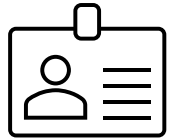


# IMPACTS DE LA COVID-19 SUR LES EMPLOIS EN TOURISME

CONSTATS ET PISTES DE RÉFLEXION

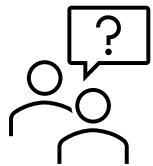
Novembre 2020

# Contexte



Le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT), en collaboration avec ses partenaires associatifs, a mené une enquête en ligne sous le thème *Onsetient.ca* auprès de travailleurs.euses de l'industrie touristique qui étaient en emploi entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 août 2020. L'enquête avait pour but de connaître les impacts de la COVID-19 sur les travailleurs.euses du tourisme afin d'alimenter la réflexion sur les priorités d'interventions susceptibles de contribuer à :

- aider l'industrie à conserver son personnel compétent et qualifié nécessaire pour amorcer la reprise au moment opportun;
- accompagner et soutenir la main-d'œuvre dans la phase transitoire.



L'enquête a été réalisée du 3 au 27 septembre, soit juste avant les resserrements (palier par niveau d'alerte) en réponse à la deuxième vague. Elle a permis d'obtenir 3 022 réponses valides. Des groupes de discussion et des entrevues avec des représentant.e.s de l'industrie et des travailleurs.euses ont aussi été menés afin de compléter les résultats de l'enquête. Le CQRHT tient à remercier le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, ainsi que le ministère du Tourisme pour leur soutien.



# 1. Les impacts de la COVID sur les travailleurs.euses

**Près du quart des travailleurs.euses en emploi avant la COVID n'avaient pas regagné leur poste six mois après leur mise à pied**

Lors du confinement printanier, plus de la moitié du personnel touristique qui était au travail en février a été mis à pied temporairement. Par la suite, le déconfinement estival aura permis de ramener au travail seulement la moitié d'entre eux.

Comme la plupart des mises à pied temporaires datent de mars et que celles-ci ne peuvent excéder six mois, on peut raisonnablement présumer que ces travailleurs.euses ont finalement dû être licencié.e.s.

**Les travailleurs.euses expérimenté.e.s de l'industrie ont été davantage touché.e.s**

Les travailleurs.euses du tourisme qui étaient en emploi et qui n'ont pas été rappelés.ées font majoritairement partie du « noyau dur » de la main-d'œuvre en tourisme. Ils ont plus d'ancienneté et ils travaillent à temps plein ou à temps partiel de façon régulière.

Ces personnes ont développé au fil des ans l'expérience et l'expertise qui font d'elles des employés performants et productifs qui ont su développer un lien de confiance avec les clientèles ou développer des habiletés de moniteur auprès de leurs collègues.

On aurait donc tort de présumer que les pertes d'emploi ont touché uniquement des travailleurs.euses qui étaient de passage dans l'industrie.

# 1. Les impacts de la COVID sur les travailleurs.euses (suite)

**Les travailleurs.euses en zone urbaine, au premier chef Montréal, ont été très affecté.e.s tout comme les secteurs et les entreprises qui misent sur les clientèles internationales**

Les secteurs et les entreprises touristiques qui dépendent fortement des clientèles internationales, dont principalement les services de voyages et l'hôtellerie, ont vécu les bouleversements les plus importants. Dans ces secteurs, le déconfinement estival n'a pas eu d'effets notoires et la relance y sera sans aucun doute beaucoup plus tardive.

La proportion de travailleurs.euses en zone urbaine, comprenant Montréal, la Capitale-Nationale, l'Outaouais et Laval, qui sont restés en mise à pied est beaucoup plus élevée qu'ailleurs au Québec.

**Des professions beaucoup plus vulnérables que d'autres**

Dans l'ensemble, ce sont les préposés.ées à l'entretien ménager en hôtellerie, où l'on trouve un pourcentage élevé de travailleurs immigrants, qui ont été les plus touchés.ées par de forts taux de mises à pied. Les guides accompagnateurs.trices et touristiques dans le secteur des services de voyages de même que les guides dans les musées se sont avérés.ées être particulièrement vulnérables aux pertes d'emploi ou de revenus tout comme le personnel de la restauration en salle.

# 1. Les impacts de la COVID sur les travailleurs.euses (suite)

## Des impacts sur les conditions de travail et salariales

Près de la moitié des travailleurs.euses ont travaillé moins d'heures que ce qu'ils.elles auraient travaillé n'eut été de la COVID.

De celles et ceux qui ont travaillé moins d'heures, la moitié ont eu recours à la Prestation canadienne d'urgence (PCU) pour compenser les heures non travaillées et le tiers n'a pas eu de compensation pour le temps non travaillé.

De plus, près des deux tiers des travailleurs.euses ont indiqué que la crise sanitaire a augmenté la lourdeur de leurs tâches, ceci est sans compter l'insécurité accrue pour la santé au travail à cause de la COVID et l'augmentation des facteurs de stress qui nuisent à l'ambiance de travail. La détérioration de l'ambiance de travail est un aspect à ne pas négliger compte tenu qu'il s'agit d'un facteur important de rétention de la main-d'œuvre dans les entreprises touristiques.

## Les mises à pied massives n'ont pas complètement éradiqué le surcroît de travail en lien avec la rareté de main-d'œuvre

La rareté de main-d'œuvre est restée d'actualité en tourisme : 15 % des travailleurs.euses ont dû travailler plus d'heures cet été et, pour les deux tiers d'entre eux.elles, le manque de personnel en a été la principale raison. C'est en région que le manque de personnel s'est fait le plus sentir.

## 2. Les ingrédients d'une relance réussie au plan de la main-d'oeuvre

**Des travailleurs.euses  
fidèles à leur industrie**

La très vaste majorité, quel que soit leur secteur d'activité ou leur profession, désire continuer de travailler en tourisme. S'ils.elles devaient perdre définitivement leur emploi, seulement le tiers des répondant.e.s à l'enquête ont indiqué qu'ils.elles souhaiteraient se diriger vers un autre secteur que le tourisme.

**Les entreprises  
touristiques doivent plus  
que jamais faire la  
démonstration qu'elles  
sont des employeurs  
bienveillants**

Au premier chef, un employeur bienveillant devrait maintenir ouverts les canaux de communication avec ses travailleurs.euses mis.e.s à pied et les informer des programmes et des ressources d'aide financière qui sont disponibles.

L'employeur bienveillant doit aussi faire montre d'empathie envers la situation de ses travailleurs.euses en emploi et se montrer soucieux de leur santé physique et émotionnelle.

## 2. Les ingrédients d'une relance réussie au plan de la main-d'œuvre (suite)

**L'industrie a tout à gagner à maintenir le lien d'emploi avec le plus grand nombre de travailleurs.euses**

Des programmes comme la Subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC) ainsi que le défunt Programme actions concertées pour le maintien en emploi (PACME) ont fourni une aide précieuse aux entreprises l'été dernier afin de les aider à maintenir le lien d'emploi avec leurs travailleurs.euses. La SSUC continuera d'être en vigueur pour plusieurs mois encore. Compte tenu de l'importance de maintenir le lien d'emploi avec le personnel clé, les entreprises doivent surmonter les réticences à utiliser ce programme qu'elles jugent souvent très complexe.

**L'importance de bien identifier le personnel clé**

Le choix des emplois à maintenir (le personnel clé) doit s'inscrire dans une vision à long terme des besoins stratégiques des entreprises. Il importe d'éviter que l'industrie ne soit déstructurée au point de ne pouvoir exploiter son potentiel de relance. Heureusement, les postes de direction/supervision ainsi que les postes professionnels ont été à ce jour relativement épargnés par les mises à pied et licenciements.

## 2. Les ingrédients d'une relance réussie au plan de la main-d'œuvre (suite)

### Profiter du moment pour rehausser les compétences

Le temps d'arrêt qu'offre la pandémie doit devenir une opportunité de rehausser les compétences des travailleurs.euses du tourisme afin que ces derniers puissent contribuer efficacement à la relance dans un environnement où l'innovation et l'adaptation seront plus que jamais à l'ordre du jour. Les répondant.e.s à l'enquête se sont montré.e.s d'ailleurs très ouvert.e.s à participer à des formations afin de maintenir leur lien d'emploi.

### La requalification du personnel : une mesure qui pourrait être gagnante-gagnante

L'accompagnement et le soutien aux travailleurs.euses qui se dirigent vers d'autres secteurs d'emploi peuvent sembler paradoxaux à première vue. Après tout, pourquoi les entreprises devraient-elles faciliter l'exode des talents vers d'autres secteurs?

Cet exode pourrait fort bien être temporaire. En fait, le fait que la vaste majorité des travailleurs.euses ne veulent pas quitter leur emploi en tourisme même dans le contexte d'instabilité et d'incertitude actuel tout comme le fait que plus des deux tiers des travailleurs.euses qui ont quitté le tourisme cet été pour un autre secteur d'emploi ont indiqué qu'ils accepteraient de revenir travailler en tourisme lorsque la crise sera passée.

On peut donc penser que plusieurs de ces travailleurs.euses qui se seront dirigé.e.s vers un autre secteur reviendront éventuellement au tourisme mais cette fois avec un nouveau bagage de compétences qui pourra servir les besoins des entreprises touristiques.





**Les résultats complets de l'enquête sont disponibles sur :**

[http://cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2020/11/Travailleurs\\_COVID\\_AnalyseCQRHT.pdf](http://cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2020/11/Travailleurs_COVID_AnalyseCQRHT.pdf)

**LA COMPÉTENCE** *fait* **LA DIFFÉRENCE**



**cqrht.qc.ca**