

Ce portrait présente les principales données statistiques disponibles sur la profession des hôtes en lien avec la demande (les besoins en main-d'œuvre) et l'offre (la main-d'œuvre disponible). Les périodes couvertes varient en fonction de la disponibilité des données au moment de la rédaction des portraits. Par exemple celles provenant de l'Enquête nationale sur les ménages sont de 2011 et celles issues du Module des ressources humaines provincial territorial du compte satellite en tourisme présentent les données jusqu'à 2015. Les taux de chômage vont jusqu'à 2016 et les postes vacants jusqu'au deuxième trimestre de 2017.

Sont présentées dans ce portrait des données sur la répartition sectorielle et géographique des hôtes (p. 3), leur profil démographique (p. 4), la scolarité (p. 4), l'emploi (p. 5), la rémunération (p. 6), les taux de chômage (p. 8), les départs, la rétention et le recrutement (p. 10), l'offre (p. 12) et les évaluations de l'offre et de la demande (p. 13). Un bilan sur la demande et l'offre d'hôtes est présenté en conclusion.

CONTEXTE D'EXERCICE DU MÉTIER

COMPÉTENCES ET FONCTIONS : Les entreprises les plus susceptibles d'embaucher des travailleurs pour cette fonction de travail sont les restaurants, salles à manger d'hôtels, bars-salons, clubs privés, centres de villégiature, clubs de golf et autres établissements de restauration.

- **Hôtes :** Gérer les réservations de la salle à manger, s'assurer de la propreté et de l'ordre des aires de service de la salle à manger, accueillir les clients, leur assigner une table et les y escorter, remettre le menu aux clients et s'assurer qu'ils sont servis rapidement, superviser et coordonner les activités des serveurs, aider au service dans les périodes de pointe. S'il y a lieu, s'assurer de la satisfaction de la clientèle pendant et après la prestation du service et traiter les plaintes, percevoir le paiement des repas, selon l'organisation en place. La norme détaillée est disponible sur : <http://cqrht.qc.ca/hote-hotesse/>

FORMATION ET QUALIFICATIONS REQUISES : Aucune expérience particulière n'est exigée, mais de l'expérience de contact avec la clientèle ou comme préposé au service des mets et boissons constitue un atout. Plusieurs employeurs favorisent les candidats possédant une formation en service (DEP en service de la restauration), et nombreux sont ceux qui exigent au moins le diplôme d'études secondaires (DES) bien qu'il est possible de ne détenir aucune formation préalable à l'emploi.

¹ Le générique masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

² À moins d'avis contraire dans le texte, toutes les données proviennent de Statistique Canada. Voir à la fin pour les sources.

³ Bien que le code CNP 6511 désigne à la fois les maîtres d'hôtel et les hôtes, nous utiliserons dans ce portrait l'appellation « hôtes » sauf lorsque l'analyse révèle des aspects pertinents à la fonction de maîtres d'hôtel. En effet, les données du portrait reflètent davantage les caractéristiques des hôtes/hôtesse et très peu celles des maîtres d'hôtel ces derniers ayant des responsabilités de gestion. Cela est peut-être dû au fait que la restauration utilise de moins en moins cette appellation d'emploi. Elle privilégie plutôt des appellations tel directeurs de salle, superviseurs de salles ou directeur de plancher. Ces appellations sont représentées par le code CNP 0631 (Directeur de la restauration et des services alimentaires).

SAISONNALITÉ : Des postes temporaires en période de fort achalandage notamment en été (ex. ouverture des terrasses) peuvent être ouverts pour répondre aux hausses saisonnières.

NOUVELLES TECHNOLOGIES : Aucun changement prévisible à court ou moyen terme pouvant avoir une incidence sur le nombre d'emplois d'hôtes.

IMPARTITION : La profession d'hôtes n'est pas sujette à l'impartition.

CONDITIONS DE TRAVAIL : Les horaires sont variables, parfois selon des heures coupées, et pouvant exiger de travailler les soirs, les fins de semaine ou les jours fériés. La fonction exige de travailler de longues heures debout. Le travail peut s'effectuer sous pression aux heures de pointe.

1. RÉPARTITION SECTORIELLE ET GÉOGRAPHIQUE DES HÔTES

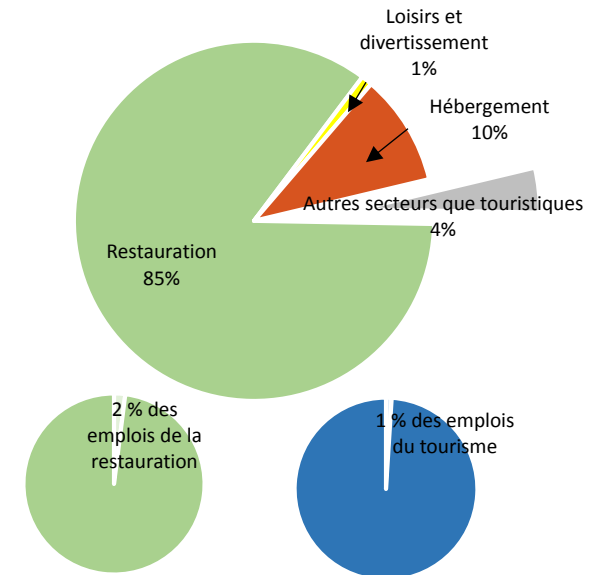
LE QUÉBEC COMPTE 4 400 HÔTES DONT 96 % TRAVAILLENT DANS LE SECTEUR DU TOURISME⁴ : En 2011, 85 % des hôtes travaillaient dans le secteur de la restauration, 10 % dans celui de l'hébergement, et 1 % dans celui des loisirs et divertissements.

En 2015, les hôtes composaient 2 % des emplois de la restauration, moins de 1 % de ceux en hébergement et 1 % de tous les emplois de l'industrie touristique.

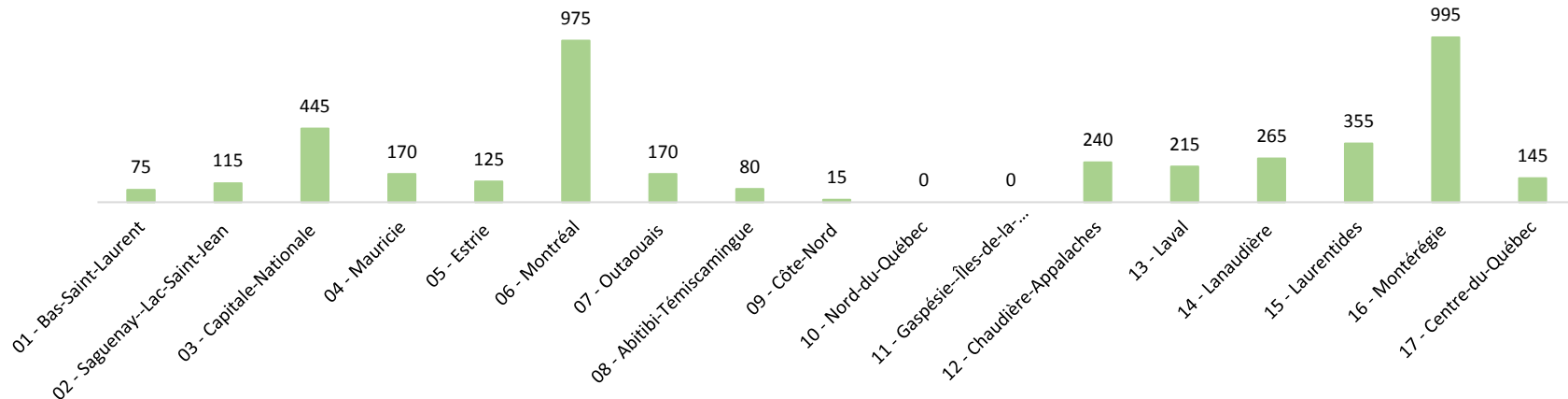
Vu la faible représentation des hôtes dans le secteur de l'hébergement (moins de 200), les données statistiques secondaires spécifiques à ce secteur ne sont pas disponibles comme c'est d'ailleurs le cas pour le secteur des loisirs et divertissements.

DES NOMBRES ÉLEVÉS DANS LES GRANDS CENTRES MAIS SURTOUT EN MONTÉRÉGIE : Sans surprise, les hôtes sont les plus représentés dans les grands centres avec 55 % de ceux-ci qui travaillent dans les régions de la Montérégie, Montréal et la Capitale-Nationale. Étonnamment, la Montérégie compte plus d'hôtes que Montréal. Cette profession est quasiment absente dans la Côte-Nord, le Nord-du-Québec et la Gaspésie/Îles-de-la-Madeleine.

RÉPARTITION DES HÔTES, PAR SECTEUR, 2011



RÉPARTITION DES EMPLOIS D'HÔTES, SELON LES RÉGIONS, TOUS LES SECTEURS, 2011



⁴ Secteur du tourisme : La délimitation sectorielle utilisée par le CQRHT pour définir le secteur du tourisme est la même que celle utilisée par l'Organisation mondiale du tourisme (OMT). Elle comprend la restauration, l'hébergement (qui inclut les campings et pourvoires), les loisirs et divertissements à teneur touristique (ex. musées, attractions touristiques, festivals et événements, parcs d'attraction, golfs et ski), les services de voyages (ex. information touristique) et le transport des personnes.

2. PROFIL DES HÔTES DU SECTEUR DE LA RESTAURATION

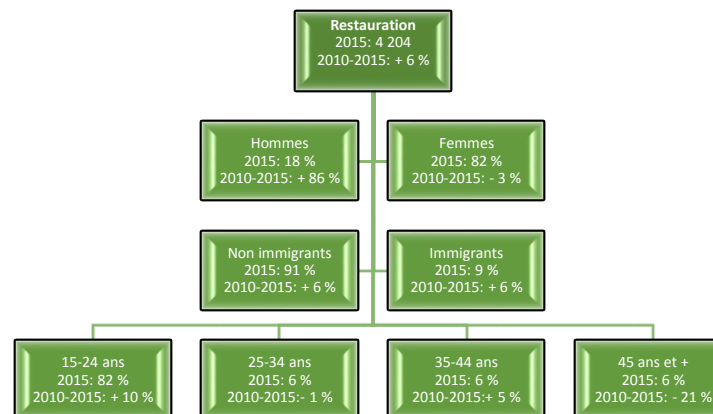
PLUS DE 4 200 HÔTES EN RESTAURATION EN 2015

UNE MAJORITÉ DE FEMMES : En 2015, 82 % des hôtes étaient des femmes et 18 % des hommes.

UNE TRÈS FAIBLE PROPORTION D'IMMIGRANTS : En 2015, les immigrants composaient seulement 9 % des hôtes. La hausse des emplois dans les deux groupes a été égale à celle observée pour la profession. La proportion d'immigrants pour les hôtes est très inférieure à celle du secteur de la restauration (19 %).

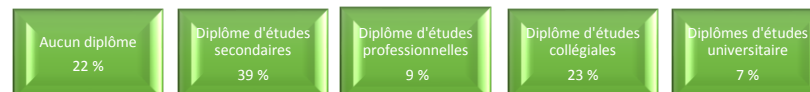
UNE TRÈS FORTE MAJORITÉ DE 15 À 24 ANS : Les 15 à 24 ans sont les plus représentés en 2015 (82 %) et ont même augmenté de 10 % entre 2010 et 2015. Les trois autres groupes d'âge se répartissent à 6 % chacun.

PROFIL DES HÔTES DU SECTEUR DE LA RESTAURATION EN 2015 (ET VARIATION 2010-2015)



SCOLARITÉ DES HÔTES, TOUS LES SECTEURS (2011)

DES EMPLOIS OCCUPÉS POUR LA MAJORITÉ PAR DES ÉTUDIANTS : Le fait que 39% des hôtes ont un diplôme⁵ de niveau secondaire et 23 % un diplôme d'études collégiales, que les 15-24 ans occupent la majorité des emplois et que les emplois sont à temps partiel pour la plupart nous permet de supposer que les emplois d'hôtes sont majoritairement occupés par des étudiants.



⁵ Il est cependant impossible de connaître la spécialisation des diplômés.

3. EMPLOI

UNE LÉGÈRE AUGMENTATION DES EMPLOIS : De 2010 à 2015, les emplois d’hôtes dans le secteur de la restauration ont progressé de 6 %, un taux supérieur à ceux enregistrés dans l’industrie (+ 3 %) et au Québec (+ 4 %) mais qui reste toutefois inférieur à l’augmentation enregistrée dans le secteur (+ 9 %).

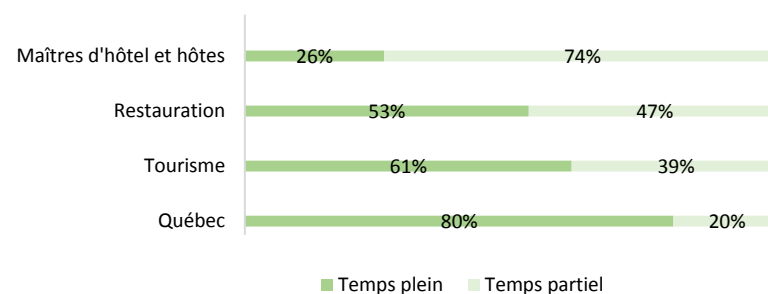
Durant cette période, les heures annuelles totales travaillées n’ont augmenté que de 1 % et les emplois à temps plein de 4 %.

Une partie de l’augmentation peut être attribuable à l’impartition des services de restauration du secteur hôtelier à des entreprises de restauration, une tendance qui a pris de l’ampleur dans les dernières années. Des emplois d’hôtes auraient ainsi transférés du secteur de l’hébergement au secteur de la restauration.

ÉVOLUTION DE L'EMPLOI	2010	2015	VARIATION 2010-2015	TENDANCE
RESTAURATION				
Hôtes restauration	3 959	4 204	+ 6 %	↗
Secteur de la restauration	192 788	210 254	+ 9 %	↗
COMPARAISON				
Industrie touristique	338 159	349 726	+ 3 %	↔
Québec	3 906 100	4 081 285	+ 4 %	↔

DES EMPLOIS MAJORITAIREMENT À TEMPS PARTIEL ⁶ : Les hôtes en restauration travaillent à temps partiel dans une proportion de 74 %, une proportion nettement plus élevée que celle des autres emplois en restauration (47 %).

PROPORTIONS SELON LE STATU D'EMPLOI, 2010 ET 2015



DE GAINS D’HEURES POUR LES EMPLOYÉS À TEMPS PLEIN : De 2010 à 2015, les heures totales travaillées par les employés à temps plein ont augmenté de 21 % alors qu’elles ont diminué de 12 % pour les employés à temps partiel.

ÉVOLUTION DES HEURES ANNUELLES TOTALES TRAVAILLÉES 2010-2015	TEMPS PLEIN	TEMPS PARTIEL
Hôtes restauration	+ 21 %	- 12 %

⁶ Selon Statistique Canada, la catégorie *temps plein* comprend les personnes occupées qui travaillaient habituellement 30 heures ou plus par semaine à leur emploi principal ou à leur unique emploi. Inversement, la catégorie *temps partiel* comprend les personnes occupées qui travaillaient habituellement moins de 30 heures par semaine à leur emploi principal ou à leur unique emploi.

4. RÉMUNÉRATION ⁷

UN SALAIRE HORAIRE MOYEN⁸ EN AUGMENTATION EN RESTAURATION : En 2015, le salaire horaire des hôtes est plutôt faible (13,77 \$) malgré une hausse de 12 % de 2010 à 2015.

Cette donnée est corroborée par l'enquête annuelle sur les salaires de l'ARQ (2016)⁹, laquelle estime le salaire horaire moyen des hôtes à 11,24 \$.

LES HÔTES TRAVAILLENT PEU D'HEURES : Ils travaillent en moyenne 840 heures par année (soit environ 17 heures par semaine sur la base d'une année de 50 semaines). De plus, ils travaillent 4 % moins d'heures en 2010 qu'en 2015.

DE SALAIRES ANNUELS PARMIS LES PLUS FAIBLES EN RESTAURATION : Comme ils travaillent peu d'heures et que leur salaire horaire moyen est faible, les hôtes de la restauration ont un salaire annuel moyen très bas, soit seulement 11 566 \$. C'est 53 % de moins que la moyenne du secteur de la restauration.

De 2010 à 2015, l'augmentation du salaire horaire moyen de 12 % et la diminution des heures travaillées de 4 % ont résulté en une augmentation de seulement 7 % du salaire annuel moyen.

SALAIRE HORAIRE MOYEN	2010	2015	VARIATION 2010-2015	TENDANCE
RESTAURATION				
Hôtes restauration	12,32	13,77	+ 12 %	↗↗
Secteur de la restauration	13,47	14,39	+ 7 %	↗
COMPARAISON				
Industrie touristique	16,05	17,99	+ 12 %	↗↗
Québec	20,22	22,75	+ 13%	↗↗

HEURES ANNUELLES MOYENNES TRAVAILLÉES	2010	2015	VARIATION 2010-2015	TENDANCE
RESTAURATION				
Hôtes restauration	879	840	- 4 %	↔↔
Secteur de la restauration	1 357	1 400	+ 3 %	↔↔
COMPARAISON				
Industrie touristique	1 490	1 494	0 %	↔↔
Québec	1 658	1 642	- 1 %	↔↔

SALAIRES ET TRAITEMENTS ANNUELS	2010	2015	VARIATION 2010-2015	TENDANCE
RESTAURATION				
Hôtes restauration	10 829	11 566	+ 7 %	↗
Secteur de la restauration	18 281	20 146	+ 10 %	↗↗
COMPARAISON				
Industrie touristique	23 912	26 790	+ 12 %	↗↗
Québec	33 525	37 196	+ 11 %	↗↗

⁷ Les données sur la rémunération ne sont pas actualisées. De 2010 à 2015, l'indice des prix à la consommation a progressé de 8,6 % pour le Québec.

⁸ Le salaire horaire moyen est calculé en divisant les salaires et traitements annuels par le nombre d'heures travaillées. Il comprend les ajustements tels les congés payés (maladie et salaire). Il comprend les ajustements tels les congés payés (maladie et salaire) et les pourboires le cas échéant.

⁹ Profil et performance de la restauration, ARQ, 2016

LES 35 À 44 ANS ONT LES SALAIRES HORAIRES MOYENS LES PLUS ÉLEVÉS : L'échelle des salaires horaires moyens laisse croire que lorsque les maîtres d'hôtel sont en fonction, ceux-ci sont âgés entre 35 et 44 ans (6 % de ce groupe d'âge dans cette profession).

De la même façon, comme les 15 à 24 ans ont le salaire horaire le plus faible (12,26), on peut présumer qu'ils occupent principalement la fonction d'hôtes.

SALAIRES HORAIRES MOYENS PAR GROUPE D'ÂGE (2015)	15-24 ANS	25-34 ANS	35-44 ANS	45 ANS ET +	MOYENNE HÔTES
Restauration	12,26 \$	15,94 \$	19,99 \$	14,29 \$	13,77 \$

LES 35 ANS ET PLUS TRAVAILLENT À TEMPS PLEIN¹¹ : Les 15-24 ans sont ceux qui travaillent le moins d'heures, soit 14 heures par semaine.

MOYENNE D'HEURES HEBDOMADAIRES ¹⁰ TRAVAILLÉES PAR GROUPE D'ÂGE, 2015 (ESTIMATION)	15-24 ANS	25-34 ANS	35-44 ANS	45 ANS ET +	MOYENNE HÔTES
Restauration	14	23	36	30	17

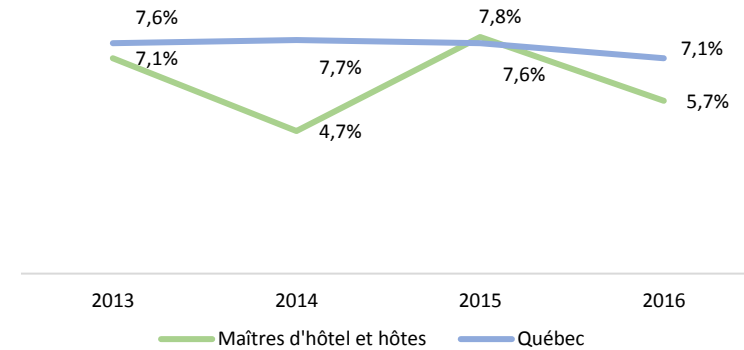
¹⁰ Basé sur les données temps plein et temps partiel confondues.

¹¹ Basé sur une estimation de 50 semaines travaillées par année. À utiliser avec prudence car les données combinent les emplois à temps plein, à temps partiel et saisonniers.

5. TAUX DE CHÔMAGE

DES TAUX DE CHÔMAGE GÉNÉRALEMENT INFÉRIEURS À LA MOYENNE QUÉBÉCOISE : En 2013 et 2014, le taux de chômage des hôtes était inférieur à la moyenne québécoise. Après avoir dépassé légèrement la moyenne québécoise en 2015, leur taux de chômage est redescendu à 5,7 %, soit sous la moyenne québécoise.

TAUX DE CHÔMAGE, HÔTES, TOUS LES SECTEURS (2013 À 2016)



SELON EMPLOI QUÉBEC, AUCUNE RÉGION NE PRÉSENTE DES TAUX DE CHÔMAGE ÉLEVÉ POUR CETTE PROFESSION : Les taux de chômage sont faibles dans 9 régions et modérés dans 5 régions dont la Montérégie où des signes de déséquilibres ont été identifiés (voir section 8 sur l'évaluation de l'offre et de la demande).

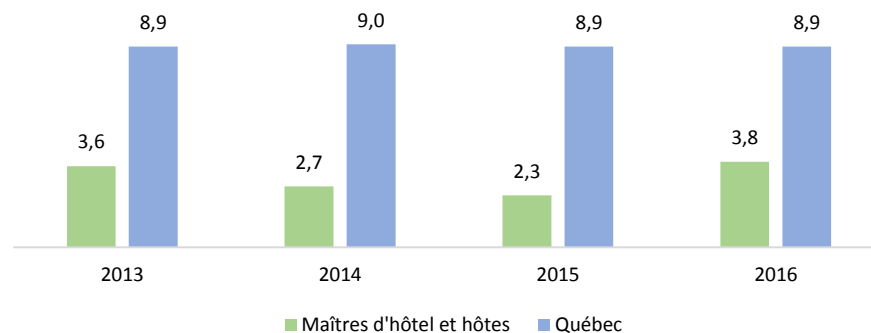
ÉVALUATIONS DES TAUX DE CHÔMAGE DES HÔTES DANS LES RÉGIONS, TOUS LES SECTEURS¹²

Faible	Modéré	Élevé	Sans objet
01 – Bas-Saint-Laurent 02 – Saguenay-Lac-Saint-Jean 04 – Mauricie 07 – Outaouais 08 – Abitibi-Témiscamingue 12 – Chaudière-Appalaches 13 – Laval 14 – Lanaudière 15 – Laurentides	03 – Capitale nationale 05 – Estrie 06 – Montréal 16 – Montérégie 17 – Centre-du-Québec	AUCUNE RÉGION	09 – Côte-Nord 10 – Nord-du-Québec 11 – Gaspésie--Îles-de-la-Madeleine

¹² Estimations d'Emploi-Québec publiés sur l'IMT en ligne (site consulté en août 2017).

LA DURÉE DE L'EMPLOI DES HÔTES PRESTATAIRES DE L'ASSURANCE EMPLOI EST TRÈS INFÉRIEURE À LA MOYENNE PROVINCIALE : En moyenne, les hôtes ont généralement travaillé 66 % moins d'années que l'ensemble de la main-d'œuvre du Québec avant de devenir prestataires de l'assurance-emploi (une moyenne sur 4 ans qui se situe autour de 3,1 ans contre 9 ans pour l'ensemble de la main-d'œuvre du Québec).

DURÉE DE L'EMPLOI (EN ANNÉE) DES HÔTES PRESTATAIRES DE L'ASSURANCE-EMPLOI, TOUS LES SECTEURS, 2013 À 2016



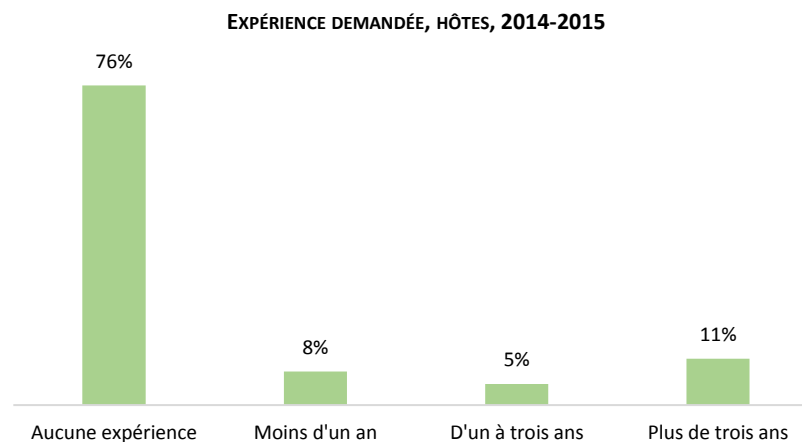
6. DÉPARTS, RÉTENTION ET RECRUTEMENT

DES DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT PLUTÔT FAIBLES : Les données de l'EREFQ¹³ montrent que les difficultés de recrutement pour ce poste en 2014 sont faibles : 100 % des départs de 2014 ayant été remplacés dans la même année. Sur les 132 établissements qui ont rapporté des départs, en 2014, seulement 2 ont indiqué que le poste est resté vacant pendant plus de 4 mois.

L'enquête sectorielle en restauration de 2015¹⁴ fait écho à cette conclusion : si 10 % des restaurateurs ont indiqué avoir beaucoup ou assez de difficultés à recruter des hôtes, cette profession vient, avec celle de barmans, à la toute fin des professions pour lesquelles les restaurateurs éprouvent des difficultés de recrutement.

DÉPARTS ET EMBAUCHES EN 2014 TOURISME	NOMBRE D'ÉTABLISSEMENTS	MOYENNE DE POSTES PAR ÉTABLISSEMENT	TOTAL DE POSTES (ESTIMÉ)
Départs de hôtes -2014	132	3,77	496
Embauche de hôtes - 2014	199	4,23	841
Embauche de hôtes saisonnier	n/d	n/d	63
% des départs 2014 remplacés en 2014			100 %
% d'embauches de personnel saisonniers			7 %

L'EXPÉRIENCE N'EST GÉNÉRALEMENT PAS UN CRITÈRE D'EMBAUCHE : Les données de l'EREFQ montrent que 76 % des employeurs n'exigent pas d'expérience et 8 % seulement moins d'un an. On peut toutefois présumer ici que l'expérience est plus importante pour les maîtres d'hôtel, lesquels ont des responsabilités de gestion, ce qui expliquerait le 11 % qui exige plus de trois ans d'expérience.

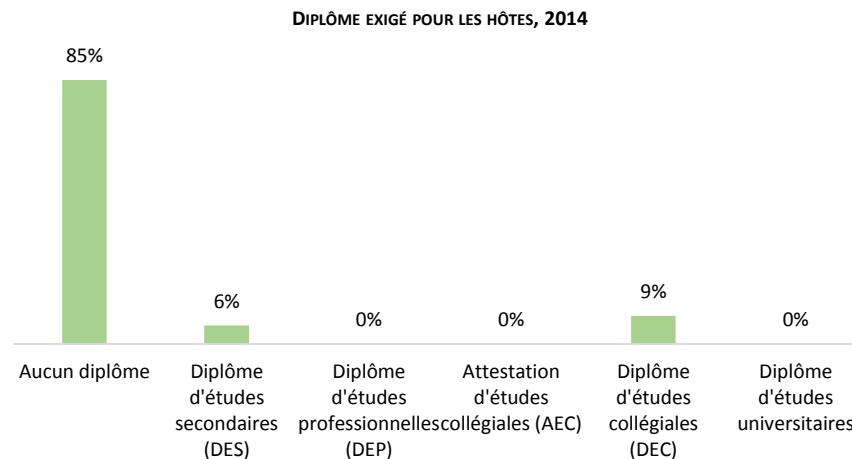


¹³ Enquête sur le recrutement, l'emploi et les besoins de formation des entreprises de cinq employés et plus du Québec, 2015.

¹⁴ Étude sectorielle en restauration, Conseil québécois des ressources humaines en tourisme et Association des restaurateurs du Québec (ARQ), 2015

LA FORMATION N'EST PAS UN CRITÈRE D'EMBAUCHE : Les données de l'EREFQ montrent que 85 % des employeurs n'exigent aucun diplôme et 6 % seulement un diplôme d'études secondaires.

Fait à noter, 9 % exigent un diplôme d'études collégiales (tout probablement en lien avec les fonctions de gestion que doivent cumuler les maîtres d'hôtel). Le nombre de diplômés du DEC en Technique de gestion hôtelière qui travaillent comme hôte est toutefois négligeable (seulement 13 diplômés de la cohorte 2011-2013 travaillent comme hôtes en 2015).



7. MAIN-D'ŒUVRE (OFFRE)

UNE PROFESSION ATTRAYANTE : Une étude du Conference Board réalisée pour RH Tourisme Canada¹⁵ révèle que pour 60 % des québécois la profession de maîtres d'hôtel et hôtes est attrayante.

ATTRAIT DES EMPLOIS DE MAÎTRES D'HÔTEL ET HÔTES DANS LE SECTEUR DU TOURISME / QUÉBEC (2017)	%
Extrêmement attrayant	16 %
Un peu attrayant	44 %
Ni attrayant ni rebutant	26 %
Un peu rebutant	7 %
Extrêmement rebutant	3 %
Ne sait pas	4 %

LA PROFESSION N'EST TOUTEFOIS PAS CONSIDÉRÉE COMME UNE CARRIÈRE PROFESSIONNELLE : Selon la même étude, 64 % des canadiens considèrent la profession comme étant un emploi temporaire (15 %) ou un tremplin vers d'autres emplois (49 %).

PERCEPTION DES CANADIENS À L'ÉGARD DU PARCOURS PROFESSIONNEL DES MAÎTRES D'HÔTEL ET HÔTES EN TOURISME (2017)	%
Emploi temporaire seulement	15%
Tremplin vers d'autres emplois	49%
Carrière professionnelle	29%
Ne sait pas	7%

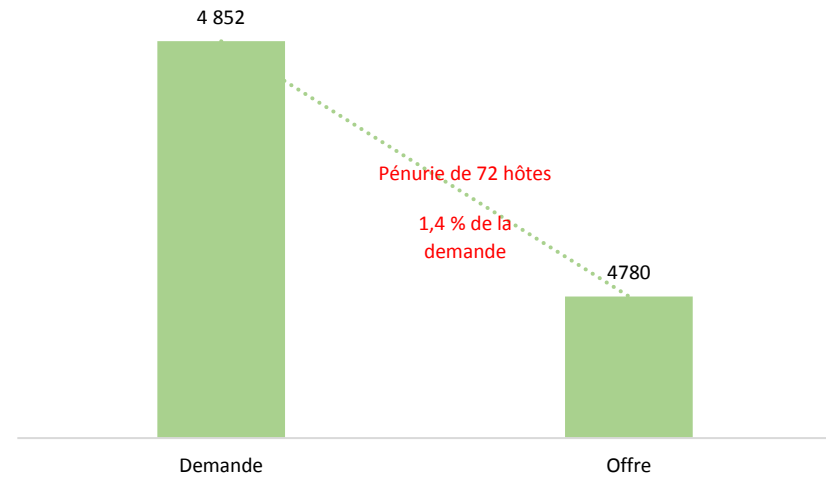
¹⁵ Le tourisme, un secteur de choix pour l'emploi, le Conference Board of Canada et RH Tourisme Canada, 2017

8. LES ÉVALUATIONS DE L'OFFRE ET DE LA DEMANDE

SELON EMPLOI QUÉBEC, LA DEMANDE SERAIT FAIBLE OU MODÉRÉE DANS TOUTES LES RÉGIONS SAUF EN MONTÉRÉGIE OÙ DES SIGNES DE DÉFICIT ONT ÉTÉ IDENTIFIÉS.

DEMANDE FAIBLE	DEMANDE MODÉRÉE	SANS OBJET	PRÉSENTE DES SIGNES DE DÉFICIT ENTRE L'OFFRE ET LA DEMANDE
01 – Bas-Saint-Laurent 02 – Saguenay-Lac-Saint-Jean 08 – Abitibi-Témiscamingue	03 – Capitale-Nationale 04 – Mauricie 05 – Estrie 06 – Montréal 07 – Outaouais 12 – Chaudière-Appal. 13 – Laval 14 – Lanaudière 15 – Laurentides 16 – Montérégie 17 – Centre-du-Québec	09 – Côte-Nord 10 – Nord-du-Québec 11 – Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	16 – Montérégie

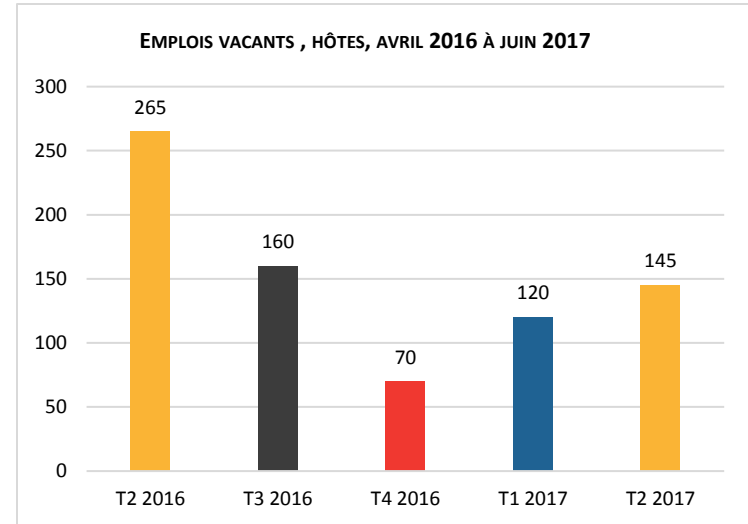
ESTIMATIONS DE L'OFFRE ET DE LA DEMANDE POUR DES HÔTES AU QUÉBEC, TOURISME, 2035



UNE PÉNURIE NÉGLIGEABLE EN 2035 : Selon le Conference Board, l'écart (pénurie) entre la demande et l'offre de main-d'œuvre en 2035 serait de seulement 72 emplois, correspondant à 1,4 % de la demande.

RELATIVEMENT PEU D'EMPLOIS VACANTS : Les emplois vacants¹⁶ chez les hôtes ont fluctué d'un minimum de 70 au quatrième trimestre de 2016 à un maximum de 265 au deuxième trimestre de 2016.

Au deuxième trimestre de 2017, le nombre d'emplois vacants est même inférieur de 45 % à celui du deuxième trimestre de 2016.



¹⁶ L'Enquête sur les postes vacants et les salaires (EPVS), Statistique Canada, 2017

9. BILAN DE L'OFFRE ET LA DEMANDE, HÔTES

DEMANDE (BESOINS EN MAIN-D'ŒUVRE)	OFFRE (MAIN-D'ŒUVRE DISPONIBLE)	FORCES
<p>Nombre d'emplois plutôt stable de 2010 à 2015 et de faible à modérée dans toutes les régions du Québec. Peu d'emplois sont vacants.</p> <p>Emplois majoritairement à temps partiel bien que le temps plein ait marqué une légère augmentation</p> <p>Pour les hôtes, l'expérience et la formation ne sont généralement pas exigées.</p> <p>Nombre élevé de 15 à 24 ans (étudiants) qui représentent plus de 80 % des hôtes.</p> <p>Profession à fort taux de roulement</p>	<p>L'intérêt des jeunes (étudiants) pour les postes à temps partiel semble s'être maintenu</p> <p>Peu ou pas de difficultés de recrutement malgré la prévalence des jeunes (étudiants)</p> <p>Par contre, le taux de chômage annuels presque toujours sous la moyenne québécoise laisse croire que la demande est supérieure à l'offre</p>	<p>Pour les hôtes, postes d'entrée en fonction intéressant pour les jeunes et les étudiants</p> <p>Profession considérée comme attrayante par la majorité des québécois</p>

ENJEUX
<p>Conditions de travail difficiles dans les deux secteurs : horaire variable, travail sous pression, temps partiel, fluctuations saisonnières</p> <p>Main-d'œuvre peu diversifiée : prévalence des jeunes, des femmes et des non immigrants</p> <p>Avec le vieillissement de la main-d'œuvre, la prévalence des jeunes et les taux de roulement élevés pourraient amener des difficultés de recrutement bien que les prévisions disent le contraire</p> <p>En Montérégie, des signes de déséquilibre ont été identifiés (c'est la région où on trouve le plus grand nombre d'hôtes au Québec)</p>

10. SOURCES ET CRÉDITS

- Enquête nationale auprès des ménages (ENM), Statistique Canada, 2011, données extraites pour le CQRHT par le Service d'information sur la main-d'œuvre des CSMO (SISMO).
- Enquête sur la population active (EPA), Statistique Canada, 2016, données extraites pour le CQRHT par le SISMO.
- La relance au secondaire en formation professionnelle, 2017, données extraites pour le CQRHT par le SISMO.
- La relance au collégial en formation technique, 2017, données extraites pour le CQRHT par le SISMO.
- Enquête sur les postes vacants et les salaires (EPVS), Statistique Canada, 2017 .
- Module des ressources humaines provincial-territorial du compte satellite en tourisme (MRHPTST), Statistique Canada pour RH Tourisme Canada, 2015
- Enquête sur le recrutement, l'emploi et les besoins de formation des entreprises de cinq employés et plus du Québec (EREFQ), Emploi-Québec, 2015 : Sondage téléphonique réalisé entre le 18 février et le 24 septembre 2015. Le nombre d'entrevues total complétées a été de 31 467 et le taux de réponse de 57 %.
- IMT en ligne d'Emploi Québec consulté en juin 2017 . <http://imt.emploiquebec.gouv.qc.ca>.
- Les problèmes de main-d'œuvre menacent la croissance du tourisme, le Conference Board du Canada et RH Tourisme Canada, 2016 : Le rapport quantifie les répercussions des tendances démographiques et économiques à long terme sur l'offre et la demande de main-d'œuvre dans le secteur du tourisme au Canada.
- Le tourisme, un secteur de choix pour l'emploi, le Conference Board du Canada et RH Tourisme Canada, 2017. Ce rapport présente les résultats d'une enquête menée auprès de la population canadienne au printemps 2016 à titre de suivi à la mise à jour de l'étude sur l'offre et la demande de main-d'œuvre en tourisme de 2015. L'enquête s'est penchée sur les perceptions des Canadiens à l'égard de l'emploi dans le secteur du tourisme et analyse les expériences et compétences acquises par ceux qui ont travaillé dans le secteur. De plus, le rapport examine aussi les perceptions des Canadiens à l'égard des stratégies possibles pour atténuer les pénuries de main-d'œuvre auxquelles le tourisme est confronté.
- Étude sectorielle en restauration, Conseil québécois des ressources humaines en tourisme et Association des restaurateurs du Québec (ARQ), 2015 : <http://cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2015/07/RAPPORT-CQRHT-ARQ-CPMT.pdf> : Sondage réalisé auprès de 358 restaurateurs membres de l'ARQ provenant de toutes les régions du Québec, du 11 au 31 mai 2015.
- Profil et performance en restauration, Association des restaurateurs du Québec (ARQ), 2016 : Sondage web effectué par l'ARQ auprès de 272 propriétaires de restaurants membres, entre le 10 mai et le 10 juin 2016.
- Descriptions de tâches sur le site Internet du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT), <http://cqrht.qc.ca>, Site consulté en août 2017.