

Ce portrait présente les principales données statistiques disponibles sur la profession de réceptionnistes d'hôtel 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 le profil démographique et la répartition géographique des réceptionnistes d'hôtel (p. 3), 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. 14) et les prévisions de l'offre et de la demande (p. 17). Il conclut avec un bilan sur l'offre et de la demande de réceptionnistes d'hôtel.

#### CONTEXTE D'EXERCICE DE LA PROFESSION

**COMPÉTENCES ET FONCTIONS :** Les principaux métiers exercés par les travailleurs dont la profession est classée sous le code *CNP 6525 -Réceptionnistes d'hôtel* sont : **préposés à la réception, vérificateurs de nuit et concierges**. Les normes professionnelles pour ces fonctions sont les suivantes :

- **PRÉPOSÉS À LA RÉCEPTION :** Compétences en lien avec les réservations : Préciser les besoins du client et ouvrir son dossier, proposer des forfaits et des plus-values, confirmer, modifier ou annuler une réservation. Compétences concernant les arrivées et départs de la clientèle : Accueillir les clients à leur arrivée, vérifier les données de la réservation et proposer des services complémentaires, obtenir des garanties de paiement, assigner les chambres, remettre les clés et fournir au client les renseignements utiles sur l'établissement, vérifier la satisfaction des clients qui quittent, finaliser la note, faire approuver les frais de séjour, percevoir le paiement et remettre une copie de la transaction au client, récupérer les clés et autres items, offrir d'effectuer d'autres réservations. Les compétences en service à la clientèle : Promouvoir les services de l'établissement, les attraits touristiques et les différentes activités de la région et effectuer des réservations au besoin, recevoir le courrier ou les messages destinés aux clients et en assurer la distribution, assurer la sécurité des clients et de leurs biens, répondre aux demandes des clients (appels de réveil, changement de chambre, etc.), traiter les commentaires et les plaintes des clients et en assurer le suivi. Les compétences en lien avec le suivi administratif : Vérifier les registres quotidiens, les comptes des clients, les états de caisse et les pièces justificatives, transmettre aux différents services de l'établissement les besoins associés aux réservations et aux demandes de la clientèle, produire et vérifier les rapports journaliers, assurer la disponibilité du matériel et le suivi relatif aux services offerts aux clients, assurer la coordination avec les différents services (salle à manger, salles de réunion, service aux chambres, etc.). La norme détaillée est disponible sur : <http://cqrht.qc.ca/travailler-en-tourisme/hebergement/prepose-preposee-a-la-reception/>.

<sup>1</sup> Le générique masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

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

- **VÉRIFICATEURS DE NUIT** : Classifier les transactions commerciales effectuées au cours de la journée, vérifier et corriger l'enregistrement des transactions et mettre à jour les notes des clients de l'hôtel, balancer les comptes et fermer les caisses des différents points de vente et de la réception, préparer le dépôt interne, mettre à jour le registre de la clientèle, produire le rapport journalier des revenus, calculer les prévisions d'occupation, produire et transmettre des rapports auxiliaires à la direction, assurer les tâches de préposé à la réception durant la nuit. La norme détaillée est disponible sur : <http://cqrht.qc.ca/travailler-en-tourisme/hebergement/verificateur-verificatrice-de-nuit/>.
- **CONCIERGES** : Classifier les transactions commerciales effectuées au cours de la journée, vérifier et corriger l'enregistrement des transactions et mettre à jour les notes des clients de l'hôtel, balancer les comptes et fermer les caisses des différents points de vente et de la réception, préparer le dépôt interne, mettre à jour le registre de la clientèle, produire le rapport journalier des revenus, calculer les prévisions d'occupation, produire et transmettre des rapports auxiliaires à la direction, assurer les tâches de préposé à la réception durant la nuit. La norme détaillée est disponible sur : <http://cqrht.qc.ca/travailler-en-tourisme/hebergement/concierge/>.

**FORMATION ET QUALIFICATIONS REQUISES** : Un programme DEP de *Réception en hôtellerie* est offert. Le DEC en *Techniques de gestion hôtelière* présente aussi une bonne avenue de formation pour les réceptionnistes. Le DEC en *Techniques de tourisme : spécialisation en mise en valeur de produits touristiques* est aussi une porte d'entrée vers la profession de réceptionniste. Malgré la disponibilité de formations, une majorité de réceptionnistes apprennent leur métier en entreprise.

**SAISONNALITÉ** : Les emplois de réceptionnistes ne sont pas en majorité des emplois saisonniers mais ils peuvent l'être dans certaines régions éloignées où le secteur de l'hébergement est fortement dépendant du tourisme estival (parfois même hivernal). Des postes temporaires en période de fort achalandage notamment en été peuvent aussi être créés pour répondre aux hausses saisonnières.

**NOUVELLES TECHNOLOGIES** : L'automatisation pourrait avoir des impacts sur le nombre d'emplois; par exemple en augmentant les opérations libre-service pour les enregistrements et les départs. Les nouvelles technologies ne peuvent cependant pas combler les attentes toujours élevées des clientèles pour un service personnalisé. En ce sens, la profession est appelée à évoluer avec des préposés à la réception qui auront davantage un rôle de concierge ou de guide à jouer.

**IMPARTITION** : Les postes de réceptionnistes sont peu ou pas sujets à l'impartition.

**CONDITIONS DE TRAVAIL** : Fonctions exigeant de travailler les soirs, la nuit (pour les vérificateurs), les fins de semaine ou les jours fériés.

# 1. PROFIL DÉMOGRAPHIQUE ET RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES RÉCEPTIONNISTES D'HÔTEL

**PLUS DE 5 000 RÉCEPTIONNISTES D'HÔTEL AU QUÉBEC.**

**UNE PROFESSION MAJORITAIREMENT FÉMININE MAIS AVEC UNE BONNE REPRÉSENTATION D'HOMMES :** En 2015, 60 % de femmes travaillaient comme réceptionnistes contre 40 % d'hommes. Le nombre de femmes a fléchi sensiblement depuis 2010 diminuant de 10 % alors que le nombre d'hommes a augmenté de 8 %.

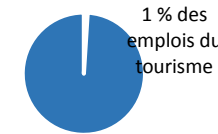
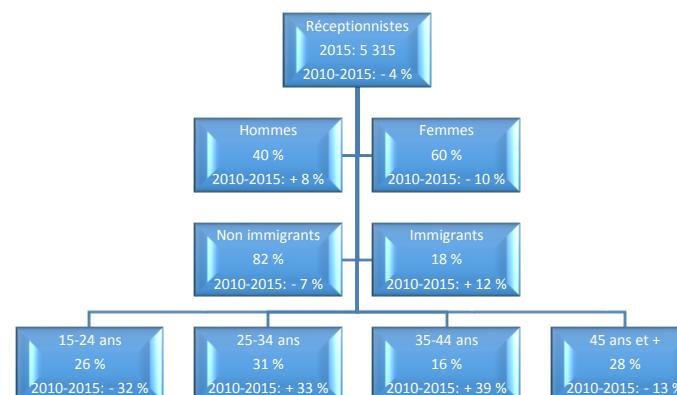
**UNE AUGMENTATION DE LA PARTICIPATION DES IMMIGRANTS:** Les immigrants occupent 18 % des emplois de réceptionnistes en 2015 et leur nombre a augmenté de 12 % depuis 2010. Cette augmentation est à peu près égale à celle observée dans le secteur du tourisme (+ 13 %) mais en-dessous de celle observée à l'échelle du Québec (+ 17 %).

**UNE VARIÉTÉ DE GROUPES D'ÂGE OÙ LES 25-44 ANS SONT EN AUGMENTATION:** Les 25-34 ans sont les plus représentés (31 % des réceptionnistes) suivi des 45 ans et plus (28 % des réceptionnistes). Le nombre de ces derniers est cependant en baisse depuis 2010 (- 13 %). La proportion de réceptionnistes âgés entre 15 et 24 ans est en forte diminution depuis 2010 (- 32 %). Malgré une forte hausse de + 39 % chez les 35-44 ans; ce groupe reste faiblement représenté (16 % des réceptionnistes).

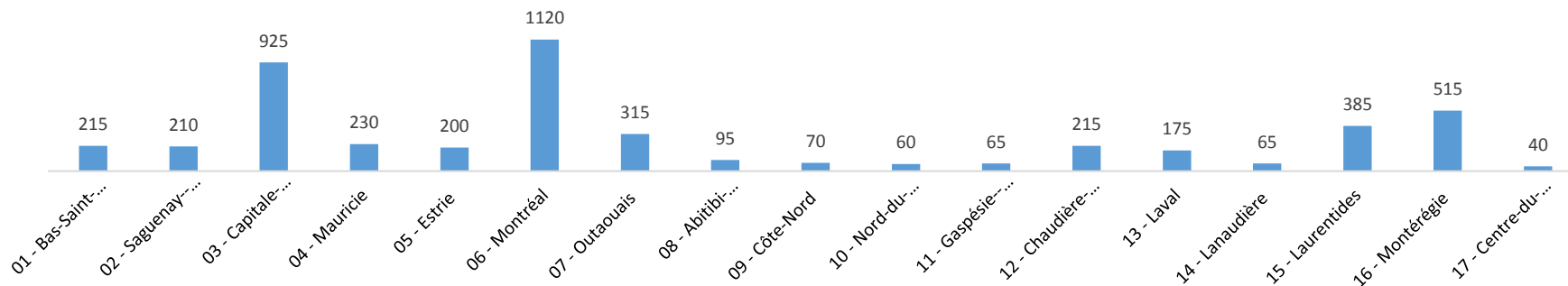
En 2015, les réceptionnistes représentaient 16 % de tous les emplois du secteur de l'hébergement et 1 % des emplois du secteur du tourisme.

En 2011, la majorité (53 %) travaillaient dans les grands centres (Montréal, Capitale-Nationale et Montérégie).

**PROFIL DES RÉCEPTIONNISTES D'HÔTEL EN 2015  
(ET VARIATION 2010-2015)**

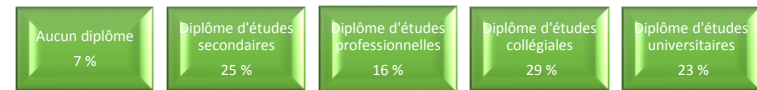


**RÉPARTITION RÉGIONALE DES EMPLOIS DE RÉCEPTIONNISTES, TOUS LES SECTEURS, 2011**



**UNE MAIN-D'ŒUVRE TRÈS SCOLARISÉE** : 16 % ont un diplôme d'études professionnelles<sup>3</sup>, 29 % ont un diplôme d'études collégiales et 23 % un diplôme d'études universitaires. Seulement 7 % des réceptionnistes n'ont aucun diplôme.

**SCOLARITÉ DES RÉCEPTIONNISTES D'HÔTEL, TOUS LES SECTEURS (2011)**



---

<sup>3</sup> Les données n'indiquent cependant pas la proportion de diplômés de niveau DEP qui détiennent un DEP en réception en hôtellerie ou de niveau DEC qui détiennent un DEC en Technique de gestion hôtelière ou en Technique de tourisme : Spécialisation en mise en valeur de produits touristiques.

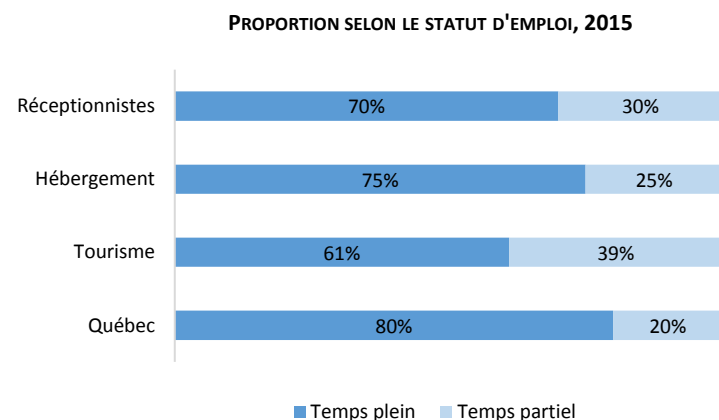
## 2. EMPLOI

**UNE LÉGÈRE DIMINUTION DES EMPLOIS ACCOMPAGNÉE D'UNE FORTE DIMINUTION DES HEURES TOTALES TRAVAILLÉES :** Les emplois ont diminué de 4 % et les heures travaillées de 11 %. Une telle diminution des emplois n'est pas en phase avec les hausses observées dans l'industrie touristique et dans l'ensemble du Québec (+3 % et + 4 % au chapitre des emplois).

Notons que la diminution de 18 % des emplois dans le secteur de l'hébergement est en partie attribuable à l'impartition des services de restauration à des entreprises de restauration, une tendance observée dans les dernières années et qui a eu pour effet de transférer des emplois du secteur de l'hébergement au secteur de la restauration.

ÉVOLUTION DE L'EMPLOI	2010	2015	VARIATION 2010-2015	TENDANCE
<b>Hébergement</b>				
Réceptionnistes	5 345	5 135	- 4 %	↔
Secteur de l'hébergement	16 549	14 763	-18 %	↓↓↓
COMPARAISON				
Industrie touristique	338 159	349 726	+3 %	↔
Québec	3 906 100	4 081 285	+4 %	↔

**DES EMPLOIS EN MAJORITÉ À TEMPS PLEIN<sup>4</sup> EN LÉGÈRE AUGMENTATION DEPUIS 2010 :** La proportion des emplois à temps plein chez les réceptionnistes d'hôtel a augmenté de 3 % depuis 2010. À 70 %, la proportion des réceptionnistes travaillant à temps plein en 2015 est plus élevée que celle de l'ensemble du secteur touristique.



<sup>4</sup> 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.

### 3. RÉMUNÉRATION<sup>5</sup>

#### DES CONDITIONS SALARIALES EN NETTE PROGRESSION.

**UNE TRÈS FORTE AUGMENTATION DU SALAIRE HORAIRE MOYEN :** De 2010 à 2015, le salaire horaire moyen<sup>6</sup> des réceptionnistes a bondi de 27 %, une augmentation supérieure de beaucoup à celles enregistrées dans le secteur de l'hébergement, dans l'industrie touristique et dans l'ensemble du Québec.

SALAIRE HORAIRE MOYEN	2010	2015	VARIATION 2010-2015	TENDANCE
<b>HÉBERGEMENT</b>				
Réceptionniste	12,78	16,19	+ 27 %	↗↗↗↗
Secteur de l'hébergement	15,04	18,48	+ 20 %	↗↗↗
<b>COMPARAISON</b>				
Industrie touristique	16,05	17,99	+ 12 %	↗↗
Québec	20,22	22,75	+ 13%	↗↗

**UNE DIMINUTION DES HEURES ANNUELLES MOYENNES TRAVAILLÉES:** Même si la proportion d'emplois à temps plein a augmenté, les réceptionnistes travaillent en moyenne moins d'heures en 2015 qu'en 2010. Alors que les heures annuelles moyennes travaillées sont restées plutôt stables dans le secteur de l'hébergement comme ailleurs dans l'industrie touristique et l'ensemble du Québec, elles ont diminué de 8 % chez les réceptionnistes.

HEURES ANNUELLES MOYENNES TRAVAILLÉES	2010	2015	VARIATION 2010-2015	TENDANCE
<b>Hébergement</b>				
Réceptionnistes	1 738	1 604	-8 %	↘
Secteur de l'hébergement	1 751	1 715	+1 %	↔↔
<b>COMPARAISON</b>				
Industrie touristique	1 490	1 475	0 %	↔↔
Québec	1 658	1 635	-1 %	↔↔

**UNE IMPORTANTE AUGMENTATION DES SALAIRES ANNUELS :** Les salaires annuels ont augmenté de 17 %. Cette augmentation substantielle est bien au-dessus des moyennes de l'industrie et du Québec mais reste toutefois en-dessous de la moyenne du secteur.

SALAIRES ET TRAITEMENTS (\$)	2010	2015	VARIATION 2010-2015	TENDANCE
<b>HÉBERGEMENT</b>				
Réceptionnistes	22 209	25 964	+ 17 %	↗↗↗
Secteur de l'hébergement	26 341	33 031	+ 21 %	↗↗↗↗
<b>COMPARAISON</b>				
Industrie touristique	23 912	26 790	+ 12 %	↗↗
Québec	33 525	37 196	+ 11 %	↗↗

<sup>5</sup> 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 %.

<sup>6</sup> 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 SIGNES DE RÉTENTION DU PERSONNEL:** Les salaires horaires moyens augmentent avec l'âge des réceptionnistes. Si on suppose que les échelles salariales montent avec l'ancienneté, cette donnée pourrait indiquer qu'un certain succès est enregistré en matière de rétention des réceptionnistes. Les salaires horaires moyens plus bas des 45 ans et plus pourraient indiquer que ce groupe d'âge constitue aussi un bassin de recrutement.

Salaire horaire moyen par groupe d'âge <sup>2</sup>	15-24 ANS	25-34 ANS	35-44 ANS	45 ANS ET +
Hébergement	12,98 \$	14,52 \$	21,69 \$	16,87 \$

**UNE MOYENNE D'HEURES RELATIVEMENT ÉLEVÉE POUR TOUS LES GROUPES D'ÂGE :** Le temps partiel est effectué presque exclusivement par les jeunes; ceux-ci travaillent néanmoins plusieurs heures avec une moyenne de 26 heures par semaine. Le temps plein est surtout effectué par les 25 ans et plus allant d'une moyenne de 32 heures par semaine pour les 25 à 34 ans à 36 heures par semaine pour les 45 ans et plus.

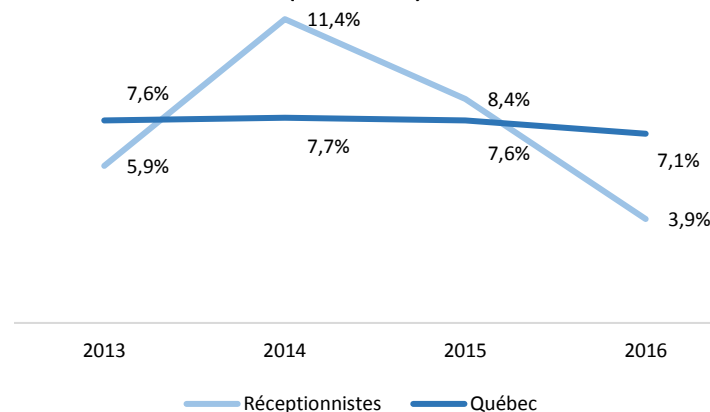
MOYENNE D'HEURES HEBDOMADAIRES <sup>7</sup> TRAVAILLÉES PAR GROUPE D'ÂGE, 2015 (ESTIMATION)	15-24 ANS	25-34 ANS	35-44 ANS	45 ANS ET +	MOYENNE RÉCEPTIONNISTES D'HÔTEL
Hébergement	26	32	35	36	<b>32</b>

<sup>7</sup> Basé sur une estimation de 50 semaines travaillées par année (emplois à temps partiel et temps plein confondus) : à utiliser avec prudence.

## 4. TAUX DE CHÔMAGE

**DES TAUX DE CHÔMAGE QUI FLUCTUENT GRANDEMENT MAIS QUI SONT EN 2016 BEAUCOUP PLUS BAS QUE LA MOYENNE QUÉBÉCOISE:** En 2013, alors que l'emploi des réceptionnistes était à la hausse, le taux de chômage des réceptionnistes était beaucoup plus bas que la moyenne québécoise. Inversement, en 2014 alors que l'emploi était à la baisse, il était sensiblement plus élevé que la moyenne québécoise. En 2016, leur taux de chômage est très bas, soit 3,2 %, 4,2 % de moins que la moyenne provinciale de 7,1 %.

TAUX DE CHÔMAGE, RÉCEPTIONNISTES D'HÔTEL, TOUS LES SECTEURS, (2013 À 2016)



ÉVALUATION DES TAUX DE CHÔMAGE DES RÉCEPTIONNISTES D'HÔTEL EN RÉGION<sup>8</sup>

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

\* Région où la saisonnalité est importante pour le métier de réceptionniste d'hôtel

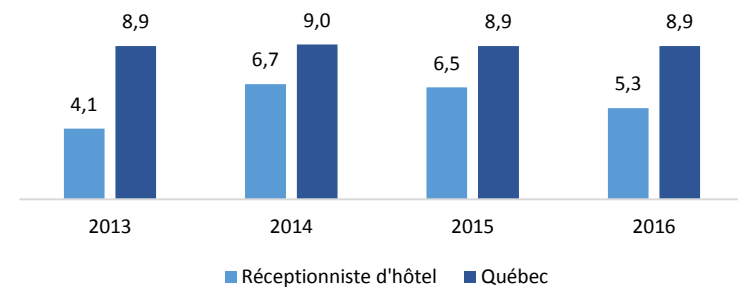
**DES TAUX DE CHÔMAGE VARIÉS SELON LES RÉGIONS :** Selon Emploi Québec, les deux régions où le taux de chômage est élevé sont des régions où la saisonnalité est importante. Autrement, Emploi Québec estime que les taux de chômage sont faibles dans 6 régions et modérés dans 9 autres.

<sup>8</sup> Estimations d'Emploi-Québec publiés sur l'IMT en ligne (site consulté en août 2017).



**LA DURÉE DE L'EMPLOI DES RÉCEPTIONNISTES D'HÔTEL PRESTATAIRES DE L'ASSURANCE-EMPLOI EST BEAUCOUP PLUS COURTE QUE LA MOYENNE PROVINCIALE :** En moyenne, les réceptionnistes ont généralement travaillé 37 % moins d'années que l'ensemble de la main-d'œuvre du Québec avant de devenir prestataires de l'assurance-emploi (une moyenne de 5,6 ans sur 4 ans pour une moyenne de 9 ans pour l'ensemble de la main-d'œuvre du Québec).

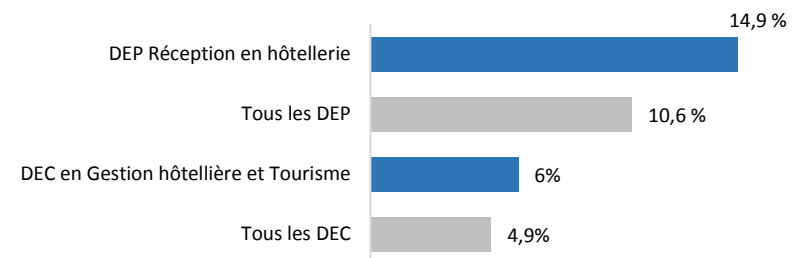
**DURÉE MOYENNE DE L'EMPLOI DES RÉCEPTIONNISTES D'HÔTEL PRESTATAIRES DE L'ASSURANCE-EMPLOI, TOUS LES SECTEURS, 2013 À 2016**



**DES TAUX DE CHÔMAGE CHEZ LES DIPLÔMÉS PLUS ÉLEVÉS QUE CEUX DE L'ENSEMBLE DES DIPLÔMÉS DE LEUR NIVEAU RESPECTIF :** Le taux de chômage en 2015 des diplômés de 2013-2014 du DEP en *Réception en hôtellerie* était de 14,9 %; soit beaucoup plus élevé que le taux de chômage de tous les diplômés de niveau DEP qui était de 10,6 %.

Les diplômés de *Techniques de gestion hôtelière* et de *Techniques de tourisme : spécialisation en mise en valeur de produits touristiques*<sup>9</sup> affichait un taux de chômage plus bas soit 6 %. Ici encore ce taux était plus élevé que celui de l'ensemble des diplômés de niveau DEC qui était de seulement 4,9 %.

**TAUX DE CHÔMAGE EN 2015 DES DIPLÔMÉS DE 2013-2014**



<sup>9</sup> Nous verrons plus loin que 32 % des diplômés de 2011 pour ce programme travaillaient comme réceptionnistes en 2013.

## 5. DÉPARTS, RÉTENTION ET RECRUTEMENT

**BEAUCOUP DE DÉPARTS D'EMPLOYÉS :** Bien que les salaires par groupe d'âge signalent du succès en matière de rétention des réceptionnistes, l'année 2014 a connu beaucoup de départs (évidents aussi par les taux de chômage élevés en 2014). Les données de l'Enquête sur le recrutement, l'emploi et la formation (EREFQ)<sup>10</sup> évaluent les départs de réceptionnistes à 1 106, ce qui représente environ 23 % des emplois de réceptionnistes en 2014 (basé sur le nombre de réceptionnistes en 2014 selon Statistique Canada).

De ces départs, seulement 78 % ont été remplacés en 2014 : 74 % de ceux-ci étaient des emplois à l'année et 26 % des emplois saisonniers. Une explication du faible taux de remplacement peut être que l'année 2014 n'a pas été une année particulièrement florissante pour le secteur de l'hébergement.

Départs et embauche en 2014	Nombre établissements	Moyenne de postes par établissement	Total de postes (estimé)
Départs des employés	373	2,97	1 106
Total des embauches	338	2,56	867
Embauches de personnel à l'année	n/d	n/d	642
Embauches de personnel saisonnier	n/d	n/d	225
% des départs 2014 remplacés en 2014			78 %
% d'embauches de personnel à l'année			74 %
% d'embauches de personnel saisonnier			26 %

**DES DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT POUR CERTAINS HÔTELIERS :** Selon l'étude sectorielle de main-d'œuvre en hôtellerie, le poste de préposé à la réception est le plus difficile à combler pour 10 % des hôteliers et celui d'auditeur de nuit pour 13 %. Le poste de préposé à la réception compte parmi les trois postes les plus difficiles à combler pour 40 % des hôteliers alors que cette proportion est de 28 % pour le poste d'auditeur de nuit (les postes les plus difficiles à combler pour une majorité d'hôteliers étant ceux de cuisiniers et de préposés à l'entretien ménager<sup>11</sup>).

Importance des difficultés de recrutement selon le poste	Le poste le plus difficile à combler	Un des trois postes le plus difficiles à combler
Préposé à la réception	10 %	40 %
Auditeurs de nuit	13 %	28 %

<sup>10</sup> Enquête sur le recrutement, l'emploi et la formation dans les entreprises au Québec (EREFQ), Emploi-Québec, 2015

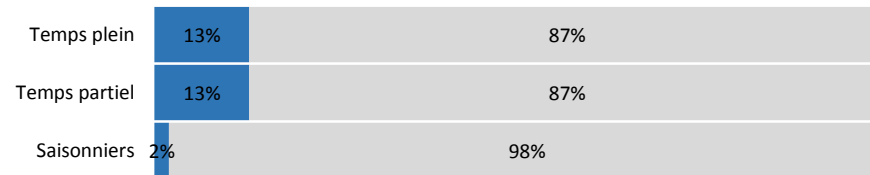
<sup>11</sup> Étude sectorielle de main-d'œuvre en hôtellerie, AHQ, Hôtellerie Champêtre et CQRHT, 2016

**DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT DES AUDITEURS DE NUIT ET DES PRÉPOSÉS À LA RÉCEPTION  
SELON LE STATUT D'EMPLOI, 2016**

Préposés à la réception



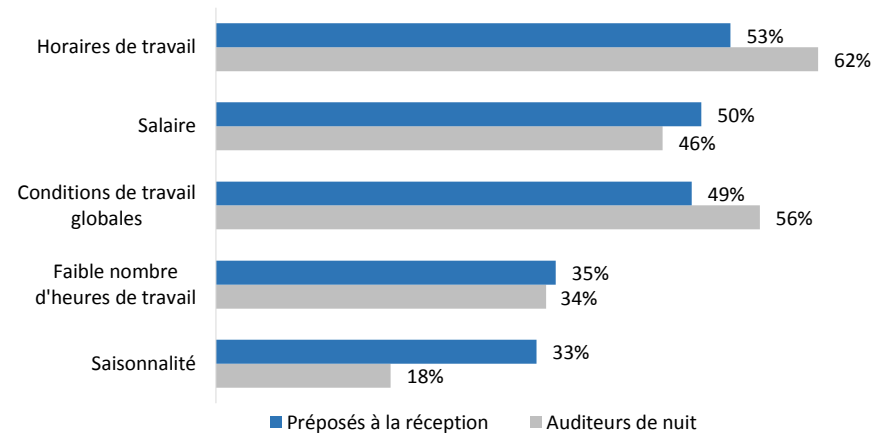
Auditeurs de nuit



■ Difficultés de recrutement    ■ Peu ou pas de difficulté de recrutement

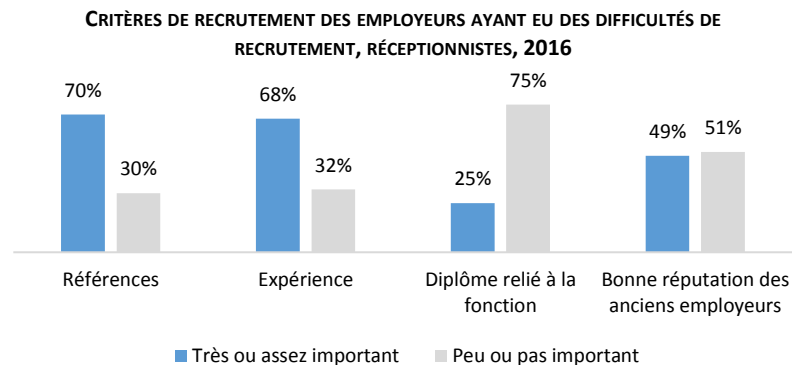
**SELON LA MÊME ÉTUDE, LES POSTES À TEMPS PLEIN SONT PRESQUE AUSSI DIFFICILES À COMBLER QUE CEUX À TEMPS PARTIEL.**

**IMPORTANCE ACCORDÉE AUX CONDITIONS DE TRAVAIL POUR EXPLIQUER LES  
DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT DES PRÉPOSÉS À LA RÉCEPTION ET AUDITEURS DE NUIT,  
2016**

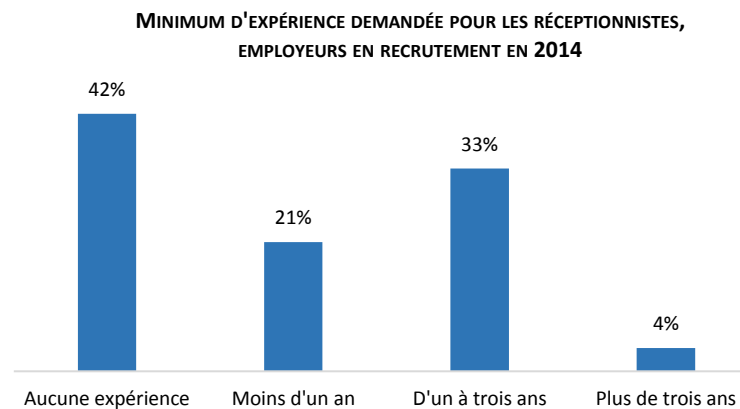


**PLUSIEURS FACTEURS EXPLIQUERAIENT LES DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT :** Les hôteliers qui éprouvent des difficultés de recrutement pour les postes de réceptionnistes et auditeurs de nuit expliquent ces difficultés en premier lieu par les horaires de travail, suivent ensuite les conditions globales de travail et les salaires.

**LES HÔTELIERS QUI ONT EU DES DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT EXIGENT L'EXPÉRIENCE ET DES RÉFÉRENCES :** L'étude sectorielle en hôtellerie révèle que les références et l'expérience de travail (comme réceptionnistes ou autres) sont très ou assez importants pour 70 % et 68 % des employeurs alors que cette proportion n'est que de 25 % pour le diplôme relié à la fonction.

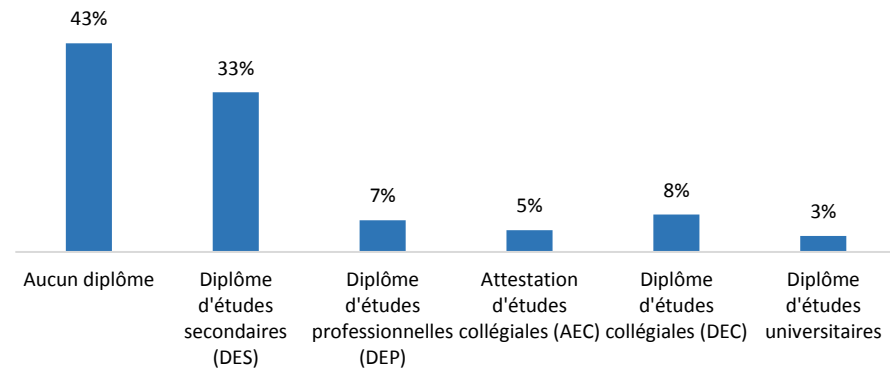


**LES HÔTELIERS QUI ONT RECRUTÉ EN 2014 NE METTENT PAS AUTANT L'ACCENT SUR L'EXPÉRIENCE :** Contrairement aux employeurs qui ont enregistré des difficultés de recrutement, ceux qui étaient en recrutement en 2014 n'ont pas mis autant l'accent sur l'expérience avec 42 % qui ne demandaient aucune expérience et 21 % moins d'un an.



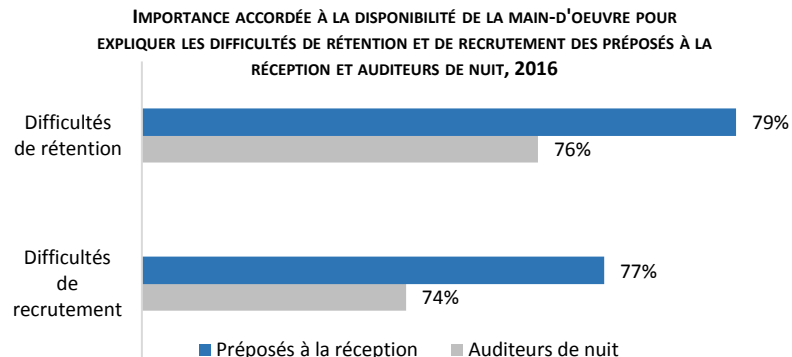
**FAIBLE DEMANDE POUR DES DIPLÔMÉS :** Faisant écho aux données de l'étude sectorielle en hôtellerie, les données de l'EREFQ montrent que le diplôme relié à la fonction n'est pas un critère de recrutement pour au moins 76 % des employeurs qui ont recruté des réceptionnistes d'hôtel en 2014 (43 % n'exige aucun diplôme et 33 % seulement un diplôme d'études secondaires).

**DIPLÔME DEMANDÉ PAR LES EMPLOYEURS EN RECRUTEMENT DE RÉCEPTIONNISTES D'HÔTEL EN 2014**



## 6. MAIN-D'ŒUVRE (OFFRE)

**LA RARETÉ DE MAIN-D'ŒUVRE, UNE CAUSE IMPORTANTE DES DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT :** Selon l'étude sectorielle de main-d'œuvre en hôtellerie, les employeurs qui éprouvent des difficultés de recrutement et de rétention (entre 5 % et 10 % des hôteliers selon le poste) attribuent leurs difficultés à la rareté de main-d'œuvre dans des proportions très élevées (plus de 74 %) et ce, autant pour les postes de préposés à la réception que d'auditeurs de nuit.



**UN EMPLOI PERÇU COMME UN EMPLOI DE TRANSITION :** Une étude<sup>12</sup> réalisée en 2017 par le Conference Board et RH Tourisme Canada sur l'attrait et la perception des canadiens à l'égard des carrières en tourisme révèle que la fonction de réceptionniste est perçue comme un emploi de passage.

PERCEPTION DES CANADIENS À L'ÉGARD DES EMPLOIS DE RÉCEPTIONNISTES	RÉCEPTIONNISTES	DIRECTEUR DES SERVICES D'HÉBERGEMENT
Emploi temporaire seulement	18 %	5 %
Tremplin vers d'autres emplois	62 %	39 %
Carrière professionnelle	14 %	50 %
Ne sait pas	6 %	6 %

**UN EMPLOI ASSEZ ATTRAYANT AUX YEUX DES QUÉBÉCOIS :** Selon la même étude, 11 % des québécois trouvent la profession extrêmement attrayante et 42,6 % la trouvent un peu attrayante. Seulement 13,7 % la trouvent un peu ou extrêmement rebutante.

ATTRAIT DES EMPLOIS DE RÉCEPTIONNISTES D'HÔTEL DANS LE SECTEUR DU TOURISME / QUÉBEC (2017)	%
Extrêmement attrayant	11 %
Un peu attrayant	42,6 %
Ni attrayant ni rebutant	28,9 %
Un peu rebutant	10,5 %
Extrêmement rebutant	3,2 %
Ne sait pas	3,8 %

<sup>12</sup> Le tourisme, un secteur de choix pour l'emploi, le Conference Board of Canada et RH Tourisme Canada, 2017

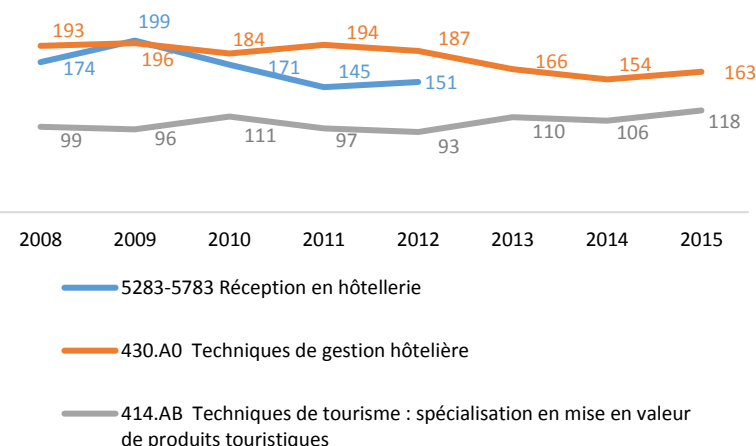
**UNE POSSIBLE CONCURRENCE POUR LES COMPÉTENCES DES RÉCEPTIONNISTES :** Les principales compétences recherchées chez les réceptionnistes (service client, bilinguisme, connaissances informatiques) sont des compétences recherchées par plusieurs secteurs, ce qui peut nuire fortement à l'offre de réceptionnistes (tant au plan du recrutement que de la rétention).

PRINCIPALES COMPÉTENCES DEMANDÉES DES RÉCEPTIONNISTES (PAR ORDRE D'IMPORTANCE)	%
Habilité à travailler avec le public ou la clientèle	98 %
Maîtrise d'une langue autre que le français	92 %
Connaissances techniques ou informatiques propres à la profession	91 %
Connaissances des procédures et des méthodes de travail	87 %
Savoir communiquer oralement	83 %

**PEU DE DIPLÔMÉS ET UNE TENDANCE À LA BAISSÉ :** Entre 2008 et 2012 (les données jusqu'à 2015 n'étant pas disponibles pour le DEP), le nombre de diplômés du DEP Réception en hôtellerie n'a jamais été supérieur à 200; il a même diminué de 12 % durant cette période. De son côté, le nombre de diplômés du DEC Technique de gestion hôtelière (environ 32 % des diplômés travaillent comme réceptionniste) a diminué de 16 % entre 2008 et 2015.

Entre 2008 et 2015, le nombre de diplômés du DEC Technique de tourisme (environ 13 % de ceux-ci travaillent comme réceptionniste) : spécialisation en mise en valeur de produits touristiques a oscillé entre seulement 93 et 118 entre 2008 et 2013.

**ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DIPLÔMÉS DU DEP ET DES DEC, 2008-2015**



ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DIPLÔMÉS ET DE LA DESTINATION DE CES DIPLÔMÉS				
PROGRAMME DE FORMATION	NBRE DE DIPLÔMÉS	NBRE ET % QUI TRAVAILLENT	NBRE DE DIPLÔMÉS	NBRE ET % QUI TRAVAILLENT

**DESTINATION DES DIPLOMÉS :** 67 % des diplômés de 2011 en réception d'hôtel exercent le métier de réceptionnistes en 2013. Ce taux a diminué à 55 % en 2015 pour les diplômés 2013.

Au niveau du DEC, le taux en 2013 pour les diplômés 2011 du DEC en Techniques de gestion hôtelière est de 32 % et de 13 % pour les diplômés en Techniques de tourisme avec spécialisation en mise en valeur de produits touristiques en 2013. Ces taux sont relativement élevés pour les DEC considérant que ces deux diplômes peuvent mener à plus d'une carrière en tourisme (les données 2015 n'étaient pas disponibles au moment d'écrire ce rapport).

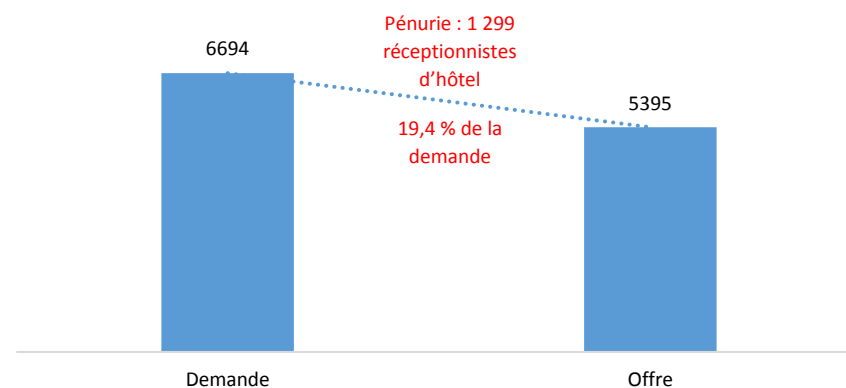
	2011	COMME RÉCEPTIONNISTES EN 2013	2013	COMME RÉCEPTIONNISTES EN 2015
DEP Réception en hôtellerie	145	97 (67 %)	151	83 (55 %)
DEC Technique de gestion hôtelière	190	61 (32 %)	n/d	n/d
DEC Technique de tourisme : spécialisation en mise en valeur de produits touristiques	97	13 (13 %)	n/d	n/d



## 7. LES ÉVALUATIONS DE L'OFFRE ET DE LA DEMANDE

**UNE PÉNURIE TRÈS ÉLEVÉE ANTICIPÉE EN 2035 :** 19,4 % de la demande de réceptionnistes d'hôtel pourrait ne pas être comblée en 2035. Cette proportion est très élevée surtout lorsqu'on la compare aux autres professions en hébergement par exemple les préposés à l'entretien ménager pour qui la pénurie en 2035 est estimée à 10,8 %.

ESTIMATIONS DE L'OFFRE ET DE LA DEMANDE DE RÉCEPTIONNISTES D'HÔTEL DU QUÉBEC, TOURISME 2035

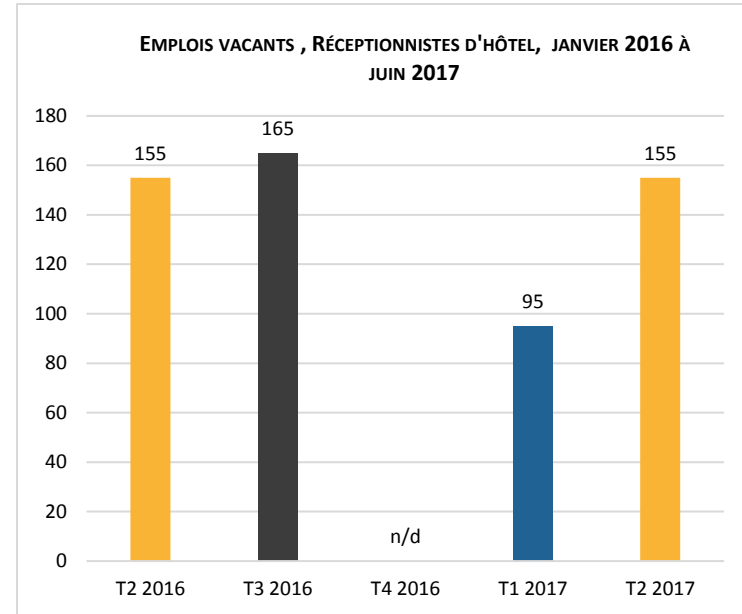


**EXCEPTION FAITE DE LA MONTÉRÉGIE ET DE L'OUTAOUAIS, LA DEMANDE EN RÉGION SERAIT SOIT FAIBLE OU MODÉRÉE :** Selon Emploi Québec, des signes de déficit entre l'offre et la demande seraient présents en Outaouais, une région frontalière où la demande pour du personnel bilingue possédant les compétences des réceptionnistes engendre une problématique importante de roulement de personnel. Outre l'Outaouais, c'est seulement dans la région de la Montérégie que la demande est considérée élevée.

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

\*Régions où la saisonnalité est importante pour les postes de réceptionnistes

**PEU D'EMPLOIS VACANTS EN 2016 ET 2017** : le nombre le plus élevé d'emplois vacants<sup>13</sup> a été de seulement 165 au troisième trimestre (juillet à septembre) de 2016. Au quatrième trimestre de 2016, il y avait si peu d'emplois vacants que la donnée ne pouvait être publiée pour raison de confidentialité.



<sup>13</sup> L'Enquête sur les postes vacants et les salaires (EPVS), Statistique Canada, 2017

## 8. BILAN DE L'OFFRE ET DE LA DEMANDE DE RÉCEPTIONNISTES D'HÔTEL

### UNE DEMANDE EN DIMINUTION QUI PRÉSENTE QUELQUES SIGNES D'AJUSTEMENT

Légère diminution de la demande en termes d'emplois (- 4 %) mais beaucoup plus marquée en terme d'heures totales travaillées (-11 %).

Taux de chômage élevé jusqu'en 2015 (y compris chez les diplômés du DEP). *Par contre, le taux de chômage très faible de 2016 permet de supposer que la demande a augmenté depuis bien qu'il y ait eu relativement peu d'emplois vacants en 2016.*

Des emplois majoritairement à temps plein (70 %) en hausse de 3 % de 2010 à 2015.

Signes positifs en matière de rétention (salaires qui augmentent avec l'âge) malgré quelques difficultés de rétention persistantes rapportées par les hôteliers.

Très forte amélioration des conditions salariales (un signe possible d'ajustement de la demande au marché).

### UNE OFFRE MARQUÉE PAR LA DIMINUTION DE L'INTÉRÊT DES JEUNES ET LA CONCURRENCE INTERSECTORIELLE

Participation et intérêt des jeunes en diminution : diminution de 32 % du nombre de 15-24 ans et moins de diplômés chaque année.

Faible disponibilité de la main-d'œuvre surtout en région.

Emploi perçu comme étant un emploi de transition.

Des difficultés de recrutement plutôt modérées malgré des difficultés persistantes rapportées par certains hôteliers.

Importante pénurie anticipée de 1 299 emplois en 2035, soit 19,4 % de la demande.

Les réceptionnistes possèdent des compétences transférables recherchées par plusieurs secteurs.

### FORCES/ATOUS

Profession qui se prête bien à la formation en entreprise

Fonctions adaptées aux travailleurs plus âgés : vulnérabilité plutôt faible au vieillissement de la main-d'œuvre

Main-d'œuvre assez diversifiée en termes de groupes d'âge

### ENJEUX

Malgré les importantes avancées des dernières années, les conditions salariales ne sont pas encore concurrentielles.

Pour plusieurs hôteliers, les conditions de travail restent un frein au recrutement et à la rétention.

Les hôtels saisonniers cependant seraient particulièrement frappés par la diminution de l'offre.

## 9. SOURCES ET CRÉDITS

- Étude sectorielle en hébergement, Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT), Association hôtellerie Québec (AHQ) et Hôtellerie Champêtre, 2016 : [http://cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2015/07/Etude\\_sectorielle\\_hotellerie\\_Avril2016.pdf](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 (EREFQ), 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 d'information sur la main-d'œuvre des CSMO (SISMO) à partir de l'Enquête nationale auprès des ménages (ENM), Statistique Canada, 2011
- SISMO à partir du Ministère de l'Éducation de de l'Enseignement supérieur. Adapté de l'enquête : La relance au secondaire en formation professionnelle, 2017.
- SISMO à partir du Ministère de l'Éducation de de l'Enseignement supérieur. Adapté de l'enquête : La relance au collégial en formation technique, 2017.
- Registre des inscriptions aux PAMT et RCMO, 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.
- Enquête sur les postes vacants et les salaires (EPVS), Statistique Canada, 2017
- SISMO 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