés en tourisme trouvent-ils facilement des emplois?

Quelle évaluation peut-on faire des programmes de formation dans cette perspective?

Trois points de vue sur cette question...et le débat est ouvert

### *"Les maisons d'enseignement ne sont pas des centres de main-d'oeuvre"*

La formation en tourisme tente continuellement de s'adapter aux besoins du marché du travail, disons au "rythme normal" du système d'éducation public au Québec. Des efforts louables sont faits au niveau de la consultation et de la concertation, mais certains diront que cette adéquation entre la formation et les divers secteurs du marché du travail s'effectue trop lentement.

Des exemples: les programmes reliés à l'hôtellerie incluent des stages importants dans le milieu durant l'été ce qui favorise grandement l'apprentissage "sur le tas" et la connaissance des besoins réels et l'évolution dans le domaine. En tourisme, suite à la création des associations touristiques régionales au Québec, on a immédiatement ajouté le cours "Le tourisme régional au Québec", pour répondre aux besoins des A.T.R.. On a créé de nouveaux cours aussi pour s'adapter à l'évolution de la demande: "agrotourisme", "organisation de congrès", "organisation de voyage", "animation-guidage", "promotion touristique", etc...

Mais depuis toujours, et c'est la même chose dans presque tous les domaines, le champ d'activité des étudiants en tourisme s'étend de plus en plus. Les domaines sont variés, changeants, cycliques quelquefois. Les meilleurs parmi les nouveaux diplômés (et ce n'est certes pas "le diplôme" qui prouve toute la compétence nécessaire...) peuvent choisir le domaine qui les intéresse, et les autres doivent s'adapter à l'offre et à la demande. De toute façon, on peut dire aussi que les maisons d'enseignement ne sont pas des centres de main-d'oeuvre.

En général, on peut affirmer que de 50 à 70% des finissants se trouvent un emploi en tourisme après leurs études. Certains continuent d'étudier, ou partent apprendre une autre langue à l'étranger, mais la plupart prennent plusieurs mois, même jusqu'à un an, à se trouver un emploi. Depuis quelques années, ces emplois ne sont toutefois trop souvent que des projets subventionnés par les gouvernements fédéral et provincial, sinon ce sont des emplois "connexes": marketing, relation publique, guide accompagnateur, etc... Et on estime à environ 40% parmi ceux qui travaillent en tourisme, les techniciens qui se retrouvent dans une agence de voyage pour un certain temps.

Comme chacun le sait, le tourisme est une industrie et un secteur socio-économique qui n'emploie pas toujours des gens spécialisés, ceux qui ont cette compétence technique et professionnelle "certifiée" dans le domaine. On emploie qui l'on veut, selon les règles habituelles de la candidature idéale (où le dynamisme, la personnalité et le bilinguisme priment bien davantage que les études...).

Les diplômés ne sont pas tous officiellement reconnus. L'intégration au marché du travail se fait donc difficilement, lentement, de façon discontinue, ponctuelle, aléatoire, au rythme des "dynamismes en place". Le marché du travail n'est pas complètement saturé mais les candidats doivent se faire à l'idée qu'ils accepteront des emplois connexes ou non reliés à leur champ de spécialisation.

De toute façon, cette formation "globaliste" en tourisme procure normalement à l'individu assez d'expertise, de maturité, et de confiance en soi pour "qu'il se prenne en charge" et qu'il réussisse à s'intégrer dans le monde du travail. Au pire (et en blague), on réussit à former au moins de bons touristes...

#### Que réserve l'avenir?

Chaque institution tente de s'adapter aux besoins du marché. Des expériences sont tentées. On se dirige de plus en plus vers des cours "pratiques": des stages, des applications, des organisations diverses.

On étudie présentement la possibilité de spécialisation: deux ans de général, soit un tronc commun de cours identiques dans les institutions, et une année de spécialisation, soit en tourisme émetteur (agence de voyage) ou en tourisme réceptif (accueil, promotion, animation, aménagement...). On tentera peut-être un jour d'institutionnaliser aussi un stage pratique sur le marché du travail durant un semestre entier. Et quoi encore!

De toute façon, le tourisme est un domaine exigeant; et l'on constate que la grande majorité des diplômés dans ce domaine sont âgés seulement de 20 ans, ce qui implique que la plupart d'entre eux arrivent sur le marché du travail munis seulement de notions théoriques. La concurrence est très forte aussi; plusieurs diplômés en hôtellerie, en loisir, en récréologie, en aménagement forestier, sans compter les nombreux "conseillers en voyage" formés dans des écoles privées, viennent également rejoindre les rangs des "chercheurs d'emplois" en tourisme.

Voilà autant de bonnes raisons qui poussent les institutions à donner une formation intégrale de première qualité axée sur les dimensions du savoir, du savoir-faire et du savoir-être, afin que la clientèle étudiante soit satisfaite et des plus aptes à répondre aux exigences du marché du travail. Le défi est de taille. À l'image même de la société, certains s'en sortent fort bien, d'autres sont déçus, et plusieurs cherchent continuellement la place idéale, celle qui leur est due, celle qu'ils souhaitent ou celle qui leur convienne, dans ce "monde merveilleux" du tourisme.

André Bergeron

Professeur en techniques touristiques  
Cégep de Granby

## *"On ne sait plus sur quel pied danser"*

Au bout des trois années que dure la formation en techniques touristiques, les finissants se retrouvent le diplôme en poche, l'espoir au coeur, prêts à affronter le dur marché du travail. Alors commence la recherche d'emplois, les formulaires à remplir et la visite des centres de main-d'oeuvre où on ne sait trop dans quelle catégorie vous classer. "Vous êtes guide touristique ou agent de voyages? Ni l'un ni l'autre, on est techniciens en tourisme."

Mais ceci n'est qu'un des pièges qui guettent le technicien en tourisme. Depuis plus de dix ans que se donne ce programme, on s'interroge toujours, à savoir si on doit spécialiser cette main-d'oeuvre ou bien au contraire lui donner une vision globaliste du tourisme. Même les professeurs et les employeurs ne s'entendent pas là

dessus. Ainsi, selon l'emploi auquel se destine l'étudiant, cela nécessitera une spécialisation, l'apprentissage de techniques spécifiques ou encore une connaissance générale du tourisme, du marketing et de la comptabilité. Par dessus-tout, une personne travaillant en tourisme se doit d'avoir de l'entregent, de l'initiative mais aussi beaucoup de patience pour arriver à se dénicher un poste convenable...

Tous ces facteurs font en sorte qu'on ne sait plus trop sur quel pied danser. Un tel employeur vous dira que vous êtes trop spécialisé, un tel autre vous répondra que vous ne l'êtes pas assez, et quelque fois on vous dira que vous faites l'affaire mais malheureusement, vous savez, dû aux coupures financières...

Un problème vient aussi du fait que dans trois des quatre collèges, on oriente les étudiants vers le tourisme réceptif plutôt que vers





le tourisme émetteur. Mais en fait, examinons objectivement la situation, la demande semble plus grande en tourisme émetteur, les emplois sont plus nombreux, mieux rémunérés et comportant de meilleures conditions de travail, le domaine du tourisme émetteur est le plus lucratif. Quant au tourisme réceptif, on en est encore aux entreprises sans but lucratif, toujours à la remorque d'une subvention, aux employés à petit salaire pour un projet subventionné d'une durée de vingt semaines, un peu plus si on est chanceux. Ces projets n'aboutissent que rarement sur un emploi permanent.

Alors le technicien en tourisme chanceux se trouve un emploi pour quelques mois, mais il devient rapidement déçu du manque d'avancement d'une part et d'autre part, des ressources financières limitées que lui procure son salaire.

Toute autre personne deviendrait comme lui, insécure, car entre un projet de quelques mois, l'assurance-chômage et un autre projet, le moral ne tient plus trop. On se décourage, on se cherche maintenant un emploi dans un autre domaine, les jeunes pleins d'espoir, désappointés de n'avoir pas assez mangé de tourisme se tournent vers d'autres horizons. On les retrouve dans des domaines aussi divers que l'assurance, la comptabilité, le loisir, l'administration quand plusieurs ne retournent pas aux études.

Car, comme vous l'aurez sûrement remarqué, il n'est pas essentiel de posséder une formation en tourisme pour travailler en tourisme.

Ces illustres travailleurs en tourisme sont des géographes, récréologues, historiens, techniciens en loisir, diplômés en marketing, en administration, etc. La concurrence est grande et malgré l'ancienneté du programme de techniques touristiques, on ne voit pas tellement de techniciens en tourisme dans des postes intéressants.

Nous ne croyons pas "qu'il faille être optimiste tout en sachant que les défis ne seront relevés que par les plus dynamiques", car ceci reflète une grave lacune, celle du manque de concertation entre les instances gouvernementales, les directions des collèges, les professeurs, les étudiants et les techniciens en tourisme, mais surtout et par dessus tout une grande incohérence car on songe à former un certain nombre de techniciens en tourisme en sachant que seulement quelques-uns vivront de leur profession. Les techniciens en tourisme se retrouvent ainsi victimes de ce système et non pas favorisés par celui-ci.

On ne doit pas former des techniciens en tourisme en espérant que les défis ne soient relevés que par les plus dynamiques mais bien pour que tous ces techniciens en tourisme contribuent ensemble à développer l'industrie touristique du Québec et fassent en sorte qu'elle devienne prospère car ne négligeons pas l'effet multiplicateur du tourisme...

*Michèle L'Allier*

Regroupement des techniciens du tourisme

## "Les diplômés doivent «vendre» leurs compétences"

Par ses orientations et ses objectifs, le baccalauréat en gestion et intervention touristiques de l'UQAM est un programme d'études peu commun.

Habituellement, les formations universitaires de premier cycle en tourisme ne sont pas si ouvertes, polyvalentes et multidisciplinaires. Très souvent aussi, le tourisme n'est offert qu'au deuxième et troisième cycles, comme spécialisation, après l'acquisition d'un premier diplôme universitaire dans l'une ou l'autre des disciplines qui s'occupent fréquemment du tourisme (économie, droit, géographie, administration, etc).

L'originalité du programme d'études en tourisme de l'UQAM en fait à la fois sa force et sa faiblesse. Cette formation est particulièrement difficile à évaluer: d'une part, elle manque de points de comparaison; d'autre part, elle a été conçue pour un avenir à moyen, sinon à long terme. Le potentiel du diplômé en tourisme de l'UQAM est considérable; il lui faudra cependant plusieurs années de pratiques diverses pour arriver à un cadre et à un niveau d'intervention qui lui permettront de manifester toutes ses aptitudes acquises à l'Université.

Les premiers finissants du module, ceux et celles qui ont reçu un diplôme depuis juin 1981, trouveront que les lignes précédentes sont trop optimistes. Selon un sondage-maison fait en janvier 1983 auprès de 35 des diplômés en tourisme de l'UQAM par madame Patricia Oliveira et monsieur Abdellatif Aboukoubais, étudiants du module, plusieurs jugent que le programme n'est pas adapté aux exigences du marché du travail, qu'il est trop général, qu'il faudrait le spécialiser davantage en transport, hôtellerie, restauration, congrès, etc. Par ailleurs, 62% des étudiants actuels se disent satisfaits du baccalauréat en gestion et intervention touristiques... mais 91% ne sont pas certains que leur formation puisse répondre aux attentes du marché du travail. Finalement, une autre étude s'est adressée à un petit échantillon d'employeurs potentiels: le contenu et l'orientation du programme du baccalauréat de l'UQAM est très peu connu; 2 inter-

venants sur 3 ne croient pas qu'il soit nécessaire d'avoir un bachelier en tourisme au sein de leur organisme; très peu prévoient embaucher un diplômé universitaire en tourisme d'ici 5 ans; etc.

Bref, tel qu'orienté, le baccalauréat de l'UQAM semble un luxe. On lui reproche d'une part, d'être trop général et d'autre part, en le voulant plus pratique, technique, immédiatement utile aux employeurs, on l'apparente encore plus à la formation collégiale, ce qu'on lui reproche aussi...

Je conclurai en exprimant un point de vue bien personnel à ce propos. Etudiant à l'Université Laval dans les années 1955-1960, j'ai assisté à la naissance des travailleurs sociaux; plus tard, engagé en recherche en loisir, j'ai vu se professionnaliser l'éducation physique et la récréologie. C'était vers 1965. À ce moment là, seule l'Université d'Ottawa formait quelques récréologues par année et ces pionniers devenaient ensuite des "hommes à tout faire" en loisir au Québec. Pourtant, à la même date, j'assistai à un colloque à San Diego, Californie où j'ai rencontré trois Ph.D. en "Park management" autour d'une table-ronde! Nous avions quelques rattrapages à faire au Québec.

La complexification croissante, signe distinctif de nos sociétés, réclamera ses doctorats en tourisme avant 10 ou 15 ans au Québec. Entretemps, les responsables en place vont résister à cette professionnalisation qui apparaît menaçante à certains. Entretemps aussi, les diplômés universitaires devront s'armer de patience, faire de nombreux essais personnels, "vendre" leurs compétences et poursuivre des profils de carrière en zigzag. Comment faire autrement quand il s'agit de secteurs neufs? Comment faire la démonstration au maire d'une ville moyenne, de 20,000 à 25,000 habitants, dans une belle région du Québec, qu'il a tout intérêt à embaucher un bachelier en tourisme pour la mise en valeur de son milieu. Un jour, dans peu d'années peut-être, cela deviendra évident. D'ici là, il faudra que des pionniers, parmi nos diplômés, s'aventurent dans le bureau des maires pour les persuader. Cette audace ne s'enseigne pas. †

*Marc Laplante*

Directeur

Module de tourisme (UQAM)