



## Les Rendez-vous Champlain

Par Christine Mailhiot

Étudiante au certificat en tourisme durable, Université Laval<sup>1</sup>

Le colloque Les Rendez-vous Champlain sur le tourisme, qui s'est tenu les 22 et 23 mars derniers à Angers, en France, fut un événement riche en partages de connaissances. Ce colloque a été organisé par le Centre international de formation et de recherche en tourisme de l'École des sciences de la gestion de l'Université du Québec à Montréal (CIFORT ESG UQAM), de l'UFR ESTHUA Tourisme et Culture, et du Groupe Sup de Co de La Rochelle (École Supérieure de Commerce).

Le thème central portait sur les emplois et la gestion des ressources humaines dans le secteur touristique. Plusieurs acteurs et chercheurs de la France et du Québec se sont relayés pour exposer leur point de vue sur le sujet, pour présenter les résultats de leur recherche et pour discuter des avenues possibles et des améliorations en ce qui a trait à la gestion des ressources humaines et de l'emploi en tourisme. Cette capsule touristique rapporte les grandes lignes de ces deux journées d'échanges scientifiques.

---

<sup>1</sup> La participation de l'auteure à ce colloque a été rendue possible grâce au soutien financier de Les Offices jeunesse internationaux du Québec (LOJIQ) et de la Chaire de recherche en partenariat sur l'attractivité et l'innovation en tourisme (Québec-Charlevoix).



Un des premiers constats de ce colloque réside dans la difficile mesure des emplois en tourisme. Il apparaît en effet que les emplois dans le domaine du tourisme sont difficiles à cerner et à comptabiliser (Violier, 2018). La plupart des méthodes statistiques ne tiennent pas compte des emplois administratifs reliés au tourisme, mais incluent la plupart des emplois de services en hôtellerie et en restauration, et ce, malgré le fait que l'offre de ces secteurs de l'industrie ne se limite pas à une clientèle touristique. Malgré cette complexité technique et sémantique, un constat demeure : il est nécessaire de mettre en place des mesures managériales précises pour bien encadrer les employés baignant, de près ou de loin, dans le secteur touristique (Kadri *et al.*, 2018).

L'intégration du numérique et son effet sur les emplois a été soulevée dans la plupart des présentations comme une preuve concrète de la nécessité d'apporter des adaptations managériales au monde du tourisme. Camille Bernetière, post-doctorante à l'Université de Lyon, précise que les innovations technologiques sont parfois vues comme une menace par les employés, mais qu'une fois implantées, elles sont reconnues comme des outils efficaces pour faciliter et bonifier l'expérience client (Bernetière, 2018). L'importance des formations continues en milieu de travail –pour que le transfert vers le numérique soit fluide, réussi et surtout bien reçu, a également été soulignée (Khomsi et Bédard, 2018). Finalement, Jean-Michel Chapuis, de l'Université de Paris, rappelle qu'un tourisme extrêmement lié au numérique est un couteau à double tranchant. D'une part, les touristes ne sont pas nécessairement au même « niveau numérique » que le pays hôte, ce qui peut mener à des inconforts ou à de la frustration, sans oublier le fait que certains visiteurs souhaitent au contraire se « déconnecter » quand ils voyagent. D'autre part, les technologies changent rapidement et il devient très difficile, en particulier pour les petites entreprises, de former adéquatement son personnel tout en restant compétitives et attrayantes pour les touristes toujours plus exigeants (Chapuis, 2018).

Des échanges ont porté sur les emplois saisonniers, type d'emploi particulièrement présent dans le secteur touristique. Christophe Guibert, de l'Université d'Angers et Ludovic Martel, de l'Université de Corse, ont tous deux étudiés les particularités et impacts de la saisonnalité sur les employés du tourisme. De leurs études est ressorti que le travail saisonnier attire principalement deux catégories d'employés : les jeunes et les passionnés. Pour les jeunes, travailler en saison ne pose pas de problème et est même très attractif car ils peuvent poursuivre leurs études pendant la « saison morte ». Ce type d'emploi leur donne également une plus grande liberté pour explorer, essayer de nouvelles choses et se réunir entre amis avant de « se caser » (Guibert, 2018). L'autre catégorie est formée de passionnés de tous âges, ayant fait le choix de travailler en saison pour transmettre leur passion aux touristes (ex. encadrants en surf, voile, ski) ou encore pour pouvoir exercer leur passion pendant la période de l'année où ils ne travaillent pas (ex. voyager, faire de la randonnée, être avec la famille). Pour certains, cette précarité de l'emploi est souhaitable. Le



principal défi des gestionnaires de ce type d'emploi est tout d'abord de trouver des employés formés, et ensuite et surtout de les garder (Martel, 2018).

Pour terminer cette brève capsule touristique, il convient de faire ressortir un dernier point ayant été abordé lors des conférences, soit la formation universitaire et la relève en tourisme. Les professeurs Jean Lagueux et Audrey Nanot, respectivement de l'UQAM et de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, ont réalisé une étude qualitative sur la motivation des jeunes étudiants à persévérer dans leur domaine et les aspects pouvant affecter en bien ou en mal cette motivation. Un des principaux constats a été la place déterminante qu'occupe des stages et les expériences de travail extra-scolaire sur l'intérêt des jeunes à continuer à étudier dans le domaine du tourisme. Plus les expériences professionnelles sont fréquentes et stimulantes, plus les étudiants se sentent en contrôle et motivés à rester dans leur secteur d'étude (Lagueux et Nanot, 2018). Bertrand Dongmo Temgoua, de l'Université de Nantes, abonde dans le même sens en soulignant l'importance de l'expérience dans la formation académique et personnelle des futurs professionnels du tourisme. Il mentionne aussi que pour avoir un secteur touristique fort, complet et innovant, il ne faut surtout pas négliger de former, encourager et développer adéquatement la relève, qui se trouve présentement sur les bancs d'école (Dongmo Temgoua, 2018).

En résumé, le colloque international 2018 Les Rendez-vous Champlain sur le tourisme a permis de mettre en lumière l'importance d'adapter la formation et la gestion des ressources humaines aux réalités et changements que vit le secteur touristique. Les gestionnaires tout comme les employés devront être en mesure de suivre le rythme, tant au niveau technologique que managérial, pour pouvoir faire leur place dans un domaine de plus en plus commercialisé et commercialisable. Une formation académique multidisciplinaire, qui favorise la polyvalence et l'entregent, est aussi indispensable pour conserver la part humaine, originale et exaltante du tourisme aux quatre coins du monde.

## Références

- Bernetière, C. (2018). « Intégration numérique et pratiques des conseillers en séjour : comment s'approprier son espace de travail ? ». Communication présentée au colloque Les Rendez-vous Champlain sur le tourisme, Angers, France.
- Chapuis, J. (2018). « Adéquation entre les emplois et les compétences (numériques) en tourisme, une stratégie pour les formations du supérieur ». Communication présentée au colloque Les Rendez-vous Champlain sur le tourisme, Angers, France.
- Dongmo Temgoua, B. (2018). « Quelles ressources humaines pour le tourisme de mémoire? Le profil de l'agent prestataire à la lumière des funérailles bamilékes du Cameroun ».



Communication présentée au colloque Les Rendez-vous Champlain sur le tourisme, Angers, France.

Guibert, C. (2018). « Tenir la saison touristique : travailler l'été en station balnéaire ». Communication présentée au colloque Les Rendez-vous Champlain sur le tourisme, Angers, France.

Kadri, B., Colonna, C. et Khomsi, M. (2018) « L'évolution du discours sur les ressources humaines en tourisme : entre théories et pratiques managériales ». Communication présentée au colloque Les Rendez-vous Champlain sur le tourisme, Angers, France.

Khomsi, M. et Bédard, F. (2018). « L'intégration des innovations au sein des entreprises touristiques et le rôle des ressources humaines. Cas de l'hôtellerie montréalaise ». Communication présentée au colloque Les Rendez-vous Champlain sur le tourisme, Angers, France.

Lagueux, J. et Nanot, A. (2018). « Engagement des étudiants en tourisme, hôtellerie et en restauration envers leur domaine d'étude et leur carrière : les facteurs déterminants ». Communication présentée au colloque Les Rendez-vous Champlain sur le tourisme, Angers, France.

Martel, L. (2018). « Saisonniers des loisirs sportifs de nature et précarité : au-delà de ce qui est perçu et décrété comme une évidence ». Communication présentée au colloque Les Rendez-vous Champlain sur le tourisme, Angers, France.

Violier, P. (2018). « À la recherche du secteur socioéconomique du tourisme ». Communication présentée au colloque Les Rendez-vous Champlain sur le tourisme, Angers, France.

### Pour citer cet article

Mailhiot, C. (2018). *Les Rendez-vous Champlain*, Chaire de recherche en partenariat sur l'attractivité et l'innovation en tourisme (Québec et Charlevoix), Capsules touristiques, Université Laval, mis en ligne le 9 avril 2018, 4 pages, [http://www.chairedetourisme.ulaval.ca/assets/documents/Rendez-vous\\_Champlain\\_Mailhiot.pdf](http://www.chairedetourisme.ulaval.ca/assets/documents/Rendez-vous_Champlain_Mailhiot.pdf).