

LES TRAVAILLEURS ET TRAVAILLEUSES DE L'HÔTELLERIE EN MARGE DE LA COVID-19

Novembre 2020

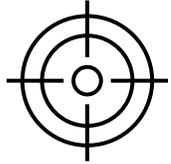
Avec la participation financière de:

Québec 

Contenu

1.	Profil des répondant.e.s	6		
2.	Impacts de la COVID sur les emplois	10		
	I.	Les emplois durant le confinement printanier	11	
	II.	Les rappels au travail	13	
	III.	Les travailleurs.euses qui n'ont pas été appelé.e.s au travail	15	
	IV.	Impact global du déconfinement estival	17	
3.	Impacts de la COVID sur les conditions de travail et salariales	19		
	I.	Les conditions salariales des travailleurs.euses en emploi.....	20	
	II.	Les tâches, les horaires et la conciliation travail-famille.....	21	
	III.	La santé	22	
4.	Perspectives pour 2020-2021	23		
	I.	Situation d'emploi idéale dans les douze prochains mois.....	24	
	II.	Orientation professionnelle en cas de perte d'emploi.....	26	
5.	Maintien du lien d'emploi, soutien et accompagnement	27		
	I.	Maintien du lien d'emploi.....	28	
	II.	Mesures de soutien et d'accompagnement	30	
6.	Constats et pistes de réflexions	32		
	I.	Les impacts de la COVID sur les travailleurs.euses de l'hôtellerie	34	
	II.	Les ingrédients d'une relance réussie au plan de la main-d'œuvre	37	

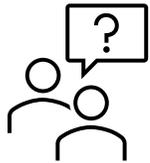
Collecte de données et notes sur la présentation



OBJECTIFS

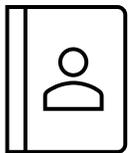
Cette étude a pour but de connaître les impacts de la COVID-19 sur les travailleurs.euses du tourisme afin d'alimenter la réflexion sur les priorités d'intervention les plus susceptibles de :

- 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

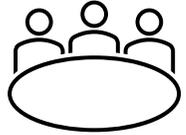
- Période de collecte: du 3 au 27 septembre 2020
- Sondage web sur la plateforme LimeSurvey s'adressant aux travailleurs.euses qui occupent ou qui ont occupé un emploi en tourisme entre janvier et septembre 2020
- 1 083 répondant.e.s du secteur de l'hôtellerie



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 de la région de Montréal. 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 régions et zones géographiques ainsi que des groupes de professions sont fournis.

Collecte de données et notes sur la présentation (suite)



RECHERCHE QUALITATIVE

- Onze entrevues tenues entre le 23 septembre et le 5 octobre auprès de représentant.e.s syndicaux, d'associations sectorielles (dont trois en hôtellerie) et de la Chaire de tourisme Transat ESG-UQAM.
- Trois groupes de discussion ont été tenus afin de compléter la cueillette d'information contextuelle et complémentaire:
 - 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 les compléments d'information pertinents issus de la recherche qualitative.



TERRITOIRES

Sauf pour Montréal et la Capitale-Nationale, la taille de l'échantillon ne permet pas de présenter les informations par région administrative. Dans ce cas, les données territoriales sont présentées par zone touristique en fonction des regroupements suivants:

- 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 classés en 6 groupes. Pour l'hôtellerie, la classification des métiers est la suivante:

- Postes en service à la clientèle: préposé.e à la réception, préposé.e aux réservations/aux ventes, auditeur.trice de nuit, portier/chasseur
- Service de restauration en salle : serveur.euse, hôte.hôtesse, commis-débarrasseur, préposé.e aux banquets, barman.barmaid
- Service de restauration en cuisine : chef, cuisinier.ière, aide-cuisinier.ière, plongeur
- Postes en entretien : préposé.e à l'entretien ménager, préposé.e à l'entretien du site/des bâtiments
- Postes en supervision : directeur.trice ou superviseur.e de la restauration, superviseur.e en cuisine, superviseur.e à l'entretien, gouvernante, directeur.trice de l'hébergement, chef de réception, directeur.trice des banquets
- Postes professionnels et administratifs : professionnel.le en gestion des RH, professionnel.le en publicité/marketing, comptable, contrôleur, commis à la comptabilité, délégué.e commercial.e



ANALYSE

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

PROFIL DES RÉPONDANT.E.S

Section 1

1. Profil des répondant.e.s



35 % Hommes

64 % Femmes



70 % né.e.s au Québec

30 % né.e.s hors Québec



4 % Aucun diplôme

18 % Diplôme d'éducation secondaire

51 % Diplôme professionnel ou collégial

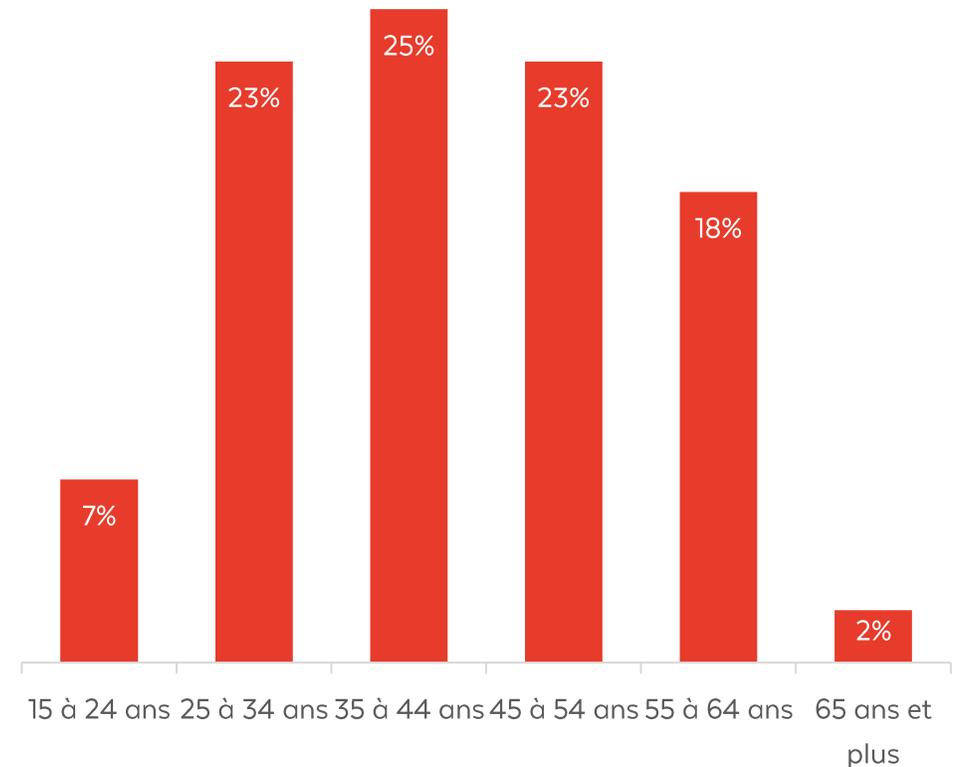
23 % Diplôme universitaire



47 % ont étudié en tourisme

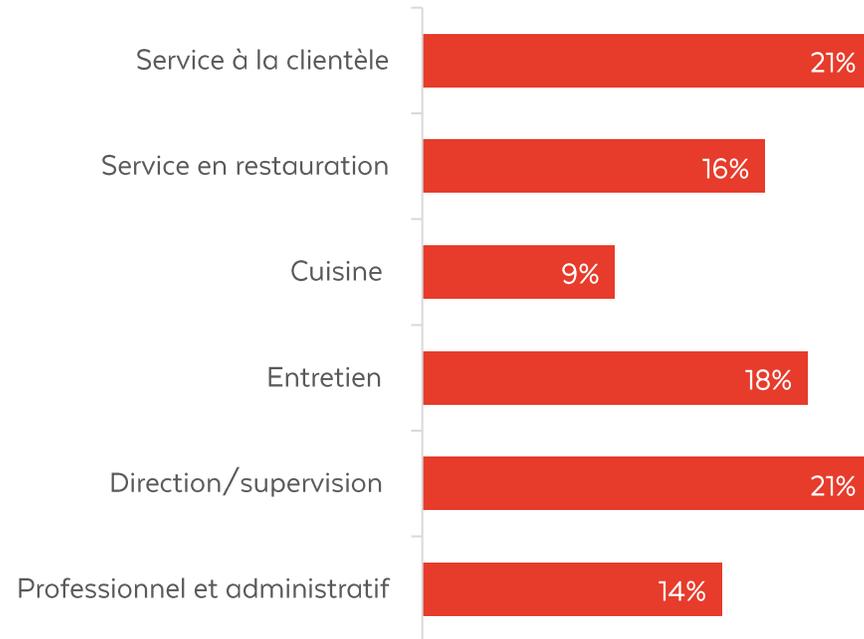
53 % n'ont pas étudié en tourisme

ÂGE DES RÉPONDANT.E.S

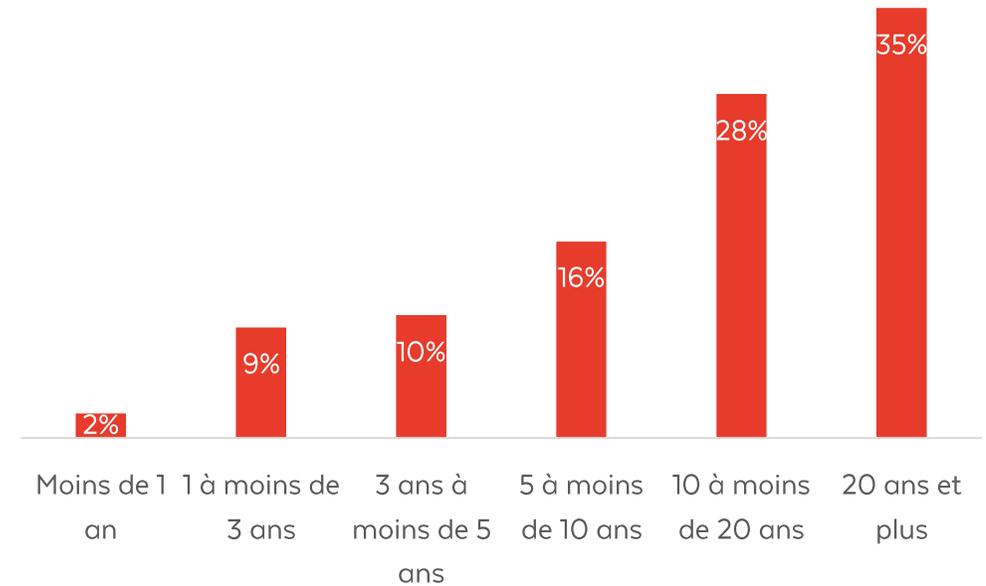


1. Profil des répondant.e.s (suite)

GROUPES DE PROFESSIONS



EXPÉRIENCE EN TOURISME



52 % syndiqué.e.s

46 % non-syndiqué.e.s



96 % salarié.e.s

2 % travailleur.e.s autonomes

2 % autres



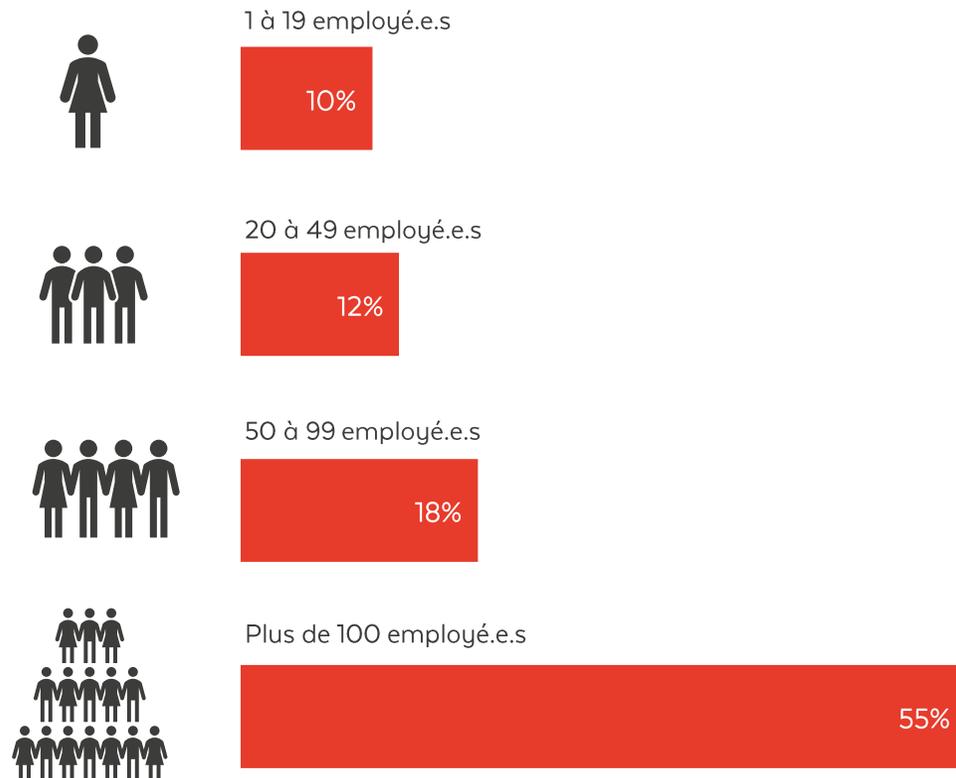
85 % temps plein

11 % temps partiel/sur appel

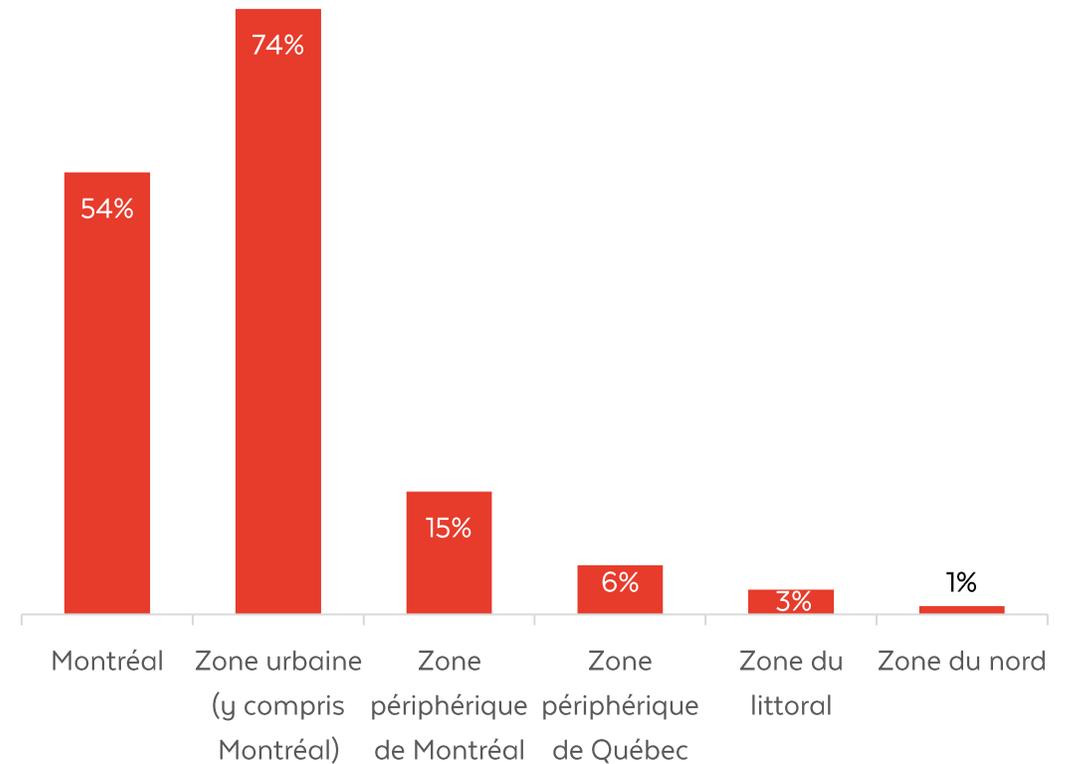
3 % saisonniers

1. Profil des répondant.e.s (suite)

TAILLE DE L'ENTREPRISE



TERRITOIRE DE L'EMPLOI PRINCIPAL



IMPACTS DE LA COVID SUR LES EMPLOIS

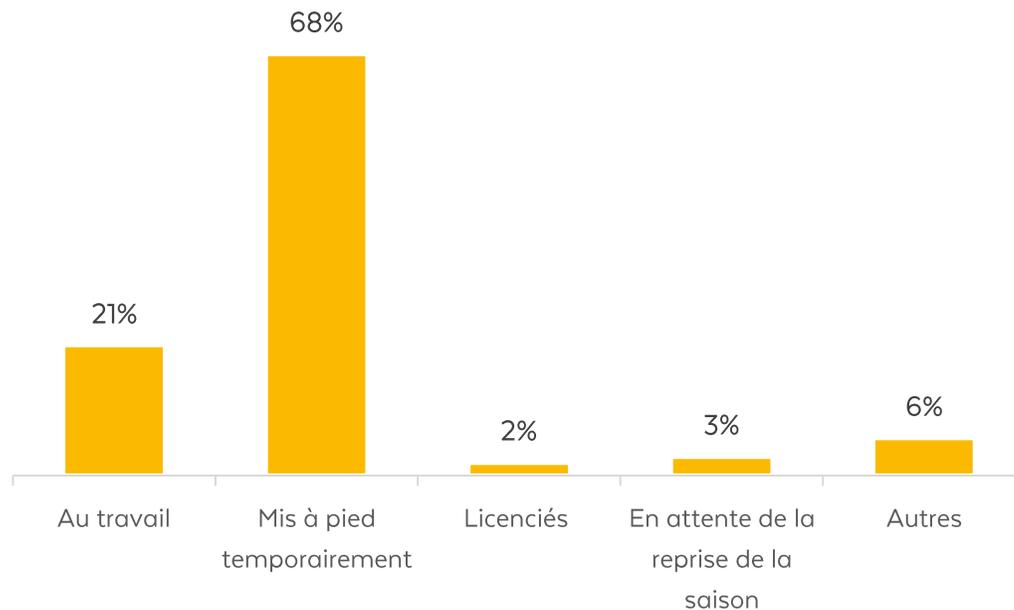
Section 2

2.1 Les emplois durant le confinement printanier

Les mises à pied dues au confinement printanier ont touché 68 % des travailleurs.euses de l'hôtellerie : seulement 21 % des travailleurs.euses qui étaient en emploi avant la COVID ont continué de travailler. Les autres travailleurs.ses de l'échantillon étaient en attente de la reprise de la saison ou de la réouverture d'un établissement en rénovation. D'autres faisaient face à des situations d'emploi variables comme par exemple de ne pas travailler mais avec un lien d'emploi maintenu par le biais de la Subvention salariale d'urgence du Canada ou la Prestation canadienne d'urgence ou d'être en arrêt de travail.

C'est à Montréal que les mises à pied du printemps ont été les plus fortes (76 % des travailleurs.euses touché.e.s) et généralement dans la zone urbaine (73 %).

STATUT D'EMPLOI DURANT LE CONFINEMENT



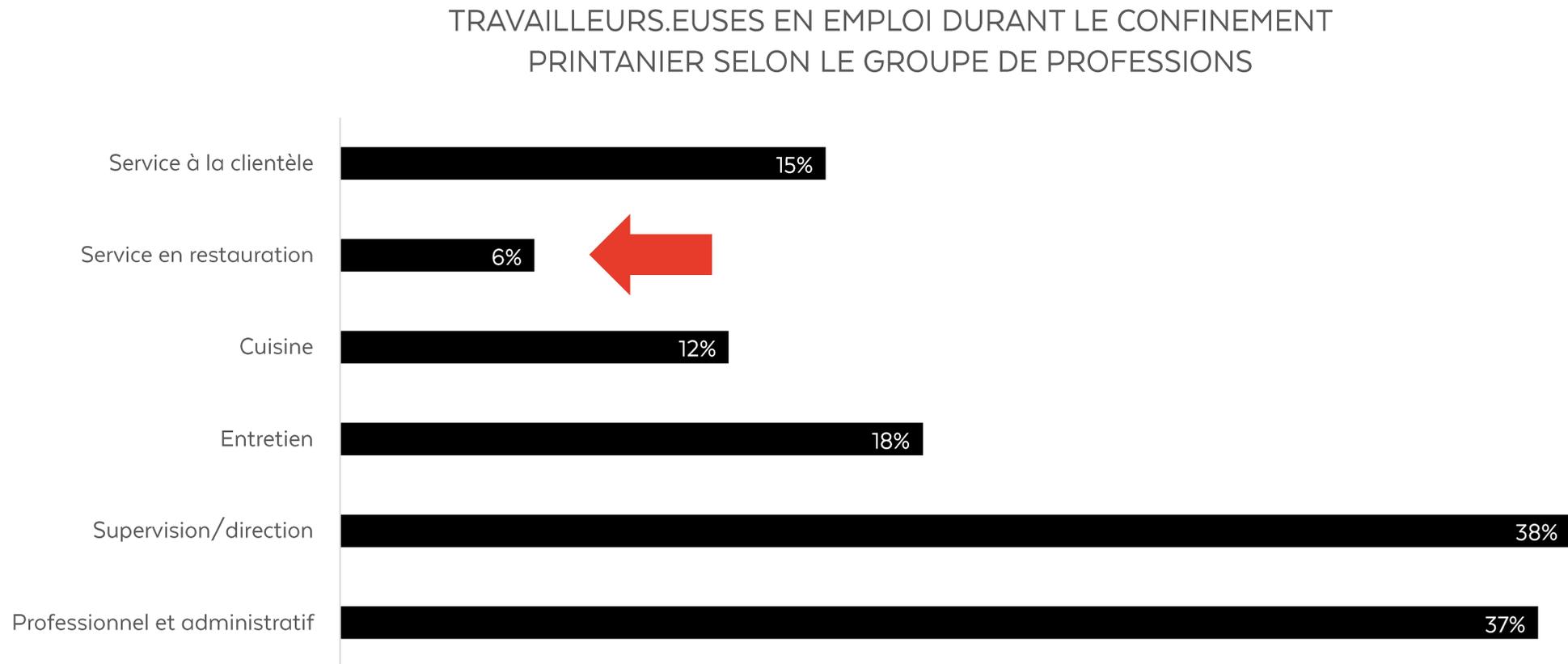
Nos décisions de mises à pied ont été basées sur les besoins en fonction du taux d'occupation ainsi que du niveau et du type de services que nous pouvions continuer d'offrir.

L'ancienneté a été un facteur, mais ce sont surtout la polyvalence et la flexibilité des travailleurs.euses qui ont été déterminantes. Dans le contexte, il est difficile de maintenir des services séparés.

Représentant.e d'entreprise

2.1 Les emplois durant le confinement printanier (suite)

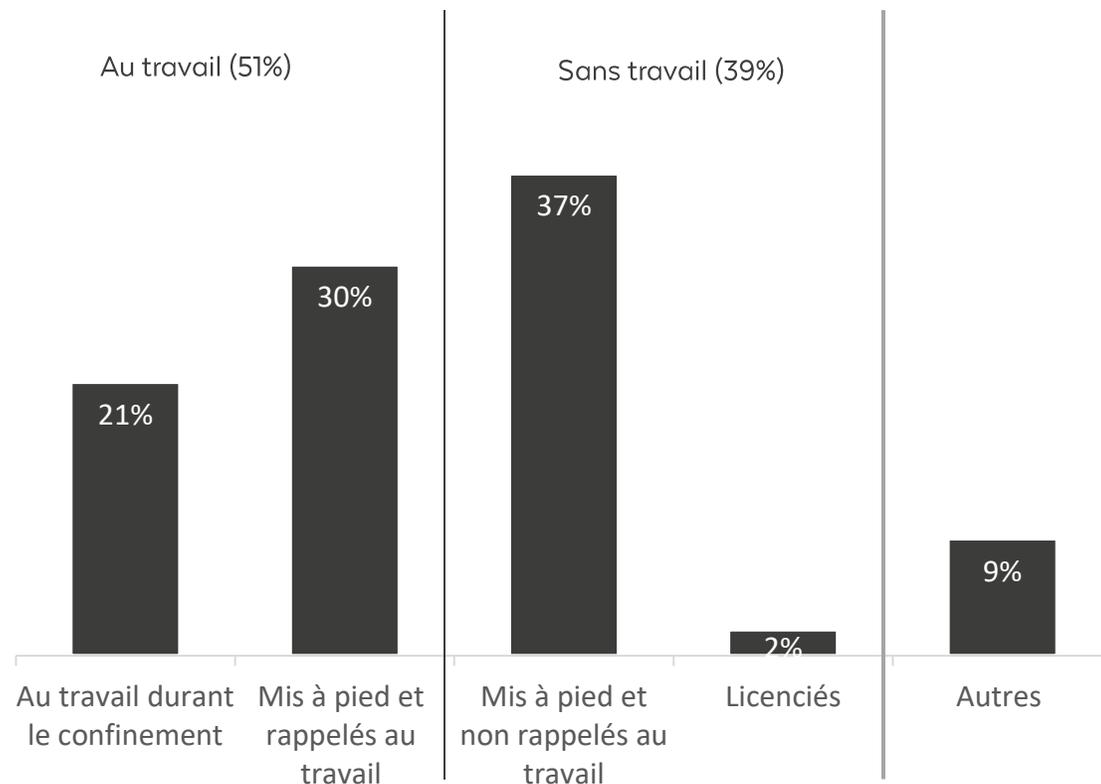
Les mises à pied ont touché durement tous les groupes de professions, en particulier les travailleurs.euses de service en restauration avec seulement 6 % qui sont resté.e.s en emploi. Ce sont principalement les postes de supervision/direction ainsi que les professionnels qui ont été davantage épargnés.



2.2 Les rappels au travail

Après le confinement du printemps, les rappels ont permis de ramener graduellement au travail 44 % des 68 % de travailleurs.euses qui avaient été mis.es à pied, ce qui représente une proportion de 37 % des travailleurs.euses non rappelé.e.s au travail. Si on y ajoute les 2 % qui ont été licencié.e.s dès le début de la crise, on obtient que 39 % de travailleurs.euses de l'hôtellerie n'étaient plus actifs dans l'emploi qu'ils.elles avaient avant la COVID.

STATUT D'EMPLOI APRÈS LE CONFINEMENT DU PRINTEMPS



Les travailleurs.euses qui n'ont pas été rappelé.e.s au travail et qui sont en plus grande proportion (plus que la moyenne de 56 %) présentent l'une ou l'autre des caractéristiques suivantes:

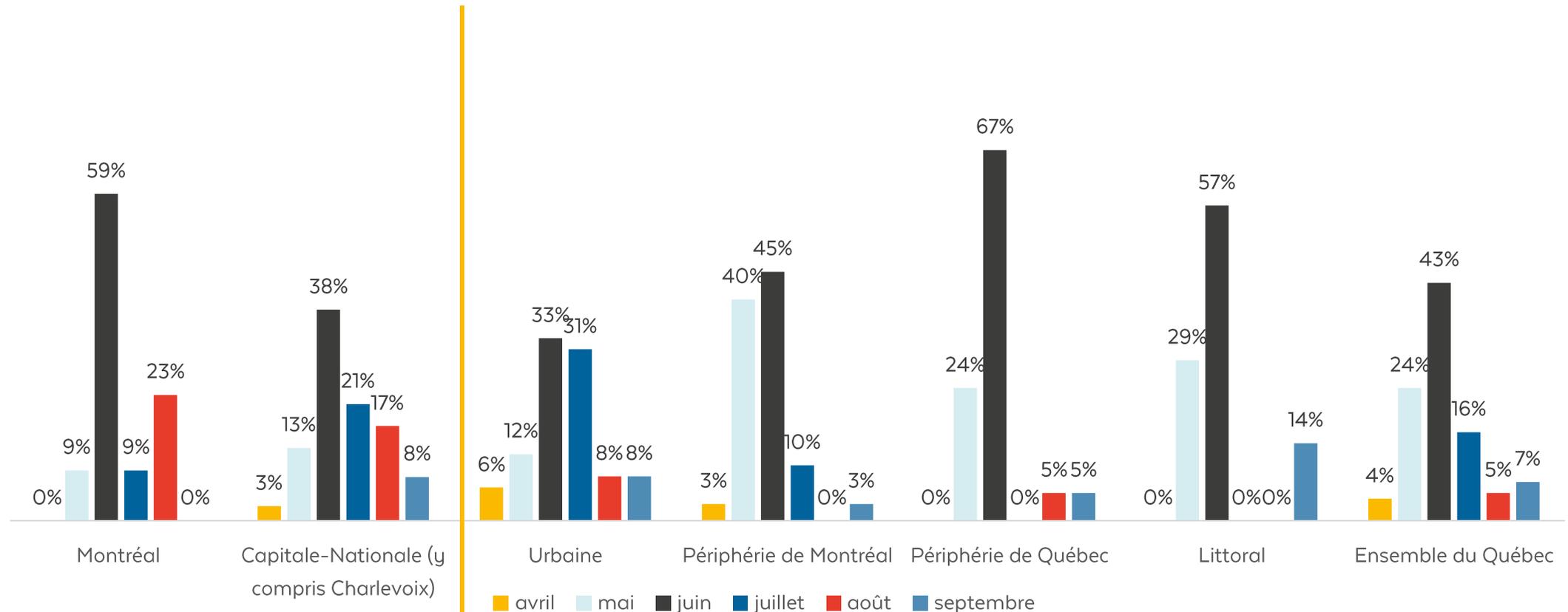
- Âgé.e.s entre 45-54 ans (69 %) et entre 55-64 ans (61 %)
- Immigrant.e.s* : 66 %
- Sans diplôme : 69 %
- Ayant 20 ans et plus d'ancienneté : 63 %
- Syndiqué.e.s : 64 %
- Entreprises de 100 employés et plus : 65 %

**On retrouve des travailleurs.euses immigrant.e.s dans tous les groupes de professions. C'est en entretien que les travailleurs.euses immigrant.e.s sont les plus présent.e.s: 47 % des postes en entretien sont comblés par des travailleurs.euses immigrant.e.s.*

2.2 Les rappels au travail (suite)

- Les rappels au travail se sont échelonnés tout au long de l'été jusqu'en septembre.
- Les hôtels de Montréal, de la périphérie de Montréal et de la zone du littoral ont rappelé la majorité de leurs travailleurs.euses en juin. En périphérie de Québec, la majorité des rappels ont eu lieu seulement en juillet.

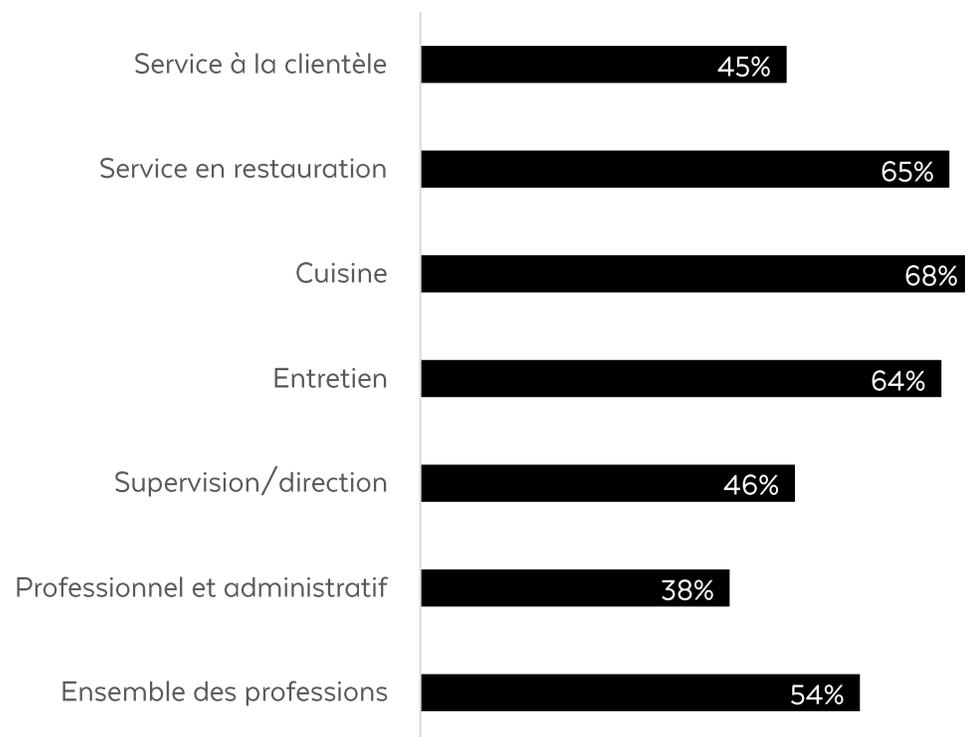
MOIS DES RAPPELS AU TRAVAIL SELON LE TERRITOIRE



2.3 Les travailleurs.euses qui n'ont pas été rappelés.e.s au travail

En fonction du groupe de professions, le personnel mis à pied qui n'a pas été rappelé au travail est en grande majorité des travailleurs.ses qui occupent des postes en cuisine (68 %), en service de restauration (65 %) et en entretien (64 %). Ces travailleurs.ses étaient toujours sans emploi en septembre.

PROPORTION DE TRAVAILLEURS.EUSES MIS.ES À PIED QUI N'ONT PAS ÉTÉ RAPPELÉ.E.S AU TRAVAIL SELON LEUR PROFESSION



AUTRES OBSERVATIONS:

Les non-rappels au travail ont touché davantage (plus que la moyenne de 54 %) :

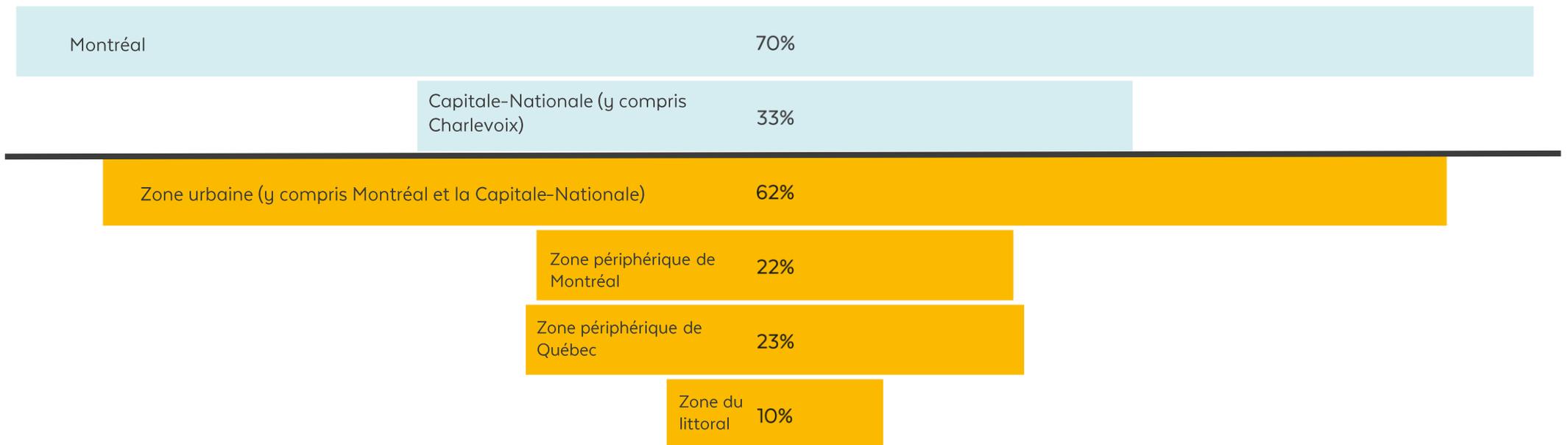
- Les travailleurs.euses dans les entreprises de 100 employés et plus (74 %)
- Les travailleurs.euses réguliers.ières à temps partiel : 75 %
- Les travailleurs.euses immigrant.e.s : 74 %
- Les travailleurs.euses syndiqué.e.s : 80 %

L'ancienneté ne semble pas avoir été un facteur important dans la détermination des rappels au travail.

2.3 Les travailleurs.euses qui n'ont pas été rappelé.e.s au travail (suite)

La COVID a eu le plus d'impacts sur les hôtels en milieu urbain. À Montréal, 70 % des travailleurs.euses mis.es à pied n'ont pas été rappelé.e.s au travail. Pour la Capitale-Nationale, c'est 62 % des travailleurs.euses mis.es à pied qui n'ont pas été rappelé.e.s. Les autres zones touristiques n'ont pas non plus rappelé tous leurs travailleurs.euses mais les impacts ont été beaucoup moins importants.

PROPORTION DE TRAVAILLEURS.EUSES MIS.ES À PIED QUI N'ONT PAS ÉTÉ RAPPELÉ.E.S AU TRAVAIL SELON LE TERRITOIRE

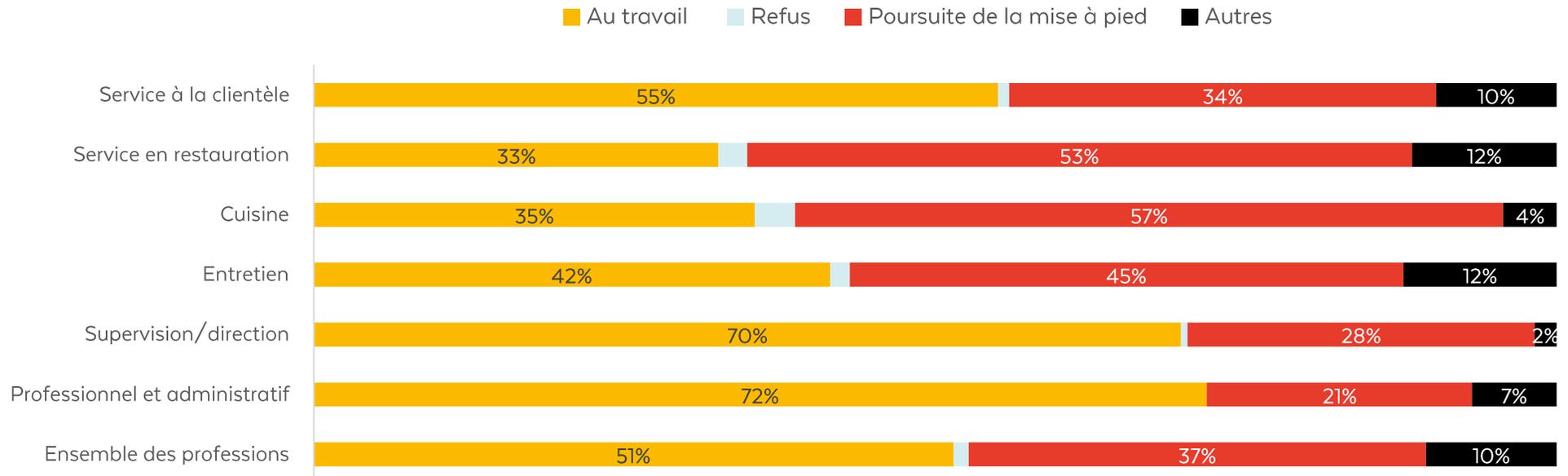


Note : À l'extérieur de Montréal et de la Capitale-Nationale, l'échantillon est trop faible pour permettre de présenter les données par région administrative. C'est pourquoi les régions administratives ont été regroupées en zone touristique.

2.5 Impact global du déconfinement estival

Globalement, 37 % des travailleurs.euses de l'échantillon étaient toujours en mise à pied au terme de déconfinement estival. L'impact global a été particulièrement important chez les travailleurs.euses de la restauration avec 57 % du personnel en cuisine qui est resté en mise à pied et 53 % du personnel de service en salle. À 45 %, la part du personnel d'entretien toujours en mise à pied est aussi très élevée. Les postes en service à la clientèle pour leur part (principalement des préposé.e.s à la réception) s'en sont tirées légèrement mieux (34 % toujours en mise à pied) mais sont resté.e.s quand même plutôt vulnérables. Le personnel de supervision/direction ainsi que les postes professionnelles et administratifs ont été relativement épargnés.

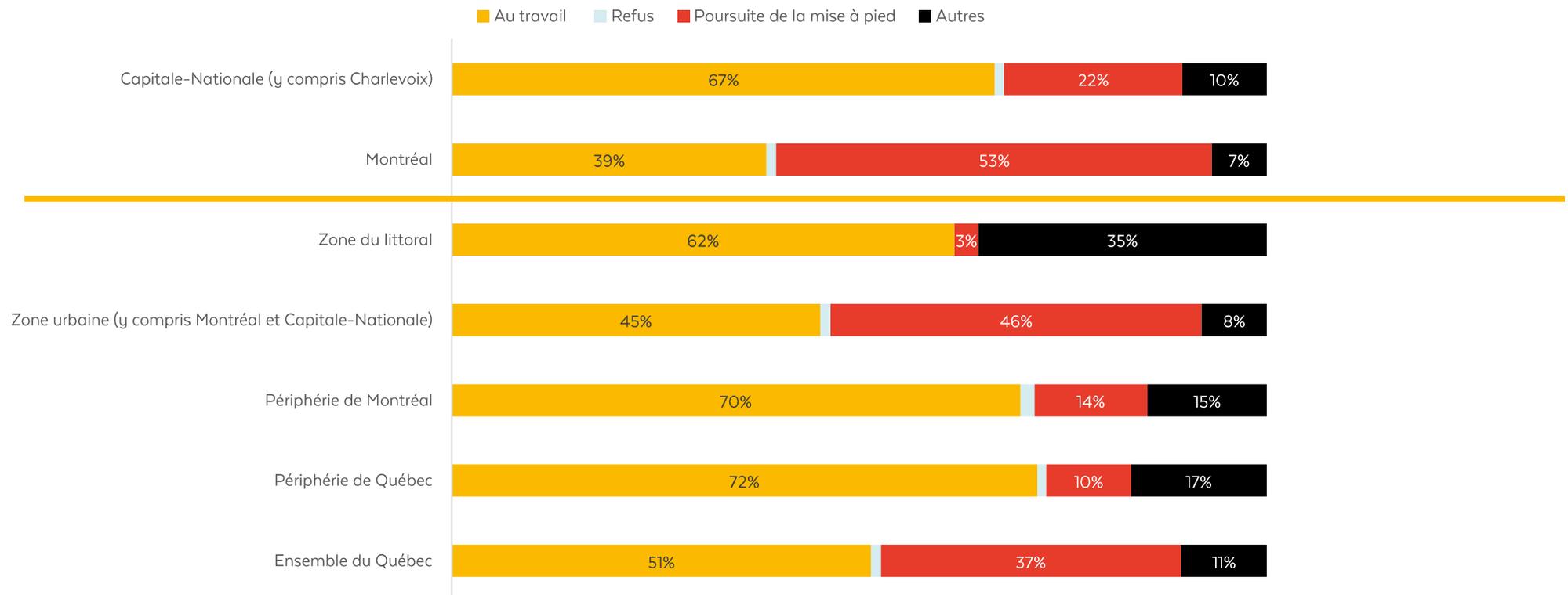
IMPACT GLOBAL DU DÉCONFINEMENT ESTIVAL SELON LES GROUPES DE PROFESSIONS



2.5 Impact global du déconfinement estival (suite)

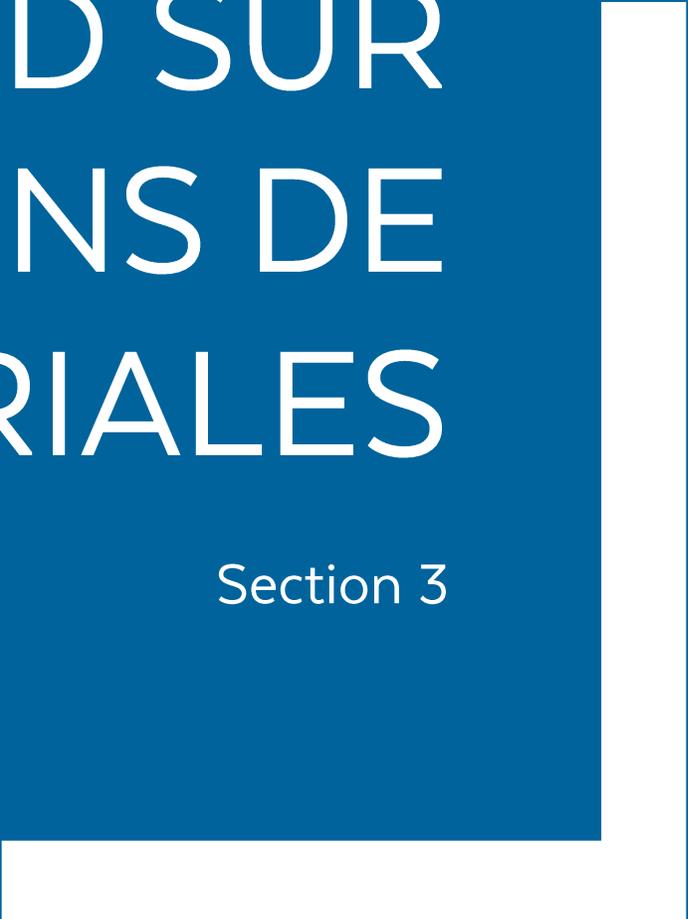
À Montréal, 53 % des travailleurs.euses de l'hôtellerie étaient toujours en mise à pied cet été. Seulement 39 % étaient au travail.

IMPACT GLOBAL DU DÉCONFINEMENT ESTIVAL SELON LES RÉGIONS



IMPACTS DE LA COVID SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL ET SALARIALES

Section 3



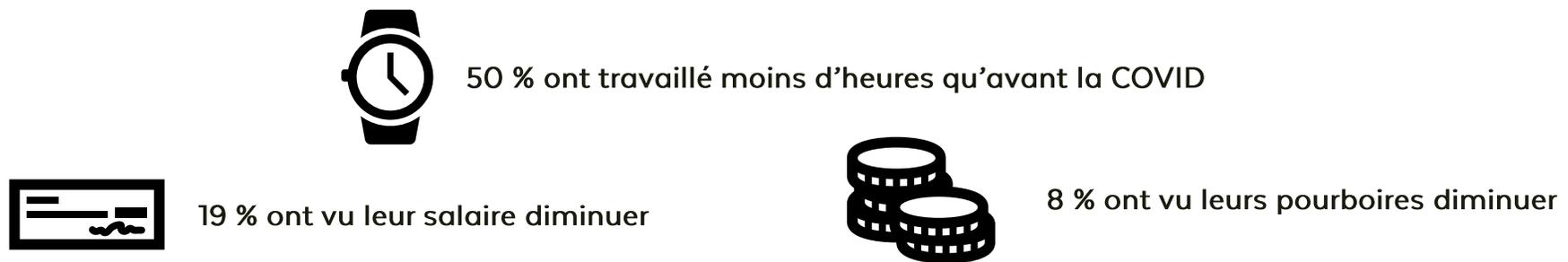
3.1 Les conditions salariales des travailleurs.euses en emploi

71 % des travailleurs.euses toujours en poste de l'hôtellerie sont plutôt ou totalement en accord avec l'énoncé que la COVID a augmenté leur insécurité financière et 50 % avec celui que leurs conditions salariales se sont détériorées à cause de la COVID.

Les travailleurs.euses qui ont le plus vu leurs conditions salariales se détériorer (plus que la moyenne de 50 %) sont principalement:

- à Montréal (63 %) et dans la zone urbaine (56 %),
- les travailleurs.euses des services de restauration en salle (69 %) et les postes professionnels et administratifs (57 %).

Le facteur principal qui a contribué à la détérioration des conditions salariales est la diminution des heures travaillées, suivi de la diminution du salaire et de la diminution des pourboires (applicables à certains groupes de travailleurs.euses seulement).



Notons que 14 % des travailleurs.euses ont vu leurs heures augmenter cet été. Pour 70 % d'entre eux.elles, la raison principale en a été le manque de personnel.

3.2 Les tâches, les horaires et la conciliation travail-famille



- Les **tâches** ont augmenté pour 39 % des répondant.e.s, la majorité sans compensation.
- La **lourdeur des tâches** a augmenté pour 67 % des répondant.e.s.



- Les **horaires** se sont détériorés pour 28 % des répondant.e.s, particulièrement pour le personnel des services de restauration (38 %) et de la cuisine (36 %).

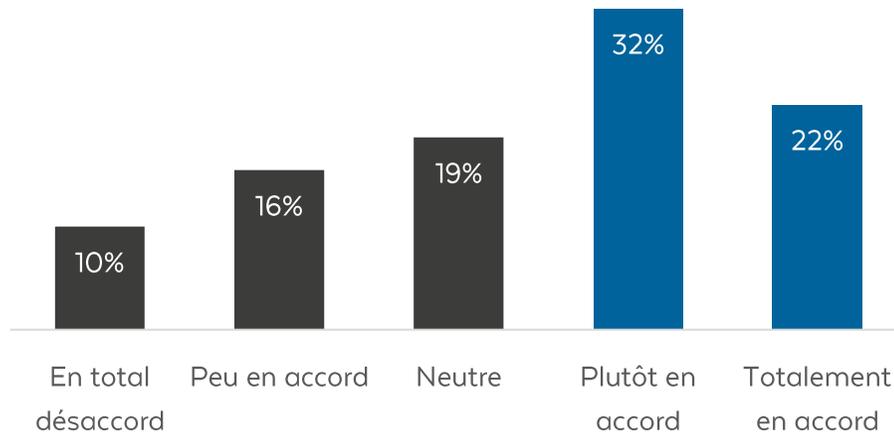


- **Conciliation travail-famille** : 48% des répondant.e.s sont plutôt ou totalement en accord avec l'énoncé que la COVID leur impose des contraintes familiales plus lourdes.

3.3 La santé

54 % des travailleurs.euses de l'hôtellerie estiment que la COVID augmente leur insécurité pour leur santé et sécurité au travail. La santé et la sécurité ne sont 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 ET MA SÉCURITÉ AU TRAVAIL



EN PLUS GRANDE PROPORTION :

- Travailleurs.euses des services de la restauration en salle (61%)

Nos travailleurs.euses développent des problèmes de nature psycho sociale. Les nerfs sont à vif. Ils et elles 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.

Représentant.e.s d'entreprise

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.

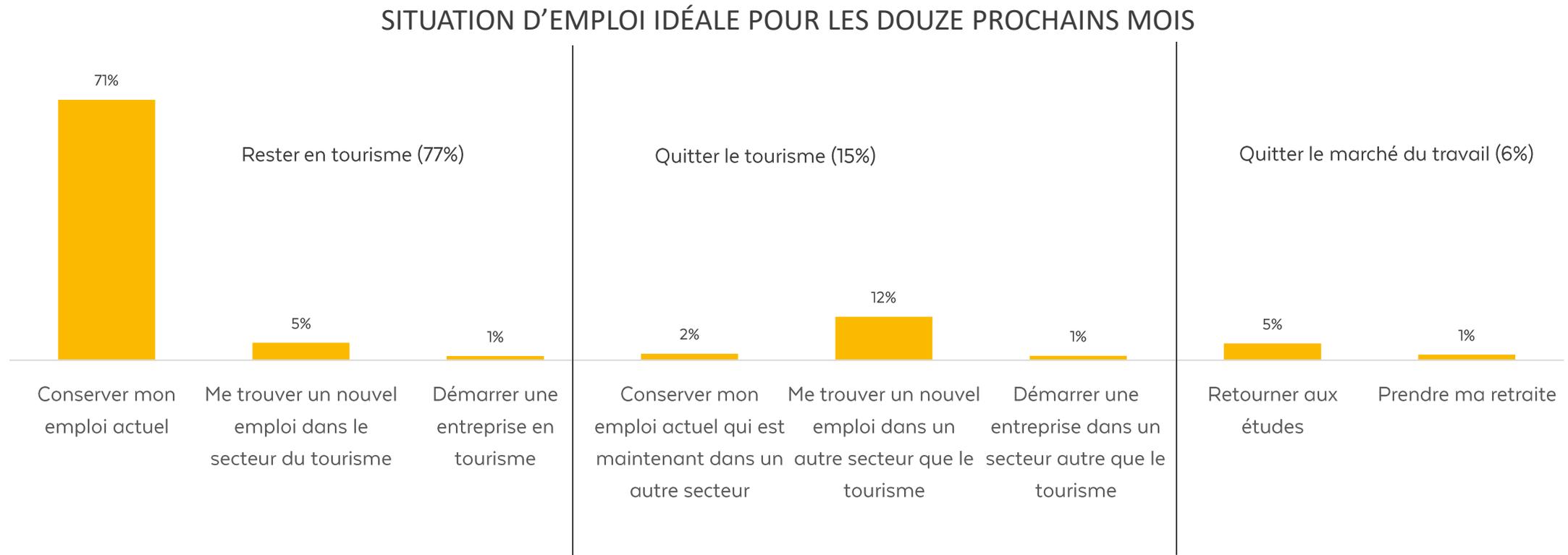
Travailleurs.euses

PERSPECTIVES POUR 2020-2021

Section 4

4.1 Situation d'emploi idéale dans les douze prochains mois

Pour la très vaste majorité des travailleurs.euses de l'échantillon, la situation d'emploi idéale serait de continuer de travailler en tourisme : 71 % désireraient conserver leur emploi actuel et 5 % désireraient se trouver un nouvel emploi mais toujours en tourisme. Seulement 15 % opteraient pour quitter le tourisme.

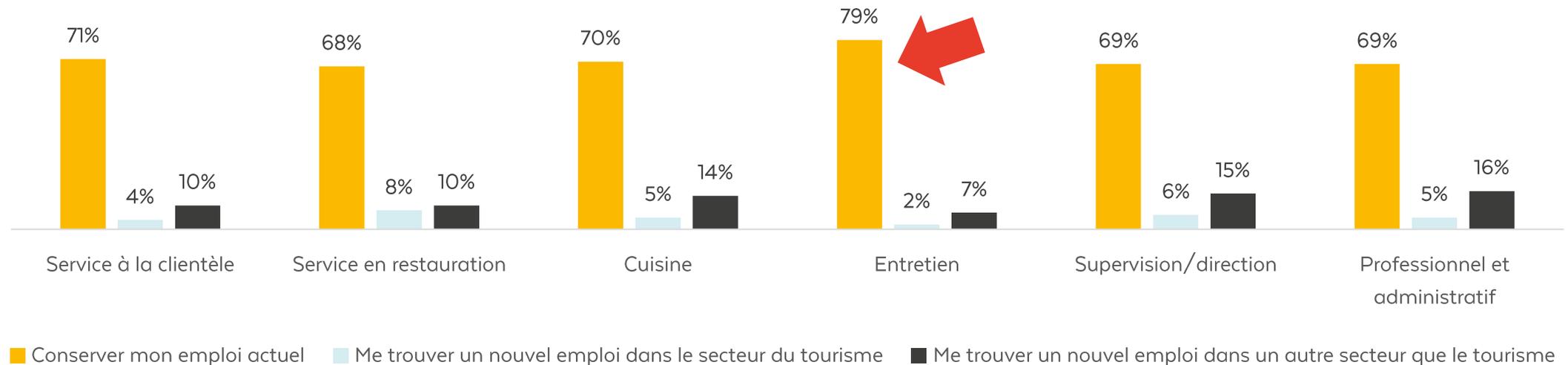


Durant la saison estivale, 7 % des travailleurs.euses de l'hôtellerie en emploi travaillaient dans un autre secteur que le tourisme et 39 % des travailleurs.euses sans emploi étaient en recherche active pour se trouver un emploi dans un autre secteur que le tourisme.

4.1 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 leur travail avec 79 % qui souhaiteraient conserver leur emploi actuel et seulement 7 % qui souhaiteraient trouver un nouvel emploi dans un autre secteur que le tourisme.

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



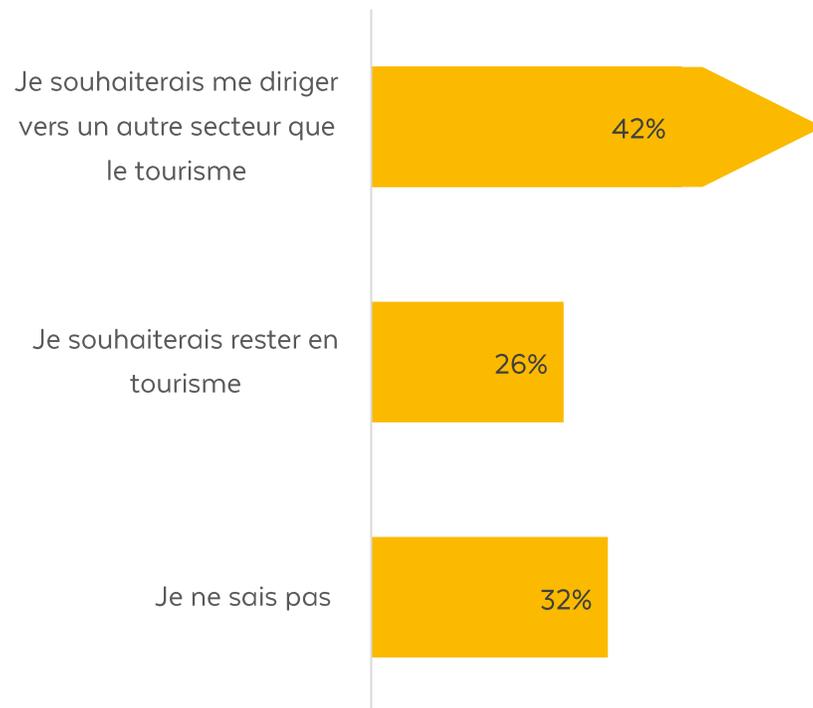
CARACTÉRISTIQUES DES TRAVAILLEURS.EUSES QUI DÉSIRENT LE PLUS CONSERVER LEUR EMPLOI ACTUEL :

- Généralement plus âgé.e.s : 77 % pour les 45 à 54 ans et 80 % pour les 55 à 64 ans. D'ailleurs, la fidélité augmente constamment avec l'ancienneté passant de 57 % chez celles et ceux qui ont moins d'un an d'expérience à 81 % chez celles et ceux qui en ont 20 ans et plus.
- Immigrant.e.s : 75 %
- Sans diplôme : 86 %
- Occupent des postes en entretien : 79 %
- Syndiqué.e.s : 75 %

4.2 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 : 42 % ont indiqué qu'ils.elles souhaiteraient se diriger vers un autre secteur que le tourisme; 26 % qu'ils.elles tenteraient de rester en tourisme et 32% 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
Service à la clientèle	Services administratifs
	Commerce de détail
	Soins de santé
Service en restauration	Soins de santé
	Services administratifs
	Transport
Cuisine	Construction
	Services administratifs
Entretien	Soins de santé
Supervision/direction	Enseignement
Professionnel et administratif	Services administratifs
	Services administratifs

34 % des répondant.e.s qui souhaitent se diriger vers un autre secteur que le tourisme ne savent pas vers quel secteur se diriger, ce qui indique un besoin élevé en matière de services d'orientation professionnelle. Le personnel d'entretien ne le savait pas dans une proportion beaucoup plus élevée : 42 %.

MAINTIEN EN EMPLOI, SOUTIEN ET ACCOMPAGNEMENT

Section 5

5.1 Maintien du lien d'emploi

Lors des groupes de discussion et des entrevues individuelles, nous avons demandé aux représentant.e.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.

Lors de l'enquête, les travailleurs.euses ont indiqué que leur employeur avait fait appel à la SSUC pour défrayer les coûts de leur salaire dans une proportion de 51 %, 7 % 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.*

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 mais surtout au niveau transactionnel. Fondamentalement, le succès de l'industrie touristique québécoise repose sur son facteur humain.

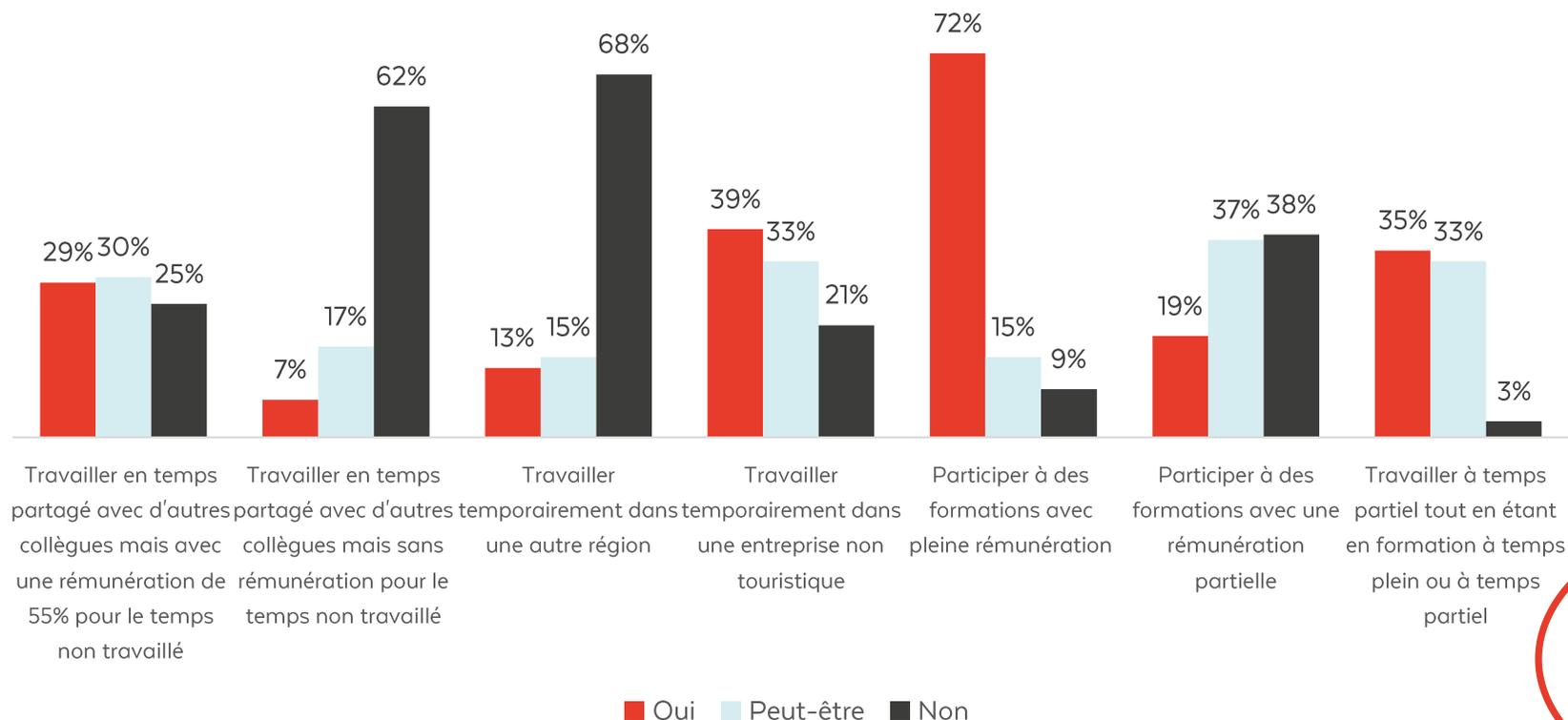
Représentants.e.s d'entreprise

* Une enquête réalisée en août auprès des entreprises touristiques a révélé que 69 % des entreprises hôtelières se sont prévalues de la SSUC (Chaire de tourisme Transat ESG-UQAM, Sondage auprès des organisations touristiques qui reçoivent ou accueillent des visiteurs, 3^{ième} vague).

5.1 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 dans une entreprise non touristique rallie 39 % 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 29 %.

MESURES AUXQUELLES LES RÉPONDANTS 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.

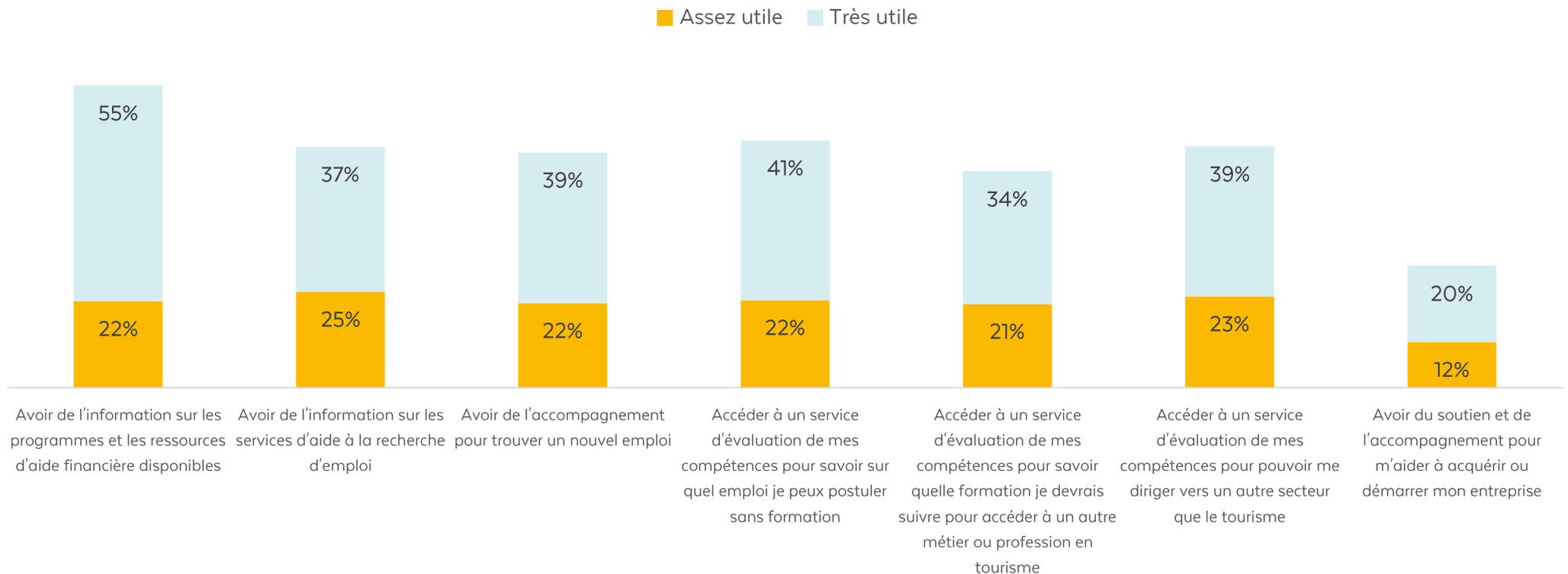
Dans le contexte, le coût de la formation est prohibitif. Les travailleurs.euses sont déjà en précarité, ils et elles doivent être rémunéré.e.s.

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

5.2 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 dans une proportion d'au moins 60 %, sauf celle d'avoir accès à un service d'évaluation des compétences pour accéder à une autre profession en tourisme (55 %) et celle d'avoir de l'accompagnement pour démarrer une entreprise (32 %).

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



5.2 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.es 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 expérimenté.e.s du secteur mais avec des compétences difficilement transférables sont parmi les plus à risque d'être largué.e.s 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 EN HÔTELLERIE

Près de quatre travailleurs.euses sur dix en emploi avant la COVID n'ont pas regagné leur poste six mois après leur mise à pied

Des travailleurs.euses expérimenté.e.s et des emplois de qualité sont en voie d'être perdus

Les travailleurs.euses en zone urbaine, au premier chef Montréal, ont été très affecté.e.s

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 associé à 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 mais assez réalistes

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 de l'hôtellerie

**Près de quatre
travailleurs.euses sur dix
en emploi avant la COVID
n'ont pas regagné leur
poste six mois après leur
mise à pied**

Lors du confinement printanier, 68 % du personnel hôtelier 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 44 % d'entre eux, laissant ainsi 37 % du total des travailleurs.euses toujours en mise à pied et 2 % licenciés.

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 37 % travailleurs.euses ont dû être licenciés.

**Des travailleurs.euses
expérimenté.e.s et
des emplois de
qualité sont en voie
d'être perdus**

Les travailleurs.euses de l'hôtellerie qui étaient en emploi et qui n'ont pas été rappelés font majoritairement partie du « noyau dur » de la main-d'œuvre du secteur. Ce sont des personnes qui ont développé au fil des ans l'expérience et l'expertise faisant d'elles des employés performants et productifs. Ces travailleurs.euses ont maintenu un lien de confiance avec les clientèles ou développé des habiletés de moniteur ou de *coach* auprès de leurs collègues.

Ils.elles travaillaient généralement à temps plein ou à temps partiel de façon régulière, surtout dans des établissements comptant 100 employé.e.s et plus. Ils.elles sont en majorité syndiqué.e.s.

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

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

À Montréal, 53 % des travailleurs.euses sont resté.e.s en mise à pied l'été dernier. La Capitale-Nationale (y compris Charlevoix) suit avec 22 % de travailleurs.euses toujours en mise à pied.

Des professions beaucoup plus vulnérables que d'autres

Que ce soit en cuisine ou en salle, les postes en restauration (service et cuisine) ont été les plus durement touchés. Les postes en entretien, où l'on trouve un fort pourcentage de travailleurs.euses immigrant.e.s, ne sont pas loin derrière.

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

Des impacts sur les conditions de travail et salariales

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

De plus, les 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 associé à la rareté de main-d'œuvre

La rareté de main-d'œuvre est restée d'actualité en tourisme : 14 % des travailleurs.euses ont dû travailler plus d'heures cet été et, pour 70 % 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
mais assez réalistes**

Plus des trois-quarts des travailleurs.euses de l'hôtellerie, quel que soit leur profession, désire continuer de travailler en tourisme. S'ils.elles devaient perdre définitivement leur emploi, quatre répondant.e.s sur dix ont indiqué qu'ils.elles souhaiteraient se diriger vers un autre secteur.

Parmi les travailleurs.euses mis à pied ou sans emploi, quatre travailleurs.euses sur dix se sont cherché.e.s un emploi dans un autre secteur cet été.

**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 être empathique envers la situation que vivent les 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.

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 font foi 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_Hotellerie_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