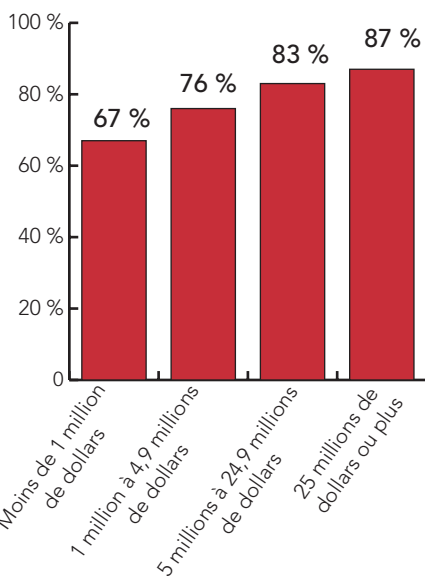


La formation permet d'enseigner des compétences pratiques spécifiques et favorise le professionnalisme ainsi que la constance du service à la clientèle. La formation en milieu de travail nécessite du temps et des ressources et malgré les avantages qu'elle procure, elle est parfois négligée au profit d'autres priorités. Afin d'examiner l'importance de la formation dans le secteur du tourisme, nous avons posé des questions aux membres du comité Parlons Travail en ce qui a trait à la formation dans leur organisation.

La formation est-elle importante?

Plus des trois quarts (76 %) des répondants ont indiqué que leur organisation considère que la formation est très importante, et un autre 20 % ont indiqué que la formation est plutôt importante. Seulement 2 % des organisations ne fournissent aucune formation. Le plus souvent, c'est parce que l'entreprise était de petite taille, ne comptant qu'un ou deux employés qui, dans de nombreux cas, en étaient également les propriétaires. Bien que la majorité des répondants de tous les sous-secteurs du tourisme considèrent que la formation est très importante, les membres du sous-secteur de la restauration étaient plus susceptibles de considérer la formation comme très importante (89 %), tandis que les membres du sous-secteur des loisirs et divertissements étaient plus susceptibles de considérer la formation comme étant plutôt importante (37 %).

Pourcentage des répondants qui considèrent que la formation est très importante



Revenu annuel brut de l'organisation du répondant

Le revenu annuel brut de l'organisation a influé sur la façon dont les répondants ont perçu la formation. Plus le revenu annuel brut était élevé, plus les répondants étaient susceptibles d'indiquer que la formation est très importante. Seulement 67 % des répondants des organisations dont les recettes annuelles brutes sont inférieures à 1 million de dollars estimaient que la formation était très importante, comparativement à 87 % des répondants des organisations dont les recettes annuelles brutes sont supérieures à 25 millions de dollars.

Plus de 80 % des répondants étaient tout à fait d'accord avec l'énoncé stipulant qu'un personnel qualifié offre un service à la clientèle amélioré, qu'il influe positivement sur les niveaux de satisfaction des clients et qu'il rehausse la valeur pouvant être offerte aux clients.

Les répondants des petites entreprises en particulier étaient moins susceptibles de croire que la formation leur procurait un avantage concurrentiel. Dans l'ensemble, 69 % des participants étaient tout à fait d'accord pour dire que la formation leur donnait un avantage concurrentiel, 22 % étaient plutôt d'accord et 8 % ne pouvaient se prononcer. À l'examen de l'énoncé « La formation nous donne un avantage concurrentiel sur les autres entreprises », seulement 59 % des entreprises dont le revenu est inférieur à 1 million de dollars étaient tout à fait d'accord, comparativement à 80 % des entreprises dont le revenu est supérieur à 25 millions de dollars.

Les contraintes en matière de formation

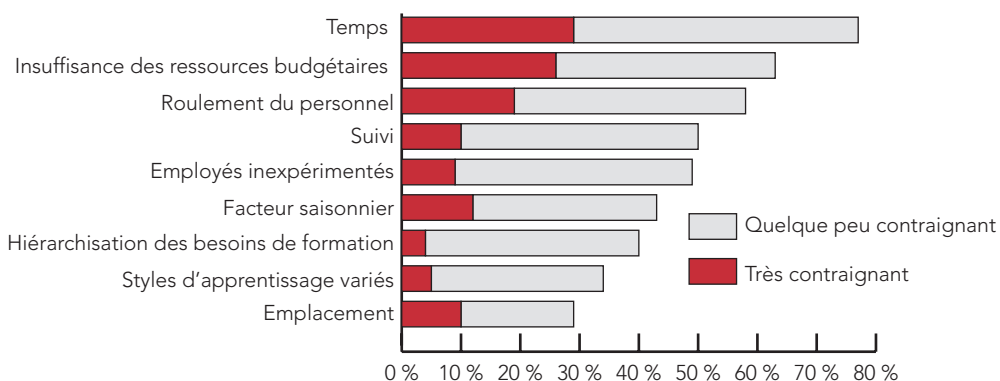
Les plus grandes contraintes en matière de formation étaient celles de temps et d'argent. Parmi les répondants, 29 % ont jugé que les contraintes

de temps étaient très restrictives, et 48 % ont estimé que le manque de temps limitait quelque peu leur capacité à former les employés. L'insuffisance des ressources financières allouées à la formation a été jugée très restrictive pour 26 % des répondants, et quelque peu restrictive pour un autre 37 %.

Ces deux questions semblent avoir un impact plus important sur les petites entreprises. Parmi les entreprises dont le revenu est inférieur à 1 million de dollars, 32 % ont déclaré que les contraintes de temps et le manque de ressources budgétaires limitaient fortement leur capacité à former les employés, alors que seulement 13 % des entreprises dont le revenu est supérieur à 25 millions de dollars ont jugé que le facteur temps était très restrictif, et 11 % ont estimé que les ressources budgétaires étaient très restrictives.

Certaines contraintes ont une incidence plus importante sur quelques sous-secteurs spécifiques de l'industrie. Notamment, dans le sous-secteur des loisirs et des divertissements, 40 % des répondants ont indiqué qu'un budget de formation modeste était très restrictif, comparativement à 26 % des répondants en général. Dans le sous-secteur des services de voyages, 33 % des répondants ont jugé que le manque de suivi limitait l'impact de la formation, car les connaissances acquises par les employés n'étaient pas été mises en pratique.

Obstacles à la formation dans les entreprises canadiennes en tourisme



Dans les grandes entreprises dont le revenu dépasse 25 millions de dollars, 27 % ont jugé que lorsque les gestionnaires s'opposaient à libérer le personnel pour la formation, cela était très restrictif. Parmi les entreprises dont le revenu est inférieur à 25 millions de dollars, seulement 6 % ont jugé que cela constituait une contrainte importante. Il se peut que lorsque de grandes organisations attribuent la responsabilité de la formation aux services des ressources humaines plutôt qu'au gestionnaire de l'employé, cela entraîne des conflits

de priorités. Dans les établissements plus petits, le gestionnaire est susceptible d'être responsable de la formation, ce qui élimine les conflits, mais peut être la cause de l'augmentation des contraintes de temps.

L'utilisation de fournisseurs de services de formation externe

Parmi tous les répondants, 52 % recourent à des programmes de formation développés à l'extérieur de leur organisation. L'enquête a démontré que lorsque les entreprises se prononcent sur le choix d'un fournisseur de services de formation externe, les considérations les plus importantes sont le contenu de la formation, l'efficacité du programme et l'expertise du fournisseur. Le coût de la formation avait également une influence sur le choix du fournisseur, mais dans une moindre mesure.

Plus le revenu annuel brut des organisations est élevé, plus les répondants étaient susceptibles d'indiquer que leur organisation a eu recours à la formation externe. Seulement 33 % des répondants des organisations dont le revenu est inférieur à 1 million de dollars ont utilisé la formation externe, tandis que 80 % des répondants des organisations dont le revenu est supérieur à 25 millions de dollars ont indiqué qu'ils y avaient eu recours.

En conclusion

La formation est clairement considérée comme une composante importante de la stratégie des ressources humaines des organisations, mais certains défis, comme les contraintes liées au manque de temps et à l'insuffisance des ressources budgétaires, entravent la capacité de former les employés. En général, ces contraintes ont un impact plus important sur les petites entreprises que sur les grandes. Le fait que les répondants des petites entreprises estiment que leur capacité à former les employés est limitée peut expliquer en partie pourquoi ils accordent également moins d'importance à la formation, comparativement à leurs homologues des plus grandes organisations. Cela montre la nécessité de formations efficaces et abordables qui peuvent être offertes en temps opportun. Les entreprises et les organisations qui offrent de la formation efficace à leurs employés leur procurent les connaissances et les compétences nécessaires pour accomplir leur travail efficacement, ce qui favorise des conditions profitant à tous, tant aux entreprises, aux employés qu'aux clients. Les sondages antérieurs de Parlons Travail nous ont montré que la plupart des entreprises préfèrent recourir à la formation en ligne quand ils le peuvent. Comme la tendance à la formation en ligne s'accroît, cela pourra contribuer à réduire certaines des contraintes de temps et de coût actuellement associées à la formation.

Moyenne sur une échelle de 10 points – 10 équivaut à une influence notable

Contenu de la formation	8.6
Efficacité du programme	8.3
Expertise du fournisseur	8.2
Qualité des formateurs	8.0
Besoins des participants	8.0
Coûts et tarification	7.9
Réputation des fournisseurs	7.8
Accessibilité au lieu	7.1
Ressources, équipement et technologie utilisés	7.1
Mode d'administration et d'inscription aisé	6.4

À PROPOS DE LA PRÉSENTE ÉTUDE

Les rapports du comité Parlons travail sont rédigés uniquement par le CCRHT et ne reflètent pas les opinions d'Ipsos. Pour obtenir de plus amples renseignements à ce sujet, veuillez visiter le www.cthrc.ca

Pour devenir membre, il suffit de visiter le site:

www.sondage.parlonstravail.ca

Les opinions et les interprétations figurant dans la présente publication sont celles de l'auteur et ne représentent pas nécessairement celles du gouvernement du Canada



CANADIAN TOURISM
HUMAN RESOURCE
COUNCIL

CONSEIL CANADIEN DES
RESSOURCES HUMAINES
EN TOURISME

Tous droits réservés © Conseil canadien des ressources humaines en tourisme 2011

Canada

Financé par le gouvernement du Canada par l'entremise du Programme des conseils sectoriels