

MAI 2012

Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre en tourisme – Région du Bas- Saint-Laurent

Rapport final

Présenté à :



Par :



Zins Beuchesne et associés

MARKETING ■ DÉVELOPPEMENT ■ INNOVATION

TABLE DES MATIÈRES

1.	Introduction	1
2.	Portrait de l'industrie	4
2.1	Importance économique du tourisme dans le Bas-Saint-Laurent	4
2.2	Performance du secteur dans le Bas-Saint-Laurent	4
3.	Composition de l'industrie.....	6
3.1	Nombre d'entreprises par secteur et évolution.....	6
3.2	Taille des entreprises par secteur	7
3.3	Performance des entreprises touristiques québécoises.....	9
4.	Caractéristiques de l'emploi en tourisme.....	11
4.1	Emploi total, évolution et répartition selon les sous-secteurs	11
4.2	Répartition des entreprises et des emplois par secteur	12
4.3	Situation du marché du travail	13
4.3.1	Chômage	13
4.3.2	Roulement	14
4.3.3	Vacance de postes	14
4.3.4	Pénuries.....	15
4.4	Caractéristiques de l'emploi	15
4.4.1	Répartition de l'emploi selon le niveau de compétence du poste occupé	15
4.4.2	Revenus.....	17
4.4.3	Statut d'emploi.....	18
4.4.4	Saisonnalité	19
4.4.5	Permanence de l'emploi	21
4.4.6	Temps plein et temps partiel	22
4.4.7	Syndicalisation.....	23
5.	Gestion des ressources humaines	24
5.1	Problématiques de gestion des ressources humaines.....	24
5.2	Formation de perfectionnement.....	25
5.3	Incitations financières	25
5.4	Avantages sociaux et autres gratifications	26
5.5	Pratiques concernant le temps de travail	26
6.	Main-d'œuvre dans le secteur du tourisme	27
6.1	Genre et âge.....	27
6.2	Scolarité.....	29
6.3	Origine ethnique et langue	30
6.4	Formation en tourisme.....	31
7.	Portrait des sous-secteurs	36
7.1	Hébergement.....	36
7.1.1	Entreprises et emplois du sous-secteur de l'hébergement	36
7.1.2	Main-d'œuvre du sous-secteur de l'hébergement.....	37
7.2	Restauration	38
7.2.1	Entreprises et emplois du sous-secteur de la restauration	38
7.2.2	Main-d'œuvre du sous-secteur de la restauration.....	39
7.3	Transports.....	40
7.3.1	Entreprises et emplois du sous-secteur des transports	40
7.3.2	Main-d'œuvre du sous-secteur des transports.....	41

7.4	Loisirs et divertissements	42
7.4.1	Entreprises et emplois du sous-secteur des loisirs et divertissements	42
7.4.2	Main-d'œuvre du sous-secteur des loisirs et divertissements	43
7.5	Services de voyages.....	44
7.5.1	Entreprises et emplois du sous-secteur des services de voyages.....	44
7.5.2	Main-d'œuvre du sous-secteur des services de voyages	45
8.	Portrait des principales fonctions de travail	46
9.	Grands constats de l'analyse diagnostique	58
	Annexe : Chantier sur la saisonnalité	60

TABLE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Délimitation du cadre d'analyse de l'industrie touristique et de ses sous-secteurs	1
Tableau 2 : Évolution du nombre total d'entreprises touristiques dans le Bas-Saint-Laurent 2004-2008	6
Tableau 3 : Évolution du nombre total d'entreprises touristiques du Bas-Saint-Laurent par sous-secteur 2004-2008	7
Tableau 4 : Répartition des entreprises touristiques du Bas-Saint-Laurent en fonction du nombre d'employés et des sous-secteurs (2008)	8
Tableau 5 : Performance des entreprises québécoises du sous-secteur de l'hébergement	9
Tableau 6 : Performance des entreprises québécoises du sous-secteur de la restauration	9
Tableau 7 : Performance des entreprises québécoises du sous-secteur des loisirs et divertissements	10
Tableau 8 : Répartition des entreprises et des emplois par secteur dans le Bas-Saint-Laurent	12
Tableau 9 : Taux de chômage dans l'industrie touristique et ses sous-secteurs, Bas-Saint-Laurent et province de Québec	13
Tableau 10 : Pénurie de main-d'œuvre en 2025, province de Québec	15
Tableau 11 : Répartition de l'emploi selon le niveau de compétence du poste occupé, province de Québec	16
Tableau 12 : Répartition de l'emploi selon le niveau de compétence, par sous-secteur, province de Québec	17
Tableau 13 : Revenu d'emploi annuel moyen - Bas-Saint-Laurent et province	18
Tableau 14 : Statut d'emploi des travailleurs de l'industrie touristique du Bas-Saint-Laurent	18
Tableau 15 : Part des emplois à temps plein selon le nombre de semaines de travail, province de Québec	22
Tableau 16 : L'emploi à temps plein et permanent et l'emploi temporaire ou à temps partiel, province de Québec	23
Tableau 17 : Principales difficultés de gestion des ressources humaines des entreprises touristiques canadiennes	25
Tableau 18 : Programmes de bonus et incitations monétaires – province de Québec	25
Tableau 19 : Accommodements concernant le travail - Canada	26
Tableau 20 : Répartition des emplois selon le sexe et les sous-secteurs dans le Bas-Saint-Laurent et au Québec (2006)	27
Tableau 21 : Répartition des emplois en tourisme selon l'âge par sous-secteur, province de Québec (2006)	28
Tableau 22 : Répartition de la main-d'œuvre en tourisme selon le degré de scolarité, Bas-Saint-Laurent (2006)	29
Tableau 23 : Répartition de la main-d'œuvre en tourisme selon le degré de scolarité, par sous-secteur, Bas-Saint-Laurent (2006)	29
Tableau 24 : Origine et langue des employés des secteurs de l'hébergement et de la restauration dans le Bas-Saint-Laurent (2006)	30
Tableau 25 : Programmes de formation en tourisme au Québec	31
Tableau 26 : Offre de formations en tourisme au Bas-Saint-Laurent	32
Tableau 27 : Inscriptions à la formation professionnelle en alimentation et tourisme au Québec, 2006-2007	32
Tableau 28 : Inscriptions à la formation universitaire en tourisme au Québec, 2007 et 2008	33
Tableau 29 : Nouveaux diplômés d'une formation universitaire (baccalauréat) en tourisme au Québec, 2007 et 2008	33
Tableau 30 : Situation des personnes diplômées ayant étudié dans le secteur du tourisme au Québec (2010)	34
Tableau 31 : Caractéristiques de l'emploi à temps plein	35
Tableau 32 : Liste des fonctions de travail analysées	46

TABLE DES FIGURES

Figure 1 : Répartition des touristes dans la région touristique du Bas-Saint-Laurent en fonction de leur provenance (2010).....	4
Figure 2 : Répartition des dépenses touristiques en fonction de la provenance des touristes (Bas-Saint-Laurent, 2010).....	5
Figure 3 : Répartition des entreprises touristiques du Bas-Saint-Laurent selon les secteurs (2008)	6
Figure 4 : Répartition des entreprises touristiques du Bas-Saint-Laurent en fonction du nombre d'employés (2008)	8
Figure 5 : Évolution de l'emploi touristique dans le Bas-Saint-Laurent, 2001 et 2006	11
Figure 6 : Répartition de l'emploi selon les sous-secteurs dans le Bas-Saint-Laurent.....	12
Figure 7 : Taux de roulement dans les sous-secteurs de l'hébergement et de la restauration au Québec, 2005-2007	14
Figure 7 : Saisonnalité de l'emploi en tourisme – industrie touristique de la province de Québec.....	19
Figure 9 : Saisonnalité de l'emploi en tourisme au Québec par sous-secteur	20
Figure 8 : Emploi permanent et emploi saisonnier – Bas-Saint-Laurent	21
Figure 9 : Répartition des emplois en tourisme selon le sexe dans le Bas-Saint-Laurent (2006)	27
Figure 10 : Répartition des emplois en tourisme selon l'âge, province de Québec (2006)	28
Figure 11 : Évolution des diplômes décernés en formation professionnelle en tourisme.....	33
Figure 12 : Évolution des DEC décernés à la formation collégiale en tourisme	33

1. Introduction

En 2010, **Zins Beuchesne et associés** a réalisé un diagnostic sectoriel de main-d'œuvre pour le comité sectoriel de main-d'œuvre en tourisme (CQRHT), organisme paritaire de développement concerté de la main-d'œuvre en tourisme.

Tourisme Bas-Saint-Laurent et ses partenaires la Conférence régionale des élus du Bas-Saint-Laurent, Emploi-Québec, le cégep de Matane, le cégep de Rivière-du-Loup, la commission scolaire du Fleuve-et-des-Lacs, la commission scolaire Kamouraska-Rivière-du-Loup et Tourisme Gaspésie ont démontré de l'intérêt pour cette étude et souhaité en avoir une version régionale pour la région du Bas-Saint-Laurent, ce qui fait l'objet de ce rapport.

Ce portrait repose uniquement sur des données secondaires, lesquelles ont fait l'objet d'un inventaire exhaustif et détaillé auprès de l'ensemble des sources de données sur l'industrie touristique et ses emplois, soit principalement : Statistique Canada, Emploi-Québec, le ministère du Tourisme du Québec, le Conseil canadien des ressources humaines en tourisme (CCRHT), Tourism Industry Association of Canada (TIAC), le Centre d'étude sur l'emploi et les technologies (CETECH), la Commission canadienne du tourisme (CCT).

Dans ce rapport axé sur le Bas-Saint-Laurent, lorsque les sources n'offraient pas de détail au niveau régional, la donnée provinciale, voire nationale, est présentée. Dans ce cas, le texte provient alors intégralement du Diagnostic sectoriel de main-d'œuvre en tourisme réalisé pour le CQRHT et disponible dans sa version complète sur le site du CQRHT (<http://www.cqrht.qc.ca/bibliotheque-virtuelle/etudes-et-enquetes>).

Il faut noter que les principales sources n'utilisent pas la même définition et la même délimitation pour la région du Bas-Saint-Laurent : le ministère du Tourisme parle de la région touristique tandis que les données de Statistique Canada réfèrent à la région administrative, plus étendue que la région touristique. La différence entre ces deux concepts est une partie de la MRC de Mitis, la MRC de Matane et la MRC de Matapédia

CADRE D'ANALYSE

La délimitation de l'industrie touristique retenue dans ce document est basée sur les codes à 4 chiffres du système de classification industrielle de l'Amérique du Nord (SCIAN). Ainsi, le tourisme inclut cinq sous-secteurs, composés des codes SCIAN suivants :

Tableau 1 : Délimitation du cadre d'analyse de l'industrie touristique et de ses sous-secteurs

Sous-secteurs	Codes SCIAN
Hébergement	7211 Hébergement des voyageurs 7212 Parcs pour véhicules de plaisance et camps de loisirs 7213 Maisons de chambres et pensions de famille
Restauration	7221 Restaurants à service complet 7222 Établissements de restauration à service restreint 7223 Services de restauration spéciaux 7224 Débits de boissons (alcoolisées)

Sous-secteurs	Codes SCIAN
Transport*	4811 Transport aérien régulier 4812 Transport aérien non régulier 4821 Transport ferroviaire 4831 Transport hauturier, côtier et sur les Grands Lacs 4832 Transport sur les eaux intérieures 4851 Services urbains de transport en commun 4853 Services de taxi et de limousine 4855 Services d'autobus nolisés 4859 Autres services de transport en commun et de transport terrestre de voyageurs 5321 Location et location à bail de matériel automobile
Loisirs & divertissements	Attraits touristiques 7111 Compagnies d'arts d'interprétation 7112 Sports spectacles 7121 Établissements du patrimoine 7131 Parcs d'attractions et salles de jeux électroniques 7132 Jeux de hasard et loteries Aventure, écotourisme et plein air 7139 Autres services de divertissement et de loisirs 4871 Transport terrestre de tourisme et d'agrément** 4872 Transport par eau de tourisme et d'agrément** 4879 Autres services de transport de tourisme et d'agrément
Services de voyage	Voyage 5615 Services de préparation de voyages et de réservations Événements et congrès 5619 Autres services de soutien 7113 Promoteurs (diffuseurs) d'événements artistiques et sportifs et d'événements similaires

* *Transport de passagers.*

** : *Les codes SCIAN 4871 et 4872 font référence à des activités de loisirs impliquant des déplacements (p. ex. : croisières).*

Les emplois de ces différents sous-secteurs sont répertoriés à l'aide de la classification nationale des professions (CNP). Les principaux codes CNP retenus pour l'analyse et rattachés aux emplois caractéristiques des entreprises de l'industrie touristique sont les suivants :

1. Directeurs/directrices de la restauration et des services d'alimentation (0631);
2. Directeurs/directrices de services d'hébergement (0632);
3. Chefs (6241);
4. Cuisiniers/cuisinières (6242);
5. Réceptionnistes d'hôtel (6435);
6. Barmans/barmaids (6452);
7. Serveurs/serveuses d'aliments et de boissons (6453);
8. Serveurs/serveuses au comptoir, aides de cuisine et personnel assimilé (6641);
9. Préposés/préposées à l'entretien ménager et au nettoyage – travaux légers (6661).

Ce rapport présente les éléments suivants :

- le portrait de l'industrie, de son importance économique et de son activité;
- la description des entreprises qui composent l'industrie;
- les caractéristiques de l'emploi en tourisme;
- la gestion des ressources humaines;
- la description de la main-d'œuvre dans le secteur du tourisme;
- le portrait des cinq sous-secteurs de l'industrie touristique;
- le portrait des principales fonctions de travail;
- les grands constats ressortant de l'analyse diagnostique.

2. Portrait de l'industrie

Cette section présente certaines données permettant de caractériser l'industrie touristique du Bas-Saint-Laurent, son importance économique et son activité.

2.1 Importance économique du tourisme dans le Bas-Saint-Laurent

Le secteur touristique dans la région du Bas-Saint-Laurent compte 859 entreprises (région administrative, 2008) et emploie environ 7 800 emplois (région administrative, 2006), soit environ 9% de l'emploi régional total.

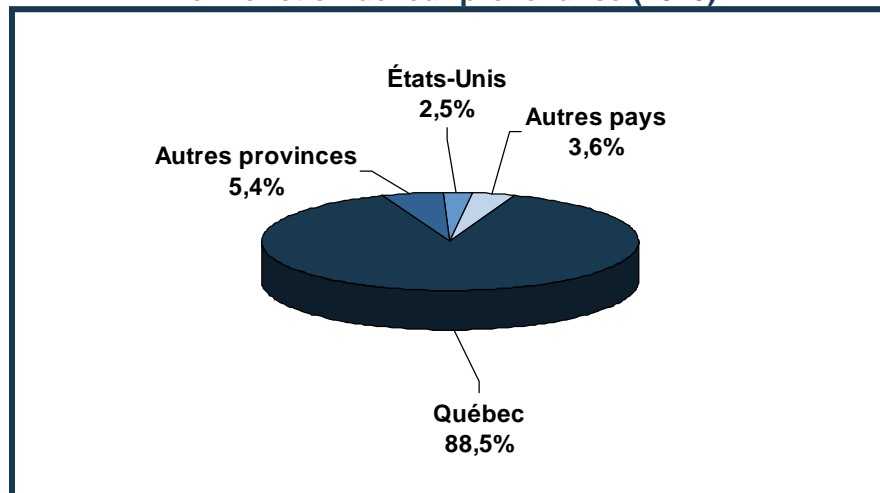
L'industrie touristique du Bas-Saint-Laurent regroupe 2,2% des emplois et 3,5% des entreprises de l'industrie touristique de la province.

2.2 Performance du secteur dans le Bas-Saint-Laurent

En 2010, la région touristique du Bas-Saint-Laurent a accueilli 812 000 touristes (visites-région), soit 2,8% du total provincial.

La majorité des touristes dans le Bas-Saint-Laurent sont des Québécois (88,5%), 5,4% sont des Canadiens des autres provinces et 6,1% sont des touristes internationaux (États-Unis et autres pays).

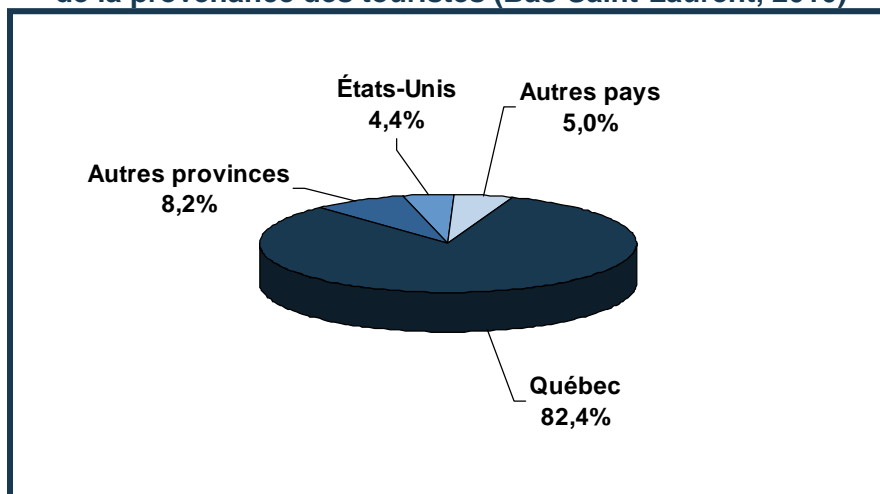
Figure 1 : Répartition des touristes dans la région touristique du Bas-Saint-Laurent en fonction de leur provenance (2010)



Source : Tourisme Québec.

En 2010, les touristes ont généré 159 M\$ de dépenses dans la région touristique du Bas-Saint-Laurent. Les Québécois sont responsables de 82,4% des dépenses touristiques régionales, les Canadiens des autres provinces 8,2% et les visiteurs étrangers 9,4% (États-Unis : 4,4%, autres pays : 5,0%).

Figure 2 : Répartition des dépenses touristiques en fonction de la provenance des touristes (Bas-Saint-Laurent, 2010)



Source : Tourisme Québec.

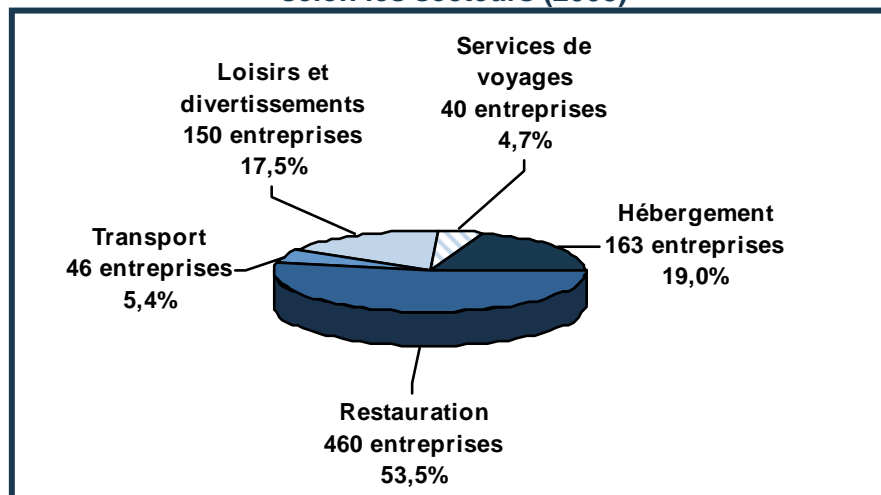
3. Composition de l'industrie

Cette section fournit une description des entreprises composant l'industrie touristique du Bas-Saint-Laurent, de façon globale et en fonction des sous-secteurs (hébergement, restauration, transport, loisirs et divertissements, services de voyages). Sauf indication contraire, les données se rapportent à la région administrative et non la région touristique.

3.1 Nombre d'entreprises par secteur et évolution

L'industrie touristique du Bas-Saint-Laurent (région administrative) compte 859 entreprises (2008) réparties en cinq sous-secteurs d'activité (restauration, hébergement, transport, loisirs et divertissements, services de voyages). Le secteur de la restauration regroupe 54% de l'ensemble des entreprises du secteur touristique régional.

Figure 3 : Répartition des entreprises touristiques du Bas-Saint-Laurent selon les secteurs (2008)



Source des données : Institut de la Statistique du Québec, Québec.

Le nombre total d'entreprises touristiques a été stable en 2008 (-0,1%), suite à une diminution au cours des années 2004-2007 (-9,9%).

Tableau 2 : Évolution du nombre total d'entreprises touristiques dans le Bas-Saint-Laurent 2004-2008

	Nombre
2004	954
2005	902
2006	898
2007	860
2008	859

Source des données : Institut de la Statistique du Québec, Québec.

Entre 2004 et 2008, l'ensemble des sous-secteurs ont connu une baisse du nombre d'entreprises. Le taux de décroissance global sur la période se situe entre -6% (hébergement) et -12% (loisirs et divertissement). En 2008, on a pu par contre observer une reprise dans les sous-secteurs de l'hébergement (+3,2%) et des services de voyages (+2,6%), tandis que les autres sous-secteurs étaient stables ou en baisse.

Tableau 3 : Évolution du nombre total d'entreprises touristiques du Bas-Saint-Laurent par sous-secteur 2004-2008

	2004	2005	2006	2007	2008
Hébergement	173	170	168	158	163
Restauration	517	482	477	466	460
Transport	50	41	42	46	46
Loisirs et divertissements	170	163	170	151	150
Services de voyages	44	46	41	39	40
TOTAL	954	902	898	860	859

Source des données : Institut de la Statistique du Québec, Québec.

Selon les données provenant de la Corporation de l'industrie touristique du Québec (CITQ), on dénombrait en 2010 près de 300 établissements d'hébergement au Bas-Saint-Laurent touristique. La différence entre la donnée d'hébergement retenue dans le tableau 3 et le tableau 8 et celle tirée de la CITQ s'explique par la différence de critères plus sélectifs provenant du Registre des entreprises pour la base de données de l'Institut de la statistique du Québec.

3.2 Taille des entreprises par secteur

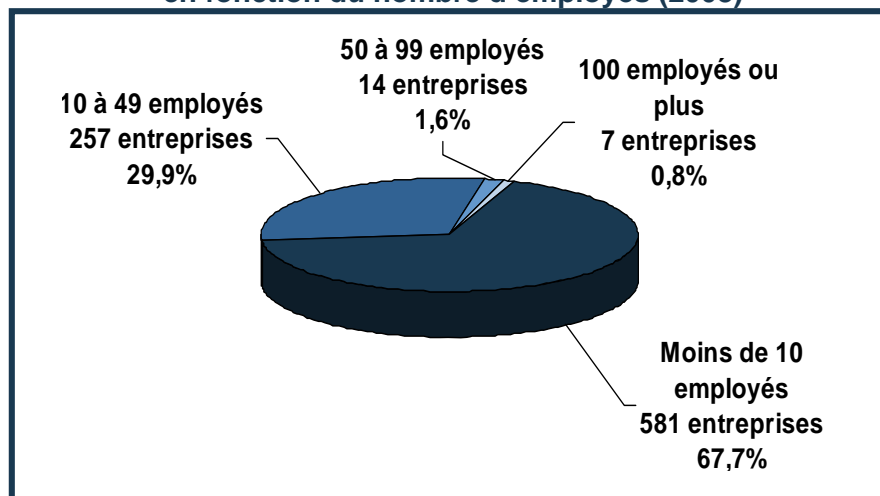
Parmi l'ensemble des entreprises du secteur, les deux tiers (67,6%) comptent moins de 10 employés et un peu moins d'un tiers en comptent entre 10 et 49 (29,9%).

Comparativement à l'ensemble de la province, où 60,4% des entreprises touristiques ont moins de 10 employés, on observe que la proportion de petites entreprises est plus élevée dans le Bas-Saint-Laurent.

Comparativement à 2004, la part des entreprises de moins de 10 employés a diminué (de 75% à 68%)¹ et la part des entreprises de 10 à 49 employés s'est accrue (de 23% à 29%), ce qui semble indiquer une tendance vers la consolidation d'une partie du secteur, qui s'est effectuée par la croissance des petites entreprises, par des regroupements d'entreprises ou par la fermeture de petites entreprises. Les variations observées le sont toutefois dans une proportion moindre comparativement à l'ensemble de la province. La proportion d'entreprises de 50 employés et plus est stable (2,1% en 2004, 2,4% en 2008).

¹ Cette tendance s'inscrit dans le long terme puisque la part des petites entreprises de moins de 10 employés est passée de 71,6% en 1996 à 60,4% en 2008.

Figure 4 : Répartition des entreprises touristiques du Bas-Saint-Laurent en fonction du nombre d'employés (2008)



Source des données : Institut de la Statistique du Québec, Québec.

La répartition des entreprises en fonction de leur taille varie selon les secteurs. On observe ainsi que le sous-secteur comportant la plus forte proportion de grandes entreprises est l'hébergement (5,0% des entreprises ont 50 employés ou plus), puis viennent les loisirs et divertissements (2,7%) et la restauration (2,0%).

Les sous-secteurs comportant la plus forte proportion de petites entreprises sont le transport (80,4% des entreprises ont moins de 10 employés) et les services de voyages (80,0%). Dans le secteur des transports, ceci peut s'expliquer en partie par la présence des taxis.

Au niveau provincial, les ordres de grandeur sont un peu différents, mais les constats généraux sont les mêmes que pour le Bas-Saint-Laurent.

Tableau 4 : Répartition des entreprises touristiques du Bas-Saint-Laurent en fonction du nombre d'employés et des sous-secteurs (2008)

Sous-secteurs	Moins de 10 employés	10 à 49 employés	50 à 99 employés	100 employés et plus
Hébergement	63,2%	31,9%	2,5%	2,5%
Restauration	65,7%	32,4%	1,3%	0,7%
Transport	80,4%	19,6%	0,0%	0,0%
Loisirs et divertissements	71,3%	26,0%	2,7%	0,0%
Services de voyages	80,0%	20,0%	0,0%	0,0%

Source des données : Institut de la Statistique du Québec, Québec.

3.3 Performance des entreprises touristiques québécoises²

Les données disponibles sur la performance des entreprises proviennent de TIAC. Elles concernent les revenus, les dépenses et la marge d'exploitation pour les sous-secteurs de l'hébergement et de la restauration et pour certaines entreprises du sous-secteur des loisirs et des divertissements (golfs, centres de ski, centres de sports récréatifs et de mise en forme, autres excepté les casinos). Par ailleurs, elles ne sont fournies qu'au niveau québécois, sans détail par région. Elles sont donc limitées et parcellaires.

Pour le sous-secteur de l'hébergement³, les données de TIAC indiquent que la marge d'exploitation des entreprises québécoises se situe au-dessus de 13% depuis 2004, avec de légères variations annuelles. Les revenus et les dépenses d'exploitation ont tendance à croître chaque année.

Tableau 5 : Performance des entreprises québécoises du sous-secteur de l'hébergement

	2004	2005	2006
Revenus d'exploitation (millions de \$)	2 346	2 420	2 491
Dépenses d'exploitation (millions de \$)	2 026	2 100	2 155
Marge d'exploitation	13,7%	13,2%	13,5%

Source : TIAC, *Tourism and Travel Trends*, 2008.

Définition de la marge d'exploitation : Ratio qui rapporte le résultat d'exploitation au chiffre d'affaires.

Pour le sous-secteur de la restauration, selon cette même source, la marge d'exploitation se situe autour de 4%. Les revenus et les dépenses d'exploitation ont tendance à croître chaque année, mais les dépenses augmentent plus lentement que les revenus, ce qui conduit à une augmentation de la marge d'exploitation.

Tableau 6 : Performance des entreprises québécoises du sous-secteur de la restauration

	2004	2005	2006
Revenus d'exploitation (milliers de \$)	8 050	8 463	8 722
Dépenses d'exploitation (milliers de \$)	7 753	8 121	8 320
Marge d'exploitation	3,7%	4,0%	4,6%

Source : TIAC, *Tourism and Travel Trends*, 2008.

² Section extraite du rapport du CQRHT Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre en tourisme – Édition 2010.

³ L'échantillon comporte environ 800 établissements d'hébergement de plus que le nombre recensé dans le sous-secteur hébergement dans le cadre de cette étude.

Pour le sous-secteur des loisirs et divertissements, la situation varie beaucoup en fonction des activités. La marge d'exploitation est supérieure à 10% dans les centres de ski, tandis qu'elle est beaucoup plus réduite pour les golfs, les centres sportifs et les autres activités. La marge d'exploitation a suivi une tendance à la baisse sur la période 2004-2006.

**Tableau 7 : Performance des entreprises québécoises
du sous-secteur des loisirs et divertissements**

	2004	2005	2006
Revenus d'exploitation (milliers de \$)			
• Golf	2 224	2 236	2 366
• Centres de ski	819	839	876
• Centres de sports récréatifs et de mise en forme	1 510	1 583	1 666
• Autres, excepté les casinos	1 836	1 787	1 776
Dépenses d'exploitation (milliers de \$)			
• Golf	2 109	2 090	2 250
• Centres de ski	725	745	783
• Centres de sports récréatifs et de mise en forme	1 431	1 544	1 632
• Autres, excepté les casinos	1 700	1 683	1 669
Marge d'exploitation			
• Golf	5,2%	6,5%	4,9%
• Centres de ski	11,4%	11,1%	10,6%
• Centres de sports récréatifs et de mise en forme	5,2%	2,5%	2,0%
• Autres, excepté les casinos	7,4%	5,8%	6,1%

Source : TIAC, *Tourism and Travel Trends*, 2008.

4. Caractéristiques de l'emploi en tourisme

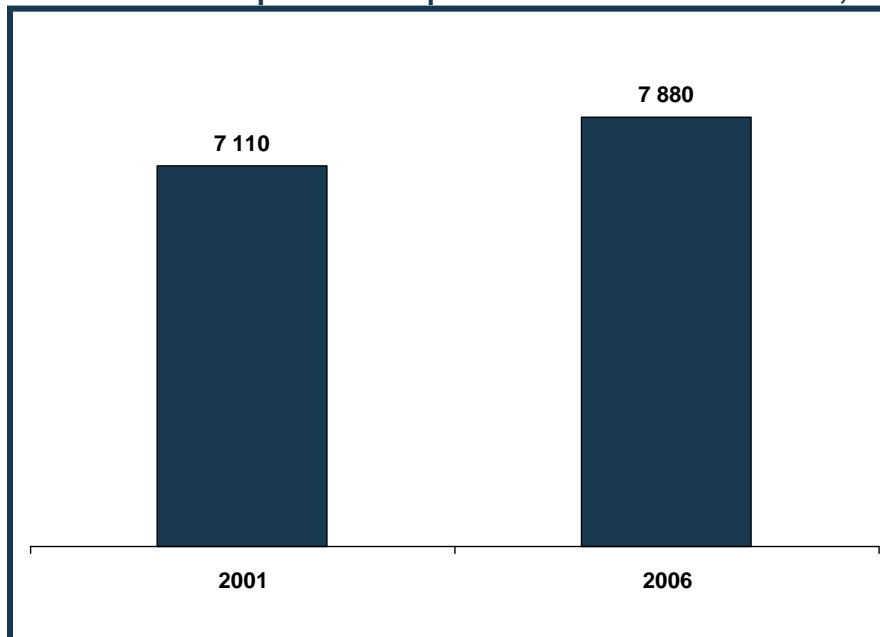
Cette section décrit l'emploi en tourisme dans la région du Bas-Saint-Laurent lorsque l'information est disponible, ou plus généralement pour la province lorsque les données régionales ne sont pas disponibles. On y retrouve :

- la répartition de l'emploi selon les sous-secteurs;
- les grands indicateurs du marché du travail;
- les caractéristiques de l'emploi en termes de niveaux de compétences, revenus, statut, saisonnalité, nombre de semaines et d'heures de travail, syndicalisation;
- des éléments sur la pratique de gestion des ressources humaines : problématiques, formation, avantages sociaux et autres gratifications.

4.1 Emploi total, évolution et répartition selon les sous-secteurs

L'emploi total en tourisme se chiffrait à 7 880 emplois en 2006 selon les données du recensement, ce qui correspond à une croissance de 10,8% comparativement à 2001, soit 2,1% par an. Ce taux de croissance est similaire à ce qui a été observé sur cette période au niveau de la province (+10,3%).

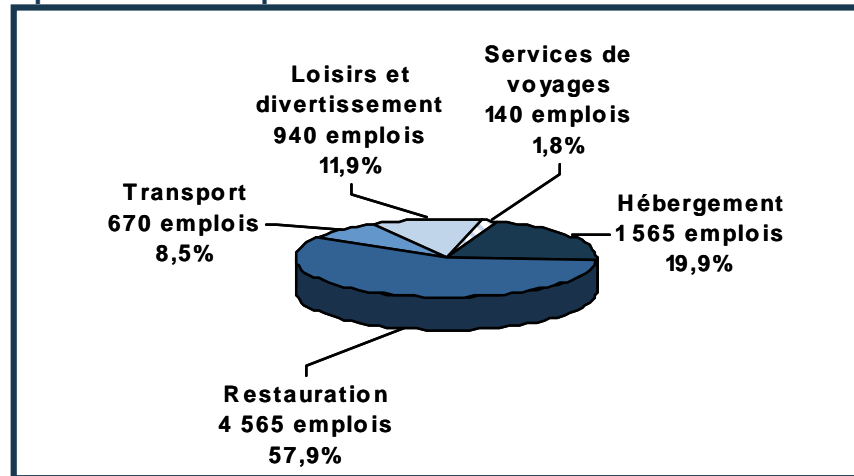
Figure 5 : Évolution de l'emploi touristique dans le Bas-Saint-Laurent, 2001 et 2006



Source des données : Statistique Canada, Recensement 2001 et 2006.

Dans le Bas-Saint-Laurent tout comme au niveau provincial, plus de la moitié de l'emploi des entreprises touristiques se concentre dans la restauration (57,9%). Les sous-secteurs du transport et des services de voyages sont relativement moins importants dans le Bas-Saint-Laurent comparativement à la province (respectivement 9% et 2% contre 14% et 7%).

Figure 6 : Répartition de l'emploi selon les sous-secteurs dans le Bas-Saint-Laurent



Source des données : Statistique Canada, Recensement 2006.

4.2 Répartition des entreprises et des emplois par secteur

Le tableau suivant présente une vue synthétique de la composition de l'industrie touristique du Bas-Saint-Laurent en termes d'entreprises et d'emploi, selon les cinq sous-secteurs.

Tableau 8 : Répartition des entreprises et des emplois par secteur dans le Bas-Saint-Laurent

	Entreprises		Emplois	
	Nombre	%	Nombre	%
Hébergement	163	19,0%	1 565	19,9%
Restauration	460	53,6%	4 565	57,9%
Transport	46	5,4%	670	8,5%
Loisirs et divertissements	150	17,5%	940	11,9%
Services de voyages	40	4,7%	140	1,8%
Total industrie touristique	859	100,0%	7 880	100%

Source des données : Institut de la Statistique du Québec (2008) et Statistique Canada, Recensement 2006.

4.3 Situation du marché du travail⁴

Cette section présente des indicateurs liés au marché du travail de l'industrie touristique. Seules les données du chômage sont disponibles au niveau régional. Les autres données (roulement, vacance de postes, pénurie) concernent la situation provinciale.

4.3.1 Chômage

En mars 2012, le taux de chômage se situait à 7,7% dans la région administrative du Bas-Saint-Laurent, contre 8,2% pour l'ensemble du Québec⁵.

Ces données n'étant pas fournies par secteur d'activité, il faut remonter aux données du recensement de 2006 pour connaître le détail du taux de chômage pour les différents sous-secteurs de l'industrie touristique du Bas-Saint-Laurent.

Le taux de chômage dans l'industrie touristique du Bas-Saint-Laurent en 2006 était de 11,0%, supérieur à l'ensemble du secteur pour la province (7,2%). Comparativement à la moyenne régionale du secteur, il était plus important dans les loisirs et divertissements (19,1%), et plus faible dans la restauration (8,9%).

Tableau 9 : Taux de chômage dans l'industrie touristique et ses sous-secteurs, Bas-Saint-Laurent et province de Québec

	Bas-Saint-Laurent	Province de Québec
Hébergement	11,5%	10,5%
Restauration	8,9%	6,6%
Transport	10,8%	3,0%
Loisirs et divertissements	19,1%	10,7%
Services de voyages	12,1%	6,2%
Total industrie touristique	11,0%	7,2%

Source des données : Statistique Canada, Recensement de 2006.

Note : les étudiants occupant des emplois saisonniers ne sont pas comptabilisés dans les chiffres du chômage.

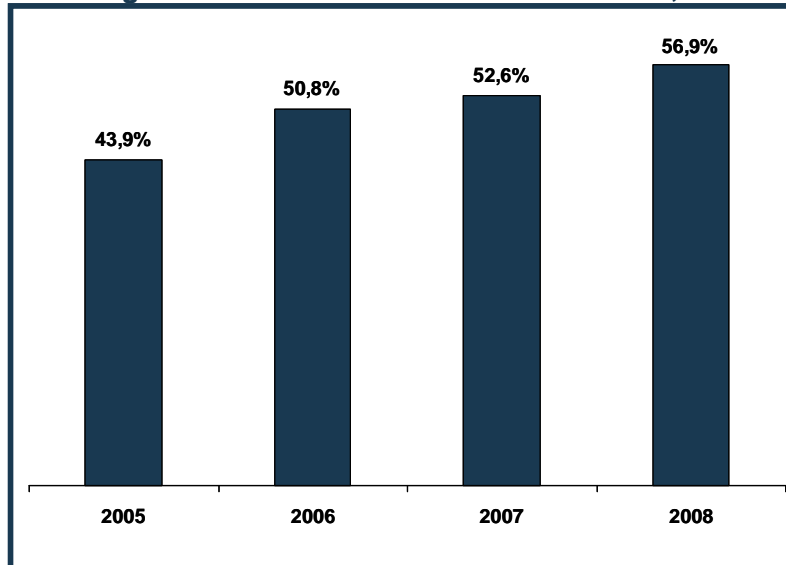
⁴ À l'exception de la partie sur le chômage et de quelques détails près visant à actualiser ou clarifier des données, cette section est extraite du rapport du CQRHT Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre en tourisme – Édition 2010.

⁵ Emploi Québec, Information sur le marché du travail, Bulletin sur le marché du travail, volume 28, numéro 3, mars 2012.

4.3.2 Roulement

Le taux de roulement⁶ de l'hébergement et de la restauration se situe à un niveau élevé (plus de 50%), alors qu'il est de moins de 40% en moyenne pour l'ensemble des industries.

Figure 7 : Taux de roulement dans les sous-secteurs de l'hébergement et de la restauration au Québec, 2005-2007



Source : CETECH, Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec, automne 2009.

Remarque : Selon les économistes du CETECH, « certains employeurs du secteur observent des problèmes de rétention et des difficultés de recrutement, puisque les conditions de travail ne sont pas concurrentielles ».

4.3.3 Vacance de postes

En 2008, le nombre de postes vacants dans les sous-secteurs de l'hébergement et de la restauration s'élevait à 11 420, soit 5,3% de l'emploi. Ce taux de vacance est relativement élevé (2,5% en moyenne pour l'ensemble des secteurs), ce qui est en lien avec le fort taux de roulement⁷.

La vacance de longue durée (postes qui n'ont pu être pourvus à l'intérieur de 4 mois) représente une part importante de la vacance totale (30,7% contre 21,7% pour l'ensemble des industries) et par conséquent le taux de vacance de longue durée (1,6% des emplois) est supérieur à la moyenne des industries (0,5%)⁸. Le taux de vacance longue durée a beaucoup augmenté dans le secteur de l'hébergement et la restauration en 2008 comparativement à 2007.

⁶ Calcul du taux de roulement : Moyenne du nombre de départs et du nombre d'embauches / Nombre total d'employés réguliers X 100.

⁷ CETECH, Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec, automne 2009.

⁸ Les vacances de longue durée représentent les postes pour lesquelles des activités de recrutement ont lieu pendant au moins 4 mois. À ce titre, elles ont plus un aspect structurel et renseignent mieux sur les difficultés de recrutement que rencontrent les établissements lors de la recherche de candidats (source : CETECH).

4.3.4 Pénuries

Selon le Conseil canadien des ressources humaines en tourisme (CCRHT), la vacance de postes en tourisme devrait exploser au Québec d'ici 2025 et atteindre à cette date un total de 55 000 emplois à l'année laissés vacants. Les prévisions indiquent que la demande de main-d'œuvre va augmenter à un rythme beaucoup plus rapide que l'offre⁹.

En 2006, l'écart entre l'offre et la demande de main-d'œuvre en tourisme au Québec était estimé à 4 923 emplois à l'année, soit 2 566 à Montréal (52%), 391 dans la Capitale-Nationale (8%) et 1 966 dans le reste de la province (40%).

D'ici 2025, cette pénurie pourrait grimper à 30 491 à Montréal (58%), 6 537 emplois dans la Capitale-Nationale (7%) et 18 351 dans le reste de la province (35%).

La pénurie toucherait avant tout la restauration (64% de la pénurie comparativement à 54% des emplois), tandis que le secteur des services de voyages présentera un léger surplus de main-d'œuvre à long terme¹⁰.

Tableau 10 : Pénurie de main-d'œuvre en 2025, province de Québec

	%
Hébergement	10,2%
Restauration	63,6%
Transport	8,6%
Loisirs et divertissements	18,1%
Services de voyages	0%

Source des données : CCRHT, *L'avenir du secteur du tourisme au Canada : reprise économique et retour des pénuries de main-d'œuvre, 2009.*

4.4 Caractéristiques de l'emploi

4.4.1 Répartition de l'emploi selon le niveau de compétence du poste occupé

Les données concernant le niveau de compétence ne sont pas disponibles pour le Bas-Saint-Laurent. Les informations présentées concernent donc l'ensemble de la main-d'œuvre provinciale en tourisme¹¹.

Parmi la totalité des 352 285 emplois en tourisme au Québec (2006), la grande majorité (86%) sont d'un niveau de compétence B, C ou D de la classification nationale des professions (CNP), ce qui réfère à du personnel technique (études collégiales, programme d'apprentissage), intermédiaire (études secondaires, programme d'apprentissage) ou élémentaire.

⁹ CCRHT, *L'avenir du secteur du tourisme au Canada : reprise économique et retour des pénuries de main-d'œuvre, 2009.*

¹⁰ Selon la définition du CCRHT, ce secteur inclut uniquement les services de voyages et non les événements et congrès.

¹¹ Section extraite du rapport du CCRHT *Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre en tourisme – Édition 2010.*

Comparativement à l'ensemble des postes toutes industries confondues, l'industrie touristique est composée d'une plus forte proportion de postes de niveau C (intermédiaire) et D (élémentaire) et d'une plus faible proportion de postes de niveau A (professionnel) et B (technique).

Le poids des emplois de niveau intermédiaire et élémentaire (60% en tourisme contre 43% dans l'ensemble des industries) met l'accent sur l'importance des formations de perfectionnement afin de garantir un service de qualité et de permettre une progression des employés.

Tableau 11 : Répartition de l'emploi selon le niveau de compétence du poste occupé, province de Québec

Niveaux de compétences du poste occupé	Tourisme	Ensemble des industries
Niveau 0 Personnel de GESTION (Profils diversifiés)	10,7%	9,2%
Niveau A Personnel PROFESSIONNEL (Études universitaires)	3,5%	17,2%
Niveau B Personnel TECHNIQUE (Études collégiales, programmes d'apprentissage)	25,6%	30,5%
Niveau C Personnel INTERMÉDIAIRE (Études secondaires, programmes d'apprentissage)	35,6%	30,7%
Niveau D Personnel ÉLÉMENTAIRE (Formation en emploi, entraînement à la tâche)	24,6%	12,4%

Source des données : Statistique Canada, Recensement 2006.

Comparativement à la moyenne du secteur, l'emploi de niveau gestion est relativement plus important au sein des sous-secteurs de l'hébergement et des services de voyages.

L'emploi professionnel, très faible au niveau sectoriel (3,5%), atteint une proportion de 10% et plus dans les loisirs et divertissements ainsi que dans les services de voyages.

Le personnel technique occupe un poids important dans les loisirs et divertissements (33,6%).

Enfin, le personnel de niveau intermédiaire ou élémentaire représente plus de 60% des emplois dans l'hébergement (69%), la restauration (63%) et les transports (62%).

Tableau 12 : Répartition de l'emploi selon le niveau de compétence, par sous-secteur, province de Québec

	Hébergement	Restauration	Transport	Loisirs et divertissements	Services de voyages
Niveau 0 Personnel de GESTION (Profils diversifiés)	14,4%	10,9%	6,2%	10,2%	13,4%
Niveau A Personnel PROFESSIONNEL (Études universitaires)	1,5%	0,4%	5,0%	12,2%	10,1%
Niveau B Personnel TECHNIQUE (Études collégiales, programmes d'apprentissage)	15,4%	26,0%	27,0%	33,6%	18,3%
Niveau C Personnel INTERMÉDIAIRE (Études secondaires, programmes d'apprentissage)	33,6%	33,1%	57,3%	20,4%	48,4%
Niveau D Personnel ÉLÉMENTAIRE (Formation en emploi, entraînement à la tâche)	35,1%	29,6%	4,5%	23,7%	9,8%
Nombre d'emplois totaux	38 615	190 055	47 930	52 575	23 110

Source des données : Statistique Canada, Recensement 2006.

4.4.2 Revenus

Le revenu d'emploi annuel moyen (sans égard au nombre d'heures travaillées¹²) des employés de l'industrie touristique du Bas-Saint-Laurent s'établit à 16 469 \$¹³, un niveau relativement faible qui correspond à :

- 56,1% du revenu moyen de l'ensemble de la population en emploi au Bas-Saint-Laurent (toutefois, le temps partiel, qui affecte le revenu moyen, est moins répandu dans l'ensemble des industries que dans l'industrie touristique);
- 76,6% du revenu moyen de l'industrie touristique au Québec.

¹² C'est-à-dire que le revenu moyen est obtenu par un calcul de moyenne arithmétique, non pondérée par le nombre d'heures travaillées.

¹³ Dans certains sous-secteurs (restauration, hébergement, loisirs et divertissements), les revenus de base sont souvent complétés par des pourboires versés par les clients.

Le revenu moyen est plus élevé dans le sous-secteur du transport (26 994 \$). Il est particulièrement faible dans la restauration, où une forte proportion des emplois est à temps partiel.

Tableau 13 : Revenu d'emploi annuel moyen - Bas-Saint-Laurent et province

Sous-secteurs	Revenu		% de l'emploi à temps plein et permanent	
	Bas-Saint-Laurent	Province	Bas-Saint-Laurent	Province
Hébergement	15 008 \$	20 648 \$	36,9%	41,2%
Restauration	13 131 \$	14 396 \$	34,6%	36,2%
Transport	26 994 \$	44 195 \$	39,1%	56,4%
Loisirs et divertissements	15 103 \$	23 396 \$	20,8%	34,6%
Services de voyages	19 723 \$	28 874 \$	36,0%	46,1%
Industrie touristique	16 469 \$	21 488 \$	34,1%	41,8%
Ensemble des industries	29 344 \$	35 427 \$	51,3%	56,4%

Source des données : Statistique Canada, Recensement de 2006.

SCIAN à 3 chiffres, les données sont donc moins précises qu'avec des SCIAN à 4 chiffres.

Remarque : l'information sur le% d'emplois à temps plein et permanents correspond aux emplois de 49 semaines et plus, 30 h/semaine et plus. Elle permet de nuancer les niveaux relativement bas des revenus d'emploi annuels moyens, qui ne tiennent pas compte du nombre d'heures travaillées.

4.4.3 Statut d'emploi

Dans le secteur du tourisme au Bas-Saint-Laurent, la grande majorité des emplois sont occupés par des salariés (91%). La part plus élevée de travailleurs autonomes dans le transport peut en partie s'expliquer par le statut de nombreux chauffeurs de taxi et, dans le secteur des services de voyages, par le statut des guides. La part des travailleurs familiaux non rémunérés (membres de la famille travaillant sans rémunération, surtout dans les très petites entreprises) est négligeable.

Les proportions de salariés et travailleurs autonomes du secteur touristique du Bas-Saint-Laurent sont similaires à ce que l'on observe dans le secteur touristique de la province.

Tableau 14 : Statut d'emploi des travailleurs de l'industrie touristique du Bas-Saint-Laurent

	Salariés	Travailleurs autonomes	Travailleurs familiaux non rémunérés
Hébergement	89,2%	9,6%	1,3%
Restauration	92,2%	7,2%	0,5%
Transport	86,6%	13,4%	0,0%
Loisirs et divertissements	91,0%	9,0%	0,0%
Services de voyages	86,7%	13,3%	0,0%
Industrie touristique régionale	90,9%	8,4%	0,6%
Ensemble des industries régionales	87,7%	11,8%	0,4%
Industrie touristique provinciale	91,0%	8,8%	0,2%

Source des données : Statistique Canada, Recensement de 2006.

4.4.4 Saisonnalité

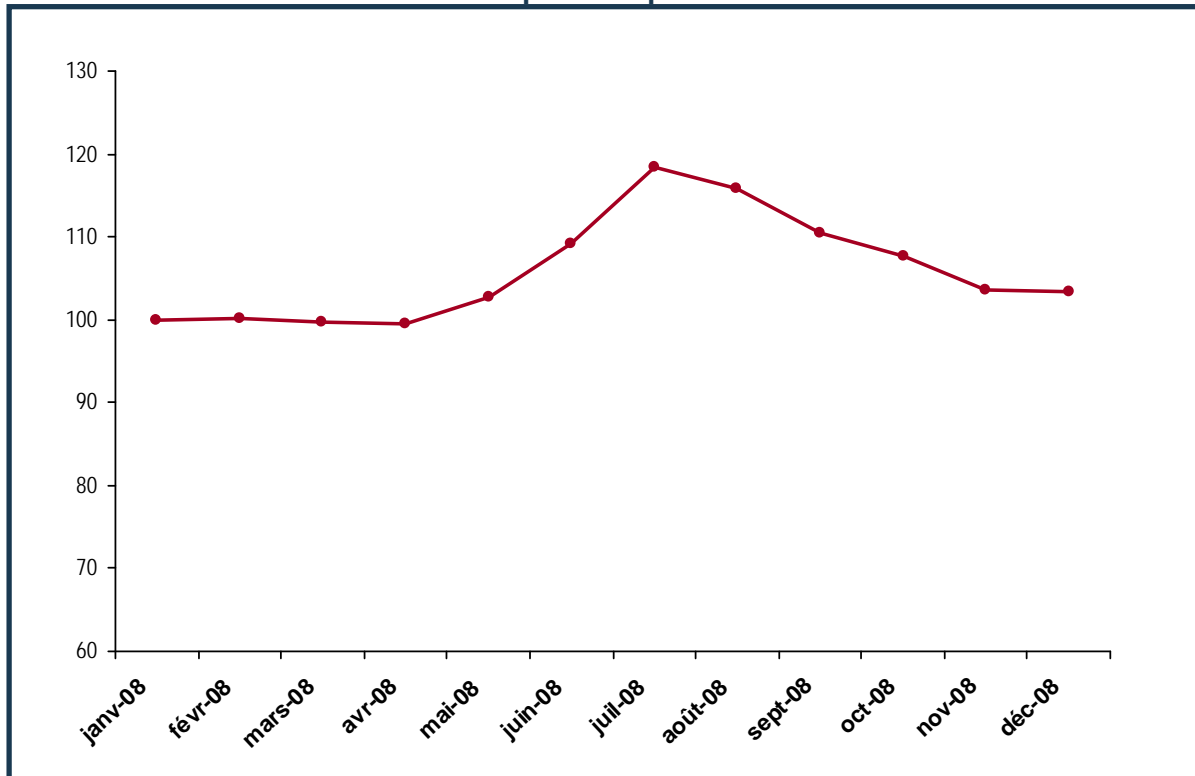
Les données concernant la saisonnalité ne sont pas disponibles pour le Bas-Saint-Laurent. Les informations présentées concernent donc l'ensemble de la main-d'œuvre provinciale en tourisme¹⁴.

Un indice a été calculé afin de mesurer la saisonnalité de l'emploi en tourisme dans la province de Québec. Cet indice est de base 100 en janvier 2008 pour l'ensemble de l'industrie et pour chacun des sous-secteurs.

Comme les données sur la saisonnalité proviennent de l'Enquête sur la population active (EPA) et non du recensement, l'échantillon est un peu différent (la précision des codes SCIAN est à un degré inférieur) et les données sont fournies à titre indicatif.

Pour l'ensemble de l'industrie touristique, on observe un sommet de l'emploi au mois de juillet, où il y a 18,5% de plus d'emplois qu'en janvier. La saison haute s'étire de juin à octobre.

Figure 8 : Saisonnalité de l'emploi en tourisme – industrie touristique de la province de Québec

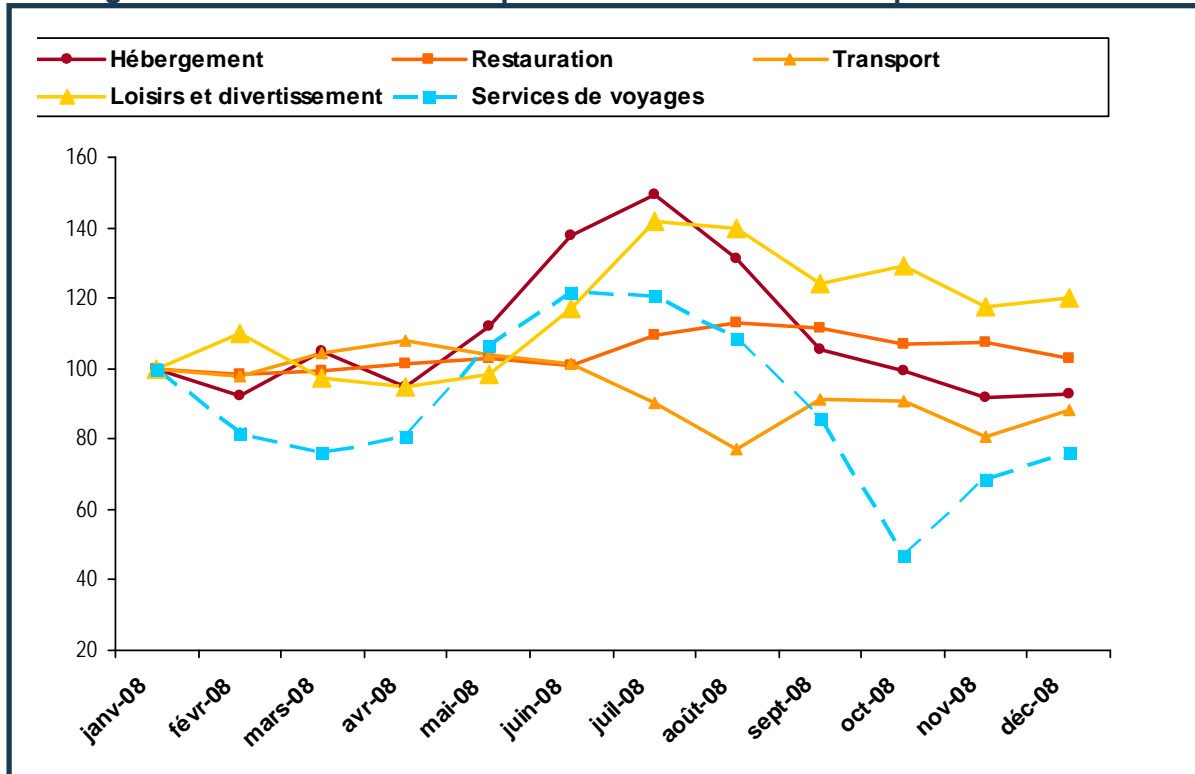


¹⁴ Section extraite du rapport du CQRHT Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre en tourisme – Édition 2010.

Le sous-secteur avec la plus grande variabilité de l'emploi est le secteur de l'hébergement (indice maximal de 149 en juillet et minimal de 92 en novembre), tandis que le sous-secteur avec la plus faible saisonnalité est la restauration (indice maximal de 113 en août et minimal de 98 en février).

Le sous-secteur des transports suit une courbe de saisonnalité inversée, son emploi minimal se situant en août (indice de 77).

Figure 9 : Saisonnalité de l'emploi en tourisme au Québec par sous-secteur



Source des données : Statistique Canada, Enquête sur la population active (EPA), moyennes annuelles, données non désaisonnalisées.

Traitement des données : Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle, Commission des partenaires du marché du travail, Québec.

Note explicative : à titre d'exemple, un indice de 149 au mois de juillet signifie qu'il y a 49% d'emplois de plus en juillet comparativement au mois de janvier.

Remarques :

- Le sous-secteur Services de voyages inclut uniquement les entreprises des services de préparation des voyages et non ceux des autres services de soutien, ni les promoteurs d'événements. L'échantillon est très petit (entre 5 000 et 10 000 employés selon les mois environ) ce qui peut expliquer l'ampleur des variations mensuelles.
- Par ailleurs, la chute observée dans le sous-secteur Services de voyages en octobre est atypique en 2008 et ne se reproduit pas les autres années.

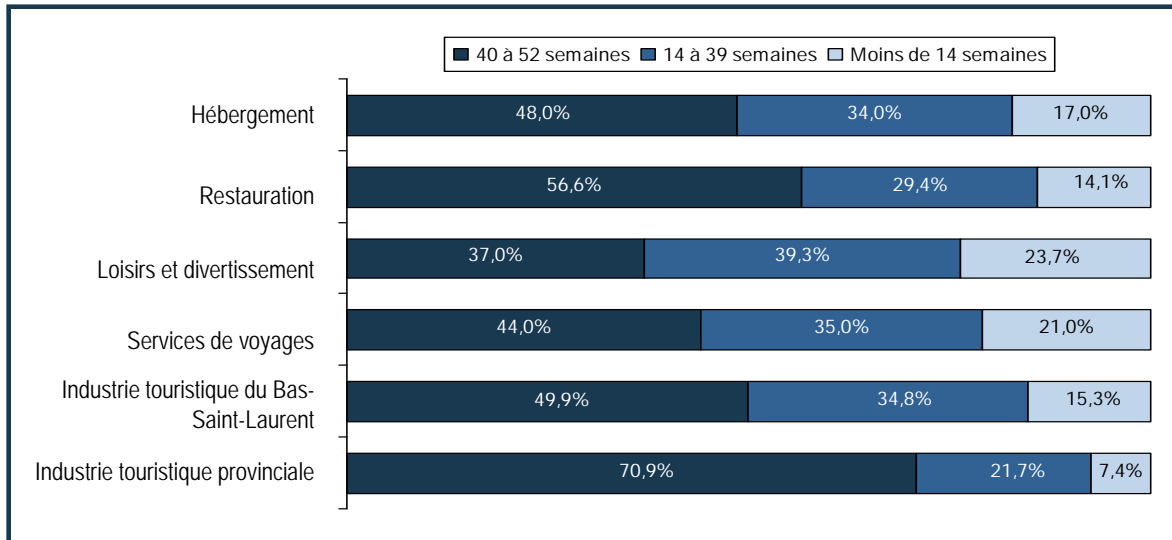
Par ailleurs, des données concernant la saisonnalité dans le Bas-Saint-Laurent, issues du Chantier sur la saisonnalité¹⁵, sont présentées en annexe (page 61).

¹⁵ <http://saisonnalite.com>

4.4.5 Permanence de l'emploi

Dans l'industrie touristique du Bas-Saint-Laurent, 50% des emplois sont saisonniers (moins de 40 semaines), contre 29% au niveau québécois. L'emploi permanent est plus courant dans le sous-secteur de la restauration (57%), tandis que l'emploi saisonnier représente environ 63% des emplois dans le sous-secteur des loisirs et divertissements.

Figure 10 : Emploi permanent et emploi saisonnier – Bas-Saint-Laurent



Source des données : Statistique Canada, Recensement de 2006. Données présentées sur le site Chantier sur la saisonnalité (www.saisonnalite.com), Fiche régionale Bas-Saint-Laurent.

Remarque : les informations ne sont pas disponibles pour le transport et la composition des autres secteurs ne suit pas exactement le cadre méthodologique utilisé dans ce rapport (certains SCIAN à trois chiffres au lieu de 4, et absence de certains SCIAN à 4 chiffres).

Des données supplémentaires concernant la saisonnalité de certains sous-secteurs et certaines professions ont été publiées par le Chantier sur la saisonnalité (projet mis en œuvre par huit comités sectoriels de main-d'œuvre (CSMO) tributaires de problématiques liées à la saisonnalité). Elles sont disponibles en annexe.

4.4.6 Temps plein et temps partiel

En moyenne, au niveau provincial¹⁶, environ deux tiers des emplois (66,4%) de l'industrie touristique sont à temps plein (30h/semaine), contre 81,5% pour l'ensemble des industries.

La part du temps plein dans l'industrie touristique provinciale s'élève à 73,6% des emplois permanents (40 à 52 semaines).

Le temps plein est plus rare, donc le temps partiel plus courant :

- dans la restauration (56,6% de temps plein, 43,4% de temps partiel);
- dans les emplois saisonniers (62,6% des emplois de moins de 14 semaines sont à temps partiel, et 47,2% des emplois de 14 à 39 semaines).

Tableau 15 : Part des emplois à temps plein selon le nombre de semaines de travail, province de Québec

Sous-secteurs	Part de l'emploi à temps plein (30h/semaine au moins)			
	Emploi total	40-52 semaines	14-39 semaines	1-13 semaines
Hébergement	73,3%	78,9%	65,7%	49,6%
Restauration	56,6%	64,2%	42,6%	28,9%
Transport	90,9%	93,3%	75,0%	65,6%
Loisirs et divertissements	67,8%	74,6%	61,1%	44,8%
Services de voyages	78,7%	84,7%	62,8%	51,6%
Industrie touristique	66,4%	73,6%	52,8%	37,4%
Ensemble des industries	81,5%	86,0%	64,9%	52,2%

Source des données : Statistique Canada, Recensement de 2006.

Remarque : SCIAN à 3 chiffres, donc précision inférieure aux données disponibles pour le SCIAN à 4 chiffres

Indication pour la lecture du tableau : dans le sous-secteur de la restauration, 28,9% des emplois de 1 à 13 semaines sont des emplois à temps plein.

Note : comparativement à l'ensemble du sous-secteur des services de voyages, une plus forte proportion des emplois des voyages (SCIAN 5615) sont à temps plein (83,9%).

¹⁶ Données régionales non disponibles avec ce niveau de découpage selon les semaines. Section extraite du rapport du CQRHT Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre en tourisme – Édition 2010.

L'emploi à temps plein et permanent (40-52 semaines) représente environ la moitié des emplois de l'industrie touristique provinciale (52,2%), contre les deux tiers pour l'ensemble des industries (69,7%).

Ce type d'emploi est moins courant dans la restauration (44,9%) et les loisirs et divertissements (45,1%) où l'emploi saisonnier ou à temps partiel est relativement plus important (plus de 50%).

Tableau 16 : L'emploi à temps plein et permanent et l'emploi temporaire ou à temps partiel, province de Québec

Sous-secteurs	Permanent (40-52 semaines) et temps plein		Temporaire ou temps partiel	
	Nombre	%	Nombre	%
Hébergement	20 770	52,8%	18 585	47,2%
Restauration	81 705	44,9%	100 455	55,1%
Transport	38 810	82,2%	8 390	17,8%
Loisirs et divertissements	24 745	45,1%	30 155	54,9%
Services de voyages	14 775	64,5%	8 130	35,5%
Industrie touristique	180 815	52,2%	165 720	47,8%
Ensemble des industries	2 560 735	69,7%	1 115 765	30,3%

Source des données : Statistique Canada, Recensement de 2006.

4.4.7 Syndicalisation

Au Québec (donnée régionale non disponible¹⁷), le taux de syndicalisation dans les sous-secteurs de l'hébergement et de la restauration est de 11,3% en 2011¹⁸. Il est supérieur au niveau observé dans l'ensemble du secteur touristique canadien (7,9%).

Ce taux est faible en regard du taux observé parmi l'ensemble des travailleurs occupés au Canada (31,2%) ou au Québec (39,3%).

Dans les autres secteurs, certaines entreprises sont syndiquées (p. ex. : attraités gérés par le gouvernement, transporteurs), mais les données ne sont pas disponibles.

¹⁷ Section extraite du rapport du CQRHT Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre en tourisme – Édition 2010.

¹⁸ Statistique Canada. Tableau 282-0078 : Enquête sur la population active (EPA), CANSIM (base de données). Site consulté le 22 février 2012.

5. Gestion des ressources humaines

Cette section présente les pratiques de gestion des ressources humaines en vigueur au sein des entreprises du secteur touristique au Québec. Pour cette thématique, aucune donnée régionale n'est disponible¹⁹.

La gestion des ressources humaines est une fonction peu développée dans ce secteur. En effet, on compte, pour l'ensemble du secteur, 980 professionnels des ressources humaines (directeurs ou spécialistes), soit, en moyenne, 1 professionnel des ressources humaines pour 25 entreprises. Dans le Bas-Saint-Laurent, ils sont 20 à occuper cette profession dans l'industrie touristique (20 directeurs, aucun spécialiste). Le ratio s'établit à 1 professionnel des ressources humaines pour 43 entreprises, un taux plus faible que la moyenne provinciale en raison de la plus petite taille des entreprises.

Les sources utilisées dans cette section sont le CCRHT et le CETECH²⁰. Les données provenant du CCRHT concernent généralement les entreprises québécoises (307 entreprises touristiques québécoises ont répondu à l'enquête du CCRHT), excepté dans le cas des difficultés de gestion des ressources humaines (section 5.1) et des différences sectorielles sur le plan des incitations financières (section 5.3) où les résultats concernent l'ensemble des entreprises touristiques canadiennes.

5.1 Problématiques de gestion des ressources humaines

Selon l'enquête sur la rémunération menée par le CCRHT en 2008, les principales difficultés de gestion des ressources humaines rencontrées par les entreprises touristiques canadiennes sont le manque de main-d'œuvre disponible et la compétition sur le marché du travail (63%), la difficulté à attirer et retenir les employés dans des emplois perçus comme temporaires et dont la rémunération n'est pas concurrentielle (59%) et la hausse des salaires et des coûts fixes (56%).

Au niveau canadien, on observe que les principales problématiques diffèrent selon les secteurs. Ainsi, pour les sous-secteurs des loisirs et divertissements et des services de voyages, la principale difficulté est, dans un cas, la difficulté à retenir les employés saisonniers et, dans l'autre, la difficulté d'attirer et retenir les employés dans des emplois perçus comme temporaires et mal payés.

Par ailleurs, le secteur de la restauration se distingue des autres pour avoir identifié, au sein de ses trois principales difficultés, la hausse du salaire minimum.

¹⁹ Section extraite du rapport du CCRHT *Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre en tourisme – Édition 2010*.

²⁰ CCRHT, *Enquête sur la rémunération dans le secteur du tourisme au Canada, 2008* / CETECH, *Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec, automne 2008*.

Tableau 17 : Principales difficultés de gestion des ressources humaines des entreprises touristiques canadiennes

	%
Manque de main-d'œuvre disponible et compétition sur le marché du travail	63%
Difficulté d'attirer et retenir les employés dans des emplois perçus comme temporaires et mal payés	59%
Hausse des salaires et coûts fixes	56%
Hausse du salaire minimum	43%
Difficulté à retenir les employés saisonniers	39%
Hausse des primes et coûts d'assurances	36%
Difficulté à obtenir des informations sur les salaires sur le marché	24%
Difficulté à concurrencer les niveaux de rémunération des établissements syndiqués	23%
Hausse des contributions patronales (assurances et sécurité sociale)	20%
Difficulté à trouver des programmes d'assurances pour les petits nombres d'employés	19%
Impact du vieillissement de la population sur les coûts des avantages sociaux	17%
Autres	19%

Source des données : CCRHT, Enquête sur la rémunération dans le secteur du tourisme au Canada, 2008.

5.2 Formation de perfectionnement

Au Québec en 2008, 15,5% des établissements des sous-secteurs de la restauration et de l'hébergement ont financé ou offert des activités de formation à leurs employés²¹, ce qui est très inférieur à la moyenne de l'ensemble des industries (50,4%). Ce pourcentage était de 29,4% en 2007 pour l'hébergement et la restauration et de 59,4% pour l'ensemble des industries.

5.3 Incitations financières

La moitié des entreprises touristiques québécoises (48%) ont offert des incitatifs monétaires à leurs employés.

Tableau 18 : Programmes de bonus et incitations monétaires – province de Québec

	%
Incitatifs à court terme (bonus au mérite ou à la performance)	35%
Bonus sur les ventes	24%
Commissions	14%
Incitatifs à long terme (intéressement, options)	5%
Autres	5%
Pas d'incitatifs ni bonus	52%

Source des données : CCRHT, Enquête sur la rémunération dans le secteur du tourisme au Canada, 2008.

²¹ CETECH, Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec, automne 2009.

Au niveau canadien uniquement (et non québécois), l'enquête du CCRHT fournit aussi des données par secteur sur ce sujet. Par rapport à l'ensemble des entreprises canadiennes, on observe ainsi que les entreprises du sous-secteur des loisirs et divertissements sont moins portées à donner des incitatifs et des bonus. En revanche, une plus forte proportion des entreprises d'hébergement offrent des incitatifs de court terme et des bonus sur les ventes, tandis qu'une plus forte proportion des entreprises des services de voyages proposent des incitatifs à long terme, des bonus sur les ventes et des commissions.

5.4 Avantages sociaux et autres gratifications

En 2007, pour l'ensemble de l'industrie touristique québécoise, la part des entreprises offrant des avantages sociaux à leurs employés était de 45%²².

Les principaux avantages offerts sont des assurances santé et dentaires (40%), des assurances « mort ou mutilation par accident » (36%) et des assurances invalidité (34%).

Une majorité d'entreprises offraient par ailleurs des programmes spéciaux à certains de leurs employés :

- cellulaires (56%);
- remboursement kilométrique de frais de déplacement (kilométrage) (54%);
- réductions pour les employés (51%);
- repas gratuits ou à prix réduit (47%);
- formation (39%).

En 2008, 57% des entreprises québécoises des sous-secteurs de la restauration et de l'hébergement offraient des avantages à leurs employés pour favoriser le maintien en emploi. Le ratio était de 68% pour l'ensemble des industries²³.

5.5 Pratiques concernant le temps de travail

Une majorité d'entreprises touristiques (68%) ont offert à leurs employés des accommodements concernant le travail, le plus courant étant la flexibilité des horaires de travail.

Tableau 19 : Accommodements concernant le travail - Canada

	%
Temps flexible	59%
Rotation de poste	39%
Partage de poste	19%
Télétravail	13%
Autres	1%
Aucun arrangement	32%

Source des données : CCRHT, Enquête sur la rémunération dans le secteur du tourisme au Canada, 2008.

²² CCRHT, Enquête sur la rémunération dans le secteur du tourisme au Canada, 2008.

²³ CETECH, Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec, automne 2009.

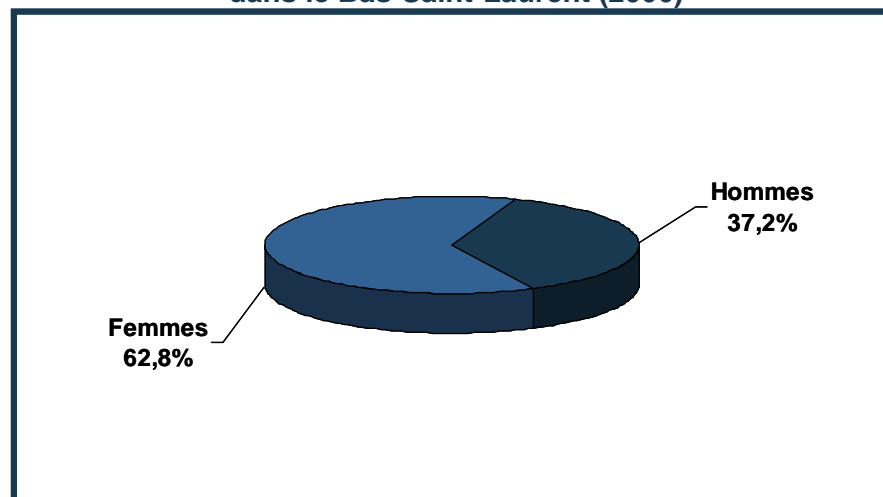
6. Main-d'œuvre dans le secteur du tourisme

On trouvera dans cette section les différents indicateurs descriptifs de la main-d'œuvre dans le secteur touristique du Bas-Saint-Laurent (genre, âge, scolarité, origine, langue parlée) ainsi que des données concernant la formation initiale au niveau provincial.

6.1 Genre et âge

Les femmes sont majoritaires en sein de l'emploi touristique régional, dans une proportion de 63%, un taux supérieur à la moyenne provinciale de l'industrie touristique (52%).

Figure 11 : Répartition des emplois en tourisme selon le sexe dans le Bas-Saint-Laurent (2006)



Source des données : Statistique Canada, Recensement de 2006.

Cependant, cette réalité varie en fonction des secteurs et, tout comme au niveau provincial, la part régionale d'employés masculins est supérieure à 50% dans les sous-secteurs des transports (84,5%) et des loisirs et divertissements (59,5%).

Tableau 20 : Répartition des emplois selon le sexe et les sous-secteurs dans le Bas-Saint-Laurent et au Québec (2006)

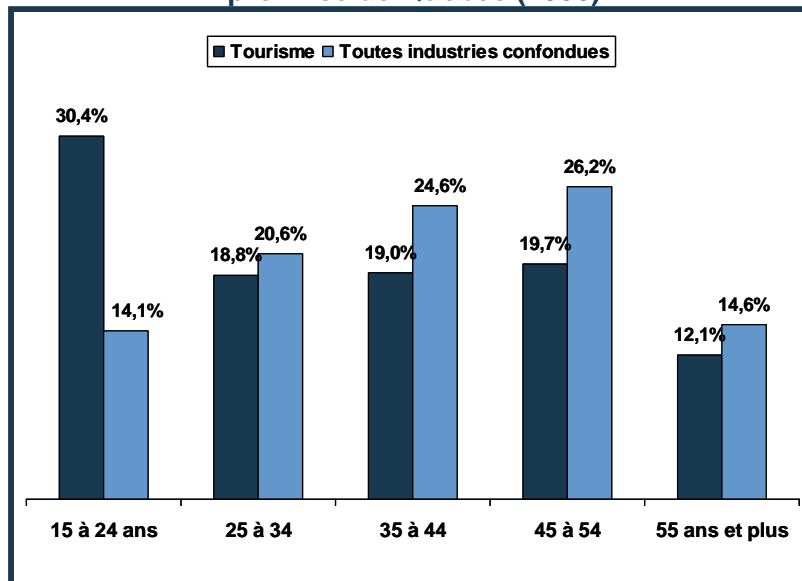
	Bas-Saint-Laurent		Province	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Hébergement	32,5%	67,5%	41,6%	58,4%
Restauration	27,6%	72,4%	42,1%	57,9%
Transport	84,5%	15,5%	76,8%	23,2%
Loisirs et divertissements	59,5%	40,5%	52,3%	47,7%
Services de voyages	32,5%	67,5%	40,1%	59,9%

Source des données : Statistique Canada, Recensement de 2006.

Sur le plan de l'âge, la main-d'œuvre en tourisme au Québec²⁴ présente une forte proportion d'employés de 15 à 24 ans : 30,4% comparativement à 14,1% dans l'ensemble des industries. Or, la pyramide des âges du Québec montre qu'en 2031 la population des 15-24 ans verra ses effectifs diminuer d'environ 25% comparativement à 2005²⁵. Le fonctionnement de l'industrie touristique repose donc en grande partie sur un bassin de population qui est en diminution.

Comparativement à 1996, on note une augmentation de la part des travailleurs âgés de 55 ans et plus (8,2% en 1996, 12,1% en 2006), et une diminution de la part des travailleurs de 25 à 34 ans (23,2% en 1996, 18,8% en 2006), ce qui indique globalement un vieillissement de la main-d'œuvre. Les proportions d'employés de 15 à 24 ans (28,7% en 1996, 30,4% en 2006) et de 35 à 54 ans (39,9% en 1996, 38,7% en 2006) sont relativement stables.

Figure 12 : Répartition des emplois en tourisme selon l'âge, province de Québec (2006)



Source des données : Statistique Canada, Recensement de 2006.

Au niveau québécois¹⁷, les sous-secteurs suivants se démarquent par une plus forte proportion de main-d'œuvre jeune (moins de 25 ans) : l'hébergement, la restauration, les loisirs et divertissements. D'un autre côté, les secteurs du transport, de l'hébergement et des services de voyages ont une plus forte proportion de main-d'œuvre âgée de 55 ans et plus.

Tableau 21 : Répartition des emplois en tourisme selon l'âge par sous-secteur, province de Québec (2006)

Sous-secteurs	15 à 24 ans	25 à 34	35 à 44	45 à 54	55 ans et +
Hébergement	21,4%	19,2%	19,8%	22,8%	16,8%
Restauration	41,2%	18,1%	16,7%	15,2%	8,8%
Transport	5,0%	16,2%	25,7%	34,2%	19,1%
Loisirs et divertissements	28,5%	20,8%	19,0%	18,8%	12,9%
Services de voyages	13,7%	25,0%	23,7%	22,6%	15,0%
Moyenne du secteur					
Tourisme	30,4%	18,8%	19,0%	19,7%	12,1%
Ensemble des industries	14,1%	20,6%	24,6%	26,2%	14,6%

Source : Statistique Canada, Recensement de 2006 et Statistique Canada, Enquête sur la population active.

²⁴ Données régionales non disponibles.

²⁵ Source : Institut de la statistique du Québec, pyramide des âges, population du Québec, 2005 et 2031.

6.2 Scolarité

Tout comme au niveau de la province, la main-d'œuvre en tourisme dans le Bas-Saint-Laurent se caractérise par un faible degré de scolarisation en comparaison de la main-d'œuvre de l'ensemble des secteurs : la proportion d'employés sans diplôme ou avec un diplôme d'études secondaires est relativement plus élevée que la moyenne générale québécoise, tandis que la proportion d'employés avec un diplôme universitaire est plus faible.

Tableau 22 : Répartition de la main-d'œuvre en tourisme selon le degré de scolarité, Bas-Saint-Laurent (2006)

Degré de scolarité	Secteur Tourisme	Ensemble des industries
Aucun certificat ou diplôme	26,5%	17,0%
Diplôme d'études secondaires	28,7%	20,4%
Diplôme d'études professionnelles, d'apprenti ou d'une école de métiers	20,9%	23,6%
Diplôme d'un collège, d'un cégep, etc. - Non universitaire	17,9%	20,9%
Diplôme universitaire inférieur au baccalauréat	1,7%	4,1%
Baccalauréat	3,2%	10,1%
Diplôme universitaire supérieur au baccalauréat (autre que maîtrise ou doctorat, p. ex. : DESS)	0,4%	0,9%
Maîtrise et Doctorat	0,8%	3,0%

Source des données : Statistique Canada, Recensement 2006.

La scolarité de la main-d'œuvre est relativement plus élevée dans les loisirs et divertissements (20,5% avec un diplôme universitaire). Elle est en revanche plus faible dans les sous-secteurs de la restauration (61,2% avec un diplôme de secondaire général ou sans diplôme).

Tableau 23 : Répartition de la main-d'œuvre en tourisme selon le degré de scolarité, par sous-secteur, Bas-Saint-Laurent (2006)

Sous-secteurs	Secondaire ou moins	Professionnel ou collégial	Universitaire
Hébergement	51,3%	41,0%	7,7%
Restauration	61,2%	36,1%	2,7%
Transport	49,6%	46,6%	3,8%
Loisirs et divertissements	40,5%	38,9%	20,5%
Services de voyages	29,6%	63,0%	7,4%
Moyenne secteur Tourisme	55,2%	38,7%	6,0%

Source des données : Statistique Canada, Recensement 2006.

Par ailleurs, en comparant les données provinciales du recensement 2006 avec celles du recensement de 2001, on observe une augmentation de la scolarité moyenne des employés qui se caractérise par :

- une forte diminution de la part de la main-d'œuvre sans aucun diplôme ou avec un diplôme d'études secondaires (51,8% en 2007 contre 60,0% en 2004);
- une croissance de la part de la main-d'œuvre titulaire d'un diplôme d'études professionnelles ou d'un diplôme d'études universitaires de niveau baccalauréat ou inférieur (respectivement +3,2 et +2,7 points de pourcentage).

6.3 Origine ethnique et langue

Les données sur l'origine ethnique et la langue ne sont pas disponibles à un grand niveau de détail²⁶.

Au sujet du lieu de naissance, tous secteurs confondus, 1,1% des travailleurs du Bas-Saint-Laurent ayant eu un revenu d'emploi en 2005 sont nés à l'extérieur du Canada. Dans le secteur touristique (hébergement et restauration), cette proportion est similaire (1,6%). Ces taux sont très faibles comparativement au ratio au niveau québécois (16,9% des employés de l'industrie touristique québécoise sont nés à l'extérieur du Canada).

Concernant la langue parlée, un cinquième des travailleurs du Bas-Saint-Laurent (20,9%) dit parler le français et l'anglais et cette proportion se monte à près d'un quart dans le secteur de l'hébergement et la restauration (24,0%). Au niveau provincial, dans l'industrie touristique, près de la moitié des travailleurs parlent les deux langues (49,0%).

Tableau 24 : Origine et langue des employés des secteurs de l'hébergement et de la restauration dans le Bas-Saint-Laurent (2006)

	% parlent les deux langues	% nés à l'extérieur du Canada
Industrie touristique Bas-Saint-Laurent	24,0%	1,6%
Industrie touristique québécoise	49,0%	16,9%
Ensemble des industries du Bas-Saint-Laurent	20,9%	1,1%

Source des données : Statistique Canada, Recensement 2006.

²⁶ SCIAN à 2 chiffres uniquement, c'est-à-dire SCIAN 48 : Transport et entreposage, SCIAN 71 : Arts, spectacles et loisirs et SCIAN 72 : Hébergement et services de restauration, ce qui ne permet pas de cibler spécifiquement les entreprises de l'industrie touristique.

6.4 Formation en tourisme

Les formations initiales et continues pertinentes à l'industrie touristique aux niveaux secondaire, collégial et universitaire sont indiquées dans le tableau suivant. Celles marquées d'un astérisque (*), donc 7 sur 20, sont données dans les établissements du Bas-Saint-Laurent²⁷.

Tableau 25 : Programmes de formation en tourisme au Québec

Secondaire professionnel	<ul style="list-style-type: none"> ● Réception en hôtellerie (DEP) ● Cuisine (DEP)* ● Service de la restauration (DEP)* ● Vente de voyages (DEP) ● Pâtisserie de restauration (ASP)* ● Cuisine du marché (ASP)*
Collégial technique	<ul style="list-style-type: none"> ● Techniques de gestion d'un établissement de restauration ● Techniques de gestion hôtelière ● Techniques de tourisme <ul style="list-style-type: none"> - Option accueil et guidage touristique* - Option mise en valeur de produits touristiques * - Option développement et promotion des produits du voyage ● Techniques du tourisme d'aventure ● Techniques d'intervention en loisir*
Universitaire	<ul style="list-style-type: none"> ● Certificat en gestion du développement touristique ● Certificat en gestion du tourisme ● Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie ● Baccalauréat en plein air et tourisme d'aventure ● Baccalauréat en loisirs, culture et tourisme ● Maîtrise en gestion et planification du tourisme ● Maîtrise en loisirs, culture et tourisme

Note : l'offre d'AEC étant très variable d'une année à l'autre, elle n'est pas répertoriée dans ce tableau.

²⁷ Excepté cette précision, cette section est extraite du rapport du CQRHT Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre en tourisme – Édition 2010.

Plus précisément, le tableau suivant recense l'ensemble des formations en tourisme offertes dans le Bas-Saint-Laurent.

Tableau 26 : Offre de formations en tourisme au Bas-Saint-Laurent

Organismes	Formations	Qui	Information
Commissions scolaires	● Service de la restauration (DEP)	C. S. de Kamouraska – Rivière-du-Loup	www.cskamloup.qc.ca
	● Cuisine (DEP et ASP)		
	● ASP en Pâtisserie de restauration		
Cégeps	● Service à la clientèle, formation destinée au secteur touristique (30 heures)	C. S. de Kamouraska – Rivière-du-Loup	www.csphares.qc.ca
	● Anglais pour travailleurs du secteur touristique – secteur Basques et Témiscouata (45 heures)	C. S. des Phares	
	● Techniques de tourisme	C. S. du Fleuve-et-des-Lacs	www.csfl.qc.ca
	● Techniques d'intervention en loisir	Cégep de Matane	www.cegep-matane.qc.ca
CQRHT	● AEC en Service à la clientèle récréotouristique	Cégep de RDL	www.cegep-rdl.qc.ca
	● Anglais du tourisme en classe virtuelle	Cégep de RDL et C. S. du Fleuve-et-des-Lacs	www.csfl.qc.ca
	● Série « Approche client »	Groupe Collégia	www.collegia.qc.ca
	● Série « Habilité de gestion »	ATRBSL	www.cqrht.qc.ca
	● Série « Habilité de formation »	CQRHT	

Le nombre d'inscriptions en formation professionnelle et technique en alimentation et tourisme au Québec se chiffrait à 5 599 pour la formation professionnelle et 3 320 pour la formation technique en 2006. Les niveaux de diplôme les plus populaires sont les DEP, suivis des DEC.

Tableau 27 : Inscriptions à la formation professionnelle en alimentation et tourisme au Québec, 2006-2007

	Inscriptions
Formation professionnelle	
DEP	4 802
ASP (attestation de spécialisation professionnelle- formation continue)	379
AFP (attestation de formation professionnelle)	417
Ensemble des formations professionnelles en tourisme	5 599
Formation collégiale	
DEC technique	2 707
AEC (formation continue)	613
Ensemble des formations collégiales en tourisme	3 320

Source : MELs, *Statistiques de l'éducation*, édition 2008.

Les inscriptions aux programmes universitaires sont de l'ordre de 900 par an.

Tableau 28 : Inscriptions à la formation universitaire en tourisme au Québec, 2007 et 2008

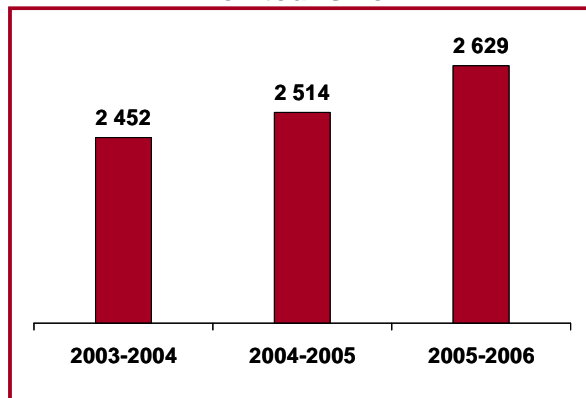
Inscriptions universitaires	
2007	906
2008	889

Sources : UQAM, UQAC, UQTR, données collectées à l'occasion du diagnostic sectoriel du CQRHT en 2010.

Note : les données incluent les inscriptions aux formations en aventure, plein air, loisir et culture.

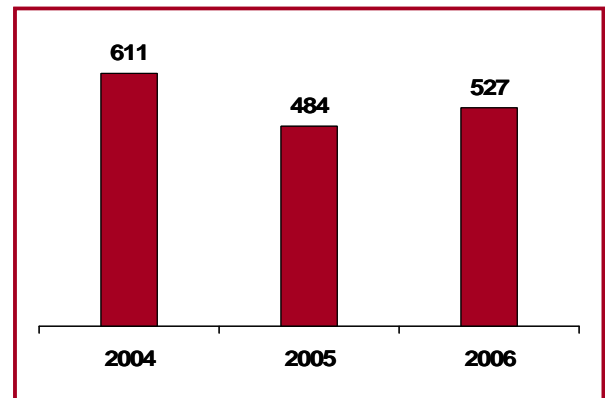
Les données historiques disponibles montrent un accroissement régulier des diplômes décernés en formation professionnelle en alimentation et tourisme (+ 7,2% sur 2 ans) tandis que le nombre de DEC décernés dans ce secteur de formation varie de manière inégale selon les années. Tous secteurs de formation confondus, le nombre de DEP décernés est en croissance (+10% entre 2003-2004 et 2005-2006), tandis que le nombre de DEC décernés tend à diminuer (-6,1% entre 2004 et 2006).

Figure 13 : Évolution des diplômes décernés en formation professionnelle en tourisme



Source : MELS, Statistiques de l'éducation, éditions 2006, 2007 et 2008.

Figure 14 : Évolution des DEC décernés à la formation collégiale en tourisme



Source : MELS, Statistiques de l'éducation, édition 2008.

Plus d'une centaine de personnes sont diplômées chaque année de l'université en tourisme²⁸.

Tableau 29 : Nouveaux diplômés d'une formation universitaire (baccalauréat) en tourisme au Québec, 2007 et 2008

Diplômés	
2007	131
2008	113

Source : UQAM, UQAC, données collectées à l'occasion du diagnostic sectoriel du CQRHT en 2010

Note : les données de l'UQTR ne sont pas disponibles pour ces deux années.

²⁸ Excluant les données de l'UQTR, non disponibles.

Les enquêtes Relance du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) permettent de connaître la situation des personnes diplômées deux ans après l'obtention de leur diplôme.

- Les diplômés de l'enseignement professionnel en tourisme présentent un taux d'emploi et un taux de chômage relativement faibles par rapport aux autres secteurs de formation de même niveau. En revanche, leur taux de poursuite des études est élevé.
- Les diplômés de l'enseignement collégial en tourisme présentent, par rapport aux autres secteurs de formation, un taux d'emploi de niveau moyen, un taux de poursuite des études relativement faible et un taux de chômage de niveau moyen.

Ces données sont présentées dans le tableau suivant, ainsi que le détail pour chaque programme, lorsque disponible.

Tableau 30 : Situation des personnes diplômées ayant étudié dans le secteur du tourisme au Québec (2010)

	% en emploi	% aux études	Taux de chômage ¹
Diplôme professionnel en tourisme			
● Réception en hôtellerie ² (n=104)	59,3	16,7	22,0
● Cuisine ² (n=878)	69,9	20,5	7,8
● Service de la restauration (n=259)	67,7	25,4	3,3
● Vente de voyages ² (n=93)	79,2	10,4	7,3
Diplôme collégial en tourisme			
● Techniques du tourisme d'aventure (n=17) (2008)	46,2	23,1	25,0
● Gestion d'un établissement de restauration (n=75)	75,5	18,9	2,4
● Techniques de gestion hôtelière (n=193)	71,9	23,4	5,2
● Techniques de tourisme – Option accueil et guidage touristique (n=7)	60,0	0,0	25,0
● Techniques de tourisme – Option mise en valeur de produits touristiques (n=99)	64,3	28,6	4,3
● Techniques de tourisme – Option développement et promotion des produits du voyage (n=91)	77,2	15,8	2,2
● Techniques d'intervention en loisir (n=123)	72,7	25,0	1,5
Diplôme universitaire			
● Baccalauréat en loisir, culture et tourisme et baccalauréat en récréologie (UQTR) (2008)	96,2	-	-

Source : MELS, Enquêtes Relance, 2010 et IMT (année de référence variant selon les programmes).

¹ Parmi la population active (sont exclus du calcul les répondants ayant indiqué ne pas être en emploi, ni aux études, ni à la recherche d'un emploi).

² Offert aussi en anglais (données 2010 non disponibles).

Note : ces données ne sont que partiellement disponibles pour les diplômes universitaires.

La majeure partie des diplômés en emploi travaillent à temps plein. Le placement est rapide, comparativement à de nombreux autres domaines. Les salaires de ces diplômés sont parmi les plus faibles. Comparativement aux autres diplômés de même niveau, les détenteurs du diplôme professionnel en tourisme ou d'un baccalauréat en récréologie sont relativement nombreux à travailler dans leur domaine de formation. Pour les détenteurs d'un diplôme de niveau collégial en tourisme, ce ratio se situe à un niveau moyen.

Ces données sont présentées dans le tableau suivant, ainsi que le détail pour chaque programme, lorsque disponible.

Tableau 31 : Caractéristiques de l'emploi à temps plein

	À temps plein ¹	Salaire hebd. brut moyen	En rapport avec formation
Diplôme professionnel en tourisme			
• Réception en hôtellerie	78,1%	513 \$	76,0%
• Cuisine	88,6%	509 \$	87,9%
• Service de la restauration	70,5%	412 \$	69,4%
• Vente de voyages	92,1%	466 \$	51,4%
Diplôme collégial en tourisme			
• Techniques du tourisme d'aventure	66,7%	550 \$	66,7%
• Gestion d'un établissement de restauration	95,0%	660 \$	50,0%
• Techniques de gestion hôtelière	89,1%	579 \$	63,3%
• Techniques de tourisme - Option accueil et guidage touristique	66,7%	n.d.	100%
• Techniques de tourisme - Option mise en valeur de produits touristiques	86,7%	500 \$	65,0%
• Techniques de tourisme - Option développement et promotion des produits du voyage	86,4%	494 \$	33,3%
Diplôme universitaire²	84,6%	n.d.	92,0%

Source : MELS, *Enquêtes Relance*, 2010 et IMT (année de référence variant selon les programmes).

¹ Parmi la population active (sont exclus du calcul les répondants ayant indiqué ne pas être en emploi, ni aux études, ni à la recherche d'un emploi).

² UQTR uniquement, 2008.

7. Portrait des sous-secteurs

Cette section présente pour chacun des cinq sous-secteurs de l'industrie touristique du Bas-Saint-Laurent (l'hébergement, la restauration, le transport, les loisirs et divertissements et les services de voyages) les données clés sur les entreprises, les emplois et la main-d'œuvre dans la région administrative du Bas-Saint-Laurent.

Pour la répartition par âge et par compétences, les données sont provinciales, car le détail régional n'est pas disponible.

Les données concernant le nombre d'entreprises sont de 2008 (source : Institut de la Statistique du Québec), tandis que toutes les autres données proviennent du recensement de 2006.

7.1 Hébergement

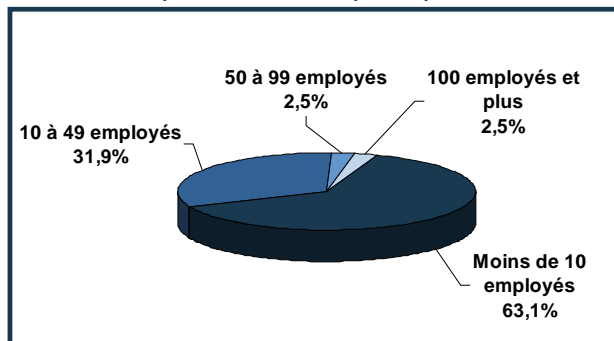
7.1.1 Entreprises et emplois du sous-secteur de l'hébergement

Entreprises et emplois du sous-secteur de l'hébergement

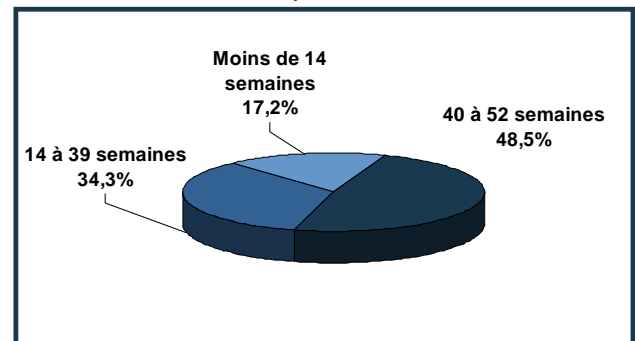
163 entreprises

1 565 emplois

Répartition des entreprises par taille

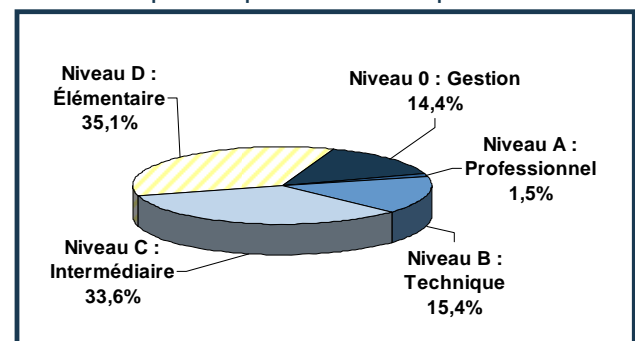


Permanence de l'emploi (nombre de semaines)



Revenu d'emploi moyen annuel : 15 008 \$
(sans égard au nombre d'heures travaillées)

Répartition par niveau de compétence*

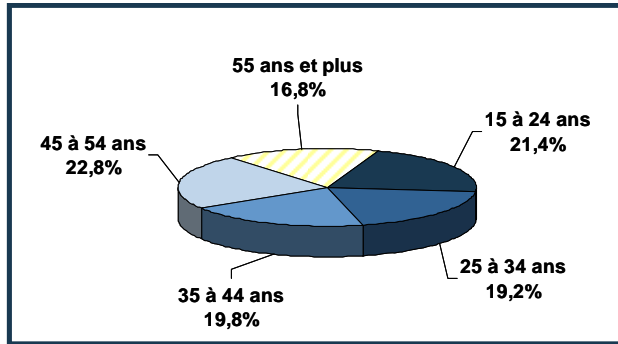


* Données provinciales

7.1.2 Main-d'œuvre du sous-secteur de l'hébergement

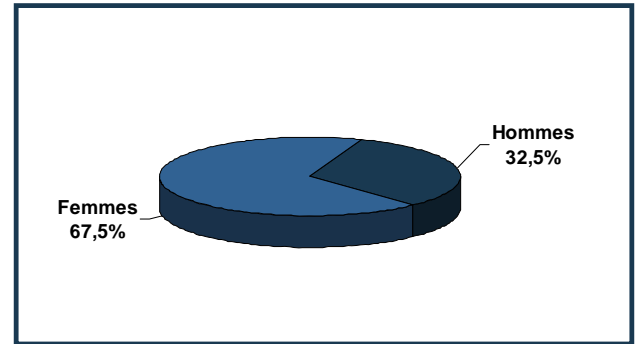
Main-d'œuvre du sous-secteur de l'hébergement

Répartition par âge*



* Données provinciales

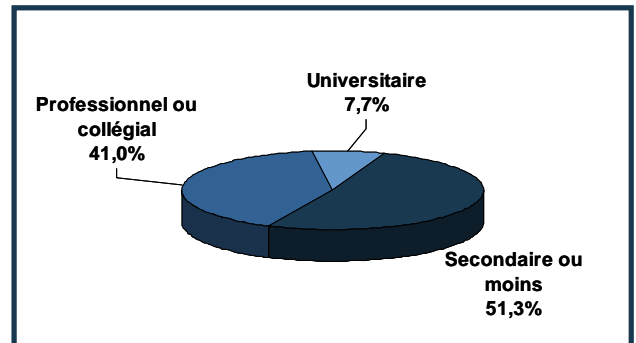
Répartition par sexe



Principales fonctions de travail

- Préposés à l'entretien ménager et au nettoyage 370
- Serveurs d'aliments et de boissons 230
- Directeurs de services d'hébergement 300
- Réceptionnistes d'hôtel 160

Scolarité



7.2 Restauration

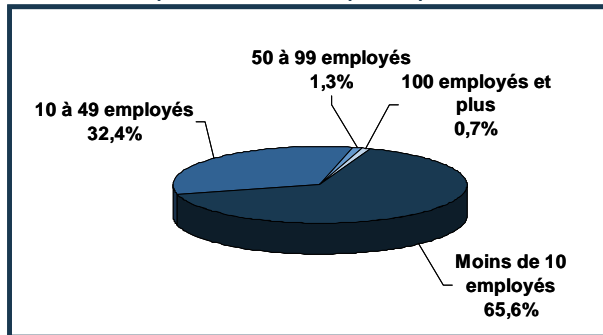
7.2.1 Entreprises et emplois du sous-secteur de la restauration

Entreprises et emplois du sous-secteur de la restauration

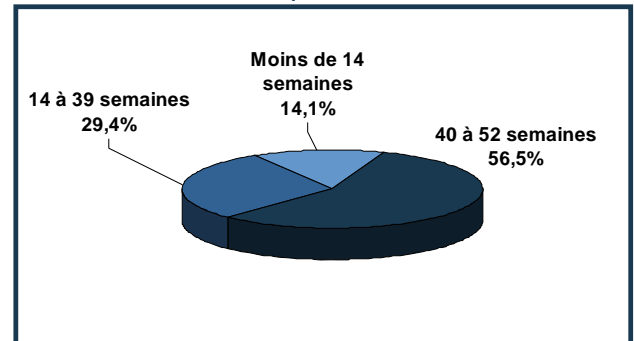
460 entreprises

4 565 emplois

Répartition des entreprises par taille

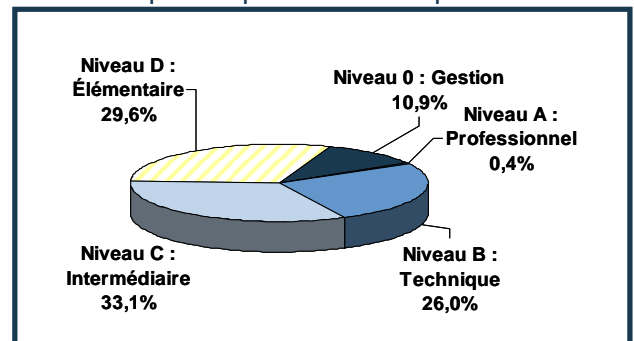


Permanence de l'emploi (nombre de semaines)



Revenu d'emploi moyen annuel : 13 131 \$
(sans égard au nombre d'heures travaillées)

Répartition par niveau de compétence*

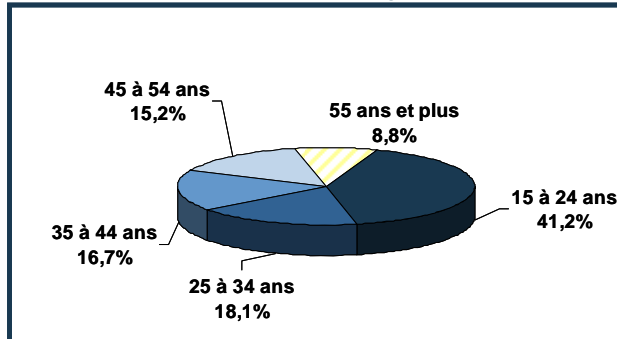


*: Données provinciales

7.2.2 Main-d'œuvre du sous-secteur de la restauration

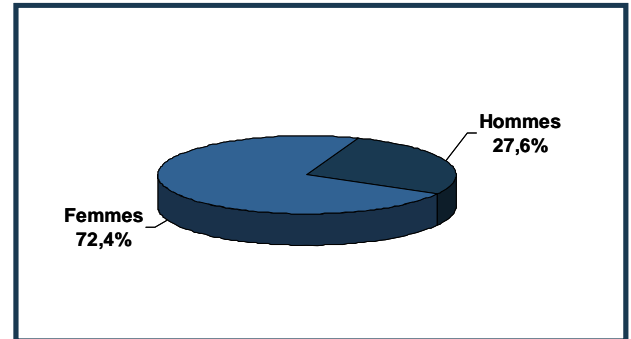
Main-d'œuvre du sous-secteur de la restauration

Répartition par âge *

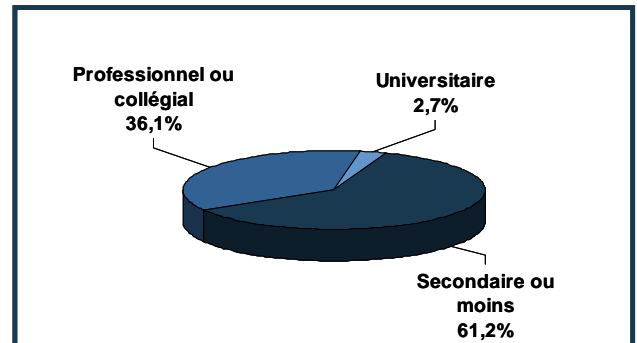


* Données provinciales

Répartition par sexe



Scolarité



Principales fonctions de travail

- Cuisiniers 1 145
- Serveurs d'aliments et de boissons 1 055
- Serveurs au comptoir aides de cuisine et personnel assimilé 1 005

7.3 Transports

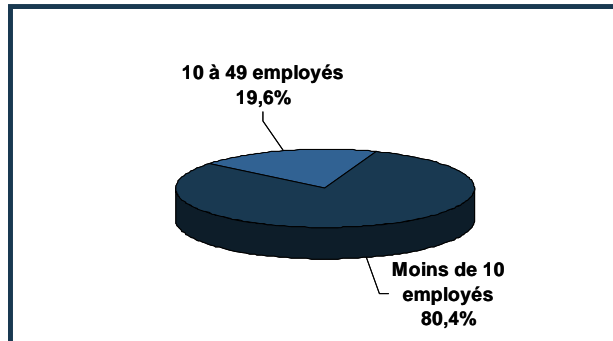
7.3.1 Entreprises et emplois du sous-secteur des transports

Entreprises et emplois du sous-secteur des transports

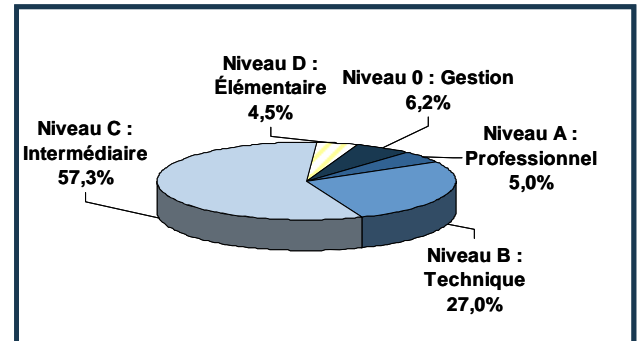
46 entreprises

670 emplois

Répartition des entreprises par taille



Répartition par niveau de compétence*



* Données provinciales

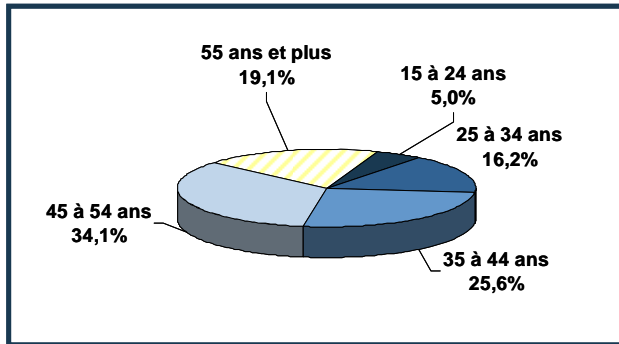
Revenu d'emploi moyen annuel : 26 994 \$ (sans égard au nombre d'heures travaillées)

Permanence de l'emploi (nombre de semaines) :
Non disponible pour ce secteur

7.3.2 Main-d'œuvre du sous-secteur des transports

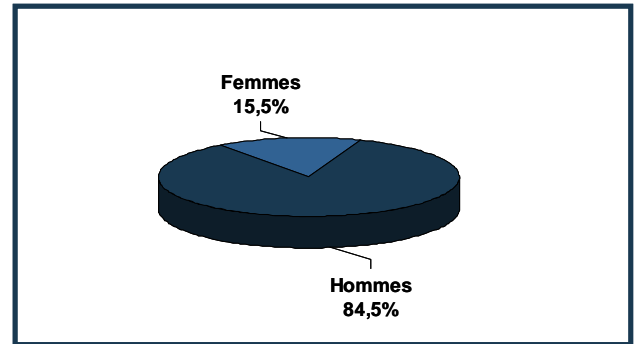
Main-d'œuvre du sous-secteur des transports

Répartition par âge *



* Données provinciales

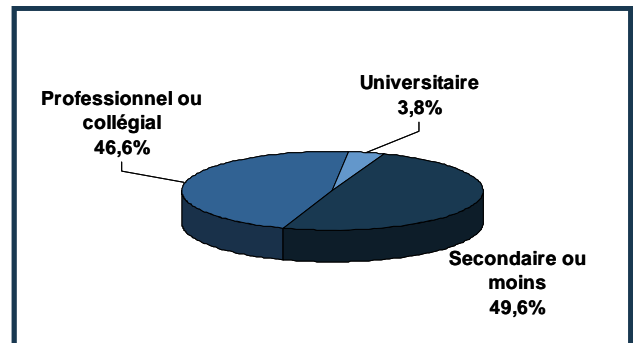
Répartition par sexe



Principales fonctions de travail

- Chauffeurs de taxis chauffeurs de limousines et chauffeurs 150

Scolarité



7.4 Loisirs et divertissements

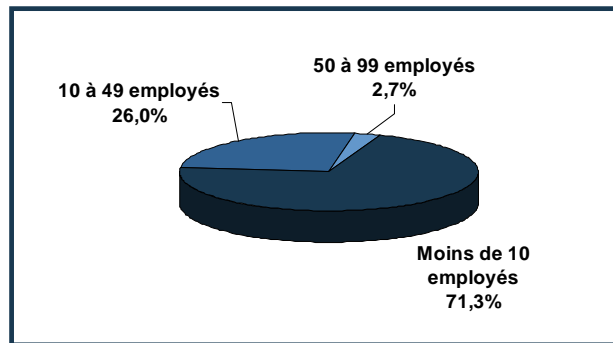
7.4.1 Entreprises et emplois du sous-secteur des loisirs et divertissements

Entreprises et emplois du sous-secteur des loisirs et divertissements

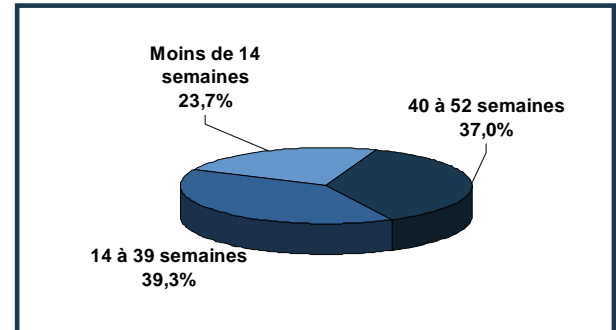
150 entreprises

940 emplois

Répartition des entreprises par taille

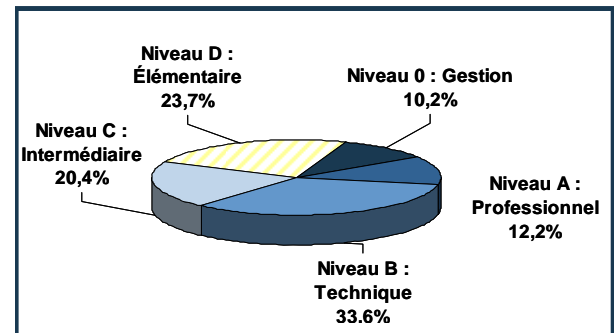


Permanence de l'emploi (nombre de semaines)



Revenu d'emploi moyen annuel : 15 103 \$
(sans égard au nombre d'heures travaillées)

Répartition par niveau de compétence*

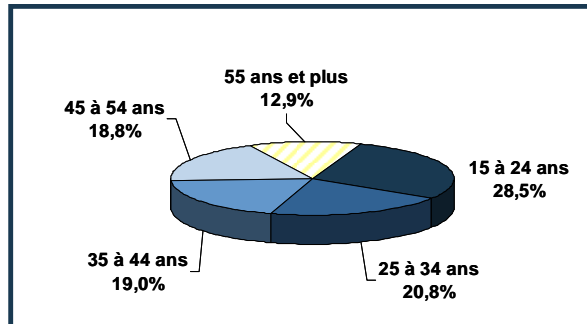


* Données provinciales

7.4.2 Main-d'œuvre du sous-secteur des loisirs et divertissements

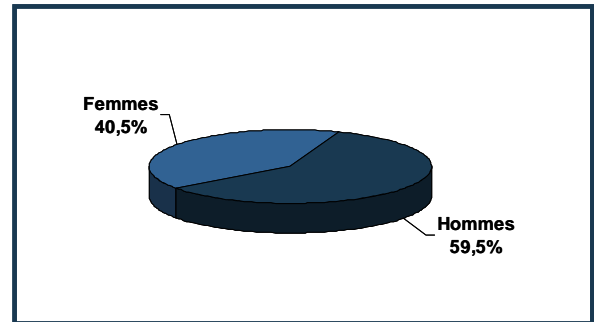
Main-d'œuvre du sous-secteur des loisirs et divertissements

Répartition par âge*

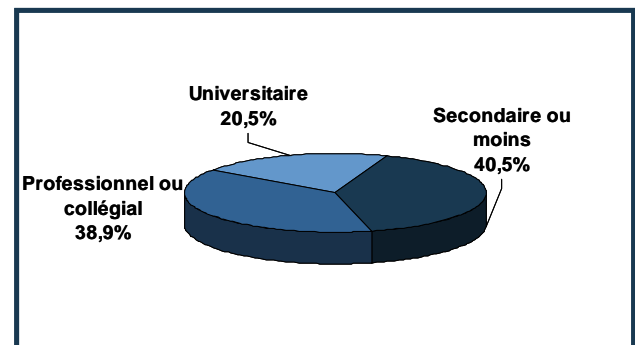


* Données provinciales

Répartition par sexe



Scolarité



Principales fonctions de travail

- Animateurs et responsables de programmes de sports, de loisirs et de conditionnement physique
- Manœuvres en aménagement paysager et en entretien des terrains
- Opérateurs et préposés aux sports aux loisirs et dans les parcs d'attractions

250
70
60

7.5 Services de voyages

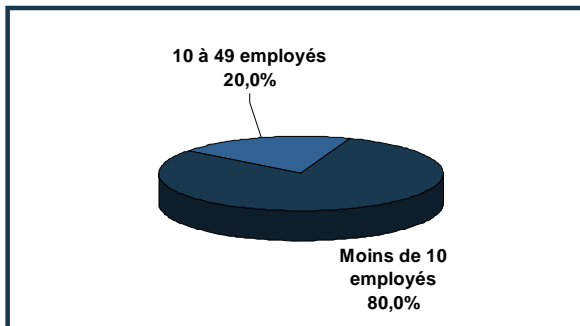
7.5.1 Entreprises et emplois du sous-secteur des services de voyages

Entreprises et emplois du sous-secteur des services de voyages

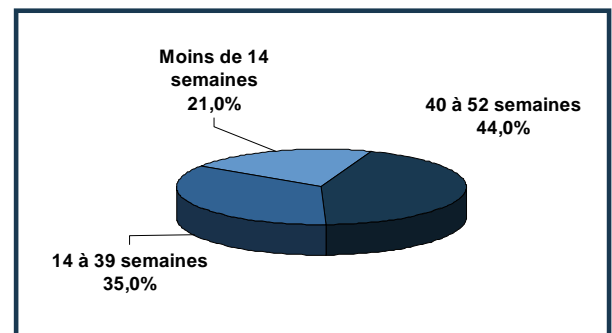
40 entreprises

140 emplois

Répartition des entreprises par taille

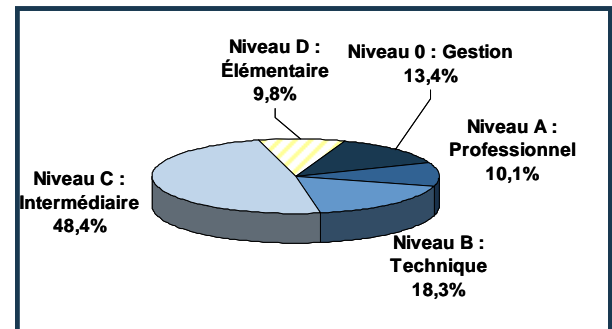


Permanence de l'emploi (nombre de semaines)



Revenu d'emploi moyen annuel : 19 723 \$
(sans égard au nombre d'heures travaillées)

Répartition par niveau de compétence*

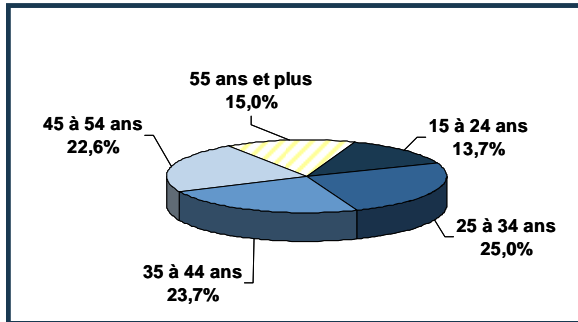


* Données provinciales

7.5.2 Main-d'œuvre du sous-secteur des services de voyages

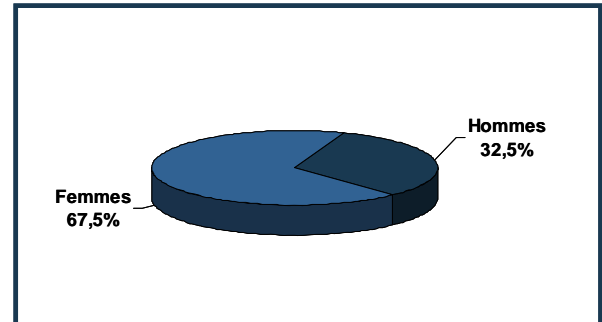
Main-d'œuvre du sous-secteur des services de voyages

Répartition par âge*



* Données provinciales

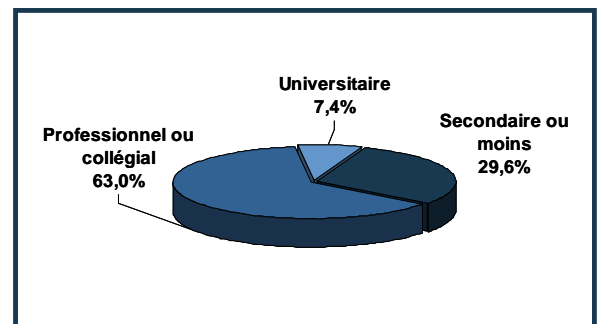
Répartition par sexe



Principales fonctions de travail

- Caissiers 20
- Agents d'administration 20
- Conseillers en voyages 20

Scolarité



8. Portrait des principales fonctions de travail

Pour compléter l'analyse des ressources humaines en tourisme, dix professions ont été sélectionnées afin d'en détailler les principales caractéristiques.

Les professions qui ont été retenues représentent des fonctions clés de l'industrie touristique du Bas-Saint-Laurent de par la nature du travail et le nombre de travailleurs s'y rattachant. L'importance du secteur touristique pour ces professions (la proportion d'emplois qui se rattache à ce secteur) varie fortement selon les cas.

Tableau 32 : Liste des fonctions de travail analysées

Code	Appellation principale	Nombre de travailleurs dans le Bas-Saint-Laurent en 2010	% dans secteur touristique
0631	Directeurs/directrices de la restauration et des services d'alimentation	450	100%
0632	Directeurs/directrices de services d'hébergement	300	82%
5254	Animateurs/animateuses et responsables de programmes de sports et de loisirs	285	47%
6241	Chefs	150	80%
6242	Cuisiniers/cuisinières	2 000	67%
6435	Réceptionnistes d'hôtel	200	97%
6452	Barmans/barmaids	400	100%
6453	Serveurs/serveuses d'aliments et de boissons	1 500	90%
6641	Serveurs/serveuses au comptoir, aides de cuisine et personnel assimilé	1 500	80%
6661	Préposés/préposées à l'entretien ménager et au nettoyage – travaux légers	2 000	24%

Les données présentées proviennent en grande partie d'Emploi-Québec (Information sur le marché du travail) et concernent l'ensemble des secteurs d'activité, dont le tourisme. Lorsque disponibles, des données spécifiques à l'industrie touristique ont été ajoutées (salaires). Pour chaque profession, les données sont les suivantes :

- ❑ Une **description du poste** et des exemples d'appellations d'emploi spécifiques au tourisme²⁹.
- ❑ Le **nombre de personnes** en emploi dans le Bas-Saint-Laurent et pour l'ensemble du Québec en 2010, tous secteurs confondus, établi par Emploi-Québec en se basant sur les données de l'Enquête sur la population active (EPA) menée par Statistique Canada.
- ❑ La part des personnes de cette profession en **emploi dans le secteur touristique**, selon une compilation spéciale des données de Statistiques Canada pour l'ensemble du Québec (Recensement 2006).
- ❑ La caractérisation du **taux de chômage** dans la région du Bas-Saint-Laurent et pour l'ensemble du Québec, tous secteurs confondus :
 - faible, lorsque le taux de chômage estimé, en 2010, est inférieur ou égal à 5,7%;

²⁹ Source : Emploi-Québec, Information sur le marché du travail - <http://imt.emploiquebec.net>

- modéré, lorsque le taux de chômage estimé, en 2010, se situe entre 5,7% et 12,9%;
 - élevé, lorsque le taux de chômage estimé, en 2010, est égal ou supérieur à 12,9%.
- Les **perspectives d'emploi par profession** sur l'horizon 2011-2015 pour la région du Bas-Saint-Laurent et pour l'ensemble du Québec, tous secteurs confondus, selon six niveaux de diagnostic établis en considérant l'évolution de la demande de main-d'œuvre prévue et la situation par rapport au chômage en début de période³⁰ :
- perspectives favorables : les perspectives d'intégration au marché du travail seront bonnes²;
 - perspectives acceptables : les perspectives d'intégration au marché du travail seront satisfaisantes. Bien que les personnes comprises dans ces groupes professionnels feront face à une concurrence importante, elles pourront espérer obtenir un emploi en adoptant une stratégie de recherche d'emploi appropriée;
 - perspectives restreintes : les perspectives d'intégration au marché du travail seront limitées. Bien que des personnes incluses dans ces groupes professionnels feront face à une concurrence importante, elles pourront espérer obtenir un emploi en adoptant une stratégie de recherche d'emploi appropriée;
 - non publié : pour certains groupes professionnels, aucun diagnostic de perspectives n'a été posé en raison d'un nombre d'emplois peu important, d'un manque d'information de nature qualitative ou de l'absence de marché du travail pour ces groupes professionnels.
- Le **revenu moyen d'emploi à temps plein** en 2005 dans la région et pour l'ensemble du Québec, tous secteurs confondus³¹ : revenu moyen gagné, au cours d'une année, par les travailleurs qui occupaient un emploi à temps plein, peu importe l'expérience. Sont inclus dans le revenu annuel moyen d'emploi les salaires et les traitements avant les différentes retenues. Le revenu annuel moyen d'emploi à temps plein est celui de l'année 2005 et provient du recensement de 2006.
- La **description de la main-d'œuvre** (sexe et âge) et des emplois (temps plein/temps partiel) illustrée de manière graphique, tous secteurs confondus, et comparée au profil de l'ensemble de la main-d'œuvre régionale
- Une **analyse sommaire** présentant les principales caractéristiques de la fonction de travail étudiée. Lorsque disponible, cette analyse est complétée par les données de revenus spécifiques au tourisme, issues de l'enquête de la Commission canadienne du tourisme.

Les exemples présentés ci-après concernent les postes suivants :

- Directeurs/directrices de la restauration et des services d'alimentation (0631);
- animateurs/animateuses et responsables de programmes de sports et de loisirs (5254);
- Directeurs/directrices de services d'hébergement (0632);
- Chefs (6241);
- Cuisiniers/cuisinières (6242);
- Réceptionnistes d'hôtel (6435);
- Serveurs/serveuses au comptoir, aides de cuisine et personnel assimilé (6641);
- Barmans/barmaids (6452);
- Serveurs/serveuses d'aliments et de boissons (6453);
- Préposés/préposées à l'entretien ménager et au nettoyage – travaux légers (6661).

³⁰ L'établissement de ce diagnostic ne doit pas être interprété comme une garantie d'emploi dans le groupe professionnel visé.

³¹ Source : *Emploi-Québec, Information sur le marché du travail* - <http://imt.emploiquebec.net>

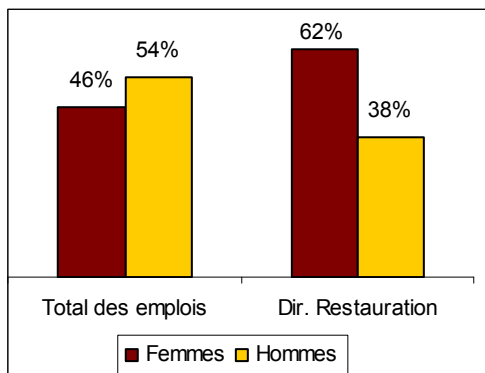
Directeurs/directrices de la restauration et des services d'alimentation (0631)

Description du poste : Les directeurs de la restauration et des services d'alimentation planifient, organisent, dirigent, contrôlent et évaluent les activités des restaurants, des bars, des cafétérias ou autres établissements du domaine de la restauration. Ils travaillent dans des établissements de services d'aliments et de boissons ou ils peuvent être travailleurs autonomes.

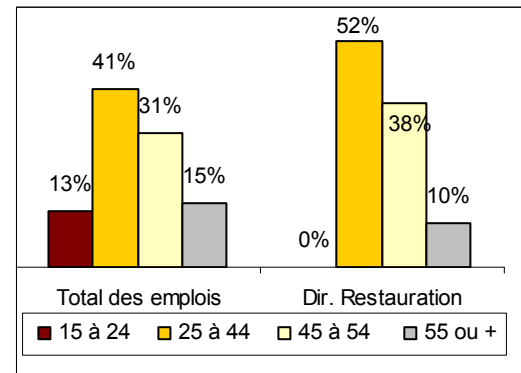
Exemples d'appellations d'emploi spécifiques au tourisme : Directeur adjoint/directrice adjointe de restaurant, directeur/directrice de bar, directeur/directrice de cafétéria, directeur/directrice de la salle à manger, directeur/directrice des banquets, directeur gérant/directrice gérante de restaurant, gérant/gérante de restaurant, restaurateur/restauratrice.

% dans le secteur touristique	100%	
	Bas-Saint-Laurent	Province de Québec
Personnes en emploi en 2010	400	21 000
Taux de chômage en 2010	Modéré	Modéré
Perspectives d'emploi 2011-2015	Acceptables	Acceptables
Demande de main-d'œuvre (2010-2015)	Modérée	Modérée
Revenu moyen d'emploi à temps plein en 2005	24 000 \$	30 000 \$

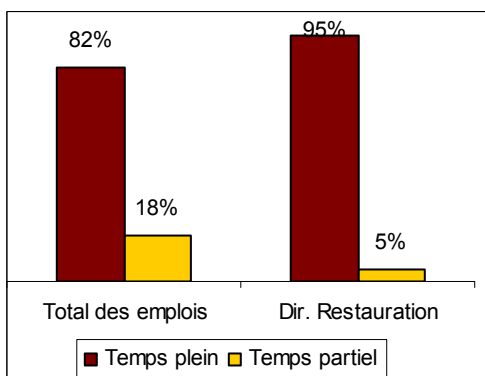
Genre



Groupes d'âge



Nombre d'heures travaillées



Analyse sommaire

Comparativement à l'ensemble des professions dans le Bas-Saint-Laurent, cette profession se caractérise par :

- Une plus forte proportion de femmes (62% c. 46%).
- Une plus forte proportion d'emplois à temps plein (95% c. 82%).
- Un revenu d'emploi annuel moyen à temps plein inférieur à la moyenne régionale (24 000 \$ c. 29 344 \$), pour des emplois exigeant pourtant responsabilités et expérience (plusieurs années d'expérience dans le domaine des services d'alimentation, de même qu'en gestion et supervision, sont habituellement demandées).

L'enquête salariale du CCRHT indique un salaire annuel de base de 45 000 \$ pour les directeurs de restauration dans le secteur touristique au Québec en 2008 et de 40 000 \$ pour les directeurs de services alimentaires.

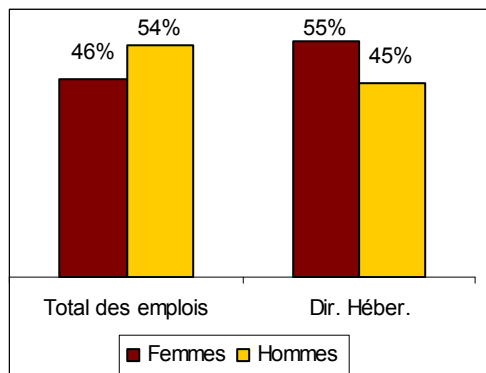
Directeurs/directrices de services d'hébergement (0632)

Description du poste : Les directeurs de services d'hébergement planifient, organisent, dirigent, contrôlent et évaluent les activités d'un établissement d'hébergement ou d'un service à l'intérieur d'un tel établissement. Ils travaillent dans des hôtels, des motels, des lieux de villégiature, des résidences pour étudiants et autres établissements semblables ou ils peuvent être travailleurs autonomes.

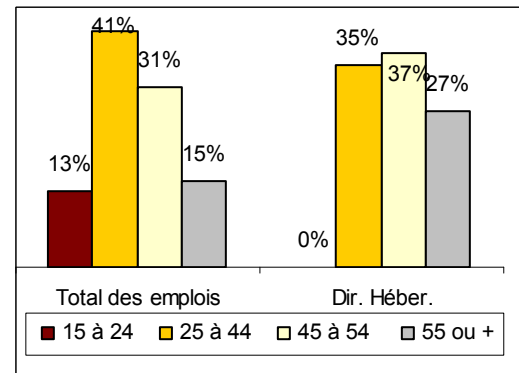
Exemples d'appellations d'emploi spécifiques au tourisme : Chef de réservations, chef du service de la réception, directeur adjoint/directrice adjointe d'hôtel, directeur/directrice de services d'hébergement, directeur/directrice d'hôtel, directeur/directrice du service des chambres – services d'hébergement, gérant/gérante de terrain de camping, gérant/gérante d'hébergement, gérant/gérante d'hôtel, hôtelier/hôtelière.

% dans le secteur touristique	82%	
	Bas-Saint-Laurent	Province de Québec
Personnes en emploi en 2010	300	5 000
Taux de chômage en 2010	Modéré	Modéré
Perspectives d'emploi 2011-2015	Acceptables	Acceptables
Demande de main-d'œuvre (2010-2015)	Modérée	Modérée
Revenu moyen d'emploi à temps plein en 2005	21 000 \$	38 000 \$

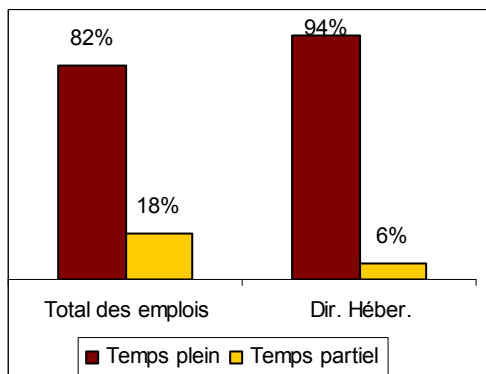
Genre



Groupes d'âge



Nombre d'heures travaillées



Analyse sommaire

Comparativement à l'ensemble des professions dans le Bas-Saint-Laurent, cette profession se caractérise par :

- Une plus forte proportion de femmes (55% c. 46%).
- Une plus forte proportion d'emplois à temps plein (94% c. 82%).
- Une plus forte proportion de personnes de 55 ans ou plus (27% c. 15%) étant donné le niveau d'expérience requis.
- Un revenu d'emploi annuel moyen à temps plein inférieur à la moyenne régionale (21 000 \$ c. 29 344 \$).

Le faible salaire moyen dans le Bas-Saint-Laurent peut être expliqué par l'absence de grande chaîne hôtelière et par la présence des gîtes où le propriétaire résidant agit à titre de directeur.

L'enquête salariale du CCRHT indique un salaire annuel de base de 40 000 \$ pour cette profession dans le secteur touristique au Québec en 2008.

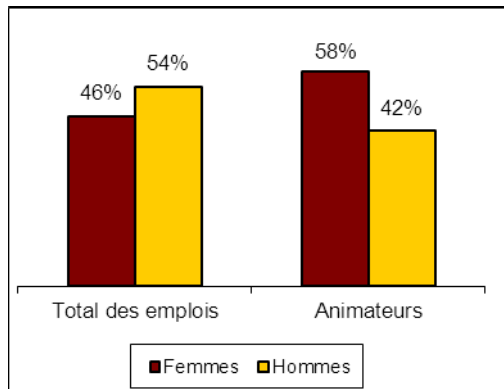
Animateurs/animateuses et responsables de programmes de sports et de loisirs (5254)

Description du poste : Les animateurs et les responsables de programmes de sports et de loisirs dirigent et forment des personnes et des groupes dans le cadre de programmes de sports, de loisirs, de conditionnement physique et d'athlétisme. Ils travaillent dans des centres communautaires, des clubs sportifs et de conditionnement physique, des centres de plein air, des centres de villégiature, des établissements médicaux, des centres de loisirs, des établissements correctionnels et d'autres établissements semblables.

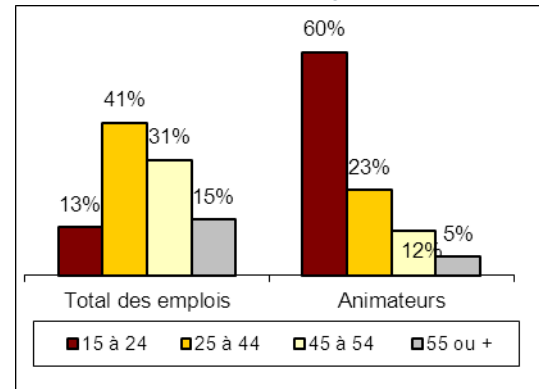
Exemples d'appellations d'emploi spécifiques au tourisme : Animateur/animateuse en loisirs, conseiller/conseillère de camp, instructeur professionnel/instructrice professionnelle de golf, instructeur/instructrice de planche à voile, moniteur/monitrice d'activités culturelles, moniteur/monitrice de ski, patrouilleur/patrouilleuse de pentes de ski, surveillant/surveillante de plage, technicien/technicienne en loisirs.

% dans le secteur touristique	47%	
	Bas-Saint-Laurent	Province de Québec
Personnes en emploi en 2010	600	20 000
Taux de chômage en 2010	Élevé	Élevé
Perspectives d'emploi 2011-2015	Acceptables	Acceptables
Demande de main-d'œuvre (2010-2015)	Élevée	Élevée
Revenu moyen d'emploi à temps plein en 2005	41 000 \$	26 000 \$

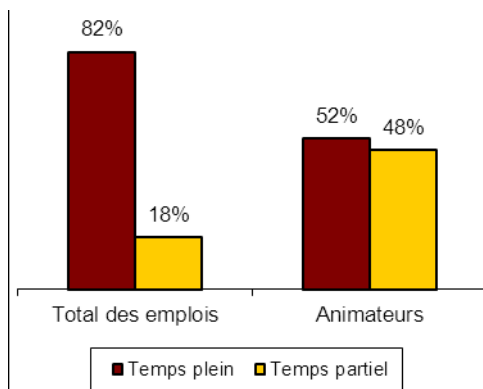
Genre



Groupes d'âge



Nombre d'heures travaillées



Analyse sommaire

Comparativement à l'ensemble des professions dans le Bas-Saint-Laurent, cette profession se caractérise par :

- Une plus forte proportion de femmes (58% c. 46%)
- Une très faible proportion d'emplois à temps plein (52% c. 82%)
- Une très forte proportion de personnes de 15 à 24 ans (60% c. 13%)
- Un revenu d'emploi annuel moyen à temps plein inférieur à la moyenne (41 000 \$ c. 29 344 \$), en dépit de l'importance des postes à temps partiel et de l'âge des employés. Il s'agit là d'une particularité régionale, puisque le revenu annuel moyen de la profession au Québec s'établissait à 26 000 \$ en 2005

Concernant la formation, un diplôme d'études collégiales en récréologie, en loisirs ou en éducation physique ou une expérience prolongée dans un sport ou une activité particulière est habituellement exigé. Une certification dans un domaine d'activité, tel qu'un brevet d'instructeur de ski ou un certificat de premiers soins ou de soins d'urgence est habituellement exigée. Cette profession requiert des aptitudes manifestes dans une discipline particulière des sports ou des loisirs.

Chefs (6241)

Description du poste : Ce groupe de base inclut tous les chefs qui planifient et dirigent les activités reliées à la préparation et à la cuisson des aliments et qui préparent et font cuire les spécialités de la maison. Ils travaillent dans des restaurants, des hôtels, des centres hospitaliers et d'autres établissements de soins de santé, des services alimentaires spécialisés, des clubs et des établissements semblables ainsi qu'à bord des navires.

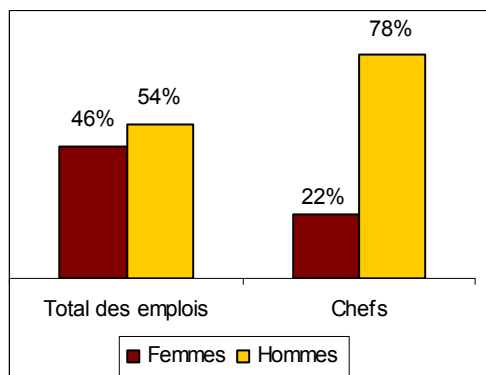
Exemples d'appellations d'emploi spécifiques au tourisme : Chef, chef adjoint/chef adjointe, chef de banquet, chef de cuisine, chef pâtissier/chef pâtissière, chef saucier/chef saucière.

% dans le secteur touristique

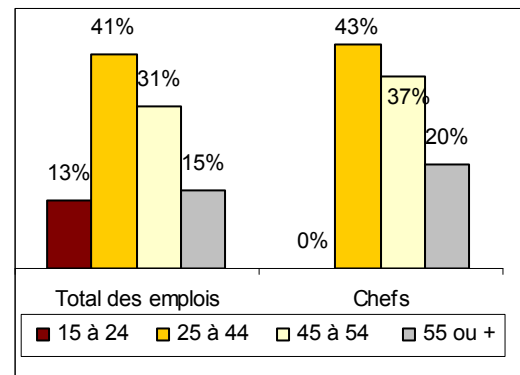
80%

	Bas-Saint-Laurent	Province de Québec
Personnes en emploi en 2010	150	8 000
Taux de chômage en 2010	Modéré	Modéré
Perspectives d'emploi 2011-2015	Acceptables	Acceptables
Demande de main-d'œuvre (2010-2015)	Modérée	Modérée
Revenu moyen d'emploi à temps plein en 2005	32 000 \$	29 000 \$

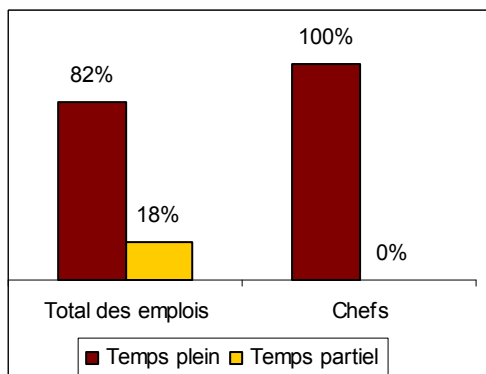
Genre



Groupes d'âge



Nombre d'heures travaillées



Analyse sommaire

Comparativement à l'ensemble des professions dans le Bas-Saint-Laurent, cette profession se caractérise par :

- Une plus forte proportion d'hommes (78% c. 54%).
- Une plus forte proportion d'emplois à temps plein (100% c. 82%).
- L'absence de personnes de moins de 25 ans et une plus forte proportion de personnes de 45 ans et plus (57% c. 46%).
- Un revenu d'emploi annuel moyen à temps plein supérieur à la moyenne (32 000 \$ c. 29 344 \$) et même supérieur au revenu moyen de cette profession au Québec (29 000 \$).

L'enquête salariale du CCRHT indique un salaire annuel de base de 45 000 \$ pour les chefs principaux et 38 750 \$ pour les sous-chefs dans le secteur touristique au Québec en 2008.

Les exigences pour accéder aux postes de la profession sont variables en fonction des sous-catégories (sous-chefs, des chefs spécialisés et des chefs, premier chef).

Cuisiniers/cuisinières (6242)

Description du poste : Description du poste : Les cuisiniers préparent et font cuire de nombreux aliments. Ils travaillent dans des restaurants, des hôtels, des centres hospitaliers et d'autres établissements de soins de santé, des services alimentaires centralisés, des établissements d'enseignement et d'autres établissements. Ils travaillent aussi à bord de bateaux, dans des chantiers de construction et des camps de bûcherons. Les apprentis cuisiniers sont inclus dans ce groupe de base.

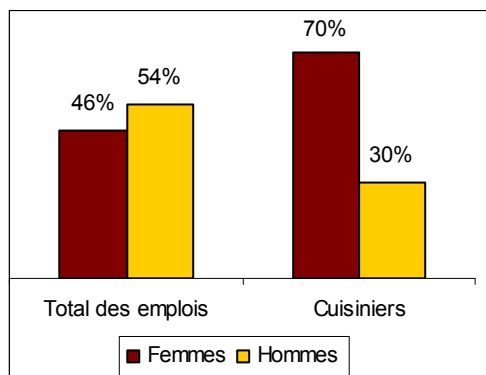
Exemples d'appellations d'emploi spécifiques au tourisme : apprenti cuisinier/apprentie cuisinière, commis de cuisine, cuisinier diplômé/cuisinière diplômée, cuisinier/cuisinière de chemin de fer, cuisinier/pâtissier, cuisinière/pâtissière, cuisinier/cuisinière en chef

% dans le secteur touristique

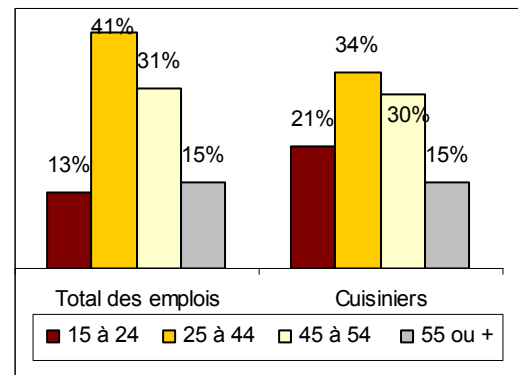
67%

	Bas-Saint-Laurent	Province de Québec
Personnes en emploi en 2010	2 000	55 000
Taux de chômage en 2010	Modéré	Modéré
Perspectives d'emploi 2011-2015	Acceptables	Acceptables
Demande de main-d'œuvre (2010-2015)	Modérée	Modérée
Revenu moyen d'emploi à temps plein en 2005	22 000 \$	22 000 \$

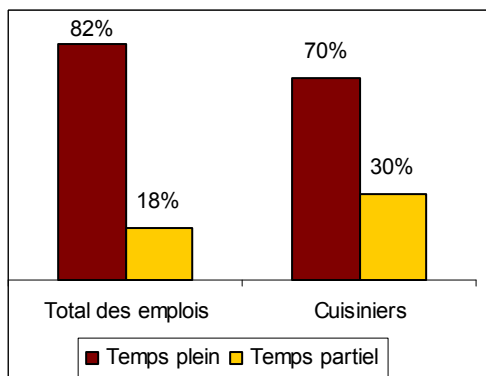
Genre



Groupes d'âge



Nombre d'heures travaillées



Analyse sommaire

Comparativement à l'ensemble des professions dans le Bas-Saint-Laurent, cette profession se caractérise par :

- Une plus forte proportion de femmes (70% c. 46%).
- Une plus faible proportion d'emplois à temps plein (70% c. 82%).
- Une plus forte proportion de personnes moins de 25 ans (21% c. 13%).
- Un revenu d'emploi annuel moyen à temps plein inférieur à la moyenne régionale (22 000 \$ c. 29 344 \$), mais qui cache de fortes disparités selon les types d'établissements.

L'enquête salariale du CCRHT indique un salaire horaire de base de 11,50 \$ pour cette profession dans le secteur touristique au Québec en 2008.

Selon l'enquête de l'ARQ (septembre 2009), le salaire horaire moyen est de 13,24 \$ pour les cuisiniers spécialisés, de 10,96 \$ pour les cuisiniers repas-minute et de 16,54 \$ pour les chefs-cuisiniers.

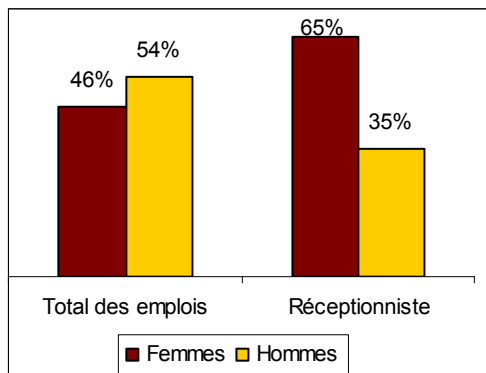
Réceptionnistes d'hôtel (6435)

Description du poste : Les réceptionnistes d'hôtel réservent les chambres, fournissent des renseignements et des services aux clients et perçoivent le paiement pour les services. Ils travaillent dans des hôtels, des motels et des centres de villégiature.

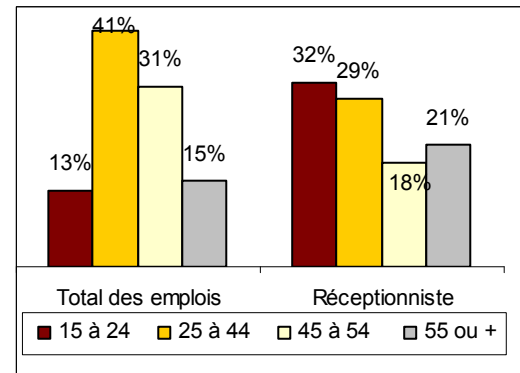
Exemples d'appellations d'emploi spécifiques au tourisme : Agent/agent(e) du service à la clientèle – hôtel, commis à la réception d'un hôtel, préposé/préposée à la réception d'un hôtel, préposé/préposée de nuit, préposé/préposée du service aux chambres – hôtel, représentant/représentante du service à la clientèle – hôtel.

% dans le secteur touristique	89%	
	Bas-Saint-Laurent	Province de Québec
Personnes en emploi en 2010	150	5 000
Taux de chômage en 2010	Modéré	Modéré
Perspectives d'emploi 2011-2015	Acceptables	Acceptables
Demande de main-d'œuvre (2010-2015)	Modérée	Modérée
Revenu moyen d'emploi à temps plein en 2005	19 000 \$	25 000 \$

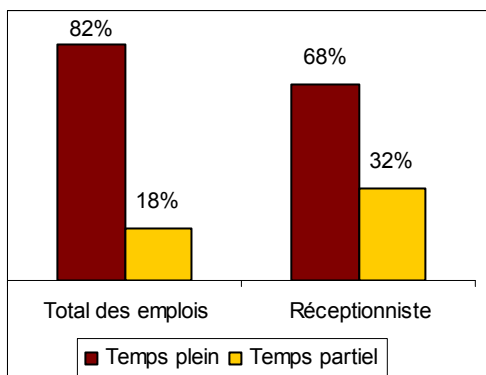
Genre



Groupes d'âge



Nombre d'heures travaillées



Analyse sommaire

Comparativement à l'ensemble des professions dans le Bas-Saint-Laurent, cette profession se caractérise par :

- Une plus forte proportion de femmes (65% c. 46%).
- Une plus faible proportion d'emplois à temps plein (68% c. 82%).
- Une plus forte proportion de personnes moins de 25 ans (32% c. 13%) et une plus faible proportion de 45 ans et plus (39% c. 46%).
- Un revenu d'emploi annuel moyen à temps plein inférieur à la moyenne régionale (19 000 \$ c. 29 344 \$), en raison de l'âge moyen peu élevé et de la faible qualification requise : un diplôme d'études secondaires ou l'équivalent est habituellement exigé, et un programme d'apprentissage de deux ans ou un programme d'études collégiales dans le domaine des services de réception ou de la gestion hôtelière peut être exigé.

L'enquête salariale du CCRHT indique un salaire horaire de base de 11,30 \$ pour cette profession dans le secteur touristique au Québec en 2008.

Barmans/barmaids (6452)

Description du poste : Les barmans mélangent et servent des boissons alcooliques ou non alcoolisées. Ils travaillent dans des hôtels, des restaurants, des bars-salons, des tavernes, des clubs privés, des salles de réception et d'autres établissements dotés d'un permis d'alcool. Les surveillants de bars sont inclus dans ce groupe de base

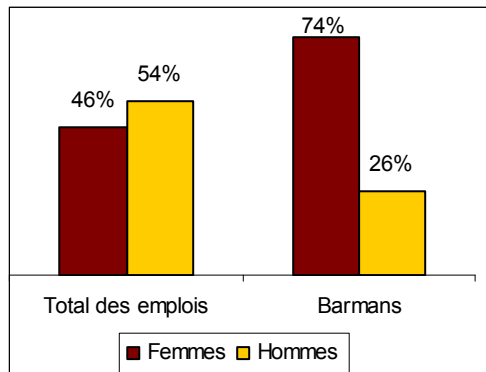
Exemples d'appellations d'emploi spécifiques au tourisme : Barman/barmaid, barman/barmaid en chef, commis de bar, serveur/serveuse de bar.

% dans le secteur touristique

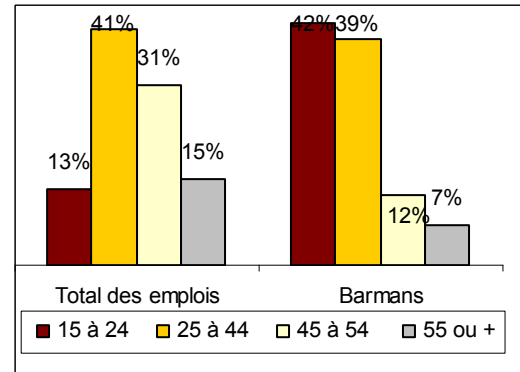
88%

	Bas-Saint-Laurent	Province de Québec
Personnes en emploi en 2010	350	11 000
Taux de chômage en 2010	Modéré	Élevé
Perspectives d'emploi 2011-2015	Acceptables	Acceptables
Demande de main-d'œuvre (2010-2015)	Modérée	Élevée
Revenu moyen d'emploi à temps plein en 2005	17 000 \$	20 000 \$

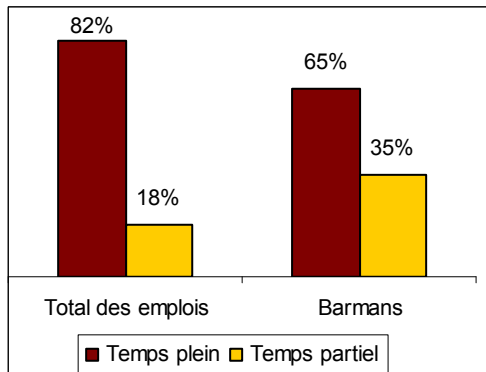
Genre



Groupes d'âge



Nombre d'heures travaillées



Analyse sommaire

Comparativement à l'ensemble des professions dans le Bas-Saint-Laurent, cette profession se caractérise par :

- Une plus forte proportion de femmes (74% c. 46%).
- Une plus forte proportion d'emplois à temps partiel (35% c. 18%).
- Une plus forte proportion de personnes de moins de 25 ans (42% c. 13%) et une plus faible proportion de 45 ans et plus (19% c. 46%).
- Un revenu d'emploi annuel moyen à temps plein inférieur à la moyenne régionale (17 000 \$ c. 29 344 \$).

L'enquête salariale du CCRHT indique un salaire horaire de base de 8,15 \$ pour cette profession dans le secteur touristique au Québec en 2008. L'enquête de l'ART indique un salaire horaire moyen de 8,80 \$/h et un pourboire moyen de 9,38 \$/h.

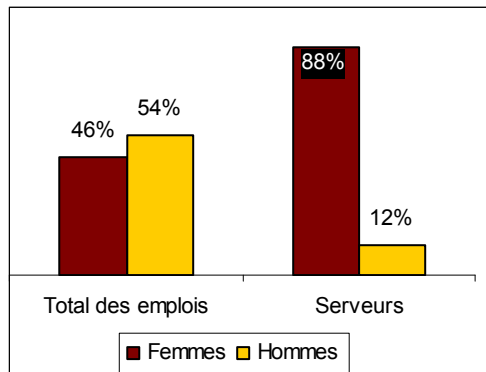
Serveurs/serveuses d'aliments et de boissons (6453)

Description du poste : Les serveurs d'aliments et de boissons prennent les commandes des clients et les servent. Ils travaillent dans des restaurants, des hôtels, des bars, des tavernes, des clubs privés, des salles de banquet et dans des établissements similaires

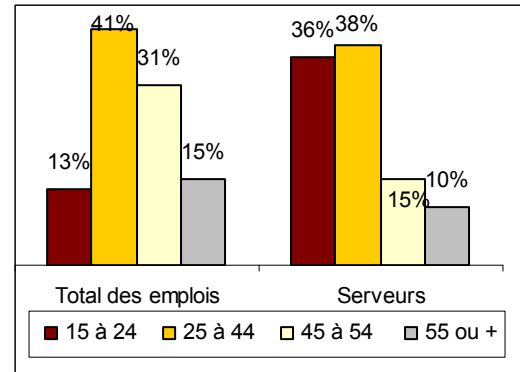
Exemples d'appellations d'emploi spécifiques au tourisme : Chef de salle à manger, garçon/fille de salle à manger, serveur/serveuse, serveur/serveuse de banquet, serveur/serveuse de service aux chambres, sommelier/sommelière.

% dans le secteur touristique	90%	
	Bas-Saint-Laurent	Province de Québec
Personnes en emploi en 2010	1 500	55 000
Taux de chômage en 2010	Élevé	Élevé
Perspectives d'emploi 2011-2015	Acceptables	Acceptables
Demande de main-d'œuvre (2010-2015)	Élevée	Élevée
Revenu moyen d'emploi à temps plein en 2005	19 000 \$	20 000 \$

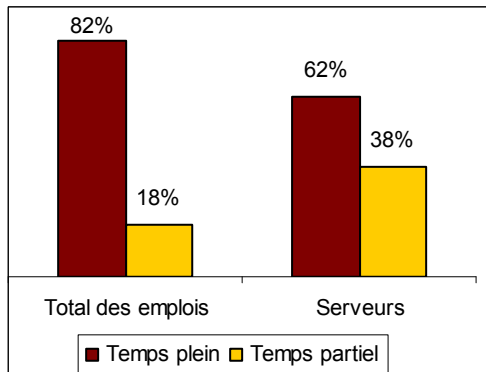
Genre



Groupes d'âge



Nombre d'heures travaillées



Analyse sommaire

Comparativement à l'ensemble des professions dans le Bas-Saint-Laurent, cette profession se caractérise par :

- Une plus forte proportion de femmes (88% c. 46%).
- Une plus faible proportion d'emplois à temps plein (62% c. 82%).
- Une plus forte proportion de personnes de moins de 25 ans (36% c. 13%) et très peu de 45 ans et plus (25% c. 46%).
- Un revenu d'emploi annuel moyen à temps plein inférieur à la moyenne régionale (19 000 \$ c. 29 344 \$).

L'enquête salariale du CCRHT indique un salaire annuel de base de 7,90 \$ pour cette profession dans le secteur touristique au Québec en 2008. Le taux horaire moyen s'élève à 8,50 \$ pour les serveurs de banquet.

Selon l'enquête de l'ARQ (septembre 2009), le taux horaire moyen des serveurs est de 8,49 \$ et le pourboire moyen, de 11,52 \$/h. Les sommeliers sont rémunérés en moyenne 10,76 \$/h.

Formation : un diplôme d'études secondaires peut être exigé.

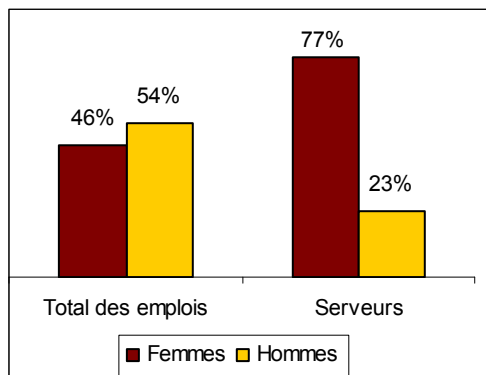
Serveurs/serveuses au comptoir, aides de cuisine et personnel assimilé (6641)

Description du poste : Les serveurs au comptoir, les aides de cuisine, les aides de services alimentaires et les plongeurs sont inclus dans ce groupe de base. Les serveurs au comptoir et les préparateurs d'aliments préparent, font chauffer et complètent la cuisson d'aliments simples et servent les aliments aux clients, au comptoir. Les aides de cuisine, les aides de services alimentaires et les plongeurs débarrassent les tables, nettoient les postes de travail, lavent la vaisselle et exécutent diverses tâches pour aider les employés chargés de préparer ou de servir les aliments et les boissons. Ils travaillent dans des restaurants, des cafés, des hôtels, des comptoirs de restauration rapide, des cafétérias, des centres hospitaliers et d'autres établissements.

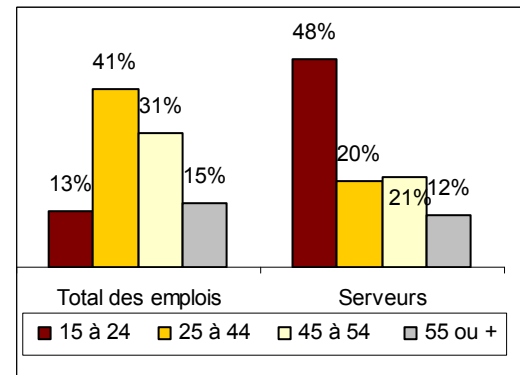
Exemples d'appellations d'emploi spécifiques au tourisme : aide de bar, aide-cuisinier/aide-cuisinière, assistant/assistante en salle à manger, commis débarrasseur/commis débarrasseuse, plongeur/plongeuse services alimentaires, préparateur/préparatrice de plateaux à la chaîne pour une compagnie aérienne, préposé/préposée à la salle à manger, serveur/serveuse au comptoir de salle à manger, serveur/serveuse au comptoir d'un restaurant.

% dans le secteur touristique	80%	
	Bas-Saint-Laurent	Province de Québec
Personnes en emploi en 2010	1 500	66 000
Taux de chômage en 2010	Élevé	Élevé
Perspectives d'emploi 2011-2015	Acceptables	Acceptables
Demande de main-d'œuvre (2010-2015)	Élevée	Élevée
Revenu moyen d'emploi à temps plein en 2005	19 000 \$	20 000 \$

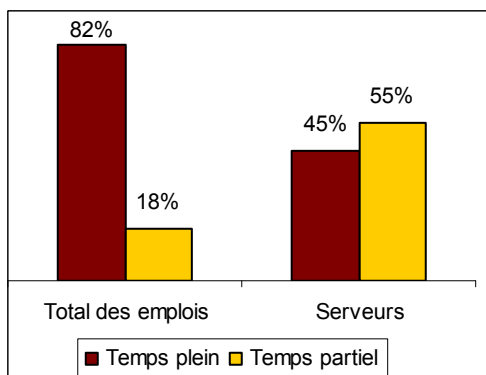
Genre



Groupes d'âge



Nombre d'heures travaillées



Analyse sommaire

Comparativement à l'ensemble des professions dans le Bas-Saint-Laurent, cette profession se caractérise par une plus forte proportion de femmes (77% c. 46%), une majorité d'emplois à temps partiel (55% c. 18%), une forte proportion de personnes de moins de 25 ans (48% c. 13%) et un revenu d'emploi annuel moyen à temps plein inférieur à la moyenne régionale (19 000 \$ c. 29 344 \$).

Formation : quelques années d'études secondaires peuvent être exigées. Une formation en cours d'emploi est offerte par l'employeur.

L'enquête salariale du CCRHT indique un salaire horaire de base de 9,00 \$ pour cette profession dans le secteur touristique au Québec en 2008. L'enquête de l'ARQ indique un salaire horaire moyen de 10,23 \$/h pour les garçons de cuisine, de 8,95 \$/h (+4,33 \$/h de pourboire) pour les commis débarrasseur et 9,55 \$/h de pour les plongeurs.

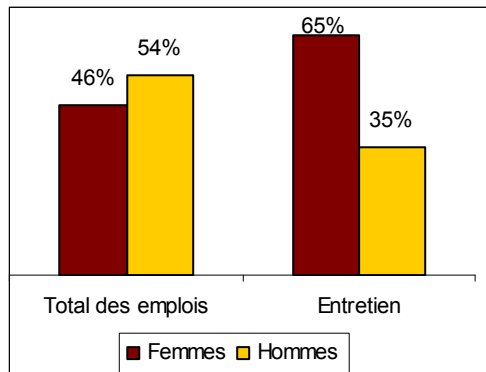
Préposés/préposées à l'entretien ménager et au nettoyage – travaux légers (6661)

Description du poste : Les préposés à l'entretien ménager et au nettoyage travaux légers, nettoient les halls, les corridors, les bureaux et les chambres dans des hôtels, des motels, des centres de villégiature, des centres hospitaliers, des écoles, des édifices à bureau et autres ainsi que des résidences privées. Ils sont employés par des hôtels, des motels, des centres de villégiature, des installations de loisirs, des centres hospitaliers et d'autres établissements, des entreprises de gestion d'immeubles, des entreprises privées de services de nettoyage et des particuliers.

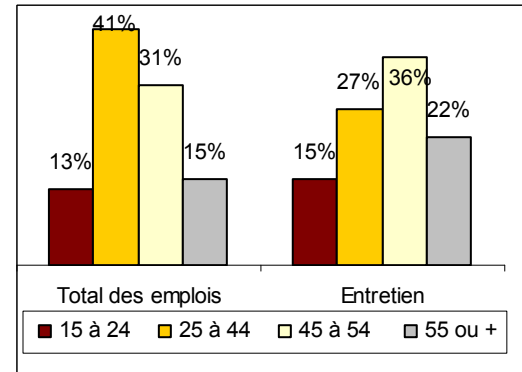
Exemples d'appellations d'emploi spécifiques au tourisme : Homme/femme de chambre, nettoyeur/nettoyeuse dans un aéroport, nettoyeur/nettoyeuse d'établissement d'hébergement, nettoyeur/nettoyeuse d'hôtel, préposé/préposée aux chambres.

% dans le secteur touristique	24%	
	Bas-Saint-Laurent	Province de Québec
Personnes en emploi en 2010	2 000	62 000
Taux de chômage en 2010	Élevé	Modéré
Perspectives d'emploi 2011-2015	Restreintes	Acceptables
Demande de main-d'œuvre (2010-2015)	Faible	Modérée
Revenu moyen d'emploi à temps plein en 2005	22 000 \$	25 000 \$

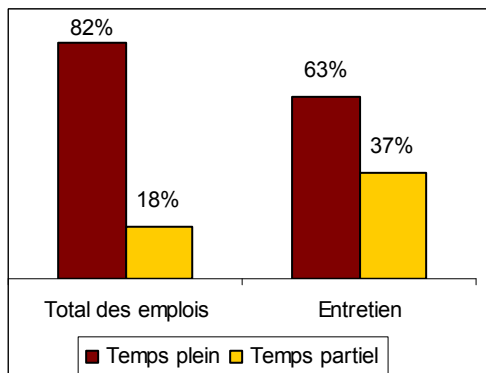
Genre



Groupes d'âge



Nombre d'heures travaillées



Analyse sommaire

Comparativement à l'ensemble des professions dans le Bas-Saint-Laurent, cette profession se caractérise par :

- Une plus forte proportion de femmes (65% c. 46%).
- Une proportion relativement forte d'emplois à temps partiel (37% c. 18%).
- Une forte proportion de personnes de 55 ans et plus (22% c. 15%).
- Un revenu d'emploi annuel moyen à temps plein inférieur à la moyenne régionale (22 000 \$ c. 29 344 \$).

L'enquête salariale du CCRHT indique un salaire horaire de base de 10,20 \$ pour cette profession dans le secteur touristique au Québec en 2008.

Selon une étude du CQRHT, le salaire à l'entrée des emplois de femmes de chambre s'élève à 12,60 \$/h dans les hôtels de Montréal, 10,20 \$/h en Montérégie, 10,70 \$/h sur la Rive-Nord, 10,60 \$/h dans la grande région de Québec et 9,70 \$/h dans les autres régions.

Formation : Les postes de cette profession n'exigent pas de scolarité spécifique.

9. Grands constats de l'analyse diagnostique

Cette section présente les grands constats se dégageant des données présentées et analysées dans ce rapport et permettant de caractériser le secteur touristique, ses entreprises, ses emplois et sa main-d'œuvre. Les faits présentés ici sont ceux ayant un intérêt particulier dans une perspective de diagnostic.

Le **secteur touristique** se caractérise par (chapitres 2 et 3) :

- un grand nombre d'entreprises (plusieurs centaines), principalement regroupées au sein du sous-secteur de la restauration (54%). Ce nombre important d'entreprises constitue un bassin d'employeurs varié;
- un poids important en termes de ressources humaines (9% des emplois de la région);
- la diminution du nombre d'entreprises et la croissance des emplois au cours des dernières années, impliquant une augmentation de la taille moyenne des entreprises de l'industrie touristique, signe d'une certaine consolidation du secteur.

Les **entreprises du secteur touristique** sont caractérisées par (chapitre 3) :

- à l'image de la structure industrielle québécoise, un grand nombre d'entreprises de petite taille, bien que l'on observe aussi, dans le sous-secteur de l'hébergement, la présence de plusieurs plus grandes entreprises;
- des marges d'exploitation très variables selon les sous-secteurs, allant de 13% en moyenne dans l'hébergement à environ 4% dans la restauration, ce qui dénote la fragilité de bon nombre d'entreprises.

L'**emploi** du secteur est caractérisé par (chapitre 4) :

- une croissance de 10,8% entre 2001 et 2006 (+2,1% par an);
- des emplois concentrés dans le sous-secteur de la restauration (58%);
- l'emploi salarié très généralisé (et le travail autonome, rare);
- la part importante des emplois saisonniers, notamment durant l'été (50% des emplois sont sur moins de 40 semaines);
- un faible taux de syndicalisation (11% dans le secteur touristique provincial contre 39% pour l'ensemble des secteurs), concentré dans le sous-secteur de l'hébergement;
- le faible niveau de qualification : en tourisme au Québec, la part des emplois de niveau de compétence C (personnel intermédiaire, études secondaires ou programmes d'apprentissage) ou D (personnel élémentaire, pas de qualification requise) de la classification nationale des professions (CNP) est plus important comparativement à l'ensemble des industries (60,2% contre 43,1%). Cela met l'accent sur l'importance des formations de perfectionnement afin de garantir un service de qualité et de permettre une progression des employés;
- un taux de chômage de niveau moyen (7,2% dans le secteur touristique provincial en 2006), mais très variable selon les sous-secteurs : plus important dans l'hébergement et les loisirs et divertissements et très faible dans les transports;
- le taux de chômage dans l'industrie touristique du Bas-Saint-Laurent en 2006 était de 11,0%. Comparativement à la moyenne régionale du secteur, il était plus important dans les loisirs et divertissements (19,1%), et plus faible dans la restauration (8,9%).

Concernant les **emplois**, les entreprises touristiques québécoises sont confrontées aux difficultés suivantes (chapitre 4) :

- des niveaux élevés de taux de vacance (5,8% des emplois) et de roulement (53%) dans les sous-secteurs de l'hébergement et de la restauration;

- des perspectives évoquant une future pénurie de travailleurs importante dans les métiers et les postes semi-spécialisés (catégories C et D);
- le recrutement et la rétention du personnel, en raison des conditions de travail (notamment des emplois souvent précaires, à temps partiel ou saisonnier), mais aussi du manque de main-d'œuvre disponible et de la compétition sur le marché du travail.

Les emplois du secteur touristique sont en effet caractérisés, pour beaucoup de postes, par des conditions salariales inférieures à la moyenne des industries. Par ailleurs, les entreprises sont peu portées à offrir d'autres avantages (avantages sociaux, gratifications). Les revenus de base sont cependant souvent complétés par des pourboires versés par les clients (restauration, hébergement, loisirs et divertissements).

Les entreprises du secteur touristique investissent peu dans la formation : comparativement à l'ensemble des industries, deux fois moins d'entreprises de la restauration et de l'hébergement financent ou offrent des activités de formation à leurs employés (16% c. 50% en 2008) (chapitre 5).

La **main-d'œuvre** du secteur touristique est principalement caractérisée par (chapitre 6) :

- la proportion plus importante des femmes, avec cependant des nuances importantes selon les sous-secteurs, les régions et les fonctions de travail;
- au niveau provincial, une forte proportion d'employés de 15 à 24 ans, qui occupent près d'un tiers des emplois. Or, ce bassin va connaître une diminution démographique importante au cours des prochaines années. Par ailleurs, malgré ce poids de l'emploi des jeunes, le secteur touristique est confronté à un vieillissement de sa main-d'œuvre, pouvant poser des problèmes de relève, de perte d'expertise et de recrutement;
- un faible degré de scolarisation en comparaison de la main-d'œuvre globale dans la province;
- une croissance, au niveau provincial, du niveau de scolarisation global et, plus particulièrement, de la part d'employés titulaires d'un diplôme d'études professionnelles ou d'un diplôme d'études universitaires de niveau baccalauréat ou inférieur.

Finalement, les informations concernant la formation initiale (chapitre 6) révèlent une croissance des diplômés de la formation professionnelle en tourisme, un niveau de formation très pertinent pour le secteur touristique étant donné l'importance des postes de niveau dit intermédiaire. Cependant, bon nombre de ces diplômés choisissent de poursuivre ensuite leurs études, ce qui peut révéler une insatisfaction envers la formation reçue ou les emplois accessibles avec cette formation, ou bien une volonté personnelle d'accroître ses connaissances.

Annexe : Chantier sur la saisonnalité

Le Chantier sur la saisonnalité est un projet mis de l'avant par huit comités sectoriels de main-d'œuvre (CSMO) tributaires de problématiques liées à la saisonnalité, dont le CQRHT.

Les CSMO regroupent les principaux partenaires du marché du travail de leur secteur d'activité économique, qui se concertent pour définir et mettre en œuvre des solutions répondant aux besoins de leur industrie en matière de développement de la main-d'œuvre et de gestion des ressources humaines.

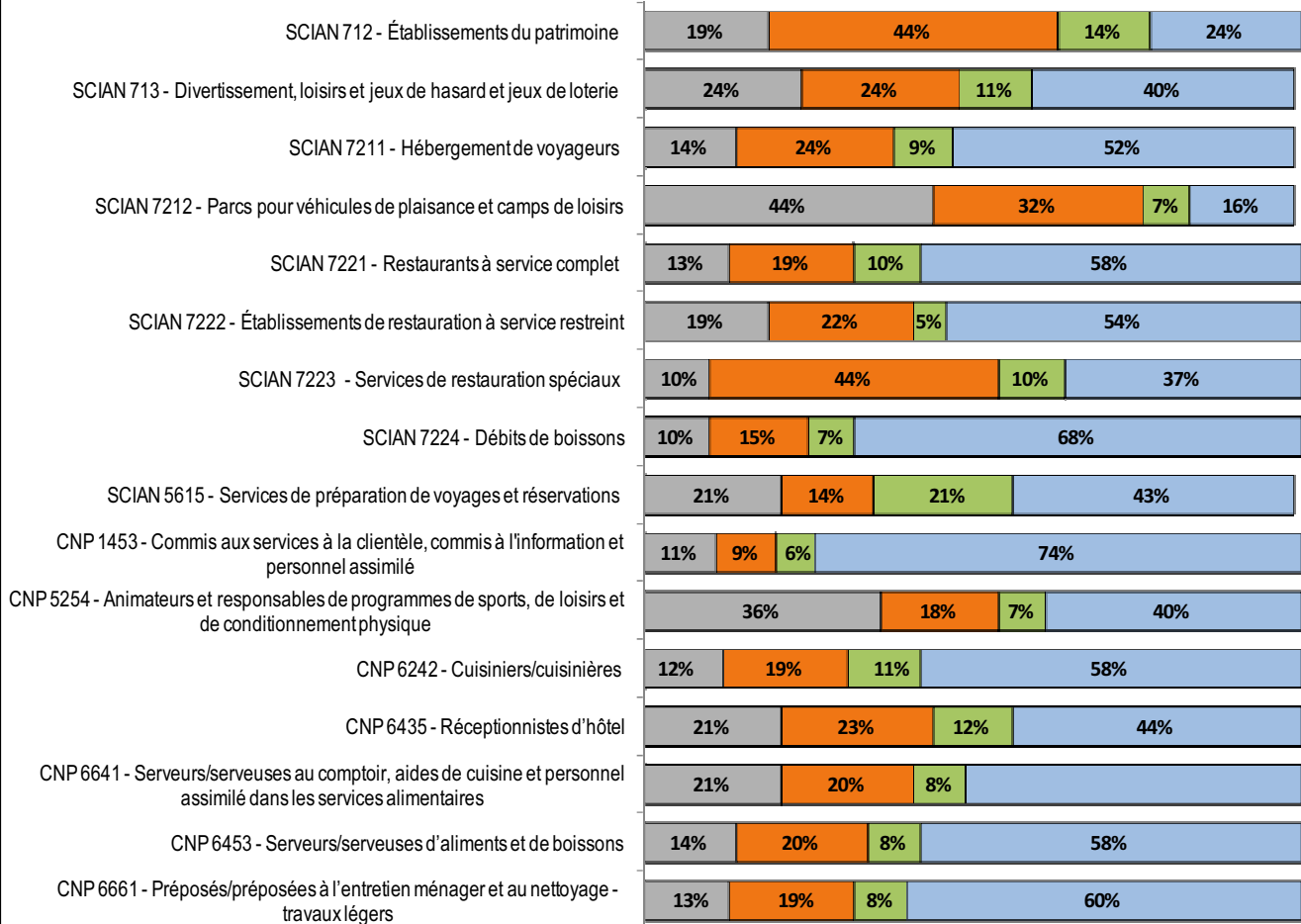
Les données concernant le Bas-Saint-Laurent issues de ce projet³² sont présentées aux pages suivantes.

³² http://saisonnalite.com/library/pdf/01_Bas%20Saint-Laurent.pdf

Tourisme				
Emploi par secteur d'activité économique				
SCIAN	Secteur	Population active	Personnes en emploi	Taux de chômage
712	Établissements du patrimoine	230	165	30,4%
713	Divertissement, loisirs et jeux de hasard et jeux de loterie	870	725	16,7%
7211	Hébergement de voyageurs	1 595	1 415	11,6%
7212	Parcs pour véhicules de plaisance et camps de loisirs	175	155	11,4%
7213	Maisons de chambres et pensions de famille	-	-	-
7221	Restaurants à service complet	2 670	2 465	7,5%
7222	Établissements de restauration à service restreint	1 385	1 270	7,9%
7223	Services de restauration spéciaux	415	315	25,3%
7224	Débits de boissons	550	515	5,5%
487	Transport de tourisme et d'agrément	-	-	-
5615	Services de préparation de voyages et de réservations	70	45	28,6%
Emploi par profession				
CNP	Professions	Population active	Personnes en emploi	Taux de chômage
1453	Commis aux services à la clientèle, commis à l'information et personnel assimilé	630	605	3,2%
5254	Animateurs et responsables de programmes de sports, de loisirs et de conditionnement physique	640	590	7,0%
6242	Cuisiniers/cuisinières	2 075	1 835	11,6%
6435	Réceptionnistes d'hôtel	170	160	5,9%
6641	Serveurs/serveuses au comptoir, aides de cuisine et personnel assimilé dans les services alimentaires	1 560	1 455	6,7%
6442	Guides d'activités récréatives et sportives de plein air	-	-	-
6453	Serveurs/serveuses d'aliments et de boissons	1 530	1 385	9,5%
6661	Préposés/préposées à l'entretien ménager et au nettoyage – travaux légers	2 245	2 095	6,5%
	Préposés/préposées à l'entretien ménager et au nettoyage – travaux légers (<i>dans SCIAN 72 seulement</i>)	ND	415	ND

Nombre de semaines travaillées en 2005 (% des personnes recensées)
Secteur du tourisme - région du Bas-Saint-Laurent

■ 1 à 13 semaines ■ 14 à 26 semaines ■ 27 à 39 semaines ■ 40 à 52 semaines



Source des données : Statistique Canada, Recensement de 2006, Tableau personnalisé CO-1271-août 2011
Traitement et présentation des données : Carole Larose Conseil