



# L'hébergement et sa main-d'œuvre<sup>1</sup>

## LE SECTEUR

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

Ce secteur connaît des hausses saisonnières d'achalandage notamment en été, et certains établissements, dont ceux qui sont axés sur les activités de plein air, peuvent ne pas être ouverts à l'année (ex. camping, pourvoies).

En 2014, le secteur de l'hébergement comptait 5 655 entreprises, soit 18 % des entreprises touristiques du Québec. Les régions comptant le plus d'établissements d'hébergement sont dans l'ordre les Cantons-de-l'Est (549), les Laurentides (539), Québec (511), la Gaspésie (480) et Charlevoix (406).

Le secteur est principalement composé d'entreprises de petite taille avec 89 % qui emploient moins de 20 employés et seulement 5 % qui en emploient 50 et plus.

## LES EMPLOIS ET LA MAIN-D'ŒUVRE

En 2012, le secteur comptait 37 233 emplois dont 75 % à temps plein et 25 % à temps partiel. Les professions comptant le plus d'emplois étaient Préposé à l'entretien ménager<sup>2</sup> (21 % des emplois), Préposé à la réception (13 % des emplois) et Serveur d'aliments et boissons (11 % des emplois).

La main-d'œuvre était composée de 59 % de femmes, de 17 % d'immigrants et de 41 % de personnes de 45 ans et plus. Les emplois à temps partiel étaient occupés par les moins de 25 ans dans une proportion de 47 % et par les femmes dans une proportion de 67 %.

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

En 2012, la masse salariale s'élevait à 1,1 milliards de dollars pour un total d'heures travaillées de 61,2 millions, soit une moyenne annuelle de 1 642 heures travaillées par personne.

Le revenu annuel moyen était de 34 822 \$ pour les employés à temps plein et de 11 758 \$ pour les employés à temps partiel. Ceci s'est traduit par un salaire horaire moyen de 18,17 \$ pour les employés à temps plein et de 14,15 \$ pour les employés à temps partiel.

Le salaire horaire moyen des femmes (16,81 \$) était de 10 % moins élevé que celui des hommes (18,73 \$).

Le salaire horaire moyen des immigrants (18,07 \$) était de 3 % plus élevé que celui des non immigrants (17,55 \$). Fait à noter, les immigrants ont travaillé en moyenne 22 % d'heures de plus que les non immigrants en 2012.

## ÉVOLUTION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Les emplois ont affiché une hausse de près de 20 % de 2004 à 2012 et le nombre total d'heures annuelles travaillées une augmentation à peu près égale, soit 21 %.

Le ratio emploi temps plein/temps partiel est resté sensiblement le même entre 2004 et 2012, soit autour de 75/25.

Les professions qui ont enregistré une hausse des emplois sont Préposé à la réception (+ 48 %), Cuisinier (+ 35 %), Serveur au comptoir/préparateur d'aliments dans les services alimentaires (+ 18 %), Serveur d'aliments et boissons (+ 15 %) et Préposé à l'entretien ménager (+ 10 %). À l'inverse, les professions Directeur de l'hébergement et Animateur/responsable des programmes de sports, loisirs et conditionnement physique ont enregistré des diminutions de 12 % et 3 % respectivement.

Alors que la moyenne annuelle d'heures travaillées est restée inchangée pour l'ensemble du secteur, les professions enregistraient des changements significatifs à ce chapitre. Les heures annuelles moyennes travaillées ont augmenté de 18 % pour les Serveurs au comptoir/préparateurs d'aliments dans les services alimentaires et de 4 % pour les Préposés à l'entretien. À l'inverse, elles ont diminué de 10 % pour les Serveurs d'aliments et boissons, de 5 % pour les Directeurs de l'hébergement et de 5 % pour les Animateurs/responsables de programmes de sports, loisirs, et conditionnement physique<sup>4</sup>. De fait, seules les heures annuelles moyennes travaillées par les Cuisiniers et les Préposés à la réception se sont maintenues à leur niveau de 2004.



# L'hébergement et sa main-d'œuvre

## ÉVOLUTION DE LA RÉMUNÉRATION

La masse salariale a augmenté de 37 % de 2004 à 2012. Durant cette période, le revenu annuel moyen est passé de 25 394 \$ à 29 005 \$. Cette augmentation de 14 % n'a toutefois pas permis de rattraper l'indice des prix à la consommation qui a progressé de 16,3 % au cours de la même période.

Le taux d'augmentation des salaires et traitements annuels moyens a dépassé l'indice des prix à la consommation pour 2 des 7 professions étudiées, soit Serveur au comptoir/préparateur d'aliments dans les services alimentaires (+ 37 %) et Préposé à la réception (+ 18 %). Les salaires et traitements des autres professions n'ont pas suivi le rythme de l'inflation et certaines ont même enregistré une diminution. Les salaires moyens des Préposés à l'entretien ménager, Cuisiniers et Animateurs/responsables des programmes de sports, loisirs et conditionnement physique ont augmenté de 13 %, 8 % et 7 % respectivement alors que ceux des Serveurs d'aliments et boissons et des Directeurs de l'hébergement ont diminué de 7 % et 4 % respectivement.

1. Les données sur la main-d'œuvre sont extraites du compte satellite des ressources humaines en tourisme de Statistique Canada. Les données sur les recettes proviennent de CANSIM. Elles ont toutes été extraites à partir du code SCIAN 7210 – Services d'hébergement. Sont compris les établissements dont l'activité principale consiste à offrir des services d'hébergement de courte durée à des voyageurs, des vacanciers et d'autres personnes. Ces établissements peuvent offrir une gamme d'autres services (p. ex. des restaurants ou des installations de loisirs) ou exploiter des installations d'hébergement destinées aux amateurs de plein air comme les pourvoiries et les terrains de camping.

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

3. Comprend des rajustements apportés pour tenir compte des congés payés (maladie et vacances) ainsi que de certains pourboires non déclarés.

4. Précisons que les Animateurs/responsables de programmes de sports, loisirs, et conditionnement physique qui travaillent dans le secteur de l'hébergement affichent une moyenne d'heures travaillées relativement faibles soit 463 heures en 2012.

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

### NOMBRE D'EMPLOIS

	2010	2015	2020	2025	2030	2035
<b>Demande de main-d'œuvre</b>	39 805	36 738	39 547	41 061	42 567	44 592
<b>Offre de main-d'œuvre</b>	39 673	36 498	37 160	37 692	38 603	39 741
<b>Pénurie (surplus) de main-d'œuvre</b>	133	241	2 387	3 369	3 964	4 852

Les prévisions indiquent que les dépenses potentielles des visiteurs dans le secteur de l'hébergement au Québec devraient permettre la création ou le maintien de 44 592 emplois, en 2035. Le bassin de main-d'œuvre disponible connaîtra toutefois une croissance plus faible que la demande. Ainsi, en 2035, les travailleurs disponibles seront en mesure de combler 39 741 emplois, laissant vacants 4 852 emplois ou 10,8 % de l'ensemble de la demande potentielle. Cette difficulté à trouver preneurs pour bon nombre d'emplois limitera la croissance des entreprises du secteur et, possiblement, leur rentabilité.

Les professions qui connaîtront les plus grandes difficultés d'appariement sont les suivantes : préposé à la réception, préposé à l'entretien ménager, préposé à l'entretien général et animateur.

Le secteur de l'hébergement comprend non seulement les hôtels, les motels, les auberges et les gîtes, mais aussi les camps de vacances, les campings, les pourvoiries et les centres de santé ou de villégiature.

*L'Étude sectorielle de main-d'œuvre en hôtellerie\*\**, réalisée en 2016, confirme que certaines professions représentent déjà un plus grand défi de recrutement. Il s'agit de celles suivantes : cuisinier, préposé à la réception, auditeur de nuit et préposé à l'entretien ménager.

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

\*\* <http://cqrht.qc.ca/portrait-de-lindustrie-touristique/etudes-et-enquetes>

Avec l'aide financière de :



CONSEIL QUÉBÉCOIS DES RESSOURCES HUMAINES EN TOURISME

450 651-1099 | [info@cqrht.qc.ca](mailto:info@cqrht.qc.ca)  
[www.cqrht.qc.ca](http://www.cqrht.qc.ca)