



MONTRÉAL

1180, rue Drummond
Bureau 620
Montréal (Québec) H3G 2S1
T 514 878-9825

QUÉBEC

3340, rue de La Pérade
3^e étage
Québec (Québec) G1X 2L7
T 418 687-8025

ÉTUDE SUR LA MAIN-D'ŒUVRE DES SECTEURS DES LOISIRS ET DIVERTISSEMENTS ET DE L'HÉBERGEMENT EN NATURE

MÉTHODOLOGIE ET FAITS SAILLANTS

PRÉSENTÉ AU CONSEIL QUÉBÉCOIS DES RESSOURCES HUMAINES EN
TOURISME, LE COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE EN TOURISME (CQRHT)

CONTEXTE

Les associations touristiques des secteurs des loisirs et divertissements et de l'hébergement en nature souhaitent obtenir des informations robustes sur la situation de la main-d'œuvre dans leur secteur afin de pouvoir identifier des stratégies appropriées compte tenu du contexte actuel de rareté de main-d'œuvre.

OBJECTIFS

Les principaux objectifs de l'enquête auprès des entreprises à vocation touristique sont de:

1. Dresser un portrait de la demande en main-d'œuvre pour les principales professions des secteurs des loisirs et divertissements et de l'hébergement en nature du tourisme
2. Identifier et mesurer l'ampleur des principaux obstacles au recrutement et à la rétention de la main-d'œuvre dans ces secteurs
3. Identifier des pistes de solution auprès des employeurs



POPULATION CIBLE

Entreprises avec employés qui accueillent des clientèles touristiques et qui œuvrent dans les secteurs des loisirs, des divertissements et de l'hébergement en nature.



ÉCHANTILLONNAGE

652 répondants répartis en 10 secteurs :

| SECTEUR PRINCIPAL | Nombre de répondants (échantillon) | Nombre total d'entreprises (population) | Nombre d'employés moyen | Nombre d'employés total | Marge d'erreur |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------|-------------------------|----------------|
| Campings | 189 | 484 | 10 | 4865 | 7,5 % |
| Casinos et salons de jeux | 3 | 5 | 925 | 4615 | ND |
| Festivals, événements, spectacles artistiques ou culturels | 93 | 372 | 10 | 3765 | 13,1 % |
| Musées, écomusées, sites historiques, patrimoniaux et religieux | 69 | 148 | 20 | 2690 | 14,6 % |
| Parcs d'attractions, parcs aquatiques, jardins thématiques, zoologiques et botaniques | 9 | 98 | 50 | 5010 | ND |
| Pourvoiries | 97 | 255 | 5 | 1575 | 8,5 % |
| Ski et activités affiliées | 44 | 81 | 135 | 10770 | 15,2 % |
| Spas | 16 | 115 | 35 | 4200 | ND |
| Tourisme d'aventure et écotourisme | 70 | 207 | 20 | 4525 | 10,4 % |
| Agrotourisme, transport d'agrément et autres activités | 62 | 693 | 20 | 12510 | 14,7 % |
| Total | 652 | 2 458 | 23 | 54525 | 6,0 % |



COLLECTE Sondage en ligne complété par des entrevues téléphoniques.
Du 25 octobre 2018 au 11 janvier 2019.
Taux de réponse: 27 % (36 % chez les membres des associations participantes)

La collecte a été effectuée auprès des 9 associations touristiques sectorielles participantes: Association des stations de ski du Québec (ASSQ), Association québécoise des spas (AQS), Aventure écotourisme Québec (AEQ), Camping Québec, Fédération des pourvoiries du Québec (FPQ), Festivals et événements Québec (FEQ), Société des attractions touristiques du Québec (SATQ), Société du réseau des écomusées du Québec (SRE) et Tourisme Autochtone Québec (TAQ) . Un appel aux associations touristiques régionales a permis de compléter les activités de collecte.



PONDÉRATION Les données ont été pondérées pour s'assurer de refléter la répartition des établissements selon la catégorie de nombre d'employés (taille) dans chacun des secteurs.



MARGE D'ERREUR La marge d'erreur maximale sur les proportions mesurées pour l'ensemble des répondants est de 6,0 % (au niveau de confiance de 95 %).

Les marges d'erreur sur les valeurs numériques (ex.: nombre d'employés, nombre de postes vacants, nombre de postes à combler, etc.), très variables d'une question à l'autre et d'un secteur à l'autre, sont utilisées pour déterminer si les résultats présentés justifient un avertissement au lecteur pour l'interprétation et la diffusion, selon les pratiques usuelles de Statistique Canada.

MÉTHODE DE COLLECTE DE DONNÉES

Sept groupes de discussion ont eu lieu auprès d'employeurs (5) et de travailleurs (2) de l'industrie, dans les régions suivantes: Trois-Rivières (1), Québec (1), Saguenay (1), Estrie (2) et Laurentides (2). Les groupes ont eu lieu du 16 avril au 7 mai 2019.

RECRUTEMENT DES PARTICIPANTS

Le recrutement des participants était sous la responsabilité du CQRHT.

ANIMATION DES GROUPES

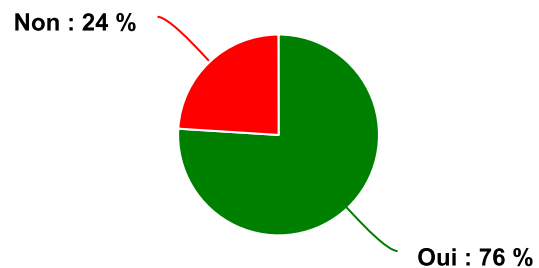
L'animation semi-dirigée a été réalisée à l'aide d'un guide de discussion adapté à la population du groupe (employeur et travailleur).

LIMITES DE L'ÉTUDE

La recherche qualitative vise à approfondir les données recueillies auprès des entreprises participantes au sondage. On ne peut en généraliser les résultats à la population vu la sélection non aléatoire des participants au sens statistique.

TAUX DE PARTICIPATION À L'ENQUÊTE SELON L'AFFILIATION

Proportion d'entreprises membres d'une ATS participante



Une enquête qui va au-delà des membres des associations touristiques sectorielles (ATS)

La majorité (76 %) des entreprises participantes sont membres d'au moins une ATS participante.

Cette répartition reflète la vaste portée de l'étude, c'est-à-dire que les constats de l'étude s'appliquent non seulement aux entreprises membres des associations participantes, mais à l'ensemble des entreprises du secteur des loisirs et divertissements et de l'hébergement en nature.

Une forte participation des membres des associations

Avec un taux de réponse global de **36 %** et des taux de réponse par association qui varient entre 26 % et 66 %, la participation des **membres des associations** à cette enquête peut être qualifiée de très bonne.

| NOMBRE DE MEMBRES DES ATS ET TAUX DE PARTICIPATION | A.* Nombre de répondants | B. Nombre de membres** | C. Taux de réponse (A/B) |
|----------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| Association des stations de ski (ASSQ) | 49 | 85 | 58 % |
| Association québécoise des spas (AQS) | 16 | 33 | 48 % |
| Aventure écotourisme Québec (AEQ) | 81 | 130 | 62 % |
| Camping Québec (CQ) | 193 | 740 | 26 % |
| Fédération des pourvoiries (FPQ) | 96 | 300 | 32 % |
| Festivals Événements Québec (FÉQ) | 80 | 298 | 27 % |
| Société des attractions touristiques (SATQ) | 93 | 141 | 66 % |
| Société du réseau ÉCONOMUSÉE (SRÉ) | 17 | 40 | 43 % |
| Tourisme autochtone Québec (TAQ) | 25 | 45 | 56 % |
| Total | 650* | 1 812 | 36 % |

*Il y a 559 membres d'une ATS participante mais comme certains répondants sont membres de plus d'une association, le total de ce tableau correspond à 650.

**Chiffres fournis par les associations participantes. Ils sont basés sur le nombre d'établissements avec employés qui étaient en opération en 2018 et qui oeuvraient dans les secteurs des loisirs et divertissements et de l'hébergement en nature. Ces chiffres ne représentent donc pas nécessairement le nombre total de membres des ATS participantes.

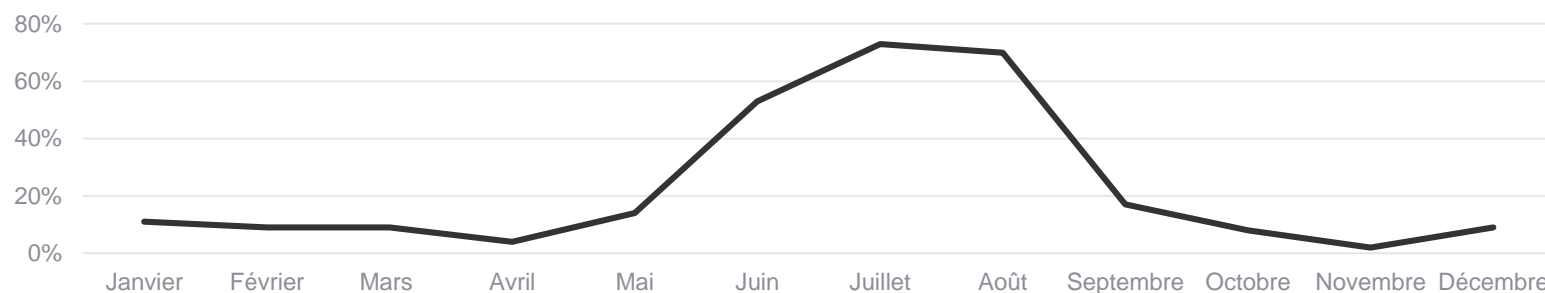
Faits saillants





1. La majorité (59 %) des entreprises des secteurs des loisirs et divertissements et de l'hébergement en nature (« le secteur ») sont saisonnières, incluant près de la moitié (48 %) qui sont ouvertes six mois ou moins par an. En plus de la saisonnalité et des défis que cela comporte pour les employeurs et les travailleurs, le secteur doit composer avec une forte variabilité des besoins en main-d'œuvre en cours d'année. L'été (juin à août) est certes la période où les besoins en main-d'œuvre sont les plus élevés.

Pics de main-d'oeuvre (Principaux mois où les besoins atteignent des sommets)



2. Les postes sont restés vacants pendant une période suffisamment longue pour nuire aux opérations dans une proportion de 6%. Cette proportion grimpe à 12 % dans le cas des professions qui sont considérées stratégiques par les entreprises¹. Le taux de roulement en cours d'année/de saison (15 %), combiné au taux de roulement d'une saison à l'autre (25 %), exige des efforts de recrutement considérables de la part des employeurs, d'autant plus que ces taux sont encore plus élevés dans le cas des professions stratégiques.

¹ Professions qui, selon les répondants, comptent parmi les trois plus importantes pour le succès de l'entreprise.



3. La main-d'œuvre du secteur est très jeune (38 % des postes stratégiques sont occupés par des 15-24 ans) mais avec une diminution projetée de 6 % du nombre de 15-24 ans au Québec d'ici à 2021², il est à craindre que les postes vacants augmentent dans le secteur.

4. Par ailleurs, les entreprises du secteur doivent attirer des travailleurs dans le contexte où la majorité des emplois du secteur (61 %) sont saisonniers alors que moins de la moitié (44 %) sont à temps plein. Considérant la vive compétition pour la main-d'œuvre, le défi s'avère immense.

5. En matière de recrutement, l'année 2019 promet d'être bien occupée, avec 30 % des postes du secteur à combler en comparaison avec le bassin maximal de main-d'œuvre de 2018. Pour les professions stratégiques, c'est 48 % des postes qui seront à combler. Ces pourcentages élevés s'expliquent non seulement par la présence d'un fort taux de roulement saisonnier, mais aussi par la croissance prévue par plusieurs entreprises. En effet, un tiers d'entre elles prévoient que leurs besoins en main-d'œuvre vont augmenter en 2019. Or, dans 70 % des situations d'embauche, les employeurs prévoient des difficultés à combler certains postes. Peu de professions échappent à cette réalité. Les principales difficultés s'expliquent par:

- La rareté de main-d'œuvre en général (51 %)
- La nature saisonnière des emplois (40 %)
- Le manque de candidats qualifiés (36 %)
- Les horaires atypiques (32 %)
- Une rémunération trop faible (28 %)

² Estimations de RCGT à partir de Perspectives démographiques du Québec et des régions, 2011-2016, Institut de la statistique du Québec dans Diagnostic sur l'offre et la demande de main-d'œuvre étudiante et de jeunes travailleurs dans l'industrie touristique, CQRHT, mars 2018.

6. Parmi les professions stratégiques identifiées par les employeurs, cinq auront des besoins et des difficultés de recrutement particulièrement élevés en 2019. Le poste de préposé à l'entretien ménager ainsi que celui de préposé à l'entretien des blocs sanitaires et autres aires de services présentent par ailleurs tous les deux une problématique de relève considérable, comme en fait foi le déséquilibre au sein de la profession entre les employés âgés de 15 à 24 et ceux âgés de 55 ans ou plus. Ayant été identifié comme stratégique par une majorité d'entreprises et de secteurs, le poste de préposé au service à la clientèle nécessitera lui aussi une attention particulière.

| PROFESSIONS STRATÉGIQUES | POSTES À COMBLER 2019 | DIFFIC. PRÉVUES | 15-24 ans | 55 ans ou plus |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------|-----------|----------------|
| Préposé à l'entretien ménager | 64 %** | 87 % | 13 %* | 40 %* |
| Surveillant sauveteur ou assistant sauveteur | 52 % | 78 % | 84 %* | 1 %** |
| Préposé au service à la clientèle | 50 % | 65 % | 46 % | 17 % |
| Cuisinier/aide-cuisinier | 50 %* | 85 % | 28 %* | 12 %* |
| Préposé à l'entretien des blocs sanitaires et autres aires de services | 48 % | 73 % | 24 % | 36 % |



7. Les principales spécificités sectorielles sont présentées ci-dessous. Les + indiquent un phénomène plus prononcé dans un secteur que dans les autres et inversement pour les -. Les professions qui figurent parmi les plus stratégiques du secteur selon les entreprises sont en vert.



Campings

- + Présence dans la zone du littoral
- + Entreprises saisonnières
- + Taux de postes vacants

Défis: recrutement et rétention de la main-d'œuvre saisonnière

À surveiller: taux très élevés de postes vacants chez les sauveteurs et cuisiniers/aide-cuisiniers ainsi que **préposés à l'entretien ménager/des blocs sanitaires**, absence de relève pour les **postes en gestion**



Musées, écomusées, sites historiques, patrimoniaux et religieux

- + Présence dans les zones périphériques de Québec et urbaine
- + Entreprises non saisonnières mais taux de roulement saisonnier élevé
- Taux de postes vacants comparativement faible

Défis: rétention de la main-d'œuvre saisonnière, manque de candidats qualifiés et compétitivité de la rémunération

À surveiller (excluant les postes liés à la présentation et la conservation des artefacts) : **guide, animateur ou interprète** et **préposé au service à la clientèle**



Casinos et salons de jeux

- + Présence dans la zone urbaine
- + Taux de syndicalisation
- + Entreprises de 50 employés ou plus
- + Augmentation des besoins en personnel en 2019
- Entreprises non saisonnières
- + Emplois à temps plein

Défis: difficultés de recrutement attribuées au manque de candidats qualifiés

À surveiller: préposé au service d'aliments et boissons



Parcs d'attractions et aquatiques, jardins thématiques, etc.

- + Présence dans la zone périphérique de Québec
- + Diversification de l'offre de services en cours d'année
- + Proportion élevée de postes à combler en 2019
- + Augmentation des besoins en personnel en 2019
- + Secteur très largement tributaire des jeunes
- + Emplois à temps partiel

Défis: saisonnalité et conditions de travail

À surveiller: taux très élevés de postes vacants chez les **préposés à l'entretien du site/des bâtiments, préposés au service à la clientèle**, responsables des opérations/du service à la clientèle, sauveteur



Festivals, événements, spectacles artistiques ou culturels

- + Entreprises de moins de 5 employés
- + Taux de roulement élevé
- + Proportion très élevée de postes à combler en 2019
- + Très courte durée de la saison
- + Emplois à temps partiel

Défis: recrutement, rétention et rétention de la main-d'œuvre saisonnière

À surveiller: préposé à l'entretien du site/des bâtiments et **préposé au service à la clientèle**; taux très élevés de postes vacants chez les **coordonnateurs des bénévoles**



Pourvoiries

- + Présence dans la zone périphérique de Québec
- + Entreprises de moins de 5 employés
- + Entreprises saisonnières
- + Emplois à temps plein
- + Importante proportion d'employés en phase de pré-retraite (55 ans ou plus)
- + Taux de postes vacants

Défis: saisonnalité, relève, qualification de la main-d'œuvre, taux élevés de postes vacants

À surveiller: **préposé à l'entretien ménager, préposé à l'entretien du site/des bâtiments, cuisiniers/aide-cuisiniers**



Ski et activités affiliées

- + Taux de syndicalisation
- + Entreprises de 50 employés ou plus
- + Entreprises saisonnières
- + Emplois à temps partiel
- + Difficultés de recrutement
- + Augmentation des besoins en personnel en 2019

Défis: saisonnalité, recrutement, rétention de la main-d'œuvre saisonnière

À surveiller: Rareté de candidats qualifiés aux postes d'opérateur de dameuse et de mécanicien de remontées mécaniques, conditions de travail particulièrement difficiles pour les préposés à la fabrication de neige, roulement élevé chez les préposés aux remontées, les préposés au service à la clientèle, les préposés à la boutique/réparation d'équipement et les cuisiniers/aide-cuisiniers



Tourisme d'aventure et écotourisme

- + Entreprises de 5 à 9 employés
- + Diversification de l'offre de services en cours d'année
- + Taux de postes vacants

Les autres indicateurs pour ce secteur sont similaires à ceux observés pour l'ensemble des secteurs étudiés.

Défis: qualifications de la main-d'œuvre, saisonnalité, semaines insuffisantes pour se qualifier à l'assurance emploi, rémunération

À surveiller: cuisinier/aide-cuisinier, préposé au service à la clientèle, conducteur de navettes



Agrotourisme, transport d'agrément et autres activités

- + Présence dans la zone périphérique de Montréal
- Les autres indicateurs pour ce secteur sont similaires à ceux observés pour l'ensemble des secteurs étudiés.

Défis: problématiques diversifiées

À surveiller: préposé au service à la clientèle, guide, animateur ou interprète et responsable des opérations



Spas

- + Présence dans la zone périphérique de Montréal
- + Emplois à temps plein
- + Difficultés de recrutement
- + Augmentation des besoins en personnel en 2019
- Saisonnalité
- + Taux de postes vacants

Défi: qualifications de la main-d'œuvre

À surveiller (excluant les postes liés à la prestation des soins) : préposé au service à la clientèle (roulement très important), cuisinier/aide-cuisinier (horaire atypique et problèmes de transport)



Tourisme autochtone en loisirs et divertissements et hébergement en nature (multi sectoriel)

- Entreprises plus petites que la moyenne
- + Présence en zone urbaine et dans la zone périphérique de Québec
- + Entreprises non saisonnières
- + Postes vacants dans la zone du nord

Défis: recrutement, rétention et qualification de la main-d'œuvre

À surveiller: guide, animateur ou interprète, préposé au service à la clientèle, cuisinier/aide-cuisinier, coordonnateur d'événements



8. En conclusion, parmi les dix principales stratégies de recrutement et de rétention identifiées par les employeurs, la majorité ont trait aux conditions de travail, ce qui veut dire que les employeurs cherchent la clé de la solution dans leurs pratiques. Cela ne veut pas dire qu'ils n'ont pas besoin d'aide, comme en fait foi le souhait que les différentes subventions à l'emploi soient bonifiées par le gouvernement.

Solutions qui relèvent au moins en partie des pratiques des employeurs

1. Offrir de meilleurs salaires
2. Offrir l'hébergement (particulièrement dans la zone périphérique de Montréal)
3. Mettre sur pied le transport des employés (particulièrement dans la zone périphérique de Montréal)
4. Offrir de meilleures conditions de travail (particulièrement en zone urbaine)
5. Avoir de meilleurs horaires (plus flexibles)
6. Offrir de la formation appropriée (particulièrement en zone urbaine)
7. Partager les ressources entre les entreprises (particulièrement souhaitée par les entreprises du secteur du tourisme d'aventure)

Solutions qui exigent un appui du gouvernement

8. Donner plus d'aide financière (subventions salariales, embauche d'étudiants, etc.)
9. Favoriser l'emploi de retraités
10. Recruter des travailleurs étrangers

C'est donc un effort concerté qui est requis pour faire face aux défis du secteur au cours des prochaines années. Considérant la forte saisonnalité que vivent plusieurs entreprises, la modification des critères de l'assurance-emploi est vue comme une autre avenue intéressante par les employeurs pour favoriser le recrutement.

Quant aux travailleurs, en plus des solutions mises de l'avant par les employeurs, ils suggèrent une plus grande valorisation et promotion de l'industrie. Par exemple, par une présence dans les foires d'emplois et par l'organisation de journées portes ouvertes. Ils suggèrent par ailleurs d'utiliser une communication misant sur un visuel accrocheur, ou un vidéo promotionnel présentant les avantages d'un emploi en tourisme, tels que la flexibilité des horaires, l'ambiance de travail agréable, un environnement de travail sain dans la nature, la possibilité de rencontrer des gens provenant de diverses régions du monde et la découverte de différentes cultures.