

LES TRAVAILLEURS ET TRAVAILLEUSES EN LOISIRS ET DIVERTISSEMENTS ET HÉBERGEMENT EN NATURE EN MARGE DE LA COVID-19

Novembre 2020

Avec la participation financière de :

Québec 

Contenu

1.	Profil des répondant.e.s	8
2.	Impacts de la COVID sur les emplois	13
	○ Les impacts du confinement printanier sur les emplois.....	14
	○ L'état des emplois durant le confinement printanier	15
	○ Les rappels au travail durant le déconfinement estival	18
	○ Le calendrier des rappels au travail	20
	○ Les travailleurs.euses les plus affecté.e.s	21
	○ Portrait global des emplois durant la saison estivale	23
3.	Impacts de la COVID sur les conditions de travail et salariales	24
	○ Les conditions salariales des travailleurs.euses en emploi.....	25
	○ Les heures de travail durant la saison estivale	26
	○ Les tâches, les horaires et la conciliation travail-famille.....	27
	○ La santé	28
4.	Perspectives pour 2020-2021	29
	○ Situation d'emploi idéale dans les douze prochains mois.....	30
	○ Orientation professionnelle en cas de perte d'emploi.....	33
5.	Maintien du lien d'emploi, soutien et accompagnement	34
	○ Maintien du lien d'emploi.....	35
	○ Mesures de soutien et d'accompagnement	37
6.	Constats et pistes de réflexion	39
	○ Les impacts de la COVID sur les travailleurs.euses	41
	○ Les ingrédients d'une relance réussie au plan de la main- d'œuvre	44

Collecte de données et notes sur la présentation



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
- 654 répondant.e.s dans les secteurs des loisirs et divertissements et de l'hébergement en nature



RECHERCHE QUALITATIVE

- Onze entrevues tenues entre le 23 septembre et le 5 octobre auprès de représentant.e.s syndicaux.ales, d'associations sectorielles (dont deux des secteurs des loisirs et divertissements et de l'hébergement en nature) 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.

Collecte de données et notes sur la présentation (suite)



GROUPES DE PROFESSIONS

Les professions et métiers ont été classés en six groupes. Pour les loisirs et divertissements et l'hébergement en nature, la classification est la suivante :

- Guide/moniteur.rice/animateur.rice/sauveteur.euse : Guide animateur, Guide interprète, Guide d'aventure, Guide de chasse/de pêche, Sauveteur.euse, 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, Préposé.e aux manèges/glissades/remontées mécaniques, Préposé.e à la boutique de location, Massothérapeute
- Service de restauration en salle : Serveur.euse, Hôte.esse, Commis-débarrasseur, Chef de partie, Caissier.ière
- Service de restauration en cuisine : Chef, Cuisinier.ière, Aide-cuisinier.ière, Plongeur.euse
- 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, Conducteur.trice de navette, Préposé.e au montage/démontage
- Postes en supervision : Responsable des opérations/du service à la clientèle, Directeur.trice/superviseur.e de la restauration, Superviseur.e en cuisine, Coordinateur.trice d'événements, Coordinateur.trice des bénévoles, Superviseur.e à l'entretien, Chef de cuisine, Gestionnaire/gérant.e de terrain de camping, Responsable des ventes, Chef de réception, Directeur.trice des banquets
- Postes professionnels et administratifs : Professionnel.le en gestion des RH, Professionnel.le en publicité/marketing, Commis à la comptabilité

Collecte de données et notes sur la présentation (suite)



SOUS-SECTEURS (n = 654)

Un vaste éventail de sous-secteurs d'activités comprenant :

1. Agrotourisme
2. Casinos
3. *Campings
4. *Croisières/excursions fluviales
5. Excursions en train
6. Expérience autochtone
7. *Festivals et événements
8. Golfs
9. *Jardins/parcs et sites naturels
10. *Musées/écomusées/sites patrimoniaux et religieux
11. Nautisme/marina
12. Parcs aquatiques
13. Parcs d'attraction et thématiques
14. Pourvoiries
15. Spas nature
16. *Stations de ski
17. Tourisme d'aventure et plein air
18. *Zoos et aquariums

* Pour ces sous-secteurs, la taille de l'échantillon est suffisamment grande pour permettre de présenter les données qui leur sont spécifiques.

Collecte de données et notes sur la présentation (suite)



TERRITOIRES

Sauf pour Montréal, la Capitale-Nationale et l'Estrie, 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-Saint-Jean

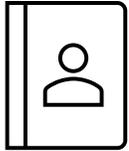
Le très faible nombre de répondant.e.s ne permet pas de présenter les données spécifiques à la zone du Nord (Nord-du-Québec et Abitibi-Témiscamingue).



ANALYSE

- Généralement, les informations sur les caractéristiques des travailleurs.euses ou sur les professions ne sont mentionnées que lorsqu'elles présentent des écarts significatifs avec la moyenne des secteurs des loisirs et divertissements et de l'hébergement en nature.
- 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, immigrants/non immigrants, genre, groupe de professions, ancienneté, années d'expérience en tourisme, syndiqués/non syndiqués, taille de l'entreprise.

Collecte de données et notes sur la présentation (suite)



MÉTHODOLOGIE ET REPRÉSENTATIVITÉ

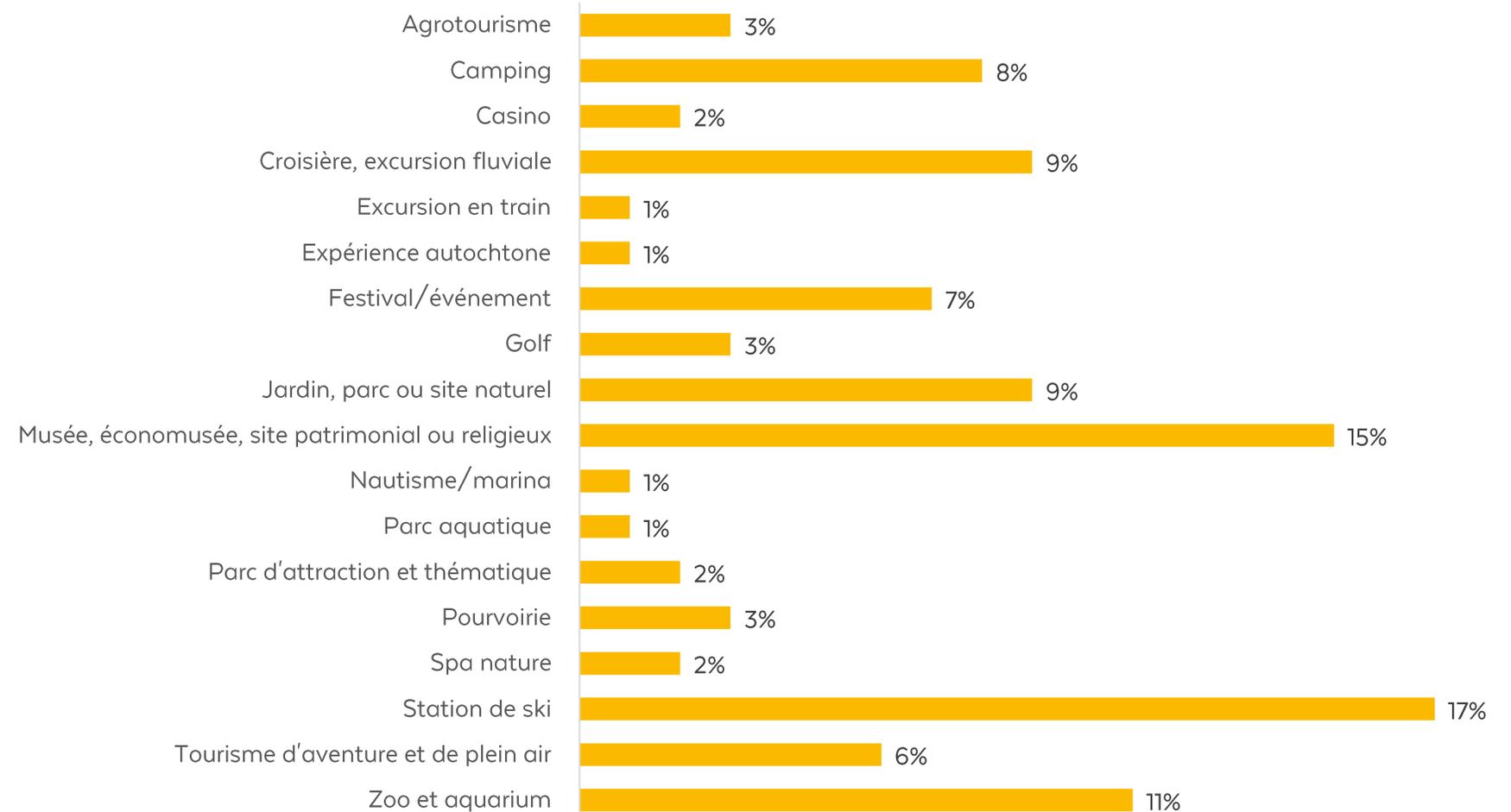
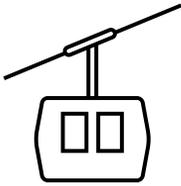
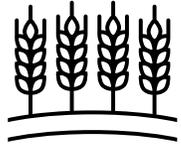
Cette enquête a été réalisée sur la base d'un échantillonnage de type non probabiliste, c'est-à-dire que les répondant.e.s ont été recruté.e.s de façon non aléatoire. L'échantillon comporte une surreprésentation de la réalité des travailleurs.euses des stations de ski et des musées/écomusées/sites patrimoniaux et religieux. Il en va de même pour les postes de direction et de supervision, pour les postes de service à la clientèle ainsi que pour les postes saisonniers.. Afin de donner le reflet le plus exact possible de l'état de situation, des croisements en fonction des sous-secteurs et des groupes de professions sont fournis lorsque pertinent.

PROFIL DES RÉPONDANT.E.S

Section 1

1. Profil des 654 répondant.e.s

RÉPARTITION DES RÉPONDANT.E.S SELON LES SOUS-SECTEURS



1. Profil des 654 répondant.e.s



31% Hommes

69% Femmes



93% Né.e.s au Québec

6% Né.e.s hors Québec



4% Aucun diplôme

16% Diplôme d'éducation secondaire

44% Diplôme professionnel ou collégial

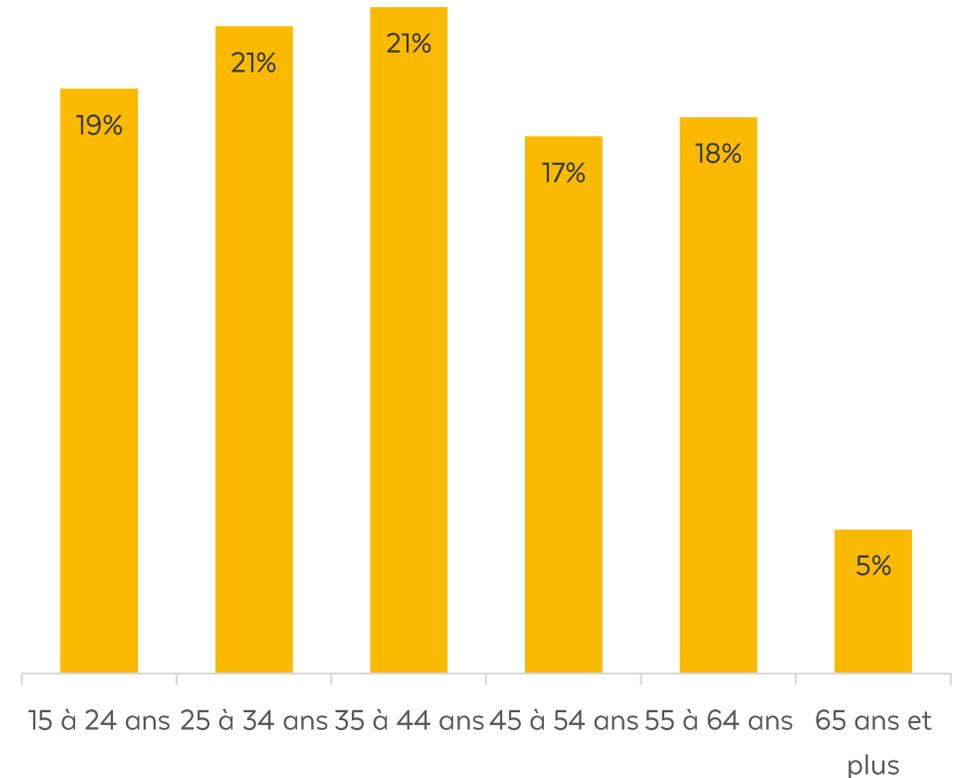
35% Diplôme universitaire



25% Ont étudié en tourisme

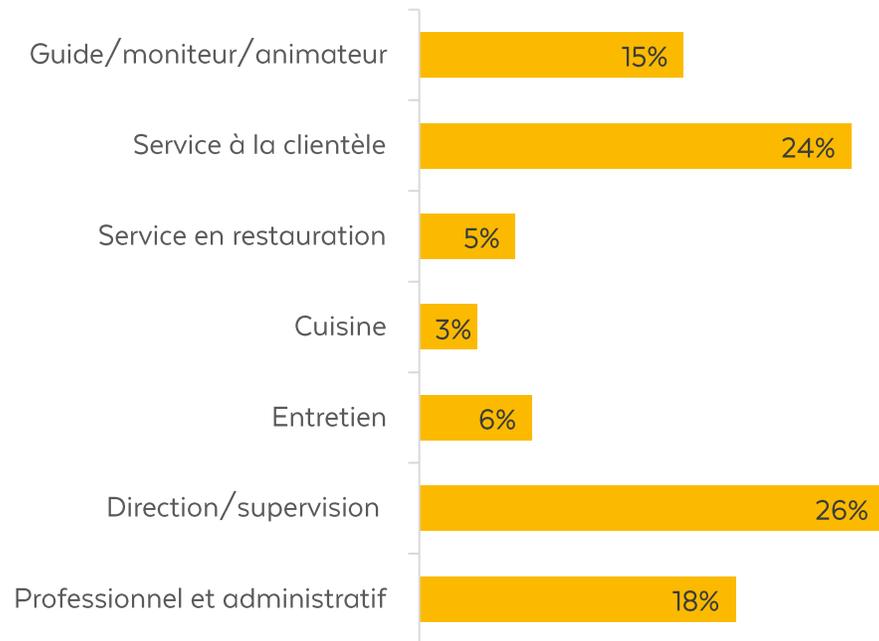
74% N'ont pas étudié en tourisme

ÂGE DES RÉPONDANT.E.S

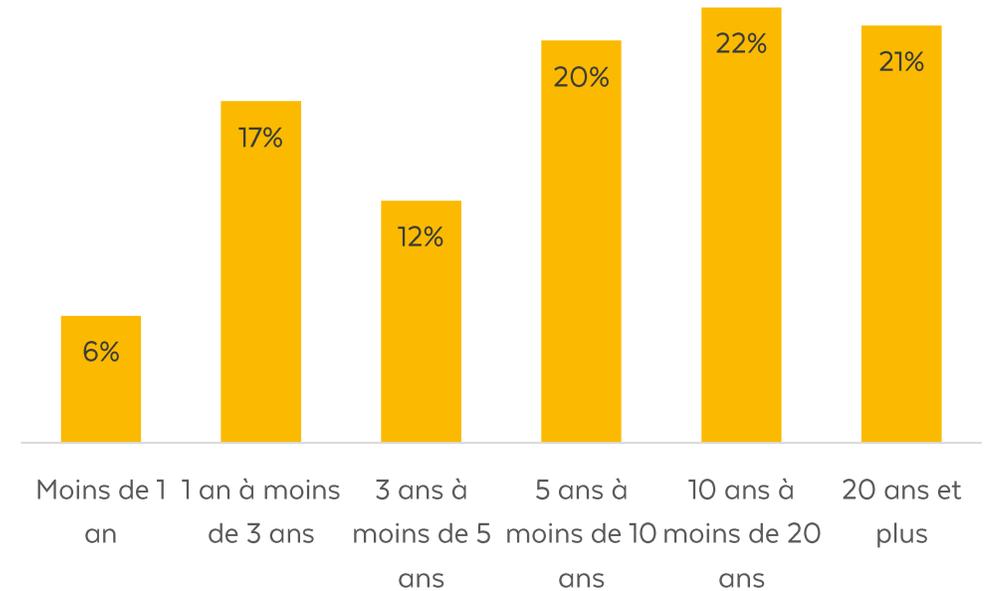


1. Profil des 654 répondant.e.s (suite)

GROUPES DE PROFESSIONS



EXPÉRIENCE EN TOURISME



22% Syndiqué.e.s

73% Non-syndiqué.e.s



92% Salarié.e.s

5% Travailleur.e.s autonomes

3% Autres



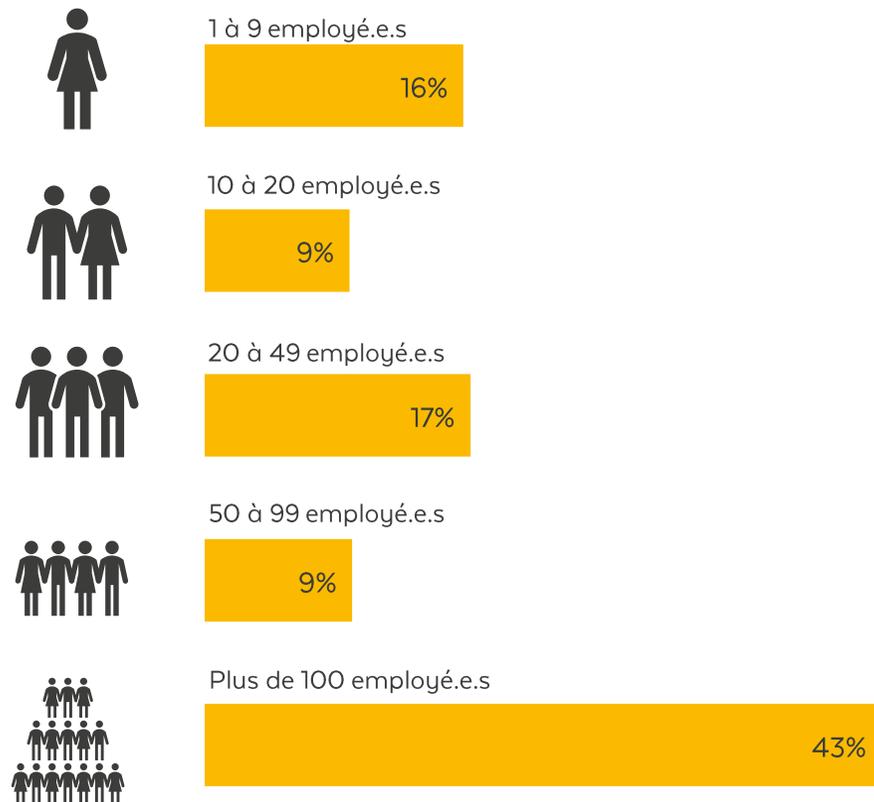
48% Temps plein

9% Temps partiel/sur appel

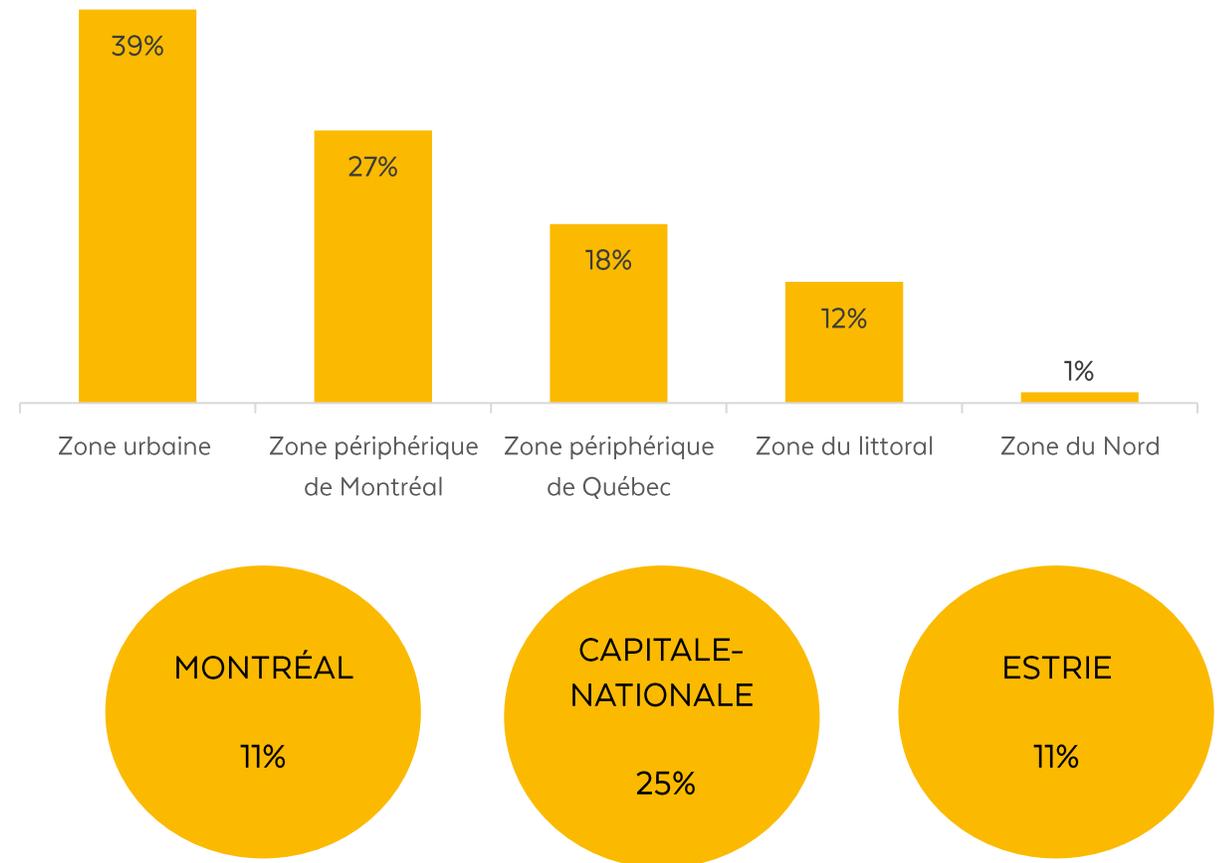
40% Saisonniers

1. Profil des 654 répondant.e.s (suite)

TAILLE DE L'ENTREPRISE



TERRITOIRE DE L'EMPLOI PRINCIPAL



IMPACTS DE LA COVID SUR LES EMPLOIS

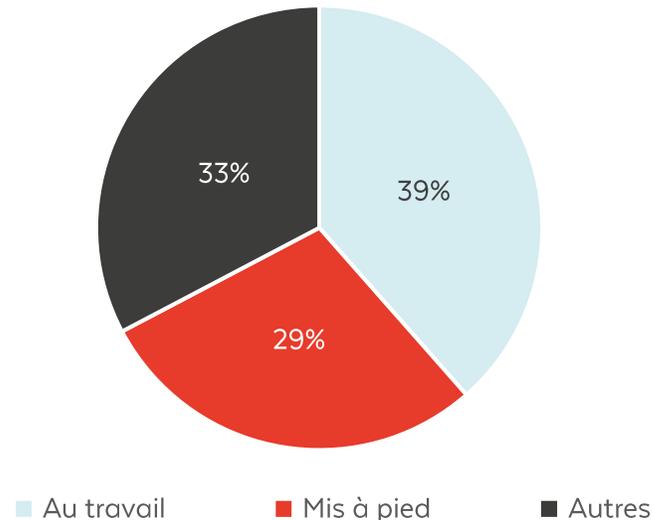
Section 2

2.1 Les impacts du confinement printanier sur les emplois

Entre le 13 mars et le 1^{er} juin 2020, mais principalement durant le mois de mars, 29% des travailleurs.euses en emploi avant la confinement printanier ont été mis à pied, laissant seulement 39% encore au travail.

Les autres travailleurs.euses (33%) faisaient face à des circonstances diverses tel que d'être sans emploi au moment où la crise s'est déclenchée, d'être en attente de la reprise de la saison touristique pour réintégrer leur poste saisonnier ou d'avoir été embauché.e.s plus tard durant l'été.

STATUT D'EMPLOI DURANT LE CONFINEMENT



MISES À PIED DU PRINTEMPS

Les mises à pied ont été plus intenses dans les entreprises de grande taille : 36% des travailleurs.euses dans les entreprises de 100 employé.e.s et plus ont été mis.e.s à pied. Pour leur part, les travailleurs.euses syndiqué.e.s ont été mis.es à pied dans une proportion de 41%*, soit bien plus que la moyenne sectorielle de 29% .

Les personnes pour qui l'emploi en tourisme est leur unique occupation (au contraire par exemple des étudiant.e.s et des semi-retraité.e.s) ont été un peu plus épargnées (26% des personnes pour qui leur travail en tourisme était leur unique occupation professionnelle ont été mises à pied).

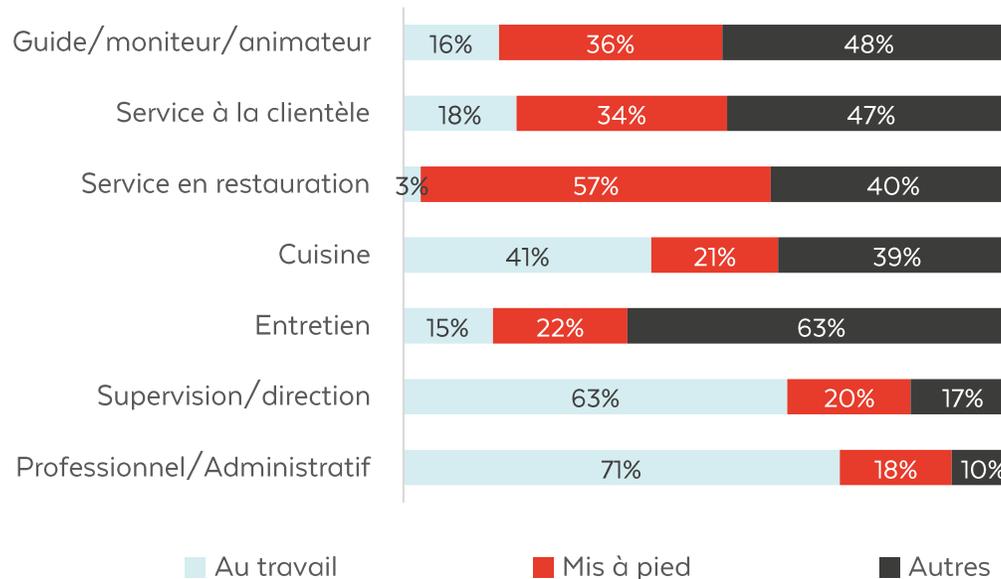
*Les travailleurs.euses syndiqué.e.s du secteur sont surtout présent.e.s dans les casinos, les jardins/parcs/sites naturels ainsi que dans les stations de ski.

2.2 L'état des emplois durant le confinement printanier

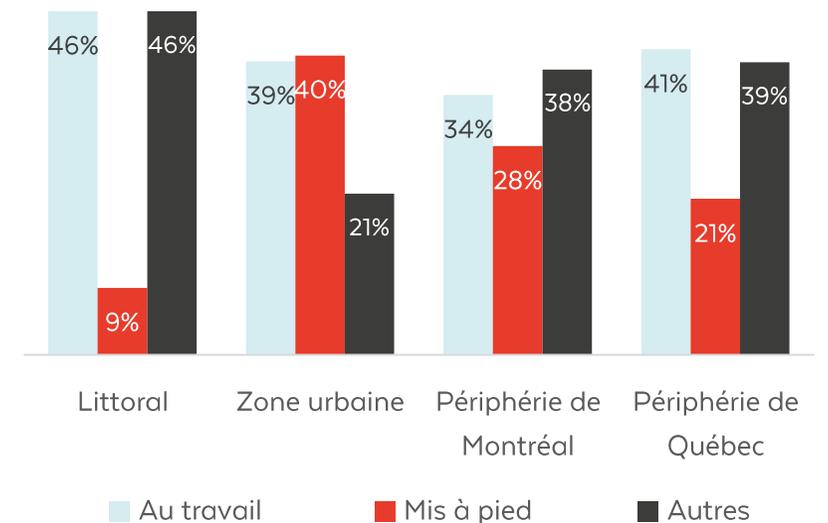
Les mises à pied temporaires du printemps ont frappé le plus durement le personnel de la restauration en salle (57%), suivi des guides/moniteurs.trices/animateurs.trices (36%) et du personnel en service à la clientèle (34%). Les autres groupes de professions ont été un peu plus épargnés, affichant des taux de mises à pied variant entre 18% et 22%.

Au plan territorial, ce sont les zones urbaines (Montréal, Capitale-Nationale, Outaouais et Laval) qui ont été particulièrement touchées avec 40% de mises à pied. La zone du littoral (Gaspésie/Îles de-la-Madeleine et Bas-Saint-Laurent) a été peu touchée par les mises à pied, probablement en raison du fait que les entreprises majoritairement très saisonnières dans cette zone n'étaient pas en opération au moment du confinement.

STATUT D'EMPLOI DURANT LE CONFINEMENT PRINTANIER PAR GROUPE DE PROFESSIONS



STATUT D'EMPLOI DURANT LE CONFINEMENT SELON LES TERRITOIRES

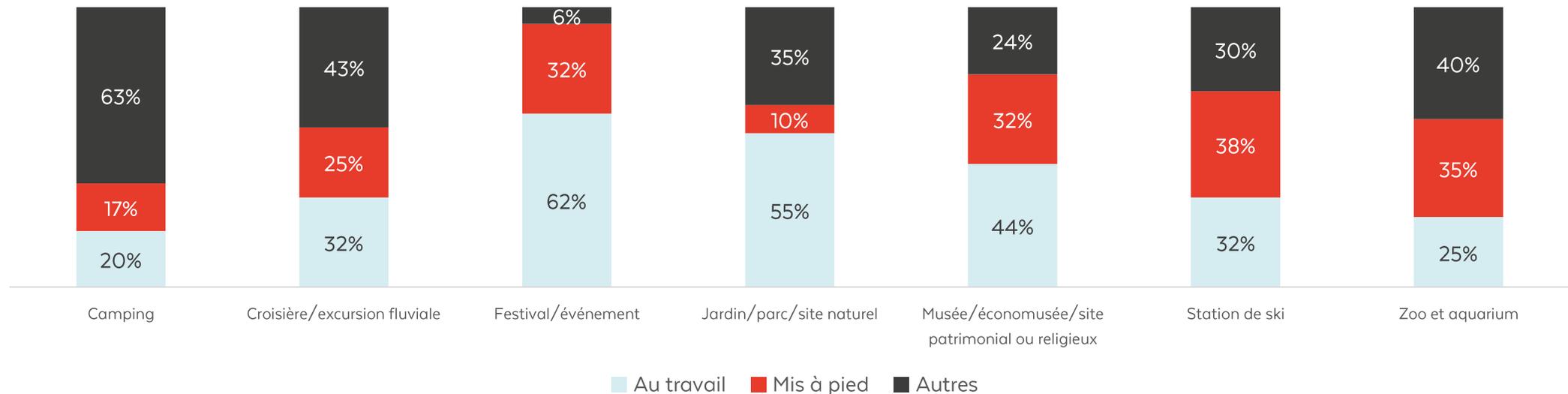


2.2 L'état des emplois durant le confinement printanier (suite)

Les stations de ski ont accusé le plus haut taux de mises à pied durant le confinement (38%), vraisemblablement parce qu'elles ont dû écourter la saison de ski prématurément. Elles sont suivies des zoos et aquariums (35%) ainsi que des musées/économusées/sites patrimoniaux et religieux et des festivals/événements, qui ont tout deux accusé des taux de mises à pied de 32%.

Comme les campings, les croisières/excursions fluviales et les jardins/parcs/sites naturels comptent une forte proportion de travailleurs.euses saisonniers.ières qui n'étaient pas en emploi lors du confinement printanier, les taux de mises à pied y sont plus faibles.

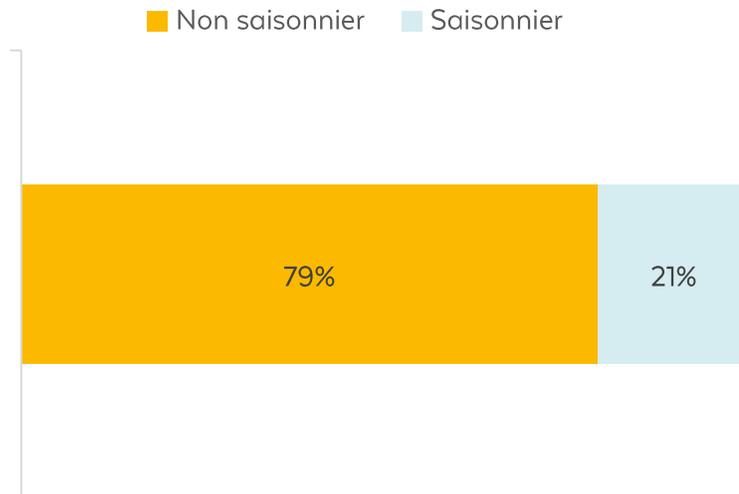
STATUT D'EMPLOI DURANT LE CONFINEMENT PRINTANIER PAR SOUS-SECTEURS



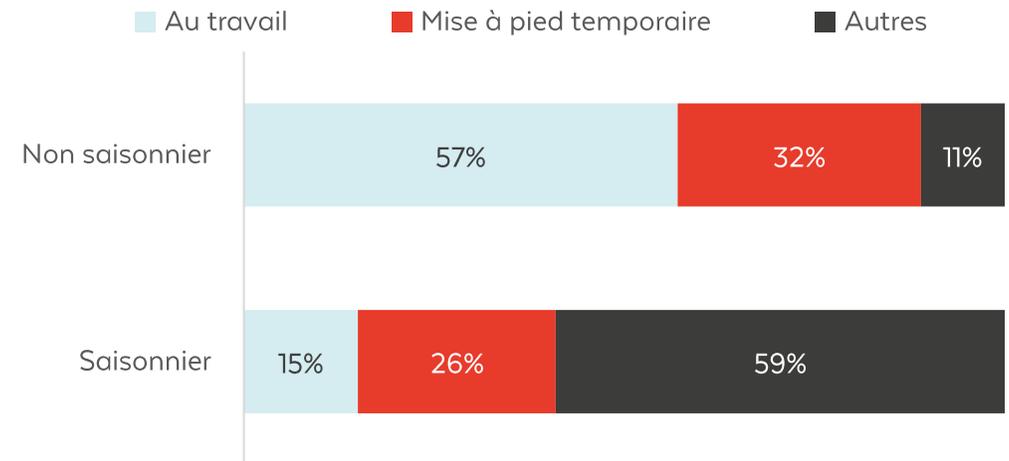
2.2 L'état des emplois durant le confinement printanier (suite)

Durant le confinement printanier, les mises à pied ont frappé un peu plus durement le personnel non saisonnier avec 32% de mises à pied chez les non saisonniers comparativement à 26% chez les saisonniers. Par contre, le personnel qui était au travail durant cette période était majoritairement non saisonnier (79% contre 21% saisonnier).

PROFIL DES TRAVAILLEURS.EUSES EN EMPLOI
SELON LA SAISONNALITÉ



STATUT D'EMPLOI DURANT LE CONFINEMENT PRINTANIER
SELON LA SAISONNALITÉ DES EMPLOIS

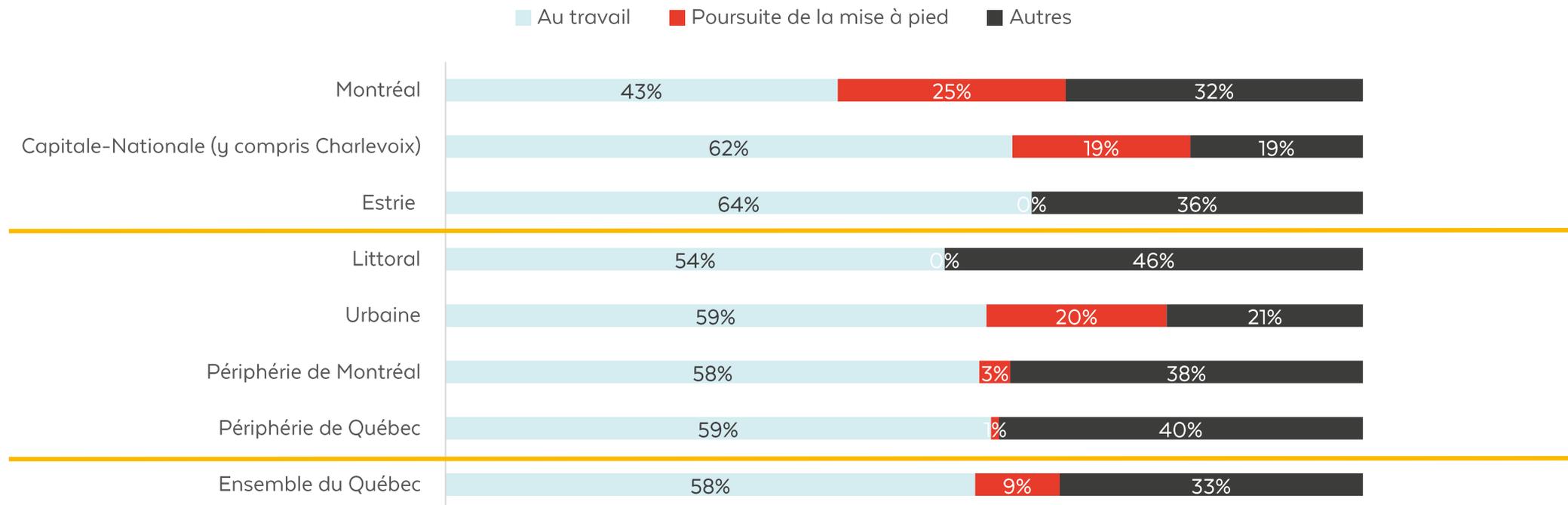


2.3 Les rappels au travail durant le déconfinement estival

On observe globalement que 9% des travailleurs.euses du secteur ont continué d'être en mise à pied durant l'été. C'est surtout à Montréal que le pourcentage de personnes mises à pied est resté élevé, soit 25%. La Capitale-Nationale affiche aussi un taux important de travailleurs.euses toujours en mise à pied (19%) tout comme la zone urbaine en général (20%). Dans les autres régions, le pourcentage de travailleurs.euses toujours en mise à pied est plutôt négligeable.

Le pourcentage élevé de travailleurs.euses en milieu urbain toujours en mise à pied peut être en grande partie attribuable au fait que les infrastructures en milieu urbain ont peiné à attirer les clientèles domestiques durant la saison estivale, réduisant du même coup la demande de main-d'œuvre.

STATUT D'EMPLOI DURANT LE DÉCONFINEMENT ESTIVAL SELON LES TERRITOIRES

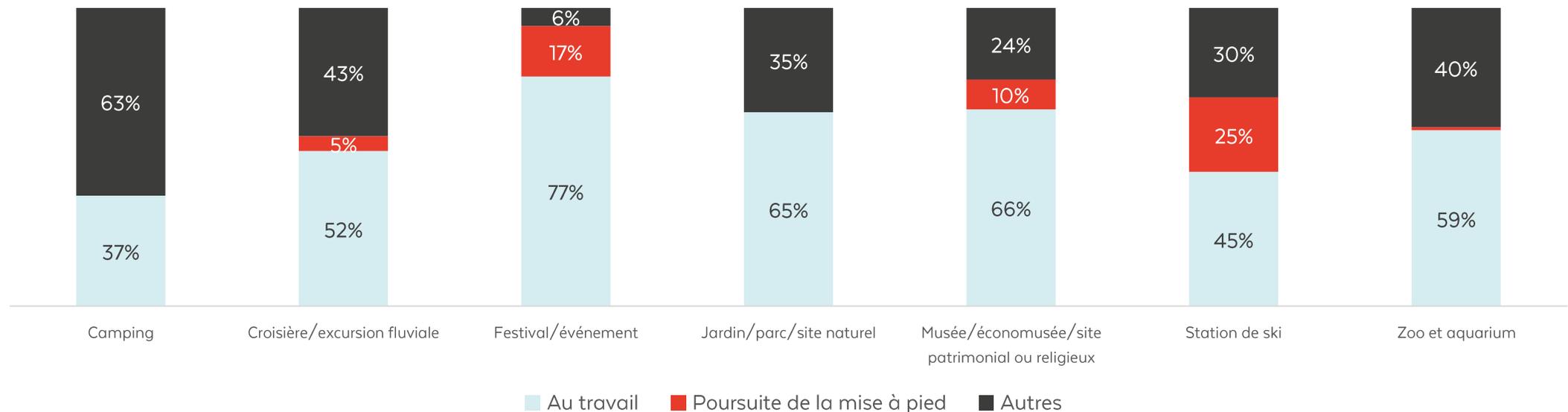


2.3 Les rappels au travail durant le déconfinement estival (suite)

Si on exclut les stations de ski qui n'étaient pas en opération durant l'été, on observe que c'est dans les sous-secteurs des festivals et événements ainsi que dans les musées que les pourcentages de travailleurs.euses qui étaient toujours en mise à pied cet été sont restés les plus élevés.

Les jardins/parcs/sites naturels, les campings ainsi que les zoos et aquariums avaient quant à eux tous rappelé leur personnel au travail.

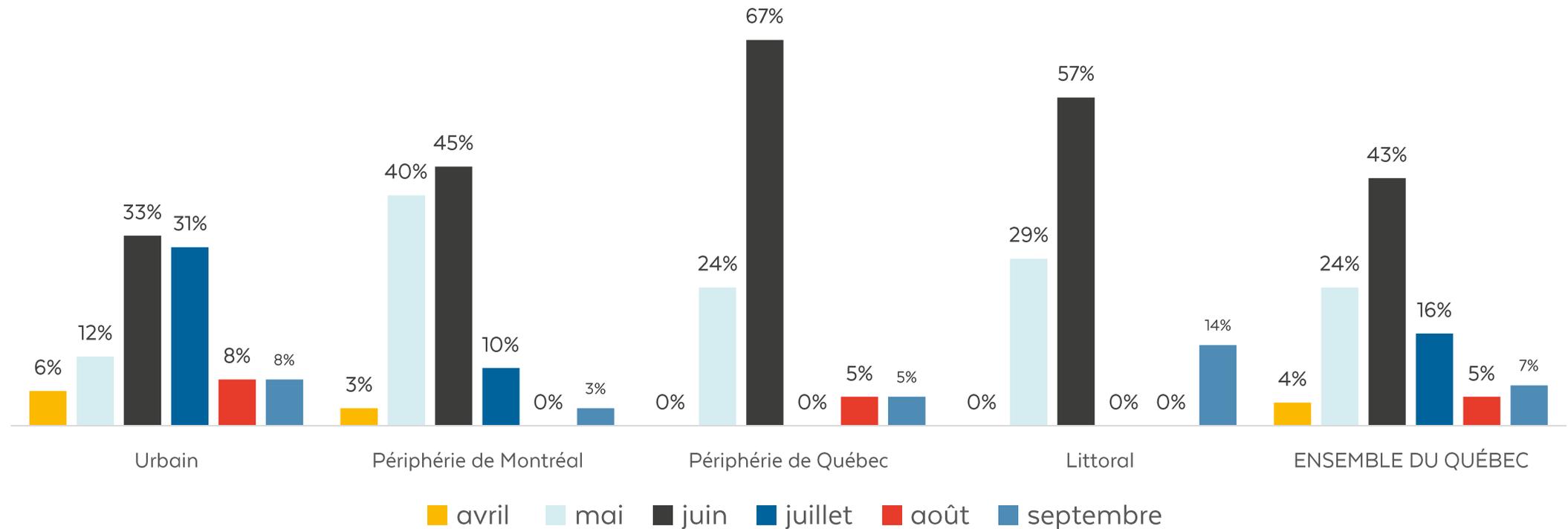
STATUT D'EMPLOI DURANT LE DÉCONFINEMENT ESTIVAL SELON CERTAINS SOUS-SECTEURS



2.3.1 Le calendrier des rappels au travail

Sauf en zone urbaine, les rappels au travail ont débuté relativement tôt en mai partout au Québec, ce qui laisse croire que les travailleurs.euses dans les secteurs de plein air ont été relativement épargné.e.s par les impacts de la COVID. Dans toutes les zones touristiques, le mois de juin a enregistré les taux de rappel au travail les plus élevés.

MOIS DE RAPPEL AU TRAVAIL SELON LES ZONES TOURISTIQUES

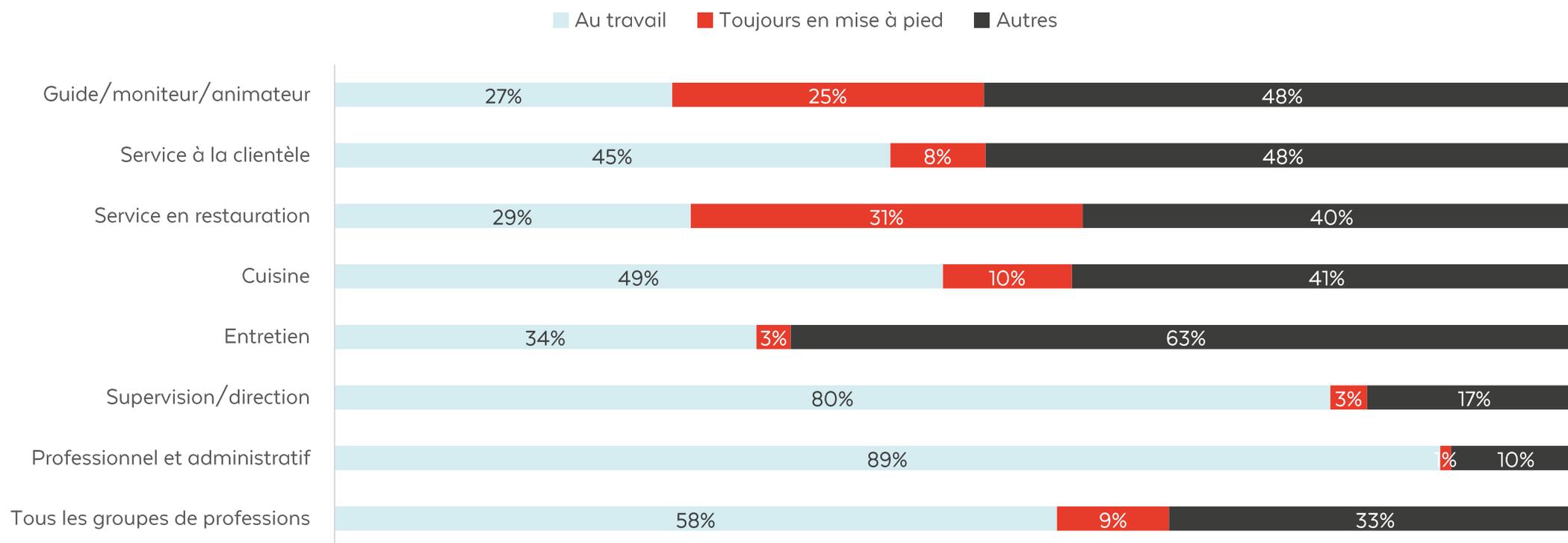


2.3.2 Les travailleurs.euses les plus affecté.e.s

Les postes en service de restauration en salle sont restés les plus affectés. On observe de plus que 25% des guides/moniteurs/animateurs ont continué d'être en mise à pied durant l'été. Compte tenu des observations sectorielles précédentes, il est vraisemblable qu'il s'agisse là principalement des moniteurs.trices et patrouilleurs.euses dans les stations de ski.

Le personnel d'entretien, celles et ceux qui occupent des postes de supervision ou de direction ou encore des postes professionnels et administratifs ont à peu près tous pu réintégrer leurs postes.

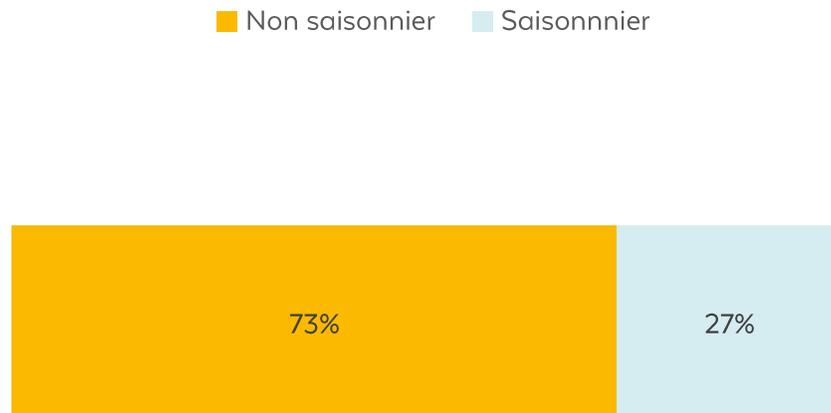
STATUT D'EMPLOI DURANT LE DÉCONFINEMENT SELON LES GROUPES DE PROFESSIONS



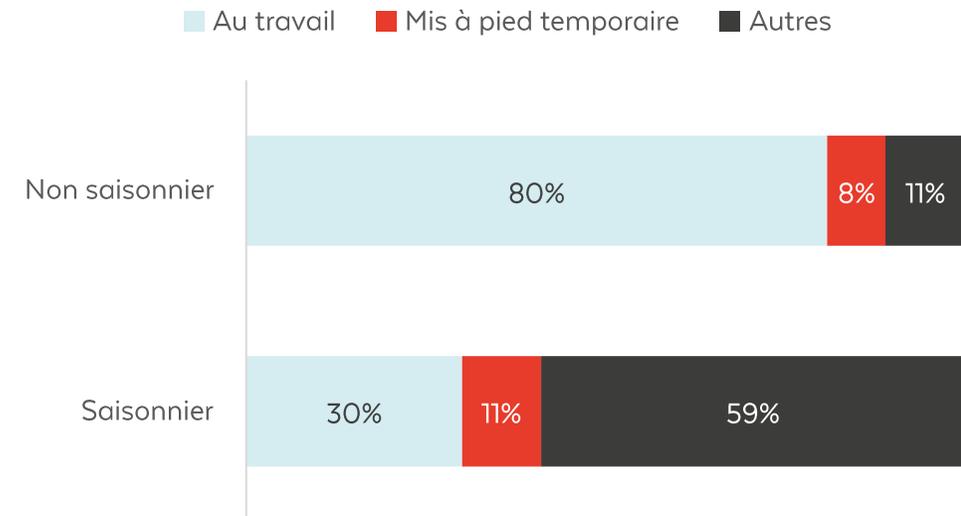
2.3.2 Les travailleurs.euses les plus affecté.e.s (suite)

Durant le déconfinement estival, le pourcentage de travailleurs.euses saisonniers.ières en mise à pied a été légèrement plus élevé que le pourcentage de personnel non saisonnier en mise à pied (11% contre 8%). Par contre, le personnel toujours au travail durant cette période était majoritairement non saisonnier (73% des personnes au travail occupaient des emplois non saisonniers contre 27% des emplois saisonniers).

PROFIL DES TRAVAILLEURS.EUSES EN EMPLOI SELON LA SAISONNALITÉ



STATUT D'EMPLOI DURANT LE CONFINEMENT PRINTANIER SELON LA SAISONNALITÉ DES EMPLOIS



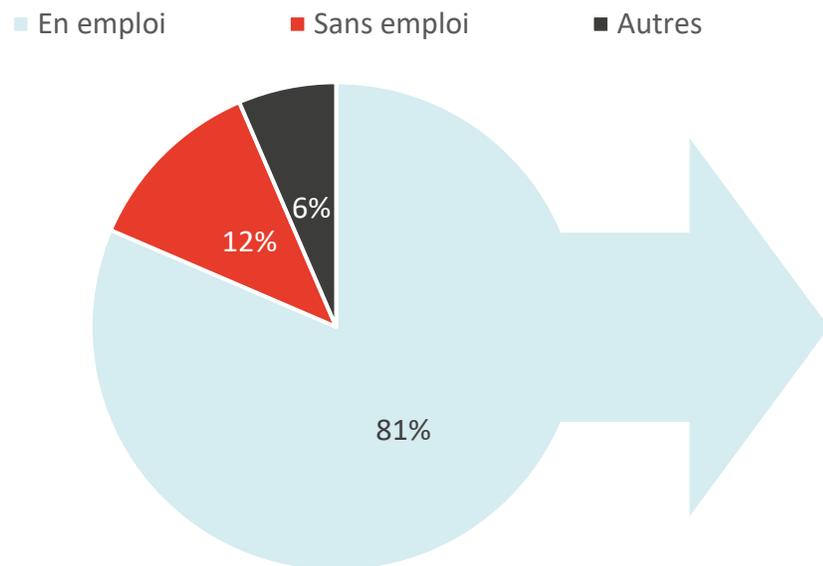
2.4 Portrait global des emplois durant la saison estivale

Les données précédentes ont présenté les impacts de la COVID à l'égard des travailleurs.euses qui étaient en emploi à la veille des mesures de confinement. Il faut cependant aussi tenir compte du fait que d'autres mouvements d'emploi ont eu cours durant la saison estivale. Il y a eu par exemple de nouvelles embauches, des travailleurs.euses saisonniers.ières qui ont réintégré le poste qu'ils.elles occupaient la saison précédente, de même que des travailleurs.euses qui se sont dirigé.e.s vers d'autres secteurs.

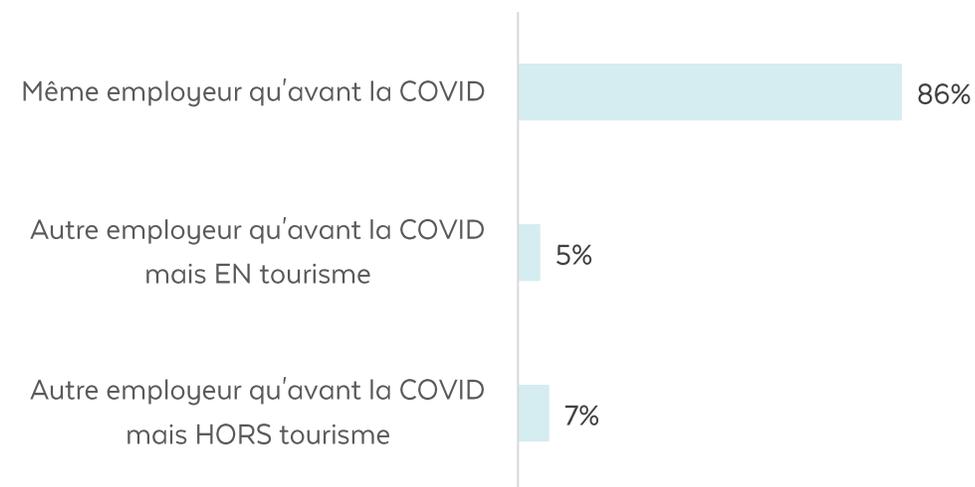
Le portrait global des emplois pour le secteur durant la saison estivale était le suivant : 12% étaient sans emploi et 81% étaient en emploi. Cette répartition est sensiblement la même pour les travailleurs.euses saisonnier.ières et non saisonniers.ières.

La plupart des travailleurs.euses en emploi ont travaillé pour le même employeur qu'avant la COVID (86%), 5% ont changé d'employeur mais sont resté.e.s en tourisme et 7% ont quitté le tourisme .

PORTRAIT DE L'EMPLOI DURANT LA SAISON ESTIVALE



DESTINATION DES TRAVAILLEURS.EUSES EN EMPLOI



IMPACTS DE LA COVID SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL ET SALARIALES

Section 3

3.1 Les conditions salariales des travailleurs.euses en emploi

La majorité des répondant.e.s (53%) estiment que la COVID a augmenté leur insécurité financière. Cela ne veut pas dire pour autant qu'ils.elles estiment que leurs conditions salariales se sont détériorées à cause de la COVID car 54% indiquent être en désaccord avec cet énoncé et 16% être neutre à cet égard.

	En accord	Neutre	En désaccord
La COVID augmente mon insécurité financière	53%	15%	32%
Mes conditions salariales se sont détériorées à cause de la COVID	30%	16%	54%

Interrogé.e.s sur les facteurs qui auraient pu contribuer à la détérioration ou à l'amélioration de leurs conditions salariales, les réponses concernant les aspects monétaires sont assez partagées : 37% indiquent travailler moins d'heures qu'avant la COVID et 11% que leur salaire a diminué.

La diminution des heures de travail est particulièrement élevée pour le personnel en salle, lequel rapporte que ses heures ont diminué dans une proportion de 55%.



17% ont travaillé plus d'heures qu'avant la COVID

37% ont travaillé moins d'heures qu'avant la COVID



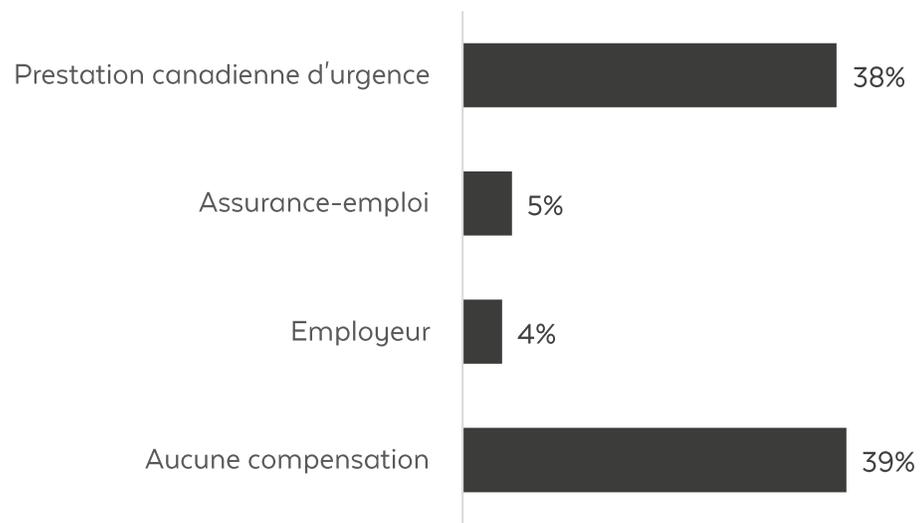
6% ont vu leur salaire augmenter

11% ont vu leur salaire diminuer

3.2 Les heures de travail durant la saison estivale

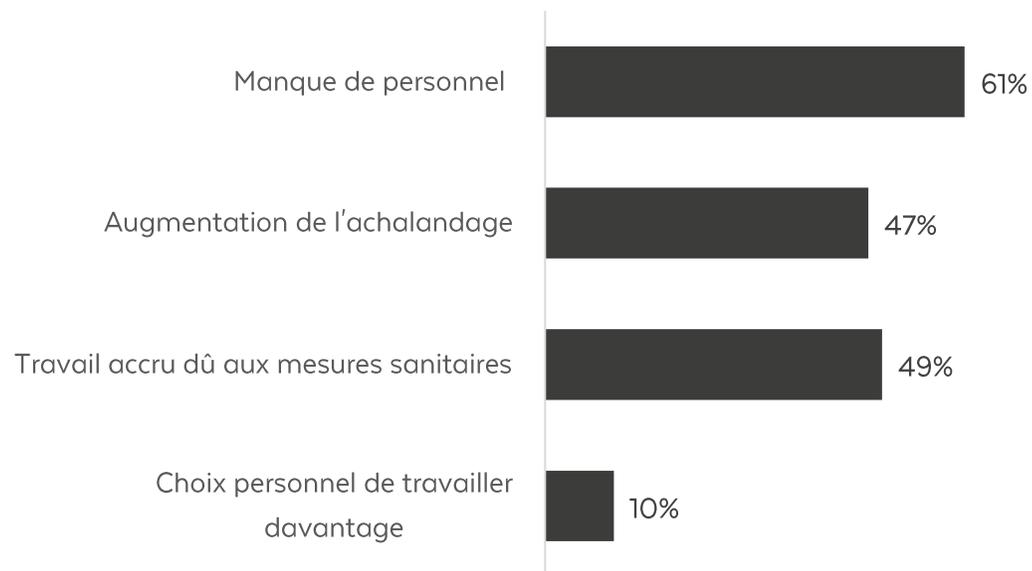
Il va sans dire que la diminution des heures de travail s'accompagne d'une perte de salaire. Cette perte de revenu a été compensée par la Prestation canadienne d'urgence (PCU) pour 38% des travailleurs.euses. Sensiblement la même proportion (39%) n'a cependant reçu aucune compensation.

COMPENSATION DES PERTES D'HEURES DE TRAVAIL



Nous avons aussi demandé aux 17% 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 61% d'entre eux.elles, suivi par l'accroissement du travail dû aux mesures sanitaires (49%) et par l'augmentation de l'achalandage (47%). Seulement 10% ont travaillé plus d'heures par choix.

RAISONS POUR LESQUELLES LES TRAVAILLEURS.EUSES ONT TRAVAILLÉ PLUS D'HEURES (plusieurs choix possibles)



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



- Les tâches ont augmenté pour 26% des répondant.e.s, sans compensation pour 23% d'entre eux.elles.
- La lourdeur des tâches n'a augmenté que pour 58% des répondant.e.s.



- Les horaires se sont détériorés pour 11% des répondant.e.s.

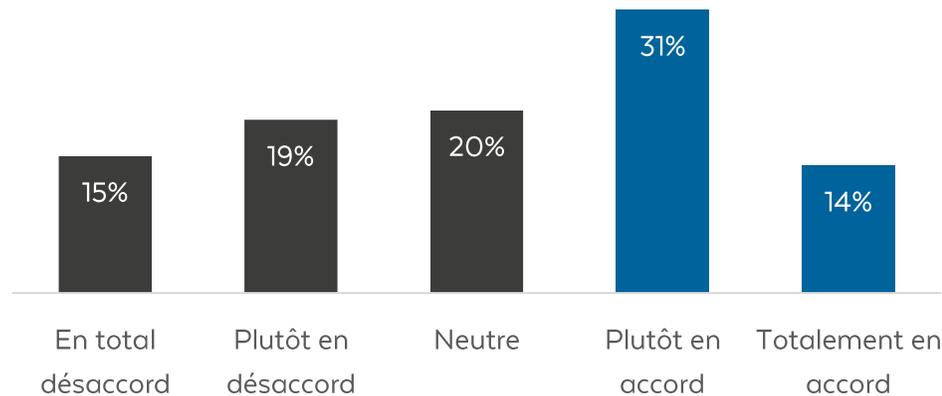


- **Conciliation travail-famille** : 43% des répondant.e.s sont en accord avec l'énoncé que la COVID leur impose des contraintes familiales plus lourdes.

3.4 La santé

45% des travailleurs.euses 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 de la COVID sur la motivation à travailler et l'ambiance de travail en général.

LA COVID AUGMENTE MON INSÉCURITÉ POUR MA SANTÉ ET MA SÉCURITÉ AU TRAVAIL



EN PLUS GRANDE PROPORTION :

- Travailleurs.euses ayant un poste de restauration en salle (62%) et en service à la clientèle (49%).

Au moment de la réouverture, plusieurs employé.e.s ne voulaient plus revenir au travail par risque sanitaire.

On a monté des guides et des formations à donner à nos employé.e.s pour l'application des mesures sanitaires.

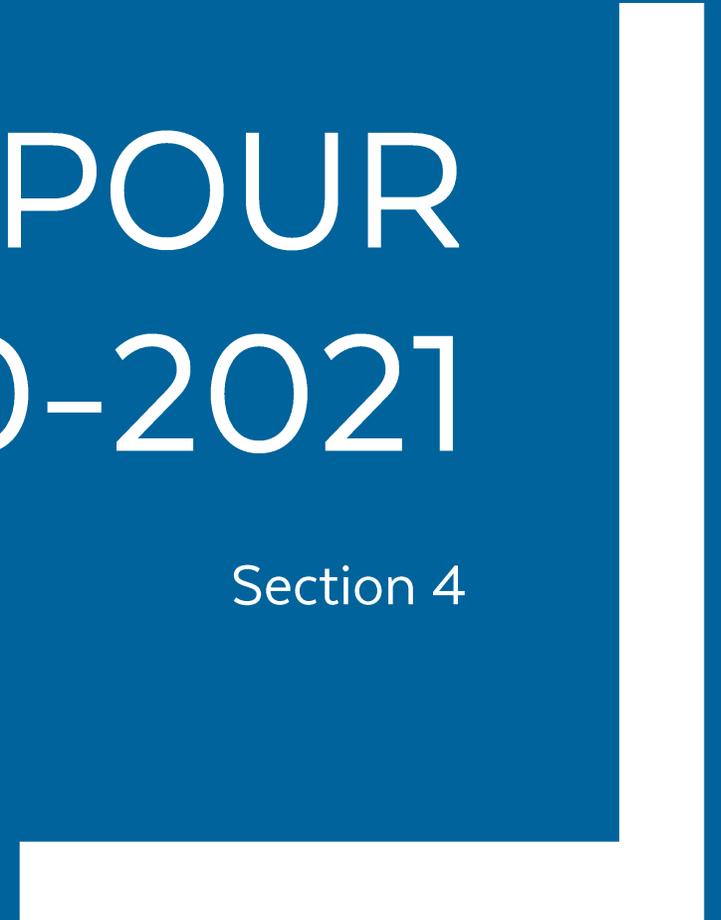
Plusieurs étaient réfractaires à appliquer ces mesures. Ça a donc été notre principal défi de main-d'œuvre.

On a des enjeux de rétention, de motivation et d'adaptation. Les gens doivent s'occuper du volet sanitaire; ils en perdent le plaisir que leur emploi leur procurait.

Représentant.e.s d'entreprise

PERSPECTIVES POUR 2020-2021

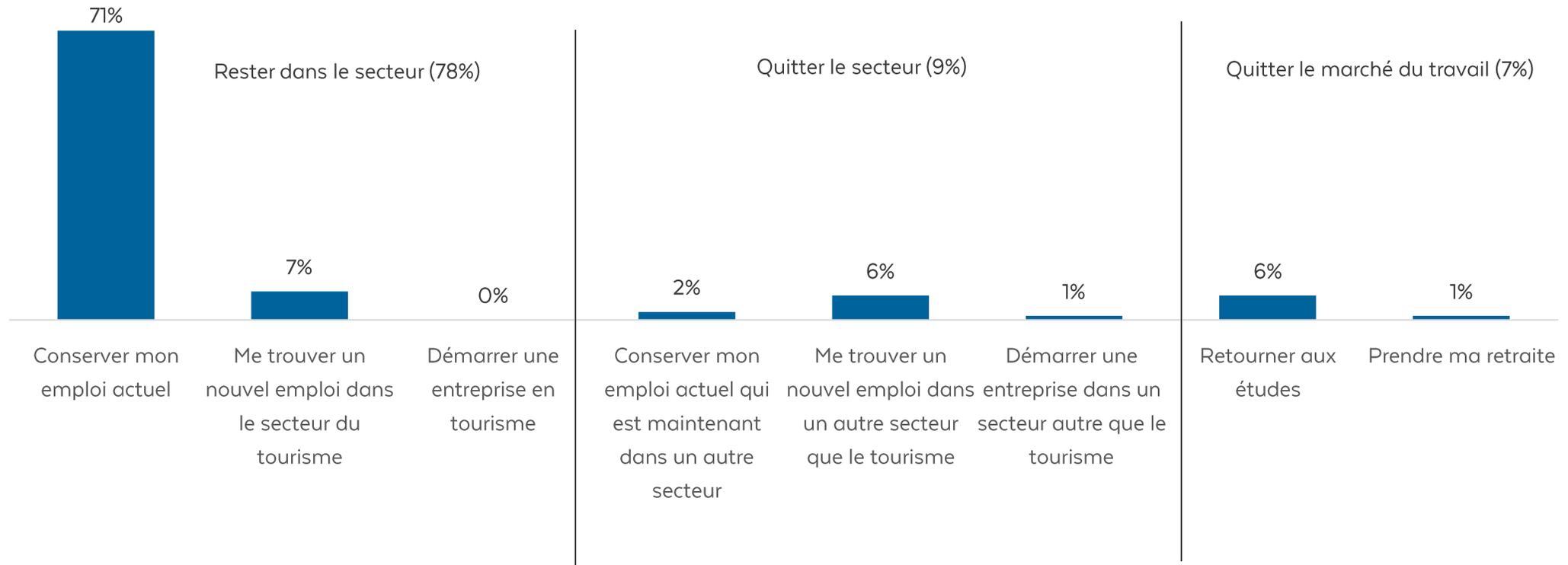
Section 4



4.1 Situation d'emploi idéale dans les douze prochains mois

Pour la très vaste majorité des travailleurs.euses, la situation d'emploi idéale serait de continuer de travailler en tourisme : 71% désireraient conserver leur emploi actuel et 7% se trouver un nouvel emploi mais toujours en tourisme.

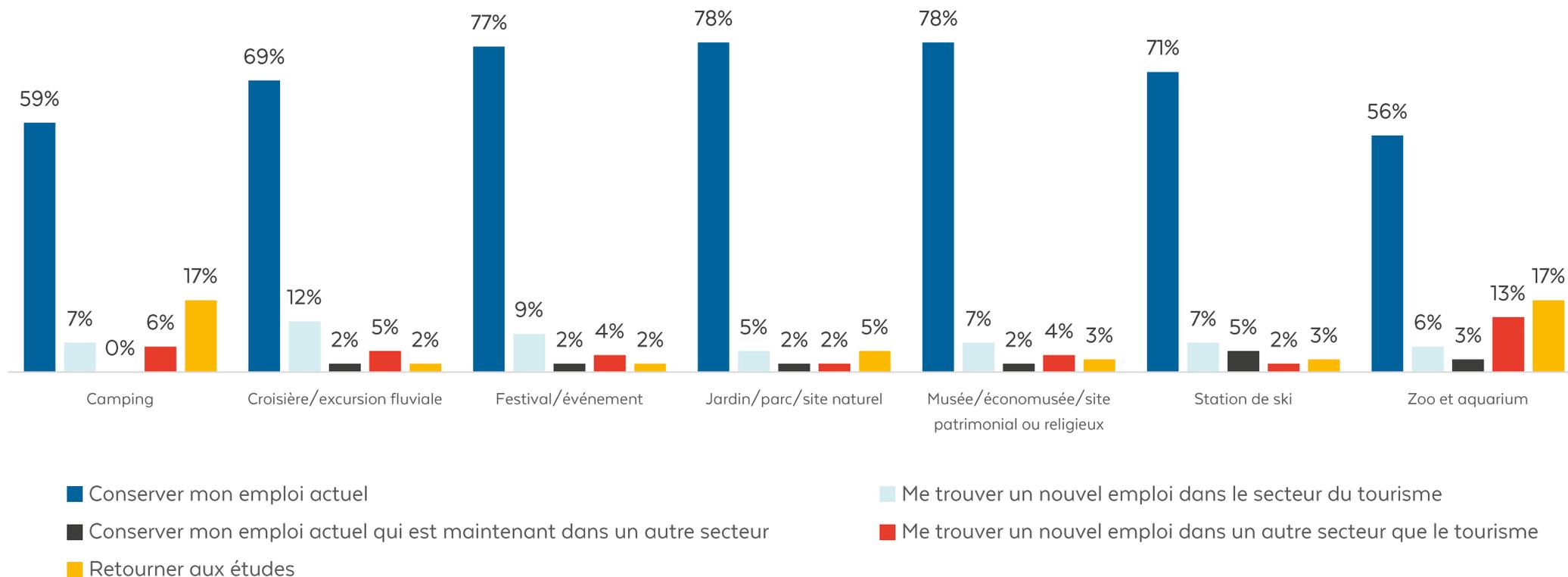
SITUATION D'EMPLOI IDÉALE POUR LES DOUZE PROCHAINS MOIS



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

Pour la majorité des sous-secteurs, les travailleurs.euses souhaitent rester fidèles à leur employeur actuel. Seuls deux sous-secteurs présentent des pourcentages inférieurs à 60%, soit les zoos et aquariums (56%) ainsi que les campings (59%). Ces deux même secteurs présentent les pourcentages les plus élevés de travailleurs.euses souhaitant retourner aux études.

SITUATION D'EMPLOI IDÉALE POUR LES DOUZE PROCHAINS MOIS SELON LES SOUS-SECTEURS

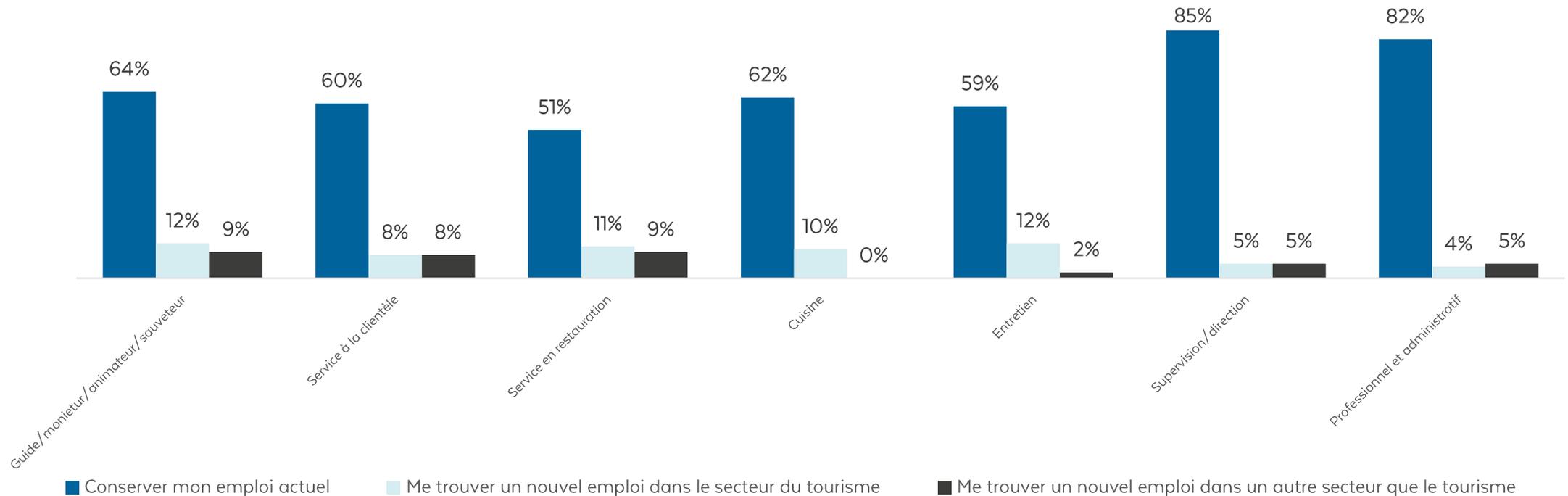


4.1 Situation d'emploi idéale dans les douze prochains mois (suite)

La situation d'emploi idéale pour tous les groupes de professions est principalement de conserver l'emploi qu'ils occupent actuellement.

Le personnel de direction/supervision ainsi que le personnel professionnel et administratif préféreraient conserver leur emploi actuel dans des proportions encore plus élevées (85% et 82% respectivement).

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

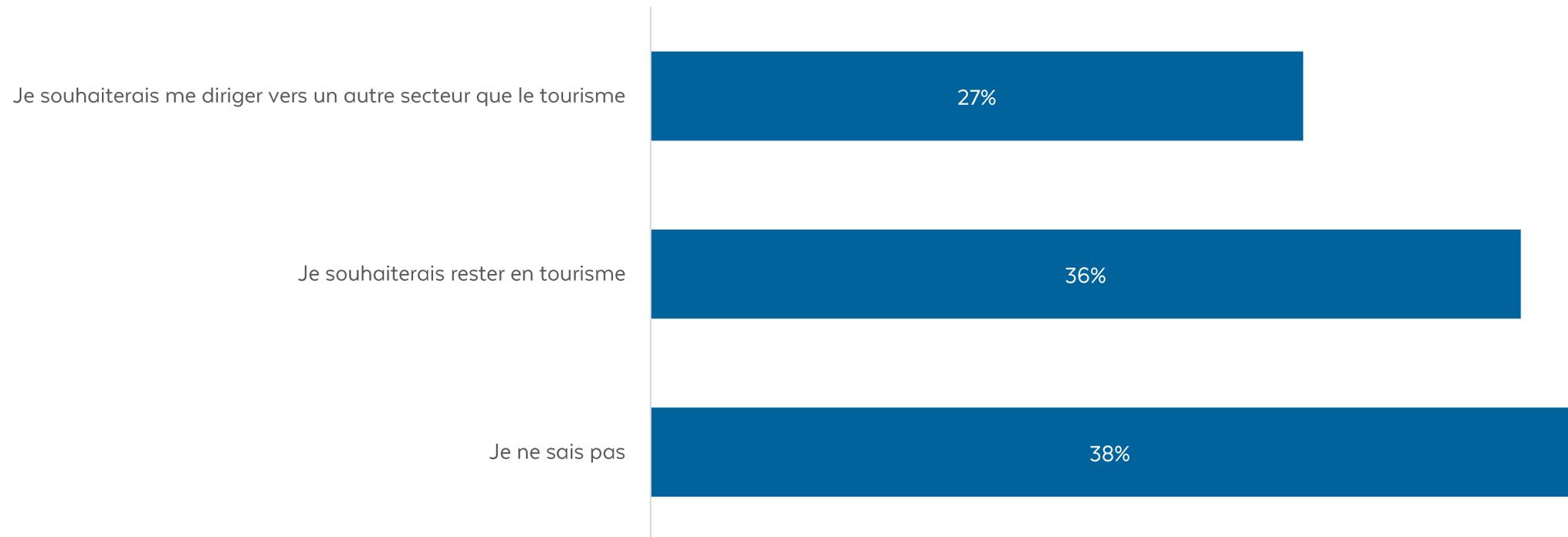


Le fait d'avoir étudié ou non en tourisme ne semble pas avoir d'incidence sur la décision de vouloir continuer ou non à travailler dans le secteur.

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 : 27% ont indiqué qu'ils.elles souhaiteraient se diriger vers un autre secteur que le tourisme, 36% qu'ils.elles tenteraient de rester en tourisme et 38% qu'ils.elles ne le savaient pas.

ORIENTATION PROFESSIONNELLE EN CAS DE PERTE D'EMPLOI



MAINTIEN DU LIEN D'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 serait la meilleure façon de maintenir le lien d'emploi avec leurs travailleurs.euses. 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 42%; 19% ont dit que leur employeur n'y avait pas eu recours et 38% 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.

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

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

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

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.euses et les employeurs qui ont des besoins temporaires.

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

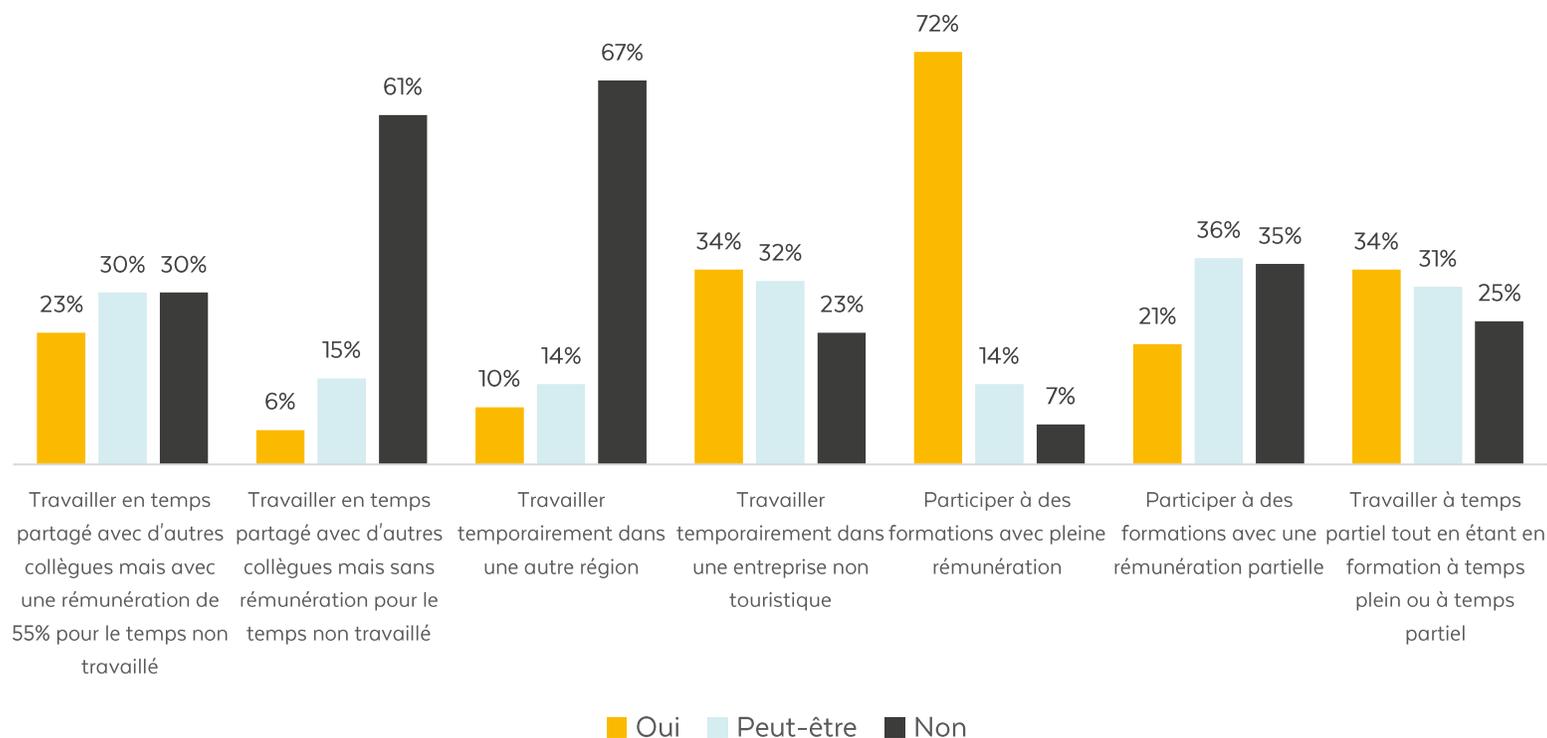
* Une enquête réalisée en août auprès des entreprises touristiques a révélé que seulement 39% des entreprises des attractions et du tourisme de plein air se sont prévaluées de la SSUC (Chaire de tourisme Transat ESG-UQAM, Sondage auprès des organisations touristiques qui reçoivent ou accueillent des visiteurs, 3^{ème} 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 à temps partiel tout en étant en formation en rallie 34%, tout comme l'option de travailler dans une entreprise non touristique, alors que celle de participer à des formations avec une rémunération partielle n'en rallie que 21%.

L'option de travailler temporairement dans une autre région rencontre très peu d'appui, tout comme celle de travailler en temps partagé sans rémunération pour le temps non travaillé.

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.

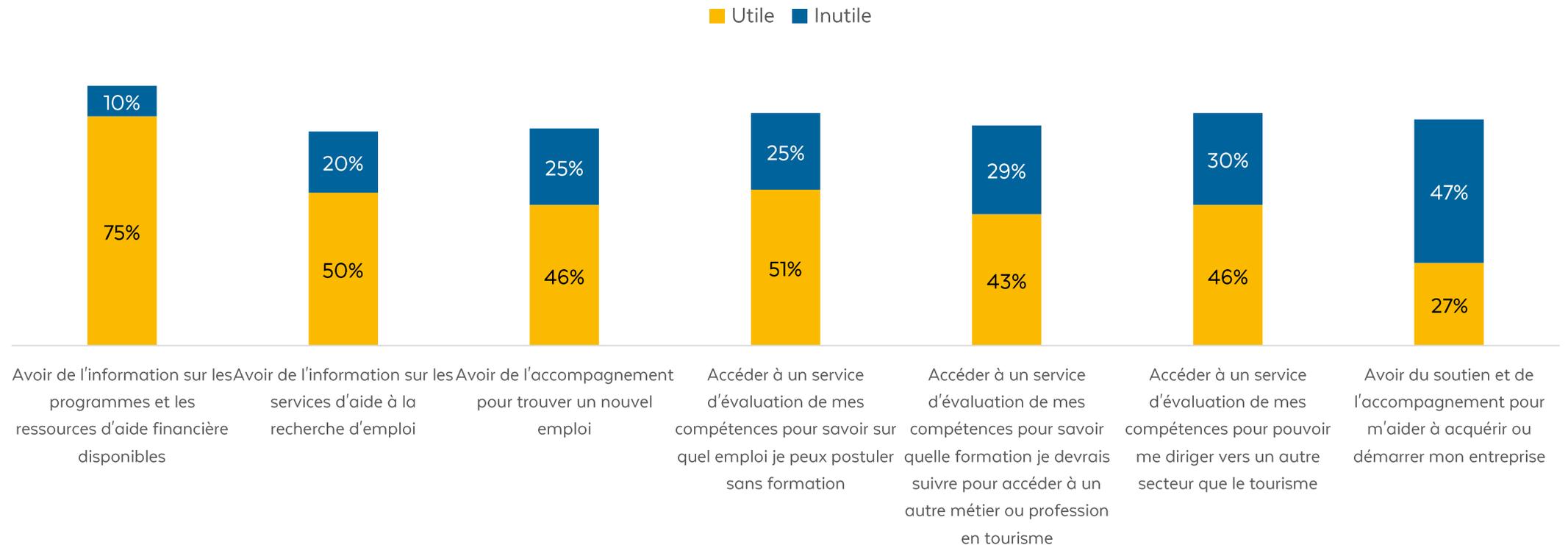
Dans le contexte, le coût de la formation est prohibitif. Les travailleurs.euses sont déjà en précarité, ils et elles doivent être rémunéré.e.s.

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

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 (75% estiment que c'est une mesure utile). Seules deux autres mesures sont jugées utiles dans une proportion d'au moins 50%, soit celle d'accéder à un service d'évaluation de mes compétences pour savoir sur quel emploi je peux postuler sans formation et celle d'avoir de l'information sur les services d'aide à la recherche d'emploi.

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, maîtriser les langues, etc.)

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

Section 6

6. 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 :

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

C'est dans cette 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 d'un.e travailleur.euse sur dix en emploi avant la COVID n'avait pas regagné son poste six mois après sa mise à pied

Des impacts différenciés selon la saisonnalité des opérations et le secteur d'activité

Les travailleurs.euses en zone urbaine, au premier chef Montréal, sont resté.e.s très affecté.é.s

Les travailleurs.euses de la restauration sont les plus vulnérables.

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

6.1 Les impacts de la COVID sur les travailleurs.euses

**Près d'un.e
travailleur.euse sur dix en
emploi avant la COVID
n'avait pas regagné son
poste six mois après sa
mise à pied.**

Lors du confinement printanier, 29% du personnel du secteur qui était en poste avant la COVID a été mis à pied. Par la suite, le déconfinement estival aura permis de diminuer le pourcentage de travailleurs.euses en mise à pied à 9%.

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. Exception faite des stations de ski qui ont dû mettre leur personnel à pied prématurément au printemps, les mises à pied semblent avoir eu peu d'impacts pour le personnel saisonnier appelé ou embauché pour la saison estivale.

**Des impacts différenciés
selon la saisonnalité des
opérations et le secteur
d'activité.**

Le pourcentage de travailleurs.euses en mise à pied est resté élevé cet été dans les secteurs des festivals et événements (17%), des musées (10%) et des croisières/excursions fluviales (5%). Les mises à pied prématurées dans les stations de ski ont été déstabilisantes pour les travailleurs.euses de ce secteur qui ont vu leur saison écourtée.

À l'inverse, l'ensemble des travailleurs.euses mis.es à pied dans les campings, les jardins/parcs/sites naturels ainsi que les zoos et aquariums ont pu regagner leur poste cet été.

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

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

Les mises à pied se sont prolongées tout au long de l'été pour 25% des travailleurs.euses du secteur à Montréal, 19% dans la Capitale-Nationale (y compris Charlevoix) et 20% en zone urbaine (comprenant Montréal, la Capitale-Nationale, Laval et l'Outaouais).

Les travailleurs.euses de la restauration (cuisine et salle) sont les plus vulnérables.

La plupart des travailleurs.euses qui occupaient des postes en restauration (en cuisine et en salle) dans le secteur n'ont pas pu réintégrer leur poste cet été.

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

Des impacts sur les conditions de travail et salariales.

Les rappels au travail se sont faits vraisemblablement au prix d'une diminution des heures de travail : 37% des travailleurs.euses du secteur ont travaillé moins d'heures que ce qu'ils.elles auraient travaillé.es, n'eut été de la COVID.

De celles et ceux qui ont travaillé moins d'heures, 39% n'ont pas eu de compensation pour le temps non travaillé alors que 38% ont eu recours à la Prestation canadienne d'urgence (PCU) pour compenser les heures non travaillées.

De plus, 58% 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 important facteur de rétention de la main-d'œuvre dans les entreprises touristiques.

Les mises à pied 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 dans le secteur : 17% des travailleurs.euses ont dû travailler plus d'heures cet été et, pour 61% 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.

6.2 Les ingrédients d'une relance réussie au plan de la main-d'oeuvre

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

La très vaste majorité des travailleurs (78%), quel que soit leur secteur d'activité ou leur profession, désirent continuer de travailler en tourisme. S'ils.elles devaient perdre définitivement leur emploi, seulement 27% 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.

6.2 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.

6.2 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_LoisirsDivert_HebNat_AnalyseCQRHT.pdf

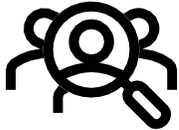
Remerciements

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 professionnels en tourisme, hôtellerie et restauration



Partenaires médias

- TourismExpress
- Hôtelleriejobs.com

LA COMPÉTENCE *fait* **LA DIFFÉRENCE**



cqrht.qc.ca