Tertiaire

Gabarit Sectoriel

Enviro Compétences

COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DE L'ENVIRONNEMENT

GABARIT SECTORIEL

Transition verte – Secteur : Tertiaire

Le gabarit sectoriel du secteur tertiaire est construit à partir des données du Grand diagnostic vert, des portraits sectoriels fournis par les CSMO des services, du commerce, du tourisme, du transport et des services professionnels, ainsi que des constats transversaux consolidés par le Pôle en transition verte. Les besoins, impacts et compétences intégrés dans ce gabarit reflètent les tendances observées dans les entreprises de services et s'appuient sur les travaux d'EnviroCompétences concernant les compétences verdissantes et vertes spécialisées. Ce gabarit vise à fournir un outil clair, structuré et opérationnel permettant aux organisations du secteur tertiaire d'identifier leurs besoins de formation, de prioriser leurs actions et de planifier leur transition verte en tenant compte de leurs réalités spécifiques et de leurs contraintes opérationnelles.

Commenté [Ui1]: Idem

1. Portrait sectoriel et niveau de maturité

1.1 Caractéristiques du secteur

Taille dominante	Petites entreprises (1–20 employés).
Activités principales	Services, commerce de détail, tourisme, soins personnels, transport routier, industrie maritime, technologies de l'information, services professionnels, horticulture.
Enjeux environnementaux dominants	Gestion des déchets, efficacité énergétique, mobilité durable, achats responsables, réduction des émissions, conformité réglementaire, attentes des consommateurs.

1.2 Public visé :

Postes/rôles	Personnel de service, superviseurs, gestionnaires, personnel administratif, conseillers.
Niveau d'expérience	Mixte : travailleurs expérimentés + main-d'œuvre en renouvellement.
Disponibilités	Limitées (horaires variables, travail en continu).

Préférences d'apprentissage	Formations courtes, flexibles, en ligne ou hybrides; outils simples et concrets.

1.3 Niveau de maturité face à la transition verte

Initiatives déjà en place	Intermédiaire	63 % des entreprises ont entrepris des changements.
Intégration de pratiques durables	Intermédiaire	48 % ont des programmes de gestion des déchets.
Adéquation des compétences	Débutant	22 % estiment que leur main-d'œuvre est adéquate.

2. Impacts de la transition verte sur le travail

2.1 Transformations observées ou anticipées

Évolution des tâches	Sensibilisation client et usager des services, gestion des déchets, pratiques écoresponsables, reddition d'information.
Modification des procédés	Politiques internes, achats responsables, optimisation énergétique.
Nouvelles normes	Pressions des consommateurs, exigences des donneurs d'ordre, normes sectorielles.
Complexification du travail	26 % prévoient des changements; 18 % anticipent une augmentation du travail.

2.2 Degré d'anticipation du secteur

Niveau d'anticipation	Impacts partiellement compris
Commentaires	Besoin de clarification; 34 % manquent de connaissances internes.

3. Analyse des besoins de compétences

Les besoins de formation doivent être analysés selon 2 niveaux de compétences, ainsi que par priorité d'action (de faible à élevée) :

3.1 Compétences verdissantes

Capacités permettant d'adapter un métier traditionnel (non environnemental) pour y intégrer des pratiques écoresponsables.

Pratiques écoresponsables	Moyenne	Déchets, achats responsables, énergie.
Gestion des déchets	Moyenne	48 % des entreprises ont déjà des programmes.
Achats responsables	Moyenne	Pressions des consommateurs et donneurs d'ordre.
Optimisation des ressources	Moyenne	Pertinent dans commerce, tourisme, soins personnels.
Conformité environnementale	Moyenne	Besoin de clarification et d'accompagnement.
Communication et mobilisation	Élevée	Prioritaire dans les services, tourisme, commerce.
Capacité d'adaptation	Élevée	Très importante dans les petites entreprises.
Compréhension des enjeux climatiques	Faible	Besoin majeur de montée en compétence.
Vision long terme	Moyenne	Nécessaire pour planifier les investissements et pratiques.
Pensée systémique	Faible	Encore peu développée dans les services.

3.2 Compétences vertes spécialisées

Capacités mobilisées pour des métiers dont l'objectif premier est directement la protection de l'environnement et la gestion durable des ressources.

Efficacité énergétique des bâtiments	Faible	Pertinent dans l'hébergement, commerce, services.
Mobilité durable	Faible	Prioritaire dans le transport routier, dans les services et maritime.
Analyse des impacts environnementaux	Faible	Utile pour les organisations de services.
Économie circulaire	Faible	Encore émergente mais stratégique.

3.3 À documenter

Quelles pratiques doivent évoluer ?	Gestion des déchets, achats responsables, optimisation énergétique, mobilité durable, communication client.
Quelles compétences doivent être adaptées ?	Service à la clientèle, gestion administrative, gestion des opérations, gestion des bâtiments, approvisionnement.
Métiers les plus touchés	Personnel de service, superviseurs, gestionnaires, personnel administratif, conseillers en vente.

4. État actuel de l'offre de formation

4.1 Formations actuellement offertes

☒ Ponctuelle
☒ Continue
☐ Structurée

4.2 Principaux freins identifiés

☒ Budget disponible (manque de fond)
☒ Accès difficile au financement ou méconnaissance
☒ Manque de temps pour analyser et former (transfert de connaissance)
☒ Contraintes logistiques (horaire, lieu, distance)
☒ Offre de formation perçue comme peu adaptée
☒ Incertitude sur les priorités

4.3 Ressources disponibles

☒ Formateur externe
☒ Matériel disponible
☒ Plateforme/outils utilisés

5. Identification des priorités de formation du secteur

5.1 Priorités à court terme (0–12 mois)

Sensibilisation	Enjeux climatiques, transition verte, impacts sur les services.
Mise à niveau	Gestion des déchets, achats responsables, pratiques écoresponsables.
Accompagnement terrain	Soutien direct aux entreprises pour intégrer des pratiques simples et obtenir des outils concrets.

5.2 Priorités à moyen terme (1–3 ans)

Compétences verdissantes	Intégration des pratiques durables dans les opérations quotidiennes.
Adaptation des pratiques	Communication client, optimisation des ressources.
Formation continue	Parcours modulaires adaptés aux petites entreprises.

5.3 Priorités à long terme (3 ans +)

Compétences vertes spécialisées	Analyse des impacts, efficacité énergétique, économie circulaire.
Expertise avancée	Gestion des bâtiments, mobilité durable, stratégies sectorielles.
Innovation sectorielle	Services écoresponsables, modèles d'affaires durables.

6. Leviers d'action recommandés

6.1 Principe de conception des formations (savoir-devenir)

Le savoir-devenir ne s'acquiert pas par la seule transmission de contenus. Il se développe par l'expérimentation collective dans des contextes réels. Les formations doivent donc être conçues comme des expériences.

Critères prioritaires pour la conception :

Critère	Question à se poser
Capitalise sur l'existant	Valorise-t-on les pratiques déjà en place ?
S'intègre au réel	La formation est-elle ancrée dans le travail quotidien ?
Produit des effets visibles	Les bénéfices seront-ils perceptibles rapidement ?
Favorise la coopération	Renforce-t-elle les liens entre acteurs ?
Permet l'apprentissage par l'expérience	Les participants apprennent-ils en faisant ?
Renforce l'autonomie	Les acteurs deviennent-ils plus capables d'agir seuls ?
Transforme les représentations	Change-t-elle le regard sur les enjeux ?

Formats d'action privilégiés :

- Formation-action — projet réel de l'entreprise comme support d'apprentissage
- Recherche-action — expérimentation collective avec rétroaction structurée
- Apprentissage expérientiel — études de cas terrain, démonstrations, mentorat

6.2 Types de formation privilégiée

Type	Application
Formations courtes et modulaires	Adaptées aux contraintes de temps et aux petites équipes
Formations terrain / en milieu de travail	Ancrage dans les pratiques réelles
Formations hybrides	Flexibilité pour les horaires variables
Micro-apprentissages	Capsules ciblées pour des besoins précis

Besoins d'accompagnement	Coaching individuel ou collectif, experts externes pour les diagnostics et l'implantation, mentorat entre entreprises (partage de pratiques) et accompagnement personnalisé pour les micro-entreprises
Soutien financier ou partenariats à explorer	Programmes gouvernementaux (PACME, Fonds de développement des compétences, etc.), collaborations intersectorielles entre CSMO, partenariats avec les centres de formation et les établissements d'enseignement et mutualisation des ressources documentaires et des expertises

Synthèse sectorielle

- **Niveau de maturité :** Intermédiaire
- **Métiers les plus concernés :** Personnel de service, superviseurs, gestionnaires, personnel administratif.
- **Compétences prioritaires :** Pratiques écoresponsables, communication client, gestion des déchets, adaptation au changement
- **Séquence recommandée :** sensibilisation → adaptation → spécialisation
- **Conditions de succès :** Outils simples, financement, accompagnement, clarification des attentes

Annexe – Fiche de réflexion stratégique

Objectif de cette fiche

Le gabarit sectoriel brosse un portrait des enjeux, des compétences et des principes pédagogiques clés pour votre secteur. Cette fiche de réflexion propose 8 questions structurantes réparties en 4 étapes clés pour vous aider à traduire ces orientations en projets ou en offre de formation très concrète pour vos entreprises.

ÉTAPE 1 : Cibler les priorités terrain (Sections 2 et 3 du gabarit)

L'objectif est d'identifier où se trouvent les besoins urgents et mesurables dans vos entreprises.

Thèmes	Question à se poser	Réponses
Pratiques et gestes métiers	Au vu des « pratiques à faire évoluer » identifiées dans le gabarit, quels sont les 2 ou 3 gestes professionnels quotidiens qui ont le plus grand impact sur vos opérations (ex. réduction des pertes, optimisation énergétique, gestion des rejets/déchets) ?	
Métiers cibles	Quels sont les titres d'emplois précis (sur le terrain ou en gestion) qui regroupent le plus gros volume de travailleurs à accompagner en priorité ?	

Enviro Compétences
COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DE L'ENVIRONNEMENT

PÔLE TRANSITION VERTE

ÉTAPE 2 : Définir la nature des compétences à développer (Section 3 du gabarit)

L'objectif est de distinguer l'adaptation des métiers existants de la création d'expertises pures.

Thèmes	Question à se poser	Réponses
Verdissage des métiers existants	Quelles compétences traditionnelles (ex. maintenance, procédés, service client, opérations) doivent être réorientées ou enrichies pour y intégrer un réflexe écoresponsable ?	
Spécialisation verte	Y a-t-il un besoin d'introduire des compétences vertes spécialisées (ex. bilan GES, analyse de cycle de vie, gestion de la biodiversité), ou s'agit-il d'abord d'une mise à niveau transversale ?	

ÉTAPE 3 : Concevoir le format pédagogique idéal (Section 6 du gabarit)

L'objectif est d'appliquer les principes du « savoir-devenir » et de contourner les freins logistiques du secteur.

Ancrage dans le réel	Comment la formation peut-elle s'appuyer sur des projets réels d'entreprise plutôt que sur des exposés théoriques (ex. formation-action, étude de cas terrain, coaching en milieu de travail) ?	
Modalités et contraintes	Compte tenu des contraintes de temps et d'horaires de votre main-d'œuvre, quel format est le plus adapté (ex. capsules de micro-apprentissage de 15 min, ateliers modulaires de 2h, formules hybrides) ?	

Enviro Compétences
COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DE L'ENVIRONNEMENT

PÔLE TRANSITION VERTE

ÉTAPE 4 : Mobiliser les leviers et écosystèmes (Section 6 du gabarit)

L'objectif est de rendre la démarche viable, financée et pérenne.

Mutualisation et partenariats	Quelles synergies pouvez-vous créer avec d'autres CSMO, cégeps, universités ou consultants externes pour partager le développement de contenus ou les coûts ?	
Levée des freins	Quels programmes de soutien financier (ex. PACME, Pôle, Fonds sectoriels) ou outils d'accompagnement RH pouvez-vous attacher à cette offre pour maximiser le taux d'adhésion des entreprises ?	

Prochaine étape suggérée pour le CSMO

À partir des réponses consignées ci-dessus, le CSMO est invité à rédiger une Fiche d'opportunité de formation précisant :

1. Intitulé du projet ou du module de formation.
2. Public cible et modalité d'apprentissage privilégiée.
3. Résultats et impacts attendus pour le secteur.

Annexe - Définitions

Transition verte

La « transition verte » désigne le processus continu d'évolution vers une économie verte. Ce phénomène mondial entraîne l'émergence de nouveaux secteurs économiques et exige de nouvelles connaissances et compétences, tout en provoquant des transformations profondes dans des chaînes d'approvisionnement et des filières entières. *(Source : EnviroCompétences (2025). Grand diagnostic vert : enquête sur l'impact sur la transition verte desservie par les différents CSMO, page 5. En ligne : Dictionnaire Vert*https://www.canva.com/design/DAHGYhjmi50/YXFUtXFWmhYzEXH3nyzkmA/view?utm_content=DAHGYhjmi50&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=uniquelinks&utlId=h1c504a8cc3*)*

Compétences verdissantes

Les compétences verdissantes sont les capacités mobilisées pour faire évoluer des pratiques professionnelles dont la finalité première n'est pas environnementale, afin d'y intégrer des considérations environnementales liées notamment à la prévention, à la réduction, au contrôle ou à l'anticipation des impacts sur l'environnement, ainsi qu'à l'utilisation durable des ressources naturelles. *(Source : EnviroCompétences. (2026). Dictionnaire vert – Un langage commun pour accélérer la transition verte. Pôle Transition verte. https://envirocompetences.org/dictionnaire-vert-un-langage-commun-pour-accelerer-la-transition-verte/)*

Compétences vertes

Les compétences vertes sont les capacités mobilisées dont la finalité principale est directement environnementale et qui visent la prévention, la réduction, le contrôle, la gestion ou la réparation des impacts sur l'environnement, ainsi que la protection, la conservation, la restauration ou l'amélioration des écosystèmes et l'utilisation durable des ressources naturelles. *(Source : EnviroCompétences. (2026). Dictionnaire vert – Un langage commun pour accélérer la transition verte. Pôle Transition verte. https://envirocompetences.org/dictionnaire-vert-un-langage-commun-pour-accelerer-la-transition-verte/)*

Savoir-devenir

Le savoir-devenir est la capacité individuelle et collective à apprendre, se transformer et orienter ses actions dans des contextes d'incertitude et de transition, en mobilisant des compétences systémiques, collaboratives, éthiques et écologiques afin de contribuer à des futurs viables et désirables. *(Source : Référentiel québécois des compétences du futur, CPMT)*