Document généré le 13 juil. 2025 22:53

Téoros
Revue de recherche en tourisme

La formation supérieure en tourisme
De nouvelles avenues à considérer

Louis Jolin

Volume 18, numéro 3, automne 1999

Le tourisme dans tous ses états

URI : https://id.erudit.org/iderudit/1071855ar
DOI : https://doi.org/10.7202/1071855ar

Aller au sommaire du numéro

Éditeur(s)

Université du Québec à Montréal

ISSN

0712-8657 (imprimé)
1923-2705 (numérique)

Découvrir la revue

Citer cet article

Jolin, L. (1999). La formation supérieure en tourisme : de nouvelles avenues à considérer. *Téoros*, *18*(3), 58–61. https://doi.org/10.7202/1071855ar

Tous droits réservés © Université du Québec à Montréal, 1999

Ce document est protégé par la loi sur le droit d'auteur. L'utilisation des services d'Érudit (y compris la reproduction) est assujettie à sa politique d'utilisation que vous pouvez consulter en ligne.

https://apropos.erudit.org/fr/usagers/politique-dutilisation/

Cet article est diffusé et préservé par Érudit.

Érudit est un consortium interuniversitaire sans but lucratif composé de l'Université de Montréal, l'Université Laval et l'Université du Québec à Montréal. Il a pour mission la promotion et la valorisation de la recherche.

https://www.erudit.org/fr/

LA FORMATION SUPÉRIEURE EN TOURISME

DE NOUVELLES AVENUES À CONSIDÉRER

Louis Jolin

Sans conteste, l'essor considérable de la formation en tourisme, au cours des trente dernières années, constitue un indicateur significatif de la place qu'occupe le tourisme en cette fin de siècle.

Phénomène culturel majeur du XXe siècle, vivier d'emplois qui en fait « l'employeur » le plus important selon les données de l' Organisation mondiale du tourisme, moteur du développement socio-économique de nombreuses régions du monde, le tourisme requiert des formations de plus en plus poussées afin de répondre aux besoins exprimés par l'industrie, mais aussi pour mieux appréhender ce phénomène – beaucoup plus complexe qu'on l'imagine – au cœur des relations internationales.

Après avoir rappelé quelques caractéristiques de la formation supérieure en tourisme des dernières années, le présent article ouvre quelques pistes pour la formation de demain. À tout le moins, l'auteur souligne quelques enjeux qui, à ses yeux, devraient en modifier la trajectoire.

UN ESSOR SANS PRÉCÉDENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE EN TOURISME ET EN HÔTELLERIE

UNE MULTIPLICITÉ D'ÉCOLES ET DE PROGRAMMES DE FORMATION

Même s'il n'existe pas de compilation exhaustive à l'échelle mondiale, les quelques répertoires produits par l'Organisation mondiale du tourisme (OMT), l'Association mondiale pour la formation hôtelière et touristique (AMFORHT) et le Council of Hotel Restaurant and Institutional Education (CHRIE)[1] sont révélateurs : on ne compte plus le nombre d'écoles, d'instituts, de collèges et d'universités qui ont ouvert des formations techniques en tourisme, en hôtellerie et en restauration, mais aussi des formations universitaires de premier cycle ainsi que des études avancées. Dans le seul numéro de *Téoros international* consacré à la formation supérieure en tourisme, le professeur Brent Ritchie soulignait en 1993 cet essor :

> *Over the past decade, the priority accorded to tourism education and training has changed dramatically. While there have been isolated examples of interest for a number of years, the field has recently jumped into the fore front as an education priority in many countries around the world. This recognition of the importance and value of tourism education/training has not resulted from a surge idealism or the equivalent of religions conversion. Rather, it has reflected some very hard realities which have been forced upon a large and growing industry*[2].

L'industrie du tourisme est en mutation constante, ce qui s'avère, particulièrement ces dernières années, dans un contexte de mondialisation et de libéralisation des échanges : une demande toujours à la hausse et de plus en plus diversifiée, une forte concurrence sur les marchés locaux et internationaux, des mouvements de concentration et de fusion des entreprises à l'échelle mondiale représentent autant de pressions sur l'industrie du tourisme et du voyage. Conséquemment, la réussite et la performance de cette industrie reposeront, en grande partie, sur le savoir-faire, l'habileté et la connaissance que les gestionnaires sauront apporter à leur entreprise.

UNE FORMATION SUPÉRIEURE AXÉE SUR LA GESTION

De niveau opérationnel, les premiers programmes de formation mis en place dans le secteur touristique visaient à doter les étudiants de compétences techniques dans les divers métiers du tourisme et de l'hôtellerie. Mais rapidement, dans les sociétés les plus avancées industriellement, ces compétences se révèlent insuffisantes pour régler les problèmes de croissance d'une industrie qui requiert des gestionnaires bien formés.

Alors que, dans les années 1970, les quelques programmes de tourisme au niveau universitaire étaient rattachés à la géographie, à l'histoire, voire aux sciences humaines ou aux lettres en général, les besoins prioritaires de l'industrie ont amené progressivement les écoles supérieures de commerce, les universités, les instituts supérieurs à mettre en place des programmes de gestion du tourisme. La mainmise des « sciences de la gestion » sur les programmes de formation supérieure en tou-

risme est un fait marquant des derniers vingt ans au détriment d'une approche beaucoup plus polyvalente. Dès 1991, le professeur A.V. Seaton soulevait la question dans une conférence prononcée à l'Université de Calgary : « Tourism Education in the 1990's : Business, Science or Humanities? ». Seaton ne discute pas seulement du dilemme entre programme polyvalent ou programme spécialisé mais entre enseignements « hard-central » et « soft-marginal or absent »[3].

L'Université du Québec à Montréal a connu ce dilemme et, dans le but de devenir crédible auprès de l'industrie touristique et donner « ses lettres de noblesse » à un programme de baccalauréat qui devait tailler sa place parmi les programmes de niveau collégial, elle a décidé de se coller aux problèmes de gestion et d'organisation de l'industrie touristique. Les différentes versions du programme de baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie (connu sous le nom de « gestion et intervention touristiques », à sa création en 1978), n'ont fait qu'accentuer le parti pris pour les questions de gestion et d'administration des entreprises touristiques. C'est aussi l'orientation qui a été retenue lors de la création en 1997 du programme de maîtrise, un programme professionnel en gestion et planification du tourisme... Cette approche se retrouve également dans les programmes mis en place ailleurs dans le monde, logés dans les facultés d'administration, les écoles de gestion et les écoles supérieures de commerce. La procédure de constitution des « instituts universitaires professionnalisés » (IUP), lancée en mai 1991 dans plusieurs universités françaises, s'appuyait sur quelques constats dont « le manque grave de cadres supérieurs dans les domaines scientifiques et techniques diversifiés », « des niveaux de qualification et de formation insuffisants, rendant plus difficile la recherche d'emplois » et « un dysfonctionnement du système de formation supérieure français »[4]. Ces constats s'appliquaient à la formation en tourisme de niveau supérieur et plusieurs universités ont donc choisi la constitution d'IUP dans ce domaine, avec une orientation axée sur la gestion.

UNE SPÉCIALISATION CONTROVERSÉE

Jusqu'où doit aller la spécialisation ? Le débat reste entier. Dans quelle mesure les programmes de gestion du tourisme doivent-ils être appliqués au domaine touristique ? Quelle place accorder aux cours qui veulent cerner les dimensions sociales et culturelles du tourisme, préciser les fondements du tourisme, son histoire, son évolution... à côté des cours de gestion et d'administration proprement dits ?

La question de la spécialisation est particulièrement de mise lorsque l'on considère les programmes de gestion hôtelière. Il n'y a pas consensus sur ce point, ni chez les formateurs, ni dans l'industrie. Héritiers d'une tradition développée dans les grandes écoles hôtelières, certains formateurs croient que l'on ne peut assimiler la formation en gestion hôtelière à la formation en gestion du tourisme, que le domaine de l'hôtellerie a des caractéristiques telles que sa gestion nécessite une formation spécifique. Au contraire, pour d'autres formateurs, les enjeux de développement de l'hôtellerie internationale ne peuvent être dissociés de ceux de l'industrie touristique dans son ensemble surtout dans un contexte de fusion d'entreprises, de concentrations et de libéralisation des échanges et, si l'hôtellerie a des caractéristiques particulières qui peuvent donner lieu à des cours optionnels distincts, cela ne justifie en aucun cas la création de programmes de formation complètement séparés.

On est réellement en présence de deux paradigmes de la formation supérieure en tourisme dont les tenants sont souvent aux antipodes... comme dans toute querelle de paradigmes.

UNE QUALITÉ FORT VARIABLE

Une autre caractéristique de la formation supérieure en tourisme est la qualité très variable des programmes et des écoles. Des associations comme l'AMFORT et le CHRIE furent créées avec notamment l'objectif d'accroître la qualité des programmes. L'Organisation mondiale du tourisme a constitué un réseau de quatorze universités et instituts supérieurs (dont l'UQAM) afin de promouvoir l'excellence dans la formation touristique et de réaliser des mandats d'éducation et de formation, entre autres, auprès des formateurs eux-mêmes. Mais de nombreuses autres écoles ont vu le jour et plusieurs d'entre elles sont membres affiliés de l'OMT. Comment juger de leur qualité ? En invitant leurs diplômés à passer un examen de niveau international (le GTAT[5]) ou encore en accréditant les écoles elles-mêmes selon certains critères. Jusqu'à maintenant, l'OMT semble poursuivre les deux voies... mais les résultats se font toujours attendre !

UNE « INTERNATIONALISATION » SOUHAITÉE DE LA FORMATION

Presque par définition, les programmes de formation en tourisme amènent les étudiants à s'ouvrir au reste du monde. Bien qu'ils visent à répondre prioritairement aux besoins de l'industrie nationale, les programmes doivent prendre en compte les enjeux internationaux du tourisme et préparer les étudiants à affronter la concurrence de plus en plus vive entre les destinations. Comment ? Par des cours, certes, mais aussi par des séjours à l'étranger pour une session académique, pour des stages en entreprises... Ces séjours permettent aux étudiants participants de vivre pendant quelques mois dans un environnement différent du leur, de comprendre de l'intérieur les caractéristiques d'une société donnée qui représentera, peut-être, un marché à conquérir lorsqu'ils seront sur le marché du travail. Le secteur de la formation supérieure en tourisme est prolifique en ententes de collaborations inter-institutionnelles de toutes sortes afin de favoriser la mobilité internationale des étudiants et, dans une moindre mesure, celle des enseignants. De telles ententes contribuent au prestige des formations tant auprès des étudiants que des employeurs. Par contre, l'insuffisance des ressources (allocations, bourses, etc.) consenties aux étudiants pour des séjours à l'étranger en limitent sérieusement la portée.

C'est dans la même perspective d'aider les futurs gestionnaires à se mouvoir allègrement sur la scène internationale ou à transiger avec des prestataires de services de différents pays que l'on dénombre plusieurs cours de langue étrangère, obligatoires ou optionnels, dans les programmes de formation supérieure, même au deuxième cycle. Dans quelques pays, des programmes en tourisme sont nés de la filière « langues étrangères appliquées » avant de se muer en programmes de gestion. Ce fut le cas particulièrement à l'Université de Toulouse—Le Mirail...

UNE PRÉSENCE GRANDISSANTE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Plus qu'un effet de mode, les nouvelles technologies de l'information sont en train de transformer radicalement l'industrie du tourisme. Ce n'est pas d'hier que les compagnies aériennes ont effectué le virage technologique en développant des systèmes de réservation informatisés (Sabre, Apollo, etc.), mais maintenant les technologies de l'information pénètrent tout le réseau de distribution et auront des impacts considérables sur certaines fonctions traditionnelles comme celles des agents de voyages. La formation supérieure en tourisme ne peut faire l'impasse sur cette réalité et doit traiter des effets de l'innovation technologique sur le tourisme dans une perspective tactique et stratégique. Mais plus encore – le champ du tourisme est un terreau fertile – les technologies de l'information modifient l'acte même d'enseigner et l'ensemble de la démarche pédagogique. Dans le secteur de la formation à distance, les cours par correspondance ont rapidement cédé le pas aux cours multimédias, sur CD-ROM et sur Internet. L'Université George Washington, située à Washington, D.C., offre déjà un éventail de cours sur Internet. L'UQAM, de concert avec quelques institutions du réseau des centres de formation et d'éducation de l'OMT, développe actuellement un cours sur « les politiques et stratégies du tourisme international » sur Internet et sur CD-ROM pour le compte de l'OMT. Ce cours devient l'épine dorsale de toute l'approche de formation à distance de l'OMT destinée aux fonctionnaires des États membres et aux professionnels de l'industrie. Dans la formation régulière, les étudiants sont amenés à effectuer des simulations mettant à contribution les technologies de l'information, sans oublier les nombreuses recherches qu'ils doivent effectuer dans les banques de données et à l'aide des moteurs de recherche que l'on trouve sur Internet.

UN SURVOL SIGNIFICATIF MAIS INCOMPLET

L'énumération des caractéristiques mentionnées ci-haut constitue un survol rapide, mais significatif, de la formation supérieure en tourisme. Il s'agit des tendances lourdes bien que ce survol reste forcément incomplet. Il ne prend pas suffisamment en compte les phénomènes émergents tels que le tourisme culturel, l'écotourisme ou encore les questions touchant le développement durable et l'environnement. Autant de sujets qui ont donné lieu à la création de quelques formations, généralement de courte durée mais parfois un peu plus longue, de niveau avancé (type DESS).

QUELQUES PISTES POUR LES FORMATIONS DE DEMAIN

La formation est indissociable de l'évolution même du phénomène touristique. L'essor sans précédent des programmes de formation est intimement lié à la croissance de l'industrie touristique dont les problèmes d'organisation et de gestion ont pesé lourd dans l'orientation de ces programmes.

Il importe d'appréhender les évolutions possibles et d'y dégager les besoins et les enjeux qui auront une influence sur la création et l'orientation des formations de demain.

DES ÉVOLUTIONS POSSIBLES

Parmi les évolutions possibles, dont certaines ont été mises en lumière dans les articles du présent numéro de *Téoros*, mentionnons les suivantes :

- **L'augmentation et la diversification de la demande.**
  Le tourisme deviendra de plus en plus accessible à de nouveaux groupes de population dont les personnes à capacité physique restreinte. Le vieillissement de la population dans les pays industrialisés aura des incidences sur le développement de l'offre touristique comme en aura aussi la venue de nombreux jeunes voyageurs issus des pays actuellement en développement. Des touristes internationaux proviendront de nouveaux pays émetteurs (Chine, Brésil, Mexique, etc.)[6], sans compter la croissance manifeste du tourisme intérieur de ces mêmes pays. Les clientèles touristiques de demain, par leurs origines diversifiées et la masse d'informations qui les rejoignent, auront des attentes multiples et fort variées.

- **Les nouveaux rythmes sociaux[7] et leurs effets sur l'offre.**
  La précarité du travail, l'allongement du temps libre malgré la surchauffe pour certaines catégories de travailleurs (dans certains pays, il s'agit plus de la réduction de la semaine de travail que de l'allongement des vacances), l'avènement des « jeunes » retraités sont autant de facteurs qui ont et auront des effets significatifs sur l'offre touristique, dont :

  - la multiplication des courts séjours qui privilégient le tourisme urbain et le tourisme en milieu rural près des villes plutôt qu'en montagne ou sur le littoral ;
  - prolongeant cette tendance, il est à prévoir un développement, près des grandes villes ou à l'intérieur de celles-ci, de parcs thématiques et de centres d'interprétation, qui feront une large place aux nouvelles technologies ;
  - en parallèle, des clientèles rechercheront des expériences touristiques nouvelles, moins artificielles, bien intégrées aux régions visitées, au sein même des collectivités locales ;
  - néanmoins, des horizons nouveaux seront toujours convoités par des touristes sans contraintes de temps et épris d'aventure « douce » ou « dure » et de relations interculturelles intenses ; la compétition sur ce segment s'annonce féroce dans les prochaines années.

- **La concentration des entreprises et le développement local.**
  Au phénomène grandissant de la concentration des entreprises touristiques, dans les secteurs du transport comme dans celui des grossistes et des voyagistes, semble de plus en plus s'opposer une volonté des collectivités locales de s'approprier le tourisme comme levier de développement socio-économique. Cette double évolution, paradoxale et inégale au plan des moyens et des ressources, à moins d'un réel appui des pouvoirs centraux aux collectivités locales (ex. : le programme « LEADER » de l'Union européenne[8]), renforce la dualité de l'offre touristique : d'une part des produits standardisés destinés à un large public, dans une dynamique de tourisme de masse, d'autre part, un éventail de produits locaux et originaux, pour des segments de clientèles plus restreints, dont plusieurs excursionnistes.

NOUVEAUX BESOINS ET ENJEUX DE FORMATION SUPÉRIEURE EN TOURISME

Que dégager de ces évolutions en termes de besoins et d' enjeux nouveaux de formation ?

Si la gestion stratégique des entreprises touristiques dans un contexte de concentration et de regroupement des entreprises demeure un enjeu crucial au plan de la formation supérieure au point de mettre sur pied des programmes de deuxième et troisième cycles, on doit porter une attention toute particulière aux questions de « gouvernance » locale. Les difficultés de la gestion touristique locale sont nombreuses. Pour Françoise Gerbaux :

> *Les difficultés naissent des tensions entre les politiques publiques nationales et européennes, mises en œuvre par secteurs et filières (dans le cadre d'objectifs, normes, aides et réglementations qui ne sont pas sans conséquences sur le potentiel de telle ou telle activité et sur le jeu des acteurs concernés) et la gestion locale qui doit être « territoriale », c'est-à-dire prendre en compte les questions de manière transversale, privilégiant notamment le partenariat public-privé local.*[9]

La gestion touristique locale est complexe compte tenu des difficultés de la concentration et de la coordination locales et de la pluralité des politiques aux finalités diverses.

Un autre enjeu concerne le contenu même de l'expérience touristique. Comment enrichir ce contenu ? Quelle programmation d'activités offrir ? Il ne suffira plus d'offrir aux touristes de l'hébergement et de la restauration de qualité ; les touristes de demain voudront vivre une réelle expérience culturelle, entrer plus en profondeur dans le « vécu » et l'histoire des populations visitées. Il faudra maîtriser en conséquence la programmation, l'animation et la communication dans une offre touristique diversifiée, selon les attentes de clientèles variées.

Dans un environnement complexe aux plans économique, social, culturel et technologique, la recherche-développement devient plus que nécessaire tout comme la formation des chercheurs et des formateurs : recherche appliquée certes, mais aussi recherche fondamentale, libre et indépendante ; recherche sur les rythmes sociaux, sur les liens entre le tourisme et le développement local et régional maîtrisé, sur les effets positifs et négatifs du tourisme aux niveaux économique, social et culturel, sur les bénéfices réels du tourisme pour les populations, sur l'acte touristique lui-même, les fondements, les concepts…et sur de nouvelles attractions !

QUELQUES EXEMPLES DE NOUVELLES FORMATIONS…

Concrètement, à côté des programmes toujours nécessaires de gestion et d'administration d'entreprises touristiques et hôtelières ou de quelques programmes plus traditionnels comme la géographie touristique, il nous apparaît pertinent d'ouvrir de nouvelles filières au niveau universitaire – en formation initiale comme en formation continue, dont voici quelques exemples :

- Des programmes visant à préparer de futurs programmeurs d'activités, animateurs et communicateurs qui assureront correctement la médiation entre les visiteurs et les visités, entre les cultures différentes, pour mieux faire découvrir le patrimoine matériel et immatériel des populations. Dans la même optique, il importe de mettre sur pied au Québec un véritable programme de niveau universitaire pour former des guides-interprètes, des accompagnateurs, des conseillers de séjours multilingues, avec une formation générale solide et des spécialités thématiques.
- Des programmes de formation d'agents du développement local qui seront aptes à favoriser la concertation des acteurs du milieu et la maîtrise du développement touristique avec le maximum de retombées pour les populations locales et régionales ; ces formations devront être envisagées avec la participation des milieux locaux.

Le rôle stratégique de la formation sur ce plan « est de catalyser et de favoriser les processus d'apprentissage collectif, se positionnant comme une composante organique des stratégies de développement local »[10].

- Des programmes en tourisme de nature polyvalente et pluridisciplinaire au deuxième et troisième cycles pour former des chercheurs et des formateurs.

Ces quelques exemples ne constituent pas une énumération exhaustive loin de là, mais ils illustrent le chemin à parcourir pour une formation complète de haut niveau qui rende justice à la complexité du phénomène touristique, activité humaine et système tout à la fois !

Directeur de la revue Téoros, *Louis Jolin est professeur au Département d'études urbaines et touristiques de l'Université du Québec à Montréal. Actuellement coordonnateur du Centre international de formation et de recherche en tourisme (CIFORT), il a aussi été directeur du module de gestion du tourisme et d'hôtellerie de l'UQAM pendant près de dix ans.*

NOTES

1 Parmi les répertoires, l'un des plus volumineux est le *World Directory of Tourism Education and Training Institutions*, produit par l'OMT avec la collaboration d'AMFORHT, 1992, 740 p.

2 J.R. Brent Ritchie, « Educating the Tourism Educators – Guidelines for Policy and Program Development », *Téoros international*, vol. 1, nº 1, octobre 1993, p. 9.

3 A. V. Seaton, « Tourism Education in the 1990's : Business, Science or Humanities? », *New Horizons Conference Proceedings*, July, 1991, University of Calgary, p. 427-438.

4 François Vellas et Thierry Combeleran, « Les nouvelles formations supérieures de tourisme en France », *Téoros international*, vol. 1, nº 1, octobre 1993, p. 79

5 Graduate Tourism Aptitude Test.

6 Les tendances se manifestent déjà au niveau des dépenses touristiques. OMT, *Faits saillants 1999*, Madrid, OMT, 1999, 18 p.

7 Georges Cazes a développé le thème des rythmes sociaux, dans une conférence intitulée « Les grands défis du tourisme social : nouvelles demandes, nouveaux rythmes ». Voir : BITS, *Actes du Congrès de Lisbonne « Tourisme social – Tourisme d'avenir. Nos réponses aux défis de demain »*, BITS, 1997.

8 L'initiative communautaire LEADER (Liaison Entre Actions de Développement de l'Économie Rurale) constitue le principal programme pilote de développement rural mis en œuvre par la Commission européenne à partir de 1991.

9 Françoise Gerbaux, « Le développement touristique local entre régulations sectorielles et gestion territoriale », dans Liliane Bensahel et Myriam Donsimoni (dir.), *Le tourisme, facteur de développement local*, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble, 1999, p. 72.

10 Marco Ruffino, *Le rôle de la formation dans le développement touristique local*, résumé de la conférence prononcée au colloque Tourisme et société, Bruxelles, novembre 1999.