

PORTRAIT DE MAIN-D'ŒUVRE EN TOURISME

RÉGION ADMINISTRATIVE DU NORD-DU-QUÉBEC | 10

(comprenant trois régions touristiques : Baie-James, Eeyou-Istchee et Nunavik)

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 acteurs de la main-d'œuvre sur les stratégies à adopter pour palier 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 du Nord-du-Québec 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 voyages¹.

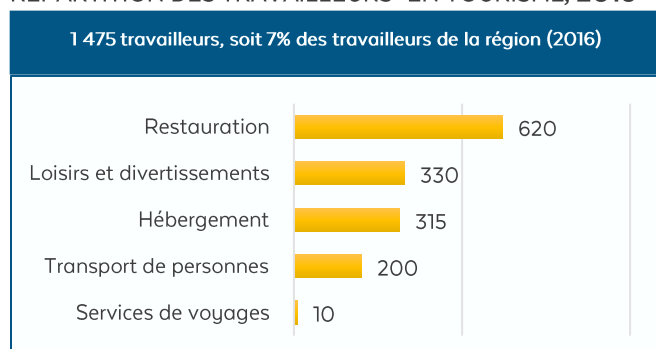
Le tourisme dans les trois régions touristiques de la région administrative du Nord-du-Québec (Nunavik, Eeyou Istchee et Baie James) se caractérise par ses grandes espaces naturels (ex. : réserve faunique et parcs nationaux) et les expériences de plein air et d'aventure (ex. : motoneige, chasse et pêche, écotourisme). Outre les barrages hydroélectriques qui sont un facteur d'attraction significatif des touristes, on y retrouve aussi de nombreuses expériences autochtones.



LE TOURISME, UN MOTEUR IMPORTANT DE L'ÉCONOMIE DE LA RÉGION

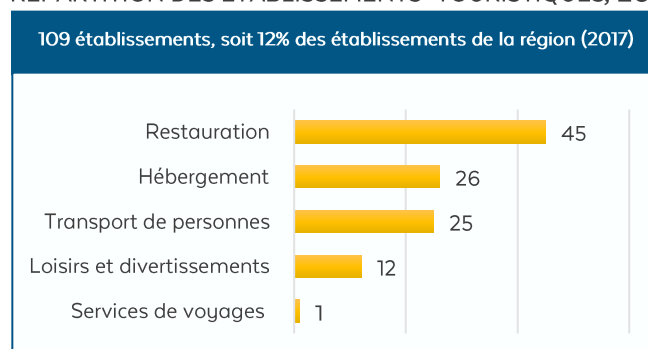
- 4 M\$ en dépenses touristiques à Baie-James et 13 M\$ à Nunavik (2016)²
- 24 000 touristes à Baie-James, 38 000 à Eeyou Istchee et 34 000 à Nunavik (2016)³

RÉPARTITION DES TRAVAILLEURS⁴ EN TOURISME, 2016



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

RÉPARTITION DES ÉTABLISSEMENTS⁵ TOURISTIQUES, 2017



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

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 où les classes d'industrie liées au transport en commun ou au transport scolaire par exemple ont été exclus.

² Statistique Canada, *Registre des entreprises*, décembre 2017 (basé sur les établissements avec employés).

³ Ministère du Tourisme, Direction des politiques et de l'intelligence d'affaires, *Le tourisme au Québec en bref*, édition 2016, L'information n'est pas disponible pour le Nunavik.

⁴ Le genre masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

⁵ L'établissement est fonction du lieu de production du produit/service. Une même entreprise peut par exemple comporter plusieurs établissements.

SOMMAIRE

La presque totalité des travailleurs en tourisme de la région œuvre dans des entreprises de petite taille. La restauration occupe une part bien moins importante des emplois qu'ailleurs au Québec : 49% dans le Nord-du-Québec contre 72% pour l'ensemble du Québec. Les 15-24 ans comptent pour 16% de la population totale, soit 5 points de pourcentage de plus que dans l'ensemble du Québec⁶. On estime que le nombre de jeunes restera plutôt stable de 2017 à 2022 tout comme l'effectif étudiant (secondaire 4 et 5 ainsi que formation professionnelle). La décroissance démographique des jeunes ne constitue donc pas un enjeu significatif dans la région

RISQUES ET ENJEUX : LES PRINCIPAUX CONSTATS

LE PROFIL DE LA MAIN-D'OEUVRE

Les travailleurs de carrière qu'on trouve généralement chez les 25-54 ans sont absents de certaines professions. Ceci peut poser une menace pour la stabilité et la qualité de l'offre touristique.

PROFESSIONS À SURVEILLER

Hébergement : *Serveurs d'aliments et boissons, réceptionnistes*

CONDITIONS D'EMPLOI

Les revenus d'emploi sont généralement de beaucoup supérieurs aux moyennes provinciales sectorielles. Ils sont cependant bien en-dessous dans le cas de deux professions.

PROFESSIONS À SURVEILLER

Hébergement : *Réceptionnistes d'hôtel, Serveurs d'aliments et de boissons*

Restauration : *Serveurs d'aliments et de boissons*

La région présente **une saisonnalité** plus élevée que la moyenne, ce qui peut nécessiter de mettre en place des initiatives pour maintenir le lien d'emploi avec les travailleurs saisonniers.

Le secteur des loisirs et divertissements dans son ensemble

⁶ Pour plus d'information sur les jeunes en tourisme dans la région, consultez le chapitre 6.10 de l'étude de RCGT menée pour le QCRHT en 2018 : <https://cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2018/09/RapportQCRHT-final.pdf>



LA MAIN-D'ŒUVRE DU SECTEUR DE LA RESTAURATION

La restauration familiale et les établissements de chaîne composent l'essentiel de l'offre régionale en matière de restauration.

LE SECTEUR

TRAVAILLEURS ⁷	ÉTABLISSEMENTS AVEC EMPLOYÉS		
620 travailleurs en 2016, soit 30 (+5%) de plus qu'en 2011	Nombre d'établissements selon la taille des effectifs		
	1-9	27	60%
	10-19	10	22%
	20-49	8	18%
	50-99	0	0%
	100 et plus	0	0%
	Total	45	100%

Légère augmentation du nombre de travailleurs, mais bien moins marquée que celles observées ailleurs au Québec

Absence de grands établissements

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

LES PRINCIPALES PROFESSIONS

	Cuisiniers	Aides de cuisine/serveurs au comptoir	Serveurs d'aliments et de boissons	Caissiers	Directeurs de la restauration
Nombre	225	190	155	110	55
% d'emplois	26%	22%	18%	13%	6%

85% des emplois sont dans ces 5 professions.

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

Selon les estimations du Conference Board du Canada, les professions du secteur où les pénuries seront les plus sévères au Québec, d'ici 2025, sont celles de **cuisiniers** et d'**aides de cuisine/serveurs au comptoir**.

⁷ 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 pourvoiries) ne font pas partie de ce secteur aux fins du présent portrait.

PROFIL DE LA MAIN-D'ŒUVRE

	GROUPE D'ÂGE				% D'IMMIGRANTS
	15 – 24	25 – 34	35 – 54	55 et +	
Cuisiniers	34%	23%	32%	11%	4%
Aides de cuisine/serveurs au comptoir	63%	5%	18%	13%	5%
Serveurs d'aliments et de boissons	45%	19%	23%	13%	0%
Caissiers	81%	10%	0%	10%	0%
Directeurs de la restauration	25%	0%	75%	0%	0%
TOTAL RESTAURATION : NORD-DU-QUÉBEC	46%	16%	25%	13%	2%
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

- Comme le bassin de jeunes n'est pas en décroissance dans la région, le secteur peut s'appuyer sur les jeunes pour les postes d'entrée sur le marché du travail (**aides de cuisines/serveurs au comptoir** et **caissiers**) sans se mettre à risque de postes vacants
- La présence d'un bon noyau de personnel de carrière (qu'on retrouve généralement principalement chez les 35-54 ans) dans les postes de **directeur de la restauration**.
- Bonne répartition des groupes d'âge chez les **serveurs d'aliments et de boissons** et les **cuisiniers**.

RISQUES

- Aucun risque n'a été identifié

La région n'a pas accès à un important bassin de main-d'œuvre immigrante.

CONDITIONS D'EMPLOI

	RÉGIME DE TRAVAIL		NOMBRE DE SEMAINES TRAVAILLÉES ⁸			REVENU D'EMPLOI MOYEN EN RESTAURATION ⁹		
	Temps plein	Temps partiel	1-13	14-39	40 et +	Région	Québec	% de la moyenne québécoise
Cuisiniers	72%	28%	14%	33%	53%	19 699\$	17 800\$	111%
Aides de cuisine/serveurs au comptoir	46%	54%	36%	33%	31%	11 498\$	10 959\$	105%
Serveurs d'aliments et de boissons	53%	47%	16%	13%	72%	14 930\$	18 390\$	81%
Caissiers	50%	50%	27%	45%	27%	4 992\$	9 561\$	52%
Directeurs de la restauration	100%	0%	0%	22%	78%	64 351\$	32 798\$	196%
TOTAL RESTAURATION : NORD-DU-QUÉBEC	60%	40%	19%	30%	51%	18 031\$		102%
TOTAL RESTAURATION : ENSEMBLE DU QUÉBEC	50%	50%	12%	24%	64%		17 682\$	

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

ATOUTS

- Prédominance du temps plein dans plusieurs professions
- Les conditions de travail très concurrentielles des **directeurs de la restauration**
- Une saisonnalité/roulement plutôt faible pour les postes majoritairement occupés par les 35 ans et plus (**cuisiniers, directeurs de la restauration**) ainsi que chez les **serveurs d'aliments et boissons**.

RISQUES

- Les conditions de travail très peu concurrentielles des **caissiers**. Le risque de postes vacants dans ce poste d'entrée est cependant faible compte tenu que les 15-24 ans ne sont pas en décroissance dans la région.
- L'écart du revenu moyen avec la moyenne provinciale est important chez les **serveurs d'aliments et boissons**.
- Le secteur présente un roulement ou une saisonnalité nettement plus prononcée que ce que l'on retrouve à l'ensemble du Québec.

La proportion des emplois à temps partiel est significative dans les professions qui sont majoritairement occupées par les jeunes (vraisemblablement des étudiants).

⁸ Un emploi dont la durée annuelle est de moins de 40 semaines est qualifié de saisonnier. Cet indicateur peut également témoigner du roulement du personnel.

⁹ 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

L'offre d'hébergement de la région s'appuie sur les hôtels, motels et gîtes. Elle est aussi fortement axée sur le plein air et comporte des pourvoiries, campings, chalets.

LE SECTEUR

TRAVAILLEURS ¹⁰	ÉTABLISSEMENTS AVEC EMPLOYÉS		
315 travailleurs en 2016, soit 15 (+5%) de plus qu'en 2011	Nombre d'établissements selon la taille des effectifs		
	1-9	14	54%
	10-19	4	15%
	20-49	7	27%
	50-99	1	4%
	100 et plus	0	0%
	Total	26	100%

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

Légère hausse du nombre de travailleurs (contrairement à ce qui est observé dans la plupart des régions)

Prédominance des petites entreprises.

SES PRINCIPALES PROFESSIONS

	Préposés à l'entretien ménager	Directeurs des services d'hébergement	Serveurs d'aliments et de boissons	Concierges et surintendants d'immeubles	Réceptionnistes d'hôtel
Nombre	110	50	45	40	35
% d'emplois	27%	12%	11%	10%	9%

69% des emplois sont concentrés dans ces 5 professions.

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

La profession la plus importante, *préposé à l'entretien ménager*, est exercée dans les hôtels, pourvoiries et campings.

¹⁰ Statistique Canada, *Enquête nationale auprès des ménages 2011 et 2016*, extraites 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	24%	24%	38%	14%	9%
Directeurs des services d'hébergement	20%	30%	20%	30%	0%
Serveurs d'aliments et de boissons	100%	0%	0%	0%	0%
Concierges et surintendants d'immeubles	27%	18%	36%	18%	0%
Réceptionnistes d'hôtel	60%	40%	0%	0%	0%
TOTAL HÉBERGEMENT : NORD-DU-QUÉBEC	37%	22%	25%	16%	4%
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

- Équilibre entre les groupes d'âge pour les *préposés à l'entretien ménager*, les *directeurs des services d'hébergement* et les *concierges et surintendants d'immeubles*.
- Le recours à la main-d'œuvre immigrante pour les postes de *préposés à l'entretien ménager* est assez important même s'il s'agit d'une région qui ne dispose pas d'un bassin substantiel d'immigrants.

RISQUES

- L'absence de travailleurs de carrière dans les postes de *serveurs d'aliments et boissons* et de *réceptionnistes* (perte de savoir-faire)

CONDITIONS D'EMPLOI

	RÉGIME DE TRAVAIL		NOMBRE DE SEMAINES TRAVAILLÉES ¹¹			REVENU D'EMPLOI MOYEN EN HÉBERGEMENT ¹²		
	Temps plein	Temps partiel	1-13	14-39	40 et +	Région	Québec	% de la moyenne québécoise
Préposés à l'entretien ménager	70%	30%	15%	35%	50%	20 838\$	18 642\$	112%
Directeurs des services d'hébergement	100%	0%	17%	17%	67%	47 452\$	38 163\$	124%
Serveurs d'aliments et de boissons	44%	56%	44%	33%	22%	9 977\$	27 123\$	37%
Concierges et surintendants d'immeubles	50%	50%	50%	25%	25%	19 945\$	22 524\$	89%
Réceptionnistes d'hôtel	100%	0%	0%	29%	71%	19 818\$	22 417\$	88%
TOTAL HÉBERGEMENT : NORD-DU-QUÉBEC	79%	21%	21%	29%	50%	21 340\$		86%
TOTAL HÉBERGEMENT : ENSEMBLE DU QUÉBEC	70%	30%	14%	27%	59%		24 942\$	

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

ATOUTS

- L'importance du temps plein chez les *préposés à l'entretien ménager*, les *directeurs des services d'hébergement* et les *réceptionnistes d'hôtel*.
- Les revenus d'emploi plus élevés que la moyenne provinciale chez les *préposés à l'entretien ménager* et les *directeurs des services d'hébergement*.

RISQUES

- Le revenu d'emploi moyen très peu concurrentiel des *serveurs d'aliments et boissons*, possiblement attribuables à l'omniprésence des 15-24 ans dans ce poste (prévalence du temps partiel et faible nombre de semaines travaillées).
- Proportion élevée d'emplois de courte durée (moins de 14 semaines travaillées) chez les *concierges et surintendants d'immeubles*.

La saisonnalité est plus prononcée que la moyenne provinciale ainsi que celle observée dans d'autres régions éloignées comme l'Abitibi-Témiscamingue.

¹¹ Un emploi dont la durée est de moins de 40 semaines est qualifié de saisonnier. Cet indicateur peut également témoigner du roulement du personnel.

¹² Les pourboires sont inclus dans le revenu d'emploi moyen, mais ils pourraient être sous-évalués.



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

L'offre de produits du secteur est axée sur les activités de plein air et comprend des expériences autochtones dont des sites patrimoniaux et culturels.

LE SECTEUR

TRAVAILLEURS ¹³	ÉTABLISSEMENTS AVEC EMPLOYÉS		
330 travailleurs en 2016, soit 130 (+65%) de plus qu'en 2011	Nombre d'établissements selon la taille des effectifs		
	1-9	10	83%
	10-19	2	17%
	20-49	0	0%
	50-99	0	0%
	100 et plus	0	0%
	Total	12	100%

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

Le nombre de travailleurs dans le secteur a plus que doublé en 5 ans.

La demande de main-d'œuvre provient exclusivement de petites entreprises.

SES PRINCIPALES PROFESSIONS¹⁴

Quatre grands groupes de profession en lien avec les opérations :

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

59% des emplois sont concentrés dans ces 4 groupes de professions
La restauration est virtuellement absente du secteur.

GUIDES, ANIMATEURS ET INTERPRÈTES	ENTRETIEN	SERVICES À LA CLIENTÈLE	RESTAURATION
120 (25%)	80 (17%)	70 (15%)	10 (2%)
Animateurs de sports et de loisirs (120)	Concierges et surintendants d'immeubles (60) Autres (20)	Opérateurs/ préposés aux sports et aux loisirs (60) Autres (10)	Cuisiniers (10)

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

¹³ 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.

¹⁴ 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-doeuvr_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** et les **opérateurs/préposés aux sports et loisirs**, soit deux professions parmi les plus importantes pour le secteur dans la région.
- ⇒ Les **guides d'aventure** ainsi que les **guides interprètes dans les musées, sites historiques et naturels** sont également présents dans le secteur. Les données régionales à leur égard ne sont pas présentées en raison de leur petit nombre (il s'agit cependant de postes importants pour l'expérience client voire même pour veiller à la sécurité des clients).
- ⇒ En raison du classement des industries par Statistique Canada, le nombre d'**animateurs de sports et de loisirs** (ex. : sauveteurs, moniteurs de ski) qui travaillent spécifiquement dans des établissements touristiques pourrait être surévalué.

PROFIL DE LA MAIN-D'ŒUVRE

	GROUPE D'ÂGE				% D'IMMIGRANTS
	15 – 24	25 – 34	35– 54	55 et +	
Animateurs de sports et de loisirs	75%	11%	14%	0%	0%
Concierges et surintendants d'immeubles	38%	0%	63%	0%	0%
Opérateurs/préposés aux sports et aux loisirs	54%	15%	15%	15%	17%
TOTAL LOISIRS ET DIVERTISSEMENTS : NORD-DU-QUÉBEC	48%	21%	24%	7%	0%
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

- Forte présence des 35-54 (groupe d'âge où l'on retrouve les travailleurs de carrière) chez les **concierges et surintendants d'immeubles**.

RISQUES

- Faible rétention au-delà de 24 ans chez les **animateurs de sports et de loisirs** et les **opérateurs/préposés aux sports et aux loisirs**.

Importance des immigrants chez les **opérateurs/préposés aux sports et loisirs** (unique au Québec), alors que la région n'a pas accès à un important bassin de main-d'œuvre immigrante.

CONDITIONS D'EMPLOI

	RÉGIME DE TRAVAIL		NOMBRE DE SEMAINES TRAVAILLÉES ¹⁵			REVENU D'EMPLOI MOYEN EN LOISIRS ET DIVERTISSEMENTS ^{16,17}		
	Temps plein	Temps partiel	1-13	14-39	40 et +	Région	Québec	% de la moyenne québécoise
Animateurs de sports et de loisirs	65%	35%	48%	26%	26%	11 225\$	9 480\$	118%
Concierges et surintendants d'immeubles	78%	22%	11%	33%	56%	25 255\$	22 954\$	110%
Opérateurs/préposés aux sports et aux loisirs	60%	40%	33%	27%	40%	16 033\$	13 577\$	118%
TOTAL LOISIRS ET DIVERTISSEMENTS : NORD-DU-QUÉBEC	70%	30%	32%	23%	45%	26 855\$		114%
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

- Le temps plein est prépondérant dans la région.
- Bien qu'ils soient peu élevés, les revenus d'emploi moyen sont supérieurs à la moyenne provinciale et ce malgré une saisonnalité plus prononcée.

RISQUES

- Le secteur présente une saisonnalité très forte que l'on constate en superposant le faible nombre de semaines travaillées et la proportion élevée des emplois à temps plein.

¹⁵ Un emploi dont la durée annuelle est de moins de 40 semaines est qualifié de saisonnier. Cet indicateur peut également témoigner du roulement du personnel.

¹⁶ Les pourboires sont inclus dans le revenu d'emploi moyen, mais ils pourraient être sous-estimés.

¹⁷ Les revenus d'emploi moyens de chacune des catégories sont basés sur les emplois présents dans la région.