

Au Québec comme ailleurs dans le monde, le tourisme est en très forte augmentation, une tendance qui devrait se poursuivre plusieurs années encore. Cette croissance s'accompagne d'une augmentation de la demande de main-d'œuvre, à l'heure où celle-ci se fait de plus en plus difficile à combler. C'est dans ce contexte et dans le but d'appuyer la réflexion de l'industrie et des partenaires du marché du travail sur les stratégies à adopter pour palier à la rareté de travailleurs que le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT) a produit ce portrait.

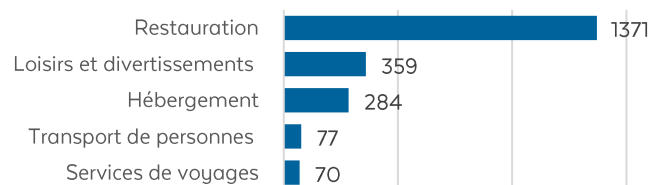
Cette fiche présente des données détaillées sur la main-d'œuvre pour la région de la Capitale-Nationale pour 3 secteurs du tourisme, soit la restauration, l'hébergement et les loisirs et divertissements. Les données d'ensemble sur le tourisme dans la région présentées sur cette page incluent les deux autres secteurs soit ceux du transport de personnes et des services de voyages.¹



Le tourisme, un moteur important de l'économie de la région :

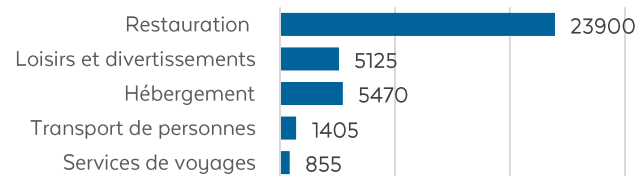
- 36 755 travailleurs², soit 10% des travailleurs de la région (2016)³
- 2 161 établissements⁴, soit 10% des établissements de la région (2017)⁵
- 1 523 M\$ en dépenses touristiques dont 1 322 M\$ dans la région de Québec et 201 M\$ dans la région de Charlevoix (2016)⁶
- 4 398 000 touristes dans la région touristique de Québec et 600 000 touristes dans celle de Charlevoix en 2016⁵

Répartition des établissements touristiques, 2017

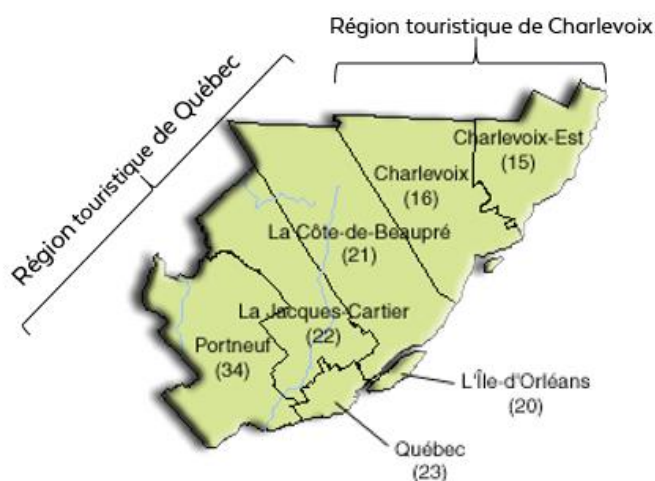


Source : Statistique Canada, *Registre des entreprises*, décembre 2017 (données basées sur les établissements avec employés).

Répartition des travailleurs en tourisme, 2016



Source : Statistique Canada, *Enquête nationale auprès des ménages*, 2016.



La région touristique de Québec comprend plusieurs pôles touristiques tel que Sainte-Anne de Beaupré, l'Île-d'Orléans, Wendake et le Vieux-Québec. On y trouve notamment des musées, un sanctuaire, des parcs nationaux, des parcs régionaux, des jardins, plusieurs activités hivernales (ex. : ski) et un milieu urbain.

La région touristique de Charlevoix peut compter sur deux pôles touristiques : Baie-Saint-Paul et La Malbaie. L'offre touristique comprend des musées et des galeries d'art, des sites historiques, de l'agrotourisme, des parcs nationaux, un casino, des circuits touristiques, un milieu d'aventure et de plein air ainsi que des activités hivernales (ex. : ski).

¹ La délimitation sectorielle utilisée par le CQRHT diffère quelque peu de celle généralement utilisée pour définir le tourisme notamment en loisirs et divertissements où certaines activités culturelles ne sont pas prises en compte et en transport de personnes ou les classes d'industrie liées au transport en commun ou au transport scolaire par exemple ont été exclus.

² Le genre masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

³ Statistique Canada, *Enquête nationale auprès des ménages*, 2016.

⁴ L'établissement est fonction du lieu de production du produit/service. Une même entreprise peut par exemple comporter plusieurs établissements.

⁵ Statistique Canada, *Registre des entreprises*, décembre 2017 (basé sur les établissements avec employés).

⁶ Ministère du Tourisme, *Direction des politiques et de l'intelligence d'affaires. Le tourisme au Québec en bref*, édition 2016.

SOMMAIRE

Les emplois en tourisme dans la région ont augmenté dans les trois secteurs étudiés, soit la restauration, l'hébergement et les loisirs et divertissements. Il est prévisible que la demande de main-d'œuvre continue d'augmenter compte tenu de la croissance du tourisme et des projets d'envergure qui se dessinent comme le Village Club Med dans Charlevoix ou le Mega Parc des Galeries-de-la-Capitale. L'industrie touristique de la région compte bon nombre de grandes entreprises (centres de ski, complexes hôteliers, musées, casino), mais aussi une forte proportion de petites entreprises dans tous les secteurs qui viennent compléter et bonifier l'offre touristique. Cependant, ces dernières ont souvent des marges de manœuvre limitées pour offrir des salaires concurrentiels.

RISQUES ET ENJEUX :

	Les principaux constats
Profil de main-d'œuvre	<p>Les 15-24 ans : Compte tenu que ce groupe d'âge est en diminution dans la région, les professions occupées en grande partie par les jeunes sont plus vulnérables à la rareté de main-d'œuvre. La ville de Québec peut cependant compter sur des effectifs étudiants universitaires en augmentation⁷.</p> <p>Les professions qui sont à surveiller, principalement à l'extérieur de la ville de Québec sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Restauration : Caissiers, Aides de cuisine/serveurs au comptoir - Hébergement : Aides de cuisine/serveurs au comptoir - Loisirs et divertissements : animateurs de sports et de loisirs (ex. sauveteurs, moniteurs de camp, moniteurs de ski)
	<p>Les travailleurs de carrière se trouvent généralement dans le bassin de main-d'œuvre des 35-54 ans. Leur présence est un atout (expérience, stabilité). Leur absence augmente les risques de postes vacants et suggère des défis de rétention.</p> <p>Les professions où les 35-54 ans sont relativement peu présents sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Restauration : Toutes les professions sauf Directeurs de la restauration - Hébergement : Guides de plein air (ex. : guides d'aventure, de chasse/pêche), Réceptionnistes d'hôtel, Directeurs des services d'hébergement, Cuisiniers - Loisirs et divertissements : Toutes les professions sauf Serveurs d'aliments et boissons
	<p>La présence des 55 ans et plus peut témoigner de départs à la retraite imminents et donc, du besoin de main-d'œuvre de remplacement, du besoin de mettre en place des mesures d'adaptation pour favoriser leur maintien en poste ou encore, du fait que les employeurs se tournent vers ce bassin pour palier la rareté de main-d'œuvre.</p> <p>Ce groupe d'âge est le plus représenté dans ces postes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hébergement : Préposés à l'entretien ménager, Serveurs d'aliments et de boissons, Directeurs des services d'hébergement - Loisirs et divertissements : Guides touristiques et itinérants, Manœuvres en aménagement paysager et en entretien de terrains, Cuisiniers
	<p>Les immigrants constituent un bassin de main-d'œuvre intéressant pour l'industrie. Leur présence est plus marquée dans le secteur de l'hébergement. Au regard du bassin d'immigrants dans la région, il est surprenant de constater que les pourcentages d'immigrants qui travaillent dans les trois secteurs étudiés sont seulement plus faibles ou égaux à la moyenne provinciale sans Montréal.</p>
Conditions d'emploi	<p>L'importance des emplois à temps partiel et des emplois de courte durée, généralement occupés en grande partie par des jeunes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Restauration : Aides de cuisine/serveurs au comptoir, Caissiers, Serveurs d'aliments et de boissons - Hébergement : Aides de cuisine/serveurs au comptoir, Directeurs des services d'hébergement - Loisirs et divertissements : Postes de services à la clientèle, animateurs de sports et de loisirs (ex. sauveteurs, moniteurs de camp et moniteurs de ski)
	<p>Même s'ils sont plus élevés que la moyenne québécoise pour leur secteur, les revenus d'emploi moyens restent bas et sont, à cet égard, peu concurrentiels. Les revenus d'emploi moyens sous les 10 000\$ observés dans le secteur des loisirs et divertissements s'expliquent en partie par la saisonnalité des activités.</p>

ATOUS :

<p>En tourisme, on observe souvent que les 25-34 ans sont proportionnellement moins nombreux que les 15-24 ans, ce qui témoigne de la forte présence de travailleurs de passage comme, par exemple, les jeunes et les étudiants.</p> <p>On observe que les 25-34 ans sont plus nombreux que les 15-24 ans chez les cuisiniers du secteur de l'hébergement.</p>
<p>Le nombre de semaines travaillées plus élevés que la moyenne québécoise dans les trois secteurs, ce qui peut témoigner de la prolongation de la saison touristique dans la région.</p>
<p>En loisirs et divertissements, les revenus d'emploi moyens sont nettement plus élevés que la moyenne provinciale pour les professions suivantes : le personnel technique des musées et des galeries d'art, les manœuvres en aménagement paysager et en entretien des terrains, les serveurs d'aliments et de boissons et les cuisiniers.</p>

⁵Pour plus d'information sur les jeunes en tourisme, consultez le chapitre 6.3 du rapport de RCGT réalisé pour le CQRHT (2018) : <https://cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2018/09/RapportCQRHT-final.pdf>

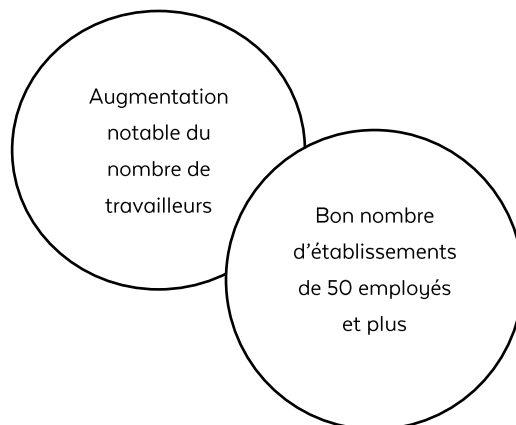


LA MAIN-D'ŒUVRE DU SECTEUR DE LA RESTAURATION

Que ce soit dans la région touristique de Québec ou celle de Charlevoix, c'est l'occasion de découvrir la région grâce à différentes expériences gourmandes. Cuisine traditionnelle, spécialités du terroir, produits locaux et parcours gourmands se développent au même rythme que l'agrotourisme. Le secteur de la restauration est en forte progression partout au Québec et davantage encore dans la région. Le Conference Board du Canada prévoit que la cadence de la croissance des emplois en restauration au Québec devrait se poursuivre, mais ralentir quelque peu, avec une croissance estimée à 1 % d'ici à 2025.⁸

LE SECTEUR :

Travailleurs ⁹	Établissements avec employés		
10 665 travailleurs en 2016, soit 2 915 (14%) de plus qu'en 2011	Nombre d'établissements selon la taille des effectifs		
	1-9	513	37%
	10-19	356	26%
	20-49	354	26%
	50-99	125	9%
	100 et plus	23	2%
	Total	1 371	100%
	Source : Statistique Canada, <i>Registre des entreprises</i> , décembre 2017 (données basées sur les établissements avec employés).		



SES PRINCIPALES PROFESSIONS :

	Aides de cuisine/serveurs au comptoir	Serveurs d'aliments et de boissons	Cuisiniers	Directeurs de la restauration	Caissiers
Nombre	6 035	6 025	5 625	2 365	1 975
% d'emplois	22%	22%	21%	9%	7%

Source : Statistique Canada, *Enquête nationale auprès des ménages 2016*, extractions spéciales pour le CQRHT.



Selon les estimations du Conference Board, les professions du secteur où les pénuries seront les plus sévères sont celles d'**aides de cuisine/serveurs au comptoir** et **cuisiniers**.

⁸ Estimations du Conference Board du Canada dans RH Tourisme Canada : Résultat essentiel : Les problèmes de main-d'œuvre menacent la croissance du tourisme, juin 2016.

⁹ Statistique Canada, *Enquête nationale auprès des ménages 2011 et 2016* à partir du code SCIAN 722-Services de restauration et débits de boissons. Les établissements qui offrent des services de restauration mais dont la fonction première n'est pas la restauration (tels les hôtels, institutions de santé ou d'enseignement, terrains de camping ou pourvoies) ne font pas partie de ce secteur aux fins de ce portrait.

PROFIL DE LA MAIN-D'ŒUVRE :

	Groupe d'âge				% d'immigrants
	15 - 24	25 - 34	35- 54	55 et +	
Aides de cuisine/serveurs au comptoir	69%	11%	12%	9%	11%
Serveurs d'aliments et de boissons	45%	26%	19%	10%	6%
Cuisiniers	47%	21%	21%	11%	13%
Directeurs de la restauration	10%	30%	43%	17%	11%
Caissiers	81%	7%	6%	7%	9%
TOTAL RESTAURATION CAPITALE-NATIONALE	50%	20%	20%	11%	10%
TOTAL RESTAURATION ENSEMBLE DU QUÉBEC	44%	19%	25%	12%	11% (sans Montréal)

Source : Statistique Canada, *Enquête nationale auprès des ménages 2016*, extractions spéciales pour le CQRHT

Atouts :

-La profession de **directeurs de la restauration** qui détient un bon noyau de travailleurs de 35 ans et plus (généralement des travailleurs de carrière), ainsi qu'une bonne relève chez les 25-34 ans.

Risques :

- Dans un contexte de forte décroissance démographique des 15-24 ans dans la région, l'importante présence des 15-24 ans dans toutes les professions sauf pour les directeurs de la restauration et ce, même si la ville de Québec peut compter sur une augmentation des effectifs étudiants universitaires.
 - La très faible présence des travailleurs de carrière (qu'on trouve généralement chez les 35-54 ans) dans tous les postes sauf pour directeurs de la restauration. On observe aussi que la proportion de travailleurs de 35-54 ans est moins élevée que dans l'ensemble du Québec.
 -Même si la région inclut une région métropolitaine, la proportion de main-d'œuvre immigrante est moindre que la moyenne provinciale sans Montréal.

CONDITIONS D'EMPLOI :

	Régime de travail		Nombre de semaines travaillées ¹⁰			Revenu d'emploi moyen en restauration ¹¹		
	Temps plein	Temps partiel	1-13	14-39	40 et +	Région	Québec	% de la moyenne québécoise
Aides de cuisine/serveurs au comptoir	32%	68%	19%	29%	52%	10 907\$	10 959\$	99%
Serveurs d'aliments et de boissons	45%	55%	9%	22%	69%	20 005\$	18 390\$	109%
Cuisiniers	59%	41%	9%	23%	68%	18 324\$	17 800\$	103%
Directeurs de la restauration	90%	10%	2%	8%	90%	37 101\$	32 798\$	113%
Caissiers	24%	76%	18%	34%	48%	9 195\$	9 561\$	96%
TOTAL RESTAURATION CAPITALE-NATIONALE	49%	51%	11%	22%	66%	18 326\$		
TOTAL RESTAURATION ENSEMBLE DU QUÉBEC	50%	50%	12%	24%	64%		17 682\$	104%

Source : Statistique Canada, *Enquête nationale auprès des ménages 2016*, extractions spéciales pour le CQRHT

Risques :

- Même s'ils sont légèrement plus élevés que la moyenne québécoise du secteur, les revenus d'emploi moyen restent bas.
 - Importance des emplois à temps partiel et de courte durée, principalement chez les **aides de cuisine/serveurs au comptoir** et les **caissiers** et dans une moindre mesure chez les **serveurs d'aliments et de boissons**. Ces emplois sont majoritairement occupés par les jeunes.

¹⁰ Un emploi dont la durée annuelle est de moins de 40 semaines est qualifié de saisonnier. Cet indicateur peut également révéler des taux de roulement.

¹¹ Les pourboires sont inclus dans le revenu d'emploi moyen, mais ils pourraient être sous-estimés.



LA MAIN-D'ŒUVRE DU SECTEUR DE L'HÉBERGEMENT

La région de la Capitale-Nationale présente une offre d'hébergement diversifiée. Il est possible de séjourner dans des hôtels, gîtes, campings ou dans des hébergements de type insolite (ex. : dômes, refuges en nature). L'hôtel Clarendon devra fermer temporairement ses portes en 2019 et l'hôtel Hilton Québec en 2020, impliquant la mise à pied temporaire de 400 employés. L'arrivée prochaine d'un Village Club Med dans Charlevoix stimulera certainement la création d'emplois avec son complexe hôtelier qui comportera 300 chambres. Ces investissements devraient faire augmenter la demande de main-d'œuvre au cours des prochaines années.

LE SECTEUR :

Travailleurs ¹²	Établissements avec employés																		
5 125 travailleurs en 2016, soit 210 (4%) de moins qu'en 2011	Nombre d'établissements selon la taille des effectifs																		
	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>1-9</td> <td>157</td> <td>55%</td> </tr> <tr> <td>10-19</td> <td>56</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>20-49</td> <td>42</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>50-99</td> <td>16</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>100 et plus</td> <td>13</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>284</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	1-9	157	55%	10-19	56	20%	20-49	42	15%	50-99	16	6%	100 et plus	13	5%	Total	284	100%
1-9	157	55%																	
10-19	56	20%																	
20-49	42	15%																	
50-99	16	6%																	
100 et plus	13	5%																	
Total	284	100%																	
	Source : Statistique Canada, <i>Registre des entreprises</i> , décembre 2017 (données basées sur les établissements avec employés).																		

Comme ailleurs au Québec, le secteur de l'hébergement a connu une diminution des emplois de 2011 à 2016.

Des entreprises de tailles diverses composent le secteur, mais la majorité des emplois sont dans des entreprises de 50 employés et plus.

SES PRINCIPALES PROFESSIONS :

	Préposés à l'entretien ménager	Réceptionnistes d'hôtel	Serveurs d'aliments et de boissons	Directeurs des services d'hébergement	Cuisiniers	Aides de cuisine/serveurs au comptoir
Nombre	1 355	960	535	525	310	270
% d'emplois	21%	15%	8%	8%	5%	4%

Source : Statistique Canada, *Enquête nationale auprès des ménages 2016*, extractions spéciales pour le CQRHT.

La profession comptant le plus d'employés, **préposés à l'entretien ménager**, est principalement exercée dans les hôtels, auberges, pourvoiries et campings.

61 % des emplois du secteur sont concentrés dans ces 6 professions.

¹² Statistique Canada, *Enquête nationale auprès des ménages 2011 et 2016* à partir du code SCIAN 721-Services d'hébergement. Y sont inclus les hôtels/motels, auberges, centres de villégiature, pourvoiries, campings et camps de vacances.

PROFIL DE LA MAIN-D'ŒUVRE :

	Groupe d'âge				% d'immigrants
	15 - 24	25 - 34	35- 54	55 et +	
Préposés à l'entretien ménager	19%	18%	34%	29%	19%
Réceptionnistes d'hôtel	33%	20%	27%	19%	17%
Serveurs d'aliments et de boissons	21%	18%	29%	32%	4%
Directeurs des services d'hébergement	4%	18%	35%	43%	20%
Cuisiniers	11%	19%	43%	27%	15%
Aides de cuisine/serveurs au comptoir	55%	11%	22%	13%	19%
TOTAL HÉBERGEMENT CAPITALE-NATIONALE	24%	19%	32%	25%	13%
TOTAL HÉBERGEMENT ENSEMBLE DU QUÉBEC	24%	16%	34%	26%	13% (sans Montréal)

Source : Statistique Canada, *Enquête nationale auprès des ménages 2016*, extractions spéciales pour le CQRHT.

Atouts :

- La variété des groupes d'âge
- La forte présence des 35-54 ans dans tous les corps de métier (groupe d'âge où on trouve le plus de travailleurs de carrière).
- Contrairement à ce qui est observé dans d'autres régions, le pourcentage de 25-34 ans est plus élevé. Pour les **cuisiniers**, il est même plus élevé que la proportion de jeunes.

Risques :

- Le fort appui sur les jeunes pour les **aides de cuisine/serveurs au comptoir**, dans un contexte de décroissance démographique, augmentant la vulnérabilité de la profession à la rareté de main-d'œuvre.
- La forte proportion de 55 ans et plus (**préposés à l'entretien ménager, serveurs d'aliments et de boissons, cuisiniers et directeurs des services d'hébergement**) pourrait demander des mesures d'ajustements pour favoriser le maintien en emploi de ces travailleurs.

Constat :

Pour une région qui inclut une région métropolitaine, la proportion de travailleurs immigrants paraît faible.

CONDITIONS D'EMPLOI :

	Régime de travail		Nombre de semaines travaillées ¹³			Revenu d'emploi moyen en hébergement ¹⁴		
	Temps plein	Temps partiel	1-13	14-39	40 et +	Région	Québec	% de la moyenne québécoise
Préposés à l'entretien ménager	64%	36%	13%	27%	60%	19 331\$	18 642\$	104%
Réceptionnistes d'hôtel	61%	39%	9%	23%	68%	22 706\$	22 417\$	101%
Serveurs d'aliments et de boissons	58%	42%	9%	23%	68%	28 885\$	27 123\$	106%
Directeurs des services d'hébergement	89%	11%	2%	23%	75%	34 883\$	38 163\$	91%
Cuisiniers	88%	12%	7%	29%	64%	30 786\$	27 235\$	113%
Aides de cuisine/serveurs au comptoir	42%	58%	27%	25%	47%	16 942\$	16 594\$	102%
TOTAL HÉBERGEMENT CAPITALE-NATIONALE	70%	30%	12%	24%	64%	25 772\$		
TOTAL HÉBERGEMENT ENSEMBLE DU QUÉBEC	70%	30%	14%	27%	59%		24 942\$	103%

Source : Statistique Canada, *Enquête nationale auprès des ménages 2016*, extractions spéciales pour le CQRHT.

La proportion d'emplois à temps plein est la même que la moyenne provinciale

Atouts :

- Le nombre de semaines travaillées est plus élevées que la moyenne provinciale, ce qui peut expliquer que le revenu d'emploi moyen est plus élevé.

Risques :

- Les conditions de travail peu concurrentielles des **aides de cuisine/serveurs au comptoir**.
- Le revenu d'emploi moyen des **directeurs des services d'hébergement** est inférieur à la moyenne québécoise, malgré des conditions d'emploi favorables.

¹³ Un emploi dont la durée est de moins de 40 semaines est qualifié de saisonnier. Cet indicateur peut également révéler des taux de roulement.

¹⁴ Les pourboires sont inclus dans le revenu d'emploi moyen, mais ils pourraient être sous-évalués.



LA MAIN-D'OEUVRE DU SECTEUR DES LOISIRS ET DIVERTISSEMENTS

L'offre en loisirs et divertissements dans la région de la Capitale-Nationale est très diversifiée, autant en milieu urbain qu'en périphérie compte tenu de la présence de pôles touristiques importants. On trouve dans la région un grand nombre de musées et de galeries d'art, de festivals, de centres de ski ainsi qu'un casino. Différents produits de tourisme nature sont également offerts en marge et au sein des 3 parcs nationaux avec, entre autres, différents sentiers pédestres et de vélos. Les établissements diversifient de plus en plus leurs activités, ce qui leur permet d'offrir leurs services à l'année ou de prolonger leur saison d'activités. À titre d'exemple, mentionnons le Village Vacances Valcartier et le parc national des Hautes-Gorges-de-la-Rivière-Malbaie. Les investissements annoncés, tels que le Mega Parc des Galeries de la Capitale, feront augmenter la demande de main-d'œuvre dans le secteur. On s'attend aussi à ce que l'ouverture du Club Med dans Charlevoix favorise la création d'entreprises de loisirs et divertissements faisant augmenter la demande de main-d'œuvre dans ce secteur.

LE SECTEUR :

Travailleurs ¹⁵	Établissements avec employés																					
5 470 travailleurs en 2016, soit 360 (7%) de plus depuis 2011	Nombre d'établissements selon la taille des effectifs																					
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Taille des effectifs</th> <th>Nombre</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-9</td> <td>193</td> <td>54%</td> </tr> <tr> <td>10-19</td> <td>62</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>20-49</td> <td>70</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>50-99</td> <td>16</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>100 et plus</td> <td>18</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>359</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	Taille des effectifs	Nombre	Pourcentage	1-9	193	54%	10-19	62	17%	20-49	70	19%	50-99	16	4%	100 et plus	18	5%	Total	359	100%
Taille des effectifs	Nombre	Pourcentage																				
1-9	193	54%																				
10-19	62	17%																				
20-49	70	19%																				
50-99	16	4%																				
100 et plus	18	5%																				
Total	359	100%																				
	Source : Statistique Canada, <i>Registre des entreprises</i> , décembre 2017 (données basées sur les établissements avec employés).																					

Hausse du nombre de travailleurs de 2011 à 2016

Nombre substantiel de très petites et de grandes entreprises. La majorité des emplois sont dans des entreprises de 50 employés et plus.

SES PRINCIPALES PROFESSIONS¹⁶ :

Quatre grands groupes de profession en lien avec les opérations :

- Les guides, animateurs et interprètes
- Les services à la clientèle
- L'entretien
- La restauration

59% des emplois sont concentrés dans ces 4 groupes de professions

Guides, animateurs et interprètes	Services à la clientèle	Entretien	Restauration
2 160 (27%)	1 360 (17%)	595 (8%)	530 (7%)
Animateurs de sports et loisirs (1 555) Guides touristiques et guides itinérants (200) Personnel technique des musées et des galeries d'art (145) Autres (260)	Opérateurs/préposés aux sports et aux loisirs (485) Autres préposés aux services à la clientèle (240) Caissiers (240) Réceptionnistes (125) Autres (270)	Manœuvres en aménagement paysager et en entretien des terrains (250) Préposés à l'entretien ménager (190) Autres (155)	Serveurs d'aliments et de boissons (145) Aides de cuisine/serveurs au comptoir (145) Cuisiniers (90) Autres (150)

Source : Statistique Canada, *Enquête nationale auprès des ménages 2016*, extractions spéciales pour le CQRHT.

¹⁵ Statistique Canada, *Enquête nationale auprès des ménages 2011 et 2016* à partir des codes SCIAN suivants : 7113-Promoteurs (diffuseurs) d'événements artistiques et sportifs et d'événements similaires, avec installations, 7121-Établissements du patrimoine, 7131-Jeux de hasard et de loteries, 7132-Jeux de hasard et de loteries, 7139-Autres services de loisirs et de divertissements.

¹⁶ Pour plus d'information sur la main-d'œuvre dans le secteur des loisirs et divertissements et l'hébergement en nature, consulter le rapport réalisé pour le CQRHT par SOM au : https://cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2019/09/Rapport-final_Main-doeuvre_Hebnature-et-LD.pdf

Selon les estimations du Conference Board, les professions en loisirs et divertissements où les pénuries seront les plus sévères sont les **animateurs de sports et de loisirs** (ex. : sauveteurs, moniteurs de ski), les **opérateurs/préposés aux sports et loisirs** (ex. : aux remontées mécaniques, à la location d'équipement) et les **manœuvres en aménagement paysager et en entretien des terrains**¹⁷, soit les 3 professions les plus importantes pour le secteur dans la région.

En raison du classement des industries par Statistique Canada, le nombre d'**animateurs de sports et de loisirs** qui travaillent spécifiquement dans des établissements touristiques pourrait être surévalué.

PROFIL DE LA MAIN-D'ŒUVRE¹⁸ :

	Groupe d'âge				% d'immigrants
	15-24	25-34	35-54	55 et plus	
Animateurs de sports et loisirs	79%	8%	7%	6%	5%
Guides touristiques et guides itinérants	31%	15%	10%	44%	5%
Personnel technique des musées et des galeries d'art	29%	25%	21%	25%	7%
Guides, animateurs et interprètes (27%)	62%	12%	12%	14%	5%
Opérateurs/préposés aux sports et loisirs	54%	8%	16%	23%	0%
Autres préposés aux services à la clientèle	51%	12%	8%	29%	4%
Caissiers	69%	5%	10%	17%	8%
Réceptionnistes	76%	8%	8%	8%	0%
Services à la clientèle (17%)	55%	9%	13%	23%	3%
Manœuvres en aménagement paysager et en entretien des terrains	25%	15%	26%	34%	0%
Préposés à l'entretien ménager	35%	25%	25%	15%	0%
Entretien (8%)	24%	17%	31%	27%	0%
Serveurs d'aliments et de boissons	17%	10%	58%	27%	0%
Aides de cuisine/serveurs au comptoir	68%	14%	0%	18%	0%
Cuisiniers	29%	12%	24%	35%	11%
Restauration (7%)	36%	17%	24%	23%	4%
Autres hors catégorie (41%)	17%	22%	36%	25%	4%
Total Loisirs et divertissements Capitale-Nationale	38%	17%	25%	20%	5%
Total Loisirs et divertissements Ensemble du Québec	38%	16%	27%	19%	6% (sans Montréal)

Source : Statistique Canada, *Enquête nationale auprès des ménages 2016*, extractions spéciales pour le CQRHT.

Atouts :

- La forte proportion des travailleurs entre 35-54 ans chez les **serveurs d'aliments et de boissons**.
- Bonne représentation des différents groupes d'âge dans les **postes d'entretien** et assez bonne chez les **cuisiniers**.

Risques :

- Très forte proportion de 15-24 ans dans les **postes de services à la clientèle** ainsi que chez les **animateurs de sports et loisirs** et chez les **aides de cuisine/serveurs au comptoir**, augmentant ainsi la vulnérabilité de ces professions dans le contexte démographique actuel, principalement en région.
- La faible proportion des 35-54 ans dans plusieurs professions, suggérant des défis de rétention.
- Très forte proportion des **guides touristiques et guides itinérants** dans les 55 ans et plus, suggérant que des mesures d'adaptation pourraient être considérées pour retarder les départs à la retraite.

Constat :

Pour une région qui inclut une région métropolitaine, la proportion de travailleurs immigrants paraît faible.

¹⁷ Estimations du Conference Board du Canada dans RH Tourisme Canada, *Résultat essentiel : Les problèmes de main-d'œuvre menacent la croissance du tourisme*, juin 2016.

¹⁸ Pour des raisons de fiabilité, les données par profession sont limitées à celles comportant 35 emplois et plus.

CONDITIONS D'EMPLOI :

	Régime de travail		Nombre de semaines travaillées ¹⁹			Revenu d'emploi moyen en loisirs et divertissements ^{20,21}		
	Temps plein	Temps partiel	1-13	14-39	40 et +	Région	Québec	% de la moyenne québécoise
Animateurs de sports et loisirs	43%	57%	47%	27%	26%	8 037\$	9 480\$	85%
Guides touristiques et guides itinérants	44%	56%	19%	64%	17%	13 179\$	12 130\$	109%
Personnel technique des musées et des galeries d'art	54%	46%	0%	25%	75%	32 752\$	19 583\$	167%
Guides, animateurs et interprètes (27%)	49%	51%	37%	29%	34%	13 386\$	15 309\$	87%
Opérateurs/préposés aux sports et loisirs	40%	60%	21%	45%	33%	11 101\$	13 577\$	82%
Autres préposés aux services à la clientèle	41%	59%	28%	17%	54%	16 185\$	15 541\$	104%
Caissiers	25%	75%	31%	22%	47%	8 793\$	13 227\$	66%
Réceptionnistes	33%	67%	13%	38%	50%	10 950\$	12 171\$	90%
Services à la clientèle (17%)	38%	62%	22%	35%	43%	12 740\$	14 514\$	88%
Manœuvres en aménagement paysager et en entretien des terrains	77%	23%	23%	66%	11%	18 788\$	15 562\$	121%
Préposés à l'entretien ménager	60%	40%	17%	29%	55%	20 960\$	19 366\$	108%
Entretien (8%)	75%	25%	16%	45%	39%	21 016\$	19 934\$	105%
Serveurs d'aliments et de boissons	55%	45%	10%	45%	45%	23 931\$	16 547\$	145%
Aides de cuisine/serveurs au comptoir	57%	43%	36%	29%	36%	10 582\$	9 851\$	107%
Cuisiniers	75%	25%	13%	25%	63%	24 922\$	19 737\$	126%
Restauration (7%)	64%	36%	15%	33%	52%	22 100\$	19 070\$	116%
Autres hors catégorie (41%)	75%	25%	11%	21%	68%	40 905\$	34 057\$	120%
Total Loisirs et divertissements Capitale-Nationale	60%	40%	21%	29%	51%	25 022\$		106%
Total Loisirs et divertissements Ensemble du Québec	58%	42%	21%	31%	48%	23 516 \$		

Source : Statistique Canada, *Enquête nationale auprès des ménages 2016*, extractions spéciales pour le CQRHT.

Atouts :

- Chez les **cuisiniers**, la très forte proportion de postes à temps plein et de 40 semaines et plus, ce qui peut expliquer que leur revenu d'emploi moyen est largement supérieur à la moyenne provinciale.
- Les revenus d'emplois moyen beaucoup plus élevés que la moyenne provinciale pour le **personnel technique des musées et des galeries d'art, manœuvres en aménagement paysager et en entretien de terrains, serveurs d'aliments et de boissons et cuisiniers**.

Risques :

- La demande fortement saisonnière du secteur
- La très forte proportion d'emplois à temps partiel dans les **postes de services à la clientèle** et qui sont occupés en grande partie par des jeunes.
- Les faibles revenus d'emploi moyens, sous 10 000\$, des **animateurs de sports et de loisirs** et des **caissiers**, dû, en partie, à la saisonnalité des activités.

¹⁹ Un emploi dont la durée annuelle est de moins de 40 semaines est qualifié de saisonnier. Cet indicateur peut également révéler des taux de roulement.

²⁰ Les revenus d'emploi moyens de chacune des catégories sont basés sur les emplois présents dans la région.

²¹ Les pourboires sont inclus dans le revenu d'emploi moyen, mais ils pourraient être sous-estimés.



COMITÉ SECTORIEL
DE MAIN-D'ŒUVRE
EN TOURISME

LA COMPÉTENCE
fait LA DIFFÉRENCE

cqrht.qc.ca

Avec l'aide financière de:

Commission
des partenaires
du marché du travail

