

# La main-d'œuvre en tourisme sera-t-elle au rendez-vous pour la reprise?

15 mars 2021

Présenté par Sylvie Baillargeon, chargée de projet –recherche et analyse  
Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT)

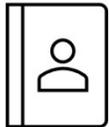
# Notes sur l'étude



## OBJECTIFS

Connaître les impacts de la COVID-19 sur les travailleurs du tourisme afin d'alimenter la réflexion sur les priorités d'intervention les plus susceptibles de :

- aider l'industrie à conserver son personnel compétent et qualifié nécessaire pour amorcer la reprise au moment opportun; et
- accompagner et soutenir la main-d'œuvre dans la phase transitoire.



## MÉTHODOLOGIE

- Période de collecte: du 3 au 27 septembre 2020, soit juste avant les mesures de confinement de 2<sup>ème</sup> vague
- Sondage web sur la plateforme LimeSurvey s'adressant aux travailleurs.euses qui occupent ou qui ont occupé un emploi en tourisme entre janvier et septembre 2020
- 3 022 répondant.e.s
- Échantillonnage de type non probabiliste, c'est-à-dire que les répondant.e.s ont été recruté.e.s de façon non aléatoire

# Notes sur l'étude (suite)



## REPRÉSENTATIVITÉ

L'échantillon comporte une surreprésentation de la réalité des travailleurs:

- des secteurs de l'hébergement et des services de voyages;
- des professions de supervision et de direction ainsi que pour les postes professionnels et administratifs;
- des travailleurs de carrière (relativement peu de jeunes et d'étudiants).

Afin de donner le reflet le plus exact possible de l'état de situation, des croisements en fonction des secteurs et des groupes de professions sont fournis.



## REMERCIEMENTS

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

Avec la participation financière de:





# Les pertes actuelles et potentielles de travailleurs selon les secteurs

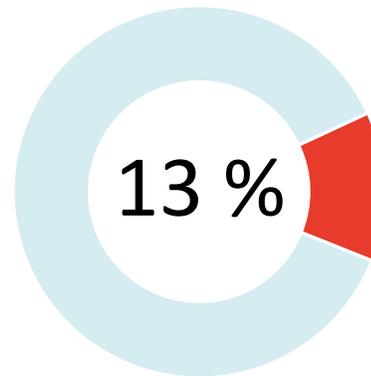
528 répondants



# En restauration

## LES MISES À PIED DANS LES RESTAURANTS: combien et quelles ressources avons-nous perdu?

Immédiatement  
avant les mesures  
de 2<sup>ième</sup> vague



18 % des travailleurs en salle  
10 % des travailleurs en cuisine  
9 % des postes de supervision/direction

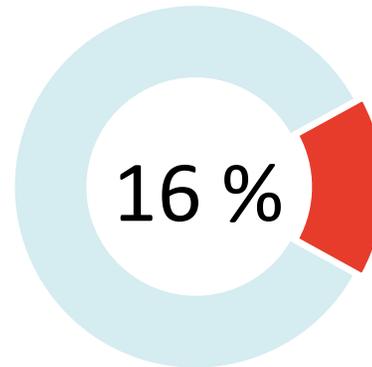
\*\*\*\*\*

31 % à Montréal  
22 % dans les zones urbaines



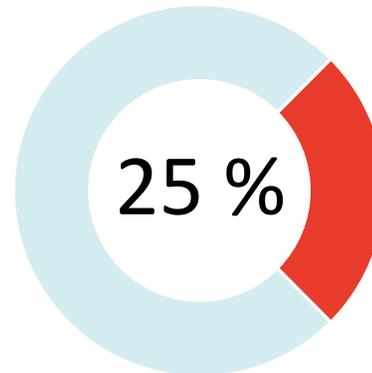
## LA FIDÉLITÉ DES TRAVAILLEURS DANS LES RESTAURANTS: combien et quelles ressources pourrions-nous perdre?

je veux  
quitter le secteur  
dans les douze  
prochains mois



19 % des travailleurs en salle  
9 % des travailleurs en cuisine  
20 % des postes de supervision/direction

je veux rester  
dans le secteur  
mais je souhaiterais  
le quitter en cas de  
perte *définitive*  
d'emploi



Une perte  
potentielle de  
41 % au profit  
d'autres  
secteurs!



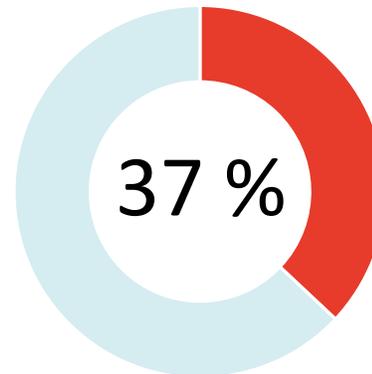
1 083 répondants



En hôtellerie

## LES MISES À PIED EN HÔTELLERIE: combien et quelles ressources avons-nous perdu?

Immédiatement  
avant les mesures  
de 2<sup>ième</sup> vague



34 % service à la clientèle  
53 % service en restauration  
57 % cuisine  
45 % entretien  
28 % supervision/direction  
21 % professionnel/administratif

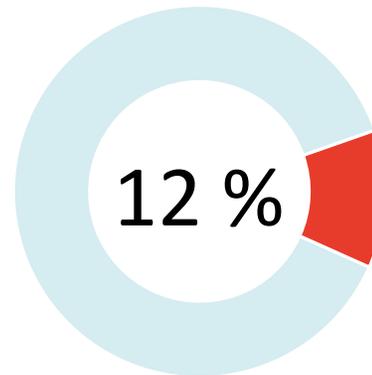
\*\*\*\*\*

53 % à Montréal  
46 % dans les zones urbaines



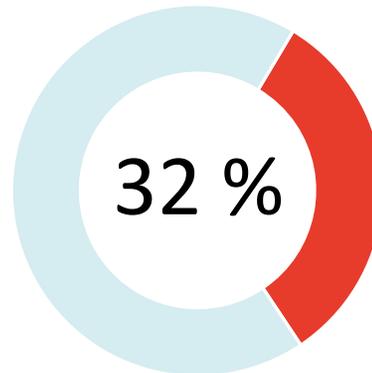
## LA FIDÉLITÉ DES TRAVAILLEURS EN HÔTELLERIE: combien et quelles ressources pourrions-nous perdre?

je veux  
quitter le secteur  
dans les douze  
prochains mois



10 % service à la clientèle  
10 % service en restauration  
14 % cuisine  
7 % entretien  
15 % supervision/direction  
16 % professionnel/administratif

je veux rester  
dans le secteur  
mais je souhaiterais  
le quitter en cas de  
perte *définitive*  
d'emploi



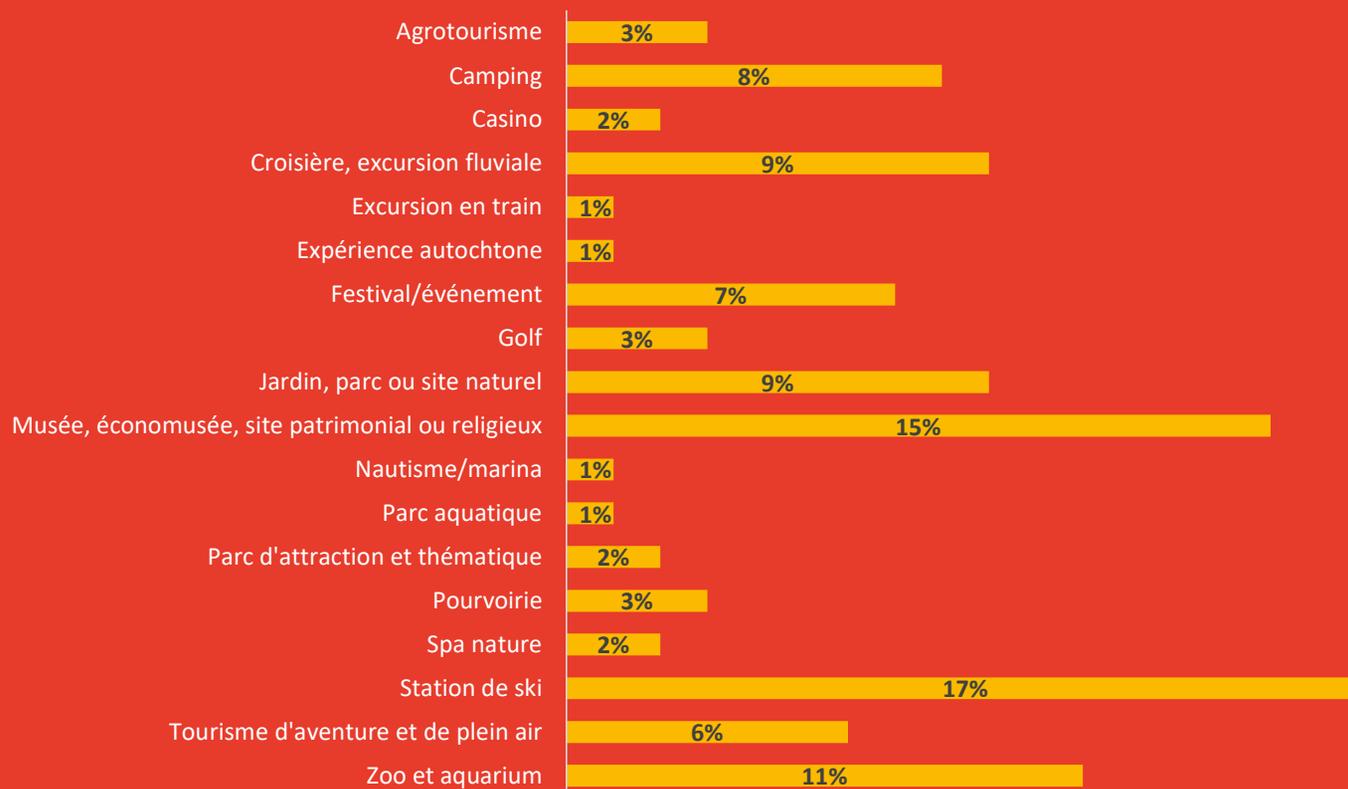
Une perte  
potentielle de  
44 % au profit  
d'autres  
secteurs!



654 répondants

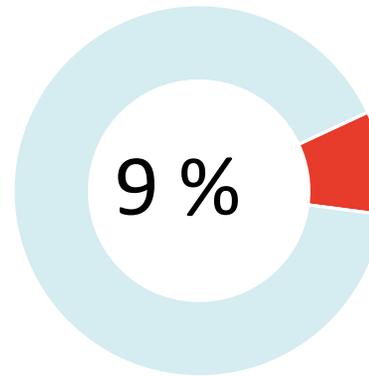


# EN LOISIRS ET DIVERTISSEMENTS ET HÉBERGEMENT EN NATURE



# LES MISES À PIED DANS LES LOISIRS ET DIVERTISSEMENTS ET L'HÉBERGEMENT EN NATURE: combien et quelles ressources avons-nous perdu?

Immédiatement  
avant les mesures  
de 2<sup>ième</sup> vague



- 25 % guide/moniteur/animateur
- 8 % service à la clientèle
- 31 % service en restauration
- 10 % cuisine
- 3 % entretien
- 3 % supervision/direction
- 1 % professionnel/administratif

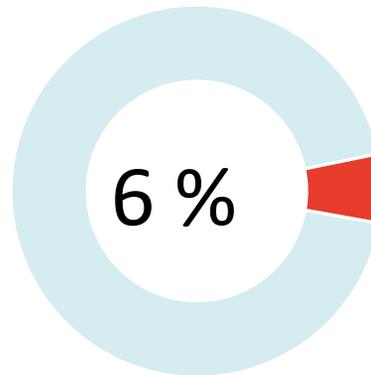
\*\*\*\*\*

25 % à Montréal  
20 % dans les zones urbaines



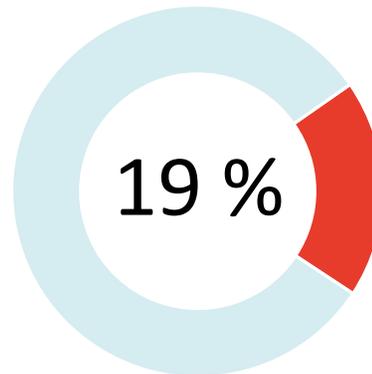
## LA FIDÉLITÉ DES TRAVAILLEURS: combien et quelles ressources pourrions-nous perdre?

je veux  
quitter le secteur  
dans les douze  
prochains mois



9 % guide/moniteur/animateur  
8 % service à la clientèle  
9 % service en restauration  
0 % cuisine  
2 % entretien  
5 % supervision/direction  
5 % professionnel/administratif

je veux rester  
dans le secteur  
mais je souhaiterais  
le quitter en cas de  
perte *définitive*  
d'emploi

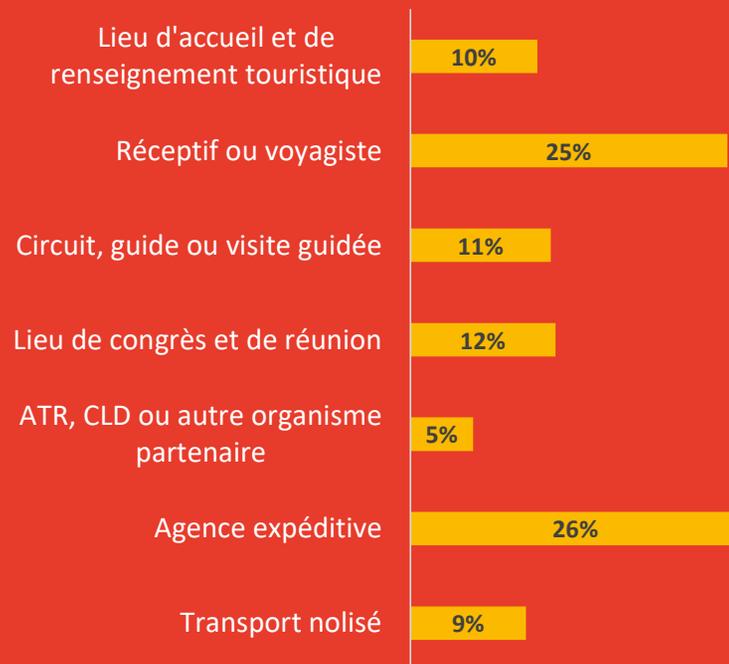


Une perte  
potentielle de  
25 % au profit  
d'autres  
secteurs

757 répondants

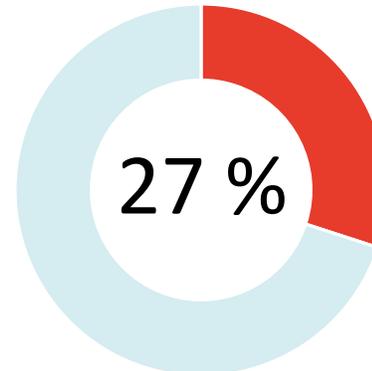


## DANS LES SERVICES DE VOYAGES



## LES MISES À PIED DANS LES SERVICES DE VOYAGES: combien et quelles ressources avons-nous perdu?

Immédiatement  
avant les mesures  
de 2<sup>ième</sup> vague



20 % guide\*  
14 % agent d'information touristique  
24 % agent de voyage\*  
45 % conducteur d'autobus  
24 % supervision/direction  
26 % professionnel et administratif

\*\*\*\*\*

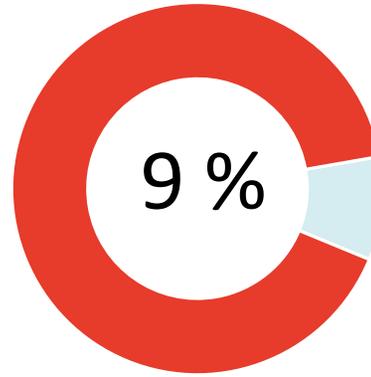
39 % à Montréal  
35 % dans les zones urbaines



\*Comme ces professions comptent une forte proportion de travailleurs autonomes, l'ampleur des sans emploi peut être sous-estimée dans ces professions.

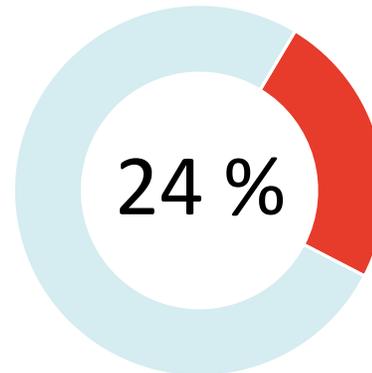
## LA FIDÉLITÉ DES TRAVAILLEURS DANS LES SERVICES DE VOYAGES: combien et quelles ressources pourrions-nous perdre?

je veux  
quitter le secteur  
dans les douze  
prochains mois



9 % guide\*  
2 % agent d'information touristique  
6 % agent de voyage\*  
8 % conducteur d'autobus  
15 % supervision/direction  
10 % professionnel et administratif

je veux rester  
dans le secteur  
mais je souhaiterais  
le quitter en cas de  
perte *définitive*  
d'emploi

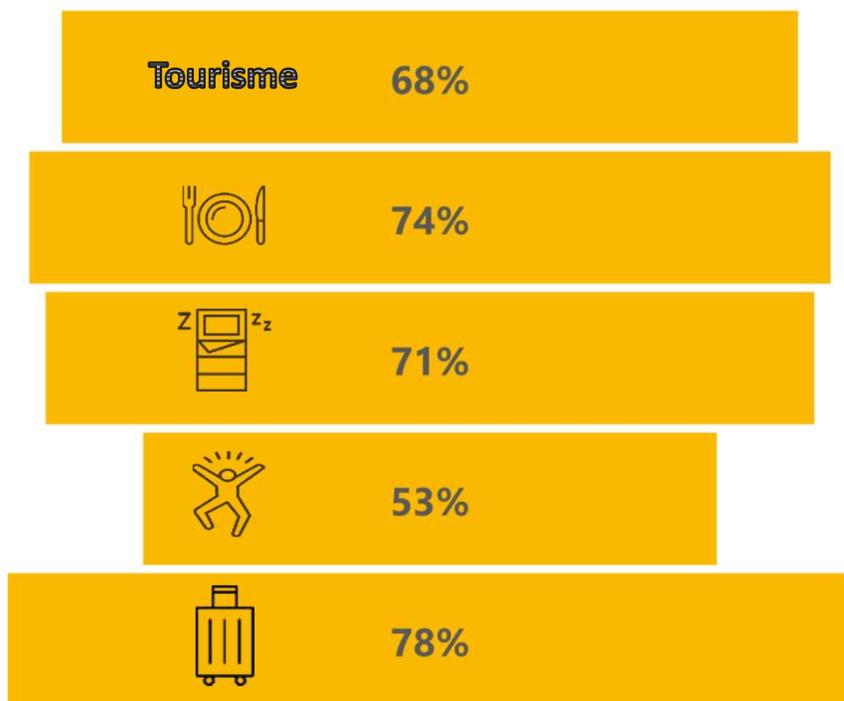


Une perte  
potentielle de  
33 % au profit  
d'autres  
secteurs!

# Les facteurs qui pourraient nuire à la rétention et à l'attractivité



## AUGMENTATION DE L'INSÉCURITÉ FINANCIÈRE



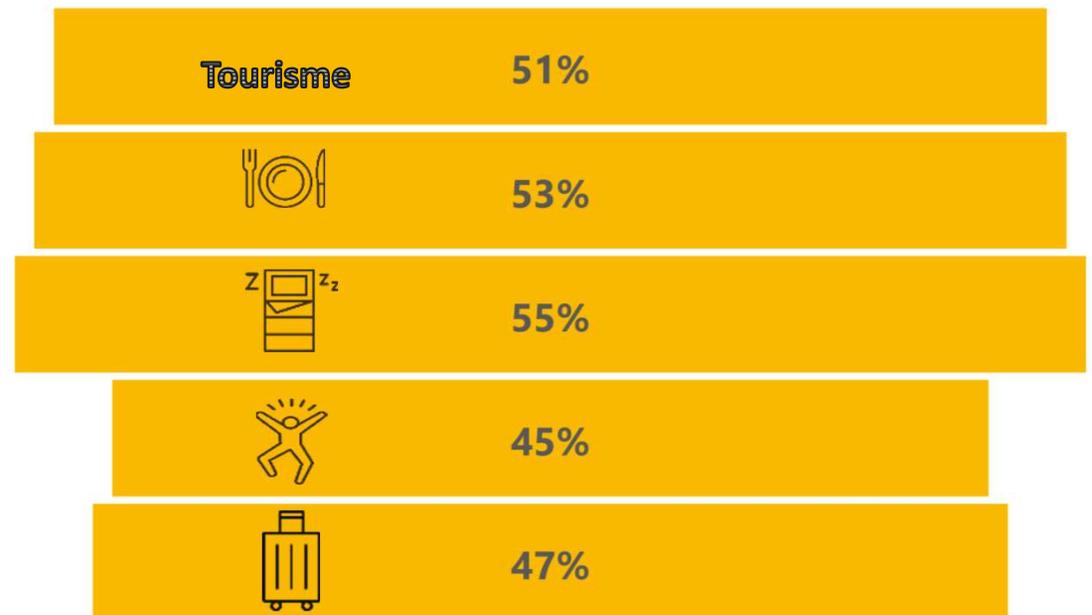
*On veut rester, mais on ne sait pas ce qui va arriver dans une semaine, dans un mois ou dans un an.*

*Travailleur*

*Avec l'incertitude, les dynamiques d'équipe deviennent difficiles. La motivation est à son plus bas.*

*Représentant d'entreprise*

## AUGMENTATION DE L'INSÉCURITÉ POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

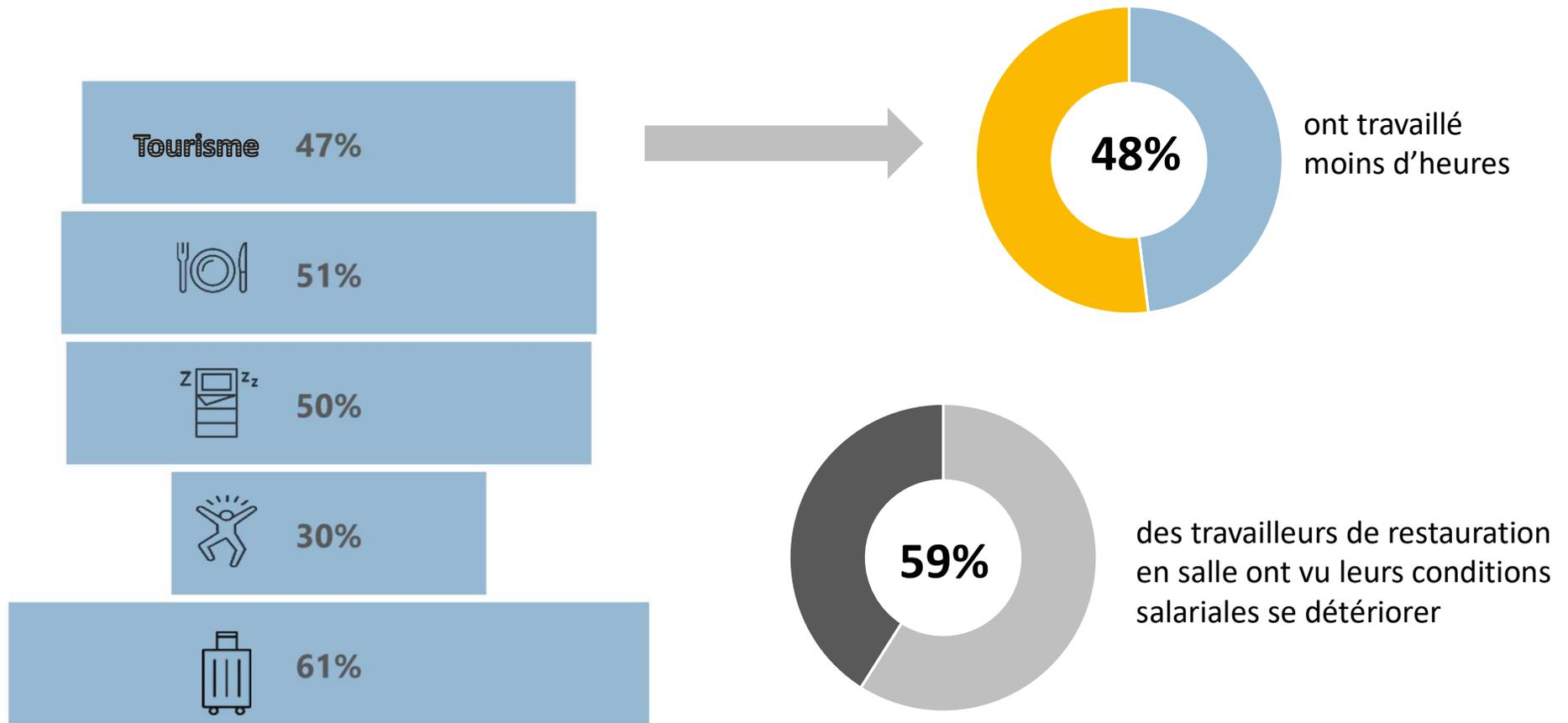


*Nos travailleurs développent des problèmes de nature psychosociale.*

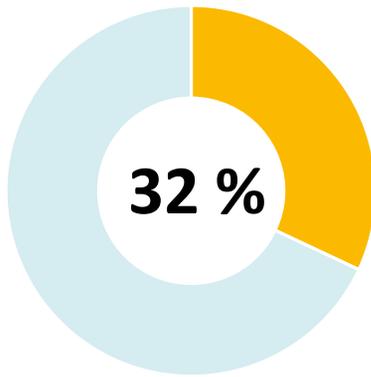
*Les nerfs sont à vif. De plus, nos travailleurs doivent composer avec des clientèles qui ont tout autant les nerfs à vif.*

*Représentants d'entreprise*

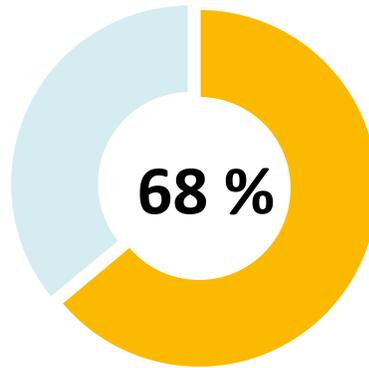
# DÉTÉRIORATION DES CONDITIONS SALARIALES À CAUSE DE LA COVID



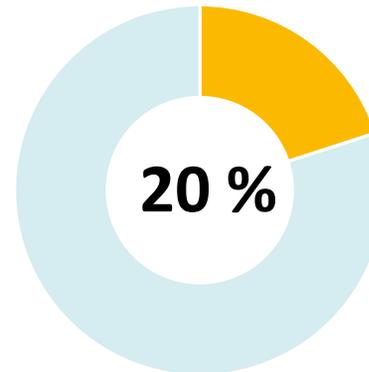
## DÉTÉRIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL



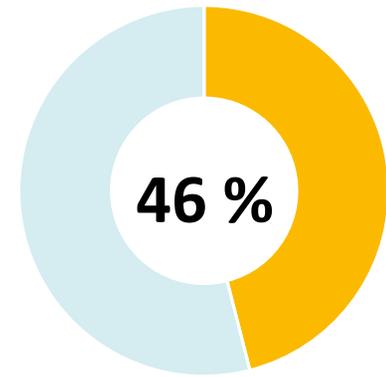
Plus de  
tâches



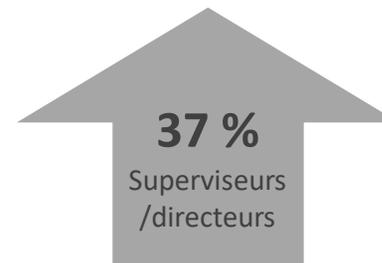
Tâches  
plus lourdes



Horaires  
détériorés



Contraintes familiales  
Plus lourdes

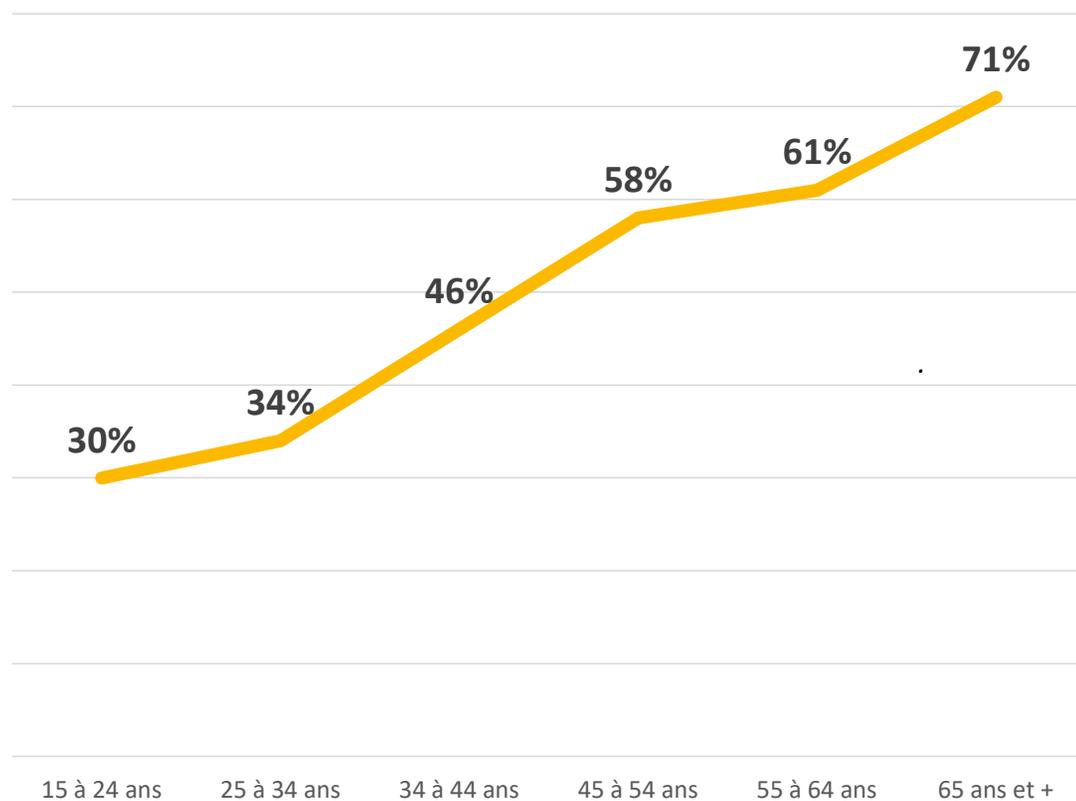


# Les zones de risque pour la reprise

## L'ÉTAT DE SITUATION SELON LES SECTEURS

		Les plus vulnérables aux mises à pied:	Ceux qui souhaitent le plus quitter:
		Restauration (salle et cuisine) Entretien	Restauration (salle et cuisine) Superviseurs/directeurs Professionnels/administratifs
		Travailleurs en salle	Travailleurs en salle Superviseurs/directeurs
		Conducteurs d'autobus Agents de voyages Guides accompagnateurs	Superviseurs/directeurs Agents de voyages Guides accompagnateurs
		Service en restauration	Guide/moniteur/animateur Service à la clientèle Service en restauration
		Régions urbaines - Montréal en particulier 	

## Qui avons-nous mis à pied et selon quels critères?



*Nos décisions de mises à pied ont été basées sur les besoins en fonction du taux d'occupation ainsi que du niveau et du type de services que nous pouvions continuer d'offrir.*

*L'ancienneté a été un facteur, mais ce sont surtout la polyvalence et la flexibilité des travailleurs.euses qui ont été déterminantes. Dans le contexte, il est difficile de maintenir des services séparés.*

*Représentant d'une entreprise hôtelière*

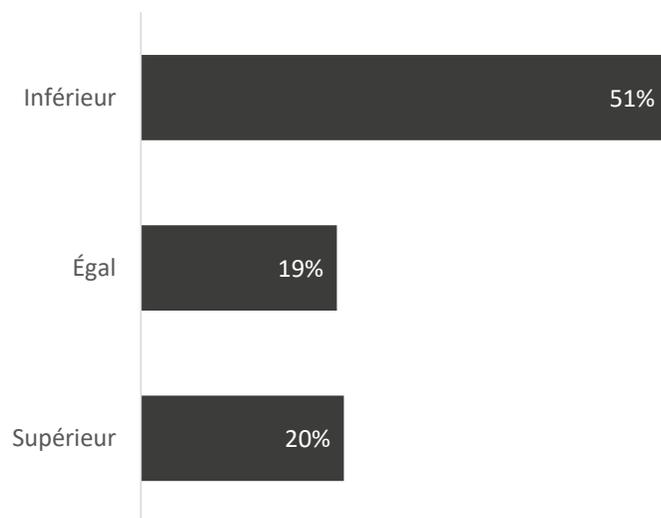
# Principaux secteurs concurrents

## LES PRINCIPAUX SECTEURS DE DESTINATION ÉVENTUELLE SELON LES GROUPES DE PROFESSIONS

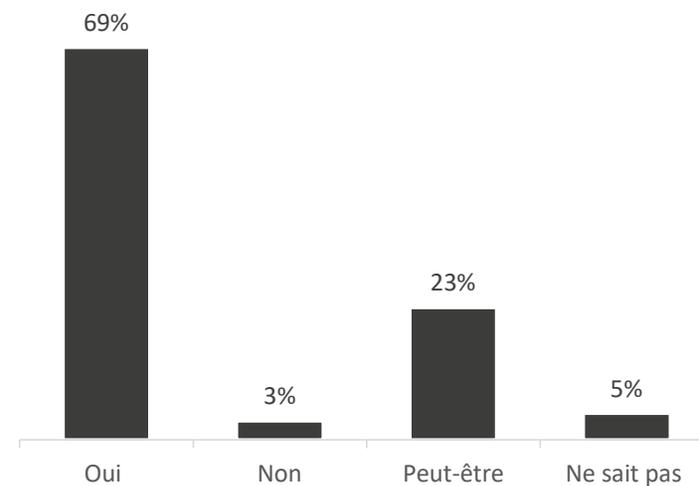
Groupe de professions	Secteur de destination éventuelle
Guide/moniteur/animateur/sauveteur	Culture
	Enseignement
Service à la clientèle	Services administratifs
	Transport
Restauration en salle	Soins de santé
	Services administratifs
Cuisine	Construction
	Services administratifs
Entretien	Soins de santé
	Services administratifs
Superviseur/directeur	Services administratifs
	Enseignement
Professionnel et administratif	Services administratifs

## Les travailleurs qui ont changé de secteur

COMPARAISON ENTRE LES REVENUS DES TRAVAILLEURS QUI ONT CHANGÉ DE SECTEUR AVEC CE QU'ILS AURAIENT GAGNÉ EN TOURISME



ACCEPTERIEZ-VOUS DE REVENIR TRAVAILLER EN TOURISME LORSQUE LA CRISE SERA PASSÉE?



Pour que la main-d'œuvre soit au rendez-vous lors de la reprise

## QUE FAIRE?



*Une des pierres d'assise du secteur est la qualité de sa main-d'œuvre. Il faut s'assurer de conserver les talents.*

*Nos travailleurs.euses sont des passionné.e.s. Ils voudront revenir une fois la crise passée. Il nous faut favoriser les appariements entre les travailleurs et les employeurs qui ont des besoins temporaires.*

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

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

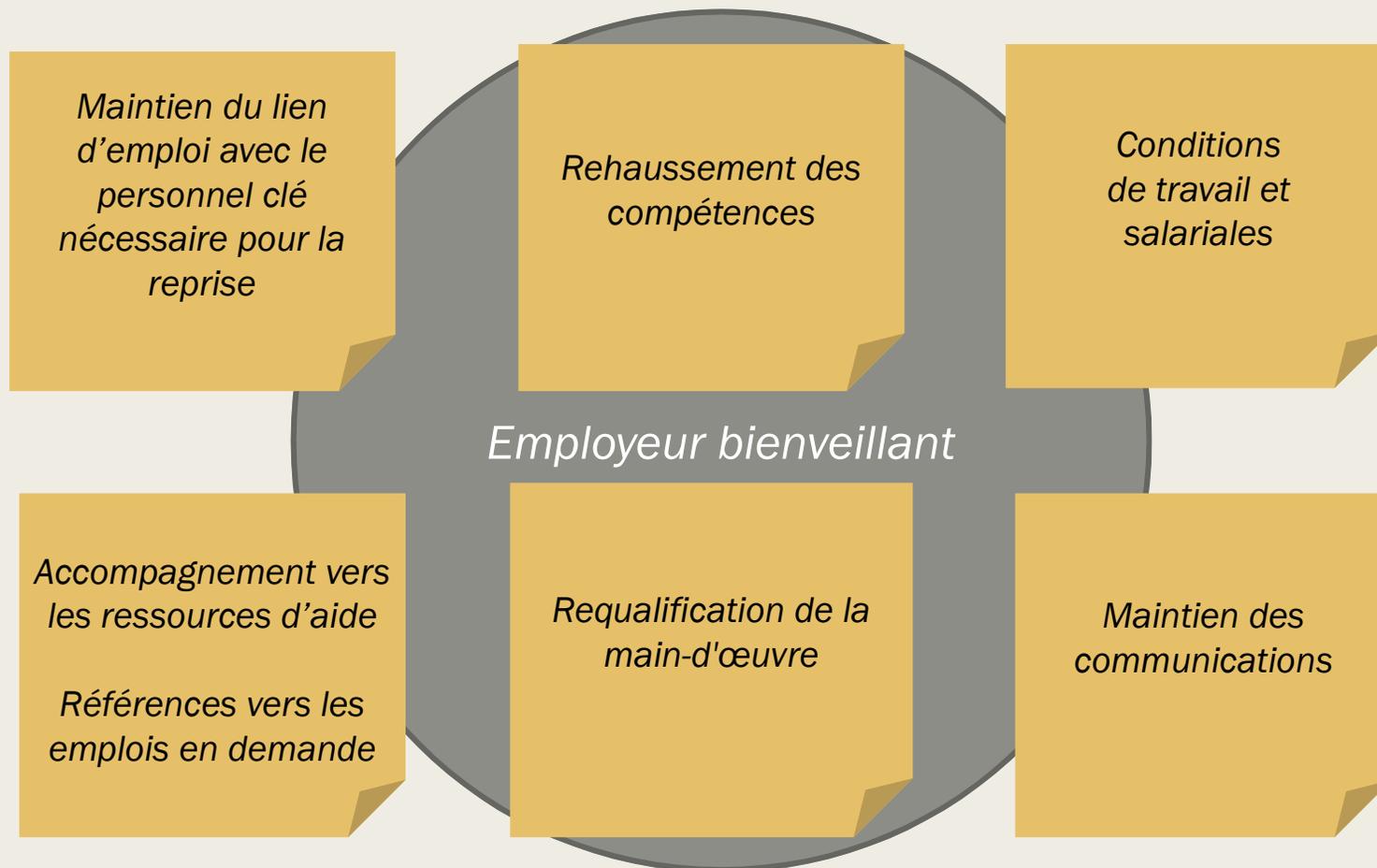
*Oui, le virage numérique va apporter certains changements surtout au niveau transactionnel, mais fondamentalement, le succès de l'industrie touristique québécoise repose sur son facteur humain.*

*La crise sera longue et l'incertitude qui plane mine les possibilités de maintenir le lien d'emploi. Les travailleurs.euses n'auront d'autres choix que de se réorienter.*

*Les travailleurs expérimentés du secteur mais avec des compétences difficilement transférables sont parmi les plus à risque d'être largués par la crise actuelle et d'avoir de la difficulté à se réorienter.*

*(Représentants d'entreprise)*

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



*Re-valorisation des emplois en tourisme*



## TROIS QUESTIONS:

1. *Quelles sont les plus grandes sources de risque au plan de la main-d'œuvre pour la reprise? (p. ex. professions, enjeux, compétences)*
2. *Quelle serait la meilleure façon de définir le personnel clé (noyau fort) requis pour préparer la reprise?*
3. *Quels types d'initiatives ou de soutien pourraient aider à rapatrier la main-d'œuvre mise à pied? Quelles seront nos forces?*



## Retrouvez nos analyses sectorielles en ligne :

### Tourisme

[https://cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2020/11/Travailleurs\\_COVID\\_AnalyseCQRHT.pdf](https://cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2020/11/Travailleurs_COVID_AnalyseCQRHT.pdf)



[https://cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2020/11/Travailleurs\\_COVID\\_Restauration\\_AnalyseCQRHT.pdf](https://cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2020/11/Travailleurs_COVID_Restauration_AnalyseCQRHT.pdf)



[https://cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2020/11/Travailleurs\\_COVID\\_Hotellerie\\_AnalyseCQRHT.pdf](https://cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2020/11/Travailleurs_COVID_Hotellerie_AnalyseCQRHT.pdf)



[https://cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2020/11/Travailleurs\\_COVID\\_LoisirsDivert\\_HebNat\\_AnalyseCQRHT.pdf](https://cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2020/11/Travailleurs_COVID_LoisirsDivert_HebNat_AnalyseCQRHT.pdf)



[https://cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2020/11/Travailleurs\\_COVID\\_Voyage\\_AnalyseCQRHT.pdf](https://cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2020/11/Travailleurs_COVID_Voyage_AnalyseCQRHT.pdf)