



Portrait de la saisonnalité des emplois en tourisme

Conseil québécois des ressources humaines
en tourisme (CQRHT)

Novembre 2021

Contexte, objectifs et références

Le CQRHT a amorcé en 2020 une série d'initiatives visant à mettre de l'avant des solutions concrètes aux difficultés de recrutement et de rétention de la main-d'oeuvre saisonnière, difficultés qui vont grandissantes avec la pénurie de main-d'oeuvre.



Objectifs: Ce portrait de la saisonnalité des emplois en tourisme vise à appuyer la prise de décision stratégique en fournissant une vue d'ensemble de la saisonnalité des emplois dans les secteurs du tourisme qui sont les plus fortement saisonniers, soit ceux de l'hébergement et des loisirs et divertissements.



Références: Les principales sources utilisées dans ce rapport sont :

Statistique Canada: données du recensement 2016 et Enquête sur l'emploi, la rémunération et les heures travaillées (2010, 2019 et 2020)

Étude sur la main-d'œuvre des secteurs des loisirs et divertissements et de l'hébergement en nature, SOM pour le CQRHT, 2019 https://cqrht.qc.ca/app/uploads/2021/04/Rapport-final_Main-doeuvre_Hebnature-et-LD.pdf

Les besoins en compétences dans le secteur des loisirs et divertissements et de l'hébergement en nature, SOM pour le CQRHT, 2020 https://cqrht.qc.ca/app/uploads/2021/04/Competences_loisirs-et-divertissements-hebergement-nature-final.pdf



Définitions:

Saisonnalité: Aux fins de cette étude, un emploi saisonnier est défini comme étant un emploi de moins de 40 semaines dans l'année.

Temps plein et temps partiel: Un emploi à temps plein est défini comme étant un emploi de 30 heures et plus par semaine en moyenne. Il s'ensuit qu'un emploi à temps partiel est un emploi de moins de 30 heures par semaine.



Mises en garde:

Le nombre de semaines travaillées dans l'année est ici utilisé pour mesurer la saisonnalité des emplois. Cet indicateur peut être aussi révélateur du roulement de personnel.

L'analyse par niveau de compétences est basée sur les niveaux de compétences tel qu'attribués aux professions par Statistique Canada dans la Classification nationale des professions (CNP). Il est à noter que des écarts entre ces niveaux de compétences et les pratiques de l'industrie et du milieu de l'enseignement en matière de qualifications et d'exigences d'emploi au Québec ont pu être observés.



Pour tout renseignement ou commentaire concernant ce document, veuillez contacter:

Conseil québécois des ressources humaines en tourisme

2751, boul. Jacques-Cartier Est, bureau 200

Longueuil, Québec J4N 1L7

info@cqrht.qc.ca

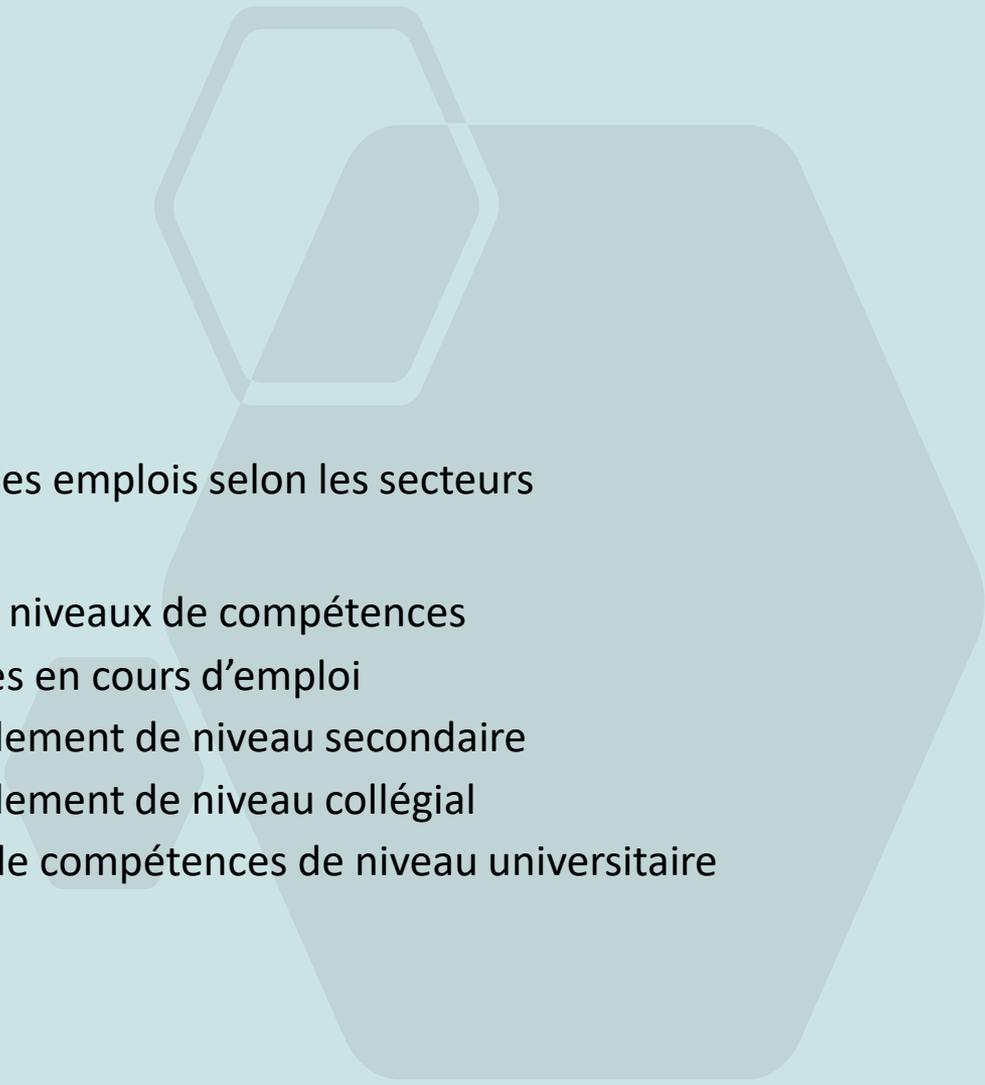
Téléphone 450 651-1099

Cette étude a été produite grâce à la contribution financière du ministère du Tourisme (MTO) et du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Avec la participation financière de:



Table des matières



05 /Faits saillants

06 /Section 1: La saisonnalité des emplois selon les secteurs

13 /Section 2: Portrait selon les niveaux de compétences

15 /Compétences acquises en cours d'emploi

20 /Compétences généralement de niveau secondaire

24 /Compétences généralement de niveau collégial

28 /Postes en gestion et de compétences de niveau universitaire

33 /Section 3: Les stratégies

Faits saillants

1

De 2010 à 2019, le nombre d'emplois saisonniers a augmenté, ce qui a contribué à ajouter de la pression sur un marché du travail qui se resserrait constamment.

La haute saison tend généralement à s'allonger et à se poursuivre jusqu'en novembre dans la plupart des sous-secteurs ouvrant du même coup des opportunités d'allonger les périodes d'emploi.

Dans certains secteurs comme les musées par exemple, la saison tend à commencer plus tôt au printemps.

La COVID a entraîné une forte baisse de la demande de main-d'œuvre dans les secteurs étudiés. Le niveau d'activités semble toutefois avoir été suffisant pour permettre aux entreprises de maintenir en poste le personnel clé.

2

Plus le niveau de compétences requis pour exercer une profession est bas, plus la saisonnalité augmente et plus le pourcentage d'emplois saisonniers à temps partiel augmente.

Les jeunes et les étudiants sont un bassin important des emplois saisonniers. Ils sont toutefois rarement majoritaires à occuper ces professions, sauf dans les secteurs du ski et des parcs d'attraction où ils sont majoritaires.

La saisonnalité des emplois, encore plus que les conditions de travail et salariales, est pointée du doigt comme étant une des principales causes des difficultés de recrutement et de rétention.

Le manque de compétences de la main-d'œuvre est souvent cité comme cause des difficultés de recrutement et de rétention, surtout au plan du SAVOIR-ÊTRE où il y a le plus de lacunes.

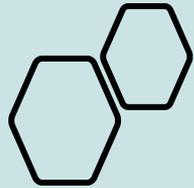
3

Lorsqu'il s'agit de maintenir leurs travailleurs en poste en période hors pointe, certains secteurs tirent mieux leur épingle du jeu que d'autres. C'est le cas notamment du tourisme d'aventure et des musées.

L'adaptation de l'organisation du travail aux attentes de la main-d'œuvre posent des défis importants au plan de la gestion des horaires et de la formation.

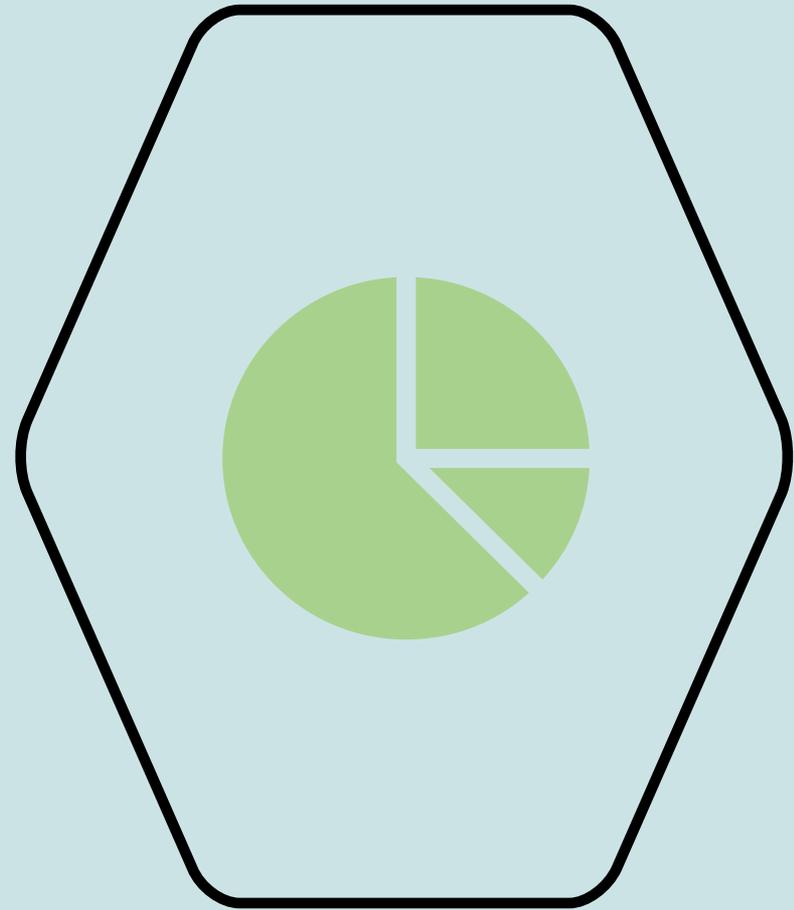
La diversification des activités ne permet pas toujours de maintenir le personnel saisonnier en poste car l'appariement des nouvelles activités avec les compétences et les intérêts des travailleurs saisonniers peut être difficile voire impossible.

Le partage d'employés est généralement vu d'un bon œil autant chez les employeurs que chez les employés.



Section 1:

La saisonnalité
des emplois selon
les secteurs



Hébergement des voyageurs

Variation mensuelle des emplois 2010-2019 (pré-COVID)

| | JANV | FÉVR | MARS | AVR | MAI | JUIN | JUIL | AOÛT | SEPT | OCT | NOV | DÉC | Moyenne annuelle | Écart entre le minimum et le maximum | |
|-------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------------------|--------------------------------------|-------|
| | | | | | | | | | | | | | | Nbre | % |
| 2010 | 26 058 | 25 547 | 25 139 | 25 124 | 26 239 | 28 065 | 29 480 | 28 827 | 28 677 | 27 968 | 25 859 | 25 956 | 26 912 | 4 356 | 17% |
| 2019 | 26 668 | 26 324 | 26 285 | 26 326 | 27 586 | 29 461 | 30 462 | 30 297 | 29 501 | 28 329 | 27 517 | 27 453 | 28 017 | 4 177 | 16% |
| Variation # | 610 | 777 | 1 146 | 1 202 | 1 347 | 1 396 | 982 | 1 470 | 824 | 361 | 1 658 | 1 497 | 1 106 | | |
| Variation % | 2,3% | 3,0% | 4,6% | 4,8% | 5,1% | 5,0% | 3,3% | 5,1% | 2,9% | 1,3% | 6,4% | 5,8% | 4,1% | -4,1% | -1 pp |

Comment lire ce tableau: Les cases dont la trame de fond est en **BLEU** représentent les mois où les emplois se rapprochent ou dépassent la moyenne annuelle. Les données en **ROUGE** présentent les minimum et maximum.

Pré-COVID:

Emplois en augmentation (+4,1% en moyenne)

Fluctuation saisonnière en légère diminution de 2010 à

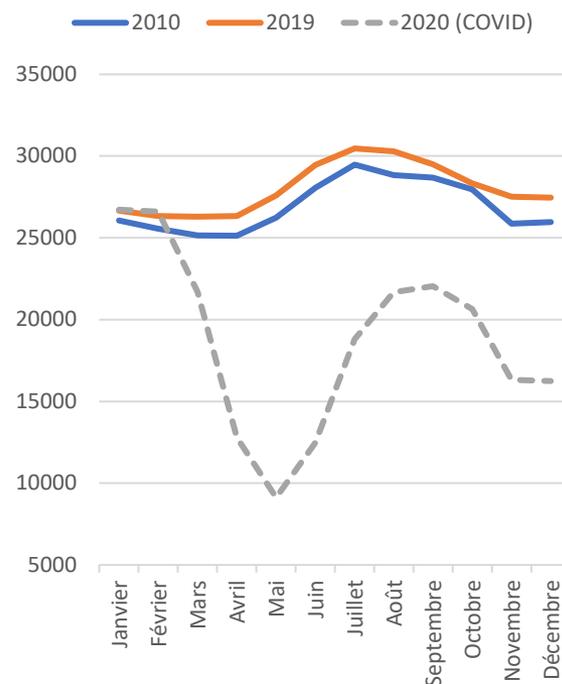
2019 (-4,1 %) – la courbe en 2019 tend à s'aplatir

Allongement de la saison haute (augmentation marquée en novembre et décembre)

COVID:

Minimum historique d'à peine plus de 9 100 emplois en mai

Emplois très vulnérables aux impacts de la COVID



Parcs pour véhicules récréatifs (VR) et camps de loisirs

Variation mensuelle des emplois 2010-2019 (pré-COVID)

| | JANV | FEV | MARS | AVRIL | MAI | JUIN | JUIL | AOÛT | SEPT | OCT | NOV | DÉC | Moyenne annuelle | Écart entre le minimum et le maximum | |
|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------------|--------------------------------------|--------|
| | | | | | | | | | | | | | | Nbre | % |
| 2010 | 2 312 | 2 511 | 2 032 | 2 003 | 4 061 | 6 249 | 7 525 | 7 531 | 6 088 | 3 625 | 2 699 | 2 213 | 4 071 | 5 528 | 276% |
| 2019 | 2 149 | 2 295 | 2 012 | 2 116 | 4 411 | 6 904 | 8 772 | 8 830 | 7 257 | 5 008 | 3 206 | 2 769 | 4 644 | 6 818 | 339% |
| Variation # | -163 | -216 | -20 | 113 | 350 | 655 | 1 247 | 1 299 | 1 169 | 1 383 | 507 | 556 | 573 | | |
| Variation % | -7,1% | -8,6% | -1,0% | 5,6% | 8,6% | 10,5% | 16,6% | 17,2% | 19,2% | 38,2% | 18,8% | 25,1% | 14,1% | 23,3% | +63 pp |

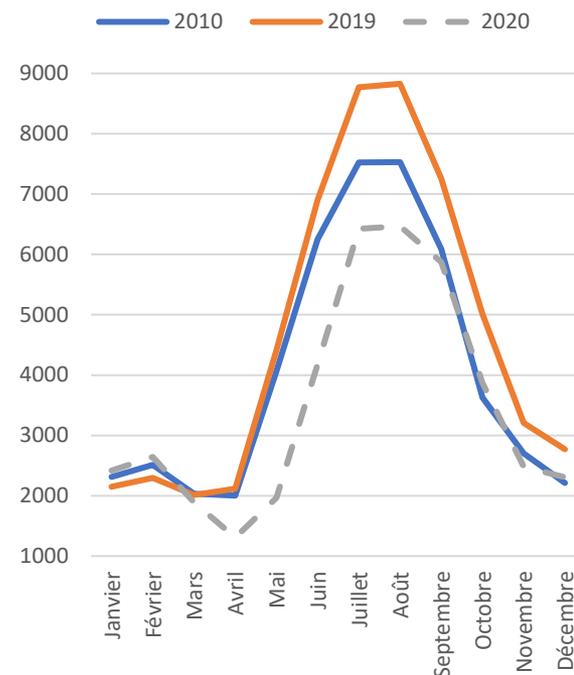
Note: Les cases dont la trame de fond est en **BLEU** représentent les mois où les emplois se rapprochent ou dépassent la moyenne annuelle. Les données en **ROUGE** présentent les minimum et maximum.

Pré-COVID:

- Emplois en augmentation (+14,1%) en moyenne avec une augmentation très marquée en juillet et août
- Fluctuation saisonnière très prononcée
- Forte augmentation des emplois en octobre, novembre et décembre

COVID:

- Moins d'emplois qu'avant la COVID mais retour au niveau de 2010 en septembre



Promoteurs (diffuseurs) d'événements artistiques et sportifs et d'événements similaires

Variation mensuelle des emplois 2010-2019 (pré-COVID)

| | JANV | FEV | MARS | AVRIL | MAI | JUN | JUIL | AOÛT | SEPT | OCT | NOV | DÉC | Moyenne annuelle | Écart entre le minimum et le maximum | |
|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------------|--------------------------------------|--------|
| | | | | | | | | | | | | | | Nbre | % |
| 2010 | 4 782 | 5 004 | 5 259 | 4 908 | 5 077 | 5 675 | 6 544 | 4 997 | 4 832 | 5 221 | 4 794 | 4 995 | 5 174 | 1 762 | 34% |
| 2019 | 6 966 | 7 377 | 7 188 | 6 202 | 6 368 | 7 050 | 7 634 | 6 570 | 7 087 | 7 252 | 6 591 | 6 590 | 6 906 | 1 432 | 23% |
| Variation # | 2 184 | 2 373 | 1 929 | 1 294 | 1 291 | 1 375 | 1 090 | 1 573 | 2 255 | 2 031 | 1 797 | 1 595 | 1 732 | | |
| Variation % | 45,7% | 47,4% | 36,7% | 26,4% | 25,4% | 24,2% | 16,7% | 31,5% | 46,7% | 38,9% | 37,5% | 31,9% | 33,5% | -18,7% | -11 pp |

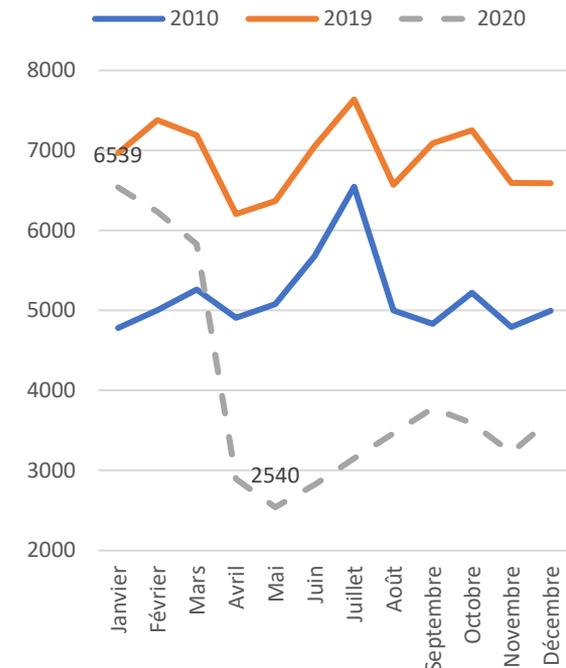
Note: Les cases dont la trame de fond est en BLEU représentent les mois où les emplois se rapprochent ou dépassent la moyenne annuelle. Les données en ROUGE présentent les minimum et maximum.

Pré-COVID:

- Emplois en hausse de 2010 à 2019 (+33,5 % en moyenne)
- Très forte augmentation en septembre, janvier et février.
- Fluctuation saisonnière moins prononcée
- (-18,7 %)
- Demande en dents de scie

COVID:

- Emplois très vulnérables aux impacts de la COVID



Établissements du patrimoine

Variation mensuelle des emplois 2010-2019 (pré-COVID)

| | JANV | FEV | MARS | AVRIL | MAI | JUN | JUIL | AOÛT | SEPT | OCT | NOV | DÉC | Moyenne annuelle | Écart entre le minimum et le maximum | |
|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|-------|------------------|--------------------------------------|-------|
| | | | | | | | | | | | | | | Nbre | % |
| 2010 | 5 284 | 5 432 | 5 495 | 5 484 | 6 055 | 8 100 | 9 436 | 9 296 | 8 718 | 7 024 | 5 874 | 5 450 | 6 804 | 4 152 | 79% |
| 2019 | 6 175 | 6 238 | 6 862 | 6 888 | 8 603 | 10 244 | 10 965 | 11 021 | 9 516 | 8 218 | 7 267 | 6 830 | 8 236 | 4 846 | 78% |
| Variation # | 891 | 806 | 1 367 | 1 404 | 2 548 | 2 144 | 1 529 | 1 725 | 798 | 1 194 | 1 393 | 1 380 | 1 432 | | |
| Variation % | 16,9% | 14,8% | 24,9% | 25,6% | 42,1% | 26,5% | 16,2% | 18,6% | 9,2% | 17,0% | 23,7% | 25,3% | 21,0% | 16,7% | -1 pp |

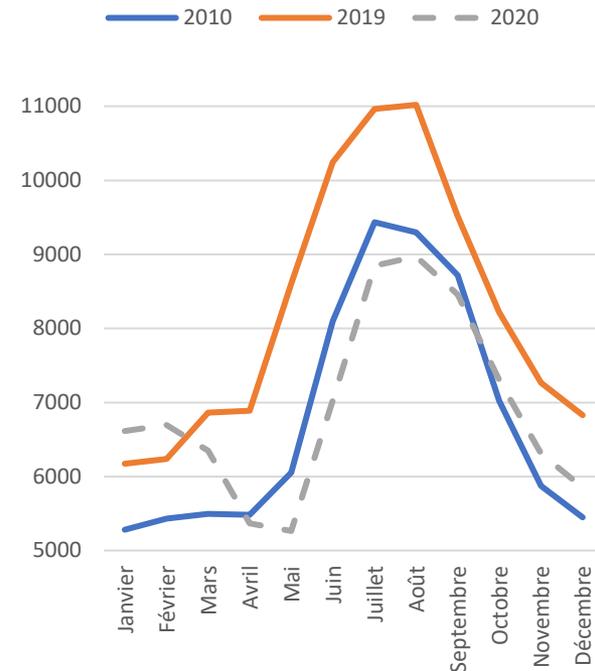
Note: Les cases dont la trame de fond est en **BLEU** représentent les mois où les emplois se rapprochent ou dépassent la moyenne annuelle. Les données en **ROUGE** présentent les minimum et maximum.

Pré-COVID:

- Emplois en augmentation de 2010 à 2019 (+21%)
- Allongement de la demande tant au printemps qu'à l'automne

COVID:

- Courbe COVID similaire aux courbes pré-COVID
- À partir d'octobre, niveau d'emplois commence à dépasser celui de 2010



Parcs d'attractions et salles de jeux électroniques

Variation mensuelle des emplois 2010-2019 (pré-COVID)

| | JANV | FEV | MARS | AVRIL | MAI | JUN | JUIL | AOÛT | SEPT | OCT | NOV | DÉC | Moyenne annuelle | Écart entre le minimum et le maximum | |
|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------------|--------------------------------------|--------|
| | | | | | | | | | | | | | | Nbre | % |
| 2010 | 1 401 | 1 693 | 1 765 | 1 972 | nd | 2 318 | 2 866 | 2 914 | 2 584 | 1 748 | 1 041 | 1 276 | 1 962 | 1 873 | 180% |
| 2019 | 1 607 | 1 552 | 1 643 | 1 935 | 2 212 | 2 823 | 3 471 | 3 069 | 2 935 | 2 115 | 1 510 | 1 378 | 2 188 | 1 961 | 130% |
| Variation # | 206 | -141 | -122 | -37 | 2 212 | 505 | 605 | 155 | 351 | 367 | 469 | 102 | 226 | | |
| Variation % | 14,7% | -8,3% | -6,9% | -1,9% | N/A | 21,8% | 21,1% | 5,3% | 13,6% | 21,0% | 45,1% | 8,0% | 11,5% | 4,7% | -50 pp |

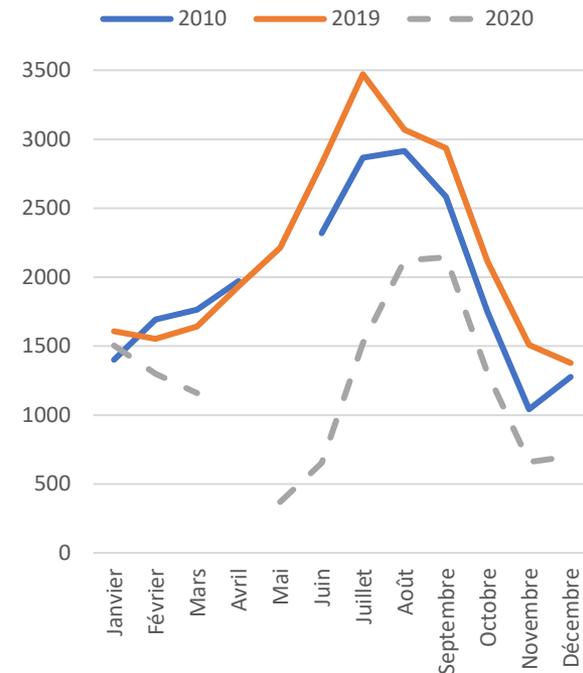
Note: Les cases dont la trame de fond est en **BLEU** représentent les mois où les emplois se rapprochent ou dépassent la moyenne annuelle. Les données en **ROUGE** présentent les minimum et maximum.

Pré-COVID:

- Plus d'emplois en moyenne de 2010 à 2019 (+11,5%) mais moins d'emplois en février, mars et avril
- Augmentation notable des emplois en juin, juillet, octobre et novembre

COVID:

- Courbe similaire au niveau pré-COVID mais niveau d'emploi plus bas.



Autres services de divertissements et de loisirs



Attention: présence de sous-secteurs contre-cycliques!

Variation mensuelle des emplois 2010-2019 (pré-COVID)

| | JANV | FEV | MARS | AVRIL | MAI | JUIN | JUIL | AOÛT | SEPT | OCT | NOV | DÉC | Moyenne annuelle | Écart entre le minimum et le maximum | |
|-------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------------------|--------------------------------------|-------|
| | | | | | | | | | | | | | | Nbre | % |
| 2010 | 24 258 | 25 998 | 25 868 | 26 428 | 27 800 | 30 813 | 32 247 | 31 885 | 31 599 | 29 156 | 24 405 | 25 081 | 27 962 | 7 989 | 33% |
| 2019 | 30 327 | 31 449 | 31 175 | 29 048 | 30 530 | 35 247 | 39 494 | 37 805 | 34 026 | 32 015 | 28 113 | 28 553 | 32 315 | 11 381 | 40% |
| Variation # | 6 069 | 5 451 | 5 307 | 2 620 | 2 730 | 4 434 | 7 247 | 5 920 | 2 427 | 2 859 | 3 708 | 3 472 | 4 354 | | |
| Variation % | 25,0% | 21,0% | 20,5% | 9,9% | 9,8% | 14,4% | 22,5% | 18,6% | 7,7% | 9,8% | 15,2% | 13,8% | 15,6% | 42,5% | +7 pp |

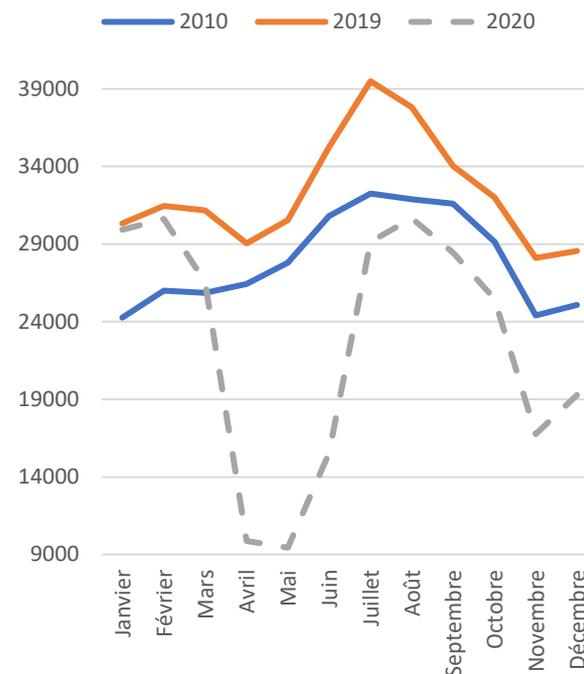
Note: Les cases dont la trame de fond est en **BLEU** représentent les mois où les emplois se rapprochent ou dépassent la moyenne annuelle. Les données en **ROUGE** présentent les minimum et maximum.

Pré-COVID:

- Plus d'emplois en moyenne (+15,6%)
- Écart entre le minimum et le maximum en augmentation, donc plus de saisonnalité
- Fluctuation saisonnière plus prononcée (augmentation des emplois en juillet et août et de janvier à mars)

COVID:

- Emplois plus bas tous les mois qu'en 2010 et 2019



Section 2:

Section 2: Portrait selon les niveaux de compétences

On examine:

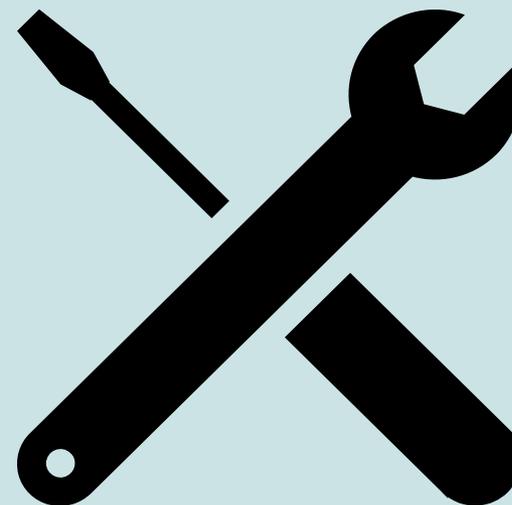
- l'ampleur de la saisonnalité des emplois en fonction du niveau de compétences requis pour exercer un métier/une profession et ce, par secteur du tourisme et par catégories d'emplois.
- les causes des difficultés de recrutement et du roulement, y compris le rôle que joue la saisonnalité à l'égard de ces deux dynamiques (ces informations n'incluent pas le secteur de l'hôtellerie)



L'analyse par compétences présentée ici est basée sur les niveaux de compétences généralement requis pour exercer une profession selon Statistique Canada. Ils comportent quatre catégories:

- Formation en cours d'emploi
- Formation de niveau secondaire ou une formation spécifique à la profession, ou les deux
- Formation collégiale ou un programme d'apprentissage
- Formation universitaire (et les postes de direction)

Deux outils de classement des professions selon les compétences



Catégories d'emplois selon Statistique Canada : elles peuvent faciliter les réflexions sur la transférabilité des compétences de même niveau vers une autre industrie .

Par exemple, un travailleur exerçant une profession nécessitant une formation collégiale en vente et services n'aura pas nécessairement des compétences facilement transférables pour occuper une formation collégiale en lien avec les ressources naturelles.

Affaires – finance et administration

Secteur de la santé

Enseignement-droit et services sociaux-communautaires et gouvernementaux

Vente et services

Métiers-transport-machinerie et domaines apparentés

Ressources naturelles-agriculture et production connexe

Fabrication et services d'utilité publique

Les professions dont les compétences sont acquises en cours d'emploi: 29 745 travailleurs dans les secteurs étudiés dont 61 % sont saisonniers

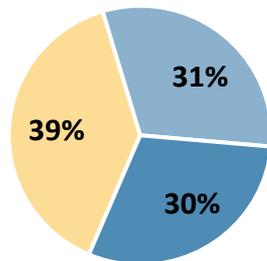
PRINCIPALES PROFESSIONS

Caissiers
 Serveurs au comptoir/aides de cuisine
 Opérateurs et préposés au sports, loisirs et dans les parcs d'attraction
 Préposés à l'entretien ménager
 Concierges et surintendants d'immeubles
 Autre personnel de soutien en service
 Manœuvres en aménagement paysager et entretien de terrains

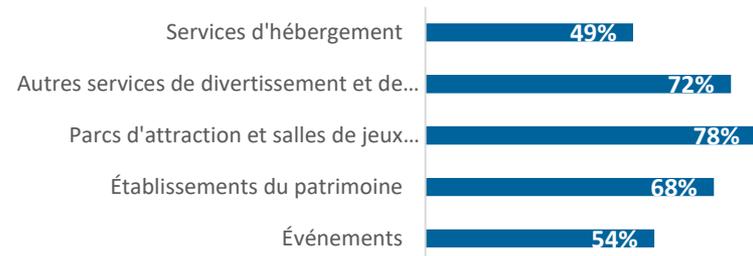
Exemples d'autres appellations spécifiques au tourisme:

+ Préposés à la fabrication de neige, préposés à la boutique de location, préposés au montage/démontage (fest.) et opérateurs de dameuse

■ À l'année ■ Saisonniers temps plein ■ Saisonniers temps partiel



% d'emplois saisonniers



Concernant les secteurs en loisirs et divertissements et hébergement en nature:

- Dans les secteurs du ski et des parcs d'attractions, certaines professions sont majoritairement l'apanage des jeunes et des étudiants, ce qui n'est pas le cas pour les autres
- Elles présentent les plus grandes difficultés de recrutement et de rétention
- Le roulement durant la haute saison est très élevé
- Elles comptent les plus hauts taux de travailleurs qui ne reviennent pas la saison suivante
- La saisonnalité est pointée du doigt comme principale cause des difficultés de recrutement
- Les autres facteurs qui font obstacles au recrutement et à la rétention sont la rémunération trop faible, le manque de candidats qualifiés et le fait de ne pouvoir travailler assez d'heures pour se qualifier à l'assurance emploi. Pour les préposés à la fabrication de neige et les opérateurs de dameuse, la pénibilité du travail sont des obstacles majeurs.

La saisonnalité dans les professions dont les compétences sont acquises en emploi

| | Événements | Établissements du patrimoine | Parcs d'attractions et salles de jeux électroniques | Autres services de divertissements et de loisirs | Services d'hébergement | |
|---|-----------------------------|------------------------------|---|--|------------------------------|-----------------------------|
| Vente et services | 1 400/54 % (16%/38%) | 1 295/67 % (36%/31%) | 965/79 % (37%/42%) | 7 750/68 % (27%/41%) | 1 380/67 % (24%/23%) | |
| Métiers-transport-machinerie et domaines apparentés | 30/100 % (33%/67%) | 40/67 % (67%/0%) | 10/50 % (0%/50%) | 120/52 % (26%/26%) | 70/85 % (71%/14%) | |
| Ressources naturelles-agriculture et production connexe | 10/0% (0%/0%) | 355/75% (64%/11%) | 15/0% (0%/0%) | 3 380/84 % (58%/26%) | 440/83 % (64%/19%) | |
| Fabrication et services d'utilité publique | 10/0% (0%/0%) | 10/0 % (0%/0%) | - | 45/69 % (57%/14%) | 10/0 % (0%/0%) | |
| TOTAL NIVEAU D | 1 440/54 % (16%/38%) | 1 700/68 % (42%/26%) | 990/78 % (36%/42%) | 11 291/72 % (36%/36%) | 14 320/49 % (26%/23%) | 29 745/61% (31%/30%) |

Comment lire ce tableau: Il y a 1 440 emplois en vente et services dans le secteur des Événements; 54% de ces emplois sont saisonniers comprenant 16% d'emplois saisonniers à temps plein et 38 % d'emplois saisonniers à temps partiel.

Tableau ci-dessus ↑

Les emplois sont très fortement saisonniers dans tous les secteurs du tourisme étudiés, en particulier les parcs d'attractions (78 %), les autres services de divertissements et de loisirs (72 %) et les établissements du patrimoine (68 %).

Tableau ci-contre →

Les emplois sont principalement dans la catégorie Vente et services (6 professions principales) et dans la catégorie Ressources naturelles (1 profession se démarque).

Principales professions

| Vente et services |
|---|
| 6611 Caissiers |
| 6711 Serveurs au comptoir, aides de cuisine et personnel de soutien assimilé |
| 6722 Opérateurs et préposés aux sports, aux loisirs et dans les parcs d'attractions |
| 6731 Préposés à l'entretien ménager et au nettoyage - travaux léger |
| 6733 Concierges et surintendants d'immeubles |
| 6742 Autre personnel de soutien en service, n.c.a. |

| Ressources naturelles-agriculture et production connexe |
|---|
| 8612 Manœuvres en aménagement paysager et en entretien des terrains |

PROFESSIONS DONT LES COMPÉTENCES SONT ACQUISES EN EMPLOI (LE SECTEUR DE L'HÔTELLERIE N'EST PAS INCLUS DANS CES INFORMATIONS)

Principaux indicateurs

| PROFESSIONS STRATÉGIQUES | Nombre de postes stratégiques | TEMPS PLEIN | TR1 | TR2 | POSTES VACANTS 2018 | POSTES À COMBLER 2019 | DIFFIC. PRÉVUES | 15-24 ans | 25-54 ans | 55 ans ou plus |
|---|-------------------------------|-------------|---------------|---------------|---------------------|-----------------------|-----------------|---------------|-----------|----------------|
| Préposé à l'entretien du site/des bâtiments | 2 730 | 88 % | 30 %* | 28 % | 17 %* | 34 % | 66 % | 27 %* | 49 % | 24 % |
| Préposé à l'entretien ménager | 845 | 47 %* | 28 %* | 45 %* | 17 %* | 64 %** | 87 % | 13 %* | 47 % | 40 %* |
| Préposé à l'entretien des blocs sanitaires et autres aires de services | 460 | 84 % | 21 %* | 41 %* | 18 %* | 48 % | 73 % | 24 % | 40 % | 36 % |
| Préposé au montage/démontage (fest.) | 370 | 49 %* | 15 %** | 58 %* | 5 %** | 59 %* | 57 % | 21 %** | 70 % | 9 %** |
| Préposé aux manèges, aux glissades, aux remontées mécaniques (parcs d'attraction) | 60 | 47% | 43% | 67% | nd | nd | NAP | 95% | 0 % | 5% |
| Opérateur de dameuses (ski) | 95 | 72 %* | 15 %** | 44 %** | 9 %** | 2 % | 100 % | 2 %** | 70 % | 28 % |
| Préposé aux remontées mécaniques (ski) | 720 | 49 %** | 40 %** | 53 % | 15 %* | 36 %** | 85 % | 50 %** | 40 % | 10 %* |
| Préposé à la fabrication de neige (ski) | 220 | 79 %* | 38 %** | 52 %** | 29 %* | 39 %** | 96 % | 34 %* | 53 % | 13 %* |
| Préposé à la boutique de location / technicien à la réparation d'équipement (ski) | 50 | 25 %** | 31 %** | 80 % | 14 %** | 239 %** | 88 % | 47 %** | 39 % | 14 % |

- Certaines de ces professions, notamment dans les secteurs du ski et des parcs d'attraction, s'appuient très fortement sur les jeunes pour combler ces postes.
- Ces professions présentent de très grandes difficultés de recrutement.
- Le roulement, qu'il soit d'une haute saison à une autre ou au sein même de la saison, est très élevé.



TR1: Taux de roulement moyen de profession durant l'année ou la saison

TR2: Taux de roulement d'une saison à l'autre

Postes vacants: Proportion des postes qui sont demeurés vacants pendant une période suffisamment longue en 2018 pour nuire aux opérations

PROFESSIONS DONT LES COMPÉTENCES SONT ACQUISES EN EMPLOI (LE SECTEUR DE L'HÔTELLERIE N'EST PAS INCLUS DANS CES INFORMATIONS)

Causes de difficultés de RECRUTEMENT

| PROFESSIONS STRATÉGIQUES | Travail trop exigeant ou trop stressant | Horaire atypique | Rareté de main-d'oeuvre | Manque de candidats qualifiés | Pas assez d'heures de travail | Pas assez de semaines de travail pour se qualifier à l'AE | Travail saisonnier | Rémunération trop faible | Moins de jeunes et d'étudiants qu'avant | Compétition entre entreprises du même secteur | Compétition d'entreprises d'autres secteurs |
|---|---|------------------|-------------------------|-------------------------------|-------------------------------|---|--------------------|--------------------------|---|---|---|
| Préposé à l'entretien du site/des bâtiments | 17 % | 26 % | 55 % | 23 % | 5 % | 32 % | 61 % | 42 % | 8 % | 16 % | 11 % |
| Préposé à l'entretien ménager | 14 % | 36 % | 67 % | 10 % | 16 % | 25 % | 52 % | 28 % | 8 % | 7 % | 7 % |
| Préposé à l'entretien des blocs sanitaires et autres aires de services | 9 % | 44 % | 60 % | 25 % | 12 % | 34 % | 65 % | 17 % | 25 % | 14 % | 11 % |
| Préposé au montage/démontage (fest.) | 14% | 42% | 56% | 16% | 36% | 44% | 32% | 28% | 34% | 10% | 6% |
| Préposé aux manèges, aux glissades (parcs d'attraction) | nd | nd | nd | nd | nd | nd | nd | nd | nd | nd | nd |
| Opérateur de dameuses (ski) | 28 % | 0 % | 72 % | 100 % | n/d | 28 % | 0 % | 100 % | 0 % | 72 % | 0 % |
| Préposé aux glissades, aux remontées mécaniques (ski) | 0 % | 45 % | 53 % | 0 % | n/d | 60 % | 55 % | 70 % | 27 % | 3 % | 12 % |
| Préposé à la fabrication de neige (ski) | 87 % | 84 % | 47 % | 44 % | n/d | 27 % | 40 % | 20 % | 0 % | 11 % | 0 % |
| Préposé à la boutique de location / technicien à la réparation d'équipement (ski) | 0 % | 18 % | 51 % | 18 % | n/d | 24 % | 49 % | 35 % | 14 % | 22 % | 14 % |

- La saisonnalité est pointée du doigt comme étant la principale source des difficultés de recrutement pour toutes ces professions.
- D'autres facteurs sont aussi en jeu comme la rémunération trop faible, le manque de candidats qualifiés et le fait de ne pouvoir travailler assez d'heures pour se qualifier à l'assurance-emploi.
- La pénibilité du travail ressort très fort pour les préposés à la fabrication de neige et les opérateurs de dameuse.

PROFESSIONS DONT LES COMPÉTENCES SONT ACQUISES EN EMPLOI
(LE SECTEUR DE L'HÔTELLERIE N'EST PAS INCLUS DANS CES INFORMATIONS)

Causes de difficultés de RÉTENTION (départs et non-retours)

| PROFESSIONS STRATÉGIQUES | Travail trop exigeant ou trop stressant | Horaire atypique | Employés ne répondent pas aux attentes du poste | Pas assez d'heures de travail | Rémunération trop faible | Problèmes de transport | Travail saisonnier remplacé par un travail à l'année | Meilleure offre d'une entreprise du même secteur | Meilleure offre d'une entreprise d'un autre secteur | Retraite | Le retour aux études |
|---|---|------------------|---|-------------------------------|--------------------------|------------------------|--|--|---|----------|----------------------|
| Préposé à l'entretien du site/des bâtiments | 7 % | 12 % | 24 % | 6 % | 12 % | 3 % | 23 % | 5 % | 15 % | 7 % | 6 % |
| Préposé à l'entretien ménager | 17 % | 15 % | 32 % | 18 % | 1 % | 13 % | 31 % | 8 % | 6 % | 6 % | 7 % |
| Préposé à l'entretien des blocs sanitaires et autres aires de services | 15 % | 19 % | 20 % | 3 % | 17 % | 5 % | 27 % | 3 % | 21 % | 8 % | 9 % |
| Préposé au montage/démontage (fest.) | 18% | Nd | 7% | 13% | 44% | 6% | 27% | 0% | 0% | nd | 0% |
| Préposé aux manèges, aux glissades, aux remontées mécaniques (parcs d'attraction) | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 100 % | 100 % | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Opérateur de dameuses (ski) | 5 % | 5 % | 0 % | 13 % | 27 % | 0 % | 30 % | 10 % | 40 % | | |
| Préposé aux glissades, aux remontées mécaniques (ski) | 0 % | 21 % | 11 % | 23 % | 30 % | 6 % | 65 % | 14 % | 35 % | | |
| Préposé à la fabrication de neige (ski) | 56 % | 48 % | 3 % | 23 % | 47 % | 0 % | 23 % | 0 % | 3 % | | |
| Préposé à la boutique de location / technicien à la réparation d'équipement (ski) | 0 % | 27 % | 0 % | 63 % | 0 % | 0 % | 27 % | 0 % | 0 % | | |

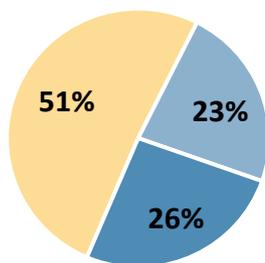
- Encore une fois, la saisonnalité est le dénominateur commun à toutes les professions comme une des principales raisons avancées par les employeurs pour expliquer le roulement de personnel.
- Dépendamment des professions, d'autres causes sont avancées, comme le travail trop stressant (fabrication de neige), la rémunération trop faible et le fait que les employés n'ont pas répondu aux exigences du poste (entretien ménager, entretien du site/des bâtiments).

Les professions qui exigent généralement des compétences de niveau secondaire : 24 085 travailleurs dans les secteurs étudiés dont 49 % sont saisonniers

PRINCIPALES PROFESSIONS

Barman/barmaids
Réceptionnistes d'hôtel
Serveurs d'aliments et boissons
Guides touristiques et guides itinérants*
Guides d'activités récréatives et sportives de plein air*
Autres préposés aux services d'information et au service à la clientèle
+Exemples d'autres appellations spécifiques au tourisme:
Guide/assistant guide de tourisme d'aventure, guide de chasse/pêche

■ À l'année ■ Saisonniers temps plein ■ Saisonniers temps partiel



% d'emplois saisonniers



Concernant les secteurs en loisirs et divertissements et hébergement en nature:

- Les jeunes et les étudiants sont fortement représentés chez les préposés au service à la clientèle et les guides d'aventure. Il y a aussi un noyau important de 25-54 ans chez les guides d'aventure et les préposés au service à la clientèle. On compte une forte proportion de guides de chasse/pêche qui ont 55 ans et plus.
- Le roulement (durant la haute saison et d'une haute saison à l'autre) est comparativement faible sauf pour les préposés au service à la clientèle.
- Le manque de compétences de la main-d'œuvre est au cœur des difficultés de recrutement et de rétention pour les guides d'aventure et les guides de chasse/pêche.
- La saisonnalité et le fait de ne pouvoir travailler assez de semaines pour se qualifier à l'assurance emploi sont aussi des facteurs majeurs aux difficultés de recrutement et de rétention.

* Au Québec, les formations visant les guides touristiques et les guides d'activités récréatives et de plein air sont de niveau collégial.

La saisonnalité dans les professions dont les compétences sont de niveau secondaire

| | Événements | Établissements du patrimoine | Parcs d'attractions et salles de jeux électroniques | Autres services de divertissements et de loisirs | Services d'hébergement | |
|--|---------------------------------|---------------------------------|---|--|----------------------------------|----------------------------------|
| Affaires – finance et administration | 310/44 % (13%/31%) | 440/56 % (32%/24%) | 85/26 % (13%/13%) | 2 110/49 % (16%/33%) | 1 130/42 % (28%/14%) | |
| Secteur de la santé | 10/0% (0%/0%) | 20/50 % (50%/0%) | | 40/72 % (29%/43%) | 90/47 % (26%/21%) | |
| Enseignement-droit et services sociaux-communautaires et gouvernementaux | | 205/66 % (48%/18%) | 25/100 % (0%/100%) | 315/66 % (30%/36%) | 270/52%/32% | |
| Vente et services | 565/53 % (10%/43%) | 1 370/66 % (41%/25%) | 225/75 % (28%/47%) | 5 110/61 % (26%/35%) | 10 500/37 % (18%/19%) | |
| Métiers-transport-machinerie et domaines apparentés | 75/60 % (20%/40%) | 165/76 % (68%/8%) | - | 510/60 % (30%/30%) | 240/55 % (38%/17%) | |
| Ressources naturelles-agriculture et production connexe | 10/0% (0%/0%) | 20/100 % (100%/0%) | - | 115/86 % (18%/68%) | 15/66 % (33%/33%) | |
| Fabrication et services d'utilité publique | - | 30/100 % (0%/100%) | - | 55/75 % (25%/50%) | 30/0 % (0%/0%) | |
| TOTAL NIVEAU C | 9 790/50 % (11%/39%) | 2 250/64 % (41%/23%) | 335/61 % (23%/39%) | 8 255/59 % (24%/35%) | 12 275/49 % (23%/26%) | 24 085/49 % (23%/26%) |

Tableau ci-dessus ↑

Les secteurs où les pourcentages de travailleurs qui occupent des professions de niveau C de façon saisonnière sont les plus élevés : établissements du patrimoine (64 %) et autres services de divertissements et de loisirs (59 %).

Certaines catégories et secteurs comptent passablement plus d'emplois saisonniers à temps partiel, ce qui peut s'expliquer en partie par le recours plus important aux jeunes et étudiants (le tourisme étant reconnu pour offrir aux jeunes des opportunités d'entrée sur le marché du travail).

Tableau ci-contre →

Les emplois qui nécessitent habituellement une formation de niveau secondaire ou spécifique à la profession (niveau C) sont principalement dans la catégorie Vente et services (8 professions principales) et dans la catégorie Affaires – finance et administration (3 professions se démarquant).

Principales professions

| Vente et services |
|--|
| 6421 Vendeurs - commerce de détail |
| 6512 Barmans/barmaids |
| 6525 Réceptionnistes d'hôtel |
| 6513 Serveurs d'aliments et de boissons |
| 6531 Guides touristiques et guides itinérants |
| 6532 Guides d'activités récréatives et sportives de plein air |
| 6541 Agents de sécurité et personnel assimilé des services de sécurité |
| 6552 Autres préposés aux services d'information et aux services à la clientèle |

| Affaires – finance et administration |
|---|
| 1414 Réceptionnistes |
| 1411 Employés de soutien de bureau généraux |
| 1431 Commis à la comptabilité et personnel assimilé |

PROFESSIONS DONT LES COMPÉTENCES SONT PRINCIPALEMENT DE NIVEAU SECONDAIRE (LE SECTEUR DE L'HÔTELLERIE N'EST PAS INCLUS DANS CES INFORMATIONS)

Principaux indicateurs

| PROFESSIONS STRATÉGIQUES | Nombre de postes stratégiques | TEMPS PLEIN | TR1 | TR2 | POSTES VACANTS 2018 | POSTES À COMBLER 2019 | DIFFIC. PRÉVUES | 15-24 ans | 25-54 ans | 55 ans ou plus |
|--|-------------------------------|-------------|-------|-------|---------------------|-----------------------|-----------------|-----------|-----------|----------------|
| Préposé au service à la clientèle | 4 845 | 69 % | 24 % | 41 % | 11 % | 50 % | 65 % | 46 % | 37 % | 17 % |
| Guide/assistant-guide de tourisme d'aventure | 1 125 | 57 % | 17 %* | 29 %* | 9 %* | 39 % | 61 % | 40 % | 58 % | 2%** |
| Guide de chasse/de pêche (pourvoiries) | 320 | 88 %* | 9 %* | 19 %* | 16 %* | 27 % | 69 % | 11 %* | 52 % | 37%* |

Causes des difficultés de recrutement

| PROFESSIONS STRATÉGIQUES | Travail trop exigeant ou trop stressant | Horaire atypique | Rareté de main-d'oeuvre | Manque de candidats qualifiés | Pas assez d'heures de travail | Pas assez de semaines de travail pour se qualifier à l'AE | Travail saisonnier | Rémunération trop faible | Moins de jeunes et d'étudiants qu'avant | Compétition entre entreprises du même secteur | Compétition d'entreprises d'autres secteurs |
|--|---|------------------|-------------------------|-------------------------------|-------------------------------|---|--------------------|--------------------------|---|---|---|
| Préposé au service à la clientèle | 6 % | 43 % | 51 % | 27 % | 15 % | 37 % | 43 % | 28 % | 31 % | 15 % | 16 % |
| Guide/assistant-guide de tourisme d'aventure | 14 % | 37 % | 37 % | 63 % | 10 % | 47 % | 54 % | 29 % | 15 % | 22 % | 10 % |
| Guide de chasse/de pêche | 19 % | 23 % | 65 % | 69 % | n/d | 27 % | 48 % | 16 % | n/a | n/a | 11 % |

La saisonnalité est au cœur des difficultés de recrutement

Le manque de candidats qualifiés est cité comme cause importantes des difficultés de recrutement chez les guides

Le fait de ne pas pouvoir travailler assez de semaines pour se qualifier à l'assurance-emploi est aussi un enjeu.



TR1: Taux de roulement moyen de profession durant l'année ou la saison

TR2: Taux de roulement d'une saison à l'autre

Postes vacants: Proportion des postes qui sont demeurés vacants pendant une période suffisamment longue en 2018 pour nuire aux opérations

PROFESSIONS DONT LES COMPÉTENCES SONT PRINCIPALEMENT DE NIVEAU SECONDAIRE
(LE SECTEUR DE L'HÔTELLERIE N'EST PAS INCLUS DANS CES INFORMATIONS)

Raison des départs et des non retours

| PROFESSIONS STRATÉGIQUES | Travail trop exigeant ou trop stressant | Horaire atypique | Employés ne répondent pas aux attentes du poste | Pas assez d'heures de travail | Rémunération trop faible | Problèmes de transport | Travail saisonnier remplacé par un travail à l'année | Meilleure offre d'une entreprise du même secteur | Meilleure offre d'une entreprise d'un autre secteur | Retraite | Le retour aux études |
|--|---|------------------|---|-------------------------------|--------------------------|------------------------|--|--|---|----------|----------------------|
| Préposé au service à la clientèle | 5 % | 16 % | 15 % | 9 % | 15 % | 5 % | 30 % | 5 % | 11 % | 8 % | 12 % |
| Guide/assistant-guide de tourisme d'aventure | 16 % | 24 % | 31 % | 5 % | 18 % | 5 % | 31 % | 2 % | 19 % | 0 % | 15 % |
| Guide de chasse/de pêche (pourvoires) | 31 % | 12 % | 40 % | 5 % | 5 % | 0 % | 10 % | 10 % | 5 % | 4 % | |

La saisonnalité et le fait que les employés ne répondent pas aux attentes du poste sont vus comme étant les principales causes des difficultés de rétention.

Les professions qui exigent généralement des compétences de niveau collégial : 37 535 travailleurs dans les secteurs étudiés dont 56 % sont saisonniers

PRINCIPALES PROFESSIONS

Planificateurs de congrès et d'événements

Personnel technique des musées et des galeries d'art

Cuisiniers, chefs de cuisine*

Animateurs et responsables de programmes de sports, de loisirs et de conditionnement physique

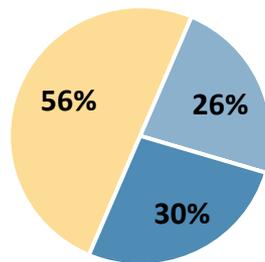
+Exemples d'autres appellations spécifiques au tourisme:

Guides, animateurs ou interprètes

Sauveteurs

Mécaniciens de remontées mécaniques

■ À l'année ■ Saisonniers temps plein ■ Saisonniers temps partiel



% d'emplois saisonniers



Concernant les secteurs en loisirs et divertissements et hébergement en nature:

- Beaucoup de postes occupés par les jeunes, notamment ceux de guides/animateurs/interprètes, sauveteurs et moniteurs de ski.
- Saisonnalité au cœur des difficultés de rétention et de recrutement.

* Au Québec, les formations visant les cuisiniers et les chefs de cuisine sont principalement de niveau secondaire.

La saisonnalité dans les professions dont les compétences sont de niveau collégial

| | Événements | Établissements du patrimoine | Parcs d'attractions et salles de jeux électroniques | Autres services de divertissements et de loisirs | Services d'hébergement | |
|--|----------------------------|------------------------------|---|--|----------------------------|-----------------------------|
| Affaires – finance et administration | 1 670/30% (6%/14%) | 715/23% (20%/3%) | 60/33% (33%/0%) | 1 235/35% (22%/13%) | 965/23% (18%/5%) | |
| Sciences naturelles et appliquées et domaines apparentées | 45/75% (50%/25%) | 375/40% (40%/0%) | 30/0% (0%/0%) | 480/52% (39%/13%) | 80/44% (33%/11%) | |
| Secteur de la santé | 20/0% (0%/0%) | 15/0% (0%/0%) | - | 135/41% (13%/28%) | 160/36% (8%/28%) | |
| Enseignement-droit et services sociaux-communautaires et gouvernementaux | 35/22%/22% | 45/40% (20%/20%) | 10/0% (0%/0%) | 525/67% (32%/35%) | 85/71% (24%/47%) | |
| Arts-culture-sports et loisirs | 1 120/46% (19%/27%) | 1 605/52% (28%/24%) | 290/72% (32%/40%) | 18 030/66% (23%/43%) | 2 090/88% (59%/29%) | |
| Vente et services | 175/29% (29%/0%) | 280/38% (25%/13%) | 195/58% (25%/35%) | 1 820/61% (34%/27%) | 3 605/29% (18%/11%) | |
| Métiers-transport-machinerie et domaines apparentés | 125/13% (13%/0%) | 215/45% (39%/6%) | 70/25% (25%/0%) | 700/38% (30%/8%) | 255/39% (28%/11%) | |
| Ressources naturelles-agriculture et production connexe | - | 55/60% (60%/0%) | - | 155/54% (42%/12%) | 30/29% (29%/0%) | |
| Fabrication et services d'utilité publique | 15/0% (0%/0%) | - | - | 20/100 (100%/0%) | - | |
| TOTAL NIVEAU B | 3 205/36% (18%/18%) | 3 305/43% (28%/15%) | 655/59% (28%/31%) | 23 100/63% (25%/38%) | 7 270/47% (31%/16%) | 37 535/56% (26%/30%) |

Tableau ci-dessus ↑

Les secteurs où les pourcentages de travailleurs qui occupent des professions de niveau collégial de façon saisonnière sont les plus élevés : autres services de divertissement et de loisirs (63 %), parcs d'attraction (59%) et services d'hébergement (47%).

Tableau ci-contre →

Les emplois qui nécessitent habituellement une formation de niveau collégial sont principalement en Vente et services , Arts-culture-sports et loisirs et Affaires-finance et administration.

Principales professions

| Vente et services |
|-------------------|
| 6325 Cuisiniers |

| Affaires, finance et administration |
|--|
| 1226 Planificateurs de congrès et d'événements |

| Arts, culture et loisirs |
|--|
| 5212 Personnel technique des musées et des galeries d'art |
| 5254 animateurs et responsables de programmes de sports, de loisirs et de conditionnement physique |

PROFESSIONS DONT LES COMPÉTENCES SONT PRINCIPALEMENT DE NIVEAU COLLÉGIAL
(LE SECTEUR DE L'HÔTELLERIE N'EST PAS INCLUS DANS CES INFORMATIONS)



Principaux enjeux

| PROFESSIONS STRATÉGIQUES | NOMBRE DE POSTES | TEMPS PLEIN | TR1 | TR2 | POSTES VACANTS 2018 | POSTES À COMBLER 2019 | DIFFIC. PRÉVUES | 15-24 ans | 25-54 ans | 55 ans ou plus |
|--|------------------|-------------|--------|--------|---------------------|-----------------------|-----------------|-----------|-----------|----------------|
| Guide, animateur ou interprète | 3 640 | 59 %* | 14 %* | 40 %* | 7 %* | 42 % | 70 % | 61 %* | 30 % | 9 %** |
| Cuisinier/aide-cuisinier | 1 805 | 66 %* | 28 %* | 37 %* | 20 %* | 50 %* | 85 % | 28 %* | 60 % | 12 %* |
| Surveillant sauveteur ou assistant sauveteur | 750 | 72 %* | 22 %* | 51 % | 12 %* | 52 % | 78 % | 84 %* | 15 % | 1 %** |
| Mécanicien de remontées mécaniques (ski) | 95 | 66 %** | 6 %** | 17 %** | 16 %** | 6 % | 100 % | 24 %** | 50 % | 26 % |
| Moniteur de ski/de planche à neige (ski) | 1775 | 8 %** | 11 %** | 40 %** | 6 %* | 62 %* | 88 % | 62 %** | 32 % | 6 %** |
| Patrouilleur (ski) | 200 | 4 %** | 1 %** | 4 %** | nd | nd | NAP | 1 %** | 88 % | 11 % |
| Coordonnateur d'événements (fest.) | 530 | 72 % | 39 %* | 41 %** | 14 %** | 28 % | 58 % | 17 %* | 73 % | 6 %** |

Causes des difficultés de recrutement

| PROFESSIONS STRATÉGIQUES | Travail trop exigeant ou trop stressant | Horaire atypique | Rareté de main-d'oeuvre | Manque de candidats qualifiés | Pas assez d'heures de travail | Pas assez de semaines de travail pour se qualifier à l'AE | Travail saisonnier | Rémunération trop faible | Moins de jeunes et d'étudiants qu'avant | Compétition entre entreprises du même secteur | Compétition d'entreprises d'autres secteurs |
|--|---|------------------|-------------------------|-------------------------------|-------------------------------|---|--------------------|--------------------------|---|---|---|
| Guide, animateur ou interprète | 5 % | 22 % | 32 % | 47 % | 15 % | 22 % | 44 % | 41 % | 50 % | 8 % | 13 % |
| Cuisinier/aide-cuisinier | 17 % | 30 % | 64 % | 44 % | 9 % | 24 % | 37 % | 16 % | 6 % | 30 % | 17 % |
| Surveillant sauveteur ou assistant sauveteur | 2 % | 13 % | 54 % | 54 % | 5 % | 3 % | 19 % | 7 % | 25 % | 17 % | 19 % |
| Mécanicien (ski) | 0 % | 28 % | 28 % | 100 % | n/d | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % |
| Moniteur de ski/de planche à neige (ski) | 2 % | 32 % | 53 % | 44 % | n/d | 25 % | 55 % | 32 % | 41 % | 13 % | 16 % |
| Patrouilleur (ski) | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | n/d | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % |
| Coordonnateur d'événements (fest.) | 28 % | 34 % | 53 % | 8 % | 2 % | 6 % | 23 % | 53 % | 24 % | 2 % | 19 % |

Des difficultés de recrutement très élevées attribuables en grande partie au manque de candidats qualifiés et à la saisonnalité.

Causes de difficultés de rétention (départs et non retours)

| PROFESSIONS STRATÉGIQUES | Travail trop exigeant ou trop stressant | Horaire atypique | Employés ne répondent pas aux attentes du poste | Pas assez d'heures de travail | Rémunération trop faible | Problèmes de transport | Travail saisonnier remplacé par un travail à l'année | Meilleure offre d'une entreprise du même secteur | Meilleure offre d'une entreprise d'un autre secteur | Retraite | Le retour aux études |
|--|---|------------------|---|-------------------------------|--------------------------|------------------------|--|--|---|----------|----------------------|
| Préposé au service à la clientèle | 5 % | 16 % | 15 % | 9 % | 15 % | 5 % | 30 % | 5 % | 11 % | 8 % | 12 % |
| Guide, animateur ou interprète | 2 % | 4 % | 6 % | 14 % | 9 % | 2 % | 36 % | 3 % | 12 % | 3 % | 23 % |
| Cuisinier/aide-cuisinier | 22 % | 19 % | 18 % | 19 % | 19 % | 7 % | 26 % | 10 % | 13 % | 7 % | 2 % |
| Mécanicien de remontées mécaniques (ski) | 10 % | 14 % | Nd | Nd | 66 % | Nd | 59 % | 4 % | 74 % | | |
| Moniteur de ski/de planche à neige (ski) | 22 % | 39 % | 4 % | 28 % | 37 % | 14 % | 75 % | Nd | 10 % | | |
| Patrouilleur (ski) | 22 % | Nd | Nd | Nd | Nd | Nd | Nd | Nd | Nd | | |
| Coordonnateur d'événements (fest.) | 11 % | Nd | 5 % | 9 % | 17 % | 5 % | 14 % | 5 % | 15 % | Nd | 11 % |

Le roulement d'une saison à l'autre est très élevé pour toutes ces professions sauf pour les mécaniciens. La saisonnalité est au cœur des causes du roulement de personnel. Dans le cas des mécaniciens, la compétitivité des conditions d'emploi est un enjeu très important.

Il y a aussi des difficultés particulières de roulement durant la saison pour les cuisiniers, les sauveteurs et les coordonnateurs d'événements.

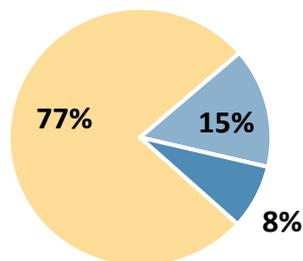
Les professions de gestion et celles qui exigent généralement des compétences de niveau universitaire

16 875 travailleurs dans les secteurs étudiés dont 23 % sont saisonniers

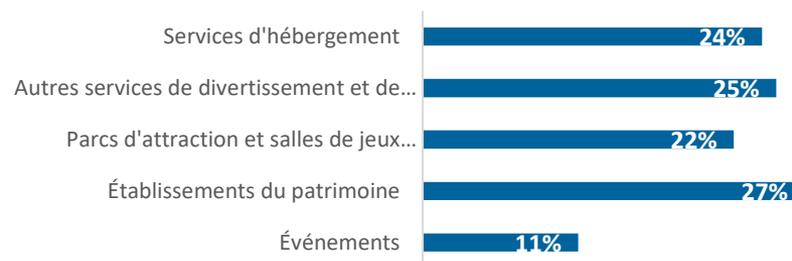
PRINCIPALES PROFESSIONS

Directeurs des services d'hébergement
Directeurs de programmes et de services de sports, de loisirs et de conditionnement physique
Directeurs de la restauration et des services alimentaires
Directeurs du service à la clientèle et des services personnels
Professionnels en publicité, en marketing et en relations publiques

■ À l'année ■ Saisonniers temps plein ■ Saisonniers temps partiel



% d'emplois saisonniers



Concernant les secteurs en loisirs et divertissements et hébergement en nature:

- Le manque de candidats qualifiés et la saisonnalité sont au cœur des difficultés de recrutement pour les professions de niveau A, lesquelles s'appuient surtout sur une main-d'oeuvre d'expérience (25 ans et plus).
- Le roulement est relativement faible. Les raisons avancées pour expliquer le roulement ne sont pas les mêmes d'une profession à l'autre. On mentionne entre autres le travail stressant, les qualifications, la saisonnalité, le manque de compétitivité des conditions d'emploi.

Les professions de gestion et celles qui exigent généralement des compétences de niveau universitaire (16 874 travailleurs, 23 % sont saisonniers)

| | Événements | Établissements du patrimoine | Parcs d'attractions et salles de jeux électroniques | Autres services de divertissement et de loisirs | Services d'hébergement | |
|---|---------------------------|------------------------------|---|---|----------------------------|----------------------------|
| Gestion | 1 135/14% (10%/4%) | 940/13% (9%/4%) | 70/25% (25%/0%) | 4 030/25% (19%/6%) | 5 405/22% (17%/5%) | |
| Affaires – finance et administration | 515/25% (12%/13%) | 435/6% (0%/6%) | 30/0% (0%/0%) | 445/13% (8%/5%) | 350/20% (12%/8%) | |
| Sciences naturelles et appliquées et domaines apparentées | 65/15% (0%/15%) | 195/38% (32%/6%) | 10/0% (0%/0%) | 120/36% (18%/18%) | 20/50% (50%/0%) | |
| Secteur de la santé | - | - | - | 685/21% (9%/12%) | 10/0% (0%/0%) | |
| Enseignement-droit et services sociaux-communautaires et gouvernementaux | 145/24% (16%/8%) | 270/39% (24%/15%) | - | 490/27% (8%/19%) | 95/44% (33%/11%) | |
| Arts-culture-sports et loisirs | 520/27% (11%/16%) | 410/33% (19%/14%) | 20/50% (50%/0%) | 330/53% (18%/35%) | 135/61% (6%/55%) | |
| TOTAL NIVEAU A | 2 380/20% (11%/9%) | 2 250/27% (13%/14%) | 130/22% (22%/0%) | 6 100/25% (16%/9%) | 6 015/24 % (17%/7%) | 16 875/23% (15%/8%) |

Principales professions

Tableau ci-dessus ↑

Le temps partiel saisonnier est relativement peu répandu dans ces professions.

Tableau ci-contre →

Les emplois de direction et ceux qui nécessitent habituellement une formation de niveau universitaire sont principalement dans la catégorie Gestion. On en trouve aussi un bon nombre dans la catégorie Affaires-finance et administration. Dans le cas de Autres services de divertissement et de loisirs, on en trouve aussi un bon nombre dans les secteurs de la santé et de l'enseignement.

| Gestion |
|---|
| 0015 Cadres supérieurs/cadres supérieures - commerce, radiotélédiffusion et autres services, n.c.a. |
| 0632 Directeurs des services d'hébergement |
| 0513 Directeurs de programmes et de services de sports, de loisirs et de conditionnement physique |
| 0631 Directeurs de la restauration et des services alimentaires |
| 0651 Directeurs du service à la clientèle et des services personnels, n.c.a. |

| Affaires, finance et administration |
|--|
| 1123 Professionnels en publicité, en marketing et en relations publiques |

| Santé |
|---|
| 3144 Autres professionnels en thérapie et en diagnostic |

| Enseignement |
|---|
| 4167 Chercheurs, experts-conseils et agents de programme en sports, en loisirs et en conditionnement physique |
| 4167 Chercheurs, experts-conseils et agents de programme en sports, en loisirs et en conditionnement physique |

Professions de gestion et celles qui exigent généralement des compétences de niveau universitaire

(LE SECTEUR DE L'HÔTELLERIE N'EST PAS INCLUS DANS CES INFORMATIONS)

Principaux indicateurs

| PROFESSIONS STRATÉGIQUES | NOMBRE DE POSTES | TEMPS PLEIN | TR1 | TR2 | POSTES VACANTS 2018 | POSTES À COMBLER 2019 | DIFFIC. PRÉVUES | 15-24 ans | 25-54 ans | 55 ans ou plus |
|--|------------------|-------------|--------|--------|---------------------|-----------------------|-----------------|-----------|-----------|----------------|
| Responsable des opérations/du service à la clientèle | 1 730 | 77 % | 19 %* | 19 %* | 9 %* | 35 %* | 53 % | 20 %* | 54 %* | 26 %* |
| Gestionnaire/gérant de camping (camping) | 220 | 93 % | 13 %** | 13 %** | 4 %** | 10 % | 49 % | 8 %** | 63 % | 29 % |

Causes des difficultés de recrutement

| PROFESSIONS STRATÉGIQUES | Travail trop exigeant ou trop stressant | Horaire atypique | Rareté de main-d'oeuvre | Manque de candidats qualifiés | Pas assez d'heures de travail | Pas assez de semaines de travail pour se qualifier à l'AE | Travail saisonnier | Rémunération trop faible | Moins de jeunes et d'étudiants qu'avant | Compétition entre entreprises du même secteur | Compétition d'autres secteurs |
|--|---|------------------|-------------------------|-------------------------------|-------------------------------|---|--------------------|--------------------------|---|---|-------------------------------|
| Responsable des opérations/du service à la clientèle | 7 % | 37 % | 53 % | 44 % | 2 % | 19 % | 40 % | 40 % | 16 % | 12 % | 14 % |
| Gestionnaire/gérant de camping (camping) | 42 % | n/a | 45 % | 90 % | 0 % | 16 % | 42 % | 16 % | 0 % | 0 % | 0 % |

Cause des difficultés de rétention (départs et non retours)

| PROFESSIONS STRATÉGIQUES | Travail trop exigeant ou trop stressant | Horaire atypique | Employés ne répondent pas aux attentes du poste | Pas assez d'heures de travail | Rémunération trop faible | Problèmes de transport | Travail saisonnier remplacé par un travail à l'année | Meilleure offre d'une entreprise du même secteur | Meilleure offre d'une entreprise d'un autre secteur | Retraite | Le retour aux études |
|--|---|------------------|---|-------------------------------|--------------------------|------------------------|--|--|---|----------|----------------------|
| Responsable des opérations/du service à la clientèle | 7 % | 8 % | 15 % | 8 % | 16 % | 0 % | 10 % | 6 % | 14 % | 9 % | 6 % |
| Gestionnaire/gérant de camping (camping) | 32 % | 11 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 31 % | 5 % | 2 % | 0 % | 0 % |

Le manque de candidats qualifiés et la saisonnalité sont au cœur des difficultés de recrutement pour ces professions, lesquelles s'appuient surtout sur une main-d'oeuvre d'expérience (25 ans et plus).

Le roulement est relativement faible. Les raisons avancées pour expliquer le roulement ne sont pas les mêmes d'une profession à l'autre. On mentionne entre autres le travail stressant, les qualifications, la saisonnalité, le manque de compétitivité des conditions d'emploi.

Sommaire de la section 2 sur les compétences

Les **services d'hébergement** et les **parcs d'attractions** comptent le plus grand nombre de travailleurs dans les occupations pour lesquelles les compétences sont acquises **en emploi**.

Les **événements**, comptent le plus d'emplois dans les fonctions qui exigent des compétences de niveau **secondaire**.

Les **établissements du patrimoine** et **autres services de divertissement et loisirs** requièrent surtout des compétences de niveau **collégial**.

Importance relative des niveaux de compétences selon le nombre de travailleurs, le pourcentage de travailleurs saisonniers (moins de 40 semaines) à temps plein et à temps partiel, selon le secteur du tourisme et le niveau de compétences

| Premier rang ↓ | Événements | Établissements du patrimoine | Parcs d'attractions et salles de jeux électroniques | Autres services de divertissement et de loisirs | Services d'hébergement |
|---|-------------------------|------------------------------|---|---|------------------------|
| Nombre total de travailleurs | SECONDAIRE | COLLÉGIAL | EN EMPLOI | COLLÉGIAL | EN EMPLOI |
| % de travailleurs saisonniers à temps plein | EN EMPLOI COLLÉGIAL | EN EMPLOI SECONDAIRE | EN EMPLOI | EN EMPLOI | COLLÉGIAL |
| % de travailleurs saisonniers à temps partiel | EN EMPLOI SECONDAIRE | EN EMPLOI SECONDAIRE | EN EMPLOI SECONDAIRE | EN EMPLOI COLLÉGIAL SECONDAIRE | EN EMPLOI COLLÉGIAL |

Note: Un travailleur saisonnier est ici défini comme étant un travailleur qui travaillent moins de 40 semaines dans l'année à son emploi principal.



- Plus le niveau de compétences diminue, plus la saisonnalité augmente et plus le pourcentage d'emplois saisonniers à temps partiel augmente.

| | Événements | Établissements du patrimoine | Parcs d'attractions et salles de jeux électroniques | Autres services de divertissement et de loisirs | Services d'hébergement |
|---------------|---------------------|------------------------------|---|---|------------------------|
| UNIVERSITAIRE | 2 380/20% (11%/9%) | 2 250/27% (13%/14%) | 130/22% (22%/0%) | 6 100/25% (16%/9%) | 6 015/24% (17%/7%) |
| COLLÉGIAL | 3 205/36% (18%/18%) | 3 305/43% (28%/15%) | 655/59% (28%/31%) | 23 100/43% (25%/38%) | 7 270/47% (31%/16%) |
| SECONDAIRE | 9 790/50% (11%/39%) | 2 250/64% (41%/23%) | 335/61% (23%/39%) | 8 255/59% (24%/35%) | 12 275/49% (23%/26%) |
| EN EMPLOI | 1 440/54% (16%/38%) | 1 700/66% (42%/26%) | 990/78% (36%/42%) | 11 295/72% (36%/36%) | 14 320/49% (26%/23%) |

Comment lire ce tableau: 2 380 travailleurs du secteur des événements occupent des professions qui exigent un niveau universitaire. Parmi ceux-ci, 20% travaillent moins de 40 semaines avec 11% à temps plein et 9% à temps partiel.

SAVOIR

Compétences numériques
Bilinguisme
Connaissance des
procédures de sécurité

SAVOIR-ÊTRE

Gestion du stress
Ponctualité
Travail d'équipe
Entregent

SAVOIR-FAIRE

Gestion des RH
Effectuer des transactions
monétaires

C'est principalement au plan du
SAVOIR-ÊTRE que les entreprises ont
identifié le plus de lacunes en matière de
compétences.

Pour plus de détails, consulter le rapport complet:

https://cqrht.qc.ca/app/uploads/2021/04/Competences_loisirs-et-divertissements-hebergement-nature-final.pdf

Section 3:

Les stratégies :

Des groupes de discussion ont été menés auprès de travailleurs et d'employeurs dans le cadre de l'étude sur les besoins en main-d'œuvre dans les secteurs des loisirs et divertissements et de l'hébergement en nature.

Les informations présentées dans cette section émanent en grande partie de ces discussions.



Ce pictogramme désigne une citation d'employeurs



Ce pictogramme désigne une citation de travailleurs

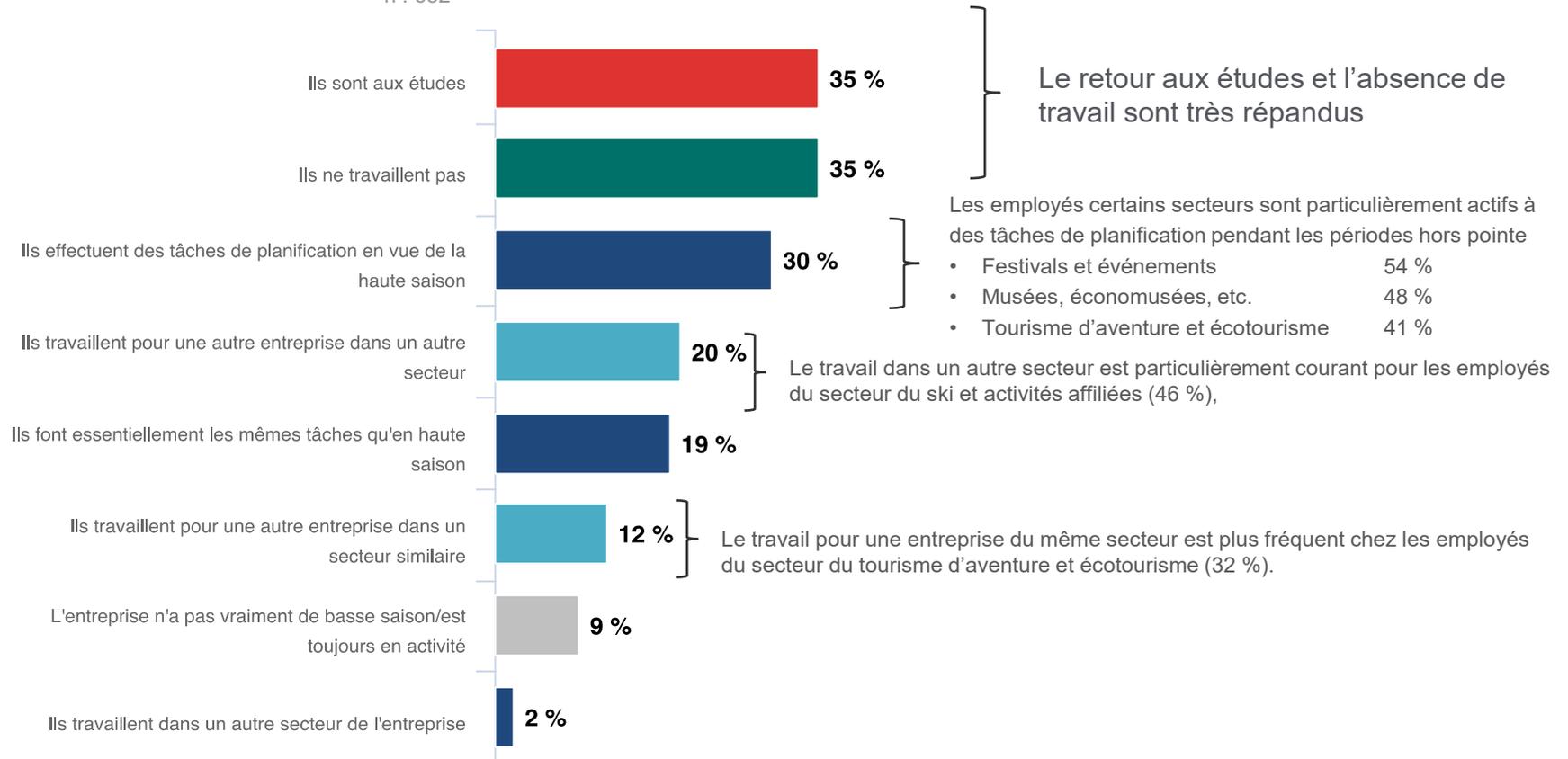




QUE FONT LES EMPLOYÉS EN PÉRIODE HORS POINTE?

QA13a. Quel énoncé décrit le mieux la situation de la plupart de vos employés lors des périodes moins occupées ou lorsque votre entreprise ferme pour la saison?*

n : 652



Plusieurs choix possibles



L'horaire irrégulier, une cause importante des difficultés de recrutement pour les emplois saisonniers

La plupart des employés saisonniers doivent composer avec un **horaire irrégulier et parfois intense** en terme de nombre d'heures exigées sur une certaine période. Par exemple, la courte durée des festivals et événements exige que le personnel soit disponible de longues heures par jour, et ce, quelques jours avant, pendant et quelques jours après l'événement. Il devient alors difficile pour les entreprises de ce secteur de recruter du personnel intéressé à cet horaire de travail.

Pour contrer la difficulté à recruter une personne prête à travailler plus de 40 heures par semaine, **les entreprises doivent parfois combler un poste avec deux personnes, ce qui implique davantage de gestion d'horaire et de formation.**

Par ailleurs, les entreprises dans les secteurs du ski, des festivals, événements, écotourisme ainsi que des parcs d'attractions doivent composer avec les aléas de **Dame nature**. En effet, l'horaire d'un employé qui travaille à l'extérieur peut fluctuer selon la météo, faisant en sorte que les heures de travail dans une semaine ne sont pas garanties et stables, un élément qui peut être moins attrayant pour certaines personnes.



J'ai besoin d'embaucher 75 personnes pour 10 jours. C'est pas facile à trouver! Une chance que j'ai des bénévoles et des vacanciers qui veulent nous donner un coup de main (festival).



Quand il pleut, les clients viennent pas donc c'est long.

Moi, quand il y a trop de glace on travaille pas, donc on n'est pas payé.



Le changement de vocation en cours d'année peut aussi aider à retenir la main-d'œuvre

Plusieurs entreprises rencontrées ont diversifié leurs activités ou sont en voie de le faire afin d'allonger la saison ou même de garantir certains postes à l'année dans le but de retenir leur personnel. Certaines entreprises, par exemple, louent leur locaux pour des événements corporatifs ou convertissent certaines activités offertes l'été en activités hivernales.

Cette stratégie ne s'applique toutefois pas à tous les secteurs ou postes. Par exemple, lorsque l'achalandage est au plus bas, il devient coûteux de payer certains salaires à l'année, comme celui d'une préposée à l'accueil.

D'autre part, il arrive que la diversification des activités exige des compétences différentes d'une saison à l'autre ou rejoigne d'autres intérêts, faisant en sorte que certains emplois sont plus difficiles à transformer en poste à l'année. Certaines ajoutent que cela implique souvent d'importants investissements pour aménager les infrastructures d'un site estival afin qu'il soit opérable durant l'hiver. Pour ce faire, la clientèle doit être au rendez-vous, ce qui représente aussi un autre défi, soit celui d'attirer une clientèle l'hiver alors que plusieurs préfèrent aller où il fait chaud.

C'est pas toujours évident car même si on diversifie nos activités, elles ne demandent pas toujours les mêmes compétences ou intérêts. Nos gens sont passionnés, ils ne veulent pas juste travailler pour travailler.

C'est pas évident d'hiverner nos activités pour offrir des services à l'année. Nos bâtisses ne sont pas isolées. Ça prend des investissements.



Une collaboration visant le partage d'employés est généralement vue d'un bon œil par les entreprises

Les entreprises rencontrées en groupe qui offrent leurs services dans des saisons opposées, comme les centres de ski et les campings, démontrent une belle ouverture pour le partage d'employés en période hors pointe. En plus de les aider à combler leurs besoins en main-d'œuvre durant leur haute saison, cette façon de faire leur permettrait de retenir leur personnel pour la saison suivante.

Par contre, comme elles ont souvent peu de temps ou de ressources à consacrer à la recherche de ce genre de partenariat et qu'elles ne sont pas toujours au fait des possibilités d'emploi offert dans les autres entreprises de leur région, elles apprécieraient être accompagnées dans cette démarche.

Néanmoins, certains employeurs émettent quelques réserves face à ce genre d'entente. Ils précisent que pour connaître du succès, un tel partenariat doit coupler des entreprises avec des valeurs, ainsi que des conditions de travail et salariales similaires afin de ne pas nuire à l'employé ni à l'entreprise qui « prête » son employé à une autre entreprise. L'empiètement des besoins en début et en fin de saison peut aussi être un problème.



...de même que par plusieurs employés saisonniers

Selon la plupart des entreprises rencontrées, plusieurs de leurs employés apprécieraient ce genre de partenariat durant la période hors-pointe plutôt que de bénéficier du chômage. D'ailleurs, la plupart des travailleurs rencontrés en groupe seraient en faveur d'une telle initiative. Plusieurs ajoutent qu'ils se sentiraient davantage appuyés par leur employeur si celui-ci leur offrait cette possibilité.



Bien entendu, cette option ne serait pas intéressante pour tous les employés saisonniers. Selon quelques entreprises, certaines personnes préféreraient profiter de cette période hors-pointe pour voyager, se reposer ou se concentrer à d'autres intérêts personnels.

Ça serait bien qu'un organisme nous accompagne là-dedans, comme un CLE. Présentement, on s'invente un peu des façons de faire.



Ça serait bien moins stressant pour nous. On est toujours en train de planifier le chômage ou la baisse d'argent qui rentre dans le compte. Ça nous donnerait plus de stabilité.



Il y en a par contre qui ne veulent pas intégrer le marché du travail juste pour une saison. Ce ne sont pas tous des étudiants les travailleurs saisonniers. Certains veulent juste voyager. Des fois l'opportunité est là, mais ils ne la prennent pas.



Je crois que ce serait bien car l'organisme connaîtrait les compétences et les formations que les gens ont et il serait en mesure de jumeler à un emploi dans une entreprise.



Quel autre employeur voudrait me prendre sachant que je ne suis pas disponible en été et aussi quelques semaines en hiver?.