

RAPPORT DE PERSPECTIVES DE PROJET

La reprise d'urgence du tourisme et de l'hôtellerie



PARTENAIRES

Ontario Tourism
Education Corporation (OTEC)



EMPLACEMENTS

Île-du-Prince-Édouard
Nouveau-Brunswick
Saskatchewan



FONDS VERSÉS

5 184 434 \$



PUBLIÉ

Novembre 2025



COLLABORATEUR

Blueprint

Sommaire

L'initiative « Tourism & Hospitality Emergency Recovery (THER) », financée par le Centre des Compétences futures et dirigée par l'Ontario Tourism Education Corporation (OTEC), visait à soutenir le secteur du tourisme et de l'hôtellerie du Canada pendant et après la pandémie de COVID-19. Ce secteur a été une des industries les plus durement touchées, avec des baisses sans précédent du PIB, de l'emploi et de la viabilité des entreprises. Grâce à une approche d'impact collectif, l'initiative THER a lancé une série d'interventions pour relever les défis immédiats, relancer les capacités du secteur et renforcer la résilience lors des futures crises. En deux phases, THER est passé d'une intervention d'urgence en Ontario à une initiative pancanadienne plus vaste de développement de la main-d'œuvre, s'étendant à la Saskatchewan, au Nouveau-Brunswick et à l'Île-du-Prince-Édouard. Huit interventions ont été développées, dont quatre ont progressé vers l'expérimentation. L'initiative a démontré le potentiel des approches collaboratives axées sur l'innovation pour la reprise sectorielle.

PERSPECTIVES CLÉS

- 1 Les interventions de l'initiative THER ont atteint plus de 327 000 visiteuses et visiteurs sur sa plateforme centralisée et ont intégré 2 700 travailleuses et travailleurs au registre national des travailleurs.
- 2 Les parties prenantes ont apprécié l'approche itérative et les outils spécifiques à la région comme Destination Dynamics, mais ont identifié des défis liés au maintien des réseaux et à la clarification des rôles d'intervention.
- 3 L'initiative THER a démontré l'importance de combiner les données en temps réel, la conception collaborative et la flexibilité pour relever les défis sectoriels en temps de crise.

► L'enjeu

La pandémie de COVID-19 a dévasté le secteur canadien du tourisme et de l'hôtellerie, entraînant d'importantes pertes d'emplois, des baisses de revenus et des perturbations dans le fonctionnement. En avril 2020, les taux d'occupation des hôtels sont tombés en dessous de 20 % et le PIB généré par le tourisme a chuté de près de la moitié. Les travailleuses et travailleurs vulnérables, y compris les personnes nouvellement arrivées au Canada, les femmes et les jeunes, ont été touchés de manière disproportionnée. Le manque d'information sur le marché du travail (IMT) en temps réel, la fragmentation des réseaux de communications et la diminution de l'attachement des travailleuses et travailleurs au secteur ont exacerbé la crise. La reprise d'urgence du tourisme et de l'hôtellerie (THER) a été conçue pour relever ces défis, dans le but de fournir un soutien immédiat tout en renforçant la résilience à long terme du secteur.



Ce que nous examinons

L'initiative THER visait à évaluer comment des interventions ciblées pourraient répondre aux besoins de relance du secteur du tourisme et de l'hôtellerie et favoriser la résilience à long terme. Les interventions ont porté sur les points suivants :

1. **Campagne de communication nationale** : messages ciblés au secteur du tourisme et de l'hôtellerie en fonction de l'évolution des besoins de l'industrie, y compris des boîtes à outils de communications prêtes à l'emploi.
2. **Dynamiques de destination** : un modèle d'impact économique local et de prévision du marché du travail pour le secteur du tourisme et de l'hôtellerie qui fournit une analyse conviviale, innovante et interactive.
3. **Registre national des travailleurs** : une base de données des travailleuses et travailleurs du secteur du tourisme et de l'hôtellerie pour soutenir des communications plus efficaces et efficaces concernant les mises à jour de l'industrie, les offres d'emploi et les possibilités de formation ou de perfectionnement.
4. **Atlas des carrières** : un outil en ligne qui utilise la technologie de l'IA pour faire correspondre les compétences des personnes en recherche d'emploi avec les cheminements de carrière, ainsi que pour fournir des données sur le marché du travail, des ressources et des formations.
5. **Business Redesign Framework**: un outil pour aider les entreprises à se réorienter rapidement et efficacement, développé avec l'University of Guelph.
6. **SkillsPass LMS** : un système en ligne qui permet aux individus de gérer et de partager leurs certificats de formation avec les employeurs actuels et futurs, les groupes industriels et les régulateurs.

7. **Tourism SkillsNet Framework** : un réseau de développement de la main-d'œuvre pour le secteur du tourisme et de l'hôtellerie.
8. **Propulse — Programme de stages pour étudiants** : un programme offrant un apprentissage intégré au travail rémunéré et des subventions salariales dans les domaines des voyages, du tourisme et de l'hôtellerie.

Le projet comprenait une étape d'évaluation des besoins pour développer une compréhension fondée sur des données probantes des opportunités et des défis spécifiques auxquels sont confrontés les travailleuses et travailleurs, les opérateurs et le secteur du tourisme et de l'hôtellerie dans son ensemble. Cela a servi à identifier les tendances clés aux niveaux national, régional et spécifique à la destination et a orienté le développement des interventions.

Une série d'ateliers, animés et en personne, dans chacune des provinces participantes, visaient à valider les activités d'évaluation des besoins et de génération de concepts et à améliorer les interventions.

À l'aide d'une approche développementale de l'évaluation, l'étude a combiné des entrevues avec des parties prenantes de l'équipe de prestation de l'OTEC et des partenaires régionaux, des sondages d'opinion à grande échelle auprès de plus de 1 500 travailleuses et travailleurs déplacés et de 2 500 personnes du grand public, ainsi que des ateliers pancanadiens auxquels ont participé plus de 90 intervenantes et intervenants. De plus, les données administratives sur les activités d'intervention, comme le registre national des travailleurs et CareerAtlas, ont été analysées pour en évaluer la portée et l'efficacité.

Ce que nous apprenons

L'initiative THER a démontré la valeur d'une conception d'intervention itérative fondée sur des données probantes.

L'étape de l'évaluation des besoins, qui comprenait des données sur le marché, des études des perceptions et des sentiments et un suivi mensuel des tendances de l'emploi, a révélé des obstacles critiques, comme des perceptions négatives des emplois dans le tourisme et un manque de données pour la planification régionale. Les résultats ont mis en évidence des tendances ayant une vaste application (par exemple, les obstacles à l'embauche dans le secteur, les facteurs d'attraction dans le secteur) ainsi que des résultats spécifiques à une population (par exemple, la satisfaction au travail et l'expérience de travail des personnes nouvellement arrivées et l'intérêt des peuples autochtones à travailler dans le secteur).

Les ateliers pancanadiens ont fourni des résultats importants sur l'étape du prototypage, à la fois parce qu'ils ont permis à l'OTEC de tester et de valider des idées clés, et parce qu'ils ont réuni des parties prenantes clés de l'industrie en période de crise. Sept ateliers ont eu lieu dans les quatre provinces, auxquels plus de 90 personnes ont participé en personne. Cela a fourni une plateforme essentielle pour la collaboration, le réseautage et l'échange des meilleures pratiques. En outre, les participantes et participants ont bénéficié de ressources tangibles, comme des vidéos de formation et des IMT qui pourraient être utilisées dans un tableau de bord sectoriel. Les ateliers régionaux ont facilité l'échange de meilleures pratiques, 94 % des participantes et participants ayant signalé une sensibilisation accrue au soutien à la relance. Bien que de nombreux résultats positifs importants aient été associés aux ateliers pancanadiens, il y a également eu des défis, notamment un manque d'options pour la présence virtuelle, un temps insuffisant pour que les participantes et participants puissent examiner les rapports instantanés sur les destinations avant l'évènement et un suivi limité pour maintenir l'engagement après l'atelier.

Campagne nationale de communications

La campagne nationale de communications a mobilisé 12 organisations dans les quatre provinces. Dans le cadre de la campagne, l'OTEC et les organisations partenaires ont conçu et développé des supports de communication attrayants dans 15 formats vidéos, imprimés et de médias sociaux. Les documents ont mis en évidence des histoires réelles de diverses perspectives dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie, orientant finalement les usagères et usagers vers une plateforme de communications centralisée. La campagne a généré 327 000 visites sur le site letsgetready.ca et 65 000 000 d'impressions.

Dynamique de destination

L'outil « Destination Dynamics » a été adopté par la [Regional Tourism Organization 4](#) (RTO4) dans le cadre de son « Economic and Labour Recovery Dashboard ». Les parties prenantes ont apprécié l'approche agile et flexible de l'outil, qui fournit un soutien pratique continu pour orienter les décisions fondées sur des données probantes sur la façon dont les membres investissent et soutiennent leurs populations cibles. Cependant, les limites de la disponibilité des données et de la durabilité du réseau ont mis en évidence la nécessité d'une collaboration accrue et de communications plus claires.

Registre national des travailleurs

Le registre national des travailleurs comptait plus de 2 700 personnes inscrites, ce qui améliore les communications entre les personnes en recherche d'emploi et les opérateurs du tourisme et de l'hôtellerie — une lacune clé identifiée lors de l'étape de l'évaluation des besoins. Le registre a contribué à renforcer l'efficacité des offres d'emploi et des opportunités de développement des compétences, d'autant plus que la nécessité d'attirer des travailleuses et travailleurs dans le secteur a augmenté après la pandémie.

CareerAtlas

L'outil CareerAtlas tire parti de l'IA pour suivre les parcours individuels des personnes en recherche d'emploi lorsqu'elles entrent dans le secteur de l'hôtellerie et du tourisme, créant ainsi des voies plus solides vers un emploi durable. Les emplois disponibles bénéficient de mises à jour en temps réel correspondant aux compétences et à l'expérience des individus. Au moment de l'évaluation, l'OTEC était toujours à la recherche d'un soutien financier supplémentaire pour mettre en œuvre le projet pilote CareerAtlas.

Quatre des huit interventions étaient encore en cours d'élaboration lorsque l'initiative THER a pris fin, et n'étaient donc pas passées du prototypage à l'expérimentation, y compris Business Redesign Framework, SkillsPass LMS, Tourism SkillsNet Framework et le programme pilote Propulse — Programme de stages pour étudiants.

★ Pourquoi c'est important

Le secteur du tourisme et de l'hôtellerie contribue de manière importante à l'économie et à l'identité culturelle du Canada et a bien rebondi après les effets de la pandémie de COVID-19.

Des programmes comme THER sont essentiels pour atténuer l'impact des chocs économiques et veiller au soutien des populations vulnérables. En s'appuyant sur un modèle d'impact collectif et un cycle d'innovation, l'initiative THER offre un exemple de cadre évolutif pour la reprise sectorielle. Ses succès et ses défis offrent des leçons précieuses pour les futures initiatives de réponse aux crises dans tous les secteurs.



**État des compétences :
Pour une main-d'œuvre
canadienne résiliente : Les
compétences à acquérir dès
maintenant et pour l'avenir**

Pour bâtir une main-d'œuvre résiliente capable de répondre et de s'adapter aux mutations du marché du travail, qu'elles surviennent sous l'effet de perturbations imprévisibles ou dans le cadre de transitions à plus long terme, nous devons mettre en place un éventail de parcours de formation et de perfectionnement professionnel qui doteront la population des compétences dont elle a besoin pour s'intégrer et progresser dans des marchés du travail dynamiques, opérer des transitions et se reconvertir.

[Lire le rapport](#)

Des questions sur notre travail ? Souhaitez-vous avoir accès à un rapport en anglais ou en français ? Veuillez contacter communications@fsc-ccf.ca.

Comment Citer Ce Rapport

Blueprint. (2025). Rapport de perspectives de projet. *La reprise d'urgence du tourisme et de l'hôtellerie*. Ontario Tourism Education Corporation. Toronto : Centre des compétences futures. <https://fsc-ccf.ca/fr/projets/reprise-tourisme-lhotellerie/>

Funded by the
Government of Canada's
Future Skills Program



La reprise d'urgence du tourisme et de l'hôtellerie est financé par le gouvernement du Canada dans le cadre du programme Compétences futures. Les opinions et les interprétations contenues dans cette publication sont celles de l'auteur et ne reflètent pas forcément celles du gouvernement du Canada.

© Copyright2025 – Future Skills Centre / Centre des Competences futures