

# PORTRAIT DE MAIN-D'ŒUVRE EN TOURISME

## RÉGION ADMINISTRATIVE DE LANAUDIÈRE | 14

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 main-d'œuvre 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 Lanaudière pour 3 secteurs du tourisme, soit la restauration, les loisirs et divertissements et l'hébergement. 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.<sup>1</sup>



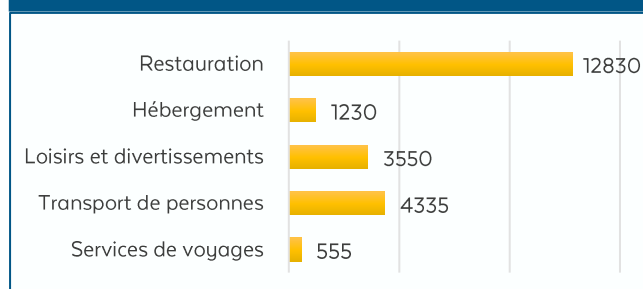
L'offre touristique de Lanaudière inclut des sites historiques et patrimoniaux, des activités agrotouristiques, des festivals, des pourvoiries, des activités reliées à la nature (observation de la faune, écotourisme, hébertisme), des parcs aquatiques, du ski alpin, des établissements de villégiatures ainsi que des routes touristiques.

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

- 196 M\$ en dépenses touristiques (2016)<sup>2</sup>
- Plus de 1,5 millions de touristes en 2015<sup>3</sup>

#### RÉPARTITION DES TRAVAILLEURS<sup>4</sup> EN TOURISME, 2016

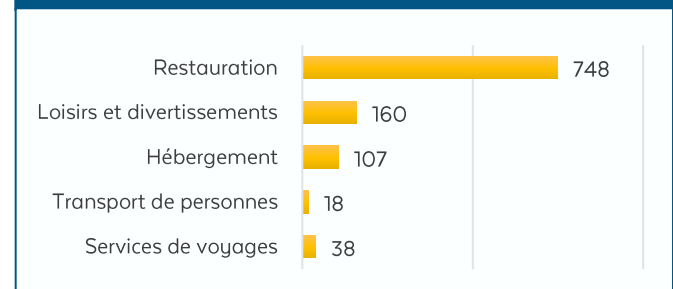
22 500 travailleurs, soit 9% des travailleurs de la région (2016)



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

#### RÉPARTITION DES ÉTABLISSEMENTS<sup>5</sup> TOURISTIQUES, 2017

1 071 établissements, soit 8% des établissements de la région (2017)



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

<sup>1</sup> 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.

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

<sup>3</sup> Ministère du Tourisme, Direction des politiques et de l'intelligence d'affaires, *Le tourisme au Québec en bref*, édition 2016.

<sup>4</sup> Le genre masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

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

# SOMMAIRE

Une bonne proportion des travailleurs en tourisme de la région œuvrent dans de très petites entreprises, mais la région compte également bon nombre d'établissements touristiques de 50 employés et plus. Les plus petites entreprises ont généralement des marges de manœuvre limitées pour offrir des conditions de travail concurrentielles. Une hausse des emplois a été observée en restauration et en loisirs et divertissements. Bien que l'hébergement affiche une diminution des emplois, on peut anticiper que des projets de développement en hôtellerie fassent augmenter la demande de main-d'œuvre dans ce secteur.

## RISQUES ET ENJEUX :

	Les principaux constats
Profil de main-d'œuvre	<p>Certaines professions s'appuient beaucoup sur les <b>15-24 ans</b>. Comme ce bassin de main-d'œuvre est de moins en moins présent en région, ces professions sont donc plus à risque face à la rareté de main-d'œuvre<sup>6</sup>. Les professions à surveiller :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Restauration : Aides de cuisine/serveurs au comptoir, Caissiers</li> <li>- Loisirs et divertissements : Aides de cuisine/serveurs au comptoir, Caissiers, animateurs de sports et de loisirs (ex. : sauveteurs, moniteurs de camp, moniteurs de ski)</li> <li>- Hébergement : Aides de cuisine/serveurs au comptoir</li> </ul>
	<p>Seulement quelques professions comptent une forte proportion de travailleurs de <b>35-54 ans</b>, le groupe d'âge où on trouve généralement les travailleurs de carrière (ce sont toutes les professions du secteur de l'hébergement, les postes de direction, ainsi que les serveurs d'aliments et de boissons et les préposés à l'entretien ménager en loisirs et divertissements).</p>
	<p>Les <b>55 ans et plus</b> sont très présents dans quelques professions, compensant ainsi pour la décroissance démographique des jeunes. Des mesures d'adaptation pourraient être prises pour les maintenir en poste. Les professions où les 55 ans et plus sont particulièrement nombreux sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Loisirs et divertissements : Opérateurs/préposés aux sports et loisirs (ex. : aux remontées mécaniques, aux glissades, aux manèges, à la location d'équipement), Manœuvres en aménagement paysager et en entretien des terrains</li> </ul> <p>Dans la même veine, des mesures concrètes pourraient être nécessaires pour veiller à ce que les milieux de travail soient inclusifs et accueillants pour toutes les générations dans les professions où les <b>écarts d'âge</b> sont importants soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Loisirs et divertissements : Postes de services à la clientèle, Cuisiniers, Manœuvres en aménagement paysager et en entretien des terrains</li> </ul>
	<p>Les <b>immigrants</b> sont très faiblement représentés dans le secteur des loisirs et divertissements. Certaines professions ne comptent même aucun immigrant soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Loisirs et divertissements : Opérateurs/préposés aux sports et loisirs (ex. : aux remontées mécaniques, aux glissades, aux manèges, à la location d'équipement), Autres préposés aux services à la clientèle, Préposés à l'entretien ménager, Cuisiniers, Manœuvres en aménagement paysager et en entretien des terrains</li> </ul>
Conditions d'emploi	<p>La région présente une <b>saisonnalité</b><sup>7</sup> plus élevée que la moyenne québécoise (sauf pour le secteur de la restauration) et une proportion d'<b>emplois à temps plein</b> similaire à celle de l'ensemble du Québec. Les travailleurs à temps partiel sont plus présents au sein des postes principalement occupés par des jeunes, soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Restauration : Aides de cuisine/serveurs au comptoir, Caissiers</li> <li>- Loisirs et divertissements : animateurs de sports et de loisirs (ex. : sauveteurs, moniteurs de camp, moniteurs de ski), Caissiers, Aides de cuisine/serveurs au comptoir</li> <li>- Hébergement : Aides de cuisine/serveurs au comptoir</li> </ul>
	<p>Les <b>revenus d'emploi moyens</b> sont généralement plus faibles que la moyenne provinciale, ce qui s'explique principalement par la saisonnalité. Compte tenu des conditions d'emploi, les professions où les revenus sont particulièrement faibles sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Restauration : Cuisiniers</li> <li>- Loisirs et divertissements : Autres préposés aux services à la clientèle, Préposés à l'entretien ménager</li> <li>- Hébergement : Préposés à l'entretien ménager</li> </ul>

## ATOUS

Les professions qui présentent peu ou pas d'enjeux majeurs sont les Réceptionnistes d'hôtel, les Serveurs d'aliments et de boissons, les Directeurs de la restauration et les Directeurs des services d'hébergement.

<sup>6</sup> Pour plus d'information sur les jeunes en tourisme, consultez le chapitre 6.14 du rapport de RCGT réalisé pour le CQRHT (2018) : <https://carht.qc.ca/wp-content/uploads/2018/09/RapportCQRHT-final.pdf>

<sup>7</sup> L'emploi saisonnier s'échelonne sur moins de 40 semaines.



# LA MAIN-D'ŒUVRE DU SECTEUR DE LA RESTAURATION

Au Québec, le secteur de la restauration a connu une forte croissance dans les dernières années. On observe la même tendance dans Lanaudière, où la restauration s'impose graduellement comme produit attractif. Mentionnons notamment le Vieux-Terrebonne comme pôle de restauration associé à l'Île-des-Moulins, ainsi que les impacts positifs de l'agrotourisme sur l'offre touristique et la restauration. Par exemple, *Goûtez Lanaudière* propose cinq circuits gourmands ainsi qu'une offre variée de restaurants.

## LE SECTEUR

TRAVAILLEURS <sup>8</sup>	ÉTABLISSEMENTS AVEC EMPLOYÉS		
12 830 travailleurs en 2016, soit 1380 (12%) de plus qu'en 2011	Nombre d'établissements selon la taille des effectifs		
	1-9	353	47%
	10-19	183	24%
	20-49	181	24%
	50-99	24	3%
	100 et plus	7	1%
	<b>Total</b>	<b>748</b>	<b>100%</b>

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

Beaucoup d'entreprises de grande taille mais la majorité des travailleurs travaillent dans des établissements de moins de 20 employés.

## LES PRINCIPALES PROFESSIONS

	Aides de cuisine/serveurs au comptoir	Serveurs d'aliments et de boissons	Cuisiniers	Caissiers	Directeurs de la restauration
Nombre	3 400	2 870	2 310	1 270	1 125
% d'emplois	25%	21%	17%	9%	8%

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

80% des travailleurs sont concentrés dans ces 5 professions.

Selon le Conference Board du Canada, la cadence de l'augmentation des emplois en restauration au Québec devrait se poursuivre mais ralentir quelque peu, avec une croissance estimée à 1 % d'ici à 2025.

<sup>8</sup> 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 +	
Aides de cuisine/serveurs au comptoir	68%	10%	13%	10%	6%
Serveurs d'aliments et de boissons	42%	20%	27%	11%	6%
Cuisiniers	43%	17%	25%	14%	11%
Caissiers	78%	6%	11%	5%	6%
Directeurs de la restauration	9%	27%	47%	17%	11%
<b>TOTAL RESTAURATION : LANAUDIÈRE</b>	<b>48%</b>	<b>16%</b>	<b>25%</b>	<b>12%</b>	<b>8%</b>
<b>TOTAL RESTAURATION : ENSEMBLE DU QUÉBEC</b>	<b>44 %</b>	<b>19%</b>	<b>25%</b>	<b>12%</b>	<b>11% (sans Montréal)</b>

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

### ATOUTS

- La forte proportion de 35 ans et plus chez les **directeurs de la restauration** indique une certaine stabilité des travailleurs dans cette profession.

### RISQUES

- Le secteur s'appuie encore plus fortement sur les 15 à 24 ans que l'ensemble du Québec. Il est donc très vulnérable à la décroissance démographique de ce groupe, surtout pour les **aides de cuisine/serveurs au comptoir** et les **caissiers**.
- Sauf pour les directeurs de la restauration, on remarque des signes évidents que les travailleurs sont de passage : relativement peu de 25-34 ans et des 35-54 ans.
- Faible proportion des 25-34 ans dans des professions majoritairement comblés par les 15-24 ans (**aides de cuisine/serveurs au comptoir** et **caissiers**), suggérant une faible rétention.
- Les postes de **caissiers** et d'**aides de cuisine/serveurs au comptoir** qui sont occupés en majorité par les 15-24 ans et qui pourraient être difficiles à combler dans le contexte de décroissance démographique.

## CONDITIONS D'EMPLOI

	RÉGIME DE TRAVAIL		NOMBRE DE SEMAINES TRAVAILLÉES <sup>9</sup>			REVENU D'EMPLOI MOYEN EN RESTAURATION <sup>10</sup>		
	Temps plein	Temps partiel	1-13	14-39	40 et +	Région	Québec	% de la moyenne québécoise
Aides de cuisine/serveurs au comptoir	31%	69%	20%	28%	52%	10 373 \$	10 959 \$	95%
Serveurs d'aliments et de boissons	43%	57%	9%	22%	69%	18 230 \$	18 390 \$	99%
Cuisiniers	61%	39%	11%	24%	65%	16 079 \$	17 800 \$	90%
Caissiers	24%	76%	22%	27%	51%	9 255 \$	9 561 \$	97%
Directeurs de la restauration	88%	12%	4%	10%	86%	32 338 \$	32 798 \$	99%
<b>TOTAL RESTAURATION : LANAUDIÈRE</b>	<b>47%</b>	<b>53%</b>	<b>13%</b>	<b>23%</b>	<b>64%</b>	<b>16 543\$</b>		
<b>TOTAL RESTAURATION : ENSEMBLE DU QUÉBEC</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>12%</b>	<b>24%</b>	<b>64%</b>	<b>17 682\$</b>		<b>94%</b>

SOURCE : STATISTIQUE CANADA, ENQUÊTE NATIONALE AUPRÈS DES MÉNAGES 2016. EXTRACTIONS SPÉCIALES POUR LE CQRHT.

### ATOUTS

- Les conditions d'emploi des **directeurs de la restauration** sont favorables, malgré un revenu d'emploi moyen légèrement sous la moyenne québécoise.

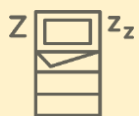
### RISQUES

- Les emplois principalement occupés par les 15-24 ans (**aides de cuisine/serveurs au comptoir, caissiers**) comptent des pourcentages élevés de personnes qui travaillent moins de 40 semaines et à temps partiel, suggérant un taux de roulement élevé.
- Le revenu d'emploi moyen des **cuisiniers** est inférieur à la moyenne québécoise.

Globalement, la saisonnalité, en termes de nombre de semaines travaillées, est comparable à celle de l'ensemble du Québec.

<sup>9</sup> 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.

<sup>10</sup> 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

Dans Lanaudière, le secteur de l'hébergement est très diversifié. On y trouve des établissements hôteliers, dont des grands hôtels de villégiature, des pourvoiries, des campings ainsi qu'un très grand nombre de résidences de tourisme de 3 unités et moins. La croissance des dernières années a surtout été observée dans les résidences de tourisme où les besoins en main-d'œuvre sont faibles. En milieu hôtelier, le nombre de chambres a diminué, en partie à cause de la fermeture de quelques hôtels comme le Tournesol à Rawdon et le Manoir des Laurentides à St-Donat. La donne pourrait changer dans les prochaines années avec la réalisation de quelques projets majeurs : ajout de chambres au Château Joliette, nouveau centre de congrès à Joliette et bonification de l'offre de produits aventure à l'Auberge du Lac Taureau. L'offre de chambres en hôtel est sensiblement la même en haute et basse saison aidée probablement par le tourisme d'affaires et le réseau de sentiers de motoneige qui génère un achalandage international important.

## LE SECTEUR

TRAVAILLEURS <sup>11</sup>	ÉTABLISSEMENTS AVEC EMPLOYÉS		
1 230 travailleurs en 2016, soit 86 (-7%) de moins qu'en 2011	Nombre d'établissements selon la taille des effectifs		
	1-9	73	68%
	10-19	10	9%
	20-49	16	15%
	50-99	5	5%
	100 et plus	3	3%
	<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>

Même s'il y a une majorité de petites entreprises, une vaste proportion des travailleurs se trouvent dans des entreprises de 50 employés et plus.

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

## SES PRINCIPALES PROFESSIONS

	Préposés à l'entretien ménager	Directeurs des services d'hébergement	Réceptionnistes d'hôtel	Serveurs d'aliments et de boissons	Cuisiniers	Aides de cuisine/serveurs au comptoir
Nombre	235	160	145	115	70	65
% d'emplois	16%	11%	10%	8%	5%	5%

67% des emplois sont concentrés dans ces 6 professions.

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

<sup>11</sup> 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.

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

En raison des projets en développement, on peut anticiper une hausse de la demande pour les **préposés à l'entretien ménager** et les **réceptionnistes d'hôtel**.

Les **guides de plein air** (ex. : guides de chasse et pêche, produits d'aventure dans les hôtels de villégiature) sont également présents dans le secteur. La fiabilité des données régionales à leur égard est faible, principalement en raison du statut d'emploi de bons nombres d'entre eux (plusieurs sont travailleurs autonomes).

## PROFIL DE LA MAIN-D'ŒUVRE

	GROUPE D'ÂGE				% D'IMMIGRANTS
	15 - 24	25 - 34	35 - 54	55 et +	
Préposés à l'entretien ménager	25%	5%	45%	25%	19%
Directeurs des services d'hébergement	0%	10%	48%	42%	6%
Réceptionnistes d'hôtel	20%	27%	33%	20%	10%
Serveurs d'aliments et de boissons	20%	15%	40%	25%	9%
Cuisiniers	13%	13%	56%	19%	13%
Aides de cuisine/serveurs au comptoir	40%	0%	40%	20%	15%
TOTAL HÉBERGEMENT : LANAUDIÈRE	25 %	12 %	36 %	27 %	11 %
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

- Forte proportion de 35 ans et plus chez les **directeurs des services d'hébergement**, **réceptionnistes d'hôtels** et **cuisiniers**, ce qui suggère une rétention relativement élevée et la présence de travailleurs de carrière.
- Représentation adéquate des 15-24 ans (sauf pour les **aides de cuisine/serveurs au comptoir**)
- Bonne représentation des **réceptionnistes d'hôtels** dans l'ensemble des groupes d'âge.

### RISQUES

- Importance des 15-24 ans chez les **aides de cuisine/serveurs d'aliments et de boissons**, jumelé à une absence complète de 25-34 ans, suggérant un faible niveau de rétention.

## CONDITIONS D'EMPLOI

	RÉGIME DE TRAVAIL		NOMBRE DE SEMAINES TRAVAILLÉES <sup>12</sup>			REVENU D'EMPLOI MOYEN EN HÉBERGEMENT <sup>13</sup>		
	Temps plein	Temps partiel	1-13	14-39	40 et +	Région	Québec	% de la moyenne québécoise
Préposés à l'entretien ménager	67 %	33 %	17 %	33 %	50 %	16 860 \$	18 642 \$	90%
Directeurs des services d'hébergement	88 %	12 %	6 %	27 %	67 %	35 332 \$	38 163 \$	93%
Réceptionnistes d'hôtel	67 %	33 %	0 %	22 %	78 %	24 443 \$	22 417 \$	109%
Serveurs d'aliments et de boissons	57 %	43 %	9 %	26 %	65 %	24 609 \$	27 123 \$	91%
Cuisiniers	75 %	25 %	0 %	25 %	75 %	24 402 \$	27 235 \$	90%
Aides de cuisine/serveurs au comptoir	44 %	56 %	31 %	31 %	38 %	11 690 \$	16 594 \$	70%
<b>TOTAL HÉBERGEMENT LANAUDIÈRE</b>	<b>71 %</b>	<b>29 %</b>	<b>19 %</b>	<b>31 %</b>	<b>50 %</b>	<b>22 133 \$</b>		
<b>TOTAL HÉBERGEMENT ENSEMBLE DU QUÉBEC</b>	<b>70 %</b>	<b>30 %</b>	<b>14 %</b>	<b>27 %</b>	<b>59 %</b>		<b>24 942 \$</b>	<b>89%</b>

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

### ATOUS

- Les revenus d'emploi moyen chez les **réceptionnistes d'hôtel** sont plus élevés que la moyenne provinciale et la saisonnalité et/ou le roulement semble faible(s).
- Les conditions d'emploi et le revenu moyen d'emploi des **serveurs d'aliments et de boissons** et les **cuisiniers** sont beaucoup plus concurrentielles que celles offertes par les entreprises du secteur de la restauration.

### RISQUES

- Importante proportion des emplois de courte durée (moins de 40 semaines) chez les **préposés à l'entretien ménager**.
- Conditions d'emploi peu concurrentielles pour les **aides de cuisine/serveurs au comptoir**.

La saisonnalité est plus prononcée que la moyenne québécoise.

<sup>12</sup> Un emploi dont la durée est de moins de 40 semaines est qualifié de saisonnier. Cet indicateur peut également témoigner du roulement du personnel.

<sup>13</sup> 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

La région compte 4 centres de ski alpin, près d'une vingtaine de terrains de golf, des sentiers de motoneige, des salles de spectacle, notamment du théâtre d'été, quelques icônes comme les Super Glissades St-Jean-de-Matha et le Parc aquatique Atlantide, Abraska Rawdon, le Musée d'art de Joliette, la maison Sir Wilfrid-Laurier, la maison Louis Cyr et des festivals (Lanaudière, Oktoberfest, Feu et glace, les Fêtes gourmandes). Selon le Conference Board, le secteur des loisirs et divertissements au Québec devrait connaître une **très forte augmentation des emplois d'ici à 2025, de l'ordre de 20%**<sup>14</sup>.

### LE SECTEUR

TRAVAILLEURS <sup>15</sup>	ÉTABLISSEMENTS AVEC EMPLOYÉS		
3 550 travailleurs en 2016, soit 245 (7%) de moins qu'en 2011	Nombre d'établissements selon la taille des effectifs		
	1-9	88	55%
	10-19	25	16%
	20-49	34	21%
	50-99	8	5%
	100 et plus	8	3%
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>	

Nombre de travailleurs en hausse

Une majorité de petites entreprises mais bon nombre de grandes entreprises.

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

<sup>14</sup> Estimations du Conference Board du Canada dans RH Tourisme Canada, *Résultat essentiel : Les problèmes de main-d'œuvre menacent la croissance du tourisme*, 2015.

<sup>15</sup> 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.

## SES PRINCIPALES PROFESSIONS<sup>16</sup>

Quatre grands groupes de profession en lien avec les opérations :

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

68% des travailleurs du secteur sont concentrés dans ces 4 groupes.

GUIDES, ANIMATEURS ET INTERPRÈTES	SERVICES À LA CLIENTÈLE	ENTRETIEN	RESTAURATION
<b>400 (27%)</b>	<b>265 (18%)</b>	<b>245 (16%)</b>	<b>130 (9%)</b>
Animateurs de sports et de loisirs (ex. sauveteurs, moniteurs de camp, moniteurs de ski) (235) Guides touristiques et guides itinérants (50) Autres (115)	Opérateurs/préposés aux sports et loisirs (ex. : opérateurs/préposés aux remontées mécaniques, à la location d'équipement) (110) Caissiers (35) Autres préposés aux services à la clientèle (30) Autres (90)	Manœuvres en aménagement paysager et en entretien des terrains (135) Préposés à l'entretien ménager (60) Autres (50)	Aides de cuisine /serveurs au comptoir (35) Serveurs d'aliments et de boissons (30) Autres (65)

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

- ⇒ 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*, les *opérateurs/préposés aux sports et loisirs* et les *manœuvres en aménagement paysager et en entretien des terrains*<sup>1</sup>, soit les trois professions 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. La fiabilité des données régionales à leur égard est cependant faible en raison de leur petit nombre malgré leur importance pour l'expérience client voire même pour veiller à la sécurité des clients<sup>1</sup>.
- ⇒ 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.

<sup>16</sup> 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](https://cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2019/09/Rapport-final_Main-doeuvre_Hebnature-et-LD.pdf)

## 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	71 %	16 %	7 %	7 %	7 %
<b>Guides, animateurs et interprètes (25%)</b>	<b>60 %</b>	<b>17 %</b>	<b>14 %</b>	<b>8 %</b>	<b>6 %</b>
Opérateurs/préposés aux sports et loisirs	40%	3%	12%	45%	0%
Caissiers	66 %	7 %	14 %	14 %	13 %
Réceptionnistes	47 %	13 %	13 %	27 %	24 %
Autres préposés aux services à la clientèle	40%	0%	27%	33%	0 %
<b>Services à la clientèle (21%)</b>	<b>42 %</b>	<b>9 %</b>	<b>21 %</b>	<b>29 %</b>	<b>5 %</b>
Préposés à l'entretien ménager	17%	8%	58%	17%	0 %
Manœuvres en aménagement paysager et en entretien des terrains	25 %	11 %	22 %	41 %	0 %
<b>Entretien (12%)</b>	<b>19 %</b>	<b>13 %</b>	<b>31 %</b>	<b>37 %</b>	<b>0 %</b>
Cuisiniers	37%	16%	16%	32%	0 %
Serveurs d'aliments et de boissons	32%	18%	41%	9%	8 %
Aides de cuisine/serveurs au comptoir	68%	0%	16%	16%	11 %
<b>Restauration (10%)</b>	<b>32 %</b>	<b>13 %</b>	<b>33 %</b>	<b>22 %</b>	<b>5 %</b>
<b>Autres hors catégorie (32%)</b>	<b>20 %</b>	<b>21 %</b>	<b>36 %</b>	<b>22 %</b>	<b>3 %</b>
<b>Total Loisirs et divertissements : Lanaudière</b>	<b>37 %</b>	<b>14 %</b>	<b>28 %</b>	<b>22 %</b>	<b>4 %</b>
<b>Total Loisirs et divertissements : Ensemble du Québec</b>	<b>38 %</b>	<b>16 %</b>	<b>27 %</b>	<b>19 %</b>	<b>6 %</b> (sans Montréal)

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

### ATOUS

- Forte présence des 35-54 ans dans les postes de **préposés à l'entretien ménager** et de **serveurs d'aliments et boissons**, ce qui suggère un taux de rétention satisfaisant.
- La forte présence des 55 ans et plus et des 15-24 ans dans les postes d'**opérateurs/préposés aux sports et loisirs**, qui assure la main-d'œuvre actuelle et la relève mais pourrait exiger des mesures proactives pour favoriser les communications intergénérationnelles en entreprise.

### RISQUES

- Très forte dépendance sur les 15-24 ans, en particulier pour les postes d'**animateurs de sports et de loisirs**, de **caissiers** et d'**aides de cuisine/serveurs au comptoir**.
- Sauf chez les préposés à l'entretien ménager et les serveurs d'aliments et boissons, faibles proportions de 35-54 ans, le groupe d'âge où l'on retrouve le plus souvent les travailleurs de carrière.
- Plusieurs professions ne comptent pas d'immigrants.

## CONDITIONS D'EMPLOI

	RÉGIME DE TRAVAIL		NOMBRE DE SEMAINES TRAVAILLÉES <sup>17</sup>			REVENU D'EMPLOI MOYEN EN LOISIRS ET DIVERTISSEMENTS <sup>18,19</sup>		
	Temps plein	Temps partiel	1-13	14-39	40 et +	Région	Québec	% moyenne québécoise
Animateurs de sports et de loisirs	34 %	66 %	33 %	31 %	37 %	9 879 \$	9 480 \$	104%
<b>Guides, animateurs et interprètes (25%)</b>	41 %	59 %	29 %	34 %	38 %	12 183 \$	12 837 \$	95%
Opérateurs/préposés aux sports et loisirs	62 %	38 %	17 %	62 %	22 %	12 262 \$	13 577 \$	90%
Caissiers	22 %	78 %	22 %	30 %	48 %	9 090 \$	13 227 \$	69%
Réceptionnistes	35 %	65 %	12 %	24 %	65 %	17 962 \$	12 171 \$	148%
Autres préposés aux services à la clientèle	43 %	57 %	0 %	79 %	21 %	11 355 \$	15 541 \$	73%
<b>Services à la clientèle (21%)</b>	60 %	40 %	13 %	40 %	47 %	16 300 \$	17 691 \$	92%
Préposés à l'entretien ménager	60 %	40 %	20 %	40 %	40 %	12 967 \$	19 366 \$	67%
Manœuvres en aménagement paysager et en entretien des terrains	71 %	29 %	14 %	65 %	21 %	14 765 \$	15 562 \$	95%
<b>Entretien (12%)</b>	71 %	29 %	16 %	54 %	30 %	17 373 \$	20 025 \$	87%
Serveurs d'aliments et de boissons	61 %	39 %	0 %	61 %	39 %	18 088 \$	16 547 \$	109%
Aides de cuisine/serveurs au comptoir	25 %	75 %	21 %	46 %	33 %	8 108 \$	9 851 \$	82%
Cuisiniers	50 %	50 %	18 %	27 %	55 %	19 637 \$	19 737 \$	99%
<b>Restauration (10%)</b>	53 %	47 %	12 %	41 %	47 %	19 041 \$	19 070 \$	100%
<b>Autres hors catégorie (32%)</b>	59 %	41 %	13 %	25 %	62 %	31 820 \$	34 855 \$	91%
<b>Total Loisirs et divertissements : Lanaudière</b>	57 %	43 %	16 %	39 %	45 %	21 255 \$		
<b>Total Loisirs et divertissements : Ensemble du Québec</b>	58 %	42 %	21 %	31 %	48 %		23 516 \$	90%

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

### ATOUTS

- Les **réceptionnistes**, qui travaillent majoritairement 40 semaines et plus et dont le revenu d'emploi est beaucoup plus élevé dans le secteur que la moyenne québécoise pour cette profession, et ce, même si une forte proportion travaille à temps partiel.
- Les revenus plus élevés des **serveurs d'aliments et boissons**, malgré l'importance de la saisonnalité.

### RISQUES

- L'écart des revenus particulièrement important pour plusieurs professions, en particulier les **préposés à l'entretien ménager**, qui affichent une différence de plus de 6000\$, mais aussi pour les **caissiers et autres préposés aux services à la clientèle**.
- La saisonnalité plus importante pour les professions typiquement saisonnières comme opérateurs/préposés aux sports et loisirs et manœuvres en aménagement paysager et en entretien des terrains, mais aussi serveurs d'aliments et de boissons ainsi que autres préposés aux services à la clientèle.
- L'importance du temps partiel chez les **animateurs de sports et de loisirs** et les **caissiers**.

<sup>17</sup> 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.

<sup>18</sup> Les pourboires sont inclus dans le revenu d'emploi moyen, mais ils pourraient être sous-estimés

<sup>19</sup> Les revenus d'emploi moyens de chacune des catégories sont basés sur les emplois présents dans la région.