



# Services de voyages et main-d'œuvre<sup>1</sup>

## LE SECTEUR

Le secteur des services de voyages est l'un des cinq secteurs de l'industrie touristique avec la restauration, l'hébergement, les loisirs et divertissements et le transport. Il se place au cinquième rang de l'industrie en termes de nombre d'établissements, d'emplois et de masse salariale.

En 2014, le secteur des services de voyages comptait 1 315 entreprises, soit 4 % des entreprises touristiques du Québec. La vaste majorité d'entre elles étaient situées sur l'Île de Montréal (57 %).

Les services de voyages sont majoritairement offerts par des entreprises de très petite taille : 94 % emploient moins de 20 employés et seulement 2 % en emploient 50 et plus.

## LES EMPLOIS ET LA MAIN-D'ŒUVRE

En 2012, le secteur comptait 9 482 emplois dont 89 % à temps plein et 11 % à temps partiel. Les Conseillers en voyages<sup>2</sup> composaient la principale profession du secteur avec 4 359 emplois en 2012, soit 46 % de sa main-d'œuvre.

La main-d'œuvre était composée de 65 % de femmes, de 26 % d'immigrants et de 50 % de personnes de 45 ans et plus. Les emplois à temps partiel étaient occupés par 51 % de femmes, 13 % d'immigrants et 6 % de personnes de 45 ans et plus.

## MASSE SALARIALE ET RÉMUNÉRATION<sup>3</sup>

En 2012, la masse salariale s'élevait à 305 millions de dollars et le nombre d'heures travaillées à 17,2 millions, une moyenne annuelle de 1 811 heures travaillées par personne.

Le salaire annuel moyen était de 34 318 \$ pour les employés à temps plein et de 13 622 \$ pour les employés à temps partiel. Ceci s'est traduit par un salaire horaire moyen de 17,80 \$ pour les employés à temps plein et de 16,57 \$ pour les employés à temps partiel.

Le salaire horaire moyen des femmes était de 18,59 \$ contre 16,33 \$ pour les hommes, un écart de 12 % à la faveur des femmes. Notons toutefois que les hommes qui travaillaient à temps partiel avaient un salaire horaire moyen de 75 % supérieur à celui des femmes.

Le salaire horaire moyen des immigrants (16,22 \$) était de 12 % moins élevé que celui des non immigrants (18,33 \$). Fait à noter, les immigrants ont travaillé en moyenne 10 % d'heures de plus que les non immigrants en 2012.

## ÉVOLUTION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Le nombre d'emplois a affiché une augmentation de 5 % de 2004 à 2012 et le nombre d'heures annuelles travaillées une hausse de 8 %. L'emploi a augmenté de façon significative chez les hommes (+ 33 %) alors qu'il a diminué chez les femmes (- 6 %).

L'augmentation des emplois s'est faite à la faveur des emplois à temps plein, ces derniers ayant augmenté de 8 % alors que les emplois à temps partiel ont diminué de 16 %. Les Conseillers en voyages ont enregistré une baisse marquée des emplois, soit 12 % de 2004 à 2012.

Les salariés du secteur ont travaillé en moyenne 3 % plus d'heures de 2004 à 2012.



# Services de voyages et main-d'œuvre

## ÉVOLUTION DE LA RÉMUNÉRATION

La masse salariale a augmenté de 6 % de 2004 à 2012. Durant cette période, le revenu annuel moyen est passé de 31 782 \$ à 32 117 \$, une augmentation de seulement 1 %, bien au-dessous de l'indice des prix à la consommation qui a progressé de 16,3 % durant cette période.

Les salaires et traitements annuels moyens des Conseillers en voyages ont diminué de 6 % passant de 27 497 \$ à 25 727 \$ de 2004 à 2012 alors que leurs heures moyennes travaillées ont augmenté de 9 %. Ceci s'est traduit par une diminution de 14 % de leur salaire horaire moyen.

## PRÉVISIONS DE LA DEMANDE ET DE L'OFFRE DE MAIN-D'ŒUVRE 2010-2035\*

### NOMBRE D'EMPLOIS

	2010	2015	2020	2025	2030	2035
<b>Demande de main-d'œuvre</b>	8 982	10 308	10 378	10 976	11 680	12 464
<b>Offre de main-d'œuvre</b>	11 350	9 108	9 593	9 829	10 047	10 439
<b>Pénurie (surplus) de main-d'œuvre</b>	(2 368)	1 200	785	1 147	1 633	2 026

Les prévisions pour l'année 2035 indiquent que les dépenses en matière de voyages au Québec devraient contribuer à la création et au maintien de près de 12 500 emplois. Les travailleurs disponibles devraient combler moins de 10 500 emplois, laissant inoccupés un peu plus de 2 000 d'entre eux ou 16,2 % de la demande totale de main-d'œuvre.

La difficulté à combler les emplois disponibles pourrait limiter la croissance de ce secteur, d'autant plus que le développement numérique accéléré aura des impacts significatifs sur les professions représentées au sein de ce secteur. En effet, le développement numérique contribuera à la complexification des compétences requises relatives entre autres aux connaissances, à la segmentation des marchés et à la qualité des services à dispenser.

Les postes de direction dans les agences de voyages devraient connaître une pénurie particulièrement importante, pouvant représenter jusqu'à 18 % des emplois vacants.

1. Les données sont extraites du compte satellite des ressources humaines en tourisme de Statistique Canada à partir du code SCIAN 5615 – Services de préparation de voyages et de réservation dont les établissements suivants : agences de voyage ; voyagistes et forfaitistes ; bureaux des congrès ; bureaux d'information touristique ; billetteries des compagnies aériennes, des compagnies d'autobus, des compagnies de chemins de fer et des compagnies maritimes ; bureaux de réservation d'avion, d'hôtel et de restaurant.

2. Le générique masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

3. Comprend des rajustements apportés pour tenir compte des congés payés (maladie et vacances).

\* RH TOURISME CANADA et LE CONFERENCE BOARD DU CANADA. *Résultat essentiel : les problèmes de main-d'œuvre menacent la croissance du tourisme*, juin 2016.

Avec l'aide financière de :



CONSEIL QUÉBÉCOIS DES RESSOURCES HUMAINES EN TOURISME

450 651-1099 | info@cqrht.qc.ca  
www.cqrht.qc.ca