

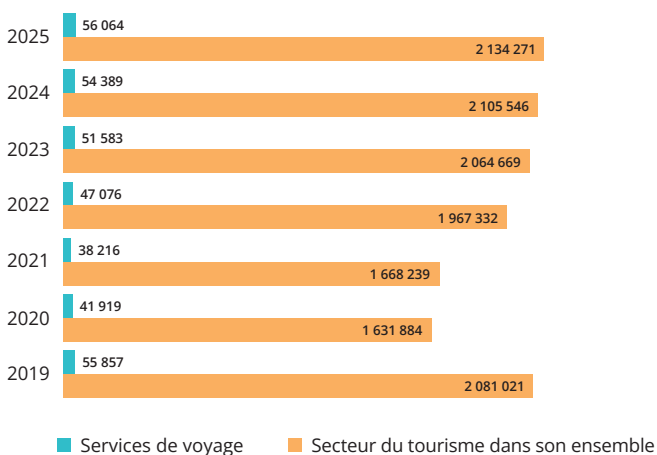
# SERVICES DE VOYAGE

Frappés tôt, frappés fort

La présente fiche de renseignements résume quelques-unes des principales constatations d'un rapport de 2022 par le Conference Board du Canada pour le compte de RH Tourisme Canada, se penchant sur les tendances relatives au marché du travail dans le secteur du tourisme et formulant des prévisions concernant la demande de main-d'œuvre en 2024 et 2025. Ces prévisions sont principalement fondées sur la demande d'emplois,

mais intègrent aussi certaines considérations relatives à la main-d'œuvre du côté de l'offre sous la forme d'emplois vacants. Pour une discussion plus détaillée sur les constatations de ce rapport, les méthodes et les hypothèses qui sous-tendent l'analyse et les ensembles complets de chiffres et de prévisions à l'échelle du secteur dans son ensemble, veuillez consulter le rapport complet, qui est accessible sur le site [TourismHR.ca/fr](https://TourismHR.ca/fr).

## Nombre d'emplois par année (Chiffres réels et prévisions)



Le nombre emplois dans le domaine des services de voyage a connu une forte baisse pendant la période de pointe des restrictions liées à la pandémie, affichant une perte de 32 % en date de 2021.

L'industrie a commencé à se rétablir en 2022, mais cette trajectoire de reprise est plus lente que la baisse initiale et, selon les prévisions, **les chiffres ne reviendront pas aux niveaux antérieurs à la pandémie avant 2025.**

La diminution initiale n'est pas surprenante compte tenu de l'étendue selon laquelle cette industrie est sensible aux changements dans la mobilité de la population, **mais la reprise lente prévue peut être imputable à tout le moins partiellement à l'augmentation des services en ligne.**

Cela comprend l'organisation de voyages, mais reconnaît aussi l'adoption des plateformes hybrides ou en ligne pour les congrès et d'autres événements internationaux.



## Historique de l'emploi à l'échelle nationale et prévisions

Les répercussions de la COVID-19 sur les emplois dans les services de voyage étaient inégales, bien que tous les types de service aient été touchés. Les emplois avaient chuté de 40 % à 50 % en date de 2021 à l'échelle de la presque totalité des professions, les représentants des services à la clientèle et d'information étant les seuls à afficher des diminutions modestes, ce qui est sans doute imputable à un portefeuille relativement plus important d'entreprises dans lesquelles on retrouve ces

professions. On ne prévoit pas que les conseillers/conseillères en voyages retourneront aux niveaux antérieurs à la pandémie jusqu'après 2025, et la lente trajectoire de reprise laisse entendre une diminution générale dans l'utilisation de tels services pour un nombre important de voyageurs. Comme indiqué, de nombreux services autrefois fournis par des professionnels des voyages deviennent accessibles au libre-service des consommateurs; cette lente reprise n'est donc pas entièrement inattendue.

## Emplois dans les professions des services de voyage (Chiffres réels et prévisions)

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Conseillers/Conseillères en voyages	20 050	16 678	11 771	15 913	17 610	18 712	19 348
Planificateurs/Planificatrices de congrès et d'événements	4 365	2 671	2 567	3 585	3 999	4 216	4 359
Personnel de soutien en services d'hébergement, de voyage et en services de montage d'installation	1 892	1 200	948	1 428	1 643	1 753	1 810
Autres Préposés/Autres Préposées aux services d'information et aux services à la clientèle	13 250	11 013	12 497	13 819	14 063	14 148	14 219

## Historique de l'emploi dans le secteur du tourisme à l'échelle régionale et prévisions

### Emplois dans le domaine des services de voyage par région (Chiffres réels et prévisions)



La pandémie a touché les emplois dans les services de voyage dans toutes les régions, les pertes les plus importantes en 2020 étant observées dans les Prairies et la Colombie-Britannique (52 % et 45 %, respectivement). La Colombie-Britannique et le Canada atlantique ont été les premières régions à commencer à se rétablir de ces pertes, alors qu'on a continué d'observer une baisse en Ontario et au Québec en 2021. On s'attend à ce que la plupart des régions reviennent aux niveaux de 2019 d'ici 2025, à l'exception du Québec, où cela devrait prendre plus de temps.



Les détails au niveau des professions pour chaque région sont présentés dans le rapport complet, accessible sur le site [TourismHR.ca/fr](https://TourismHR.ca/fr).

Années  
■ Réels ■ Prévisions

## Prévisions relatives aux emplois vacants

Alors que les entreprises touristiques commençaient à doter des postes à l'été 2021, les défis relatifs à l'offre de main-d'œuvre étaient facilement apparents, bien que le besoin réduit pour certaines de ces professions en ait atténué les effets. On prévoit qu'il y aura des emplois vacants dans tous les secteurs pour 2023 et 2024, les emplois dans le personnel de soutien étant

le plus difficile à pourvoir. Cela tient vraisemblablement compte des exigences moindres en matière technique ou de certificats associées à ces postes, ce qui veut dire que les postes de première ligne demeureront probablement vacants plus longtemps que ceux exigeant plus d'expérience ou de formation.

### Emplois vacants dans les services de voyage

	Nombre de postes vacants			Taux de postes vacants		
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Conseillers/Conseillères en voyages	618	730	583	2,8 %	3,8 %	4,2 %
Planificateurs/Planificatrices de congrès et d'événements	364	573	508	1,4 %	2,9 %	2,7 %
Personnel de soutien en services d'hébergement, de voyage et en services de montage d'installation	356	278	198	8,4 %	9,6 %	8,7 %
Autres Préposés/Autres Préposées aux services d'information et aux services à la clientèle	12 368	11 000	14 784	6,3 %	5,5 %	6,3 %

### Quelle est la suite pour les services de voyage ?

Dans l'ensemble, le secteur du tourisme devrait poursuivre sa trajectoire de reprise et de croissance, même s'il y aura des périodes difficiles alors que les données démographiques de la main-d'œuvre et des forces économiques plus importantes interagissent de façon complexe.

Un rapport axé sur la question de l'offre et de la demande lié à la main-d'œuvre est prévu en 2023. Ce rapport nous permettra d'avoir une meilleure compréhension de ces questions complexes. Dans le domaine des services de voyage, les compétences numériques deviendront probablement de plus en plus essentielles pour la reprise de l'industrie, au fur et à mesure que les attentes des clients en matière de services et d'interactions en ligne augmentent.

L'élaboration d'offres de produits qui se distinguent de ce que les consommateurs sont en mesure de créer par eux-mêmes (p. ex. forfaits de spécialistes et autres préparatifs sur mesure) sera nécessaire pour attirer et conserver les clients dans ces domaines.



Pour plus d'information veuillez nous contacter à :

613.231.6949 | [info@TourismHR.ca](mailto:info@TourismHR.ca)

[TourismHR.ca/fr](https://TourismHR.ca/fr)

Financé par le  
gouvernement  
du Canada

Canada

Tourism HR  
Canada



RH Tourisme  
Canada