



Communiqué

Importante augmentation des emplois prévue en aviation

– Une enquête de l’IATA révèle les défis liés au recrutement et à la formation de personnel compétent –

20 août 2018 (Montréal) – L’Association du transport aérien international (IATA) a publié les résultats d’un sondage mondial auprès des professionnels en ressources humaines de l’industrie aérienne, qui fait ressortir les principaux défis liés au recrutement, à la formation et à la rétention d’employés qualifiés* :

- Plus de 73 % des répondants s’attendent à ce que la croissance de l’emploi se manifeste principalement dans les secteurs des services d’escale, des services à la clientèle et du personnel de cabine.
- 48 % d’entre eux signalent que la recherche de nouveaux talents représente un défi, en raison du manque de candidats possédant les niveaux appropriés de compétence et de qualification, et dans certains cas, à cause des demandes salariales des candidats.
- En plus du salaire et des avantages sociaux de chaque employé, les professionnels en RH signalent que les possibilités d’avancement (49 %) et la formation et le perfectionnement (33 %) sont des priorités élevées pour la satisfaction au travail et la rétention.
- Seulement 28 % des répondants déclarent que la formation actuelle est efficace, et plusieurs organisations cherchent à compléter leur formation interne en faisant appel à des partenaires externes pour améliorer l’efficacité de leurs programmes de formation.

Les compétences en matière de sécurité et de service à la clientèle sont des priorités selon les responsables de l’embauche de l’ensemble de l’industrie. Alors que la technologie transforme le rôle du préposé au service à la clientèle, elle ne le remplace pas.

- Environ 75 % des répondants s’attendent à une augmentation du nombre d’emplois reliés au service à la clientèle, aux services d’escale et aux équipes de cabine au cours des deux prochaines années.
- Cela dépasse les 65 % de répondants qui s’attendent à ce que la croissance touche les emplois liés à la sécurité et les 63 % qui croient qu’elle visera les postes liés à la réglementation.

Plusieurs compagnies aériennes ont contribué à ce rapport, dont Qatar Airways Group, dont le vice-président responsable du développement des talents, Brendan Noonan, a déclaré : « Comme compagnie aérienne, nous devons découvrir où sont les nouveaux points de contact que nous pouvons apporter au service à la clientèle pour soutenir et compléter la technologie,

afin de rendre l'expérience client plus rapide et agréable. Les consommateurs ont des attentes et nous devons les satisfaire ».

« C'est une époque très stimulante pour ceux qui travaillent dans cette industrie », a déclaré Guy Brazeau, directeur de la formation et des services-conseils à l'IATA. « Nous sommes impatients de recevoir les résultats de cette enquête de l'industrie et nous espérons pouvoir contribuer à orienter les professionnels des RH dans leurs décisions en matière de planification de l'embauche, de possibilités de formation et de domaines d'action tandis que notre industrie atteint des niveaux de croissance sans précédent. »

La [croissance prévue du trafic de passagers](#) nécessitera une planification méticuleuse des niveaux d'effectifs dans plusieurs catégories d'emploi de l'industrie. L'IATA a mandaté des experts en études des marchés, la firme [Circle Research](#), pour en apprendre davantage sur la façon dont les décideurs du domaine des RH gèrent leurs défis de rétention, de formation et de recrutement de professionnels compétents pour combler les postes prévus. Les répondants provenaient des compagnies aériennes, des aéroports et des fournisseurs de services d'escale, et ils représentaient toutes les régions et toutes les tailles d'organisation.

Pour obtenir un exemplaire gratuit du rapport, veuillez cliquer [ici](#).

– IATA –

* Veuillez noter que l'enquête a intentionnellement négligé la prévision de pénurie de pilotes et de techniciens de maintenance, parce que les exigences futures dans ces domaines d'emplois ont déjà été largement étudiées.

Pour plus de renseignements, veuillez communiquer avec :

Communications corporatives

Tél. : +41 22 770 2967

Courriel : corpcomms@iata.org

Notes aux rédacteurs :

- L'IATA (Association du transport aérien international) représente quelque 290 compagnies aériennes qui assurent 82 % du trafic aérien mondial.