

LES TRAVAILLEURS ET TRAVAILLEUSES DES SERVICES DE VOYAGES EN MARGE DE LA COVID-19

Novembre 2020

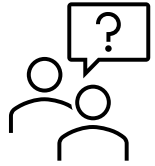
Avec la participation financière de :

Québec 

Contenu

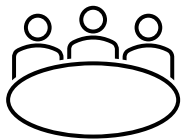
1.	Profil des répondant.e.s	6	6.	Maintien du lien d'emploi, soutien et accompagnement	29
2.	Impacts de la COVID sur les emplois	11	○	Maintien du lien d'emploi	30
○	Les impacts du confinement printanier sur les emplois	12	○	Mesures de soutien et d'accompagnement	32
○	Les rappels au travail durant le déconfinement estival	14	7.	Constats et pistes de réflexions	34
○	Le calendrier des rappels au travail	18	○	Les impacts de la COVID sur les travailleurs.euses	36
○	Portrait global des emplois durant la saison estivale	19	○	Les ingrédients d'une relance réussie au plan de la main-d'œuvre	39
3.	Impacts de la COVID sur les conditions de travail et salariales	20			
○	Les conditions salariales des travailleurs.euses en emploi ..	21			
○	Les heures de travail durant la saison estivale	22			
○	Les tâches, les horaires et la conciliation travail-famille	23			
○	La santé	24			
4.	Perspectives 2020-2021	25			
○	Situation d'emploi idéale dans les douze prochains mois ..	26			
○	Orientation professionnelle en cas de perte d'emploi	28			

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
- 757 répondant.e.s en provenance du secteur des services de voyages sur un échantillon total de 3 022 répondant.e.s de l'industrie touristique.



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 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 dont les services de voyages



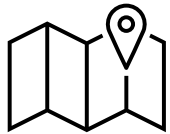
Les citations apparaissant dans ce pictogramme présentent des compléments d'information pertinents issues de la recherche qualitative.

Collecte de données et notes sur la présentation (suite)



ANALYSE

- Des 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.
- Généralement, les informations sur les caractéristiques sociodémographiques ou d'emploi des travailleurs.euses ne sont mentionnées que lorsqu'elles présentent des écarts significatifs avec la moyenne d'ensemble.



TERRITOIRES

Les données sont présentées pour trois régions administratives pour lesquelles la taille de l'échantillon était suffisante, soit Montréal, la Montérégie et la Capitale-Nationale.

Lorsque l'échantillon par région administrative est trop petit pour permettre de présenter les informations pour toutes les régions administratives, les données sont regroupées en zone touristique. La classification par zone est la suivante :

- 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 littoral (Gaspésie/Îles-de-la-Madeleine, Bas-Saint-Laurent, Côte-Nord) et à la zone du Nord (Nord-du-Québec et Abitibi-Témiscamingue).

Collecte de données et notes sur la présentation (suite)

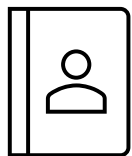


PROFESSIONS ET GROUPES DE PROFESSIONS

Les données par professions et groupes de professions pour le secteur des services de voyages sont présentées en fonction de la classification suivante :

- Guide (p.ex. guide accompagnateur, guide interprète)
- Agent.e d'information touristique
- Agent.e de voyages
- Conducteur.trice d'autobus (au sein du secteur du transport nolisé)
- Postes de supervision/direction
- Postes professionnels et administratifs (par exemple délégué.e commercial.e, forfaitiste, professionnel.le en gestion des RH, professionnel.le en publicité/marketing, commis à la comptabilité)

L'échantillon comprend aussi un pourcentage relativement élevé de « Autres professions ». Il s'agit majoritairement de travailleurs.euses qui œuvrent en restauration dans des centres de congrès et du personnel à l'entretien. Malheureusement, leur faible nombre à l'intérieur de chaque profession ne permet pas de présenter les données spécifiques à chacune.



REPRÉSENTATIVITÉ

L'échantillon est représentatif du secteur des services de voyages au plan géographique ainsi qu'au plan des caractéristiques sociodémographiques des travailleurs.euses. Il comporte toutefois une surreprésentation des agences réceptives et des voyageurs. Afin de donner le reflet le plus exact possible de l'état de situation, des croisements en fonction des sous-secteurs sont fournis. Ces croisements peuvent d'ailleurs être plus révélateurs que les résultats globaux, tout comme dans le cas des autres croisements réalisés (ex. : par profession, par territoire).

PROFIL DES RÉPONDANT.E.S

Section 1



1. Profil des 757 répondant.e.s



28% Hommes

72% Femmes



85% né.e.s au Québec

14% né.e.s hors Québec



2% Aucun diplôme

12% Diplôme d'éducation secondaire

52% Diplôme professionnel ou collégial

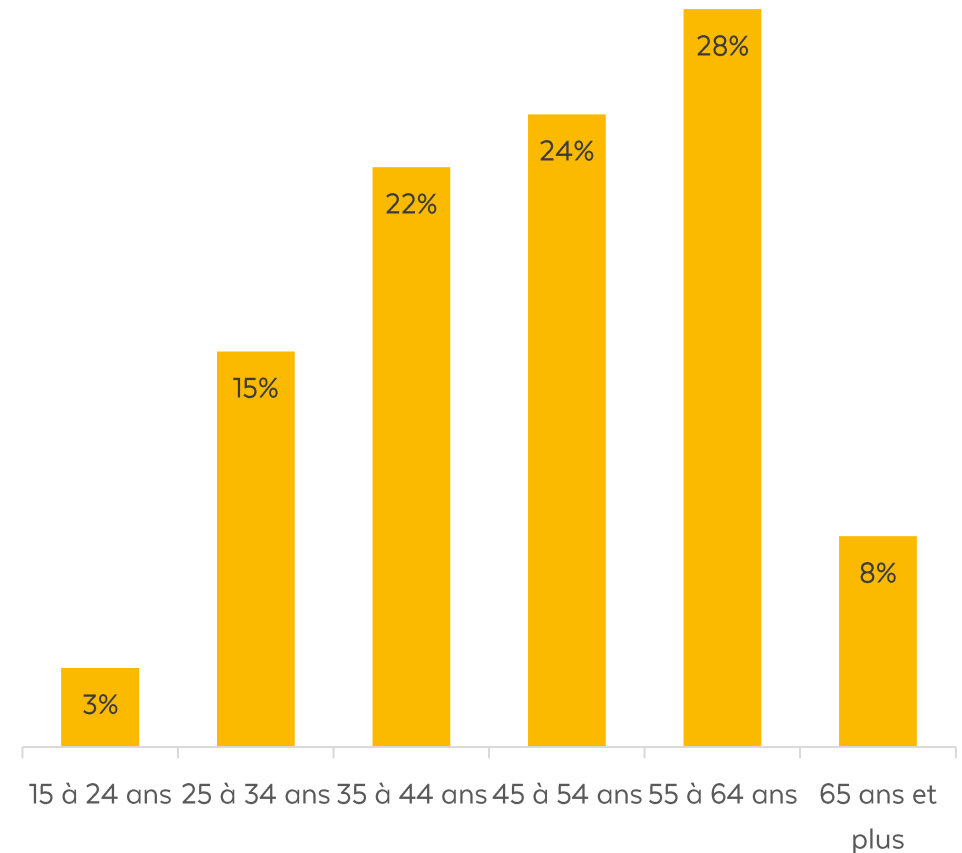
29% Diplôme universitaire



49% ont étudié en tourisme

51% n'ont pas étudié en tourisme

ÂGE DES RÉPONDANT.E.S



1. Profil des répondant.e.s (suite)



72% salarié.e.s
23% travailleur.e.s autonomes
4% autres

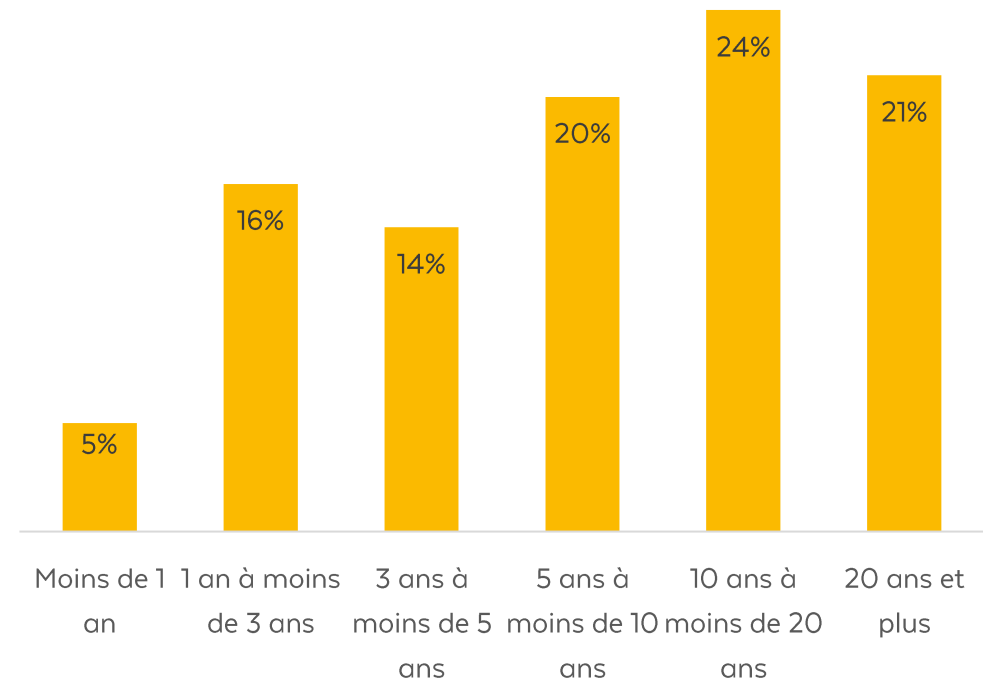


68% temps plein
17% temps partiel/sur appel
12% saisonniers



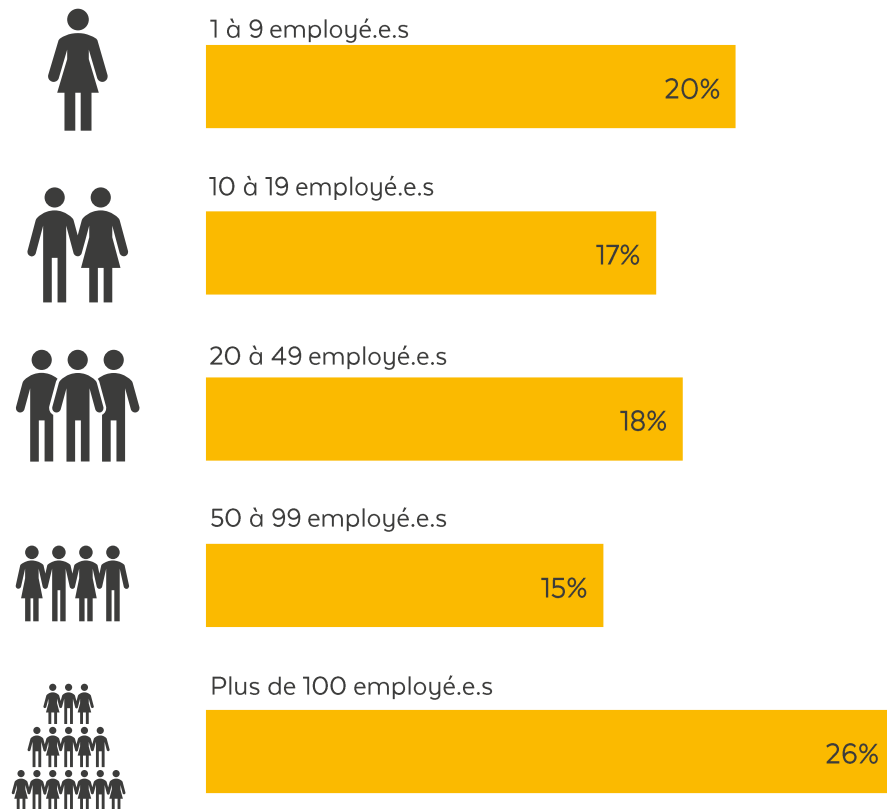
13% syndiqué.e.s
87% non-syndiqué.e.s

EXPÉRIENCE EN TOURISME

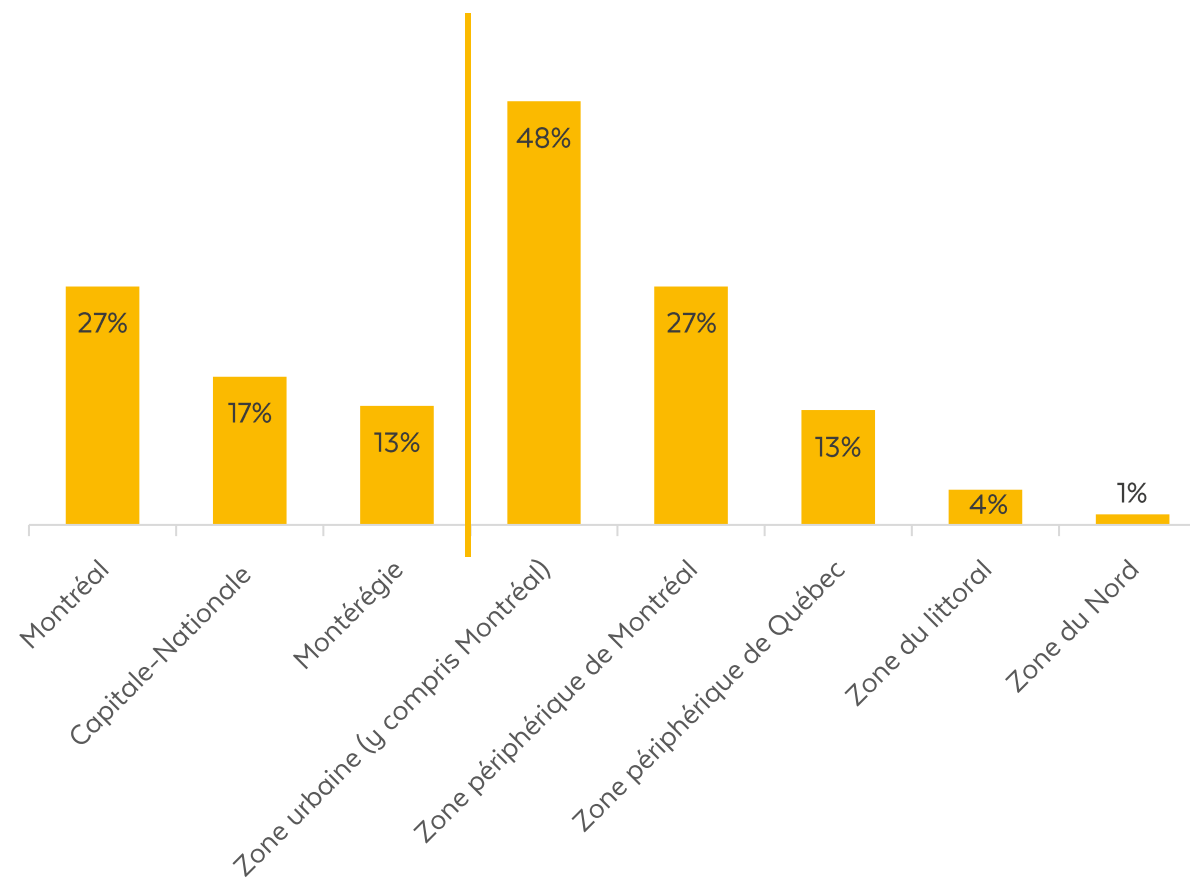


1. Profil des répondant.e.s (suite)

TAILLE DE L'ENTREPRISE

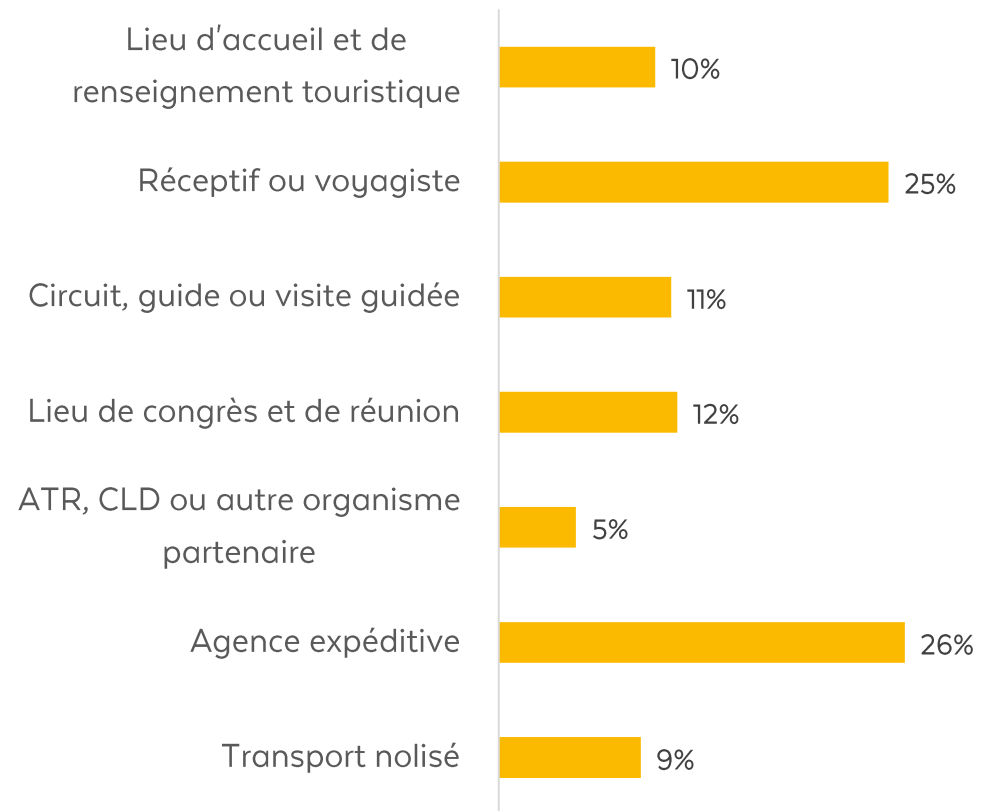


TERRITOIRE DE L'EMPLOI PRINCIPAL

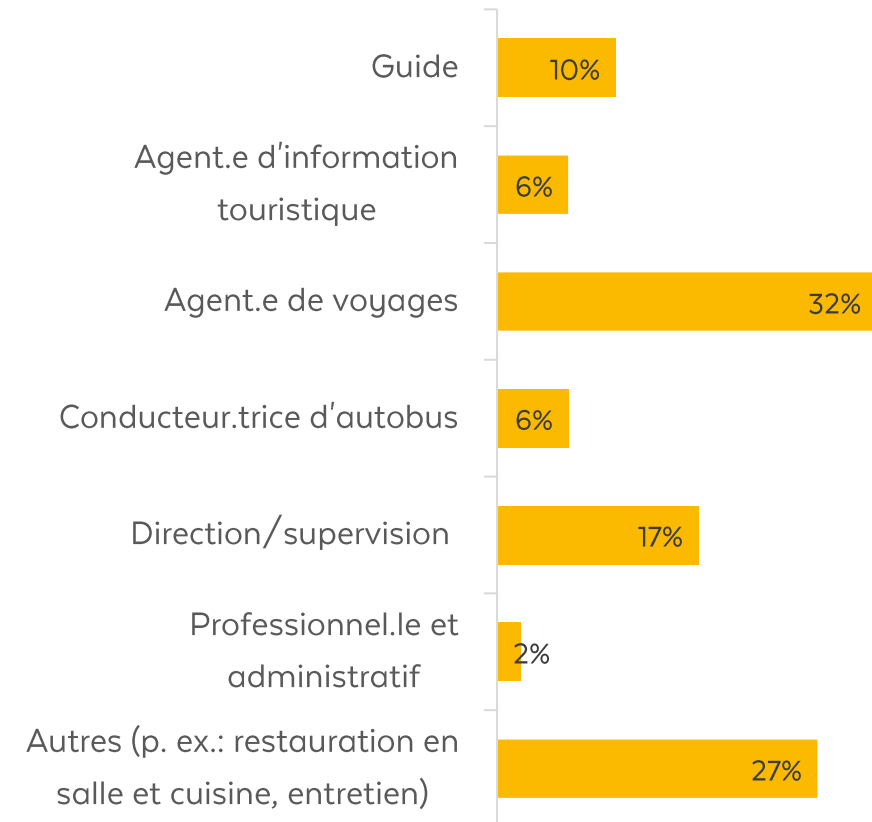


1. Profil des répondant.e.s (suite)

SOUS-SECTEURS



PROFESSIONS



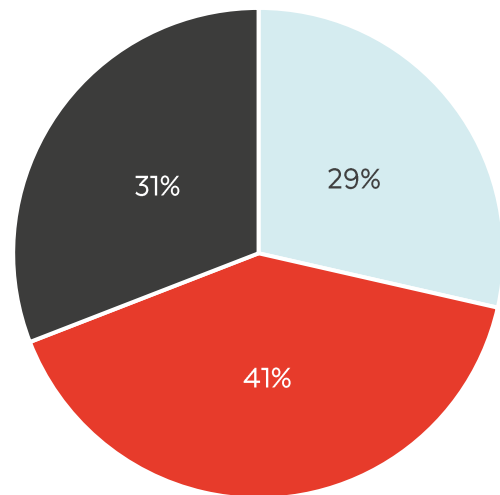
IMPACTS DE LA COVID SUR LES EMPLOIS

Section 2

2.1 Les impacts du confinement printanier sur les emplois

Les mesures anti-COVID ont frappé très durement les entreprises des services de voyages. Entre le 13 mars et le 1^{er} juin 2020, mais principalement durant le mois de mars, 41% des travailleurs.euses de l'échantillon ont été mis à pied temporairement, laissant seulement 29% encore au travail. Les « autres » travailleurs.euses de l'échantillon (31%) faisaient face à des circonstances diverses, lesquelles sont détaillées à la page suivante.

STATUT D'EMPLOI DURANT LE CONFINEMENT
PRINTANIER



■ Au travail ■ Mis à pied ■ Autres

VARIABLES POUR LESQUELLES LA PROPORTION DE RÉPONDANT.E.S MIS.ES À PIED LORS DU CONFINEMENT PRINTANNNNIER EST PLUS PRONOCÉE QUE LA MOYENNE DE 41%.

- Les mises à pied temporaires du printemps ont été importantes dans toutes les régions, mais c'est à Montréal qu'elles ont été les plus marquées alors que 76% des travailleurs.euses en emploi avant la COVID ont été mis.es à pied.
- Les entreprises comptant entre 50 et 99 employé.e.s ont enregistré des taux beaucoup plus importants de mises à pied (52%).

Note : Les années d'expérience ou le fait de détenir ou non un diplôme en tourisme ne semblent pas avoir influencé les décisions de mise à pied de façon significative.

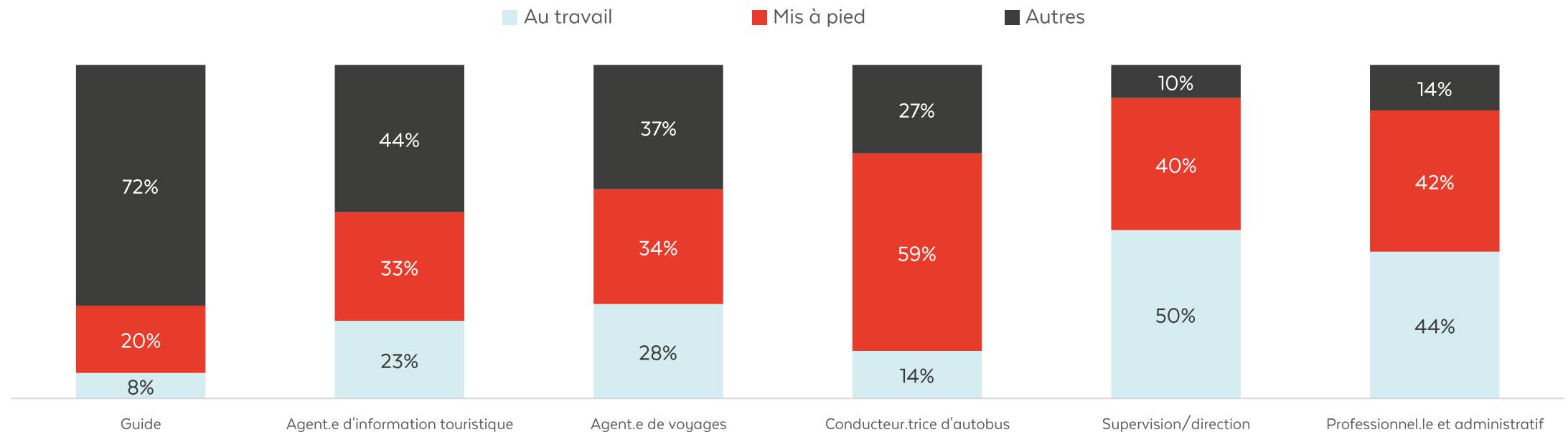
2.1 Les impacts du confinement printanier sur les emplois (suite)

Toutes les professions du secteur ont été durement touchées par les mises à pied printanières, en commençant par les conducteurs d'autobus (59%), suivi des postes de supervision/direction (40%) et des postes professionnels et administratifs (42%).

Les taux de mise à pied plus faibles pour les autres professions doivent être analysés au regard des pourcentages élevés de « Autres » :

- **Guide** : près des deux-tiers étaient en attente de la reprise de la saison; l'autre tiers a vu ses contrats annulés
- **Agent.e d'information touristique** : la vaste majorité étaient en attente de la reprise de la saison touristique.
- **Agent.e de voyages** : différentes situations d'emploi ont été rapportées par les agent.e.s de voyages ayant coché « Autres », comme d'être en attente de la reprise de la saison, d'avoir vu leurs contrats annulés ou d'avoir travaillé sans solde, notamment pour effectuer les annulations de voyages, procéder au rapatriement des voyageurs.euses ou pour répondre aux questions des client.e.s.

STATUT D'EMPLOI DURANT LE CONFINEMENT PRINTANIER SELON LES GROUPES DE PROFESSIONS

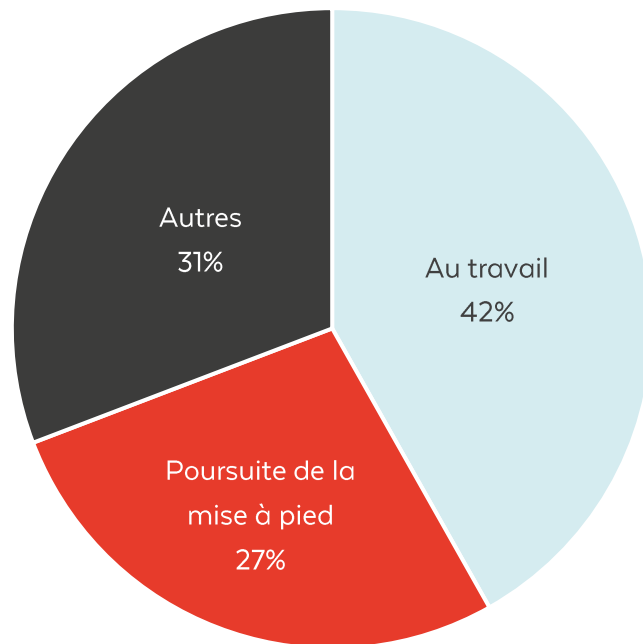


2.2 Les rappels au travail durant le déconfinement estival

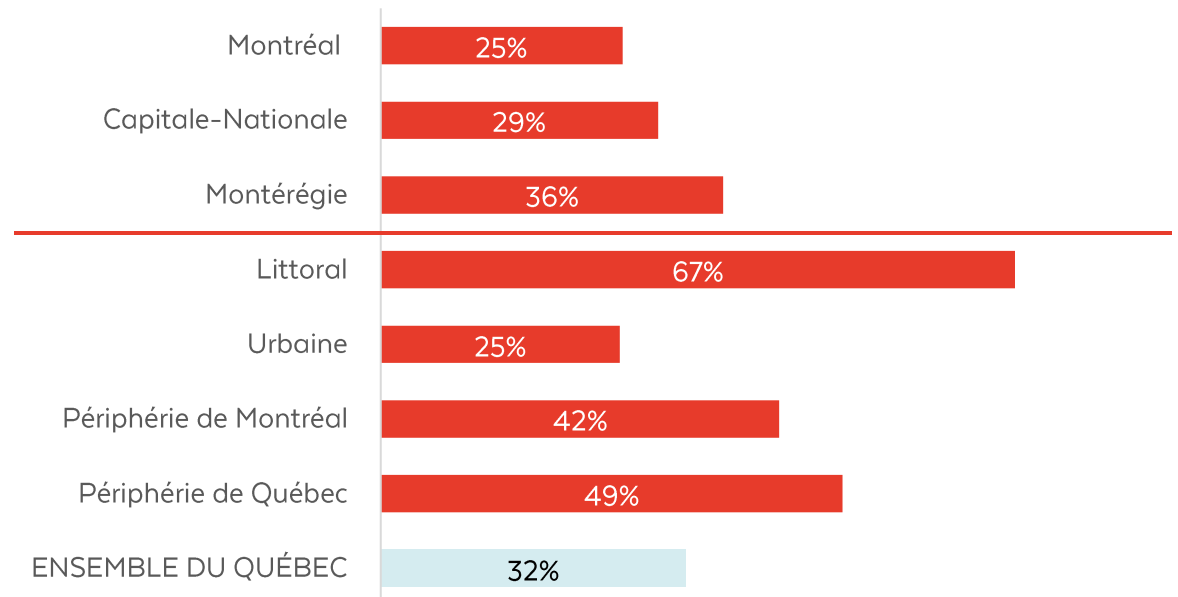
Le déconfinement estival a néanmoins permis de réduire le pourcentage de travailleurs.euses mis.es à pied de 41% qu'il était durant le confinement printanier, à 27%.

Comme indiqué au tableau de droite, le taux de rappel au travail de 32% pour l'ensemble du secteur a été beaucoup plus faible à Montréal; cette région avait déjà connu les taux de mise à pied printanières les plus fortes.

STATUT D'EMPLOI DURANT LE DÉCONFINEMENT ESTIVAL



POURCENTAGE DE RAPPELS PAR TERRITOIRE

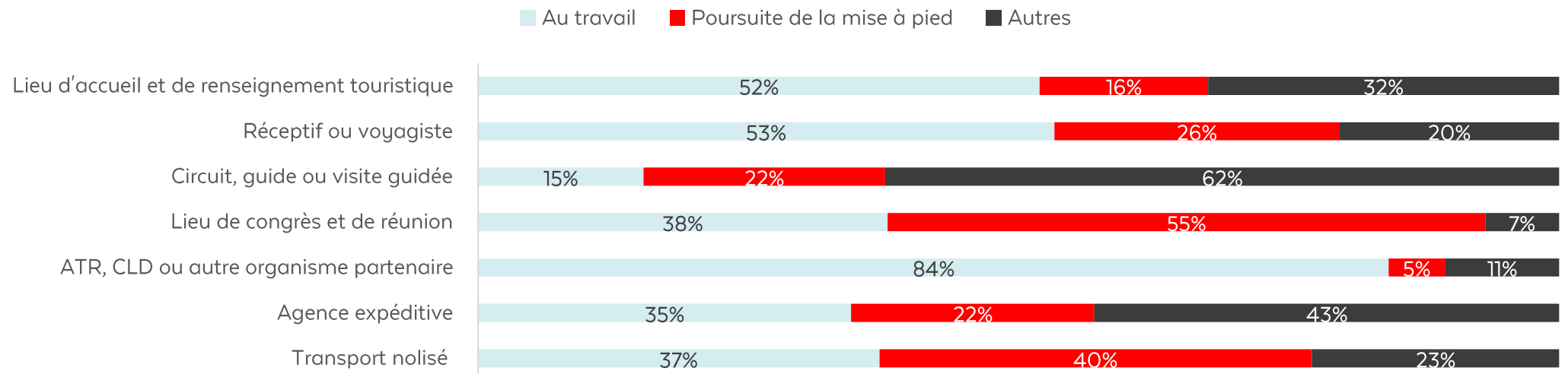


2.2 Les rappels au travail durant le déconfinement estival (suite)

Le portrait des emplois durant le déconfinement estival selon les sous-secteurs montre que les lieux de congrès et de réunion ainsi que le transport nolisé sont restés très affectés par les mises à pied, avec respectivement 55% et 40% des travailleurs.euses qui étaient en emploi avant la COVID qui ont continué d'être en mise à pied durant l'été.

À l'inverse, on observe que les pourcentages de personnes au travail dans les secteurs qui ont pu se tourner vers les clientèles domestiques (lieu d'accueil et de renseignement touristique ainsi que ATR, CLD, etc.) sont relativement élevés. Il en va de même des réceptifs et voyageurs qui, bien qu'ils s'appuient traditionnellement sur les clientèles internationales, affichent un pourcentage assez élevé de travailleurs.euses au travail (53%). La mise en place l'été dernier du programme *Explore Québec sur la route* peut avoir contribué à rappeler au travail une bonne partie du personnel de ce sous-secteur.

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



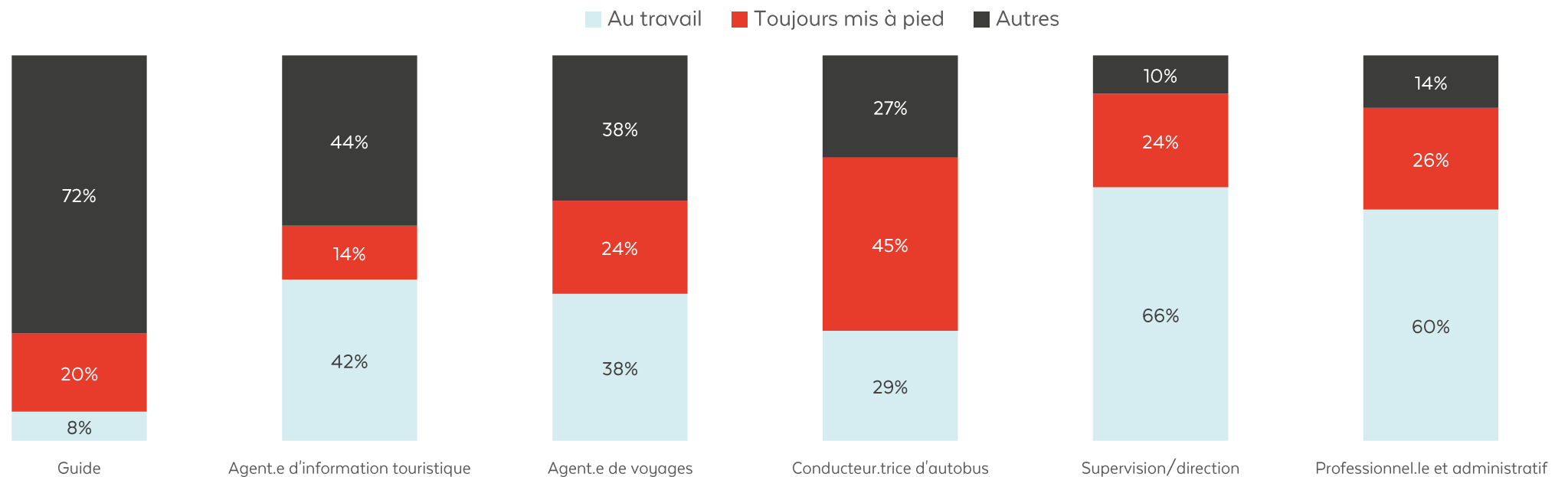
2.2 Les rappels au travail durant le déconfinement estival (suite)

Ce sont les postes de supervision/direction ainsi que les postes professionnels et administratifs qui affichent les plus forts pourcentages de personnes au travail suite au déconfinement estival.

On observe à l'inverse que les conducteurs.trices d'autobus sont resté.e.s en mise à pied dans une proportion très élevée (45%). Pour les guides, la situation n'a guère changé : ils étaient 20% en mise à pied durant le confinement estival et tout autant durant le déconfinement printanier.

Les agent.e.s d'information touristique sont les travailleurs.euses qui ont fait le plus de gain durant la déconfinement estival alors que les agent.e.s de voyages ont enregistré un gain de 10 points de pourcentage, passant de 34% en mise à pied durant le confinement printanier à 24% durant le déconfinement estival.

STATUT D'EMPLOI DURANT LE DÉCONFINEMENT ESTIVAL SELON LES PROFESSIONS

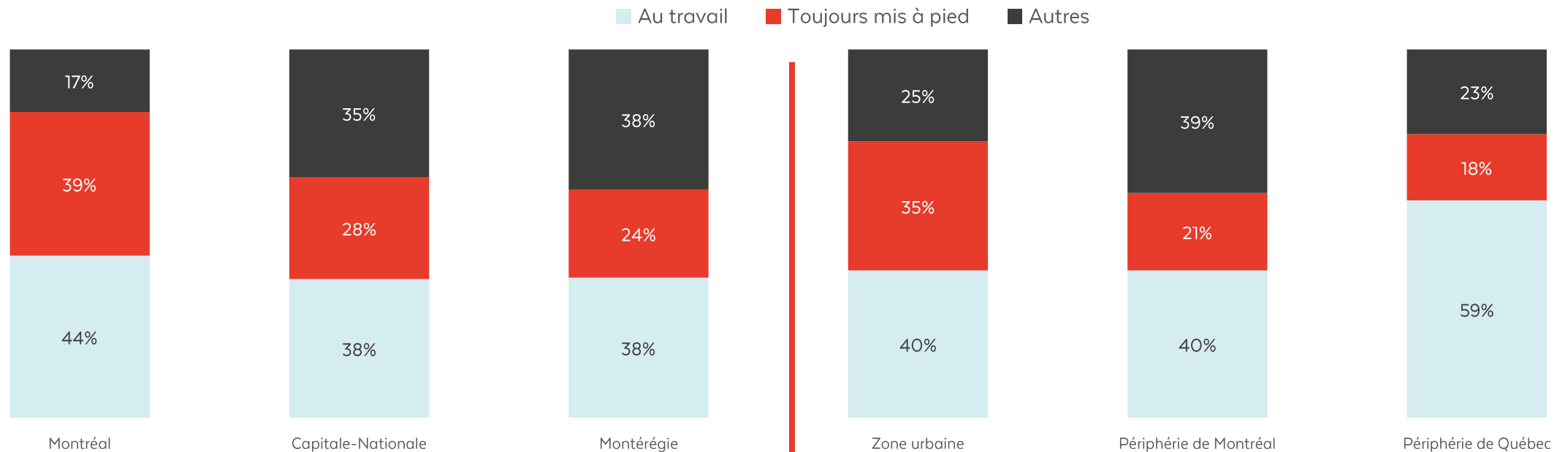


2.2 Les rappels au travail durant le déconfinement estival (suite)

Comparativement à l'ensemble du Québec dont le pourcentage de travailleurs.euses. toujours en mise à pied durant le déconfinement estival est de 27%, on remarque que la ville de Montréal et les zones urbaines ont été davantage touchées, avec des taux de 39% et 35% respectivement. À l'inverse, la périphérie de Québec compte un pourcentage comparativement élevé de travailleurs.euses toujours en emploi, soit 59%.

Ces différences notables entre les régions s'expliquent en partie par le fait que Montréal compte une forte proportion d'agent.e.s de voyages, lequel.le.s ont été très affecté.e.s par la pandémie, alors que la périphérie de Québec, qui en compte beaucoup moins, dénombre une proportion plus élevée d'agent.e.s d'information touristique, lequel.les ont été beaucoup moins touché.e.s par les mises à pied.

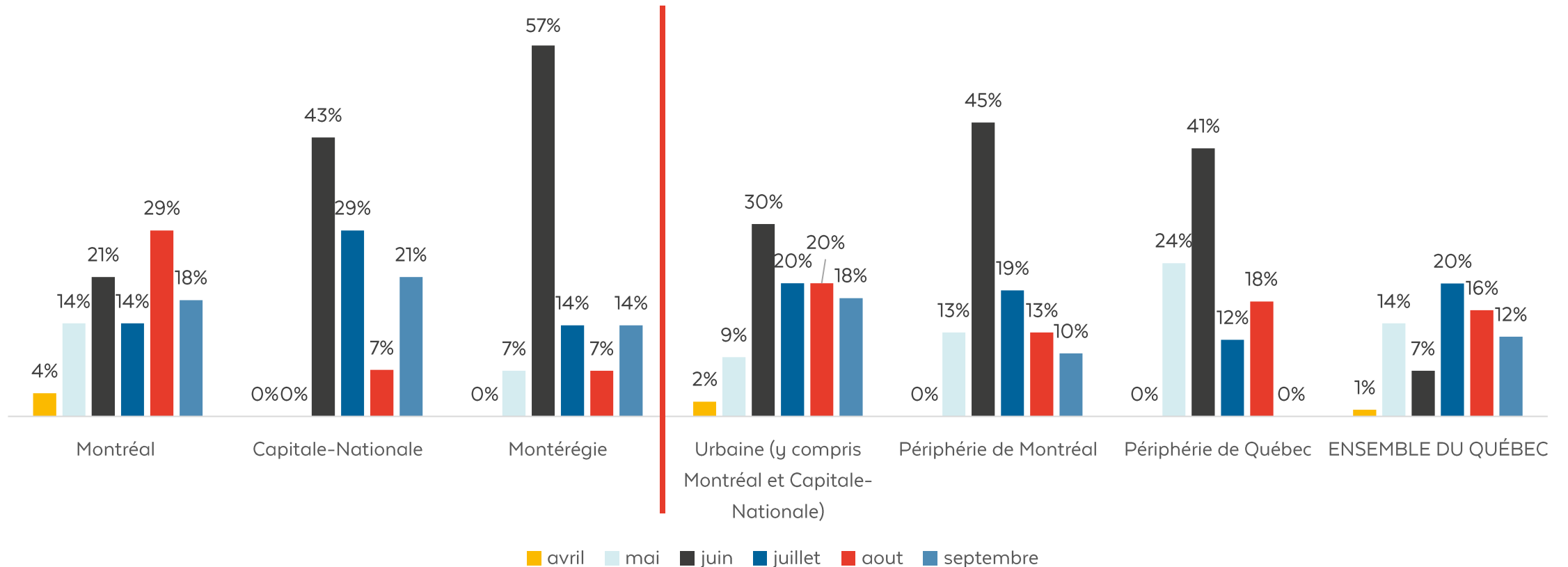
STATUT D'EMPLOI DURANT LE DÉCONFINEMENT ESTIVAL SELON LES RÉGIONS



2.3 Le calendrier des rappels au travail

- Les rappels au travail ont été plus intenses en juin dans toutes les régions, sauf pour Montréal et les zones urbaines.
- À Montréal, c'est en septembre qu'il y a eu le plus haut pourcentage de rappels au travail.

MOIS DE RAPPEL AU TRAVAIL SELON LE TERRITOIRE



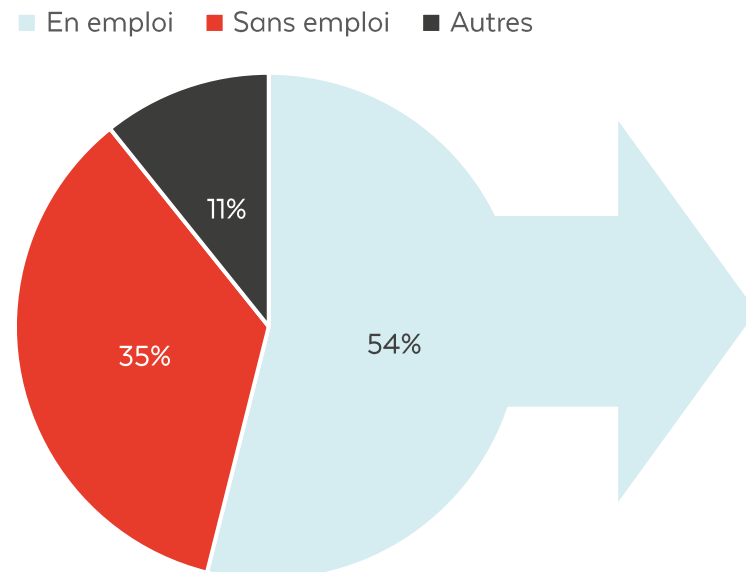
2.4 Portrait global des emplois durant la saison estivale

Les données de la section précédente ont présenté les impacts de la COVID à l'égard des travailleurs.euses qui étaient en emploi à la veille des mesures de confinement. Mais il faut aussi tenir compte du fait que d'autres mouvements d'emploi ont eu cours durant la saison estivale. Il y a eu par exemple des nouvelles embauches, des travailleurs.euses saisonnier.ière.s 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.

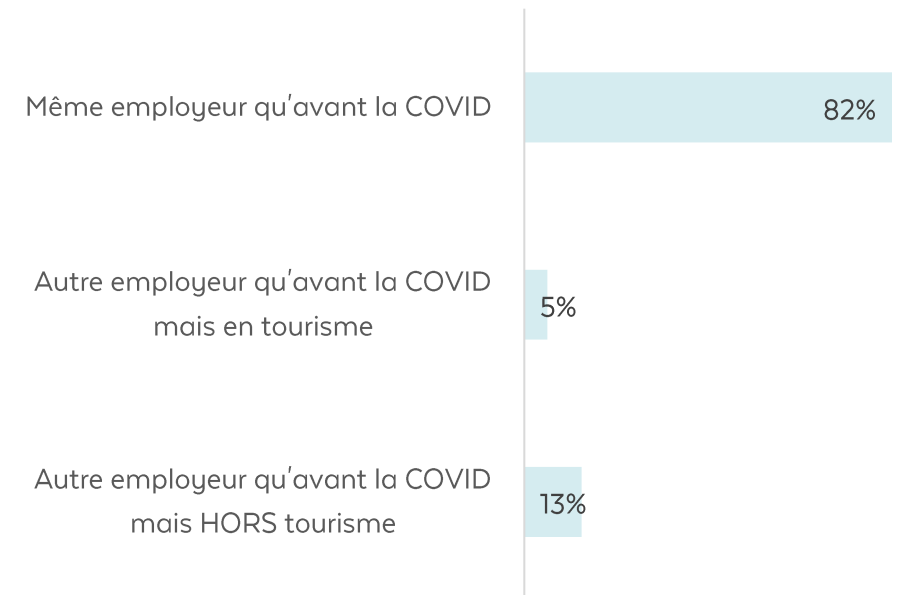
Le portrait global des emplois en services de voyages durant la saison estivale était le suivant : 35% sont resté.e.s sans emploi et 54% étaient en emploi. Les « autres » situations d'emploi totalisant 11% comprennent surtout des travailleurs.euses qui ont maintenu leur lien d'emploi par le biais de la Prestation canadienne d'urgence (PCU) tout en continuant de travailler sans rémunération (surtout dans les agences expéditives), ainsi que le secteur des circuits, guides et visites guidées où les travailleurs.euses (principalement autonomes) sont resté.e.s sans contrat, mais étaient à l'affut de nouvelles méthodes pour réinventer leurs services.

La plupart des travailleurs.euses en emploi ont travaillé pour le même employeur qu'avant la COVID (82%) et seulement 13% ont quitté le tourisme, du moins temporairement.

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 vaste majorité des répondant.e.s (78%) estiment que la COVID a augmenté leur insécurité financière. Les avis sont similaires, quoique moins prononcés, en ce qui concerne la détérioration des conditions salariales, avec 61% en accord.

	En accord	Neutre	En désaccord
La COVID augmente mon insécurité financière	78%	8%	14%
Mes conditions salariales se sont détériorées à cause de la COVID	61%	10%	29%

Les répondants sont assez partagés sur les facteurs qui auraient pu contribuer à la détérioration ou l'amélioration de leurs conditions salariales. Les réponses indiquent clairement qu'une forte majorité ont travaillé moins d'heures qu'avant la COVID (58%) et que 29% ont vu leur salaire diminuer.

La diminution des heures de travail est particulièrement élevée chez les agent.e.s de voyages (75%) et les conducteurs.trices d'autobus (74%).



7% ont travaillé plus d'heures qu'avant la COVID

58% ont travaillé moins d'heures qu'avant la COVID



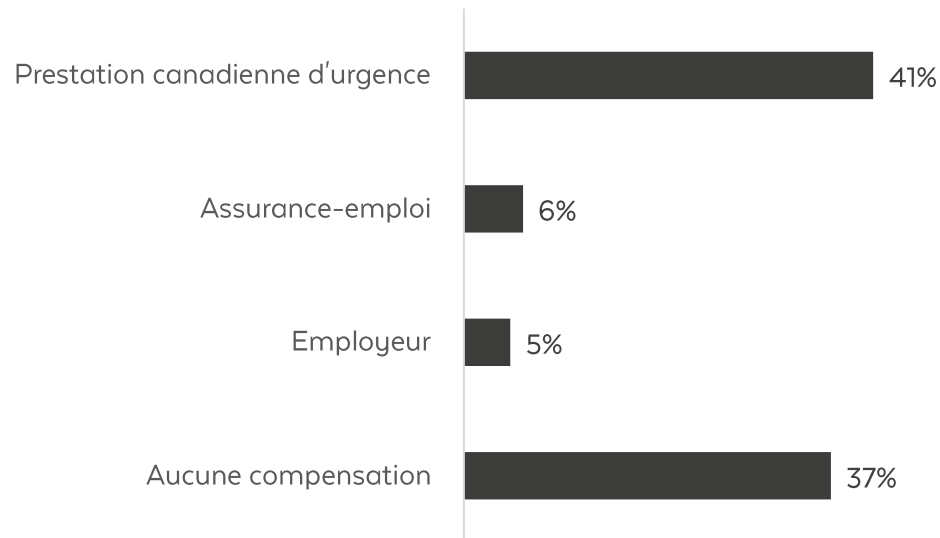
5% ont vu leur salaire augmenter

29% ont vu leur salaire diminuer

3.2 Les heures de travail durant la saison estivale

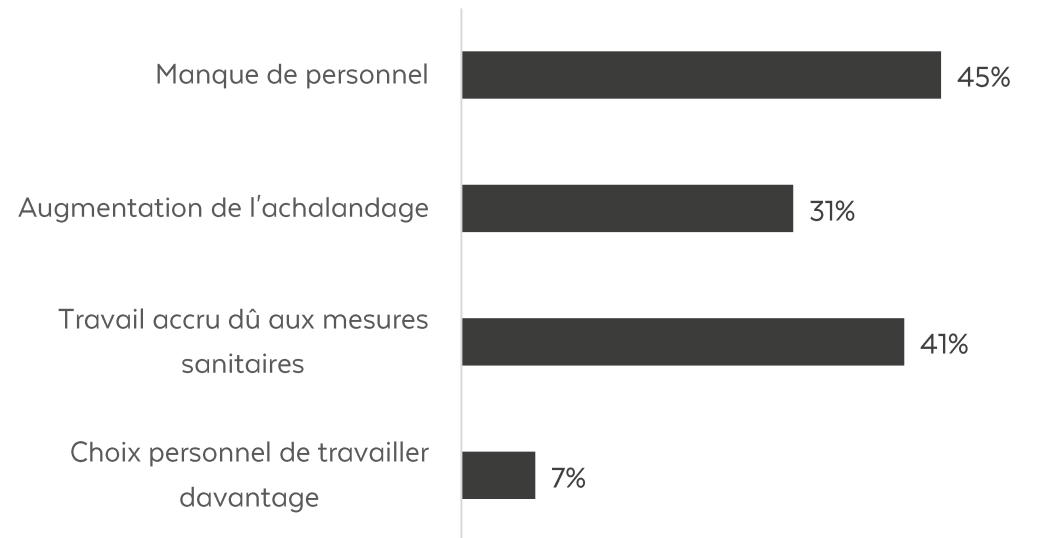
Il va sans dire que la diminution des heures de travail s'accompagne d'une perte de salaire. Pour la majorité (41%), les pertes de revenus ont pu être compensées par la Prestation canadienne d'urgence (PCU). Une proportion élevée de travailleurs.euses (37%) n'ont cependant reçu aucune compensation pour les pertes enregistrées.

COMPENSATION DES PERTES D'HEURES DE TRAVAIL



Nous avons aussi demandé aux 7% de répondant.e.s qui ont travaillé plus d'heures, quelles en étaient les principales raisons. Le manque de personnel et l'accroissement du travail dû aux mesures sanitaires sont venus en tête de liste (45% et 41% respectivement), suivis par l'augmentation de l'achalandage (31%). Seulement 7% ont indiqué avoir 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 21% des répondant.e.s, sans compensation pour 82% d'entre eux.elles.
- La lourdeur des tâches a augmenté pour 60% des répondant.e.s.



- Les horaires se sont détériorés pour 16% des répondant.e.s.

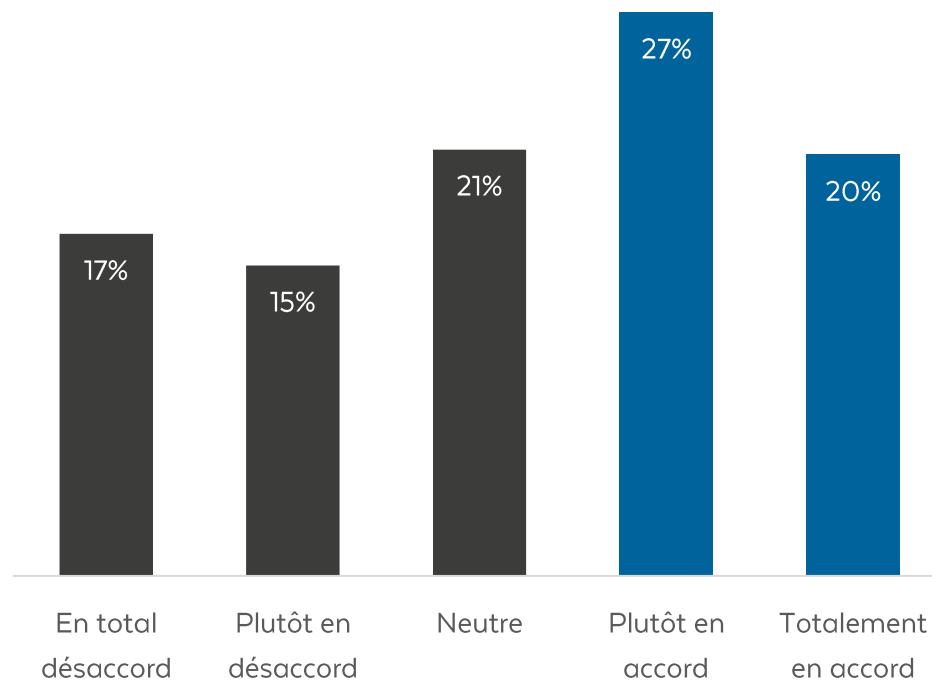


- **Conciliation travail-famille** : 43% des répondant.e.s sont en accord avec l'énoncé que la COVID leur impose des contraintes familiales plus lourdes.

3.4 La santé

47% des travailleurs.euses en services de voyages 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 le climat 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



Nos travailleurs.euses développent des problèmes de nature psychosociale. 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.

Après 6 mois sans travail, je suis sur le bord de la dépression. En plus, les 6 premiers mois de retour au travail seront très difficiles, avec tous les crédits de travail à gérer, on va devoir faire affaire avec des clients frustrés.

Représentant.e.s d'entreprise

Travailleurs.euses

PERSPECTIVES POUR 2020-2021

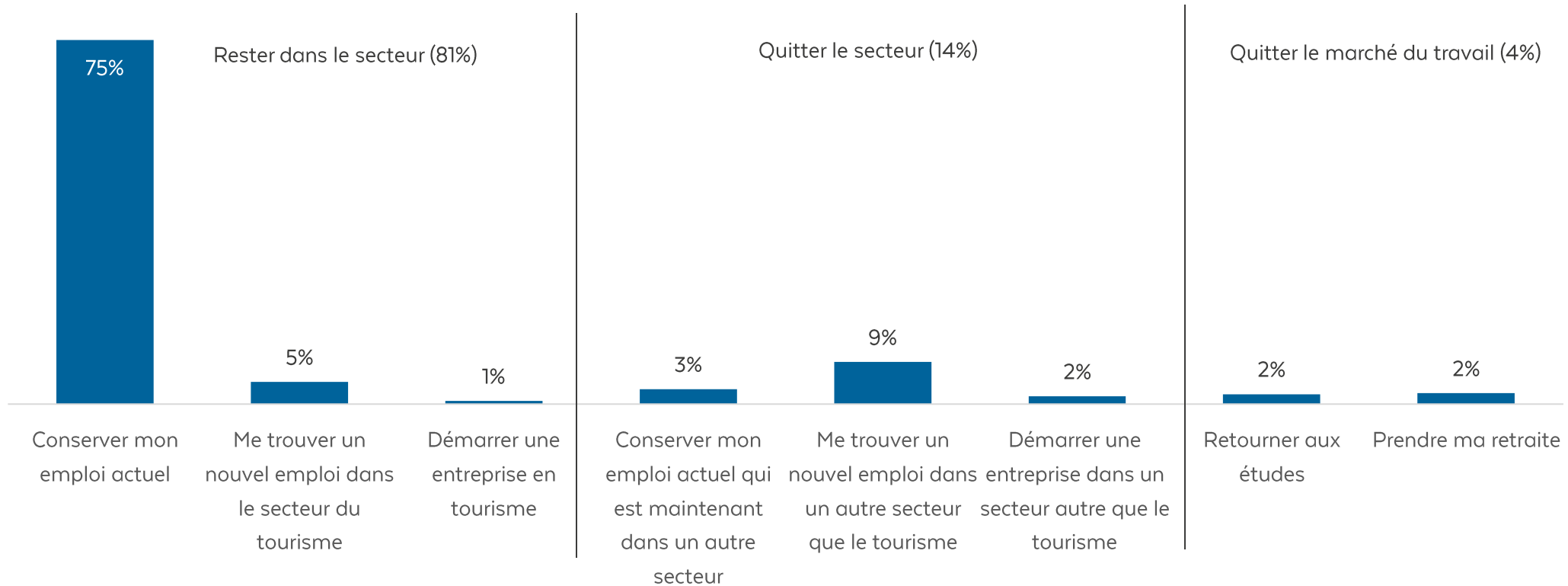
Section 4



4.1 Situation d'emploi idéale dans les douze prochains mois

Pour la très vaste majorité des travailleurs.euses (81%), la situation d'emploi idéale serait de continuer de travailler dans le secteur. Seulement 14% désireraient quitter le secteur.

SITUATION D'EMPLOI IDÉALE POUR LES DOUZE PROCHAINS MOIS

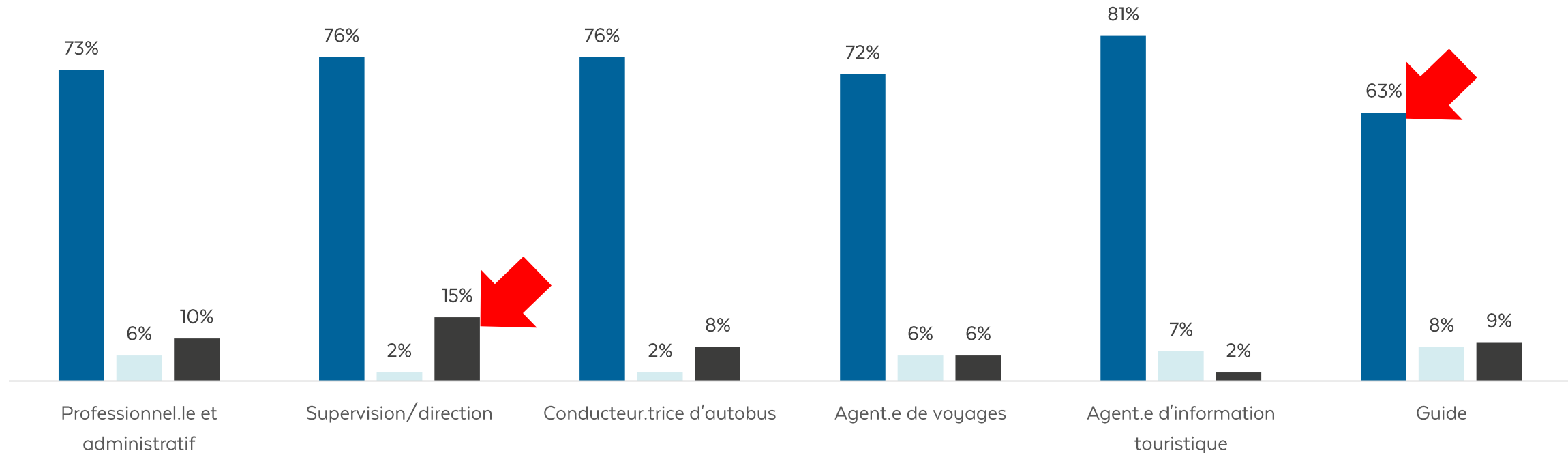


4.1 Situation d'emploi idéale dans les douze prochains mois (suite)

Le personnel de supervision/direction est celui qui affiche le plus fort pourcentage de personnes qui préféreraient se trouver un emploi dans un autre secteur (15%). Seulement 63% des guides désireraient conserver leur emploi actuel.

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

■ Conserver mon emploi actuel ■ Me trouver un nouvel emploi dans le secteur du tourisme ■ Me trouver un nouvel emploi dans un autre secteur que le tourisme

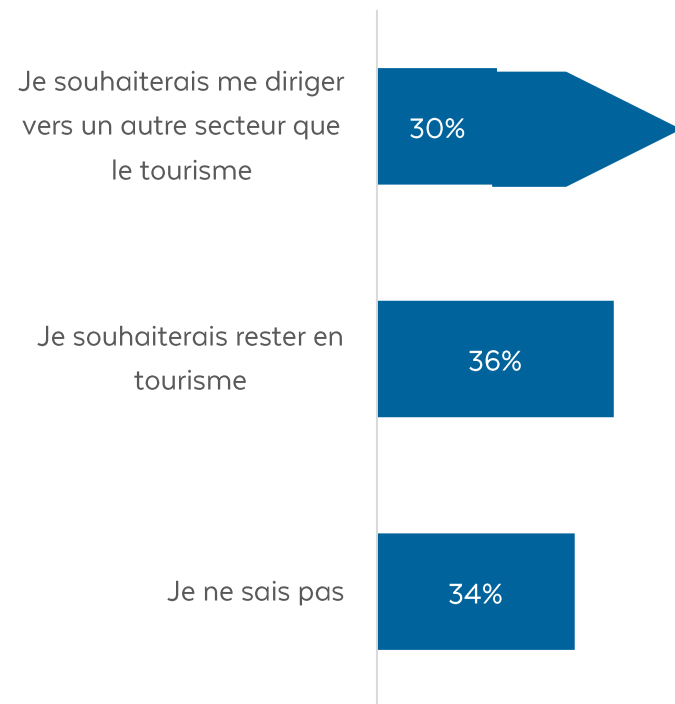


Le fait d'avoir étudié ou non en tourisme ne semble pas avoir d'incidences sur la décision de vouloir continuer ou non à travailler dans le secteur.

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 : 36% ont indiqué qu'ils.elles tenteraient de rester en tourisme, 30% qu'ils.elles souhaiteraient se diriger vers un autre secteur que le tourisme, et 34% 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	Culture
	Enseignement
Agent.e d'information touristique	Services administratifs
Agent.e de voyages	Services administratifs
	Soins de santé
	Commerce de détail
Conducteur.trice d'autobus	Transport
Supervision/direction	Services administratifs
Professionnel.le et administratif	Services administratifs

33% des répondant.e.s qui souhaitent se diriger vers un autre secteur que le tourisme 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 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. Dans le secteur des services de voyage, on demande d'adapter la SSUC pour mieux subvenir aux besoins des employeurs, qui manquent de liquidités pour continuer à bénéficier du programme. Les représentants d'entreprises suggèrent également d'élargir le PACME au bénéfice de l'industrie touristique.

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 43%, 18% ont dit que leur employeur n'y avait pas eu recours et 37% qu'ils ne le savaient pas. La proportion de « Ne sais pas » étant particulièrement élevée, cette information doit être interprétée avec prudence.

Le PACME devrait être élargi. Il faudrait offrir des formations utiles pour le secteur du tourisme, comme par exemple en adaptation technologique, et des outils de télétravail efficaces.

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.

Il faudrait que le PACME soit reconduit pendant la période creuse du secteur du tourisme pour que les travailleurs.euses saisonniers.ières puissent rester actif.ve.s et suivre des formations.

Dans notre secteur, c'est un cycle de long-terme. Il faut planifier longtemps à l'avance et il faut pouvoir faire appel à nos ressources humaines qualifiées pour ce faire. Or, les liquidités nous manquent. Les tours opérateurs-voyagistes n'ont plus de fonds de roulement pour une relance car les ventes sont comptabilisées au moment du voyage. Même si on recommence à faire des ventes, c'est 1-2 ans avant d'avoir les liquidités.

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

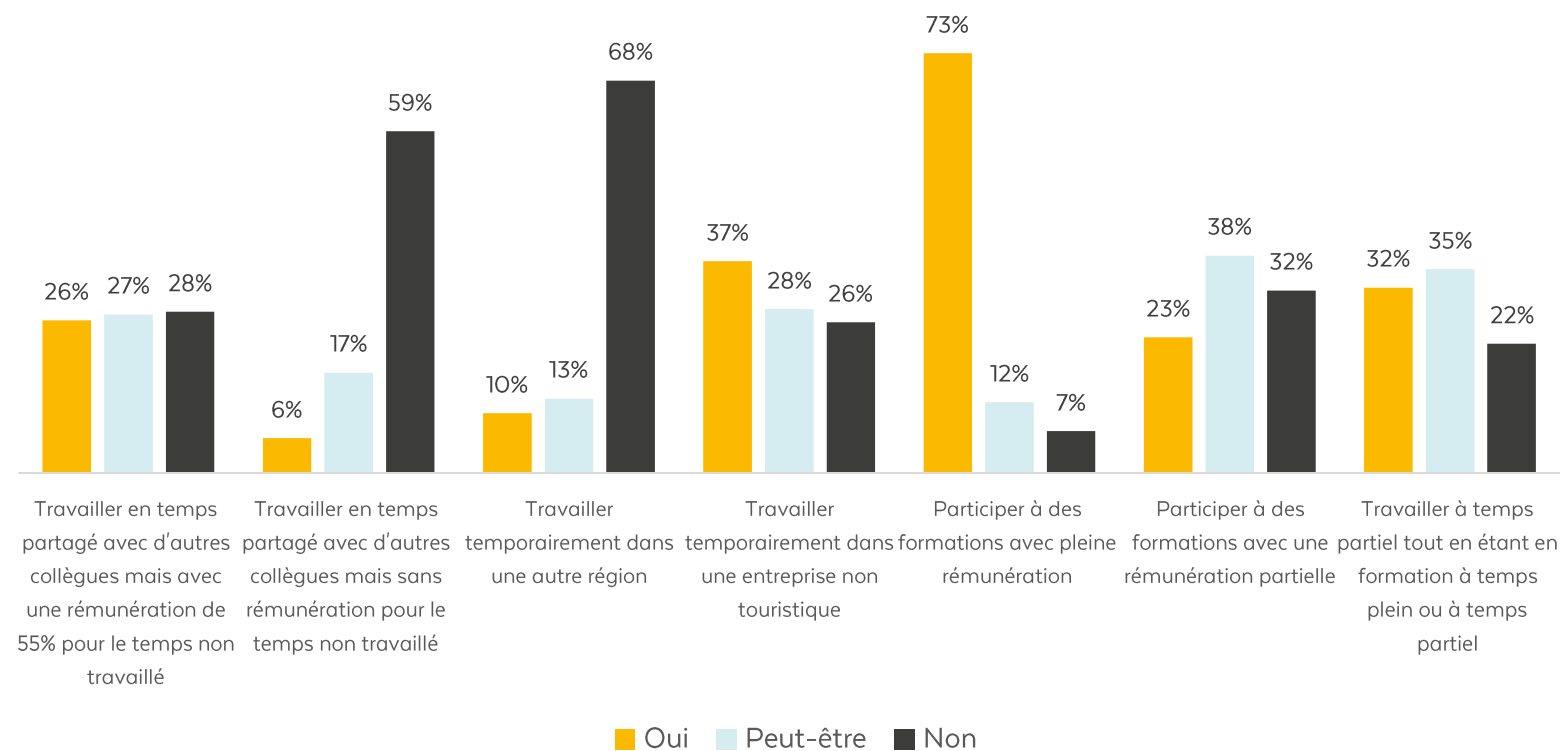
Représentants.e.s d'entreprise

* Une enquête réalisée en août auprès des entreprises touristiques a révélé que 63% des entreprises du secteur des services de voyages se sont prévaluées 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 suscite le plus d'appui avec 73% 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 en rallie 37%, celle de travailler à temps partiel tout en étant en formation en rallie 32%, alors que celle de travailler en temps partagé avec d'autres collègues mais avec une rémunération de 55% pour le temps travaillé en rallie 26%. 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 RÉPONDANTS ACCEPTERAIENT DE PARTICIPER POUR MAINTENIR LEUR LIEN D'EMPLOI



Nos travailleurs.euses ont besoin de plus de compétences, notamment pour des événements virtuels. Ça leur prend des formations à suivre. On a besoin de réalisateurs.

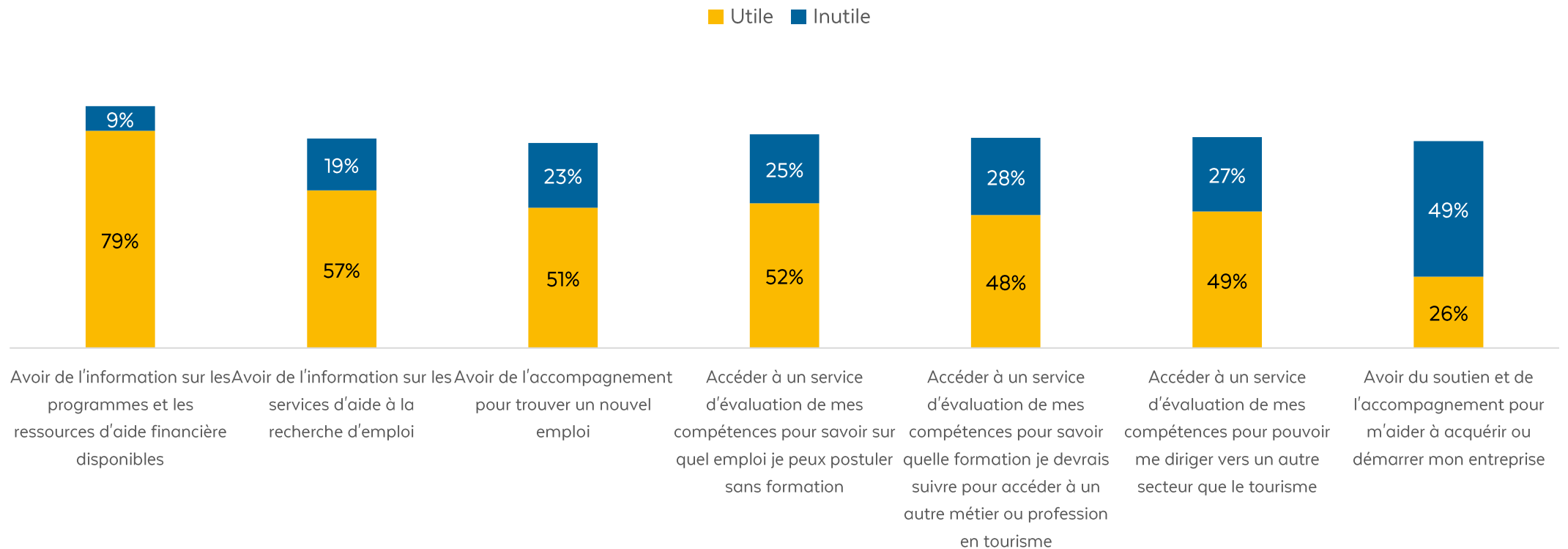
Dans le contexte, le coût de la formation est prohibitif. Les travailleurs.euses sont déjà en précarité, ils et elles doivent être rémunéré.e.s.

Des formations en langue (français ou anglais) seraient très pertinentes pour notre secteur.

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 (79% estiment que c'est une mesure utile). Les autres mesures sont jugées utiles dans une importante proportion, à l'exception de l'une d'entre elles : avoir du soutien et de l'accompagnement pour aider à l'acquisition ou au démarrage d'une entreprise (26%).

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



5.2 Mesures de soutien et d'accompagnement (suite)

On a accompagné beaucoup des travailleurs.euses pour se repositionner, notamment dans des hôpitaux. Mais d'autres veulent s'arrêter pour un moment et sont prêt.e.s à attendre que les services de voyages reprennent.

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.

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.

Représentant.e.s d'entreprise

CONSTATS ET PISTES DE RÉFLEXION

Section7

7. 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

Plus 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 des sous-secteurs qui n'ont pu adapter leur offre de services aux clientèles domestiques sont plus nombreux à être resté.e.s en mise à pied.

Les travailleurs.euses des zones urbaines, en particulier Montréal, ont été très durement frappé.e.s.

Exception faite des agent.e.s d'information touristique, les travailleurs.euses de la majorité des professions du secteur sont très vulnérables.

Des impacts importants sur les conditions de travail et salariales des travailleurs.euses toujours en poste.

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

Plus 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, 41% des travailleurs.euses du secteur des services de voyages qui étaient au travail en février ont été mis à pied temporairement. Par la suite, le déconfinement estival aura permis de ramener au travail seulement le tiers d'entre eux.elles, ce qui signifie que 27% des travailleurs.euses du secteur sont restés sans emploi.

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 des sous-secteurs qui n'ont pu adapter leur offre de services aux clientèles domestiques sont plus nombreux à être resté.e.s en mise à pied.

Les sous-secteurs qui n'ont pas été en mesure de s'adapter aux contraintes de la COVID ont été les plus bouleversés. On pense notamment aux agences expéditives, qui ont fait face à la fermeture des frontières des grandes destinations. Les transports nolisés, pour leur part, ont été confrontés aux contraintes liées à la distanciation sociale, et les lieux de congrès dépendent fortement des clientèles internationales. Toutefois, les agences réceptives semblent avoir été temporairement moins touchées, possiblement à cause du programme Explore Québec sur la route mis en place l'été dernier, leur permettant de faire affaire avec des clientèles locales.

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

Les travailleurs.euses des zones urbaines, en particulier Montréal, ont été très durement frappé.e.s.

Alors que 27% des travailleurs.euses du secteur ont continué d'être en mise à pied cet été, ce pourcentage grimpe à 39% pour Montréal.

Exception faite des agent.e.s d'information touristique, les travailleurs.euses de la majorité des professions du secteur sont très vulnérables.

Dans l'ensemble, ce sont les conducteur.trices d'autobus et les agent.e.s de voyages qui ont été fortement touché.e.s. De par leur statut principalement de travailleurs.euses autonomes, les guides se sont avérés.ées être aussi particulièrement vulnérables aux pertes d'emploi ou de revenus.

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

Des impacts importants sur les conditions de travail et salariales des travailleurs.euses toujours en poste.

58% des travailleurs.euses du secteur toujours en emploi ont travaillé moins d'heures que ce qu'ils.elles auraient travaillé, n'eût été de la COVID.

De celles et ceux qui ont travaillé moins d'heures, 41% ont eu recours à la Prestation canadienne d'urgence (PCU) pour compenser les heures non travaillées et 37% n'ont eu aucune compensation pour le temps non travaillé.

De plus, 60% des travailleurs.euses du secteur 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.

7.2 Les ingrédients d'une relance réussie au plan de la main-d'œuvre

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

La très vaste majorité des travailleurs.euses du secteur (81%) désirent continuer de travailler dans le secteur. S'ils.elles devaient perdre définitivement leur emploi, seulement 30% des répondant.e.s à l'enquête ont indiqué qu'ils.elles souhaiteraient se diriger vers un secteur autre 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 secteur afin que ces derniers.ières 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 actuelle, 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_Voyage_AnalyseCQRHT.pdf

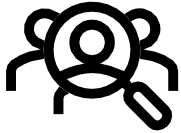
Remerciements

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