

# LES TRAVAILLEURS ET TRAVAILLEUSES DU TOURISME EN MARGE DE LA COVID-19

Novembre 2020

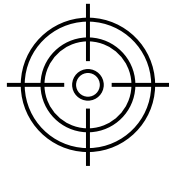
Avec la participation financière de:

Québec 

# Contenu

1.	<a href="#">Profil des répondant.e.s</a> .....	7	III.	Les heures de travail durant la saison estivale .....	30
2.	<a href="#">Impacts de la COVID sur les emplois</a> .....	13	IV.	La nature et la lourdeur des tâches durant la saison estivale .....	32
	○ Les impacts du confinement printanier sur les emplois .....	14	V.	Conciliation travail-vie personnelle durant la saison estivale .....	33
	○ Les travailleurs.euses au travail lors du confinement printanier .....	16	VI.	La santé durant la saison estivale .....	34
	○ Les travailleurs.euses mises à pied lors du confinement printanier .....	17	5.	<a href="#">Perspectives pour 2020-2021</a> .....	35
	○ Les rappels au travail durant le déconfinement estival.....	18	I.	Situation d'emploi idéale dans les douze prochains mois.....	36
	○ Les travailleurs.euses qui ont repris le travail .....	20	II.	Inquiétudes à l'égard de l'emploi actuel .....	38
	○ Les travailleurs.euses qui n'ont pas repris le travail durant le déconfinement estival .....	21	III.	Orientation professionnelle en cas de perte d'emploi .....	39
	○ Le calendrier des rappels au travail .....	22	6.	<a href="#">Maintien du lien d'emploi, soutien et accompagnement</a> .....	40
3.	<a href="#">Les travailleurs.euses sans emploi ou qui ont quitté le tourisme</a> ...	23	I.	Maintien du lien d'emploi .....	41
	I. Les travailleurs.euses sans emploi .....	24	II.	Mesures de soutien et d'accompagnement .....	44
	II. Les travailleurs.euses qui ont changé de secteur .....	26	7.	<a href="#">Constats et pistes de réflexion</a> .....	45
4.	<a href="#">Impact sur les conditions de travail et salariales durant le déconfinement</a> .....	27	I.	Les impacts de la COVID sur les travailleurs.euses .....	47
	I. État des emplois durant la saison estivale .....	28	II.	Les ingrédients d'une relance réussie au plan de la main-d'œuvre .....	51
	II. Les conditions salariales durant la saison estivale .....	29			

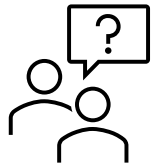
# Collecte de données et notes sur la présentation



## OBJECTIFS

Cette étude a 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'intervention les plus susceptibles de :

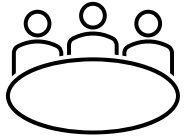
- aider l'industrie à conserver son personnel compétent et qualifié nécessaire pour amorcer la reprise au moment opportun; et
- accompagner et soutenir la main-d'œuvre dans la phase transitoire.



## ENQUÊTE

- Période de collecte: du 3 au 27 septembre 2020
- Sondage web sur la plateforme LimeSurvey s'adressant aux travailleurs.euses qui occupent ou qui ont occupé un emploi en tourisme entre janvier et septembre 2020
- 3 022 répondant.e.s

# Collecte de données et notes sur la présentation

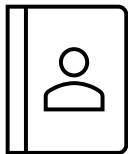


## RECHERCHE QUALITATIVE

- Onze entrevues tenues entre le 23 septembre et le 5 octobre auprès de représentant.e.s syndicaux, d'associations sectorielles et de la Chaire de tourisme Transat ESG-UQAM.
- Trois groupes de discussion afin de recueillir des informations complémentaires :
  - Directions de ressources humaines;
  - Travailleurs.euses ;
  - Représentant.e.s d'entreprises dans des secteurs très touchés par la crise.



Les citations apparaissant dans ce pictogramme présentent des compléments d'information pertinents issus de la recherche qualitative.



## MÉTHODOLOGIE ET REPRÉSENTATIVITÉ

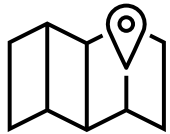
Cette enquête a été réalisée sur la base d'un échantillonnage de type non probabiliste, c'est-à-dire que les répondant.e.s ont été recruté.e.s de façon non aléatoire. L'échantillon comporte une surreprésentation de la réalité des travailleurs.euses des secteurs de l'hébergement et des services de voyages. Il en va de même pour les professions de supervision et de direction ainsi que pour les postes professionnels et administratifs. Afin de donner le reflet le plus exact possible de l'état de situation, des croisements en fonction des secteurs et des groupes de professions sont fournis.

# Collecte de données et notes sur la présentation (suite)



## ANALYSE

- Généralement, les informations sur les caractéristiques sociodémographiques ou d'emploi des travailleurs.euses ne sont présentées que lorsqu'elles présentent des écarts significatifs avec la moyenne d'ensemble.
- Les analyses d'écarts ont été faites en fonction des variables suivantes : niveau de scolarité, travailleur.euse autonome/employé.e, saisonnier.ière ou non, régime d'emploi (ex : temps plein/temps partiel), études en tourisme, immigrant.e ou non, genre, groupe de professions, ancienneté, années d'expérience en tourisme, syndiqué.e ou non, taille de l'entreprise.



## TERRITOIRES

Lorsque la taille de l'échantillon par région administrative est trop petite pour permettre de présenter les informations par région, les données territoriales ont été regroupées en zone touristique. La classification par zone est la suivante:

- Zone du littoral : Gaspésie/Îles-de-la-Madeleine, Bas Saint-Laurent, Côte-Nord
- Zone urbaine : Montréal, Laval, Outaouais, Capitale-Nationale (comprenant Charlevoix)
- Zone périphérique de Montréal : Laurentides, Lanaudière, Montérégie, Estrie
- Zone périphérique de Québec : Centre-du-Québec, Mauricie, Chaudière-Appalaches, Saguenay/Lac-St-Jean

Le très faible nombre de répondant.e.s ne permet pas de présenter les données pour la Zone du nord (Nord-du-Québec et Abitibi-Témiscamingue)

# Collecte de données et notes sur la présentation (suite)



## GROUPES DE PROFESSIONS

Les professions et métiers ont été classifiés en 7 groupes. La classification utilisée est la suivante:

- Guide/moniteur/animateur/sauveteur : Guide accompagnateur, Guide animateur, Guide interprète, Guide d'aventure, Guide de chasse/de pêche, Sauveteur.se, Moniteur.trice de ski/de planche à neige, Patrouilleur.euse
- Postes en service à la clientèle : Préposé.e au service à la clientèle, Préposé.e au jeu, Préposé.e à la réception, Préposé.e aux réservations/aux ventes, Auditeur.trice de nuit, Préposé.e aux manèges/glissades/remontées mécaniques, Portier/chasseur, Préposé.e à la boutique de location, Agent.e de développement touristique, Agent.e d'information touristique, Agent.e de voyages, Massothérapeute, Conducteur.trice de navette, Conducteur.trice d'autobus
- Service de restauration en salle : Serveur.euse, Hôte.esse, Commis-débarrasseur, Préposé.e aux banquets, Barman.maid, Chef de partie, Caissier.ière
- Service de restauration en cuisine : Chef, Cuisinier.ière, Aide-cuisinier.ière, Plongeur.e
- Postes en entretien : Préposé.e à l'entretien ménager, Préposé.e à l'entretien des blocs sanitaires, Préposé.e à l'entretien du site/des bâtiments, Opérateur.trice de dameuse, Mécanicien.ne aux remontées mécaniques, Proposé.e à la fabrication de neige, Technicien.ne à la réparation d'équipement, Préposé.e à la qualité de l'eau, Préposé.e au montage/démontage
- Postes en supervision : Responsable des opérations/du service à la clientèle, Directeur.trice/superviseur de la restauration, Superviseur.e en cuisine, Coordonnateur.trice d'événements, Coordonnateur.trice des bénévoles, Superviseur à l'entretien, Chef de cuisine, Gestionnaire/gérant.e de terrain de camping, Responsable des ventes, Gouvernante, Directeur.trice de l'hébergement, Chef de réception, Directeur.trice des banquets
- Postes professionnels et administratifs : Délégué.e commercial.e Forfaitiste, Professionnel.le en gestion des RH, Professionnel.le en publicité/marketing, Commis à la comptabilité

# PROFIL DES RÉPONDANT.E.S

Section 1

# 1. Profil des 3 022 répondant.e.s



32 % Hommes

67 % Femmes



82 % né.e.s au Québec

17 % né.e.s hors Québec



4 % Aucun diplôme

16 % Diplôme d'éducation secondaire

52 % Diplôme professionnel ou collégial

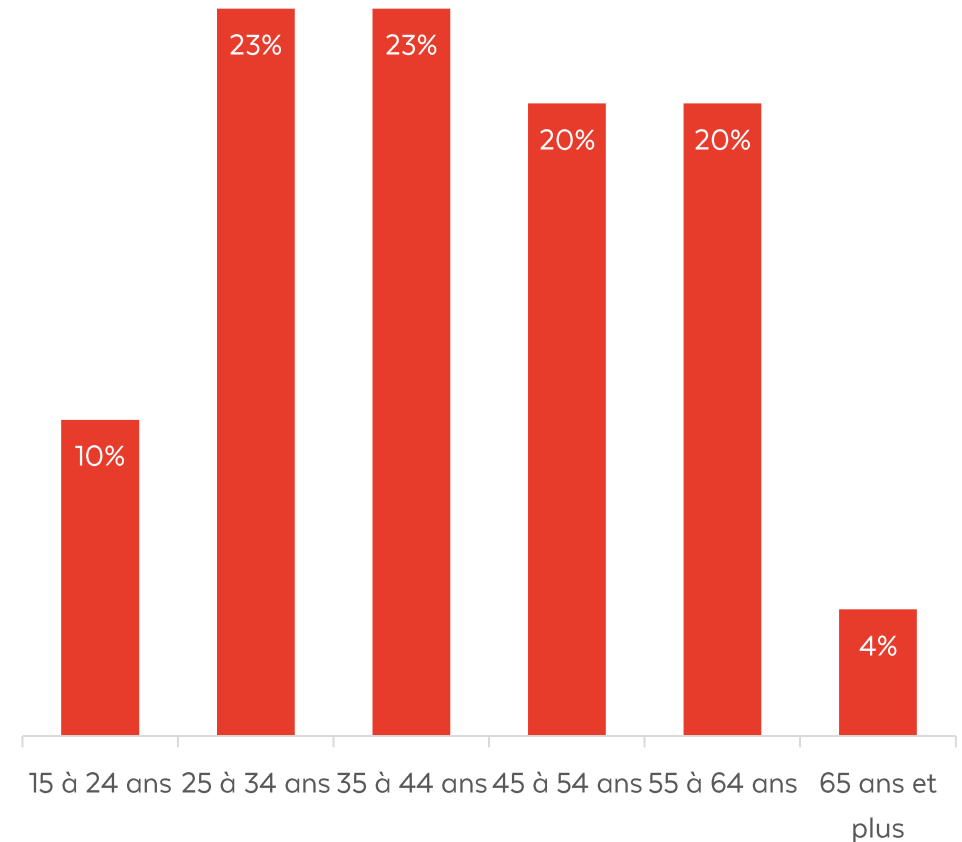
26 % Diplôme universitaire



41 % ont étudié en tourisme

59 % n'ont pas étudié en tourisme

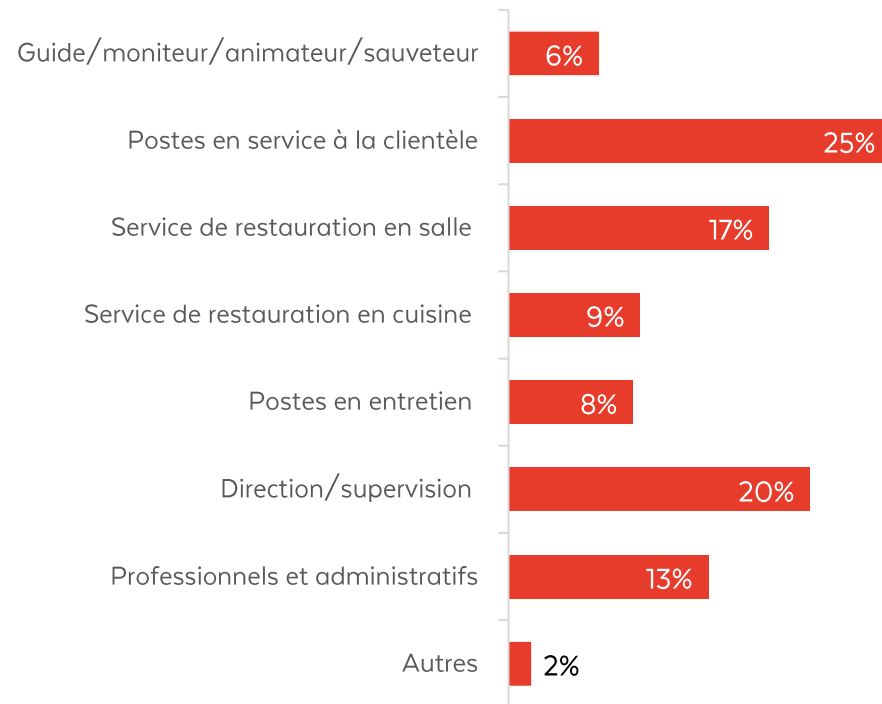
## ÂGE DES RÉPONDANT.E.S



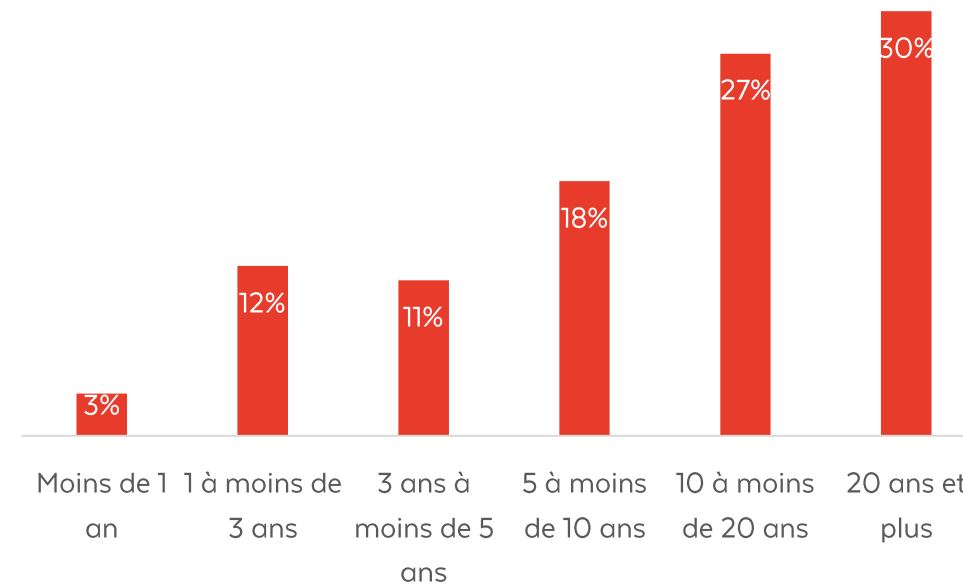


# 1. Profil des 3 022 répondant.e.s (suite)

## GROUPES DE PROFESSIONS



## EXPÉRIENCE EN TOURISME



28 % syndiqué.e.s

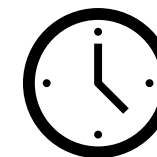
70 % non-syndiqué.e.s



88 % salarié.e.s

9 % travailleur.e.s autonomes

3 % autres



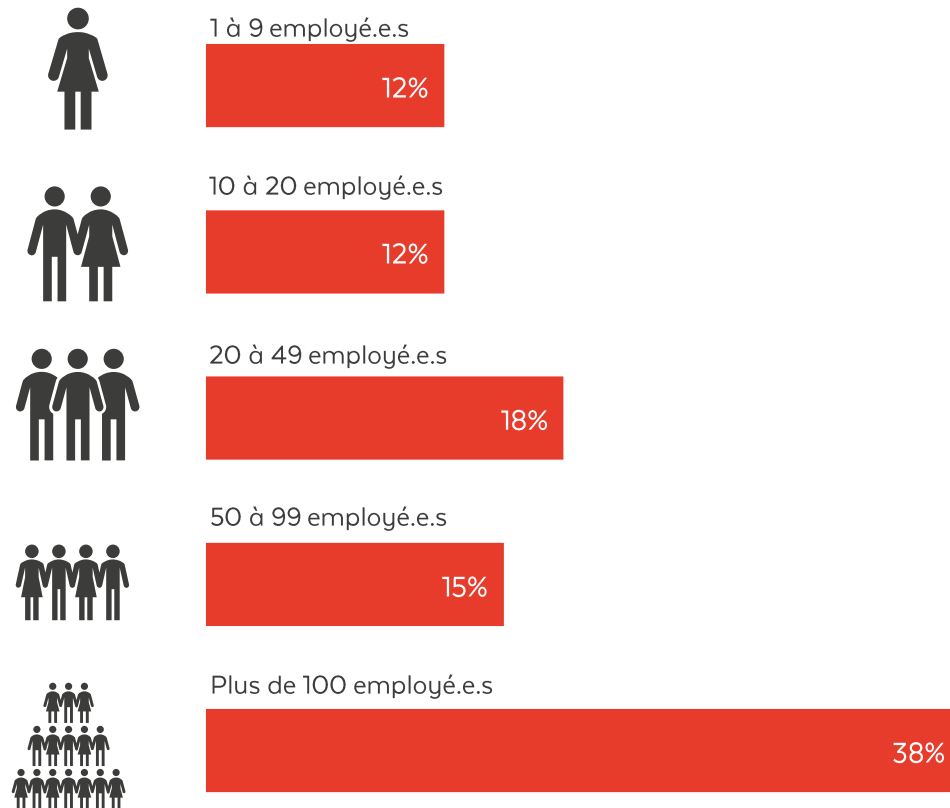
71 % temps plein

5 % temps partiel/sur appel

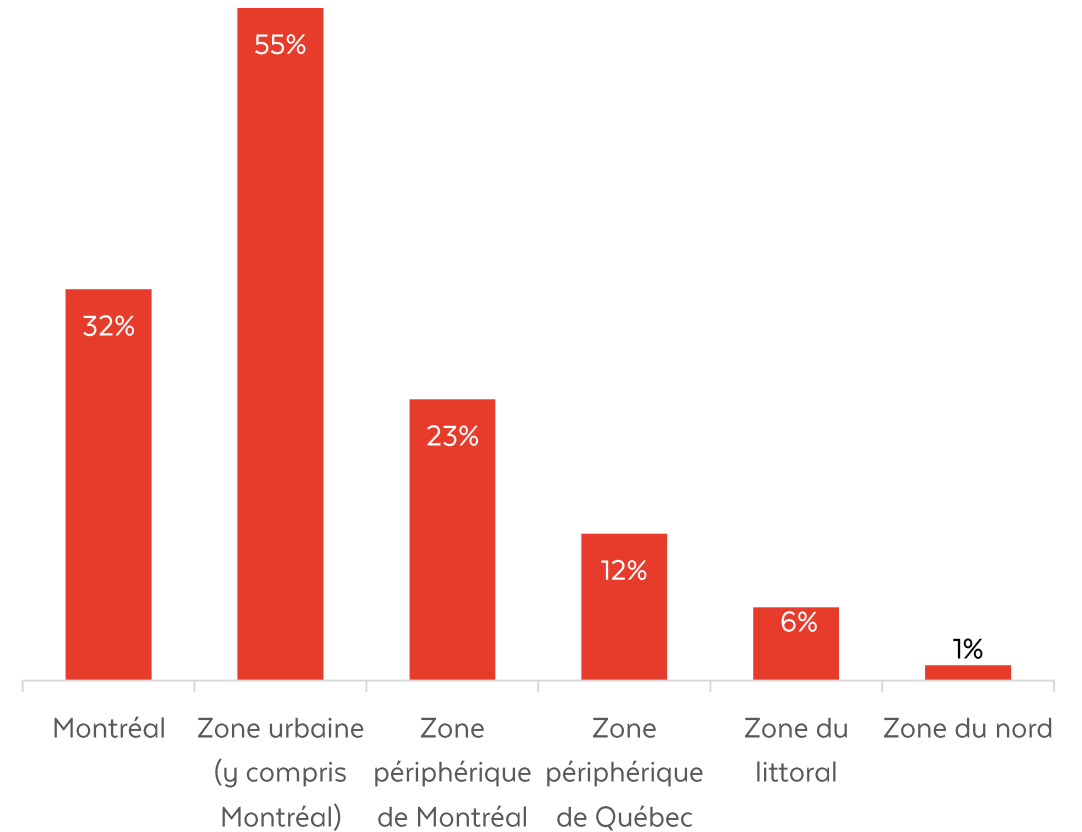
22 % saisonniers

# 1. Profil des 3 022 répondant.e.s (suite)

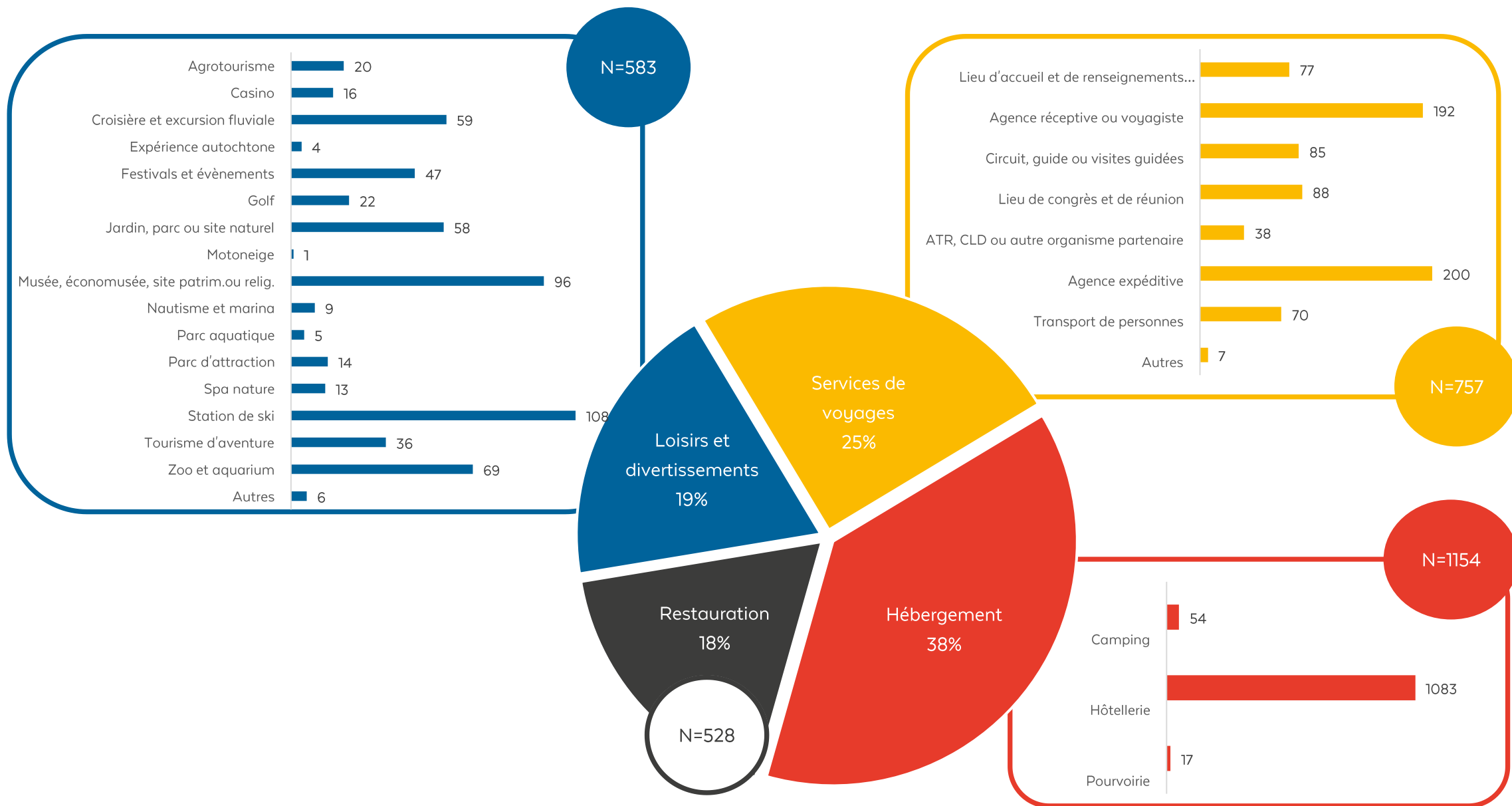
## TAILLE DE L'ENTREPRISE



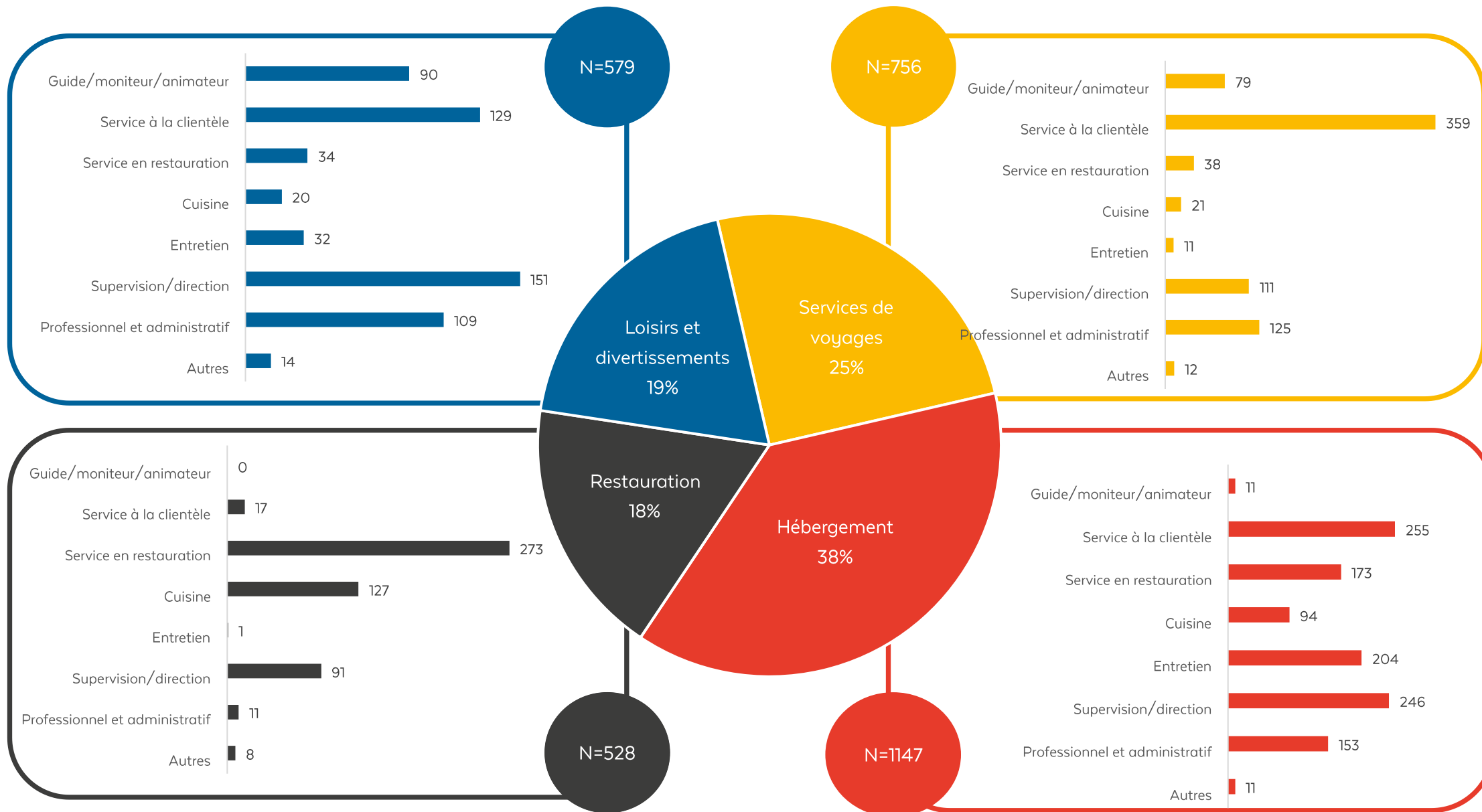
## TERRITOIRE DE L'EMPLOI PRINCIPAL



# 1. Profil des répondant.e.s (suite)



# 1. Profil des répondant.e.s (suite)



# IMPACTS DE LA COVID SUR LES EMPLOIS

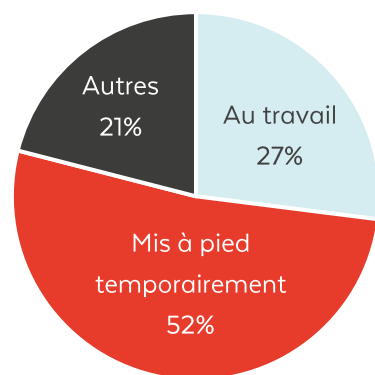
Section 2

## 2.1 Les impacts du confinement printanier sur les emplois

Les mesures anti-COVID ont touché une très forte proportion de travailleurs.euses de l'industrie touristique. Entre le 13 mars et le 1<sup>er</sup> juin 2020, mais principalement durant le mois de mars, 52 % des travailleurs.euses en emploi ont été mis.e.s à pied temporairement, en laissant seulement 27 % encore au travail. Les autres travailleurs.euses (21 %) de l'échantillon faisaient face à des circonstances diverses tel que d'être en attente de la reprise de la saison touristique, d'avoir été embauché.e plus tard durant l'été, d'être des travailleurs.euses autonomes sans contrat, de ne pas travailler tout en recevant un salaire (ex. par le biais de la Subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC), ou même parfois de travailler sans salaire tout en recevant la Prestation canadienne d'urgence (PCU). La diapositive 4.1. présente l'état actuel des emplois durant l'été.

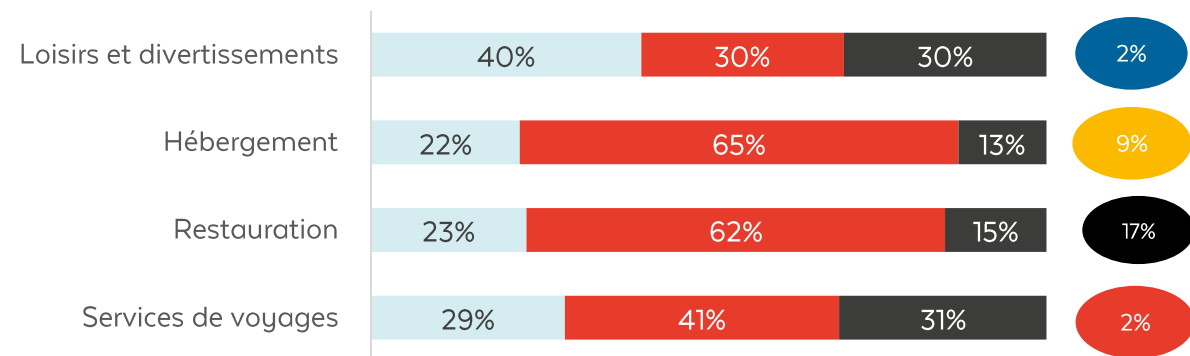
Les mises à pied temporaires ont frappé très durement les secteurs de l'hébergement et de la restauration avec des taux de 65 % et 62% respectivement. À 41 %, l'impact sur le secteur des services de voyages semble moindre mais cette donnée cache la réalité du secteur qui compte une bonne proportion de travailleurs.euses autonomes qui se sont retrouvé.e.s sans contrat. La saisonnalité étant très importante dans le secteur des loisirs et divertissements, les mises à pied ont été moindres du fait qu'une bonne proportion de travailleurs.euses saisonniers.ières n'étaient pas encore en emploi au moment du confinement. Il reste néanmoins que les entreprises ouvertes à l'année (ex. musées) ont dû faire des mises à pied et que des entreprises hivernales comme le ski ont dû écourter leur saison effectuant du fait même des mises à pied prématurément.

IMPACT DU CONFINEMENT SUR LES EMPLOIS EN TOURISME



IMPACT DU CONFINEMENT SELON LES SECTEURS

Au travail   Mis à pied temporairement   Autres



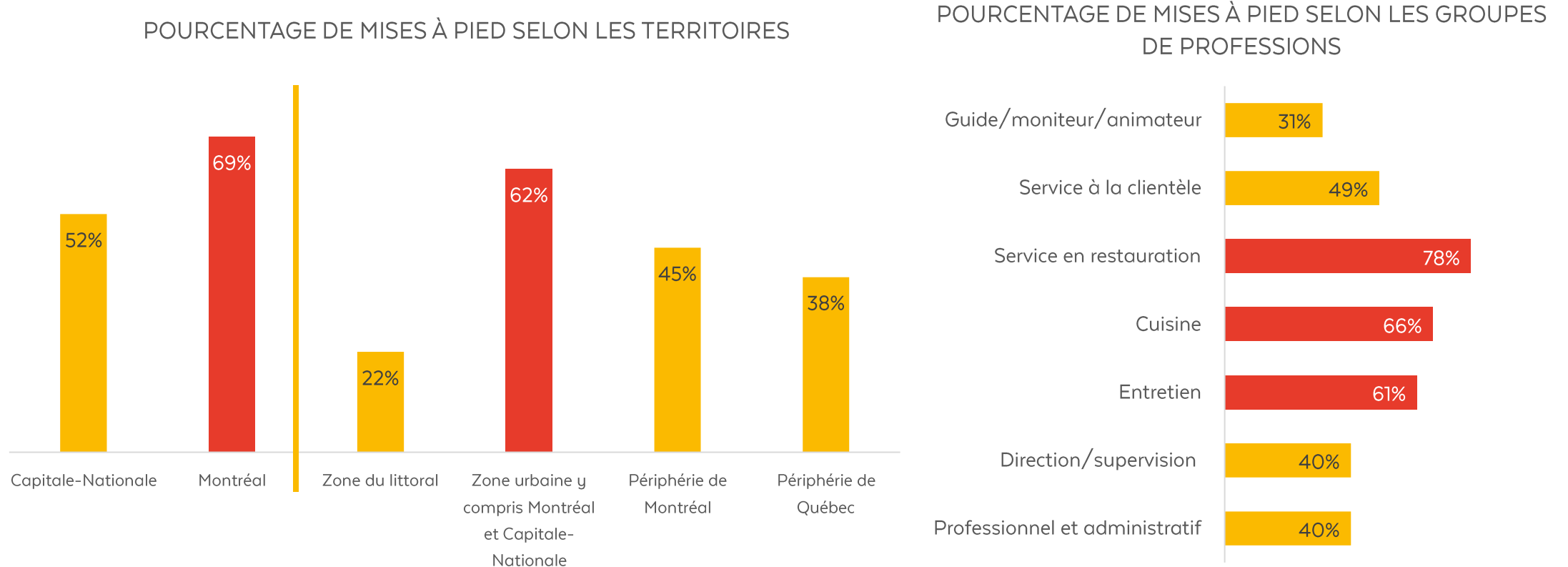
PART DES EMPLOIS EN TOURISME PAR SECTEUR<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Exception faite du transport de tourisme et d'agrément (inclus dans loisirs et divertissements) et du transport de touristes (inclus dans les services de voyages), le secteur touristique « Transport des personnes » n'a pas été inclus dans l'échantillon.

## 2.1 Les impacts du confinement printanier sur les emplois (suite)

C'est dans les zones urbaines que les plus fortes proportions de mises à pied ont été enregistrées avec 69 % à Montréal, 52 % dans la Capitale-Nationale (comprenant Charlevoix) et 62 % dans la zone urbaine (comprenant Montréal, la Capitale-Nationale, Laval et l'Outaouais).

Au plan des professions, les mises à pied ont frappé plus durement les travailleurs.euses de la restauration (78 % en salle et 66 % en cuisine) ainsi que le personnel d'entretien (61 %).

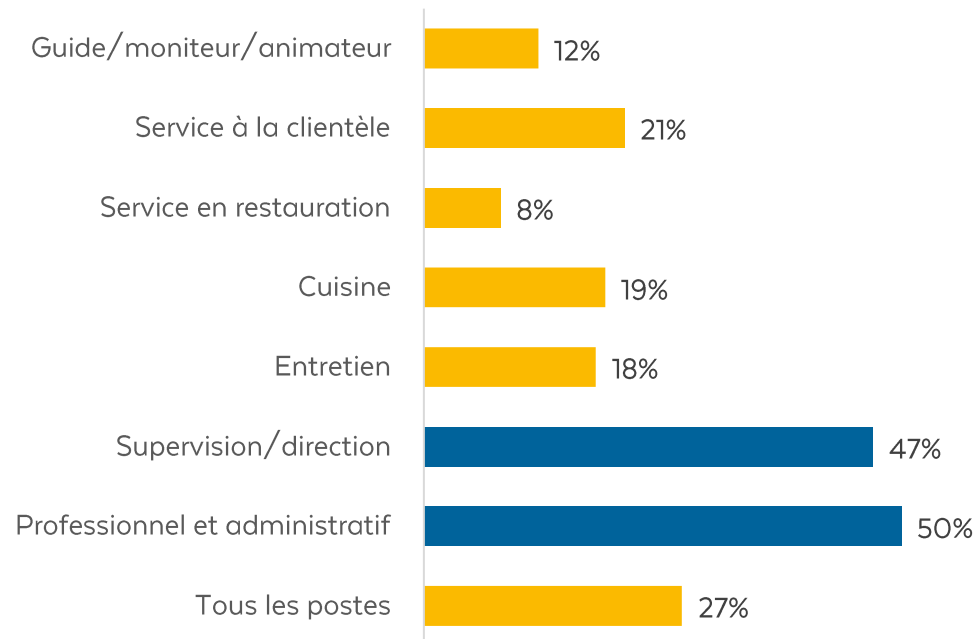


## 2.1.1 Les travailleurs.euses au travail lors du confinement printanier

Durant le confinement du printemps, 27 % des travailleurs.euses du tourisme ont continué de travailler. C'est en loisirs et divertissements que la proportion de répondant.e.s toujours au travail a été la plus élevée, soit 40 %.

Le profil professionnel des répondant.e.s au travail durant le confinement illustre bien que l'offre en restauration a été significativement réduite durant cette période et que, généralement en tourisme, le maintien des activités s'est surtout appuyé sur les travailleurs cadres et professionnel.le.s (supervision/direction ainsi que ventes/marketing/administratif).

PROPORTION DE TRAVAILLEURS.EUSES EN EMPLOI LORS DU CONFINEMENT SELON LES GROUPES DE PROFESSIONS



VARIABLES POUR LESQUELLES LA PROPORTION DE TRAVAILLEURS.EUSES EN EMPLOI EST PLUS PRONONCÉE QUE LA MOYENNE :

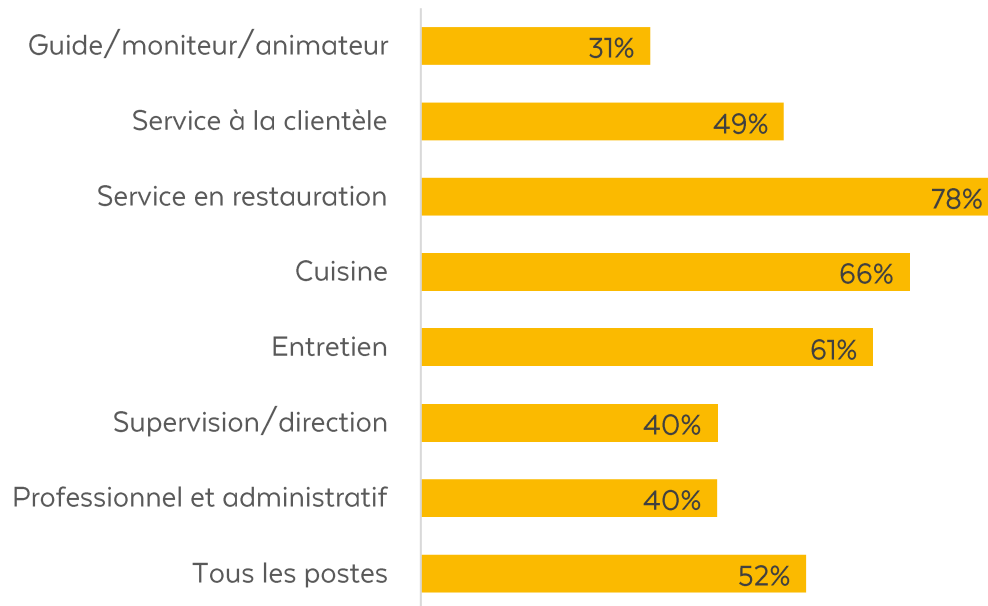
- Zone du littoral (40 %) et zone périphérique de Québec (38 %)
- Temps plein (32 %)
- Petites entreprises (31 % entre 10 et 19 employé.e.s et 34 % moins de 10 employé.e.s)
- Au moins 3 années d'expérience dans l'industrie touristique
- Non syndiqué.e.s (34 %)



## 2.1.2 Les travailleurs.euses mis.es à pied temporairement durant le confinement printanier

Rappelons que durant le confinement du printemps, 52 % des travailleurs.euses ont été mis.es à pied temporairement et que les mises à pied ont frappé plus durement les secteurs de l'hébergement (65 %) et de la restauration (62 %). Les postes de service en restauration et de cuisine ont été très durement touchés (78 % et 66 % respectivement) de même que les postes en entretien (61 %).

TRAVAILLEURS.EUSES MIS.E.S À PIED TEMPORAIREMENT LORS DU CONFINEMENT PAR GROUPES DE PROFESSIONS



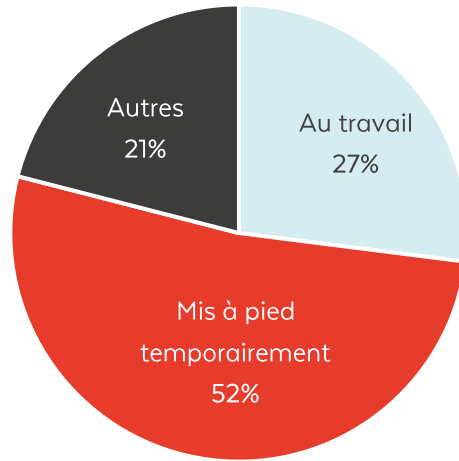
VARIABLES POUR LESQUELLES LA PROPORTION DE MISES À PIED TEMPORAIRES EST PLUS PRONONCÉE QUE LA MOYENNE :

- Montréal (69 %) et zone urbaine (62 %)
- Plus de 10 années d'expérience dans l'industrie touristique (60 %)
- Syndiqué.e.s (73 %)
- Entreprises de grande taille (plus la taille de l'entreprise augmente, plus le pourcentage de mises à pied augmente)
- Né.e.s hors Québec (63 %)<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Les travailleurs.euses immigrant.e.s dans l'échantillon sont généralement qualifié.e.s : 37 % détiennent un diplôme universitaire et 18 % un DEC.

## 2.2 Les rappels au travail durant le déconfinement estival

CONFINEMENT

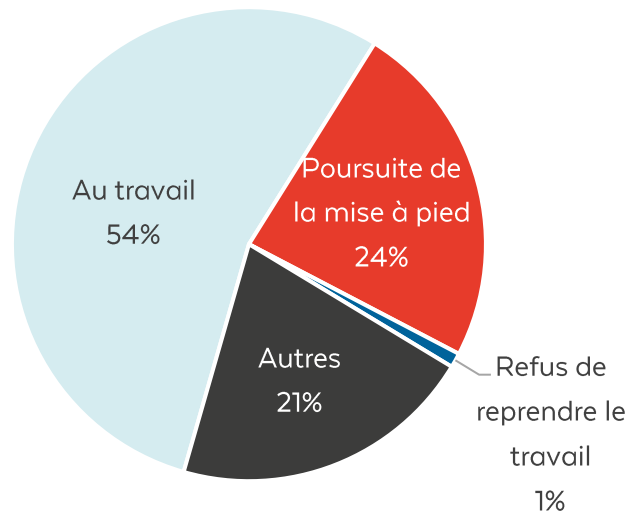


Sur les 52 % des travailleurs.euses du tourisme mis.es à pied, seulement 51% sont retourné.e.s au travail; 47 % n'ont pas repris le travail. Seulement un très faible pourcentage a refusé de reprendre le travail (1 %).

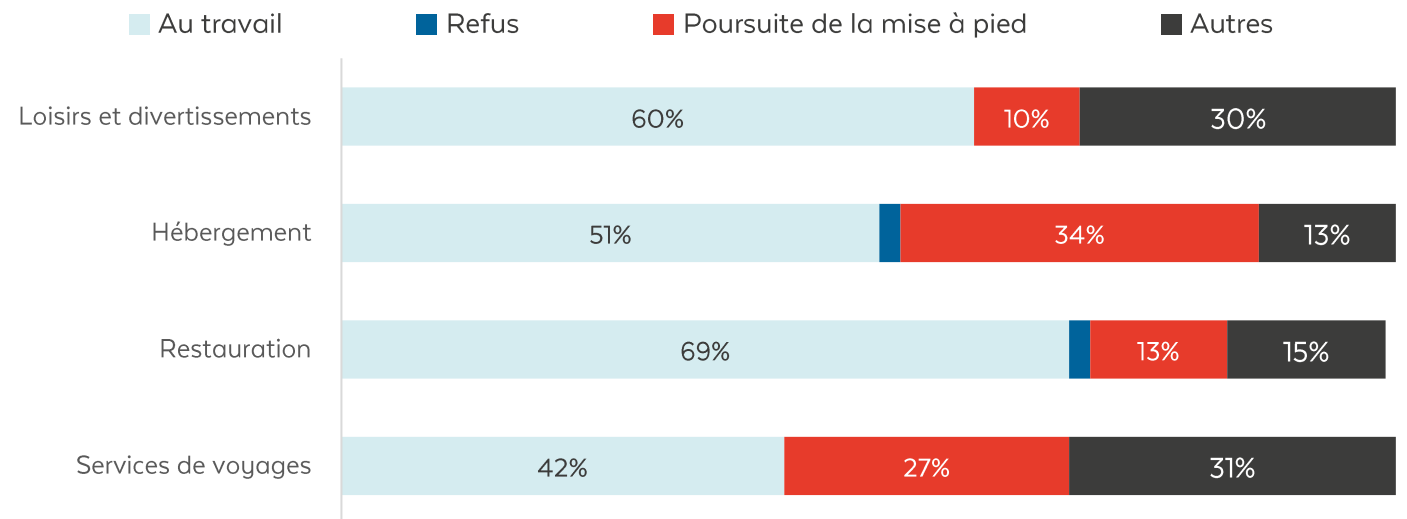
C'est donc dire que sur le total de travailleurs.euses de l'échantillon, 28 % sont retourné.e.s au travail et 24 % n'ont pas été rappelés.e.s.

La restauration a rappelé le plus fort pourcentage de travailleurs.euses (74 %). Elle est suivie des loisirs et divertissements avec un taux de rappel de 66 %. L'hébergement et les services de voyages sont loin derrière affichant seulement 45 % et 32 % respectivement des travailleurs.euses mis.es à pied qui ont été rappelés.e.s au travail.

DÉCONFINEMENT



### IMPACT DU DÉCONFINEMENT ESTIVAL SELON LE SECTEUR

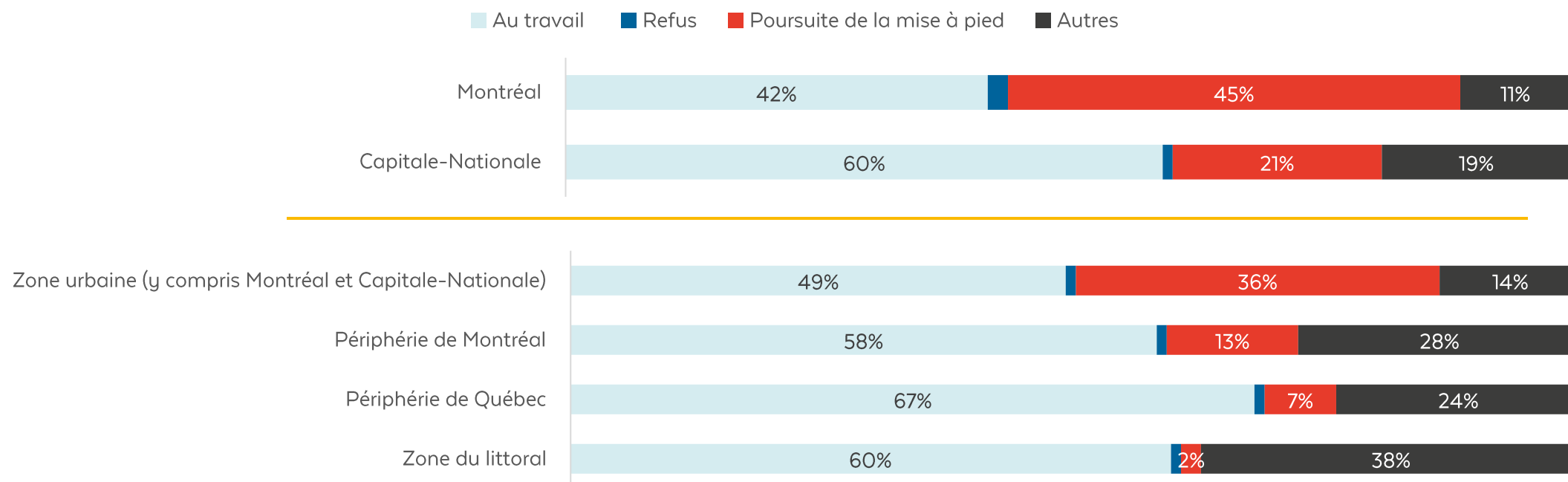


## 2.2 Les rappels au travail durant le déconfinement estival (suite)

Au plan géographique, on observe que les rappels au travail ont été particulièrement faibles à Montréal avec un imposant 45 % de travailleurs.euses toujours en mise à pied durant l'été.

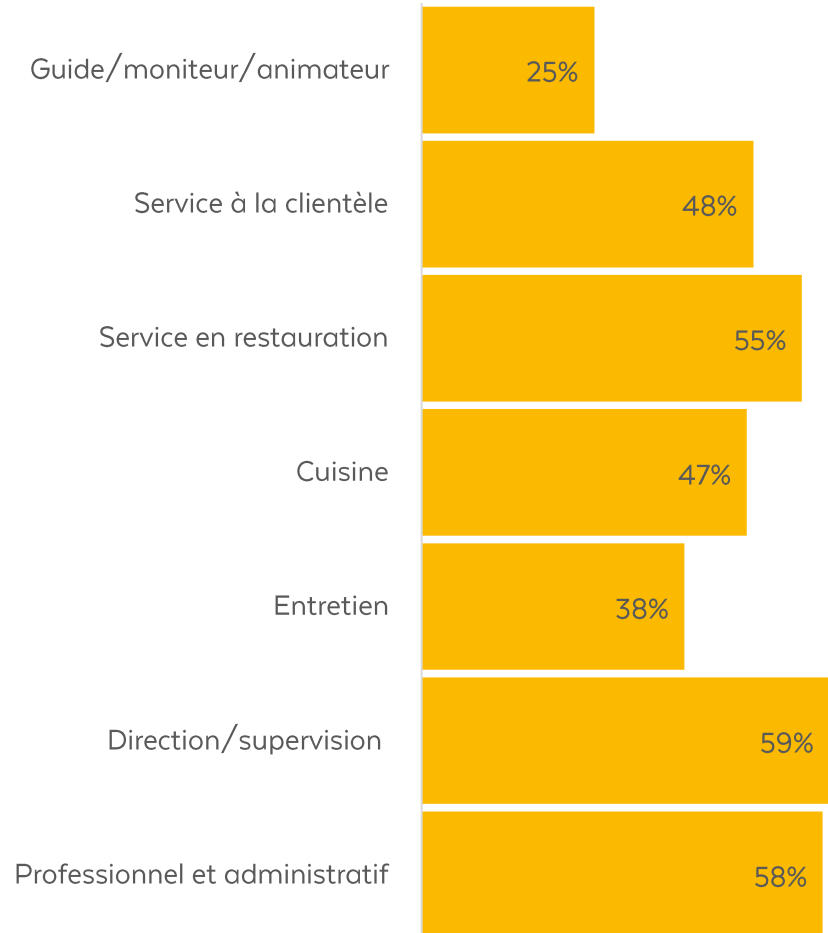
Comparativement, la zone du littoral comptait seulement 2 % des travailleurs.euses toujours en mise à pied et les régions périphériques de Montréal et de Québec seulement 13 % et 7 % respectivement.

### IMPACT DU DÉCONFINEMENT ESTIVAL SELON LES RÉGIONS



## 2.2.2 Les travailleurs.euses qui ont repris le travail

POURCENTAGE DES TRAVAILLEURS.EUSES MIS.ES. À PIED QUI ONT ÉTÉ RAPPELÉ.E.S AU TRAVAIL SELON LA PROFESSION



### PROFESSIONS

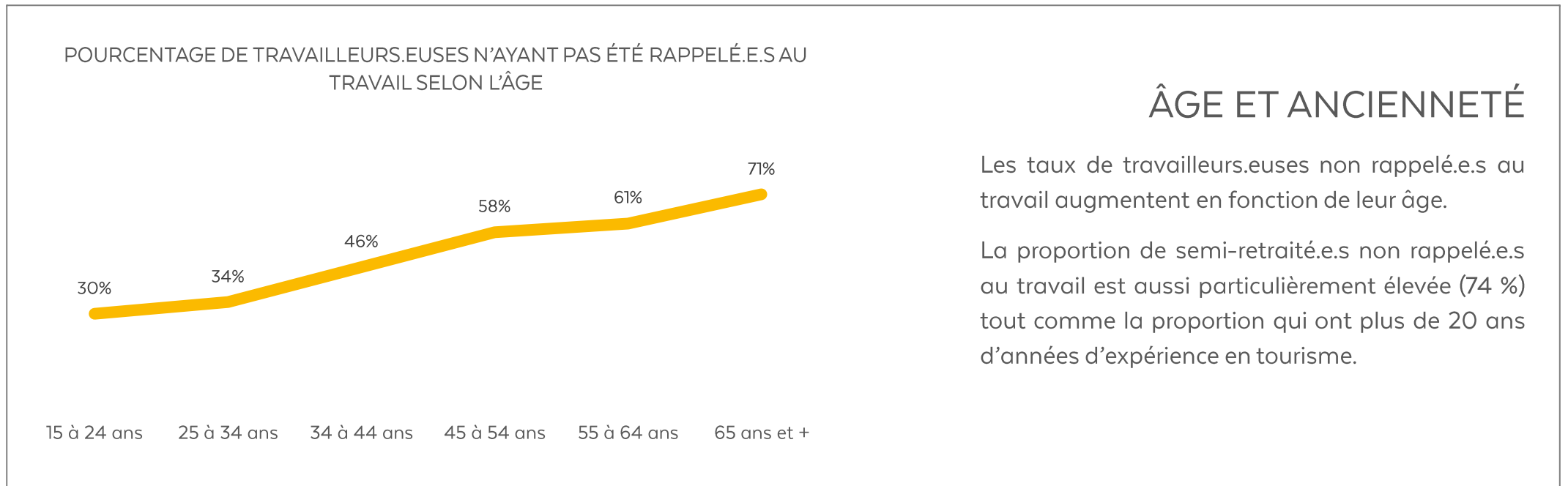
Bien que les postes de supervision et de direction ainsi que les postes professionnels et administratifs aient été les plus épargnés par les mises à pied du printemps, ils sont ceux qui ont le plus bénéficié des rappels au travail suite au déconfinement.

Les postes de restauration en salle ont aussi bénéficié d'un taux de rappel comparativement élevé, ce qui compense quelque peu pour les forts taux de mises à pied qu'ils ont connus au printemps.

À 38 %, le taux de rappel pour les postes en entretien est faible surtout qu'il s'agit d'un des groupes qui a essuyé un fort taux de mises à pied au printemps.

À 25 %, le taux de rappel des guides/moniteurs/animateurs est faible. Même si les guides en loisirs et divertissements ont été en forte demande durant l'été, la demande de guides dans le secteur des services de voyages ainsi que dans les musées a été pratiquement inexistante (ex. guide accompagnateur.trice, guide interprète, etc.).

## 2.2.3 Les travailleurs.euses qui n'ont pas repris le travail durant le déconfinement estival



VARIABLES POUR LESQUELLES LA PROPORTION DE RÉPONDANT.E.S QUI N'ONT PAS REPRIS LE TRAVAIL EST PLUS PRONONCÉE QUE LA MOYENNE:

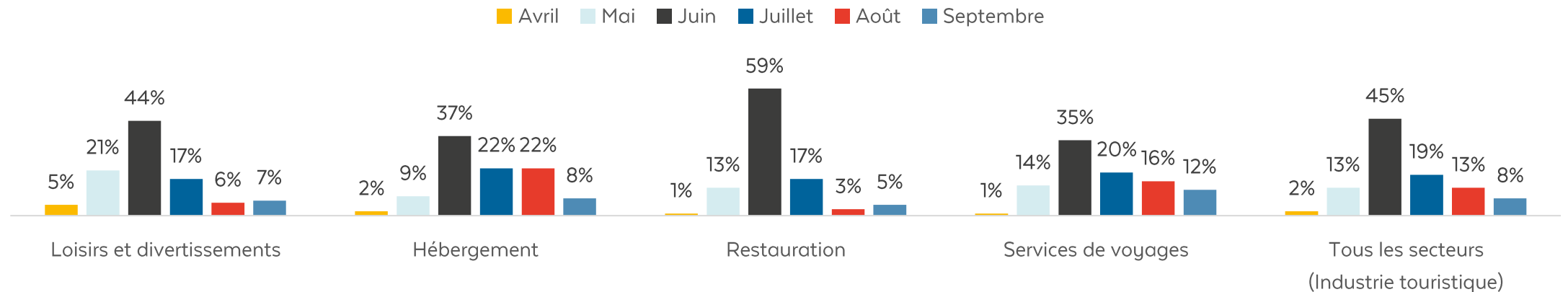
- Syndiqué.e.s (64 % non rappelé.e.s). Ces travailleurs.euses oeuvrent majoritairement en milieu hôtelier et dans les centres urbains.
- Entreprises de 100 employés et plus (62 % n'ont pas été rappelé.e.s). Les grandes entreprises sont majoritairement dans les secteurs de l'hôtellerie et des services de voyages.

## 2.2.1 Le calendrier des rappels au travail

Les mois de rappel au travail ont été généralement en phase avec les annonces de déconfinement par secteurs de l'industrie. Dans l'ensemble, 45 % des travailleurs.euses rappelé.e.s ont repris le travail en juin. Le pic de juin est observé pour tous les secteurs mais des variations significatives sont observées :

- Le mois de juin a été particulièrement actif pour les rappels au travail dans le secteur de la restauration : 59 % des travailleurs.euses rappelé.e.s l'ont été en juin.
- Pour l'hébergement, les rappels au travail ont été beaucoup plus graduels; seulement 37 % ont été rappelé.e.s en juin.
- En loisirs et divertissements, le secteur le plus saisonnier du tourisme, les rappels au travail ont débuté relativement tôt (probablement en prévision de la saison estivale).
- En services de voyages, les rappels au travail se sont étendus de mai jusqu'à septembre.

### MOIS DE RAPPEL SELON LE SECTEUR



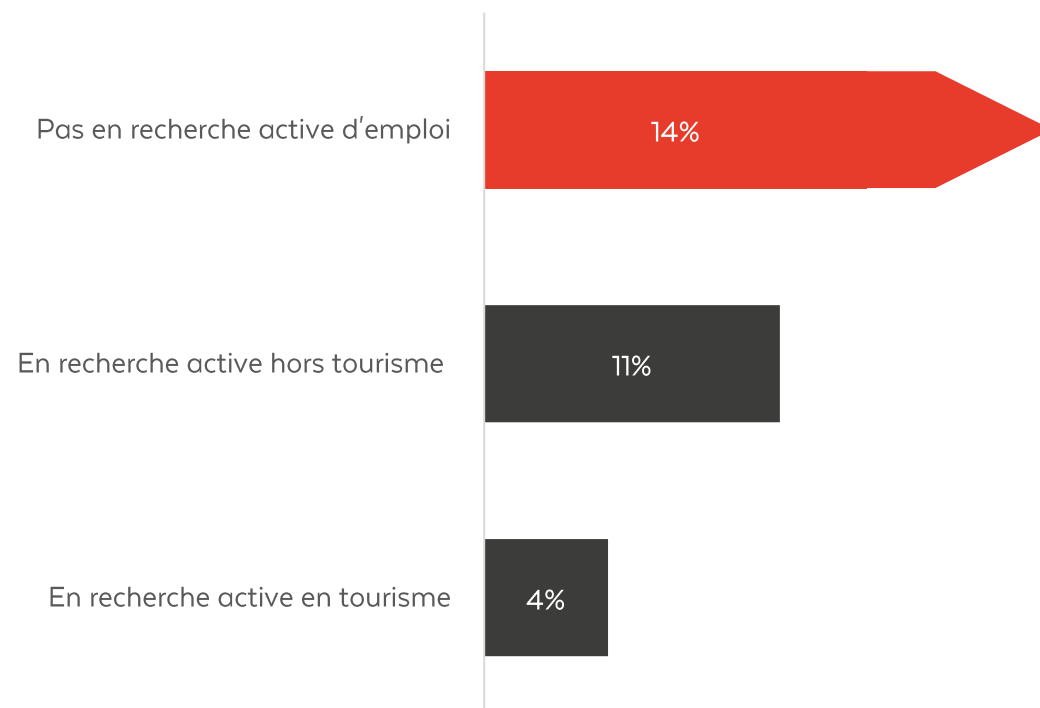
# LES TRAVAILLEURS.EUSES SANS EMPLOI OU QUI ONT QUITTÉ LE TOURISME

Section 3

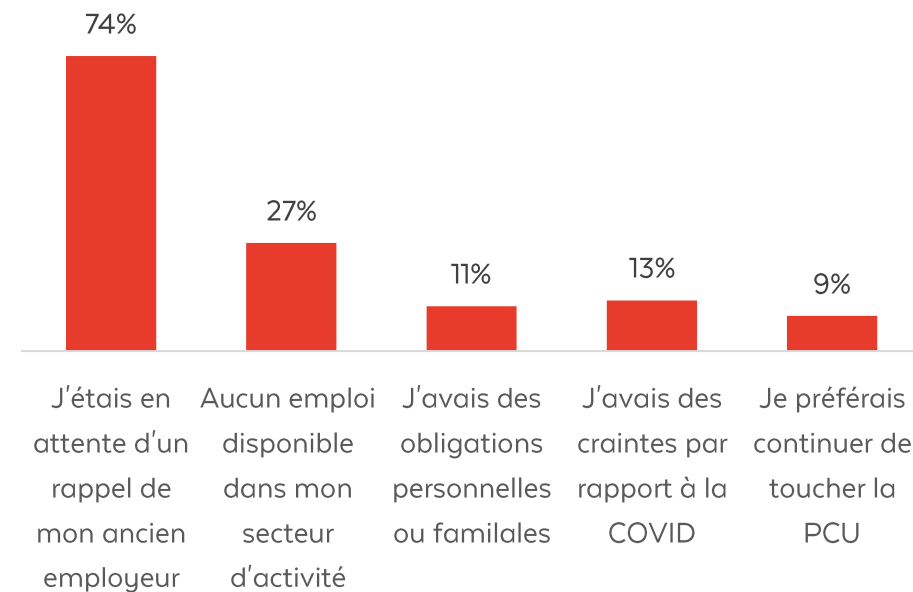
# 3.1 Les travailleurs.euses sans emploi

- 29 % des travailleurs.euses de l'échantillon sont resté.e.s sans emploi cet été : 14 % n'étaient pas en recherche active, 11 % étaient en recherche active pour un emploi hors tourisme et 4 % étaient en recherche active pour un emploi en tourisme.
- Les principales raisons pour lesquelles les travailleurs.euses n'ont pas été en recherche active d'emploi sont qu'ils.elles étaient en attente d'un rappel de leur ancien employeur (74 %) ou encore qu'aucun emploi n'était disponible dans la région (27 %).

SITUATION DES TRAVAILLEURS.EUSES SANS EMPLOI



PRINCIPALES RAISONS POUR NE PAS ÊTRE EN RECHERCHE ACTIVE D'EMPLOI (PLUSIEURS CHOIX POSSIBLES)

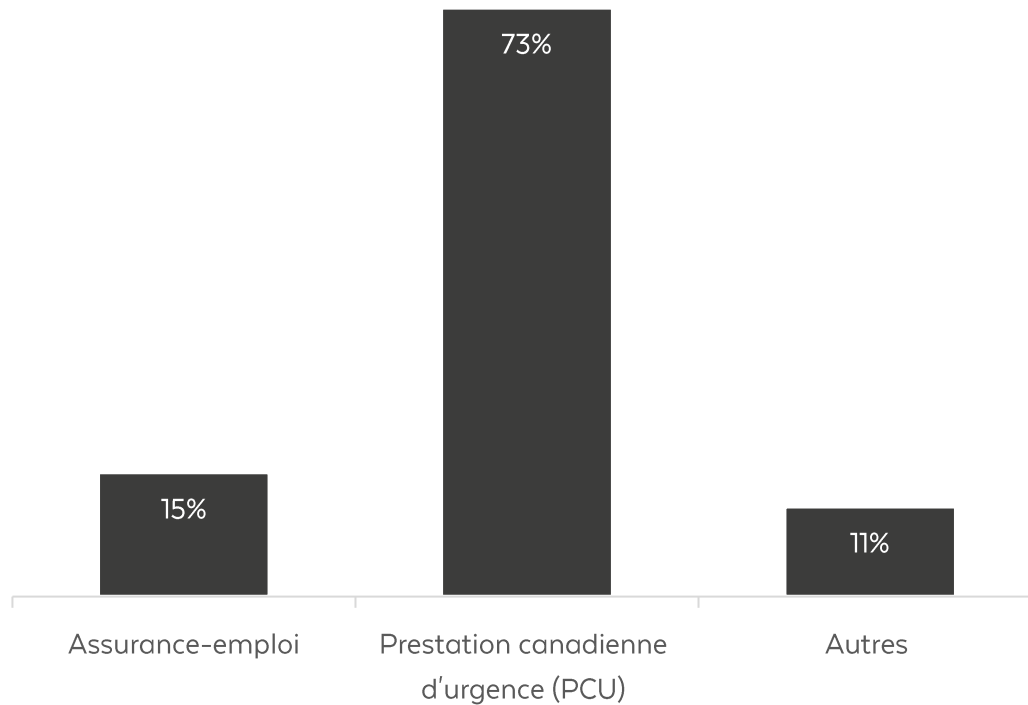




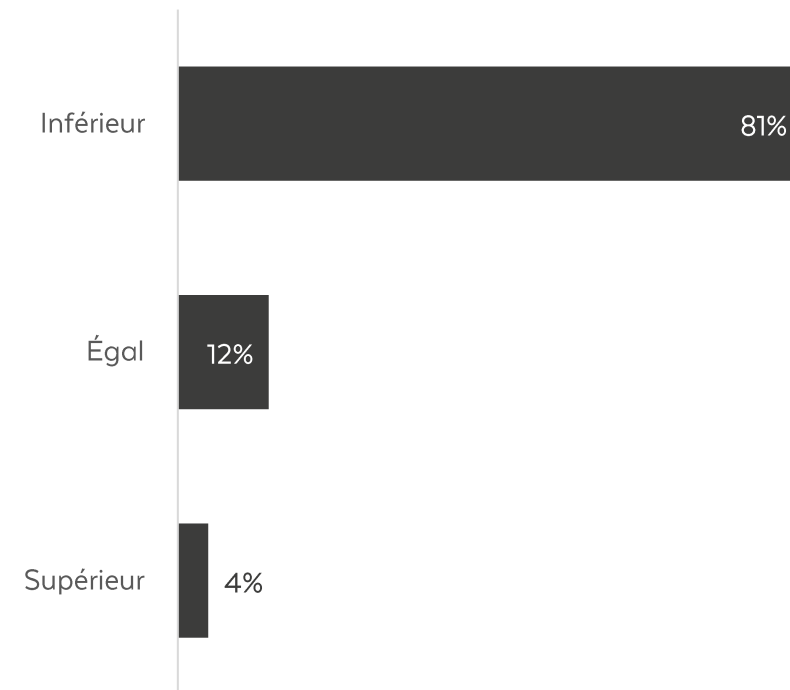
# 3.1 Les travailleurs.euses sans emploi (suite)

- La Prestation canadienne d'urgence (PCU) a été la principale source de revenu pour 73 % des travailleurs.euses sans emploi alors que l'assurance-emploi l'a été pour 15 %.
- Pour 81 % des travailleurs.euses sans emploi, leur revenu cet été a été inférieur à ce qu'ils.elles auraient gagné s'ils.elles avaient travaillé en tourisme.

SOURCE DE REVENU DES TRAVAILLEURS.EUSES SANS EMPLOI



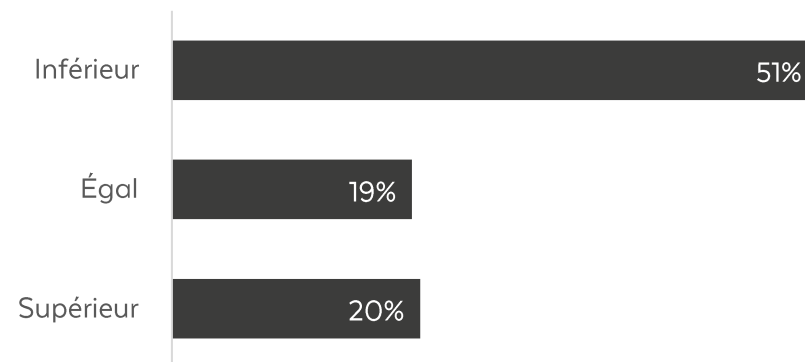
COMPARAISON ENTRE LES REVENUS DES TRAVAILLEURS.EUSES SANS EMPLOI AVEC CE QU'ILS.ELLES AURAIENT GAGNÉ EN TOURISME



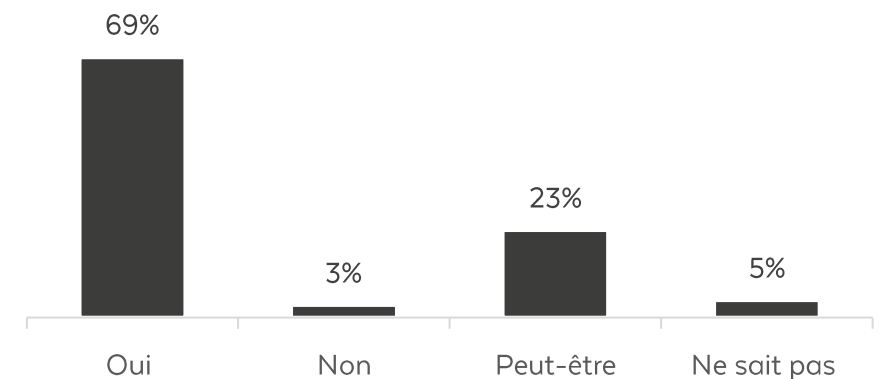
## 3.2 Les travailleurs.euses qui ont changé de secteur

- Durant l'été, 5 % des travailleurs.euses de l'échantillon se sont trouvés un emploi dans un autre secteur que le tourisme. Pour la plupart, ces départs ont été involontaires car les 2 principales raisons les ayant motivés sont :
  - Un congédiement, une mise à pied ou un licenciement pour 43 %;
  - L'incertitude des emplois pour 28 %.
- Les travailleurs.euses qui ont eu un emploi ailleurs qu'en tourisme se sont principalement dirigé.e.s vers les soins de santé (17 %), le commerce de détail (16 %) et les services administratifs (14 %).
- Plus de la moitié de ces travailleurs.euses indiquent que leurs revenus ont été inférieurs à ce qu'ils.elles gagnaient avant la COVID. À la question, accepteriez-vous de revenir travailler en tourisme, 69 % ont indiqué que oui.

COMPARAISON ENTRE LES REVENUS DES TRAVAILLEURS.EUSES QUI ONT CHANGÉ DE SECTEUR AVEC CE QU'ILS.ELLES AURAIENT GAGNÉ EN TOURISME



ACCEPTERIEZ-VOUS DE REVENIR TRAVAILLER EN TOURISME LORSQUE LA CRISE SERA PASSÉE?



Note: le faible nombre de répondant.e.s ayant indiqué avoir pris leur retraite ou être retourné.e.s aux études ne permet pas de faire une analyse de la situation de ces groupes de travailleurs.euses.

# IMPACTS SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL ET SALARIALES DURANT LE DÉCONFINEMENT

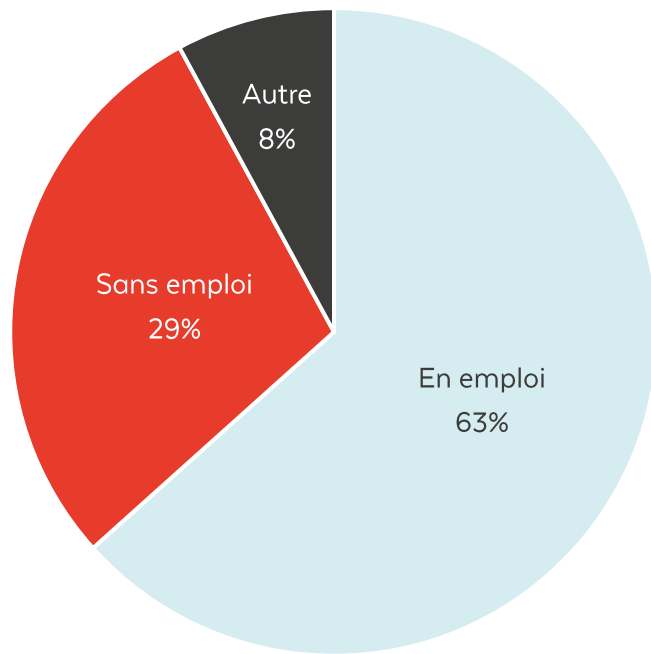
Section 4

# 4.1 État des emplois durant la saison estivale

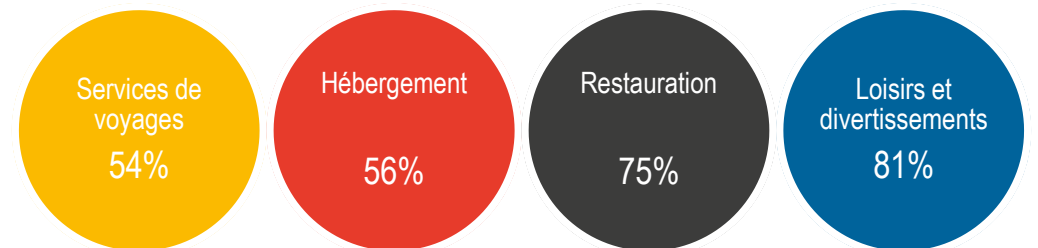
Les données présentées dans cette section sont basées sur les 63 % de répondant.e.s qui ont travaillé durant le déconfinement estival. Elles tiennent compte par exemple des nouvelles embauches, des travailleurs.euses saisonniers.ières qui ont récupéré le poste qu'ils.elles occupaient la saison précédente, de même que des mouvements de main-d'œuvre vers d'autres secteurs.

Au plan sectoriel, elles sont basées sur 54 % des répondant.e.s des services de voyages, 56 % de l'hébergement, 75 % de la restauration et 81 % des loisirs et divertissements.

ÉTAT DE L'EMPLOI DURANT LA SAISON ESTIVALE



POURCENTAGE DE TRAVAILLEURS.EUSES EN EMPLOI DURANT LA SAISON ESTIVALE SELON LES SECTEURS

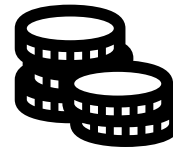


## 4.2 Les conditions salariales durant la saison estivale

68 % des travailleurs.euses sont en accord avec l'énoncé que la COVID a augmenté leur insécurité financière et 47 % avec celui que leurs conditions salariales se sont détériorées depuis la COVID. Ces observations peuvent être liées au fait que 18 % des travailleurs.euses rapportent que leur salaire a diminué, 11 % que leurs pourboires ont diminué et 48 % qu'ils travaillent moins d'heures qu'avant la COVID.



18 % ont vu leur salaire diminué



11 % ont vu leurs pourboires diminués



48 % ont travaillé moins d'heures qu'avant la COVID

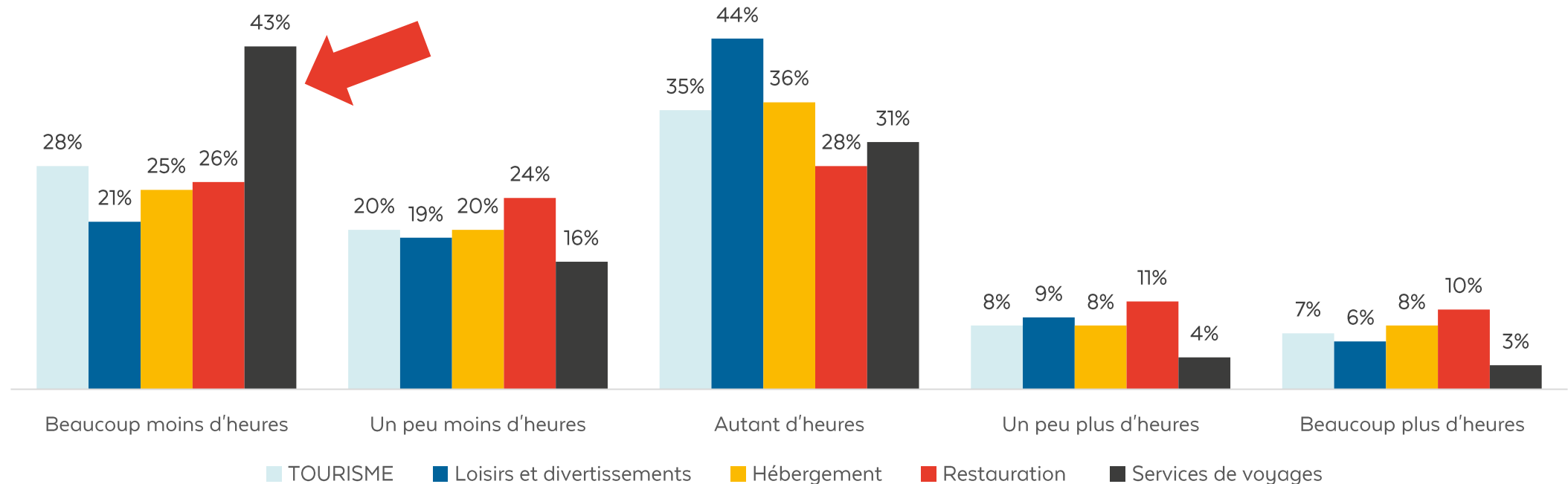
VARIABLES POUR LESQUELLES LA PROPORTION DE TRAVAILLEURS.EUSES EN ACCORD AVEC LA DÉTÉRIORATION DES CONDITIONS SALARIALES EST PLUS PRONONCÉE QUE LA MOYENNE DE 47 % :

- Secteurs : Services de voyages (61 %) et restauration (51 %)
- Territoire : Montréal (65 %) et zone urbaine (55%) (*Montréal, Capitale-Nationale, Laval, Outaouais*)
- Groupes de professions : Service en restauration (64 %) et service à la clientèle (51%)

## 4.3 Les heures de travail durant la saison estivale

- La COVID a eu un impact important sur les heures de travail. Seulement 35 % des répondant.e.s indiquent avoir travaillé autant d'heures qu'avant la COVID. Une plus forte proportion en loisirs et divertissements (44 %) indique ne pas avoir vu de changement à cet égard.
- La vaste majorité indiquent avoir travaillé beaucoup ou un peu moins d'heures qu'avant la COVID (48 %). Les services de voyages se distinguent avec 43 % indiquant avoir travaillé beaucoup moins d'heures.

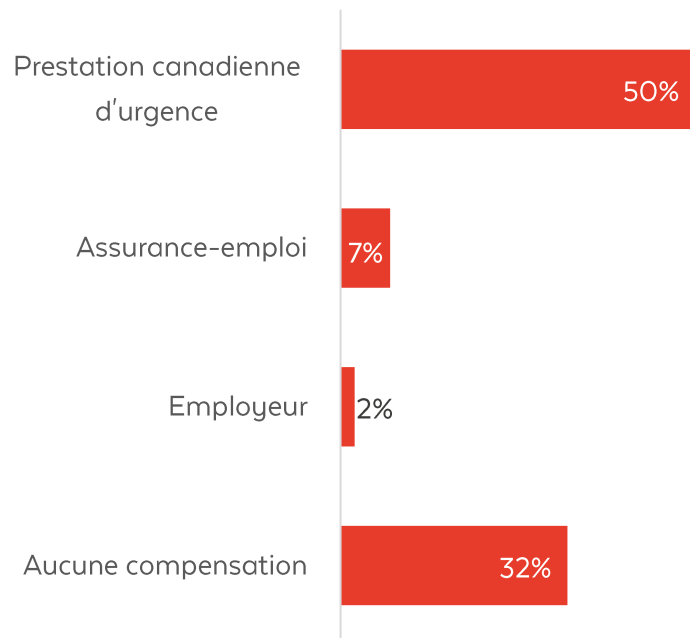
HEURES TRAVAILLÉES COMPARATIVEMENT À LA SITUATION AVANT LA COVID



## 4.3 Les heures de travail durant la saison estivale (suite)

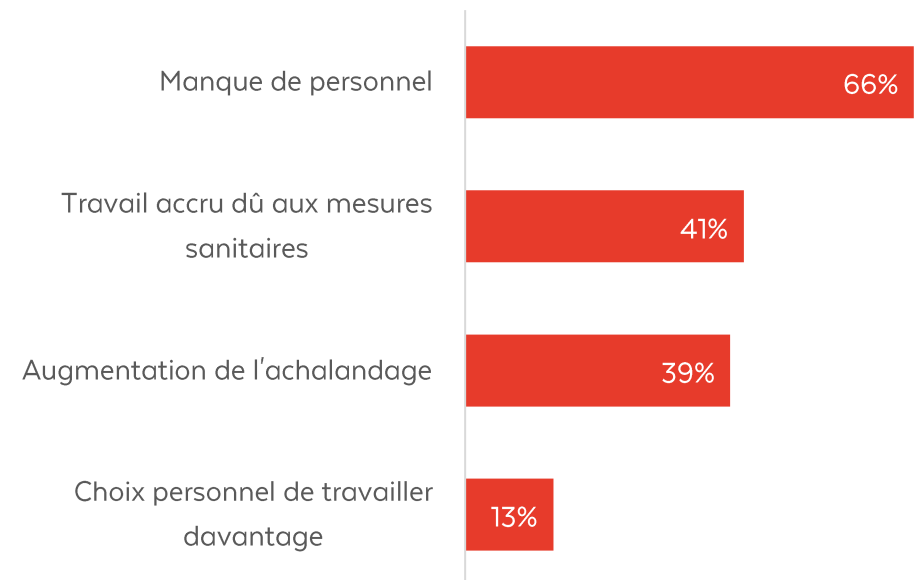
Il va sans dire que la diminution des heures de travail s'accompagne d'une perte de salaire. Pour 50 % de celles et ceux qui ont vu leurs heures diminuées, les pertes de revenus ont pu être compensées par la Prestation canadienne d'urgence (PCU). Une proportion élevée de travailleurs.euses (32 %) n'ont cependant pas eu de compensation pour les pertes enregistrées.

### COMPENSATION DES PERTES D'HEURES DE TRAVAIL



Nous avons aussi demandé aux 15 % de répondant.e.s qui ont travaillé plus d'heures quelles en étaient les principales raisons. Le manque de personnel est venu en tête de liste pour 38 % d'entre eux.elles, suivi à peu près à égalité par l'accroissement du travail dû aux mesures sanitaires (24 %) et par l'augmentation de l'achalandage (23 %). C'est en région que le manque de personnel s'est surtout fait sentir.

### RAISONS POUR LESQUELLES LES TRAVAILLEURS.EUSES ONT TRAVAILLÉ PLUS D'HEURES

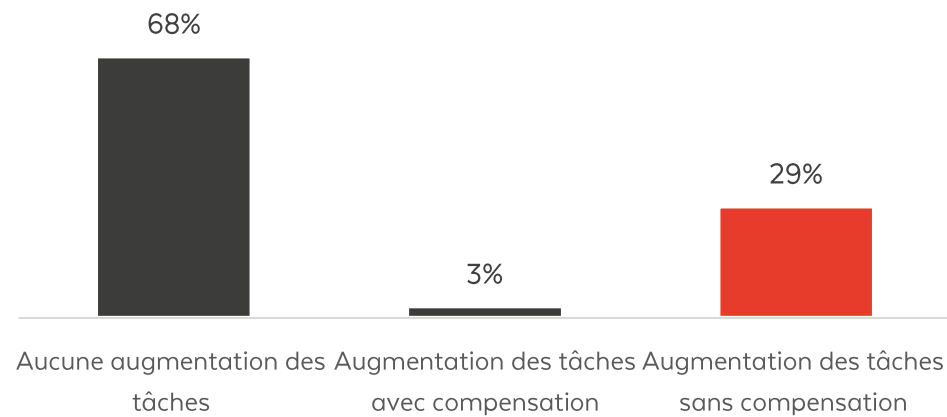


## 4.4 La nature et la lourdeur des tâches durant la saison estivale

### NATURE DES TÂCHES:

Près du tiers des répondant.e.s (32 %) estiment que leurs tâches ont augmenté durant l'été. Seulement 3 % d'entre eux.elles ont reçu une compensation salariale en contrepartie de l'augmentation de leurs tâches.

VARIATION DE LA CHARGE DE TRAVAIL DURANT LA SAISON ESTIVALE



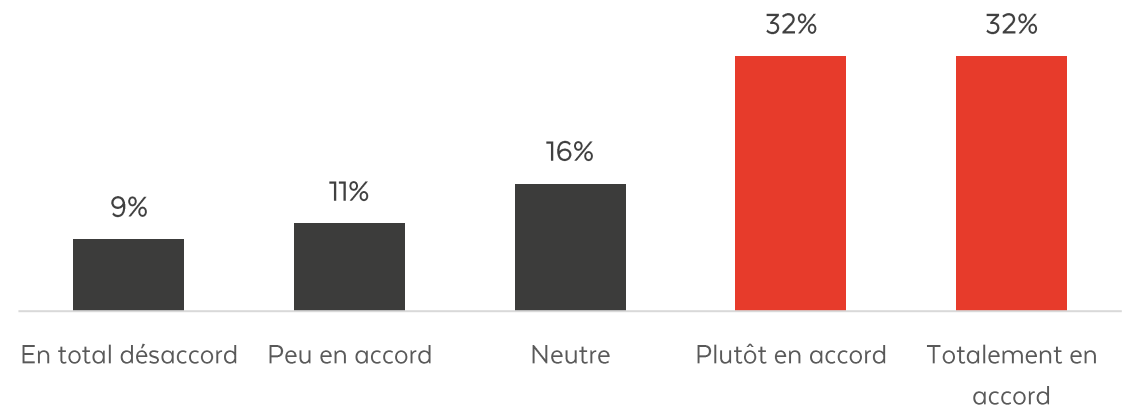
### VARIABLES POUR LESQUELLES L'AUGMENTATION DES TÂCHES EST PLUS PRONONCÉE QUE LA MOYENNE:

- Hébergement (36 %) et restauration (33 %)
- Service en restauration (36 %) et Superviseur/directeur (31 %)
- Les travailleurs.euses syndiqué.e.s (32 %)

### AUGMENTATION DE LA LOURDEUR DES TÂCHES À CAUSE DE LA COVID:

64 % des travailleurs estiment que la lourdeur de leurs tâches a augmenté durant le COVID contre 36 % qui n'ont vu aucun changement à cet égard.

LA CRISE SANITAIRE AUGMENTE LA LOURDEUR DES MES TÂCHES



### VARIABLES POUR LESQUELLES LA LOURDEUR DES TÂCHES EST PLUS PRONONCÉE QUE LA MOYENNE:

- Restauration (74 %)
- Services en restauration (74 %) et Superviseur/directeur (72 %)

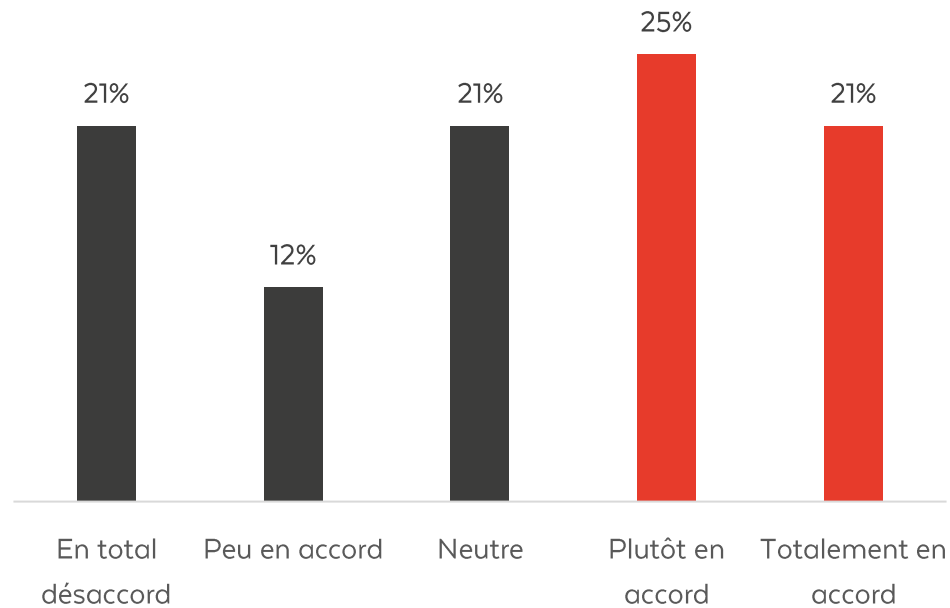


## 4.5 Conciliation travail-vie personnelle durant la saison estivale

Le défi de la conciliation travail-vie personnelle est devenu plus difficile depuis la COVID pour 46 % des travailleurs.euses, lesquel.le.s sont plutôt en accord (25 %) ou totalement en accord (21 %) avec l'énoncé que la COVID leur impose des contraintes familiales plus lourdes.

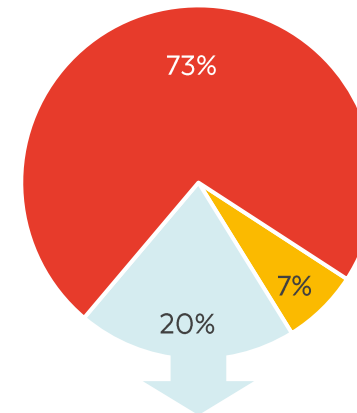
Il semble que la conciliation travail-vie personnelle ait été rendue encore plus difficile du fait que 20 % des travailleurs estiment que leur horaire s'est détérioré par rapport à leurs besoins depuis la COVID.

### LA CRISE SANITAIRE M'IMPOSE DES CONTRAINTES FAMILIALES PLUS LOURDES



### MODIFICATION DE L'HORAIRE EN FONCTION DES BESOINS DES TRAVAILLEURS.EUSES

■ Amélioration de l'horaire ■ Détérioration de l'horaire ■ Aucun changement



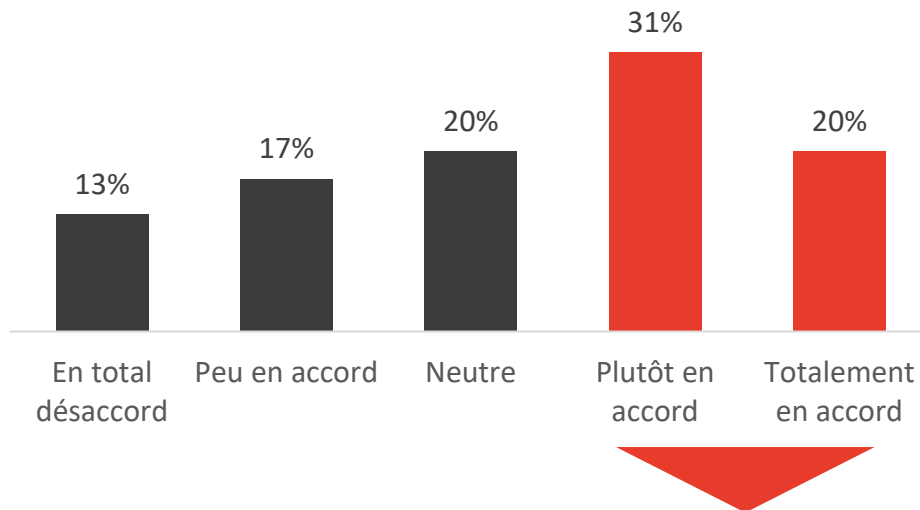
VARIABLES POUR LESQUELLES LA DÉTÉRIORATION DE L'HORAIRE EST PLUS PRONONCÉE QUE LA MOYENNE:

- Restauration (27 %) et hébergement (26 %)
- Service en restauration (30 %), cuisine (26 %)
- Les travailleurs.euses syndiqué.e.s (27 %)

## 4.6 La santé durant la saison estivale

51 % des travailleurs.euses estiment que la COVID augmente leur insécurité pour leur santé au travail. La santé n'est cependant pas uniquement affaire de risques sanitaires. Les groupes de discussion menés auprès de travailleurs.euses et de représentant.e.s d'entreprises ont mis en lumière l'impact psychologique important de la COVID sur l'ambiance de travail et la santé psychologique des travailleurs.euses toujours en poste.

### LA COVID AUGMENTE MON INSÉCURITÉ POUR MA SANTÉ AU TRAVAIL



VARIABLES POUR LESQUELLES L'INSÉCURITÉ POUR LA SANTÉ AU TRAVAIL EST PLUS PRONONCÉE QUE LA MOYENNE:

- Hébergement (58%)
- Travailleurs.euses des services de la restauration en salle (60 %)

*Nos travailleurs développent des problèmes de nature psychosociale. Les nerfs sont à vif. De plus, nos travailleurs doivent composer avec des clientèles qui ont tout autant les nerfs à vif.*

*Avec l'incertitude, les dynamiques d'équipe deviennent difficiles. La motivation est à son plus bas.*

Groupe de discussion - Entreprises

*C'est le stress et l'incertitude qui nuisent le plus au climat de travail. On veut rester, mais on ne sait pas ce qui va arriver dans une semaine, dans un mois ou dans un an.*

Groupe de discussion - Travailleurs.euses

# PERSPECTIVES POUR 2020-2021

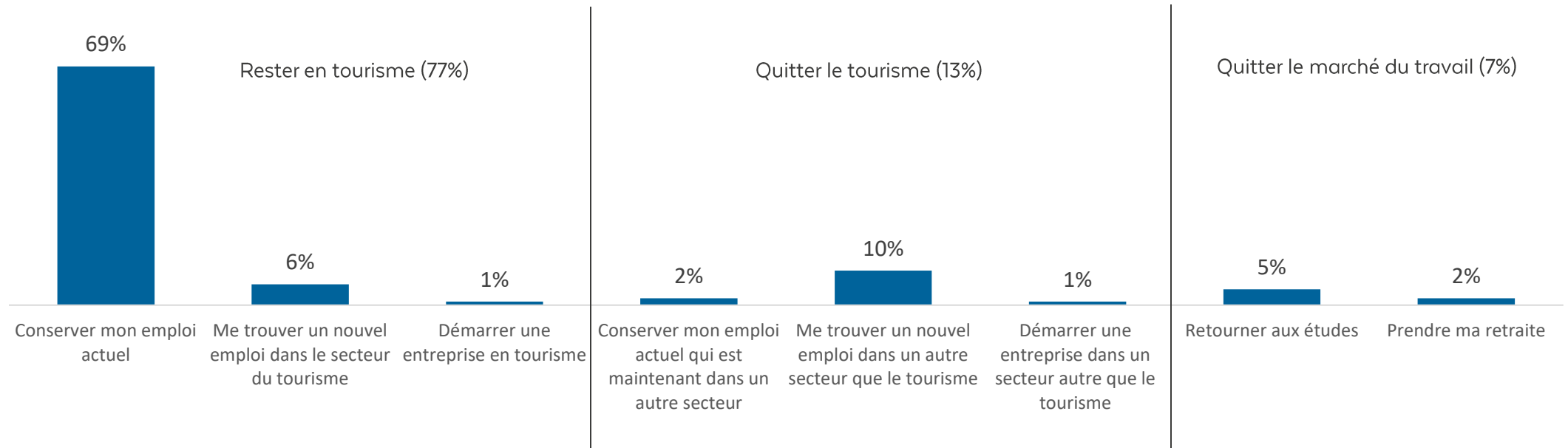
Section 5



# 5.1 Situation d'emploi idéale dans les douze prochains mois

Pour 77 % des travailleurs.euses de l'échantillon, la situation d'emploi idéale serait de continuer de travailler en tourisme : 69 % désireraient conserver leur emploi actuel et 6 % désireraient se trouver un nouvel emploi mais toujours en tourisme. Seulement 15 % opteraient pour quitter le tourisme.

SITUATION D'EMPLOI IDÉALE POUR LES DOUZE PROCHAINS MOIS



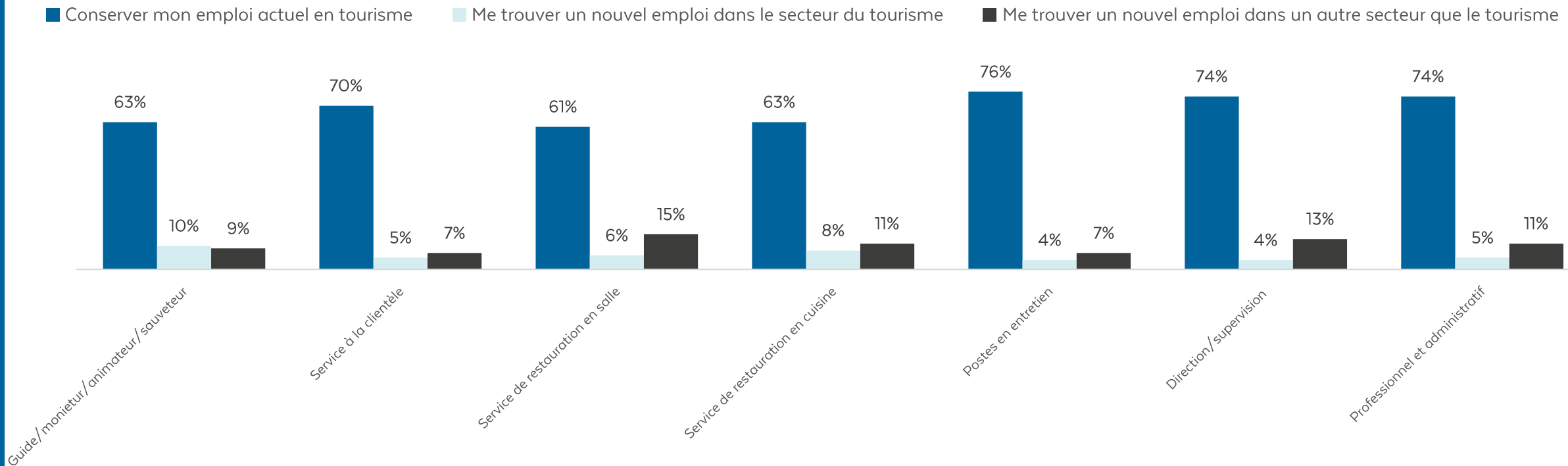
- POURCENTAGE QUI SOUHAITE RESTER EN TOURISME SELON LES SECTEURS :**
- Loisirs et divertissements : 79 %
  - Hébergement : 76 %
  - Restauration : 66 %
  - Services de voyages : 78 %

L'instabilité et l'incertitude des emplois en tourisme sont les principales raisons qui poussent les travailleurs.euses à vouloir quitter le tourisme.

# 5.1 Situation d'emploi idéale dans les douze prochains mois (suite)

La situation d'emploi idéale pour tous les groupes de professions est principalement de conserver leur emploi actuel. Le personnel d'entretien est particulièrement attaché à son travail avec 76 % qui souhaiteraient conserver leur emploi actuel et seulement 7 % qui souhaiteraient trouver un nouvel emploi dans un autre secteur que le tourisme. L'attachement est aussi élevé dans les postes de direction/supervision et les postes professionnels et administratifs.

SITUATION D'EMPLOI IDÉALE POUR LES DOUZE PROCHAINS MOIS SELON LES GROUPES DE PROFESSIONS



VARIABLES POUR LESQUELLES LE POURCENTAGE DE TRAVAILLEURS.EUSES QUI DÉSIRENT CONSERVER LEUR EMPLOI ACTUEL EST PLUS PRONONCÉE QUE LA MOYENNE:

- Employé.e.s réguliers.ières à temps plein : 73 %
- Sans diplôme : 76 %
- Syndiqué.e.s : 74 %
- Périphérie de Québec : 75 %

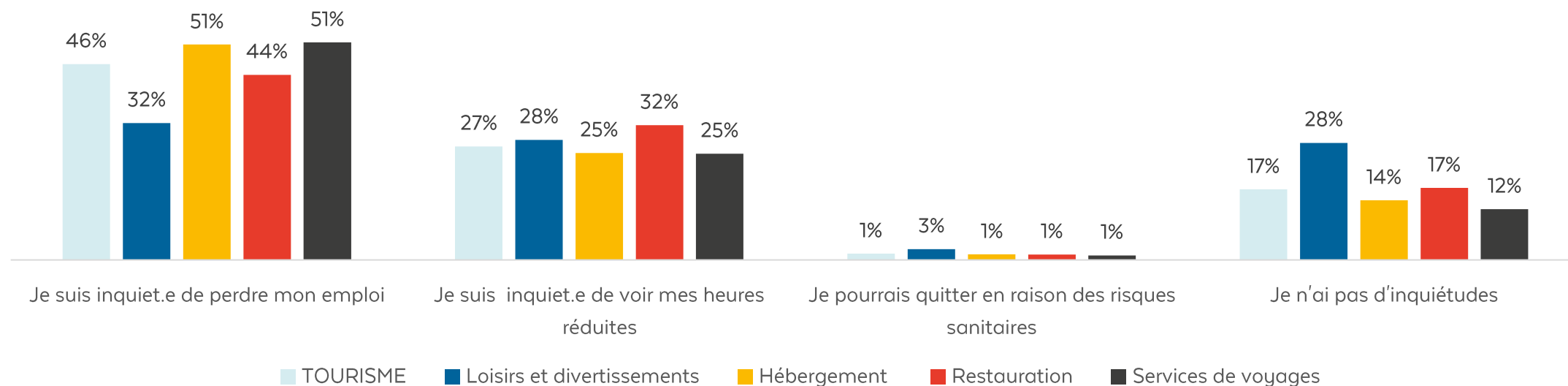
## 5.2 Inquiétudes à l'égard de l'emploi actuel

Nous avons demandé aux travailleurs.euses quelle était leur perception concernant l'avenir de leur emploi actuel. Rappelons que le sondage a été administré juste avant les annonces de reconfinement de l'automne, lesquelles ont changé la donne surtout pour les travailleurs.euses de la restauration.

La crainte de perdre son emploi est particulièrement grande dans les secteurs de l'hébergement et des services de voyages (respectivement 50 % et 51 %). Elle est encore plus grande chez les travailleurs.euses immigrant.e.s (58 %), en zone urbaine (56 %) et chez les syndiqué.e.s (54 %).

Les risques sanitaires ne constituent pas une source d'inquiétude importante.

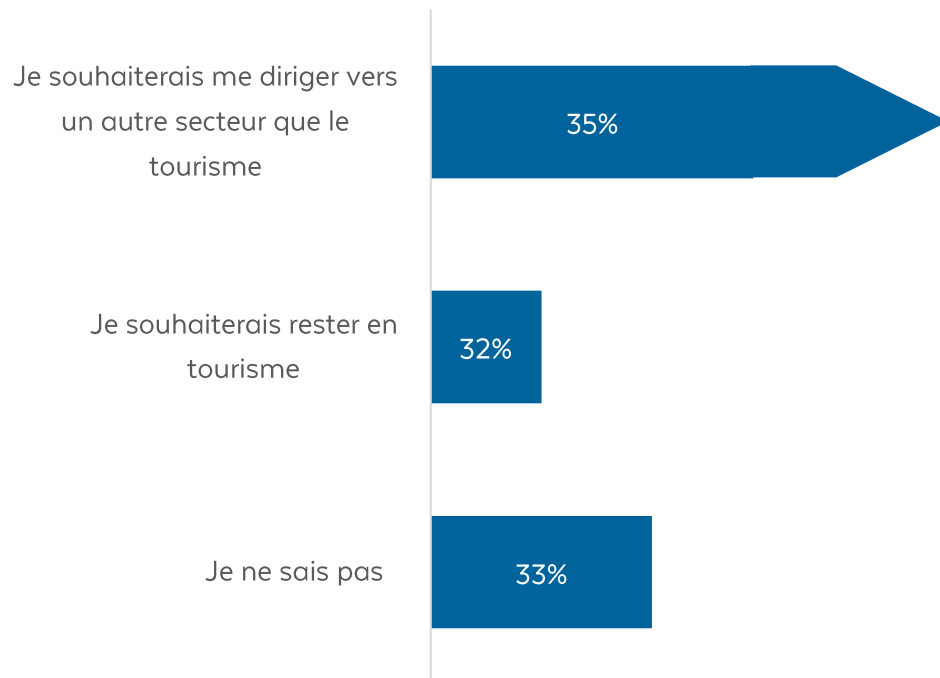
INQUIÉTUDES À L'ÉGARD DE L'EMPLOI ACTUEL SELON LE SECTEUR D'ACTIVITÉ TOURISTIQUE



## 5.3 Orientation professionnelle en cas de perte d'emploi

Nous avons demandé aux travailleurs.euses pour qui la situation d'emploi idéale serait de rester en tourisme ce qu'ils.elles feraient dans l'éventualité d'une perte définitive de leur emploi : 35 % ont indiqué qu'ils.elles souhaiteraient se diriger vers un autre secteur que le tourisme; 32 % qu'ils.elles tenteraient de rester en tourisme et 33 % qu'ils.elles ne le savaient pas.

### ORIENTATION PROFESSIONNELLE EN CAS DE PERTE D'EMPLOI



### LES PRINCIPAUX SECTEURS DE DESTINATION ÉVENTUELLE SELON LES GROUPES DE PROFESSIONS

Groupe de professions	Secteur de destination éventuelle
Guide/moniteur/animateur/sauveteur	Culture
	Enseignement
Service à la clientèle	Services administratifs
	Transport
Restauration en salle	Soins de santé
	Services administratifs
Cuisine	Construction
	Services administratifs
Entretien	Soins de santé
	Services administratifs
Superviseur/directeur	Services administratifs
	Enseignement
Professionnel et administratif	Services administratifs

35 % des ces répondant.e.s ne savaient pas vers quel secteur ils.elles pourraient se diriger, ce qui indique un besoin élevé en matière de services d'orientation professionnelle.

# MAINTIEN DU LIEN D'EMPLOI, SOUTIEN ET ACCOMPAGNEMENT

Section 6





## 6.1 Maintien du lien d'emploi

Lors des groupes de discussion et des entrevues individuelles, nous avons demandé aux représentante.s des entreprises quelle était la meilleure façon de maintenir le lien d'emploi. Tous ont indiqué que la Subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC) constituait une condition essentielle pour y arriver.

*La SSUC est cruciale pour maintenir l'expertise et la reconnaissance de celle-ci.*

*La SSUC est très pertinente. Malheureusement, certaines organisations ne peuvent l'utiliser faute de liquidités.*

*Nous sommes devant un grand dilemme : maintenir le lien d'emploi ou maintenir de faux espoirs.*

*Nos travailleurs.euses sont des passionné.e.s. Ils voudront revenir une fois la crise passée. Il nous faut favoriser les appariements entre les travailleurs et les employeurs qui ont des besoins temporaires.*

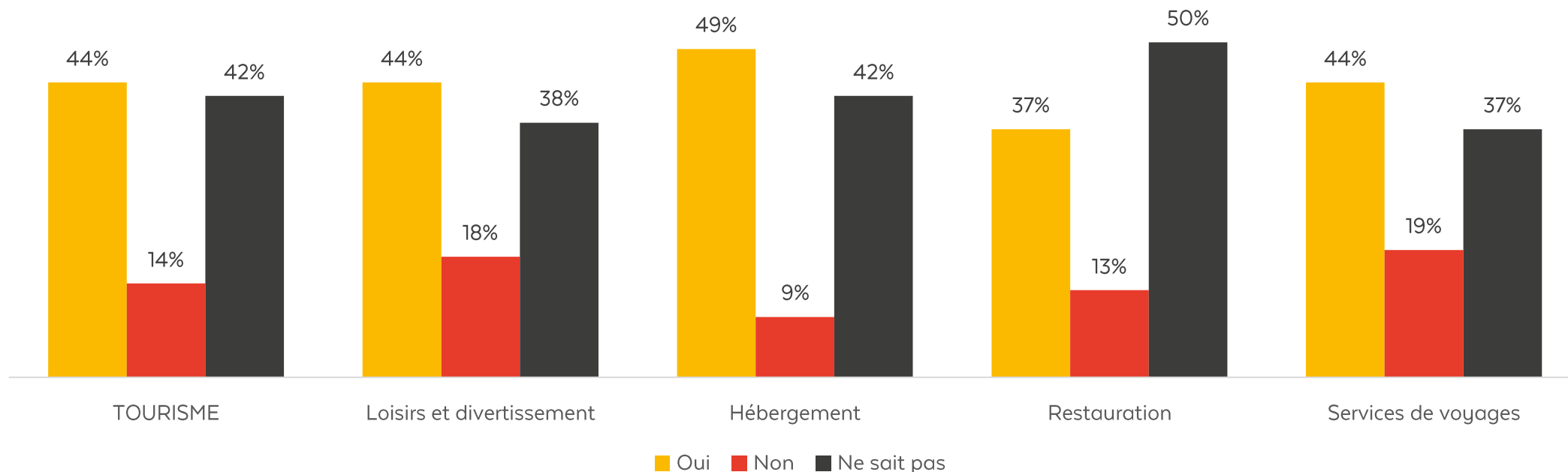
*Une des pierres d'assises du secteur est la qualité de sa main-d'œuvre. Il faut s'assurer de conserver les talents.*

*Oui, le virage numérique va apporter certains changements surtout au niveau transactionnel, mais fondamentalement, le succès de l'industrie touristique québécoise repose sur son facteur humain.*

## 6.1 Maintien du lien d'emploi (suite)

Lors de l'enquête, les travailleurs.euses du tourisme ont indiqué que leur employeur avait fait appel à la SSUC pour défrayer les coûts de leur salaire dans une proportion de 44 %; 14 % ont dit que leur employeur n'y avait pas eu recours et 42 % qu'ils ne le savaient pas. La proportion de *Ne sais pas* étant particulièrement élevée, cette information doit être interprétée avec prudence.

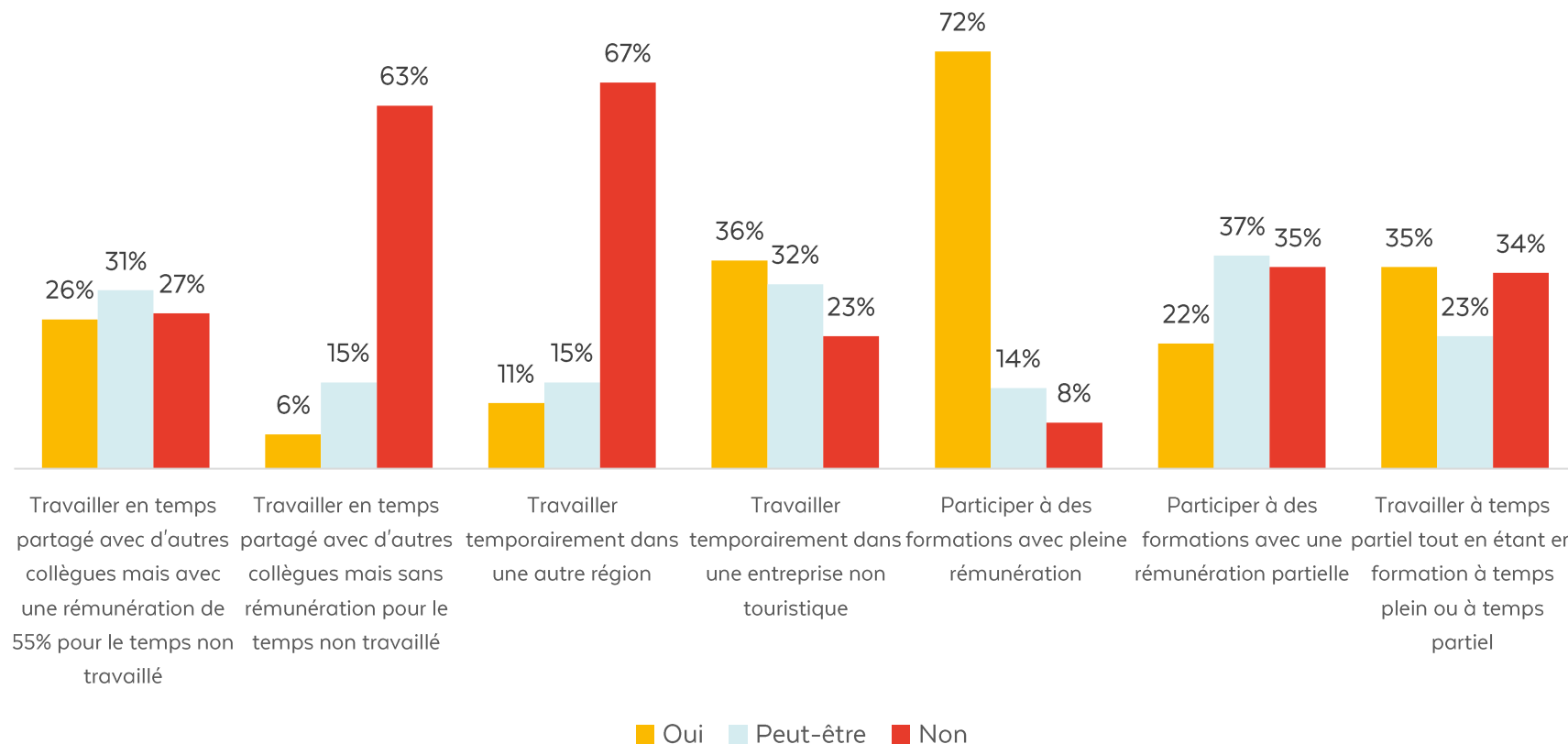
POURCENTAGE DE TRAVAILLEUS.EUSES DONT  
LE SALAIRE ÉTAIT SUBVENTIONNÉ SELON LE SECTEUR D'ACTIVITÉ TOURISTIQUE



# 6.1 Maintien du lien d'emploi (suite)

L'option de participer à des formations avec pleine rémunération est celle qui remporte la plus grande unanimité avec 72 % des répondant.e.s qui accepteraient d'y participer afin de maintenir leur lien d'emploi. L'option de travailler temporairement dans une entreprise non touristique rallie 36 % des répondant.e.s, celle de travailler à temps partiel tout en étant en formation en rallie 35 % alors que celle de travailler en temps partagé sous le modèle du programme Travail partagé n'en rallie que 26 %.

MESURES AUXQUELLES LES RÉPONDANT.E.S ACCEPTERAIENT DE PARTICIPER POUR MAINTENIR LEUR LIEN D'EMPLOI



La mobilité interrégionale est un vœu de l'industrie depuis longtemps. Les diverses initiatives de l'industrie en ce sens ont eu un succès très mitigé.

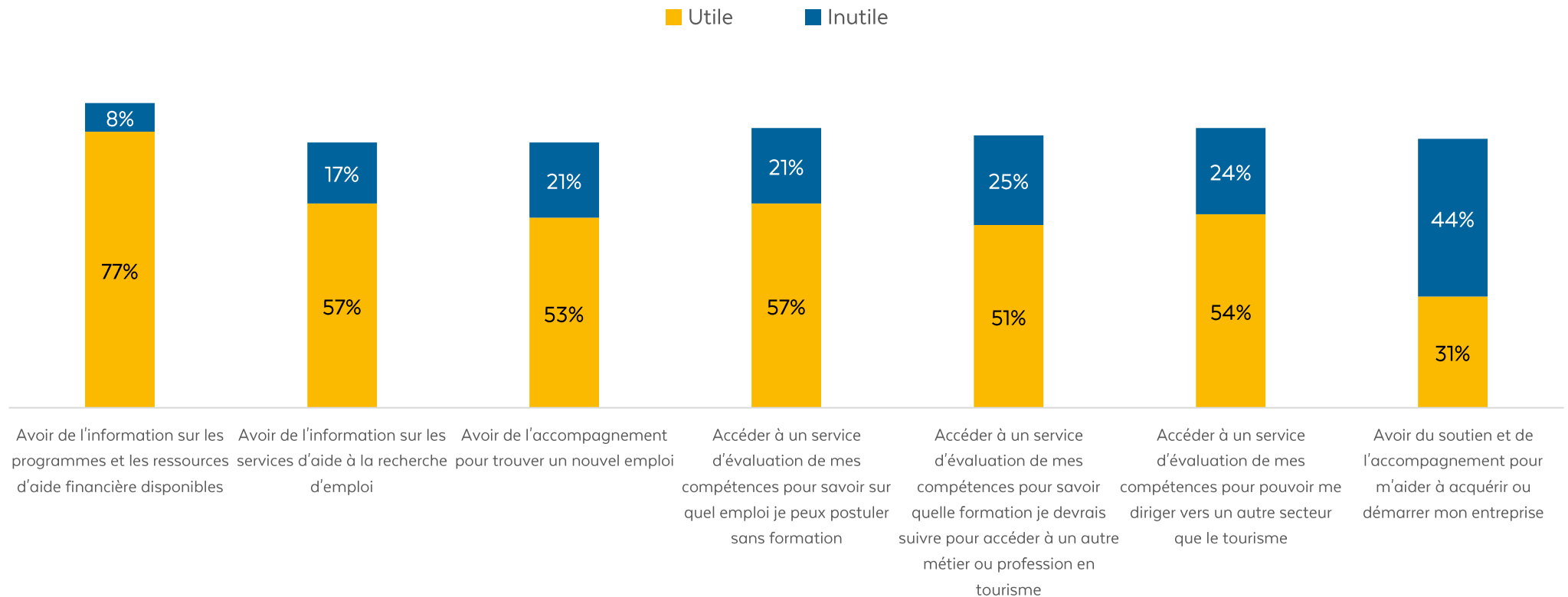
Dans le contexte, le coût de la formation est prohibitif. Les travailleurs.euses sont déjà en précarité, ils et elles doivent être rémunéré.e.s.

Des formations en langue (français ou anglais) pour certains travailleurs et la francisation pour d'autres seraient très pertinentes pour l'industrie touristique.

## 6.2 Mesures de soutien et d'accompagnement

Nous avons demandé aux travailleurs.euses en emploi leur perception de l'utilité de diverses mesures de soutien et d'accompagnement. Avoir de l'information sur les programmes et ressources d'aide financière disponibles vient en premier lieu (77 % estiment que c'est une mesure assez ou très utile). Les autres mesures sont jugées assez ou très utiles pour au moins 50 % des répondant.e.s, sauf celle d'avoir de l'accompagnement pour démarrer une entreprise (31 %).

PERCEPTION DE L'UTILITÉ DES MESURES DE SOUTIEN ET D'ACCOMPAGNEMENT



## 6.2 Mesures de soutien et d'accompagnement (suite)

*La crise sera longue et l'incertitude qui plane mine les possibilités de maintenir le lien d'emploi. Les travailleurs.euses n'auront d'autres choix que de se réorienter.*

*Les ressources existent mais elles sont difficiles à trouver, à accéder et à comprendre pour les travailleurs.euses qui sont confus dans le tsunami des programmes.*

*Il faudrait un guichet unique dans une démarche de réorientation. Beaucoup de travailleurs.euses précaires et expérimenté.e.s en auront besoin pour surmonter d'importantes barrières (écrire un CV, postuler en ligne, barrières des langues, etc.)*

*Avec la deuxième vague, on s'attend à des fermetures prolongées des hôtels en manque de clients.*

*Les travailleurs.euses expérimenté.e.s du secteur mais avec des compétences difficilement transférables sont parmi les plus à risque d'être largués par la crise actuelle et d'avoir de la difficulté à se réorienter.*

*Représentant.e.s d'entreprise*

# CONSTATS ET PISTES DE RÉFLEXION

Section7

# 7.1 Constats et pistes de réflexion

Cette étude 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'intervention les plus susceptibles de :

- 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.

C'est dans cet optique que les constats et pistes de réflexion suivants portant sur les impacts de la COVID et les ingrédients d'une relance réussie sont fournis en guise de conclusion.

## 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

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

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

Des professions beaucoup plus vulnérables que d'autres

Des impacts sur les conditions de travail et salariales

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

## LES INGRÉDIENTS D'UNE RELANCE RÉUSSIE AU PLAN DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Des travailleurs.euses fidèles à leur industrie

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

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

L'importance de bien identifier le personnel clé

Profiter du moment pour rehausser les compétences

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

# 7.1 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.



## 7.1 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.

## 7.1 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.

## 7.2 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.

## 7.2 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.

## 7.2 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.



**Retrouvez ce rapport en ligne au :**

[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)

# Remerciements

Le CQRHT remercie tous ses collaborateurs qui ont permis la réalisation de cette enquête.



## Partenaires gouvernementaux

- Ministère du Tourisme
- Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale



## Partenaires de réalisation

- MCE Conseils
- Triade



## Partenaires associatifs

- Les associations touristiques régionales et sectorielles du Québec
- Association restauration Québec
- Les associations de professionnelles en tourisme, hôtellerie et restauration



## Partenaires médias

- TourismExpress
- Hôtelleriejobs.com

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



**cqrht.qc.ca**