

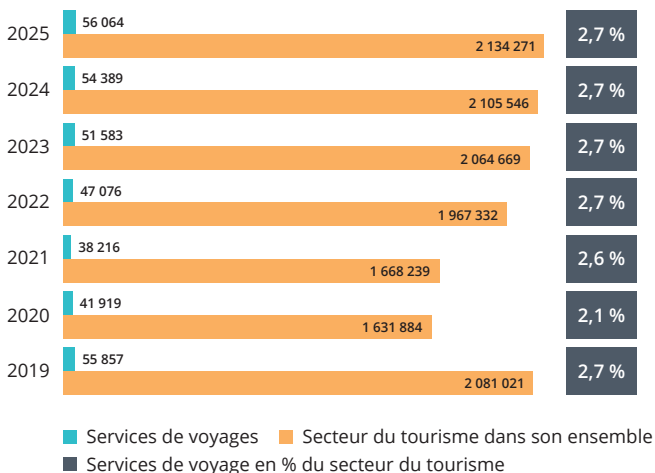
SERVICES DE VOYAGES

Un retour à la normale graduel

La présente fiche de renseignements résume quelques-unes des principales constatations d'un rapport de 2023 par le Conference Board du Canada pour le compte de RH Tourisme Canada (RHTC), 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 jusqu'en 2027. Ces prévisions sont principalement fondées sur la demande d'emplois, mais intègrent aussi une certaine considération des

questions 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 par l'intermédiaire du site Web de RHTC.

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 2021.

Le sous-secteur a commencé à se rétablir dès 2022, mais cette trajectoire de reprise a été plus lente que la baisse initiale et, selon les prévisions, les chiffres ne reviendront pas aux niveaux antérieurs à la pandémie avant 2024. La diminution initiale n'était pas surprenante compte tenu de l'étendue selon laquelle ce domaine 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 hybride ou en ligne pour les congrès et d'autres événements internationaux.



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

Les répercussions de la COVID-19 sur les emplois dans les services de voyages étaient inégales, bien que tous les types de service aient été touchés. Les emplois ont chuté drastiquement dans les premières années de la pandémie, seuls les préposés/autres préposées aux services d'information et aux services à la clientèle affichaient des diminutions modestes, ce qui est sans doute imputable à un portefeuille relativement plus important d'entreprises dans lesquelles on retrouve ces professions. Les représentants des services à la clientèle et d'information avaient déjà dépassé les niveaux de 2019 en 2022, et cette profession devrait gagner environ 10 % par rapport aux niveaux de 2019 d'ici 2027. Par ailleurs, on ne prévoit pas que les conseillers/

conseillères en voyages retourneront aux niveaux antérieurs à la pandémie jusqu'après 2027, 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 en libre-service aux consommateurs; cette lente reprise n'est donc pas entièrement inattendue. Les planificateurs/planificatrices de congrès et d'événements devraient regagner le terrain perdu d'ici 2025, probablement en raison d'un retour aux événements en personne et du besoin de professionnels pour soutenir l'organisation d'événements hybrides et en ligne.

Emplois dans les professions des services de voyages (chiffres réels et prévisions)

	2019	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Conseillers/conseillères en voyages	19 988	12 693	16 815	17 976	18 783	19 352	19 803
Planificateurs/planificatrices de congrès et d'événements	4 305	3 413	3 944	4 150	4 321	4 424	4 490
Personnel de soutien en services d'hébergement, de voyage et en services de montage d'installation	1 740	1 310	1 452	1 576	1 661	1 721	1 750
Autres préposés/autres préposées aux services d'information et aux services à la clientèle	13 172	13 210	13 891	13 899	14 073	14 249	14 442

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

Emplois dans le domaine des services de voyages par région (chiffres réels et prévisions)



La pandémie a touché les emplois dans les services de voyages dans toutes les régions, les pertes les plus importantes étant observées dans les Prairies et la Colombie-Britannique dans les premières années de cette crise. Les provinces de l'Atlantique et le Québec ont retrouvé leur niveau d'avant la pandémie en 2022, tandis que la Colombie-Britannique ne devrait pas dépasser le niveau d'emploi de 2019 avant le début de l'année 2027. D'ici 2027, le Québec devrait connaître une croissance d'environ 37 % par rapport aux niveaux de 2019, et la région de l'Atlantique une croissance de près de 31 %. Le Nord, qui devrait retrouver son niveau d'emploi d'avant la pandémie en 2024, devrait connaître une croissance d'environ 8 %.



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

Années
■ Réels ■ Prévisions

Quel avenir 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 façons complexes. Un rapport axé sur l'offre et à la demande en lien avec le marché du travail est prévu en 2024. Ce rapport nous permettra d'avoir une meilleure compréhension de ces questions complexes.

Dans le domaine des services de voyages, les compétences numériques deviendront probablement de plus en plus essentielles pour la reprise du sous-secteur, 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 :
TourismHR.ca/fr | info@TourismHR.ca



Financé par le
gouvernement
du Canada

Canada