

Ce portrait présente les principales données statistiques disponibles sur la profession de directeur des services d'hébergement 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 directeurs des services d'hébergement (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. 14). Le portrait conclut avec un bilan sur la demande et l'offre pour les directeurs des services d'hébergement.

CONTEXTE D'EXERCICE DU MÉTIER

COMPÉTENCES ET FONCTIONS : Les entreprises les plus susceptibles d'embaucher des travailleurs pour cette fonction de travail sont les hôtels, auberges, gîtes du passant, maisons de pension, résidences, centres de villégiatures, terrains de camping, camps de chasse et de pêche, auberges de jeunesse et les autres établissements de l'hébergement. Il s'agit d'un poste cadre avec multiples tâches de gestion, de marketing et de service à la clientèle. Les compétences varient en fonction du type d'établissement où la profession est exercée :

- **Directeur général d'un établissement hôtelier :** Les compétences en gestion sont : voir à la gestion des ressources humaines, financières et matérielles, préparer, participer et donner suite aux rencontres du comité de gestion, élaborer et mettre en œuvre le plan d'action de même que les politiques et procédures de l'entreprise, analyser les rapports d'activité, rapports de prospection et de vente, etc. et en discuter avec les directeurs de service concernés, assurer la coordination entre les différents services de l'établissement, s'assurer de la satisfaction de la clientèle pendant et après son séjour dans l'établissement. Les compétences en marketing sont : prendre part à l'élaboration des prix et des stratégies de promotion, en collaboration avec les directeurs de service concernés et représenter l'établissement auprès des associations sectorielles, des communautés d'affaires, des instances gouvernementales et de la clientèle. La norme détaillée est disponible sur : <http://cqrht.qc.ca/travailler-en-tourisme/hebergement/directeur-directrice-dun-etablissement-hotelier/>.
- **DIRECTEUR DE L'HÉBERGEMENT ET DE LA RÉCEPTION :** Les compétences en gestion sont : voir à la gestion des ressources humaines, financières et matérielles, préparer, participer et donner suite aux rencontres du comité de gestion, travailler en coordination avec les autres services de l'établissement, établir, appliquer et faire

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.

respecter les politiques et procédures de la réception et plus globalement de l'entreprise et établir les prévisions d'occupation. Les compétences en marketing sont : déterminer les prix et les stratégies de promotion de l'hébergement. Les compétences en services sont : s'assurer de la satisfaction de la clientèle pendant et après la prestation du service, gérer et traiter les plaintes, s'il y a lieu et effectuer les tâches du préposé à la réception, au besoin. La norme détaillée est disponible sur : <http://cqrht.qc.ca/travailler-en-tourisme/hebergement/directeur-directrice-de-lhebergementde-la-reception/>.

- **EXPLOITANT DE TERRAIN DE CAMPING** : Les compétences en gestion sont : voir à la gestion des ressources humaines, financières, physiques et matérielles, planifier le développement de l'entreprise et mettre à jour le plan d'affaires, élaborer, mettre à jour, diffuser et voir à l'application d'un plan de gestion des risques et des mesures d'urgence, des politiques et des procédures, des règlements du terrain de camping. Les compétences de service sont : superviser les activités du bureau et de la boutique, procurer au besoin des services particuliers, s'assurer de la satisfaction de la clientèle pendant et après sa consommation du bien ou du service et voir à l'observation et à l'application des règlements de l'entreprise. La norme détaillée est disponible sur : <http://cqrht.qc.ca/travailler-en-tourisme/hebergement/exploitant-exploitante-de-terrain-de-camping/>.

FORMATION ET QUALIFICATIONS REQUISES : Généralement, suivant la formation, de trois à dix années d'expérience dans le domaine de l'hébergement sont exigées. Une expérience comme préposé à la réception ou directeur de services, de même qu'une expérience en supervision et en gestion, constituent des atouts.

SAISONNALITÉ : Les emplois de directeurs des services d'hébergement sont saisonniers dans certains types d'établissements : campings, centres de plein air, centres de ski, etc.

NOUVELLES TECHNOLOGIES : Aucun changement prévisible à court ou moyen terme pouvant avoir une incidence sur les emplois de directeurs des services d'hébergement.

IMPARTITION : La profession de directeurs des services d'hébergement n'est généralement pas sujette à l'impartition.

CONDITIONS DE TRAVAIL : Travail à horaire variable (le directeur peut être appelé en tout temps). Fonction impliquant souvent de longues heures de travail et exigeant parfois de travailler les soirs, les fins de semaine et les jours fériés. Travail qui peut s'effectuer sous pression. Pour ceux qui travaillent dans des secteurs saisonniers, il peut être exigé d'être disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 durant la saison d'exploitation et de passer beaucoup de temps à l'extérieur.

1. RÉPARTITION SECTORIELLE ET GÉOGRAPHIQUE DES DIRECTEURS DES SERVICES D'HÉBERGEMENT

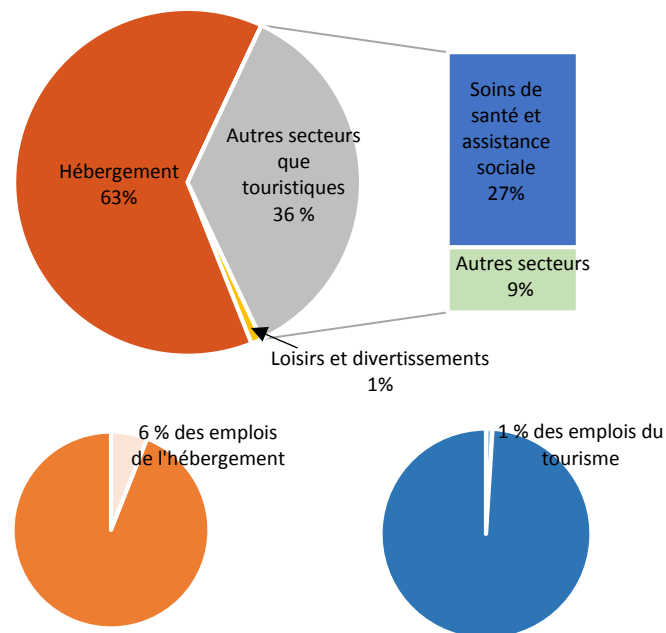
LE QUÉBEC COMPTE EN 2011 PRÈS DE 4 100 DIRECTEURS DES SERVICES D'HÉBERGEMENT DONT SEULEMENT 63 % TRAVAILLENT DANS LE SECTEUR DU TOURISME³ : En 2011, 63 % des directeurs des services d'hébergement travaillaient dans le secteur de l'hébergement et 1 % dans celui des loisirs et divertissements soit à peine plus de 40. Compte tenu de leur faible nombre, les données statistiques secondaires pour les directeurs des services d'hébergement des secteurs de loisirs et divertissements ne sont pas disponibles.

UNE DEMANDE ÉLEVÉE POUR DES DIRECTEURS DES SERVICES D'HÉBERGEMENT EN PROVENANCE DE SECTEURS AUTRES QUE LE TOURISME : En 2011, le secteur des soins de santé et assistance sociale occupe une importante proportion de la demande avec 27 % des directeurs des services d'hébergement du Québec qui y travaillent. Les résidences pour personnes âgées qui connaissent une forte croissance au Québec recrutent beaucoup de leurs directeurs dans le secteur hôtelier.

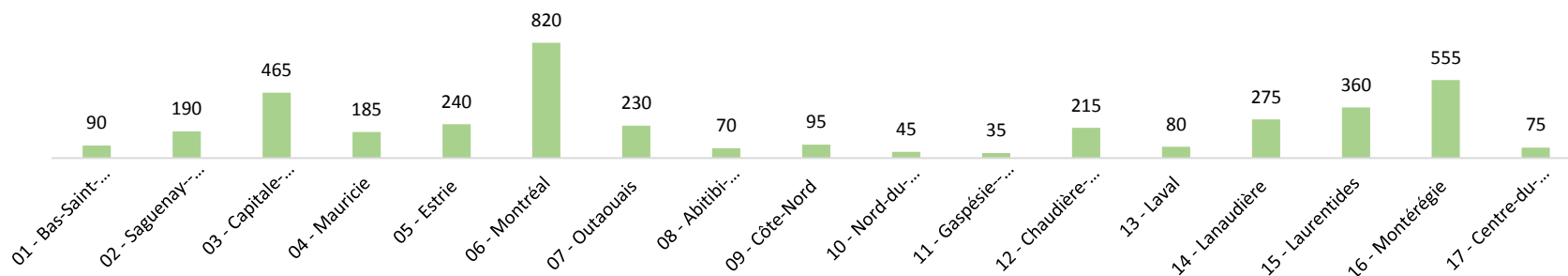
En 2015, les directeurs des services d'hébergement composaient 6 % des emplois de l'hébergement et représentaient à peine 1 % de tous les emplois de l'industrie touristique.

DES NOMBRES ÉLEVÉS DANS LES GRANDS CENTRES : Sans surprise, l'ensemble des directeurs des services d'hébergement sont le plus représentés dans les grands centres avec 45 % de ceux-ci qui travaillent dans les régions de Montréal, de la Montérégie et de la Capitale-Nationale. Les Laurentides en comptent aussi beaucoup (360) soit 9 % des directeurs des services d'hébergement du Québec.

RÉPARTITION DES DIRECTEURS DE L'HÉBERGEMENT, SELON LES SECTEURS, 2011



RÉPARTITION DES DIRECTEURS DES SERVICES D'HÉBERGEMENT PAR RÉGION, TOUS LES SECTEURS, 2011



³ 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, golf et ski), les services de voyages (ex. information touristique) et le transport des personnes.

2. PROFIL DES DIRECTEURS DES SERVICES D'HÉBERGEMENT DU SECTEUR DE L'HÉBERGEMENT

PRÈS DE 2 100 DIRECTEURS DES SERVICES D'HÉBERGEMENT EN 2015 ET UNE BAISSÉ DE 7 % DEPUIS 2010.

UNE PROFESSION QUI SE FÉMINISE : Alors que les emplois de directeur étaient répartis également entre les hommes et les femmes en 2010, ils sont occupés à 66 % par des femmes en 2015. De 2010 à 2015, le nombre d'hommes a diminué de 38 % alors que le nombre de femmes a connu une augmentation de 25 %.

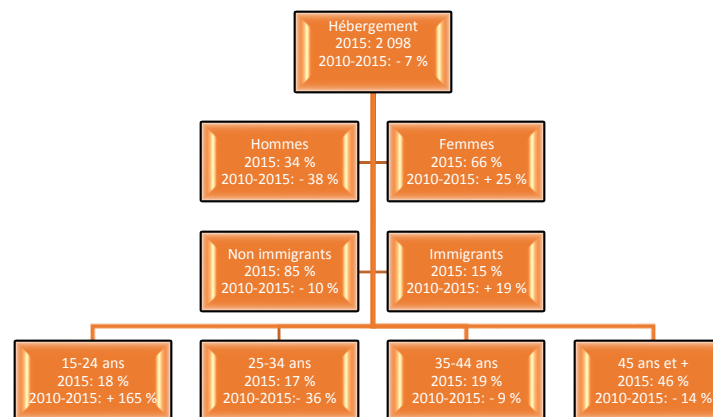
UNE PROPORTION D'IMMIGRANTS EN AUGMENTATION : En 2015, les immigrants occupaient 15 % des emplois de directeurs des services d'hébergement. La proportion d'immigrants en 2015, pour ce métier est inférieure à celle du secteur de l'hébergement (18 %), à celle de l'industrie touristique (17 %) et égale à celle du Québec (15 %). Entre 2010 et 2015, une augmentation notable de 19 % des immigrants a été enregistrée.

UNE FORTE PROPORTION DE 45 ANS ET PLUS ET UNE TRÈS FORTE AUGMENTATION DES 15 À 24 ANS : Les 45 ans et plus sont les plus représentés en 2015 (46 %); ils sont toutefois 14 % moins nombreux en 2010 qu'en 2015. Les trois autres groupes d'âge se situent entre 17 % et 19 % de représentation. Une augmentation importante de la représentation des 15 à 24 ans (165 %) a été enregistrée : ceux-ci sont passés de 144 en 2010 à 381 en 2015.

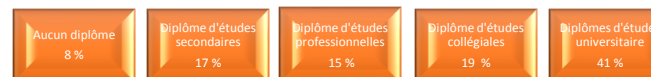
UNE MAIN-D'ŒUVRE TRÈS SCOLARISÉE : En 2011, 41 % des directeurs des services d'hébergement avaient un diplôme d'études universitaires⁴, 19 % un diplôme de niveau collégial, 15 % un diplôme d'études professionnelles. Seulement 17 % avaient seulement un diplôme d'études secondaires et 8 % aucun diplôme.

PROFIL DES DIRECTEURS DES SERVICES D'HÉBERGEMENT DU SECTEUR DE L'HÉBERGEMENT EN 2015

(ET VARIATION 2010-2015)



SCOLARITÉ DES DIRECTEURS DES SERVICES D'HÉBERGEMENT, TOUS LES SECTEURS (2011)



⁴ Les données n'indiquent cependant pas la proportion de diplômés de niveau universitaire qui détiennent un diplôme en hôtellerie ou en gestion.

3. EMPLOI

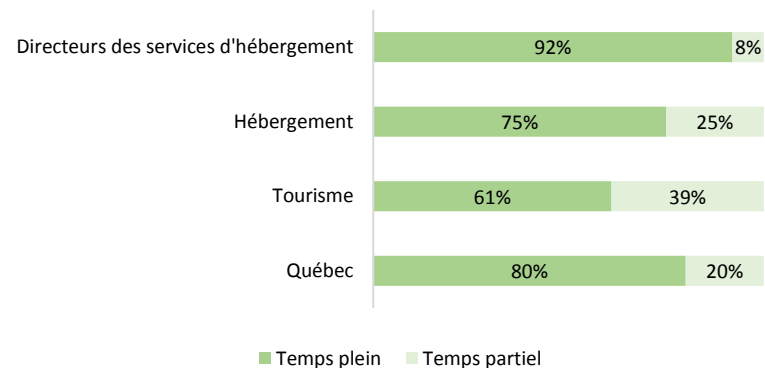
UNE DIMINUTION DES EMPLOIS : De 2010 à 2015, les emplois de directeurs des services d'hébergement ont diminué de 7 %, un taux qui est inférieur à la diminution enregistrée dans le secteur (- 18 %)⁵. Notons que les heures totales travaillées ont diminué encore plus (- 11 %).

ÉVOLUTION DE L'EMPLOI	2010	2015	VARIATION 2010-2015	TENDANCE
SECTEUR DE L'HÉBERGEMENT				
Directeurs des services d'hébergement	2 259	2 098	- 7 %	↘
Secteur de l'hébergement	39 702	32 383	- 18 %	↘↘↘
COMPARAISON				
Industrie touristique	338 159	349 726	+ 3 %	↔↔
Québec	3 906 100	4 081 285	+ 4 %	↔↔

DES EMPLOIS À TEMPS PLEIN⁶ : Les directeurs des services d'hébergement travaillent pour la majorité à temps plein (92 %), une proportion nettement plus élevée que celle des autres emplois en hébergement (75 %), de l'industrie touristique (61 %) et de l'ensemble du Québec (80 %).

De 2010 et 2015, les emplois à temps plein ont cependant enregistré une légère diminution, soit de -2 %

PROPORTIONS SELON LE STATUT D'EMPLOI, 2015



⁵ La très forte diminution des emplois dans le secteur de l'hébergement est en partie attribuable à l'impartition des services de restauration en hébergement vers des entreprises de restauration, une tendance en croissance depuis quelques années.

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. RÉMUNÉRATION⁷

DES CONDITIONS SALARIALES AVANTAGEUSES: En 2015, les directeurs des services d'hébergement gagnent un salaire annuel moyen de 40 820 \$ soit 34 % de plus que celui de la moyenne du secteur de l'hébergement, 48 % de plus que la moyenne de l'industrie touristique et 3 % de plus que la moyenne des salaires pour l'ensemble du Québec.

Par contre, les salaires n'ont augmenté que de 10 % de 2010 à 2015, une augmentation qui est bien inférieure à celle de 21 % enregistrée dans le secteur. Cette augmentation est aussi inférieure à celle de 12 % enregistrée dans l'industrie touristique et celle de 11 % pour l'ensemble du Québec.

SALAIRES ET TRAITEMENTS ANNUELS	2010	2015	VARIATION 2010-2015	TENDANCE
HÉBERGEMENT				
Directeurs des services d'hébergement	37 020	40 820	+ 10 %	↗↗
Secteur de l'hébergement	25 089	30 378	+ 21 %	↗↗↗↗
COMPARAISON				
Industrie touristique	23 912	26 790	+ 12 %	↗↗
Québec	33 525	37 196	+ 11 %	↗↗

LES HEURES MOYENNES TRAVAILLÉES EN HÉBERGEMENT SONT TRÈS ÉLEVÉES MAIS EN DIMINUTION: À 2 136 heures travaillées en moyenne dans l'année, les directeurs des services d'hébergement du secteur de l'hébergement travaillent beaucoup plus que leurs collègues de leur secteur, que l'industrie touristique et que la moyenne du Québec. Les heures annuelles moyennes travaillées ont toutefois diminué de 4 % entre 2010 et 2015.

HEURES ANNUELLES MOYENNES TRAVAILLÉES	2010	2015	VARIATION 2010-2015	TENDANCE
HÉBERGEMENT				
Directeurs des services d'hébergement	2 221	2 136	- 4 %	↔↔
Secteur de l'hébergement	1 636	1 649	+ 1 %	↔↔
COMPARAISON				
Industrie touristique	1 490	1 494	0 %	↔↔
Québec	1 658	1 642	- 1 %	↔↔

UN SALAIRE HORAIRE MOYEN⁸ EN HAUSSE : L'augmentation du salaire annuel moyen combinée à la diminution des heures s'est soldée par une augmentation du salaire horaire moyen de 15 % en 2015, une augmentation qui reste toutefois inférieure à celle du secteur mais qui dépasse les moyennes d'augmentation de l'industrie et de l'ensemble du Québec. Le salaire horaire moyen est légèrement supérieur à la moyenne du secteur (19,11 \$ contre 18,42 \$).

SALAIRE HORAIRE MOYEN	2010	2015	VARIATION 2010-2015	TENDANCE
HÉBERGEMENT				
Directeurs des services d'hébergement	16,67	19,11	+ 15 %	↗↗↗
Secteur de l'hébergement	15,34	18,42	+ 20 %	↗↗↗↗
COMPARAISON				
Industrie touristique	16,05	17,99	+ 12 %	↗↗
Québec	20,22	22,75	+ 13%	↗↗

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 %.

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).

DES SALAIRES MOYENS TRÈS FAIBLES CHEZ LES 15 À 24 ANS : Compte tenu des importantes responsabilités des directeurs des services d'hébergement, le salaire horaire moyen de 10,50 \$ chez les 15-24 ans surprend d'autant plus qu'ils ont augmenté en nombre de 2010 à 2015 passant de 144 à 381 pour constituer 18 % des directeurs. Les salaires les plus bas pourraient être ceux des chefs de réception qui ont moins de responsabilités que les directeurs de l'hébergement ou les directeurs généraux d'hôtel.

SALAIRES HORAIRES MOYENS PAR GROUPE D'ÂGE (2015)	15-24 ANS	25-34 ANS	35-44 ANS	45 ANS ET +	MOYENNE DES DIRECTEURS DES SERVICES D'HÉBERGEMENT
Hébergement	10,50 \$	19,65 \$	23,17 \$	18,90 \$	19,11 \$

À 23,17 l'heure, le salaire horaire moyen des 35-44 ans qui composent 19 % des directeurs est supérieure à la moyenne québécoise.

LES DIRECTEURS À TEMPS PLEIN TRAVAILLENT BEAUCOUP D'HEURES : Les directeurs de 25 ans et plus travaillent en moyenne autour de 47 heures par semaine⁹, ce qui renvoie aux responsabilités multiples de cette profession et qui donne lieu à du temps supplémentaire.

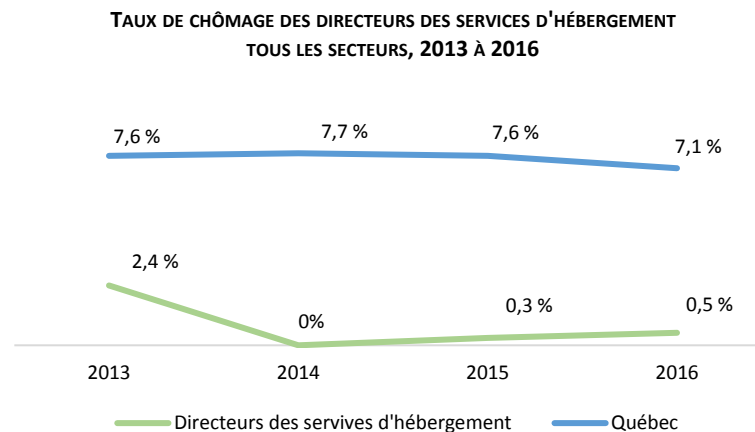
MOYENNE D'HEURES HEBDOMADAIRES TRAVAILLÉES PAR GROUPE D'ÂGE, 2015 (ESTIMATION)	15-24 ANS	25-34 ANS	35-44 ANS	45 ANS ET +	MOYENNE DES DIRECTEURS DES SERVICES D'HÉBERGEMENT
Hébergement	23	47	48	47	43

LE TEMPS PARTIEL EST OCCUPÉ PAR LES 15-24 ANS : Les 15 à 24 ans travaillent en moyenne 23 heures par semaine, c'est le seul groupe d'âge qui affiche moins de 30 heures par semaine.

⁹ Basé sur une estimation de 50 semaines travaillées par année et combinant les emploi à temps partiel et à temps plein : À utiliser avec prudence.

5. TAUX DE CHÔMAGE

DES TAUX DE CHÔMAGE VIRTUELLEMENT NULS : Entre 2013 et 2016, non seulement les taux de chômage des directeurs des services d’hébergement étaient-ils très inférieurs aux moyennes québécoises, ils étaient quasiment nuls. En 2014, le taux de chômage des directeurs des services d’hébergement était même de 0 %!



SELON EMPLOI QUÉBEC, LES TAUX DE CHÔMAGE SONT FAIBLES DANS 7 RÉGIONS AU QUÉBEC ET MODÉRÉS DANS 10 RÉGIONS ET AUCUNE RÉGION NE PRÉSENTE DES TAUX DE CHÔMAGE ÉLEVÉS.

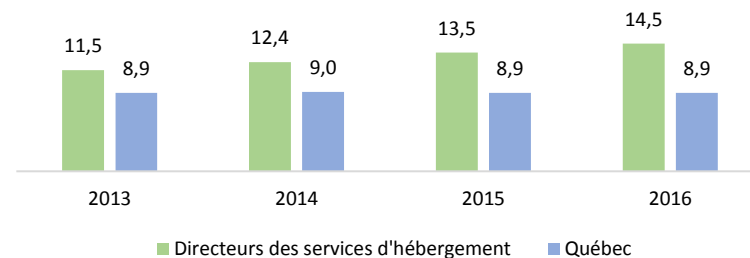
**ÉVALUATION DES TAUX DE CHÔMAGE DES DIRECTEURS DES SERVICES D'HÉBERGEMENT
DANS LES RÉGIONS TOUS LES SECTEURS¹⁰**

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

¹⁰ Estimations d’Emploi-Québec publiés sur l’IMT en ligne (site consulté en août 2017).

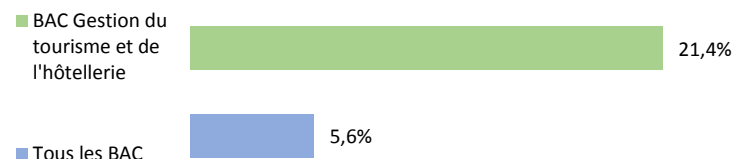
LA DURÉE DE L'EMPLOI DES DIRECTEURS DES SERVICES D'HÉBERGEMENT PRESTATAIRES DE L'ASSURANCE EMPLOI EST SUPÉRIEURE À LA MOYENNE PROVINCIALE : En moyenne, les directeurs des services d'hébergement ont travaillé plus d'années que l'ensemble de la main-d'œuvre du Québec avant de devenir prestataires de l'assurance-emploi (autour de 13 ans contre 9 ans pour l'ensemble de la main-d'œuvre du Québec). Bien que cette donnée s'applique aux directeurs des services d'hébergement de toutes les industries (36 % des directeurs des services d'hébergement travaillent dans des industries non-touristiques), il importe de noter que c'est la durée d'emploi la plus élevée de toutes les professions touristiques étudiées.

DURÉE MOYENNE (ANNÉES) DE L'EMPLOI DES DIRECTEURS DES SERVICES D'HÉBERGEMENT PRESTATAIRES DE L'ASSURANCE-EMPLOI, TOUS LES SECTEURS, 2013 À 2016



LES DIPLÔMÉS DU BAC EN GESTION DU TOURISME ET DE L'HÔTELLERIE AFFICHENT DES TAUX DE CHÔMAGE BEAUCOUP PLUS ÉLEVÉS QUE LA MOYENNE DES DIPLÔMÉS DES BAC AU QUÉBEC : Le taux de chômage en 2015 des diplômés 2013-2014 était de 21,4 % pour les diplômés du BAC en gestion du tourisme et de l'hôtellerie contre 5,6 % pour l'ensemble des diplômés DEC.

TAUX DE CHÔMAGE EN 2015 DES DIPLÔMÉS DE 2013-2014



Cette donnée mérite toutefois d'être contextualisée puisque, dans les faits, on comptait seulement 41 diplômés du BAC en gestion du tourisme et de l'hôtellerie en 2013. Ce qui revient à dire que, avec un taux de chômage 21,4 %, 8 diplômés étaient en recherche d'emploi sur les 41. Nous verrons aussi plus loin que 20 % (8) des diplômés 2011-2012 travaillaient comme Directeurs des services d'hébergement en 2013.

6. DÉPARTS, RÉTENTION ET RECRUTEMENT

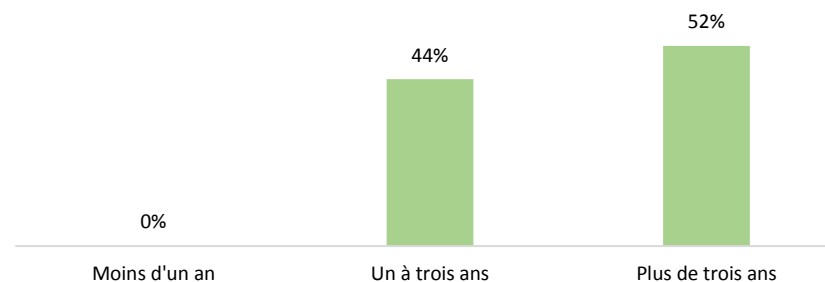
BEAUCOUP DE DÉPARTS POUR CAUSE DE RETRAITE : Selon les données de l'EREFQ¹¹, il y aurait eu 78 départs de directeurs des services d'hébergement en 2014 dans 70 établissements touristiques. Comme il y avait environ 1 300 directeurs des services d'hébergement en tourisme en 2014, la proportion de ceux qui auraient quitté leur emploi en 2014 se situerait autour de 6 %¹².

Des départs à la retraite auraient eu lieu dans 27 des 70 établissements ce qui correspond à 39 % des établissements qui ont enregistré des départs à la retraite en 2014.

DÉPARTS ET EMBAUCHES EN 2014 TOURISME	NOMBRE D'ÉTABLISSEMENTS	MOYENNE DE POSTES PAR ÉTABLISSEMENT	TOTAL DE POSTES (ESTIMÉ)
Départs des directeurs des services d'hébergement - 2014	70	1,12	78
Départs à la retraite des directeurs des services d'hébergement - 2014	27	1,57	43
Embauche de directeurs des services d'hébergement - 2014	43	1,26	54
% des départs 2014 remplacés en 2014			69 %
% d'embauches de personnel saisonniers			6 %

L'EXPÉRIENCE EST UN CRITÈRE D'EMBAUCHE IMPORTANT : Les données de l'EREFQ montrent que la majorité des employeurs de l'industrie touristique (52 %) exigent plus de trois ans d'expérience pour ce poste. Les autres (44 %) ne demandent que de un à trois ans d'expérience.

EXPÉRIENCE DEMANDÉE POUR LES DIRECTEURS DES SERVICES D'HÉBERGEMENT, TOURISME, 2014



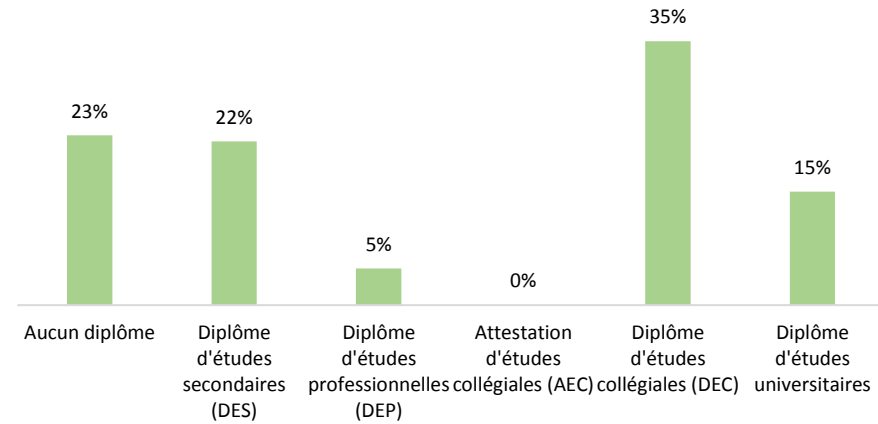
¹¹ Enquête sur le recrutement, l'emploi et les besoins de formation des entreprises de cinq employés et plus du Québec, 2015.

¹² Ratio à utiliser avec prudence (s'appuie sur deux bases de données distinctes)

**DPLÔME DEMANDÉ POUR LES DIRECTEURS DES SERVICES D'HÉBERGEMENT, TOURISME
2014**

DES EXIGENCES DE FORMATION PARTAGÉES : D'un côté, 45 % des employeurs n'exigent aucun diplôme (23 %) ou seulement un diplôme d'études secondaires (22%). De l'autre, 55 % des employeurs exigent soit un diplôme d'études collégiales (35 %), un diplôme d'études universitaires (15 %) ou un DEP (5%).

Rappelons ici cependant qu'au plan statistique, cette profession inclut autant les directeurs généraux, les directeurs de l'hébergement que les chefs de réception.



7. MAIN-D'ŒUVRE (OFFRE)

UNE CARRIÈRE PROFESSIONNELLE : Une étude du Conference Board¹³ réalisée pour RH Tourisme Canada a révélé que pour 50 % des canadiens, la profession de directeurs des services d'hébergement est une carrière professionnelle. Seulement 39 % la perçoivent comme un tremplin vers d'autres emplois et 5 % comme un emploi temporaire.

PERCEPTION DES CANADIENS À L'ÉGARD DU PARCOURS PROFESSIONNEL DE DIRECTEURS DES SERVICES D'HÉBERGEMENT EN TOURISME (2017)	%
Emploi temporaire seulement	5%
Tremplin vers d'autres emplois	39%
Carrière professionnelle	50%
Ne sait pas	6%

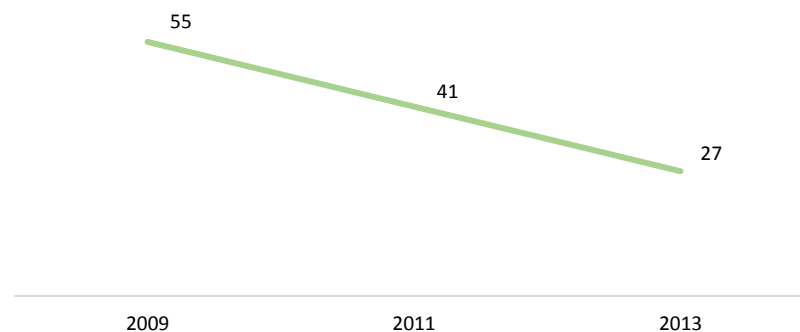
UNE PROFESSION DES PLUS ATTRAYANTES : Selon la même étude, l'attrait de la profession de directeurs des services d'hébergement est très élevé avec 23,5 % de québécois qui la considèrent extrêmement attrayante et 50,3 % un peu attrayante. De fait, seulement 5,9 % la considère un peu rebutante ou extrêmement rebutante.

ATTRAIT DES EMPLOIS DE DIRECTEURS DES SERVICES D'HÉBERGEMENT DANS LE SECTEUR DU TOURISME / QUÉBEC (2017)	%
Extrêmement attrayant	23,5%
Un peu attrayant	50,3%
Ni attrayant ni rebutant	16,9%
Un peu rebutant	4,2%
Extrêmement rebutant	1,7%
Ne sait pas	3,4%

¹³ Le tourisme, un secteur de choix pour l'emploi, le Conference Board of Canada et RH Tourisme Canada, 2017

FORTE DIMINUTION DU NOMBRE DE DIPLÔMÉS DU BAC EN GESTION D'UN ÉTABLISSEMENT DU TOURISME ET DE L'HÔTELLERIE CHAQUE ANNÉE : De 2009 à 2013, le nombre de diplômés du BAC a diminué de 51 %.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DIPLÔMÉS BAC EN GESTION DU TOURISME ET DE L'HÔTELLERIE, 2009-2011-2013



UN IMPACT NÉGLIGEABLE DU BAC SUR LA PROFESSION : SEULEMENT 8 DIPLÔMÉS DU BAC EN GESTION DU TOURISME ET DE L'HÔTELLERIE EN 2011-2012 EXERÇAIENT LA PROFESSION DE DIRECTEURS DES SERVICES D'HÉBERGEMENT EN 2013.

PROGRAMME DE FORMATION	NBRE DE DIPLÔMÉS 2011-2012	NBRE ET % QUI TRAVAILLENT COMME DIRECTEURS DE LA RESTAURATION EN 2013
BAC Gestion du tourisme et de l'hôtellerie	41	8 (20 %)

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

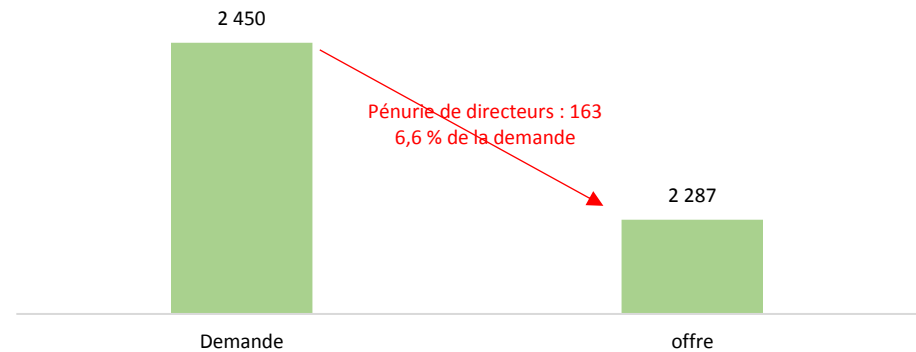
SELON EMPLOI QUÉBEC, 7 RÉGIONS PRÉSENTENT UNE DEMANDE MODÉRÉE DE DIRECTEURS DES SERVICES D'HÉBERGEMENT ET 10 RÉGIONS NE PRÉSENTENT QU'UNE DEMANDE FAIBLE.

TOUJOURS SELON EMPLOI-QUÉBEC, AUCUNE RÉGION NE MANIFESTENT UNE DEMANDE ÉLEVÉE OU DES SIGNES DE DÉFICIT ENTRE L'OFFRE ET LA DEMANDE POUR LES DIRECTEURS DES SERVICES D'HÉBERGEMENT.

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

SELON RH TOURISME CANADA ET LE CONFERENCE BOARD, LA PÉNURIE DE DIRECTEURS DES SERVICES D'HÉBERGEMENT SERA PLUTÔT FAIBLE EN 2035 : 163 NE SERAIENT PAS COMBLÉS, SOIT 6,6 % DE LA DEMANDE.

ESTIMATIONS DE L'OFFRE ET DE LA DEMANDE DE DIRECTEURS DES SERVICES D'HÉBERGEMENT, QUÉBEC, TOURISME, 2035



9. BILAN DE L'OFFRE ET LA DEMANDE

DEMANDE (BESOINS EN MAIN-D'ŒUVRE)

Diminution de la demande en termes d'emplois mais surtout en termes d'heures travaillées.

Demande régionale estimée à faible ou modérée.

Demande surtout pour des candidats expérimentés (plus de 3 ans).

Demande inégale par rapport au niveau de scolarité des candidats.

Demande pour du temps plein majoritairement.

Demande saisonnière dans certains types d'établissements comme les campings et les centres de plein air.

Des signes de très bonne rétention comme en témoignent les taux de chômage quasi nuls et la longue durée des emplois.

OFFRE (MAIN-D'ŒUVRE DISPONIBLE)

Profession en tourisme parmi les plus attrayantes et considérée comme une carrière professionnelle.

Main-d'œuvre très scolarisée qui se diversifie : plus de jeunes, plus de femmes, plus d'immigrants.

Impact quasi nul du BAC sur l'offre.

FORCES

Salaire élevé et en légère augmentation.

Nombre élevé d'heures mais horaires moins contraignantes.

Profils des candidats souvent hétérogènes du point de vue de l'expérience et des programmes de formation donc recrutement diversifié.

Durée de l'emploi supérieure à la moyenne québécoise qui suppose une très bonne rétention.

Pour plusieurs, la perspective de pouvoir éventuellement accéder à un poste de directeur est une motivation à continuer de travailler dans le secteur de l'hôtellerie.

ENJEUX

Poste clé pour les établissements.

Les résidences pour personnes âgées font une vive concurrence au secteur de l'hôtellerie pour s'accaparer leurs directeurs expérimentés.

Compte tenu de l'importance accordée à l'expérience dans cette profession, la capacité des établissements à assurer la rétention des meilleurs membres du personnel est essentielle pour pouvoir disposer d'un bassin de candidats qualifiés aux postes de directeurs des services d'hébergement.

10. SOURCES ET CRÉDITS

- Étude sectorielle en hébergement, Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT) et Association des hôteliers du Québec (AHQ), 2016 : http://cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2015/07/Etude_sectorielle_hotellerie_Avril2016.pdf : L'objectif de cette étude est de circonscrire les principales problématiques en ressources humaines vécues par les hôteliers du Québec. Les données recueillies dans le cadre de cette étude proviennent principalement de deux sources : analyse documentaire et sondage en ligne. Un sondage a été mené auprès de 840 gestionnaires d'établissements hôteliers québécois, à partir d'une liste fournie par l'Association Hôtellerie Québec et Hôtellerie Champêtre, du 24 février au 14 mars 2016. Le sondage a permis de recueillir les réponses de 223 hôteliers, ce qui représente un taux de réponse de 27%.
- Enquête sur le recrutement, l'emploi et les besoins de formation des entreprises de cinq employés et plus du Québec (EREFO), Emploi-Québec, 2015 : Enquête commandée par le ministère de l'emploi et de la Solidarité sociale à Emploi-Québec et effectuée par le biais d'entrevues téléphoniques entre le 18 février et 24 septembre 2015. Le nombre d'entrevues total complétées a été de 31 467 avec un taux de réponse de 57 %. Cette enquête avait pour but de dresser un portrait des besoins des entreprises en matière de main-d'œuvre, de formation et de gestion des ressources humaines.
- Service commun CSMO à partir de l'Enquête nationale auprès des ménages (ENM), Statistique Canada, 2011.
- Service commun CSMO à partir du Ministère de l'Éducation de de l'Enseignement supérieur. Adapté de l'enquête : La relance à l'université, 2015. L'enquête La Relance à l'université a pour objet de décrire la situation des personnes diplômées de la formation universitaire environ vingt mois après l'obtention du diplôme. Les enquêtes de 2013 et de 2011, dont les résultats sont également présentés dans la présente brochure, visaient les personnes diplômées des promotions de 2011 et de 2009. Elle fournit une information fiable et actualisée sur l'intégration au marché du travail des nouvelles et des nouveaux titulaires d'un baccalauréat ou d'une maîtrise, et ce, aussi bien par discipline et par domaine d'études que pour l'ensemble du Québec. Pour obtenir les résultats qui se rapportent aux personnes diplômées de la formation universitaire (Baccalauréat ou maîtrise), l'étude a utilisé la méthode du recensement. Entre le 15 avril et le 28 août 2015, une enquête a été menée. Elle comprenait un sondage téléphonique et un sondage en ligne. Cette enquête visait 33 369 titulaires d'un baccalauréat et 9 037 titulaires d'une maîtrise de la promotion de 2013. Nous avons obtenu un taux de réponse global de 63 %, ce qui correspond aux normes reconnues pour de telles études : http://www.education.gouv.qc.ca/fileadmin/administration/librairies/documents/Ministere/acces_info/Statistiques/Enquetes_Relance/Universite_Bac_Maitrise/Relance_universite_Bac-Mai_Brochure_2015_VF.pdf site consulté en juillet 2017.
- Registre des inscriptions du Conseil Québécois des Ressources humaines en tourisme, CQRHT, données internes 2011-2017.
- Le tourisme, un secteur de choix pour l'emploi, le Conference Board of Canada et RH Tourisme Canada, 2017 : <http://emerit.ca/product/LMIPER1.0-OL-F/en> : 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.
- Service commun CSMO à partir de l'Enquête sur la population active (EPA), Statistique Canada, 2016.
- Perspective d'emplois par région sur l'IMT en ligne d'Emploi-Québec. <http://imt.emploiquebec.gouv.qc.ca>, Site consulté août 2017.
- Module des ressources humaines provincial-territorial du compte satellite en tourisme (MRHPTST), RH Tourisme Canada, 2015
- Description de tâches, Conseil Québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT), <http://cqrht.qc.ca>, Site consulté en août 2017.