

Édition 2010

DIAGNOSTIC SECTORIEL

DE LA MAIN-D'ŒUVRE EN TOURISME

CQRHT
Conseil québécois
des ressources humaines en tourisme *De la passion...
et du métier !*
Comité sectoriel de main-d'œuvre en tourisme

**Commission
des partenaires
du marché du travail**

Québec 

Mars 2010

DIAGNOSTIC SECTORIEL DE LA MAIN-D'ŒUVRE EN TOURISME

Édition 2010

Produit pour le



Par :



Zins Beauduchesne et associés

MARKETING ■ DÉVELOPPEMENT ■ INNOVATION

Avec le soutien de la

**Commission
des partenaires
du marché du travail**

Québec  
 

Le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT) remercie

- ❑ Normand Bureau, de la commission des partenaires du marché du travail, pour sa collaboration précieuse dans l'obtention et le traitement des données du recensement.
- ❑ Les membres du comité exécutif du CQRHT et du comité d'experts consultés au sujet des indicateurs :
 - Michèle Beauchemin, Mont Saint-Sauveur International
 - Jean Lortie, CSN
 - Guy Granger, Ski Bromont
 - Nathalie Bourgeois, Spa Eastman
 - Sylvie Vandal, Commerce et Tourisme Granby et Région
 - Frédéric Dubé, analyste – Conseil québécois de l'industrie touristique
 - Yves Lefrançois, agent de recherche, Direction de la recherche et de la prospective, Ministère du Tourisme
 - Scott Meis, conseiller spécial en évaluation et recherche, Conseil canadien des ressources humaines en tourisme

Zins Beuchesne et associés remercie les membres du conseil d'administration du CQRHT pour leur participation à l'étude.

Les personnes suivantes ont assuré la bonne marche du projet pour le compte du CQRHT :

- Adèle Girard, directrice générale
- Sylvie Lamarche, directrice du partenariat

Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre en tourisme, Édition 2010
ISBN 978-2-922437-23-2

Tous droits réservés. Le présent diagnostic est publié en vue d'une diffusion maximale. La reproduction du contenu, en tout ou en partie, est donc encouragée. Cependant, les utilisateurs doivent citer leurs sources, le cas échéant.

Information : info@cqrht.qc.ca / www.cqrht.qc.ca

TABLE DES MATIÈRES

	PAGE
1. Introduction	1
2. Portrait de l'industrie	6
2.1 Importance économique du tourisme au Québec.....	6
2.2 Performance du secteur.....	6
2.2.1 Données sur le Québec	6
2.2.2 Données nationales et internationales	8
3. Composition de l'industrie	12
3.1 Nombre d'entreprises par secteur et évolution	12
3.2 Nombre d'entreprises par région	14
3.3 Nombre d'entreprises par sous-secteur et par région	14
3.4 Taille des entreprises par secteur et région.....	16
3.5 Performance des entreprises	18
4. Caractéristiques de l'emploi en tourisme	21
4.1 Emploi total.....	21
4.2 Répartition de l'emploi selon les sous-secteurs et les régions.....	22
4.3 Répartition des entreprises et des emplois par secteur	23
4.4 Situation du marché du travail	24
4.4.1 Chômage	24
4.4.2 Roulement.....	25
4.4.3 Vacance de postes	26
4.4.4 Pénuries.....	26
4.5 Caractéristiques de l'emploi	27
4.5.1 Répartition de l'emploi selon le niveau de compétence du poste occupé	27
4.5.2 Revenus.....	30
4.5.3 Statut d'emploi	31
4.5.4 Permanence de l'emploi	32
4.5.5 Saisonnalité	33
4.5.6 Temps plein et temps partiel.....	35
4.5.7 Syndicalisation	36
5. Gestion des ressources humaines	38
5.1 Problématiques de gestion des ressources humaines	38
5.2 Formation de perfectionnement	39
5.3 Incitations financières.....	40
5.4 Avantages sociaux et autres gratifications	40
5.5 Pratiques concernant le temps de travail.....	41
6. Main-d'œuvre dans le secteur du tourisme	43

	PAGE
6.1 Genre et âge	43
6.2 Scolarité.....	46
6.3 Origine ethnique et langue	48
6.4 Formation initiale en tourisme.....	49
7. Portrait des sous-secteurs.....	55
7.1 Hébergement.....	55
7.2 Restauration	59
7.3 Transport	63
7.4 Loisirs et divertissements.....	67
7.5 Services de voyages	71
8. Portrait des principales fonctions de travail.....	76
9. Grands constats de l'analyse diagnostique et pistes d'action	100
9.1 Grands constats de l'analyse diagnostique	100
9.2 Pistes d'action	102

Annexe 1 : Bibliographie

Annexe 2 : Liste complète des codes CNP rattachés au tourisme

Annexe 3 : Fiches profil de 14 fonctions cibles en tourisme

LISTE DES FIGURES

	PAGE
Figure 1 : Nombre de visiteurs au Québec en 2006 et 2007 (en millions)	7
Figure 2 : Répartition des touristes en fonction de leur provenance (2007)	7
Figure 3 : Répartition des dépenses touristiques en fonction de la provenance des touristes (2007)	8
Figure 4 : Croissance à long terme du tourisme international	9
Figure 5 : Arrivées de touristes internationaux au Canada, 2006-2008 (milliers)	10
Figure 6 : Répartition des entreprises selon les secteurs (2008)	12
Figure 7 : Répartition des entreprises touristiques selon les régions (2008)	14
Figure 8 : Répartition des entreprises en fonction du nombre d'employés (2008)	16
Figure 9 : Évolution de l'emploi total en tourisme	21
Figure 10 : Répartition de l'emploi selon les sous-secteurs	22
Figure 11 : Répartition de l'emploi selon les régions	23
Figure 12 : Taux de roulement dans les sous-secteurs de l'hébergement et de la restauration, 2005-2007	25
Figure 13 : Emploi permanent et emploi saisonnier	32
Figure 14 : Saisonnalité de l'emploi en tourisme – industrie touristique	33
Figure 15 : Saisonnalité de l'emploi en tourisme par sous-secteur	34
Figure 16 : Répartition des emplois en tourisme selon le sexe (2006)	43
Figure 17 : Répartition des emplois en tourisme selon l'âge (2006)	45
Figure 18 : Évolution des diplômes décernés en formation professionnelle en tourisme	51
Figure 19 : Évolution des DEC décernés à la formation collégiale en tourisme	51
Figure 20 : Entreprises du sous-secteur Hébergement	55
Figure 21 : Emplois du sous-secteur Hébergement	56
Figure 22 : Main-d'œuvre du sous-secteur Hébergement	58
Figure 23 : Entreprises du sous-secteur Restauration	59
Figure 24 : Emplois du sous-secteur Restauration	60
Figure 25 : Main-d'œuvre du sous-secteur Restauration	62
Figure 26 : Entreprises du sous-secteur Transport	63
Figure 27 : Emplois du sous-secteur Transport	64
Figure 28 : Main-d'œuvre du sous-secteur Transport	66
Figure 29 : Entreprises du sous-secteur Loisirs et divertissements	67
Figure 30 : Emplois du sous-secteur Loisirs et divertissements	68
Figure 31 : Main-d'œuvre du sous-secteur Loisirs et divertissements	70

PAGE

Figure 32 : Entreprises du sous-secteur Services de voyages	71
Figure 33 : Emplois du sous-secteur Services de voyages.....	72
Figure 34 : Main-d'œuvre du sous-secteur Services de voyages	74

LISTE DES TABLEAUX

	PAGE
Tableau 1 : Délimitation du cadre d'analyse de l'industrie touristique et de ses sous-secteurs ..	2
Tableau 2 : Évolution du nombre total d'entreprises touristiques 2004-2008	13
Tableau 3 : Évolution du nombre total d'entreprises touristiques par sous-secteur 2004-2008.	13
Tableau 4 : Répartition régionale des entreprises selon les sous-secteurs (2008)	15
Tableau 5 : Répartition des entreprises en fonction du nombre d'employés et des régions (2008)	17
Tableau 6 : Répartition des entreprises en fonction du nombre d'employés et des sous-secteurs (2008)	17
Tableau 7 : Performance des entreprises québécoises du sous-secteur de l'hébergement	18
Tableau 8 : Performance des entreprises québécoises du sous-secteur de la restauration	18
Tableau 9 : Performance des entreprises québécoises du sous-secteur des loisirs et divertissements	19
Tableau 10 : Répartition des entreprises et des emplois par secteur	23
Tableau 11 : Taux de chômage dans l'industrie touristique et ses sous-secteurs.....	24
Tableau 12 : Pénurie de main-d'œuvre en 2025	27
Tableau 13 : Répartition de l'emploi selon le niveau de compétence du poste occupé	28
Tableau 14 : Répartition de l'emploi selon le niveau de compétence, par sous-secteur	29
Tableau 15 : Revenu d'emploi annuel moyen	30
Tableau 16 : Statut d'emploi	31
Tableau 17 : Part des emplois à temps plein selon le nombre de semaines de travail	35
Tableau 18 : L'emploi à temps plein et permanent et l'emploi temporaire ou à temps partiel ...	36
Tableau 19 : Principales difficultés de gestion des ressources humaines des entreprises touristiques canadiennes	39
Tableau 20 : Programmes de bonus et incitations monétaires	40
Tableau 21 : Accommodements concernant le travail.....	41
Tableau 22 : Répartition des emplois selon le sexe et les sous-secteurs (2006)	43
Tableau 23 : Répartition des emplois en tourisme selon le sexe et les régions (2006).....	44
Tableau 24 : Répartition des emplois en tourisme selon l'âge par sous-secteur (2006)	45
Tableau 25 : Répartition de la main-d'œuvre en tourisme selon le degré de scolarité (2006) ..	47
Tableau 26 : Répartition de la main-d'œuvre en tourisme selon le degré de scolarité, par sous- secteur (2006)	47
Tableau 27 : Origine et langue des employés des secteurs de l'hébergement et la restauration selon les régions (2006).....	48
Tableau 28 : Programmes de formation en tourisme	49

Tableau 29 : Inscriptions à la formation professionnelle en alimentation et tourisme, 2006-2007	50
Tableau 30 : Inscriptions à la formation universitaire en tourisme, 2007 et 2008	50
Tableau 31 : Nouveaux diplômés d'une formation universitaire (baccalauréat) en tourisme, 2007 et 2008	51
Tableau 32 : Situation des personnes diplômées ayant étudié dans le secteur du tourisme	52
Tableau 33 : Caractéristiques de l'emploi à temps plein	53
Tableau 34 : Emplois et entreprises du sous-secteur Hébergement – détail régional.....	57
Tableau 35 : Emplois et entreprises du sous-secteur Restauration – détail régional	61
Tableau 36 : Emplois et entreprises du sous-secteur Transport – détail régional	65
Tableau 37 : Emplois et entreprises du sous-secteur Loisirs et divertissements – détail régional	69
Tableau 38 : Emplois et entreprises du sous-secteur Services de voyages – détail régional	73
Tableau 39 : Liste des fonctions de travail analysées	76

CHAPITRE 1

INTRODUCTION

1. INTRODUCTION

Le comité sectoriel de main-d'œuvre en tourisme (CQRHT) est un organisme paritaire de développement concerté de la main-d'œuvre en tourisme. Sa mission est de contribuer à l'élaboration de stratégies de développement des ressources humaines visant à rehausser le niveau de professionnalisme de l'industrie touristique et, par conséquent, à améliorer la croissance économique de ce secteur au Québec.

Le diagnostic sectoriel de main-d'œuvre est un document fondamental pour tout comité sectoriel, car il propose une vision juste et d'ensemble de l'industrie. Le précédent diagnostic sectoriel du CQRHT date de 2004 et était basé sur les données du recensement de 2001. Ce document présente donc le nouveau diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre en tourisme, notamment basé sur les données du recensement de 2006.

CONTEXTE ET MÉTHODOLOGIE

La caractéristique de ce diagnostic est de reposer 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, Tourisme 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).

Le CQRHT a fait ce choix en raison de la disponibilité de données sur la rémunération et la gestion des ressources humaines provenant de l'enquête sur la rémunération du Conseil canadien des ressources humaines en tourisme. Il peut ainsi concentrer ses efforts à documenter des problématiques de main-d'œuvre spécifique, en fonction des enjeux rencontrés par l'industrie.

Pour réaliser ce diagnostic, les grandes étapes méthodologiques suivantes ont été effectuées :

- ❑ Une réunion de démarrage client / consultant permettant de réviser et de finaliser le plan de travail soumis dans la proposition de service et de discuter des objectifs, de la méthodologie, des biens livrables, de l'échéancier et de transmettre la documentation pertinente.
- ❑ Une recherche des données et des sources de renseignements qui a donné lieu à un rapport d'inventaire détaillé des données disponibles sur l'industrie touristique québécoise, ses emplois et sa main-d'œuvre, remis au CQRHT.
- ❑ Un choix d'indicateurs à suivre régulièrement afin d'alimenter le CQRHT et l'industrie touristique de données à jour entre deux publications de rapports et diagnostics. L'inventaire des données et les indicateurs à suivre dans le cadre d'un tableau de bord ont été présentés et discutés lors de deux rencontres, l'une avec le comité exécutif du CQRHT et des experts

sectoriels (Conseil canadien des ressources humaines en tourisme (CCRHT), Tourisme Québec, Conseil québécois de l'industrie touristique) et l'autre avec le conseil d'administration du CQRHT. Ces indicateurs seront diffusés via le site Internet du CQRHT.

- ❑ L'élaboration du diagnostic sectoriel à partir des données inventoriées et disponibles.

CADRE D'ANALYSE

La délimitation de l'industrie touristique retenue dans ce document est basée sur les codes 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)
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

SOUS-SECTEURS	CODES SCIAN
Loisirs & divertissements (suite)	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).

Il est important de noter que certaines différences existent dans la délimitation de l'industrie touristique et de ses sous-secteurs entre le CQRHT et le CCRHT. En particulier, les SCIAN des événements et congrès (5619 et 7113), figurant dans le sous-secteur Services de voyage au tableau ci-dessus, ne sont pas inclus dans les données du CCRHT. Le CQRHT a fait le choix de les inclure dans les services de voyages, car beaucoup d'emplois sont reliés aux services de soutien (p. ex. : organisation de congrès, réservation des services terrestres, etc.).

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. Directeurs/directrices des ressources humaines (0112);
4. Spécialistes de ressources humaines (1121);
5. Commis aux services à la clientèle, commis à l'information et personnel assimilé (1453);
6. animateurs/animateuses et responsables de programmes de sports et de loisirs (5254);
7. Superviseurs/superviseuses des services alimentaires (6212);
8. Gouvernants principaux/gouvernantes principales d'hôtel ou d'établissement (6213);
9. Chefs (6241);
10. Cuisiniers/cuisinières (6242);
11. Conseillers/conseillères en voyage (6431);
12. Agents/agentes à la billetterie et aux services aériens (6433);
13. Agents/agentes à la billetterie et représentants/représentantes du service en matière de fret et personnel assimilé (sauf transport aérien) (6434);
14. Réceptionnistes d'hôtel (6435);
15. Guides touristiques et guides itinérants/guides itinérantes (6441);

16. Guides d'activités récréatives et sportives de plein air (6442);
17. Barmans/barmaids (6452);
18. Serveurs/serveuses d'aliments et de boissons (6453);
19. Caissiers/caissières (6611);
20. Serveurs/serveuses au comptoir, aides de cuisine et personnel assimilé (6641);
21. Préposés/préposées à l'entretien ménager et au nettoyage – travaux légers (6661);
22. Opérateurs/opératrices et préposés/préposées aux sports, aux loisirs et dans les parcs d'attractions (6671);
23. Chauffeurs/chauffeuses de taxi, chauffeurs/chauffeuses de limousine et chauffeurs/chauffeuses (7413).

La liste complète des codes CNP de l'industrie touristique est présentée à l'annexe 1.

Sur le plan géographique, la classification retenue par le CQRHT propose les quatre regroupements régionaux suivants :

- Montréal;
- Capitale-Nationale : Québec, Charlevoix;
- Régions périphériques : Estrie, Outaouais, Laurentides, Laval, Chaudière-Appalaches, Lanaudière, Montérégie, Centre-du-Québec;
- Régions ressources : Bas-Saint-Laurent, Gaspésie / Îles-de-la-Madeleine, Abitibi-Témiscamingue, Côte-Nord (Manicouagan/Duplessis), Nord-du-Québec, Saguenay-Lac-Saint-Jean, Mauricie.

Ce rapport présente donc consécutivement dans les pages qui suivent ces éléments :

- 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.

CHAPITRE 2

PORTRAIT DE L'INDUSTRIE

2. PORTRAIT DE L'INDUSTRIE

Cette section présente certaines données permettant de caractériser l'industrie touristique, son importance économique et son activité.

2.1 IMPORTANCE ÉCONOMIQUE DU TOURISME AU QUÉBEC

Au Québec, le tourisme génère des recettes annuelles de 10,45 milliards de dollars (2007) et un produit intérieur brut (PIB) de 7,62 milliards de dollars, soit 2,7% du PIB québécois¹.

Sa contribution en termes de revenus fiscaux s'élève à 2,67 milliards de \$, dont 0,92 milliard pour le gouvernement canadien et 1,75 milliard pour le gouvernement québécois.

Les exportations touristiques, soient les recettes touristiques provenant de touristes internationaux, se montent à 2,34 milliards de \$ (2008), contre 4,24 milliards de \$ de dépenses touristiques des Québécois à l'étranger (soit des importations). Par conséquent, la balance commerciale du secteur touristique est déficitaire de 1,90 milliard de \$².

Le tourisme est le 7^e produit d'exportation du Québec.

Le secteur touristique compte 24 793 entreprises et 352 285 emplois³ (soit 9,1% du total des emplois au Québec).

2.2 PERFORMANCE DU SECTEUR

2.2.1 Données sur le Québec

Le Québec a accueilli 25,8 millions de touristes⁴ en 2007, soit une légère diminution par rapport à 2006 (-1,8%)⁵. À ces touristes s'ajoutent 35,9 millions d'excursionnistes (déplacement de plus de 40 km sans nuitée en dehors de chez eux), qui contribuent à l'activité de certains sous-secteurs du tourisme, tels que la restauration, le transport et les loisirs et divertissements.

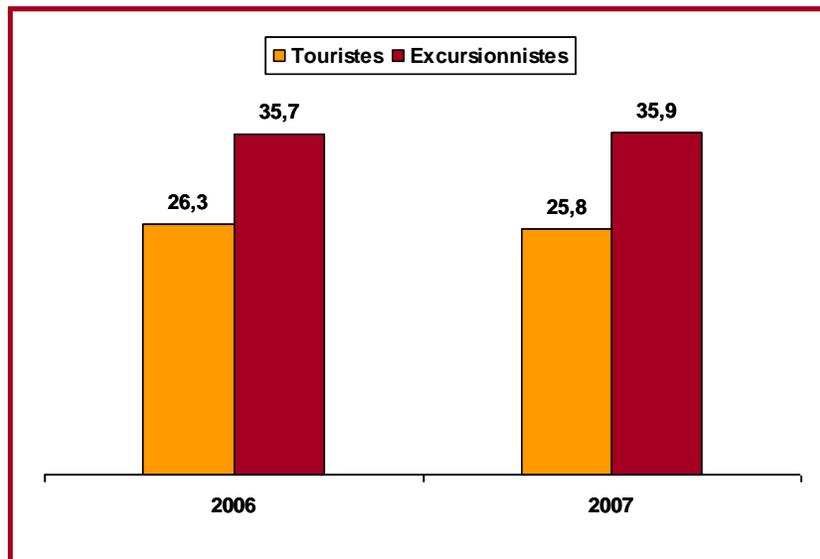
¹ *Tourisme Québec, Le tourisme en chiffres, édition 2009.*

² *Tourisme Québec, La balance touristique internationale du Québec en 2008.*

³ *Emploi total des codes SCIAN rattachés à l'industrie touristique, selon la définition du secteur par le Conseil canadien des ressources humaines en tourisme.*

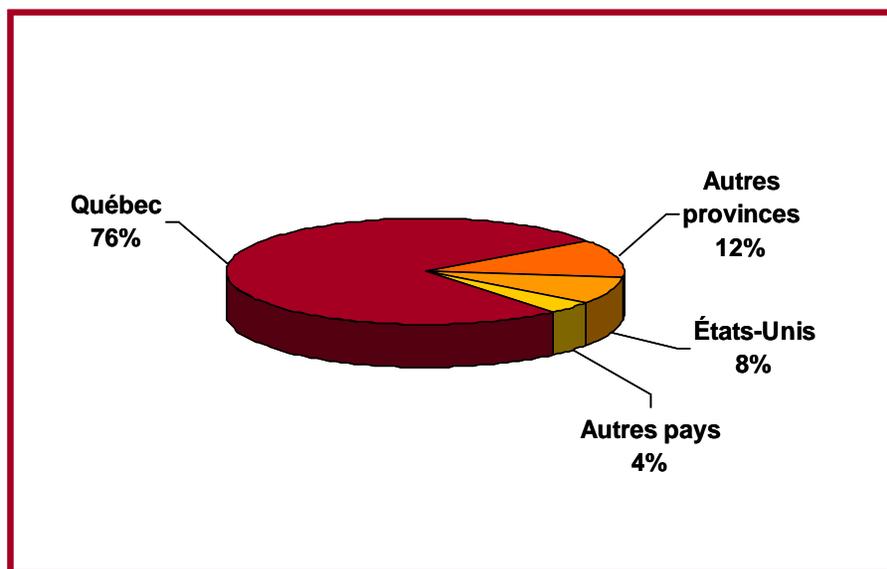
⁴ *Contrairement aux données qui suivent concernant le tourisme national et international (section 2.2.2), il ne s'agit pas là exclusivement de touristes internationaux, mais de toute personne ayant séjourné une nuitée à l'extérieur de chez elle au Québec, quelle que soit sa provenance.*

⁵ *En raison de changements méthodologiques, les données ne sont pas comparables avec les années antérieures.*

FIGURE 1 : NOMBRE DE VISITEURS AU QUÉBEC EN 2006 ET 2007 (EN MILLIONS)

Source : Tourisme Québec.

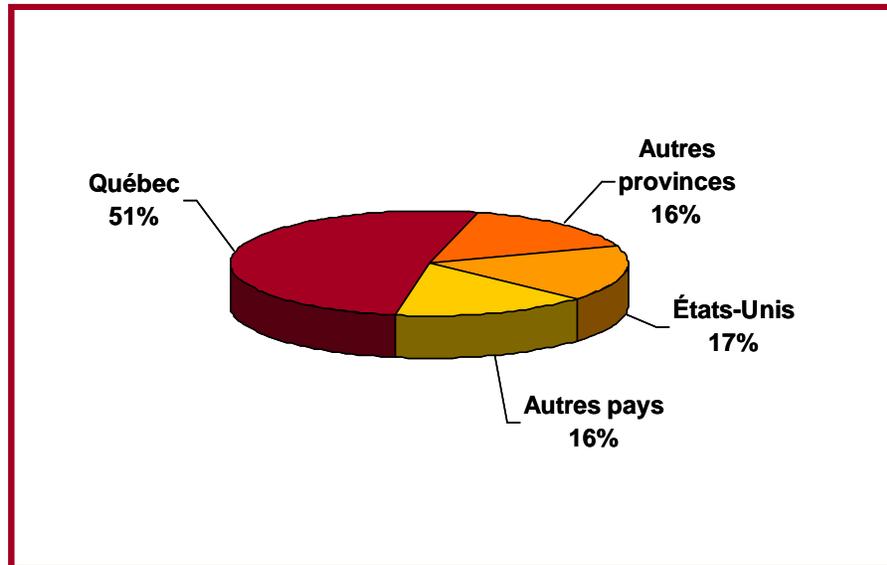
La majorité des touristes au Québec sont des Québécois (76%), 12% sont des Canadiens des autres provinces et 12% des touristes provenant de l'extérieur du pays.

FIGURE 2 : RÉPARTITION DES TOURISTES EN FONCTION DE LEUR PROVENANCE (2007)

Source : Tourisme Québec.

En 2007, les touristes ont généré 6,8 milliards de \$ de dépenses et les excursionnistes, 2,4 milliards de \$. Les Québécois sont responsables de 51% des dépenses touristiques et les visiteurs étrangers, de 33%.

FIGURE 3 : RÉPARTITION DES DÉPENSES TOURISTIQUES EN FONCTION DE LA PROVENANCE DES TOURISTES (2007)



Source : Tourisme Québec.

2.2.2 Données nationales et internationales

Le tourisme mondial

À l'échelle internationale, le tourisme est une industrie en croissance, bien que dépendante de nombreux événements mondiaux majeurs pouvant l'affecter, tels que les crises économiques et politiques, le terrorisme, les problèmes sanitaires et les catastrophes naturelles.

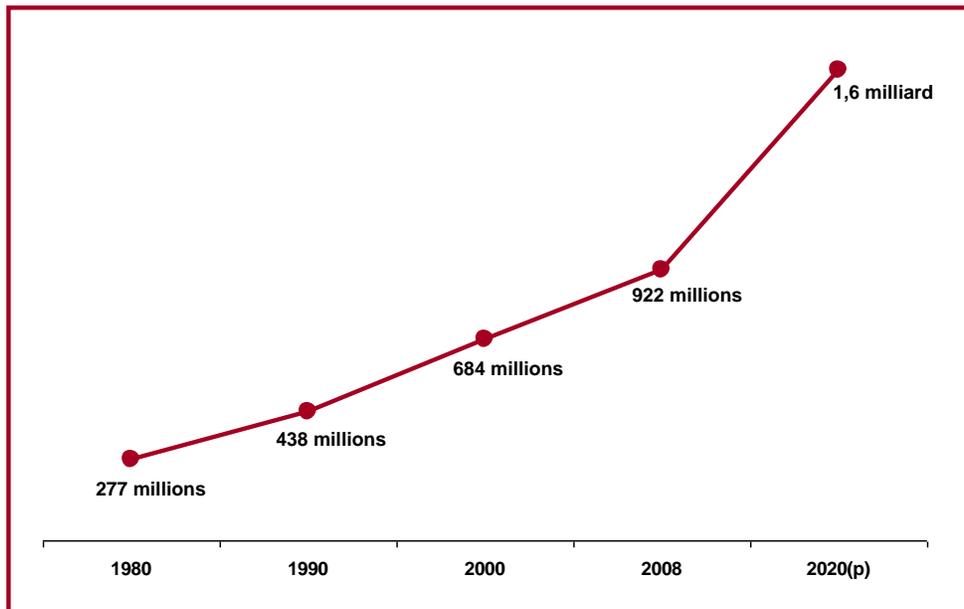
Ainsi, en 2008, le nombre d'arrivées de touristes internationaux s'est élevé à 922 millions, soit 18 millions ou 2% de plus qu'en 2007. Après quatre années consécutives de forte croissance, un brusque renversement de tendance s'est produit au milieu de 2008, avec une baisse importante de la demande touristique sous l'effet d'une économie mondiale extrêmement instable (crise financière, hausses des prix des matières premières et du pétrole et fortes fluctuations des taux de change)⁶.

Les effets cumulés de la crise économique et de la grippe A (H1N1) ont eu des conséquences importantes sur le tourisme en 2009 et les données préliminaires indiquent une baisse des arrivées internationales.

⁶ Organisation mondiale du tourisme, *Faits saillants du tourisme*, édition 2009.

À long terme, les touristes internationaux continuent d'arriver toujours plus nombreux à l'échelle mondiale, passant de 277 millions en 1980 à 922 millions en 2008. Le nombre d'arrivées de touristes internationaux devrait atteindre 1,6 milliard d'ici 2020.

FIGURE 4 : CROISSANCE À LONG TERME DU TOURISME INTERNATIONAL



Source : Organisation mondiale du tourisme, *Faits saillants du tourisme*, édition 2009.

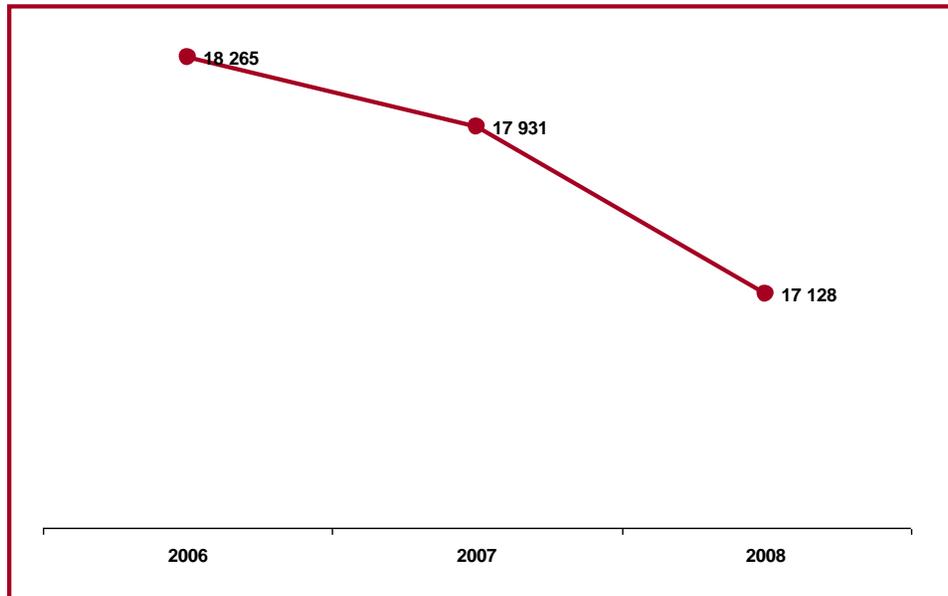
Au cours des dernières décennies, le tourisme mondial a été marqué par l'émergence de nouvelles destinations, dont la part est passée de 31% en 1990 à 45% en 2008.

Le tourisme au Canada

Le tourisme en Amérique du Nord augmente, mais à un rythme plus lent que le tourisme international. Avec 97,8 millions d'arrivées en 2008, sa part est de 10,6% du tourisme mondial, alors qu'elle était de 16,4% en 1990.

Quant au Canada, sa part au sein de l'Amérique du Nord se situe à 11,6% (2008), mais les arrivées internationales tendent à diminuer depuis 2006 (-4% en 2008), et ce, pour plusieurs raisons, notamment : taux de change défavorable, durcissement des formalités à l'entrée et au départ des États-Unis, réduction de l'offre de sièges sur les vols en provenance de marchés émetteurs importants de l'Europe et du Japon, concurrence de destinations émergentes.

FIGURE 5 : ARRIVÉES DE TOURISTES INTERNATIONAUX AU CANADA, 2006-2008 (MILLIERS)



Source : Organisation mondiale du tourisme, *Faits saillants du tourisme*, édition 2009.

CHAPITRE 3

COMPOSITION DE L'INDUSTRIE

3. COMPOSITION DE L'INDUSTRIE

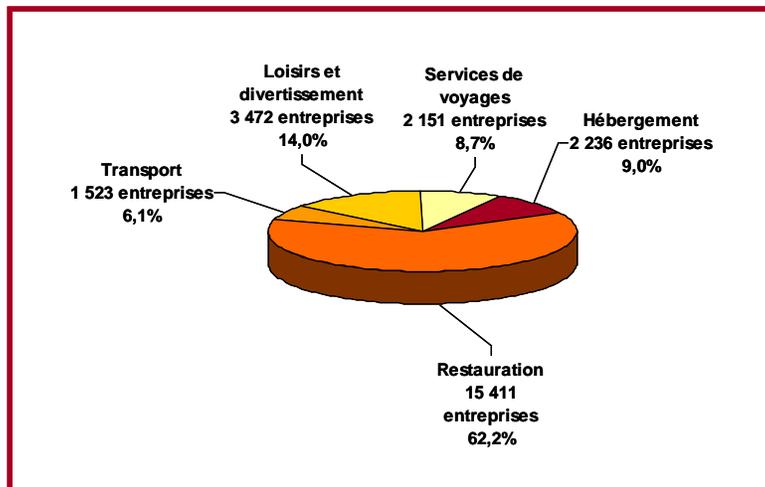
Cette section fournit une description des entreprises composant l'industrie touristique québécoise, de façon globale et en fonction des sous-secteurs (hébergement, restauration, transport, loisirs et divertissements, services de voyages) et des régions (Montréal, Capitale-Nationale, régions périphériques et régions ressources).

3.1 NOMBRE D'ENTREPRISES PAR SECTEUR ET ÉVOLUTION

L'industrie touristique québécoise compte 24 793 entreprises (2008) réparties en cinq sous-secteurs d'activité (restauration, hébergement, transport, loisirs et divertissements, services de voyages). Le secteur de la restauration regroupe 62% de l'ensemble des entreprises du secteur touristique.

Comparativement au diagnostic de 2004 indiquant des données de 2002, la part de l'hébergement et celle du transport sont similaires, tandis que la part de la restauration a augmenté de 2 points de pourcentage (de 60,1% à 62,2%) et la part des loisirs et divertissements (15,6% en 2004) et des services de voyages (9,2% en 2004) a diminué de 2 points.

FIGURE 6 : RÉPARTITION DES ENTREPRISES SELON LES SECTEURS (2008)



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

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

Note : au sein du sous-secteur Services de voyages, 37,5% des entreprises relèvent du voyage (SCIAN 5615), tandis que 62,5% relèvent des événements et congrès (SCIAN 5619 et 7113).

Le nombre total d'entreprises touristiques a crû en 2008 (+1,5%), suite à une diminution au cours des années 2004-2007 (-6,7%). Sur une longue période (2004-2008), le nombre d'entreprises est en diminution (-5,3%).

TABLEAU 2 : ÉVOLUTION DU NOMBRE TOTAL D'ENTREPRISES TOURISTIQUES 2004-2008

	2004	2005	2006	2007	2008
Ensemble du secteur	26 180	24 869	24 677	24 425	24 793

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

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

Durant la période 2004-2007, tous les sous-secteurs ont connu une diminution de leur nombre d'entreprises, et celle-ci a été particulièrement marquée pour les sous-secteurs des transports (-13,6%) et des services de voyages (-10,5%). La reprise de 2008 a avant tout concerné la restauration (+2,1%) et le transport (+2,8%), tandis que les autres sous-secteurs étaient stables (variation de moins de 1% en positif ou négatif). Aucun sous-secteur n'a retrouvé en 2008 le niveau de 2004.

TABLEAU 3 : ÉVOLUTION DU NOMBRE TOTAL D'ENTREPRISES TOURISTIQUES PAR SOUS-SECTEUR 2004-2008

SOUS-SECTEURS	2004	2005	2006	2007	2008
Hébergement	2 365	2 255	2 268	2 219	2 236
Restauration	16 051	15 362	15 163	15 092	15 411
Transport	1 715	1 470	1 448	1 481	1 523
Loisirs et divertissements	3 637	3 551	3 604	3 474	3 472
Services de voyages	2 412	2 231	2 194	2 159	2 151

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

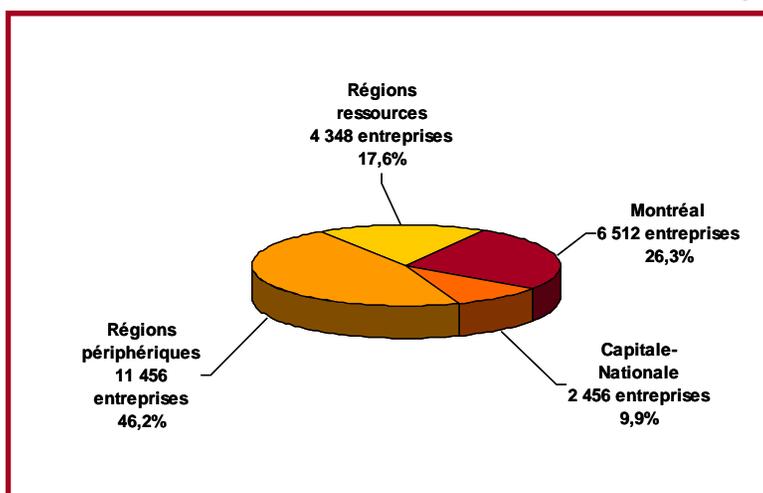
Traitement des données : Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle, Commission des partenaires du marché du travail, Québec.

3.2 NOMBRE D'ENTREPRISES PAR RÉGION

Environ la moitié des entreprises (46,2%) se retrouvent dans les régions périphériques, suivies de très loin par Montréal (26,3%).

Cette répartition est similaire à ce qui était observé en 2004.

Figure 7 : Répartition des entreprises touristiques selon les régions (2008)



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

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

3.3 NOMBRE D'ENTREPRISES PAR SOUS-SECTEUR ET PAR RÉGION

Le poids de chaque secteur varie en fonction des régions. Ainsi :

- ❑ À Montréal, l'hébergement occupe une place moindre (3,3% des entreprises contre 9,0% pour l'ensemble de la province), tandis que la restauration (67,5%) et les services de voyages (13,0%) ont davantage de poids comparativement à l'ensemble de la province. Pour l'hébergement, ceci peut s'expliquer par le fait que, à Montréal, ce secteur est caractérisé par de grands établissements.
- ❑ Dans la région de la Capitale-Nationale, l'hébergement (13,0%) et les transports (9,5%) sont relativement plus importants que la moyenne provinciale.
- ❑ Dans les régions périphériques, qui regroupent environ la moitié des entreprises, la répartition est similaire à la moyenne provinciale.

- Dans les régions ressources, l'hébergement (17,3%) et les loisirs et divertissements (17,6%) occupent une place plus importante, comparativement à la moyenne provinciale. Cependant, ces entreprises sont de petite taille et leur poids en termes d'emploi reste faible (voir tableau 5 : 64,8% des entreprises des régions ressources ont moins de 10 employés).

TABLEAU 4 : RÉPARTITION RÉGIONALE DES ENTREPRISES SELON LES SOUS-SECTEURS (2008)

SOUS-SECTEURS	MONTRÉAL	CAPITALE-NATIONALE	RÉGIONS PÉRIPHÉRIQUES	RÉGIONS RESSOURCES	TOTAL
Hébergement	3,3%	13,0%	8,3%	17,3%	9,0%
Restauration	67,5%	55,0%	63,8%	53,9%	62,2%
Transport	6,4%	9,5%	5,3%	6,0%	6,1%
Loisirs et divertissements	9,8%	15,1%	14,8%	17,6%	14,0%
Services de voyages	13,0%	7,4%	7,8%	5,2%	8,7%

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

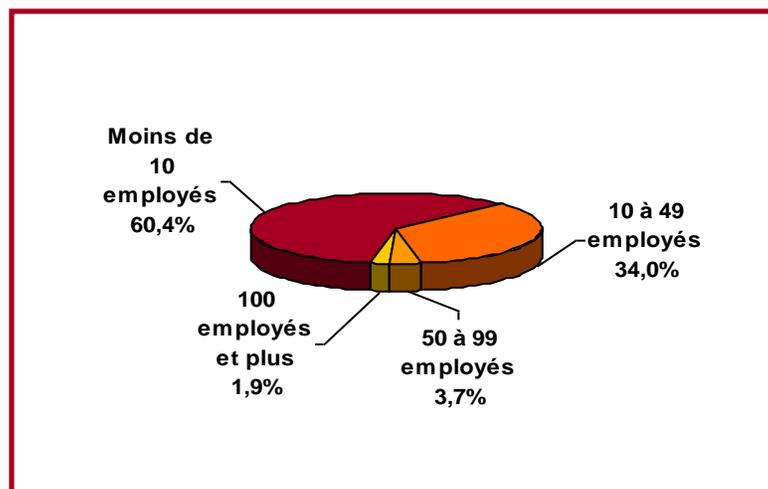
Traitement des données : Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle, Commission des partenaires du marché du travail, Québec.

3.4 TAILLE DES ENTREPRISES PAR SECTEUR ET RÉGION

Parmi l'ensemble des entreprises du secteur, 60,4% comptent moins de 10 employés et un tiers en comptent entre 10 et 49.

Comparativement à 2004, la part des entreprises de moins de 10 employés a beaucoup diminué (de 73% à 60%)¹ et la part des entreprises de 10 à 49 employés s'est accrue (de 23% à 34%), 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. La proportion d'entreprises de 50 employés et plus est stable (5% en 2004, 5,6% en 2008).

FIGURE 8 : RÉPARTITION DES ENTREPRISES EN FONCTION DU NOMBRE D'EMPLOYÉS (2008)



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

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

Cette répartition des entreprises en fonction de leur taille varie selon les régions et les secteurs.

On observe ainsi que les entreprises des centres urbains (Montréal et Capitale-Nationale) comptent en moyenne plus d'employés, puisqu'une plus forte proportion d'entre elles ont 50 employés ou plus (respectivement 6,9% et 8,0% contre 5,6% pour l'ensemble du Québec). En revanche, une plus forte proportion des entreprises des régions ressources comptent moins de 10 employés (64,8% contre 60,4% pour l'ensemble du Québec).

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.

TABLEAU 5 : RÉPARTITION DES ENTREPRISES EN FONCTION DU NOMBRE D'EMPLOYÉS ET DES RÉGIONS (2008)

RÉGIONS	MOINS DE 10 EMPLOYÉS	10 A 49 EMPLOYÉS	50 A 99 EMPLOYÉS	100 EMPLOYÉS ET PLUS
Montréal	58,8%	34,3%	4,1%	2,8%
Capitale-Nationale	54,8%	37,2%	4,8%	3,2%
Régions périphériques	60,9%	33,8%	3,9%	1,4%
Régions ressources	64,8%	31,9%	2,3%	1,0%
Industrie touristique	60,4%	34,0%	3,7%	1,9%
Ensemble du Québec, toutes industries confondues*	80%	16%	2%	2%

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

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

* Excluant les entreprises pour lesquelles cette information n'est pas connue, soit environ 50% de l'ensemble des entreprises.

Les sous-secteurs comportant la plus forte proportion de grandes entreprises sont l'hébergement (8,1% des entreprises ont 50 employés ou plus) et les loisirs et divertissements (7,1%). Par ailleurs, le transport est le secteur où la proportion d'entreprises de 100 employés et plus est la plus élevée.

Les sous-secteurs comportant la plus forte proportion de petites entreprises sont le transport (79,4% des entreprises ont moins de 10 employés) et les services de voyages (74,4%). Dans le secteur des transports, ceci peut s'expliquer en partie par la présence des taxis.

TABLEAU 6 : RÉPARTITION DES ENTREPRISES EN FONCTION DU NOMBRE D'EMPLOYÉS ET DES SOUS-SECTEURS (2008)

SOUS-SECTEURS	MOINS DE 10 EMPLOYÉS	10 A 49 EMPLOYÉS	50 A 99 EMPLOYÉS	100 EMPLOYÉS ET PLUS
Hébergement	61,1%	30,8%	4,9%	3,2%
Restauration	56,5%	38,6%	3,6%	1,3%
Transport	79,4%	14,7%	2,2%	3,7%
Loisirs et divertissements	60,4%	32,2%	4,6%	2,9%
Services de voyages	74,4%	20,5%	2,9%	2,2%

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

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

3.5 PERFORMANCE DES ENTREPRISES

Les données disponibles sur la performance des entreprises proviennent de TIAC et 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). Elles sont donc limitées et parcellaires.

Pour le sous-secteur de l'hébergement², les données de TIAC indiquent que la marge d'exploitation 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 7 : 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 8 : 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 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 diffère 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 suit une tendance à la baisse sur la période 2004-2006.

**TABEAU 9 : 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.

CHAPITRE 4

CARACTÉRISTIQUES DE L'EMPLOI EN TOURISME

4. CARACTÉRISTIQUES DE L'EMPLOI EN TOURISME

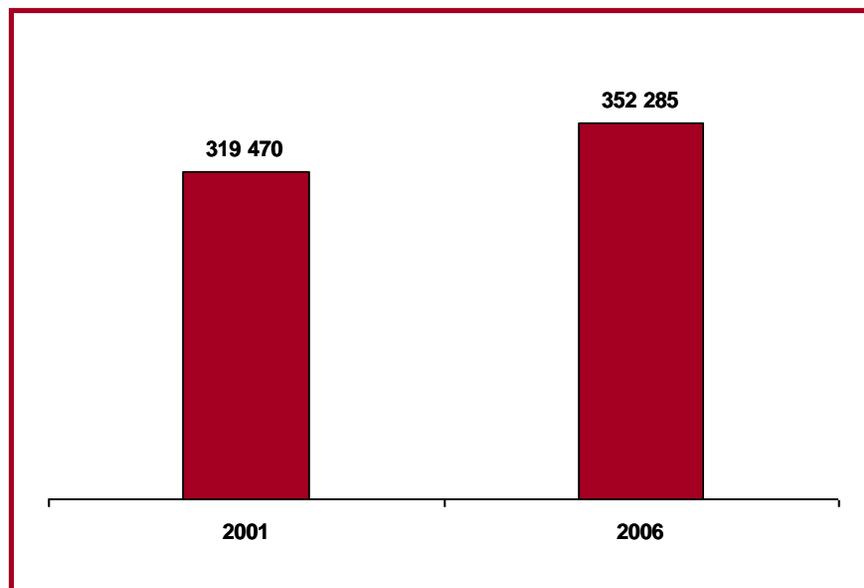
Cette section décrit l'emploi en tourisme, et notamment :

- sa répartition selon les régions et 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

L'emploi total en tourisme se chiffrait à 352 285 emplois en 2006 selon les données du recensement, soit une augmentation de +10,3% par rapport à 2001 (+2% par an en moyenne).

FIGURE 9 : ÉVOLUTION DE L'EMPLOI TOTAL EN TOURISME



Source des données : Statistique Canada, Recensements de 2001 et 2006.

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

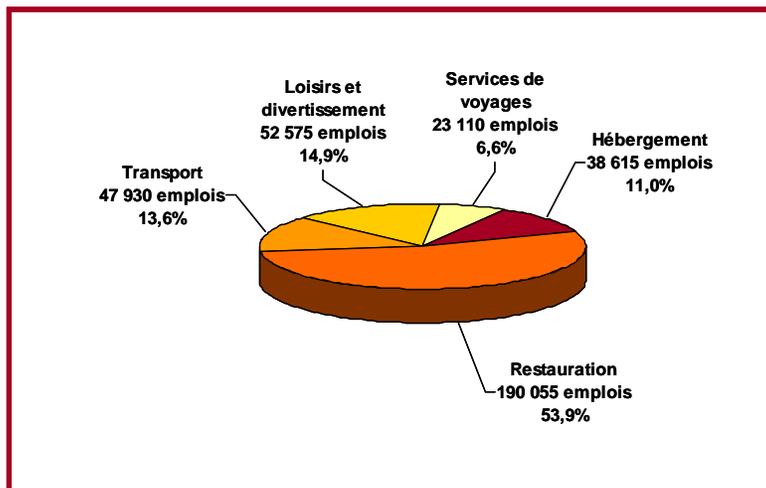
4.2 RÉPARTITION DE L'EMPLOI SELON LES SOUS-SECTEURS ET LES RÉGIONS

Plus de la moitié de l'emploi des entreprises touristiques se concentre dans la restauration (53,9%).

Comparativement au diagnostic 2004 (basé sur le recensement 2001) :

- le nombre d'emplois est en croissance (+7,9%);
- la part du transport a légèrement diminué (-2,3 points de pourcentage) tandis que chacun des autres secteurs a gagné quelques dixièmes de points de pourcentage.

FIGURE 10 : RÉPARTITION DE L'EMPLOI SELON LES SOUS-SECTEURS



Source des données : Statistique Canada, Recensement 2006.

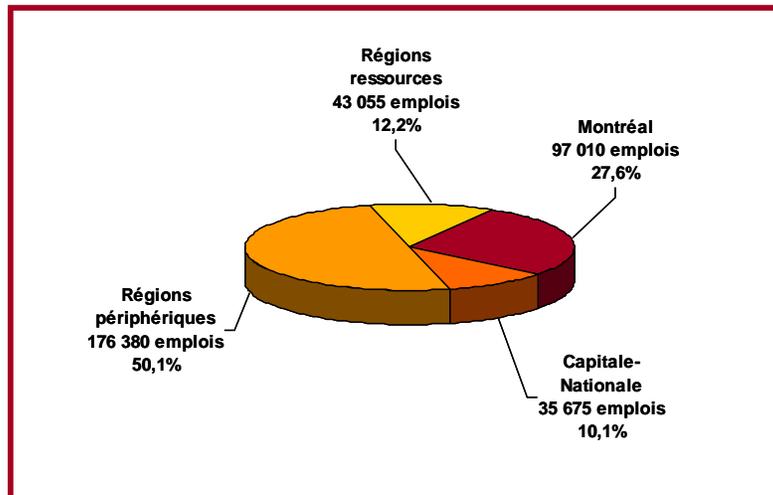
Traitement des données : Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle, Commission des partenaires du marché du travail, Québec.

Note : au sein du sous-secteur Services de voyages, 43,6% des emplois relèvent du voyage (SCIAN 5615), tandis que 56,4% relèvent des événements et congrès (SCIAN 5619 et 7113).

Les régions périphériques accaparent la moitié des emplois en tourisme. La comparaison de la répartition des entreprises et celle des emplois vient renforcer le constat selon lequel les entreprises tendent à être plus grosses dans les centres urbains, et plus petites dans les régions ressources.

Cette répartition est similaire à ce qui était observé dans le diagnostic de 2004 (basé sur le recensement de 2001).

FIGURE 11 : RÉPARTITION DE L'EMPLOI SELON LES RÉGIONS



Source des données : Statistique Canada, Recensement 2006.

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

4.3 RÉPARTITION DES ENTREPRISES ET DES EMPLOIS PAR SECTEUR

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

TABLEAU 10 : RÉPARTITION DES ENTREPRISES ET DES EMPLOIS PAR SECTEUR

	ENTREPRISES		EMPLOIS	
	NOMBRE	%	NOMBRE	%
Hébergement	2 236	9,0%	38 615	11,0%
Restauration	15 411	62,2%	190 055	53,9%
Transport	1 523	6,1%	47 930	13,6%
Loisirs et divertissements	3 472	14,0%	52 575	14,9%
Services de voyages	2 151	8,7%	23 110	6,6%
Total industrie touristique	24 793	100%	352 285	100%

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

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

4.4 SITUATION DU MARCHÉ DU TRAVAIL

Le marché du travail de l'industrie touristique est caractérisé par un niveau moyen de taux de chômage, mais des niveaux élevés de taux de vacance et de roulement¹, pouvant s'expliquer par les conditions peu attrayantes de nombreux emplois (temps partiel, travail saisonnier, salaire peu élevé).

4.4.1 Chômage

Le taux de chômage dans l'industrie touristique est de 7,2%, similaire à celui observé pour l'ensemble des industries (7,0%).

Il est plus important dans l'hébergement (10,5%) et les loisirs et divertissements (10,7%), et très faible dans les transports (3,0%).

TABLEAU 11 : TAUX DE CHÔMAGE DANS L'INDUSTRIE TOURISTIQUE ET SES SOUS-SECTEURS

	%
Hébergement	10,5%
Restauration	6,6%
Transport	3,0%
Loisirs et divertissements	10,7%
Services de voyages	6,2%
Total industrie touristique	7,2%

Source des données : Statistique Canada, Recensement de 2006.

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

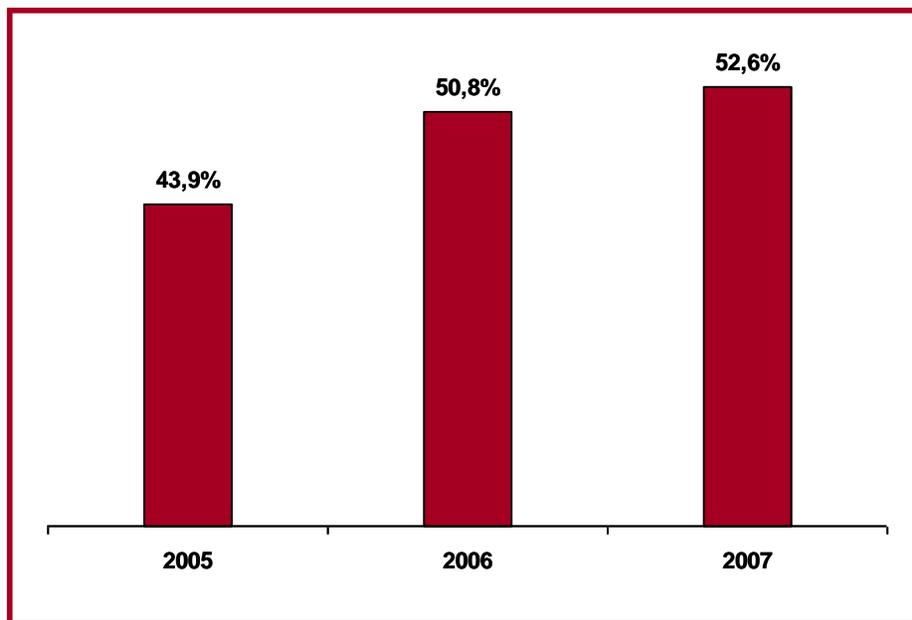
Note : les étudiants occupant des emplois saisonniers ne sont pas comptabilisés dans les chiffres du chômage.

¹ *Note : les données présentées dans cette section provenant du CETECH (roulement, vacances) ne sont disponibles que pour les sous-secteurs de l'hébergement et de la restauration.*

4.4.2 Roulement

Le taux de roulement² de l'hébergement et de la restauration se situe à un niveau élevé (environ 50%), alors qu'il est d'environ 35% en moyenne pour l'ensemble des industries.

FIGURE 12 : TAUX DE ROULEMENT DANS LES SOUS-SECTEURS DE L'HÉBERGEMENT ET DE LA RESTAURATION, 2005-2007



Source : CETECH, Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec, automne 2008.

² Calcul du taux de roulement : Moyenne du nombre de départs et du nombre d'embauches / Nombre total d'employés réguliers X 100.

4.4.3 Vacance de postes

En 2007, 31,7% des entreprises de l'hébergement et la restauration déclaraient avoir des postes vacants (non comblés) (28,0% pour l'ensemble des industries).

Le nombre de postes vacants dans ces sous-secteurs s'élevait alors à 12 301, soit 5,8% de l'emploi. Ce taux de vacance est relativement élevé (3,9% en moyenne pour l'ensemble des secteurs), ce qui est en lien avec le fort taux de roulement³.

La vacance de longue durée (postes qui n'ont pu être pourvus à l'intérieur de 4 mois) représente cependant une faible part de la vacance totale (11,5% contre 20,4% pour l'ensemble des industries) et par conséquent le taux de vacance de longue durée (0,7% des emplois) est conforme à la moyenne des industries (0,8%)⁴.

4.4.4 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'offre⁵.

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 ans 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 terme⁶.

³ CETECH, *Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec, automne 2008*.

⁴ *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).*

⁵ CCRHT, *l'Avenir du secteur du tourisme au Canada : reprise économique et retour des pénuries de main-d'œuvre, 2009*.

⁶ *Selon la définition du CCRHT, ce secteur inclut uniquement les services de voyages et non les événements et congrès.*

TABLEAU 12 : PÉNURIE DE MAIN-D'ŒUVRE EN 2025

	%
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

4.5 CARACTÉRISTIQUES DE L'EMPLOI

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

Parmi la totalité des 352 285 emplois en tourisme (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.

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 13 : RÉPARTITION DE L'EMPLOI SELON LE NIVEAU DE COMPÉTENCE DU POSTE OCCUPÉ

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.

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

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 14 : RÉPARTITION DE L'EMPLOI SELON LE NIVEAU DE COMPÉTENCE, PAR SOUS-SECTEUR

NIVEAUX DE COMPÉTENCES	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.

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

4.5.2 Revenus

Le revenu d'emploi annuel moyen (sans égard au nombre d'heures travaillées⁷) des employés de l'industrie touristique s'établit à 21 488 \$⁸, soit 61% du revenu moyen de l'ensemble de la population en emploi au Québec (toutefois, le temps partiel, qui affecte le revenu moyen, est moins répandu dans l'ensemble des industries que dans l'industrie touristique).

Le revenu moyen est plus élevé dans le sous-secteur du transport (44 195 \$, soit davantage que le revenu moyen québécois). Il est particulièrement faible dans la restauration, où une forte proportion des emplois est à temps partiel.

TABLEAU 15 : REVENU D'EMPLOI ANNUEL MOYEN

SOUS-SECTEURS	REVENU	% DE L'EMPLOI À TEMPS PLEIN ET PERMANENT
Hébergement	20 648 \$	52,8%
Restauration	14 396 \$	44,9%
Transport	44 195 \$	82,2%
Loisirs et divertissements	23 396 \$	45,1%
Services de voyages	28 874 \$	64,5%
Industrie touristique	21 488 \$	52,2%
Ensemble des industries	35 427 \$	69,7%

Source des données : Statistique Canada, Recensement de 2006.

Note : au sein du sous-secteur Services de voyages, les employés des voyages (SCIAN 5615) bénéficient d'un revenu annuel moyen légèrement supérieur (31 323 \$).

Remarque : l'information sur le % d'emplois à temps plein et permanents permet de nuancer les niveaux relativement bas des revenus d'emploi annuels moyens, qui ne tiennent pas compte du nombre d'heures travaillées.

⁷ C'est-à-dire que le revenu moyen est obtenu par un calcul de moyenne arithmétique, non pondérée par le nombre d'heures travaillées.

⁸ Dans certains sous-secteurs (restauration, hébergement, loisirs et divertissements), les revenus de base sont souvent complétés par des pourboires versés par les clients.

4.5.3 Statut d'emploi

Dans le secteur du tourisme, 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.

TABLEAU 16 : STATUT D'EMPLOI

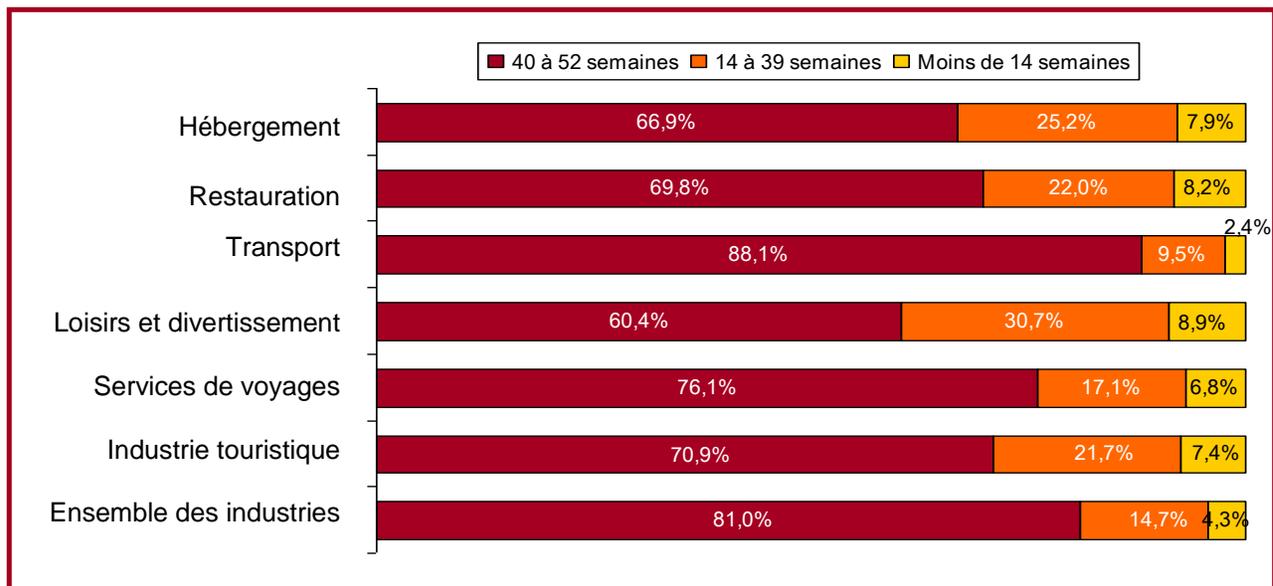
SOUS-SECTEURS	SALARIÉS	TRAVAILLEURS AUTONOMES	TRAVAILLEURS FAMILIAUX NON RÉMUNÉRÉS
Hébergement	92,7%	7,0%	0,3%
Restauration	92,0%	7,7%	0,3%
Transport	88,0%	12,0%	0,0%
Loisirs et divertissements	90,5%	9,4%	0,1%
Services de voyages	86,6%	13,2%	0,2%
Industrie touristique	91,0%	8,8%	0,2%
Ensemble des industries	88,4%	11,3%	0,3%

Source des données : Statistique Canada, Recensement de 2006.

4.5.4 Permanence de l'emploi

Dans l'industrie touristique, 29,1% des emplois sont saisonniers (moins de 40 semaines), contre 19,0% dans l'ensemble des industries. L'emploi permanent est la norme dans le sous-secteur du transport (88,1%), tandis que l'emploi saisonnier représente environ 40% des emplois dans le sous-secteur des loisirs et divertissements.

FIGURE 13 : EMPLOI PERMANENT ET EMPLOI SAISONNIER



Source des données : Statistique Canada, Recensement de 2006.

Note : comparativement à l'ensemble du sous-secteur des services de voyages, une proportion un peu plus forte des emplois des voyages (SCIAN 5615) est permanente (79,7%).

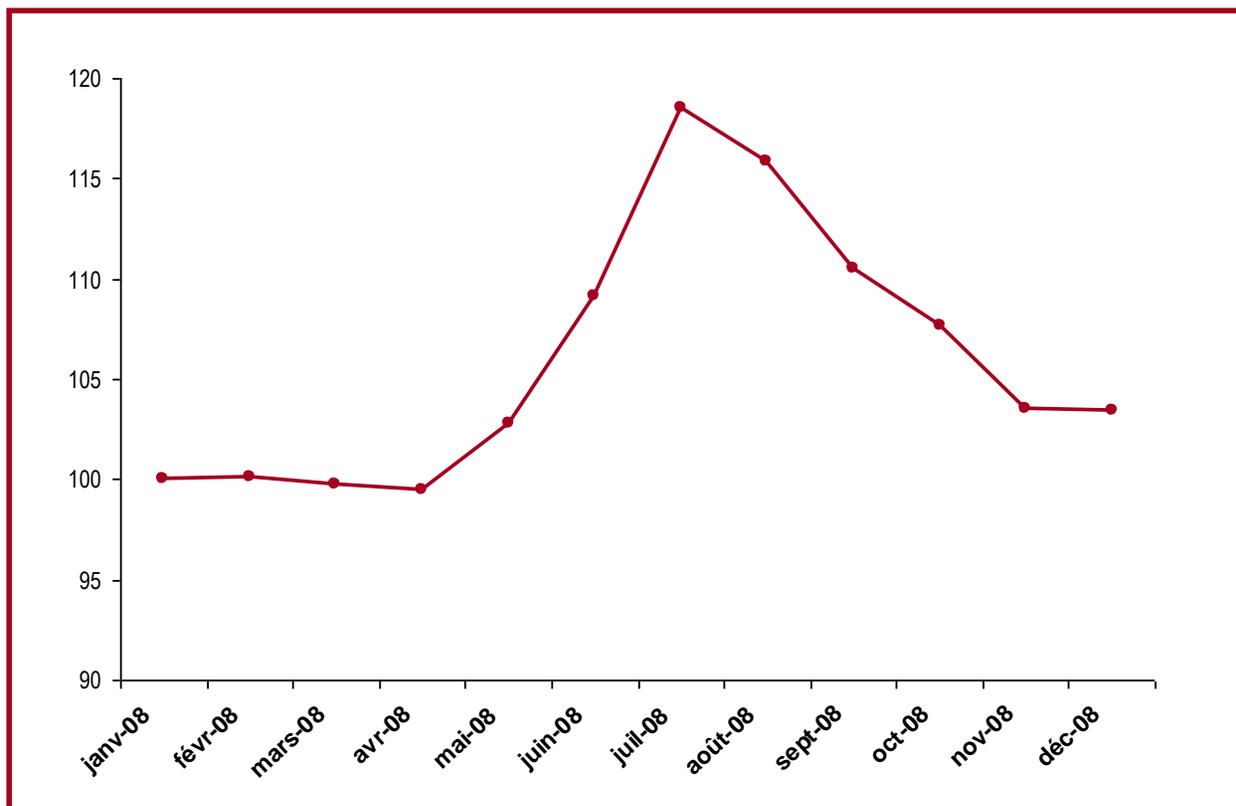
4.5.5 Saisonnalité

Un indice a été calculé afin de mesurer la saisonnalité de l'emploi en tourisme. 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.

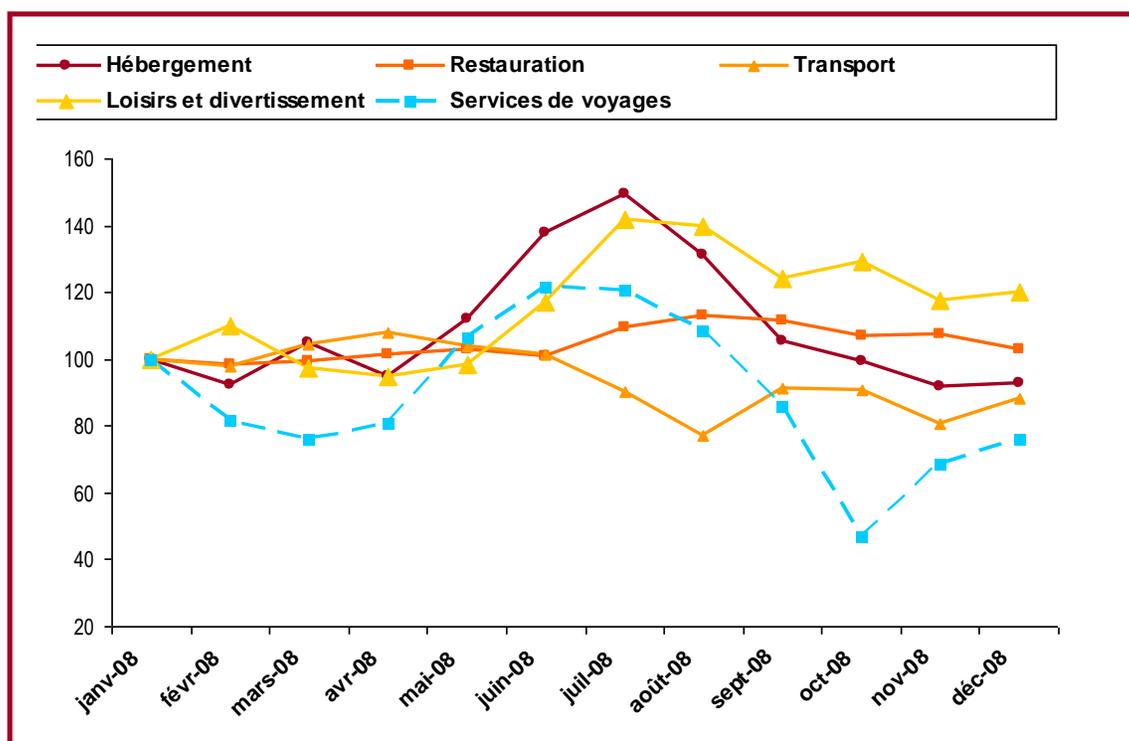
FIGURE 14 : SAISONNALITÉ DE L'EMPLOI EN TOURISME – INDUSTRIE TOURISTIQUE



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 15 : SAISONNALITÉ DE L'EMPLOI EN TOURISME 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.

4.5.6 Temps plein et temps partiel

En moyenne, 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.

TABLEAU 17 : PART DES EMPLOIS À TEMPS PLEIN SELON LE NOMBRE DE SEMAINES DE TRAVAIL

SOUS-SECTEURS	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.

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%).

La part du temps plein, dans l'industrie touristique, s'élève à 73,6% des emplois permanents (40 à 52 semaines). Elle est inférieure parmi les emplois saisonniers : 52,8% des emplois de 14 à 39 semaines, 37,4% des emplois de moins de 14 semaines.

Le temps partiel est relativement plus courant :

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

L'emploi à temps plein et permanent (40-52 semaines) représente environ la moitié des emplois de l'industrie touristique (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 18 : L'EMPLOI À TEMPS PLEIN ET PERMANENT ET L'EMPLOI TEMPORAIRE OU À TEMPS PARTIEL

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.

Note : dans les voyages (SCIAN 5615), la proportion d'emplois permanents et à temps plein s'élève à 69,3%.

4.5.7 Syndicalisation

Le taux de syndicalisation dans les sous-secteurs de l'hébergement et de la restauration est de 11,5% en 2009⁹. Il se situe au même niveau dans l'ensemble du secteur touristique canadien (11,5%).

Ce taux est faible en regard du taux observé parmi l'ensemble des travailleurs occupés au Canada (31,2%) ou au Québec (39,4%).

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

⁹ Statistique Canada. Tableau 282-0078 : Enquête sur la population active (EPA), CANSIM (base de données). Site consulté le 8 mars 2010.

CHAPITRE 5

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

5. GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Cette section présente les pratiques de gestion des ressources humaines en vigueur au sein des entreprises du secteur touristique.

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.

Les sources utilisées dans cette section sont le CCRHT et le CETECH¹. 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 mal payés (59%) et la hausse des salaires et 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.

¹ 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 19 : 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 2007, 29,4% des établissements des sous-secteurs de la restauration et de l'hébergement ont financé ou offert des activités de formation à leurs employés², ce qui est très inférieur à la moyenne de l'ensemble des industries (59,4%).

² CETECH, *Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec, automne 2008.*

5.3 INCITATIONS FINANCIÈRES

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

TABLEAU 20 : PROGRAMMES DE BONUS ET INCITATIONS MONÉTAIRES

	%
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'incitatif ni bonus	52%

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

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 est de 45%³.

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

³ CCRHT, Enquête sur la rémunération dans le secteur du tourisme au Canada, 2008.

Une majorité d'entreprises offrent 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 2007, 56% 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 est de 78% pour l'ensemble des industries⁴.

5.5 PRATIQUES CONCERNANT LE TEMPS DE TRAVAIL

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

TABLEAU 21 : ACCOMMODEMENTS CONCERNANT LE TRAVAIL

	%
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.

⁴ CETECH, Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec, automne 2008.

CHAPITRE 6

MAIN-D'ŒUVRE DANS LE SECTEUR DU TOURISME

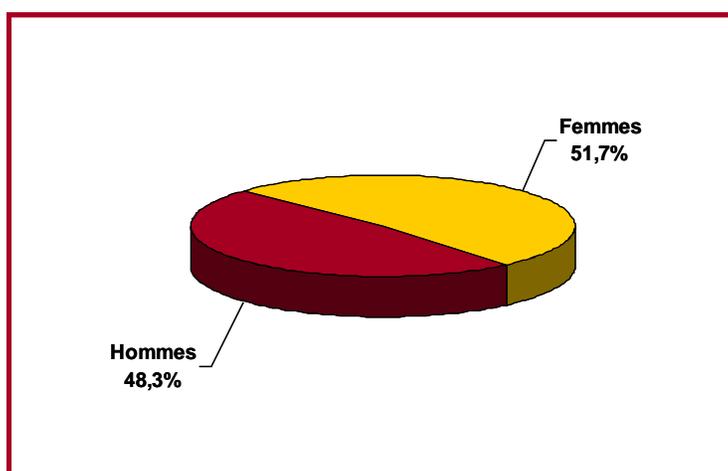
6. MAIN-D'ŒUVRE DANS LE SECTEUR DU TOURISME

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

6.1 GENRE ET ÂGE

Les femmes sont majoritaires en sein de l'emploi touristique, dans une proportion similaire à ce qui était observé dans le diagnostic de 2004 basé sur le recensement de 2001 (52%).

FIGURE 16 : RÉPARTITION DES EMPLOIS EN TOURISME SELON LE SEXE (2006)



Source des données : Statistique Canada, Recensement de 2006.

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

Cependant, cette réalité varie en fonction des secteurs et la part d'employés masculins est supérieure à 50% dans les sous-secteurs des transports (76,8%) et des loisirs et divertissements (52,3%).

TABLEAU 22 : RÉPARTITION DES EMPLOIS SELON LE SEXE ET LES SOUS-SECTEURS (2006)

	HOMMES	FEMMES
Hébergement	41,6%	58,4%
Restauration	42,1%	57,9%
Transport	76,8%	23,2%
Loisirs et divertissements	52,3%	47,7%
Services de voyages	40,1%	59,9%

Source des données : Statistique Canada, Recensement de 2006.

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

Note : la part des femmes est plus importante dans les voyages (SCIAN 5615, 71,0%) comparativement à l'ensemble du sous-secteur Services de voyages.

On note que la proportion d'hommes parmi la main-d'œuvre en tourisme est plus élevée à Montréal, et moins élevée dans les régions ressources.

**TABLEAU 23 : RÉPARTITION DES EMPLOIS EN TOURISME
SELON LE SEXE ET LES RÉGIONS (2006)**

	HOMMES	FEMMES
Montréal	55,9%	44,1%
Capitale-Nationale	48,5%	51,5%
Régions périphériques	46,6%	53,4%
Régions ressources	37,7%	62,3%

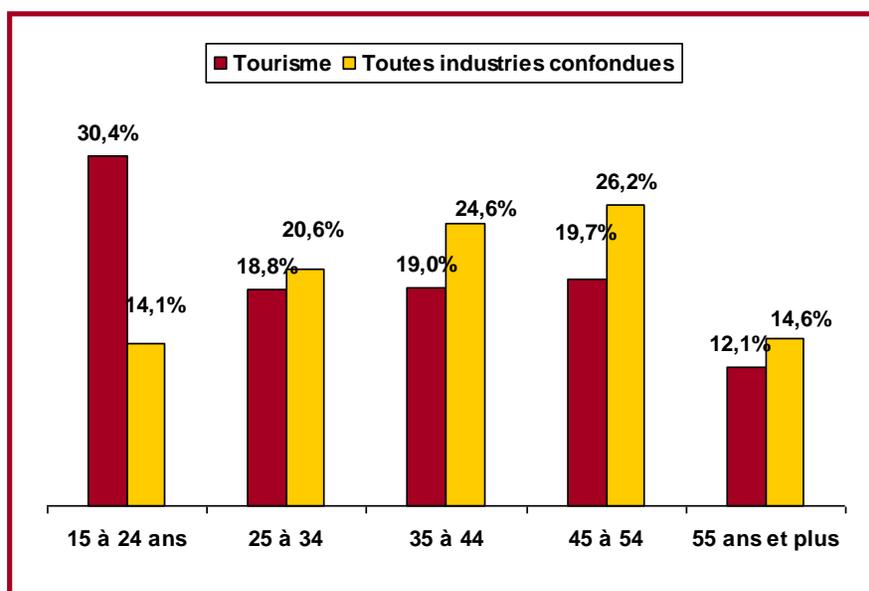
Source des données : Statistique Canada, Recensement de 2006.

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

Sur le plan de l'âge, la main-d'œuvre en tourisme 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 2005¹. 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.

¹ *Source : Institut de la statistique du Québec, pyramide des âges, population du Québec, 2005 et 2031.*

FIGURE 17 : RÉPARTITION DES EMPLOIS EN TOURISME SELON L'ÂGE (2006)

Source des données : Statistique Canada, Recensement de 2006.

Traitement des données : Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle, Commission des partenaires du marché du travail, Québec / Institut de la statistique du Québec, Direction des statistiques du travail et de la rémunération.

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 24 : RÉPARTITION DES EMPLOIS EN TOURISME SELON L'ÂGE PAR SOUS-SECTEUR (2006)

SOUS-SECTEURS	15A 24 ANS	25 A 34	35 A 44	45 A 54	55 ANS ET PLUS
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 des données : Statistique Canada, Recensement de 2006 et Statistique Canada, Enquête sur la population active.

Traitement des données : Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle, Commission des partenaires du marché du travail, Québec / Institut de la statistique du Québec, Direction des statistiques du travail et de la rémunération.

6.2 SCOLARITÉ

La main-d'œuvre en tourisme se caractérise par un faible degré de scolarisation en comparaison de la main-d'œuvre globale dans la province : la proportion d'employés sans diplôme ou avec un diplôme d'études secondaires est relativement plus élevée que la moyenne québécoise, tandis que la proportion d'employés avec un diplôme universitaire est plus faible.

Comparativement au diagnostic de 2004 (basé sur le recensement de 2001), on note :

- 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);

ce qui témoigne donc d'une augmentation de la scolarité moyenne des employés.

**TABLEAU 25 : RÉPARTITION DE LA MAIN-D'ŒUVRE EN TOURISME
SELON LE DEGRÉ DE SCOLARITÉ (2006)**

DEGRÉ DE SCOLARITÉ	SECTEUR TOURISME	ENSEMBLE DES INDUSTRIES
Aucun certificat ou diplôme	22,0%	14,1%
Diplôme d'études secondaires	29,8%	21,9%
Diplôme d'études professionnelles, d'apprenti ou d'une école de métiers	15,2%	18,1%
Diplôme d'un collège, d'un cégep, etc. - Non universitaire	18,6%	19,8%
Diplôme universitaire inférieur au baccalauréat	4,0%	5,2%
Baccalauréat	7,7%	13,7%
Diplôme universitaire supérieur au baccalauréat (autre que maîtrise ou doctorat, p. ex. : DESS)	0,9%	1,8%
Maîtrise et Doctorat	1,7%	5,4%

Source des données : Statistique Canada, Recensement 2006.

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

La scolarité de la main-d'œuvre est relativement plus élevée dans les services de voyages (31,3% avec un diplôme universitaire).

Elle est en revanche plus faible dans les sous-secteurs de l'hébergement (46,4% avec un diplôme de secondaire général ou sans diplôme) et de la restauration (62,4%).

**TABLEAU 26 : RÉPARTITION DE LA MAIN-D'ŒUVRE EN TOURISME
SELON LE DEGRÉ DE SCOLARITÉ, PAR SOUS-SECTEUR (2006)**

	SECONDAIRE OU MOINS	PROFESSIONNEL OU COLLEGIAL	UNIVERSITAIRE
Hébergement	46,4%	39,4%	14,2%
Restauration	62,4%	28,9%	8,6%
Transport	39,1%	43,5%	17,3%
Loisirs et divertissements	39,8%	35,2%	25,0%
Services de voyages	27,3%	41,4%	31,3%
Moyenne secteur Tourisme	51,8%	33,8%	14,3%

Source des données : Statistique Canada, Recensement 2006.

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

Note : comparativement à l'ensemble du sous-secteur Services de voyages, on retrouve, parmi les employés des voyages (SCIAN 5615), une plus forte proportion de personnes titulaires d'un diplôme professionnel ou collégial (50,7%) et une plus faible proportion de personnes sans diplôme (1,9%).

6.3 ORIGINE ETHNIQUE ET LANGUE

Les données sur l'origine ethnique et la langue ne sont pas disponibles à un grand niveau de détail².

De manière générale, 12,2% des personnes ayant eu un revenu d'emploi en 2005 sont nées à l'extérieur du Canada, et cette proportion s'élève à 16,9% dans le secteur de l'hébergement et la restauration. Ces deux indicateurs sont en croissance par rapport aux données indiquées dans le diagnostic de 2004 (respectivement 11% et 14%).

La moitié des travailleurs québécois (50,6%) dit parler le français et l'anglais et cette proportion est similaire dans le secteur de l'hébergement et la restauration (49,0%).

Ces pourcentages varient cependant beaucoup en fonction des régions :

- à Montréal, plus de la moitié des employés de l'hébergement et la restauration parlent les deux langues, et une forte proportion sont nés à l'extérieur du Canada;
- la situation est très différente dans les autres régions, et particulièrement dans les régions ressources, où moins de 30% des employés de ces secteurs parlent les deux langues et une très faible minorité sont nés en dehors du Canada.

TABEAU 27 : ORIGINE ET LANGUE DES EMPLOYÉS DES SECTEURS DE L'HÉBERGEMENT ET LA RESTAURATION SELON LES RÉGIONS (2006)

	% PARLENT LES DEUX LANGUES	% NES A L'EXTERIEUR DU CANADA
Montréal	64,3%	40,5%
Capitale-Nationale	41,6%	7,5%
Régions périphériques	49,6%	11,6%
Régions ressources	27,0%	1,9%
Moyenne secteur Tourisme	49,0%	16,9%
Ensemble des industries	50,6%	12,2%

Source des données : Statistique Canada, Recensement 2006.

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

² 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 INITIALE EN TOURISME

Les formations initiales pertinentes à l'industrie touristique soit les programmes offerts au secondaire, au cégep et à l'université sont les suivantes :

TABLEAU 28 : PROGRAMMES DE FORMATION EN TOURISME

	PROGRAMMES
Secondaire professionnel	<ul style="list-style-type: none"> • Réception en hôtellerie (DEP) • Cuisine (DEP) • Service de la restauration (DEP) • Vente de voyages (DEP) • Sommellerie (ASP) • Pâtisserie de restauration (ASP) • Cuisine actualisée / Contemporary cuisine (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.

Le nombre d'inscriptions en formation professionnelle et technique en alimentation et tourisme 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 29 : INSCRIPTIONS À LA FORMATION PROFESSIONNELLE EN ALIMENTATION ET TOURISME, 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 30 : INSCRIPTIONS À LA FORMATION UNIVERSITAIRE EN TOURISME, 2007 ET 2008

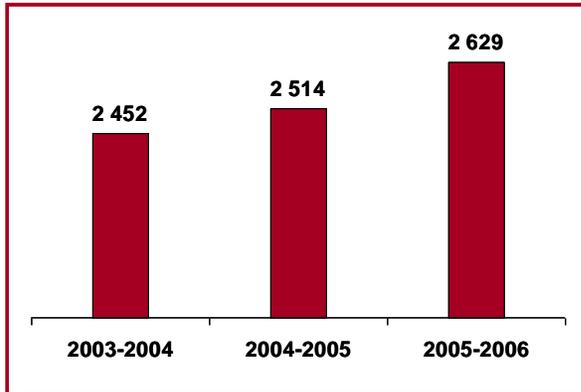
	INSCRIPTIONS UNIVERSITAIRES
2007	906
2008	889

Sources : UQAM, UQAC, UQTR

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

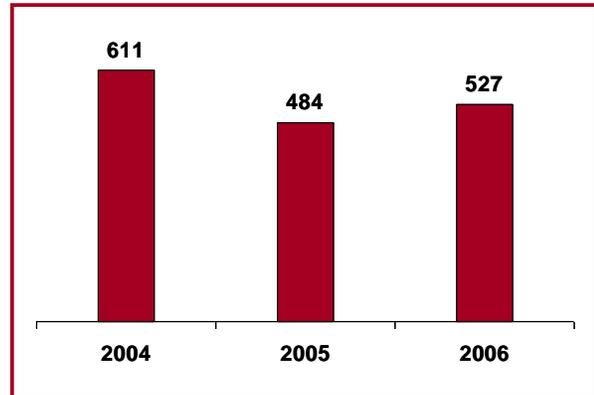
Les données historiques disponibles montrent un accroissement régulier des diplômes décernés en formation professionnelle en alimentation et tourisme (+ 7,2% sur 2 ans) tandis que le nombre de DEC décernés dans ce secteur de formation varie de manière inégale selon les années. Tous secteurs de formation 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 18 : ÉVOLUTION DES DIPLÔMES DÉCERNÉS EN FORMATION PROFESSIONNELLE EN TOURISME



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

FIGURE 19 : 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 tourisme³.

TABLEAU 31 : NOUVEAUX DIPLÔMÉS D'UNE FORMATION UNIVERSITAIRE (BACCALAURÉAT) EN TOURISME, 2007 ET 2008

	DIPLÔMÉS
2007	131
2008	113

Source : UQAM, UQAC

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

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.

³ Excluant les données de l'UQTR, non disponibles.

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

**TABLEAU 32 : SITUATION DES PERSONNES DIPLÔMÉES AYANT ÉTUDIÉ
DANS LE SECTEUR DU TOURISME**

	% EN EMPLOI	% AUX ÉTUDES	TAUX DE CHÔMAGE ¹
Diplôme professionnel en tourisme	72,4%	16,3%	7,9%
• Réception en hôtellerie	62,3%	9,4%	17,0%
• Cuisine	72,2%	11,3%	4,6%
• Service de la restauration	68,1%	21,5%	3,7%
• Vente de voyages	80,0%	12,7%	3,6%
• Sommellerie	88,9%	6,95	0%
Diplôme collégial en tourisme	74,6%	17,3%	5,4%
• Techniques du tourisme d'aventure	46,2%	23,1%	15,4%
• Gestion d'un établissement de restauration	86,0%	14,0%	0%
• Techniques de gestion hôtelière	75,9%	18,5%	0,9%
• Techniques de tourisme – Option accueil et guidage touristique	53,3%	13,3%	13,3%
• Techniques de tourisme – Option mise en valeur de produits touristiques	67,3%	23,1%	3,8%
• Techniques de tourisme – Option développement et promotion des produits du voyage	81,4%	11,6%	2,3%
Diplôme universitaire			
• Baccalauréat en loisir, culture et tourisme et baccalauréat en récréologie (UQTR)	96,2%	-	-

Source : MELLS, *Enquêtes Relance*, 2008 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).

Note : ces données ne sont que partiellement disponibles pour les diplômés 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 33 : CARACTÉRISTIQUES DE L'EMPLOI À TEMPS PLEIN

	À TEMPS PLEIN ¹	DURÉE DE RECHERCHE	SALAIRE HEBD. BRUT MOYEN	EN RAPPORT AVEC FORMATION
Diplôme professionnel en tourisme	83,7%	4 semaines	489 \$	78,3%
• Réception en hôtellerie	84,8%	-	-	39,3%
• Cuisine	83,3%	-	-	88,4%
• Service de la restauration	66,9%	-	-	74,7%
• Vente de voyages	77,8%	-	-	71,4%
• Sommellerie	79,7%	-	-	88,2%
Diplôme collégial en tourisme	90,8%	4 semaines	568 \$	81,7%
• Techniques du tourisme d'aventure	66,7%	-	-	50,0%
• Gestion d'un établissement de restauration	94,6%	-	-	94,3%
• Techniques de gestion hôtelière	91,5%	-	-	77,3%
• Techniques de tourisme - Option accueil et guidage touristique	75,0%	-	-	50,0%
• Techniques de tourisme - Option mise en valeur de produits touristiques	82,9%	-	-	75,9%
• Techniques de tourisme - Option développement et promotion des produits du voyage	91,4%	-	-	84,4%
Diplôme universitaire ²	84,6%	n.d.	n.d.	92,0%

Source : MELS, Enquêtes Relance, 2008 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.

CHAPITRE 7

PORTRAIT DES SOUS-SECTEURS

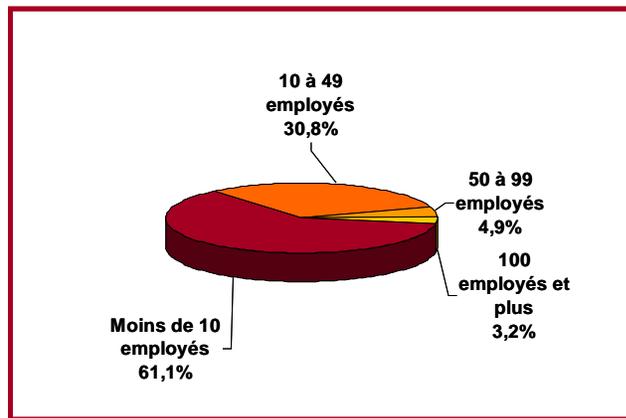
7. PORTRAIT DES SOUS-SECTEURS

Cette section présente pour chacun des cinq sous-secteurs de l'industrie touristique québécoise (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.

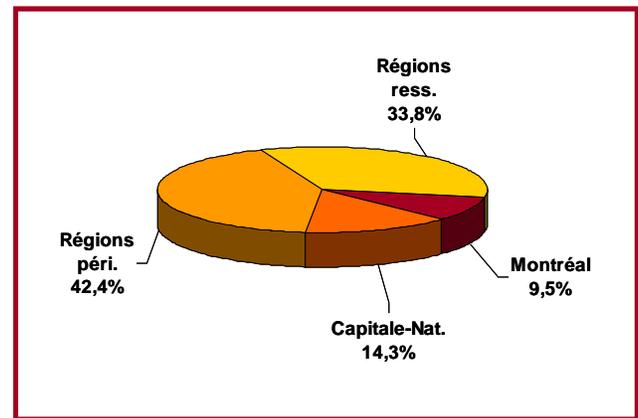
7.1 HÉBERGEMENT

FIGURE 20 : ENTREPRISES DU SOUS-SECTEUR HÉBERGEMENT

RÉPARTITION DES ENTREPRISES PAR TAILLE

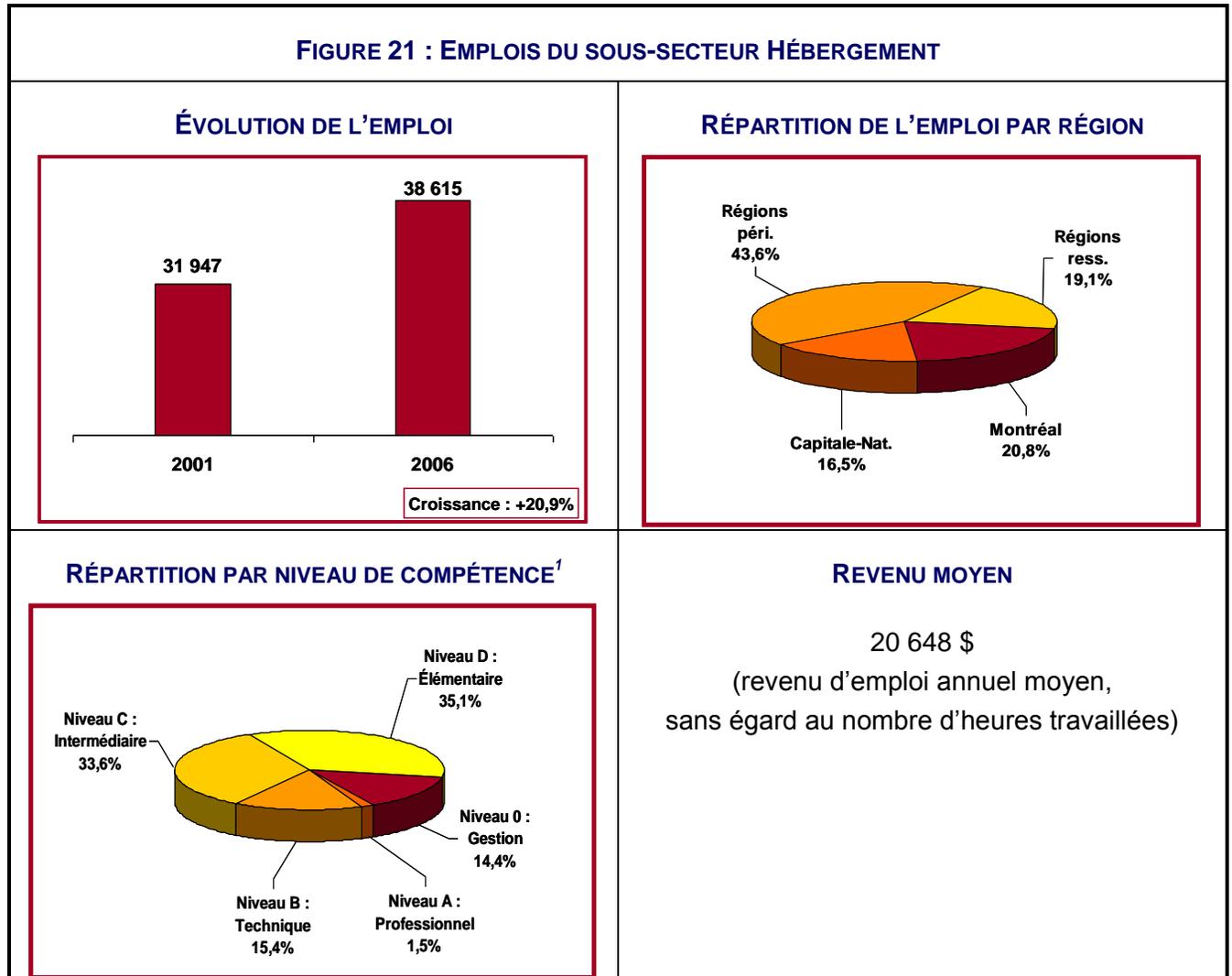


RÉPARTITION DES ENTREPRISES PAR RÉGION



Nombre total d'entreprises : 2 236 entreprises

FIGURE 21 : EMPLOIS DU SOUS-SECTEUR HÉBERGEMENT



¹ Personnel de gestion : Profils diversifiés / Personnel professionnel: Études universitaires / Personnel technique: Études collégiales, programmes d'apprentissage / Personnel intermédiaire : Études secondaires, programmes d'apprentissage / Personnel élémentaire : Formation en emploi, entraînement à la tâche.

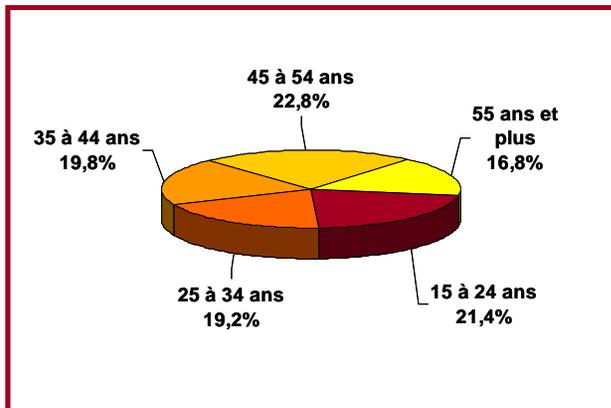
TABLEAU 34 : EMPLOIS ET ENTREPRISES DU SOUS-SECTEUR HÉBERGEMENT – DÉTAIL RÉGIONAL

RÉGION	NOMBRE D'ENTREPRISES	NOMBRE D'EMPLOIS	NOMBRE MOYEN D'EMPLOIS PAR ENTREPRISE
Abitibi-Témiscamingue	84	1 155	14
Bas-St-Laurent	163	1 565	10
Capitale-Nationale	319	6 370	20
Centre-du-Québec	63	740	12
Chaudière-Appalaches	99	1 650	17
Côte-Nord	101	840	8
Estrie	113	1 445	13
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	145	700	5
Lanaudière	108	1 320	12
Laurentides	209	3 335	16
Laval	17	1 050	62
Mauricie	108	1 370	13
Montérégie	236	4 930	21
Montréal	213	8 015	38
Nord-du-Québec	24	305	13
Outaouais	103	2 355	23
Saguenay-Lac-St-Jean	129	1 455	11

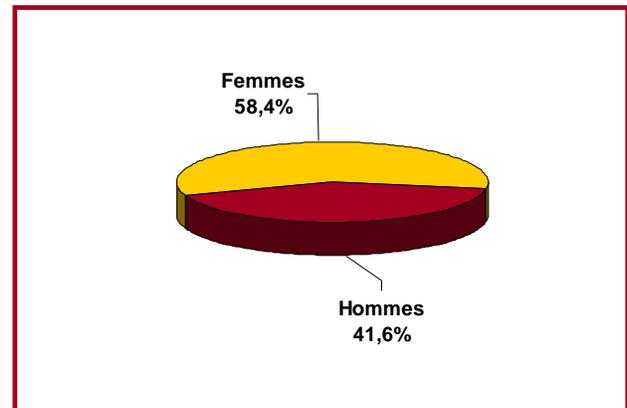
Note : somme du nombre d'entreprises par région légèrement inférieure au total du sous-secteur en raison de certaines données manquantes.

FIGURE 22 : MAIN-D'ŒUVRE DU SOUS-SECTEUR HÉBERGEMENT

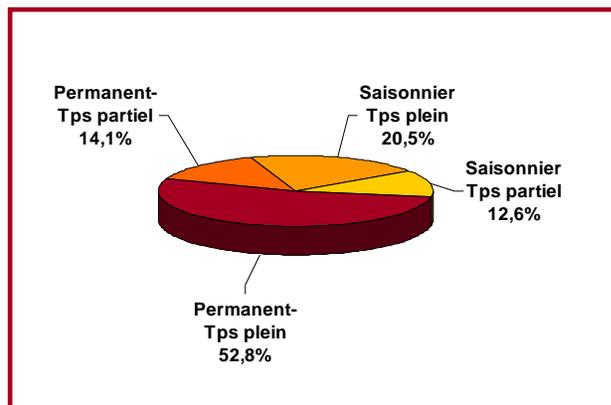
RÉPARTITION PAR ÂGE



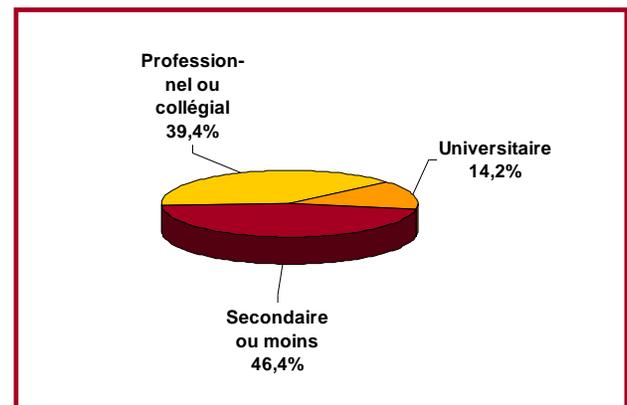
RÉPARTITION PAR SEXE



STATUT D'EMPLOI



SCOLARITÉ



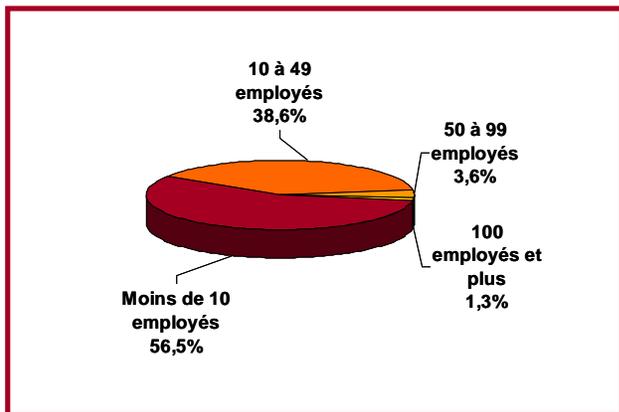
PRINCIPALES FONCTIONS DE TRAVAIL

- Préposés à l'entretien ménager et au nettoyage travaux légers 8 135
- Serveurs d'aliments et de boissons 4 500
- Réceptionnistes d'hôtel 4 465

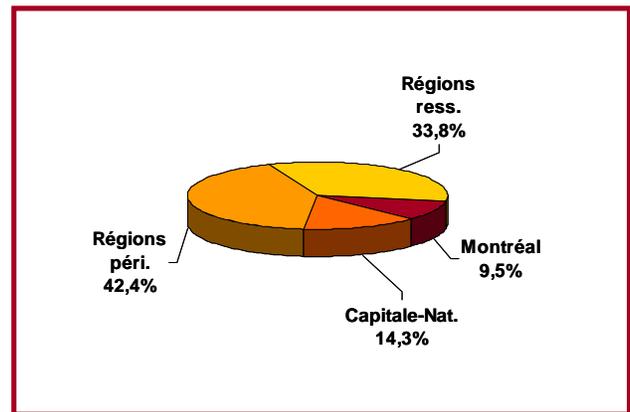
7.2 RESTAURATION

FIGURE 23 : ENTREPRISES DU SOUS-SECTEUR RESTAURATION

RÉPARTITION DES ENTREPRISES PAR TAILLE

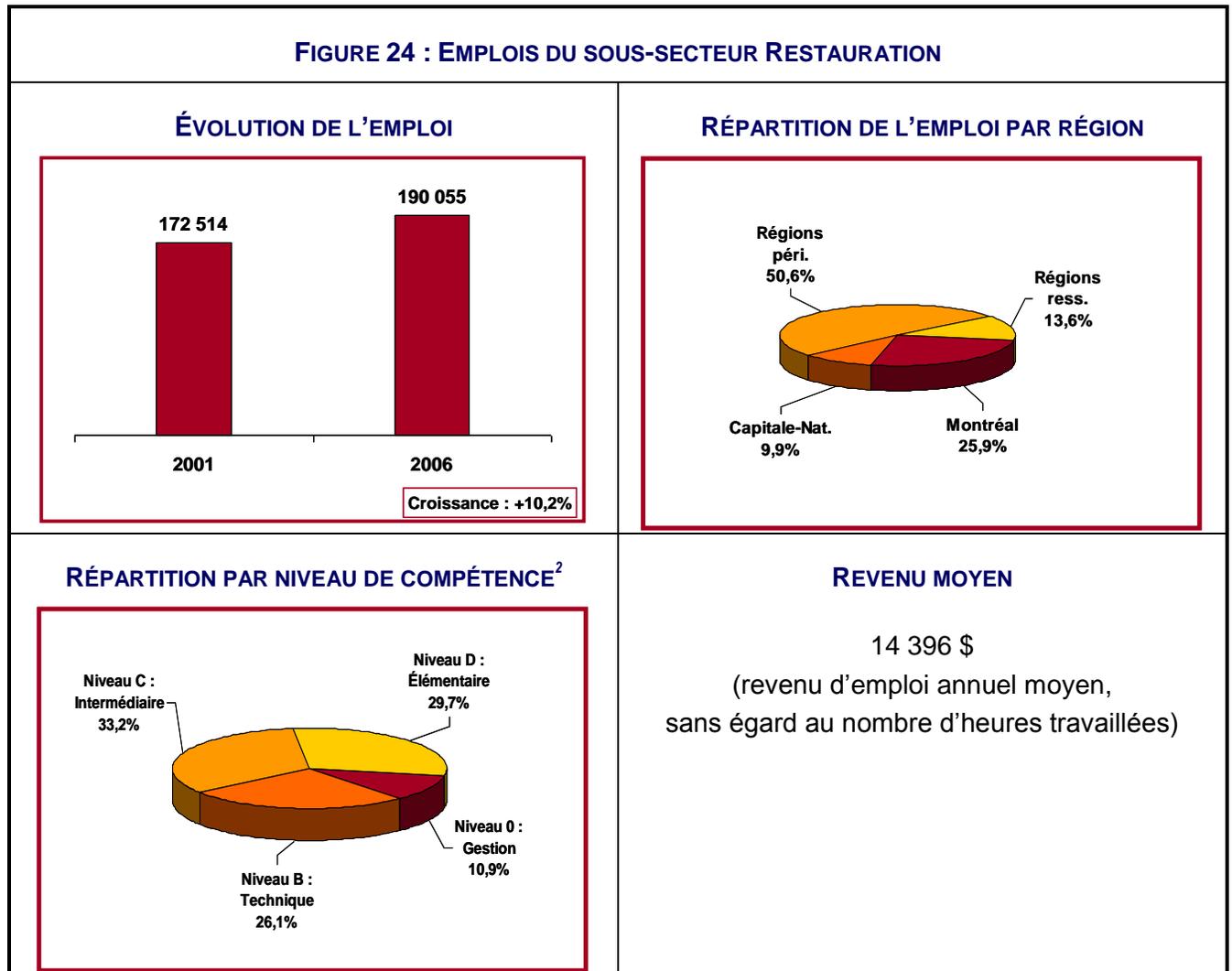


RÉPARTITION DES ENTREPRISES PAR RÉGION



Nombre total d'entreprises : 15 411 entreprises

FIGURE 24 : EMPLOIS DU SOUS-SECTEUR RESTAURATION



² Personnel de gestion : Profils diversifiés / Personnel professionnel: Études universitaires / Personnel technique: Études collégiales, programmes d'apprentissage / Personnel intermédiaire : Études secondaires, programmes d'apprentissage / Personnel élémentaire : Formation en emploi, entraînement à la tâche.

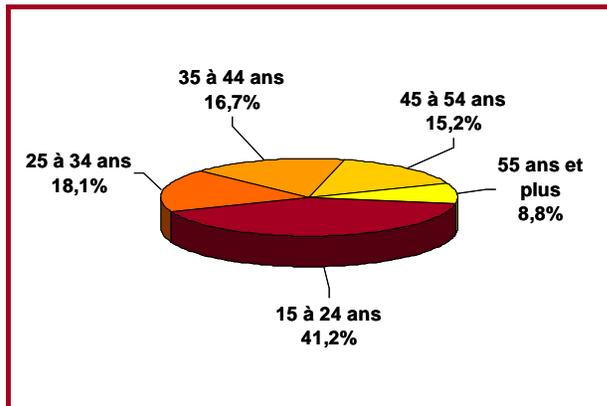
TABLEAU 35 : EMPLOIS ET ENTREPRISES DU SOUS-SECTEUR RESTAURATION – DÉTAIL RÉGIONAL

RÉGION	NOMBRE D'ENTREPRISES	NOMBRE D'EMPLOIS	NOMBRE MOYEN D'EMPLOIS PAR ENTREPRISE
Abitibi-Témiscamingue	296	3 505	12
Bas-St-Laurent	460	4 565	10
Capitale-Nationale	1350	18 790	14
Centre-du-Québec	438	5 445	12
Chaudière-Appalaches	710	8 990	13
Côte-Nord	234	2 215	9
Estrie	677	7 275	11
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	231	1 720	7
Lanaudière	733	9 345	13
Laurentides	1057	12 445	12
Laval	719	10 615	15
Mauricie	588	6 460	11
Montérégie	2421	33 330	14
Montréal	4398	49 215	11
Nord-du-Québec	49	650	13
Outaouais	551	8 750	16
Saguenay-Lac-St-Jean	487	6 715	14

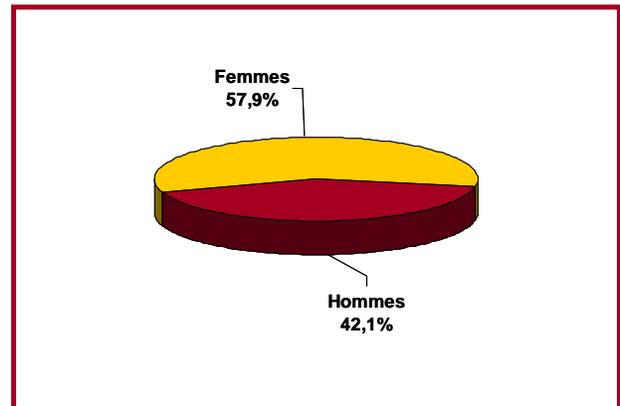
Note : somme du nombre d'entreprises par région légèrement inférieure au total du sous-secteur en raison de certaines données manquantes.

FIGURE 25 : MAIN-D'ŒUVRE DU SOUS-SECTEUR RESTAURATION

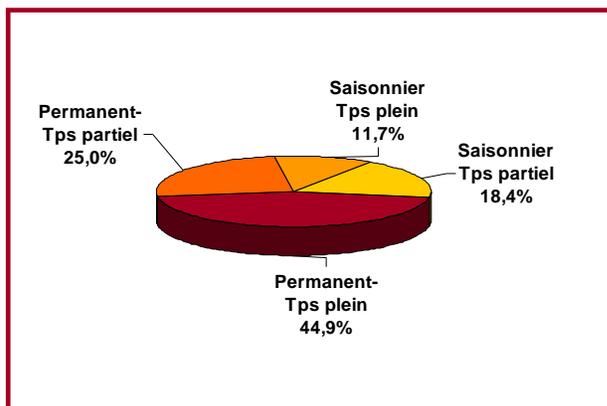
RÉPARTITION PAR ÂGE



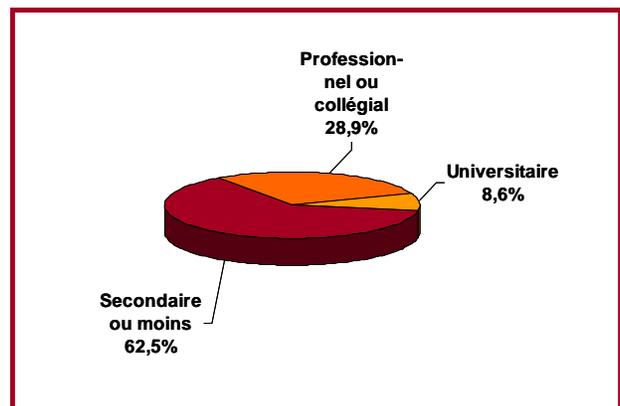
RÉPARTITION PAR SEXE



STATUT D'EMPLOI



SCOLARITÉ



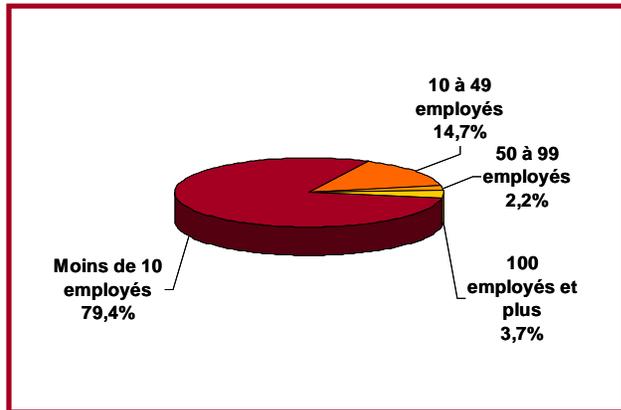
PRINCIPALES FONCTIONS DE TRAVAIL

- Serveurs d'aliments et de boissons 43 630
- Serveurs au comptoir aides de cuisine et personnel assimilé 42 435
- Cuisiniers 36 510

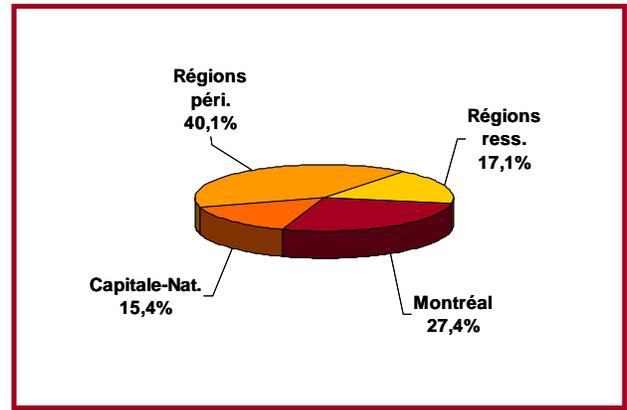
7.3 TRANSPORT

FIGURE 26 : ENTREPRISES DU SOUS-SECTEUR TRANSPORT

RÉPARTITION DES ENTREPRISES PAR TAILLE

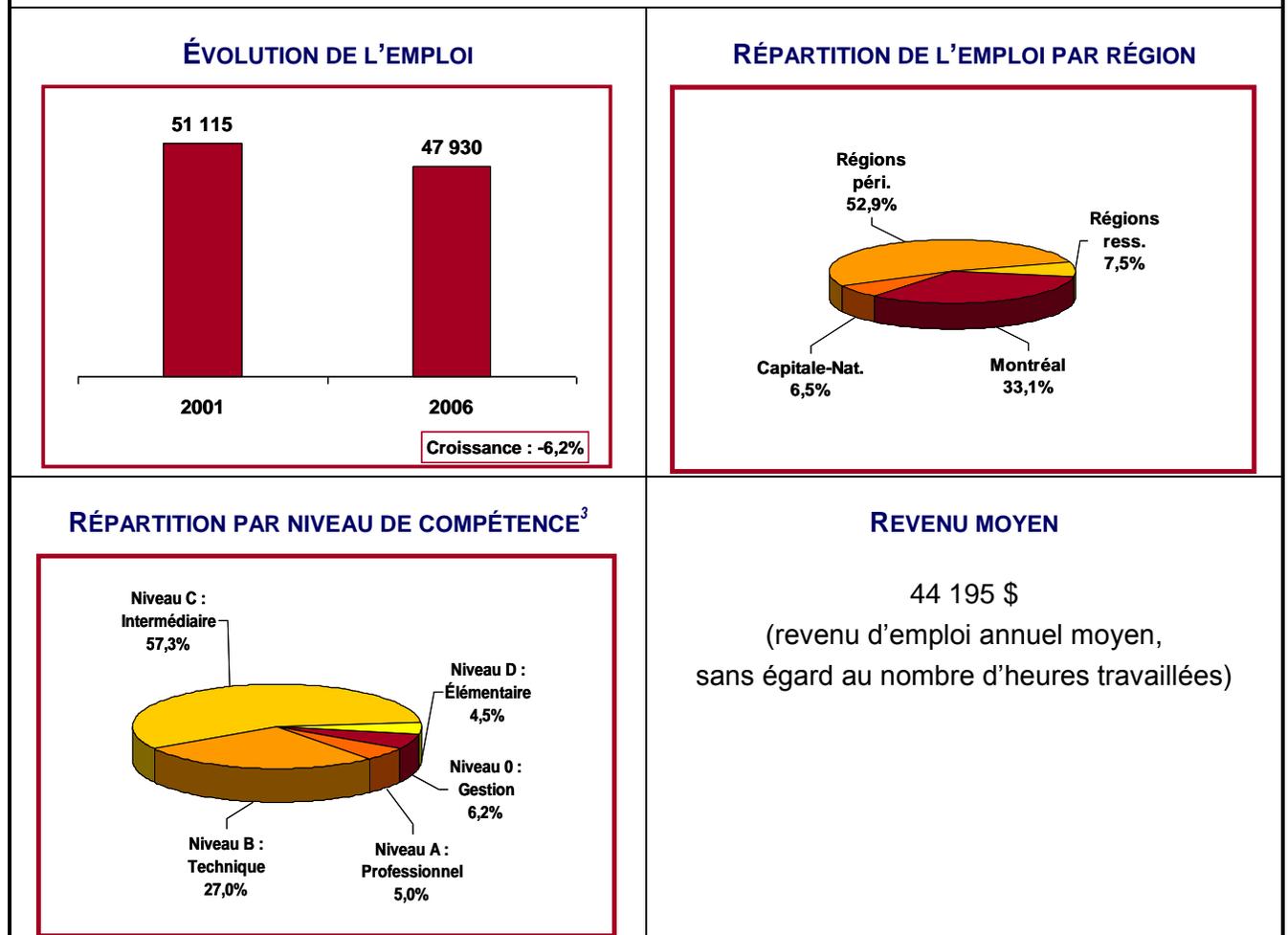


RÉPARTITION DES ENTREPRISES PAR RÉGION



Nombre total d'entreprises : 1 523 entreprises

FIGURE 27 : EMPLOIS DU SOUS-SECTEUR TRANSPORT



³ Personnel de gestion : Profils diversifiés / Personnel professionnel: Études universitaires / Personnel technique: Études collégiales, programmes d'apprentissage / Personnel intermédiaire : Études secondaires, programmes d'apprentissage / Personnel élémentaire : Formation en emploi, entraînement à la tâche.

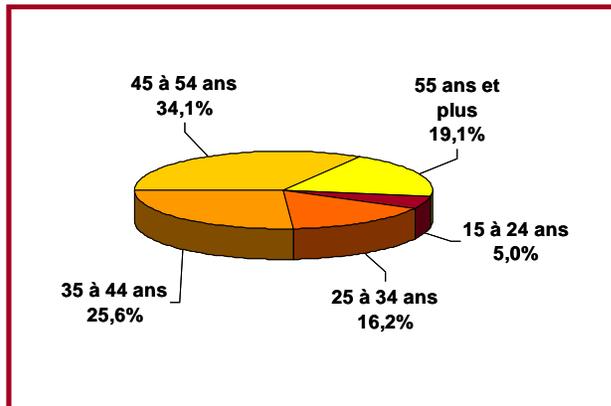
TABLEAU 36 : EMPLOIS ET ENTREPRISES DU SOUS-SECTEUR TRANSPORT – DÉTAIL RÉGIONAL

RÉGION	NOMBRE D'ENTREPRISES	NOMBRE D'EMPLOIS	NOMBRE MOYEN D'EMPLOIS PAR ENTREPRISE
Abitibi-Témiscamingue	40	450	11
Bas-St-Laurent	46	670	15
Capitale-Nationale	234	3 095	13
Centre-du-Québec	24	390	16
Chaudière-Appalaches	65	1 215	19
Côte-Nord	38	610	16
Estrie	88	685	8
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	26	250	10
Lanaudière	41	2 780	68
Laurentides	63	4 420	70
Laval	87	4 400	51
Mauricie	31	675	22
Montérégie	217	10 055	46
Montréal	416	15 840	38
Nord-du-Québec	7	255	36
Outaouais	24	1 400	58
Saguenay-Lac-St-Jean	72	695	10

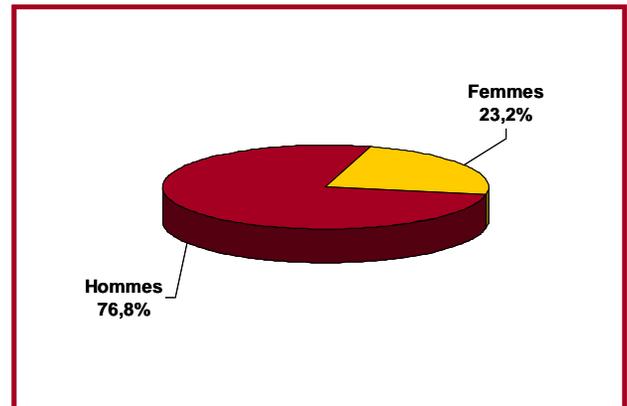
Note : somme du nombre d'entreprises par région légèrement inférieure au total du sous-secteur en raison de certaines données manquantes.

FIGURE 28 : MAIN-D'ŒUVRE DU SOUS-SECTEUR TRANSPORT

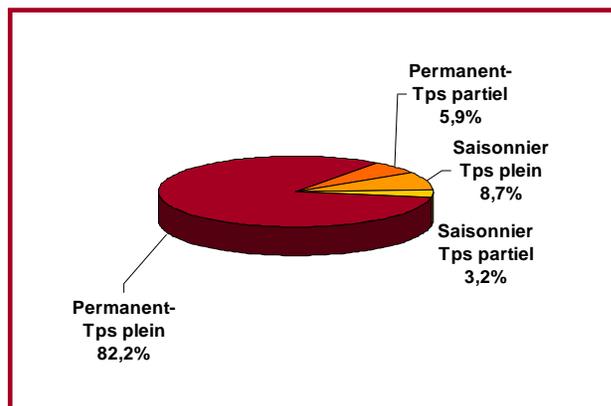
RÉPARTITION PAR ÂGE



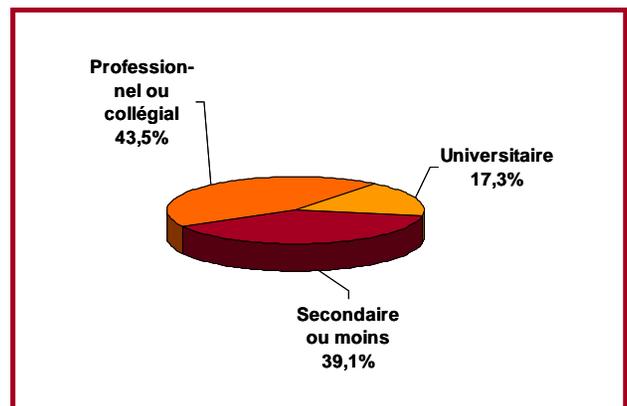
RÉPARTITION PAR SEXE



STATUT D'EMPLOI



SCOLARITÉ



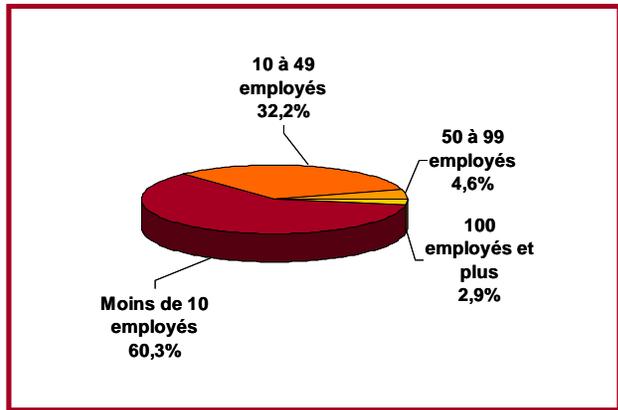
PRINCIPALES FONCTIONS DE TRAVAIL

- Chauffeurs de taxis, chauffeurs de limousines et chauffeurs 8 485
- Commissaires et agents de bord 2 140

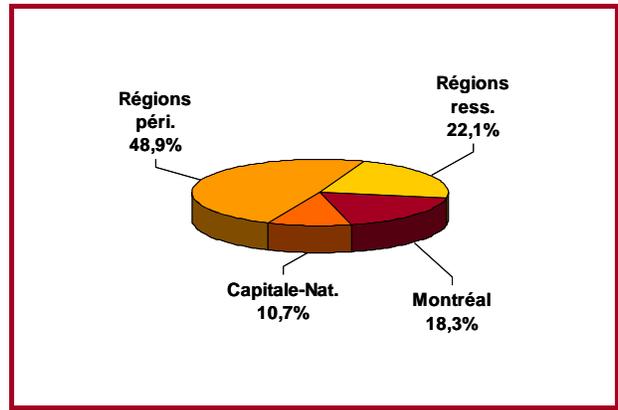
7.4 LOISIRS ET DIVERTISSEMENTS

FIGURE 29 : ENTREPRISES DU SOUS-SECTEUR LOISIRS ET DIVERTISSEMENTS

RÉPARTITION DES ENTREPRISES PAR TAILLE

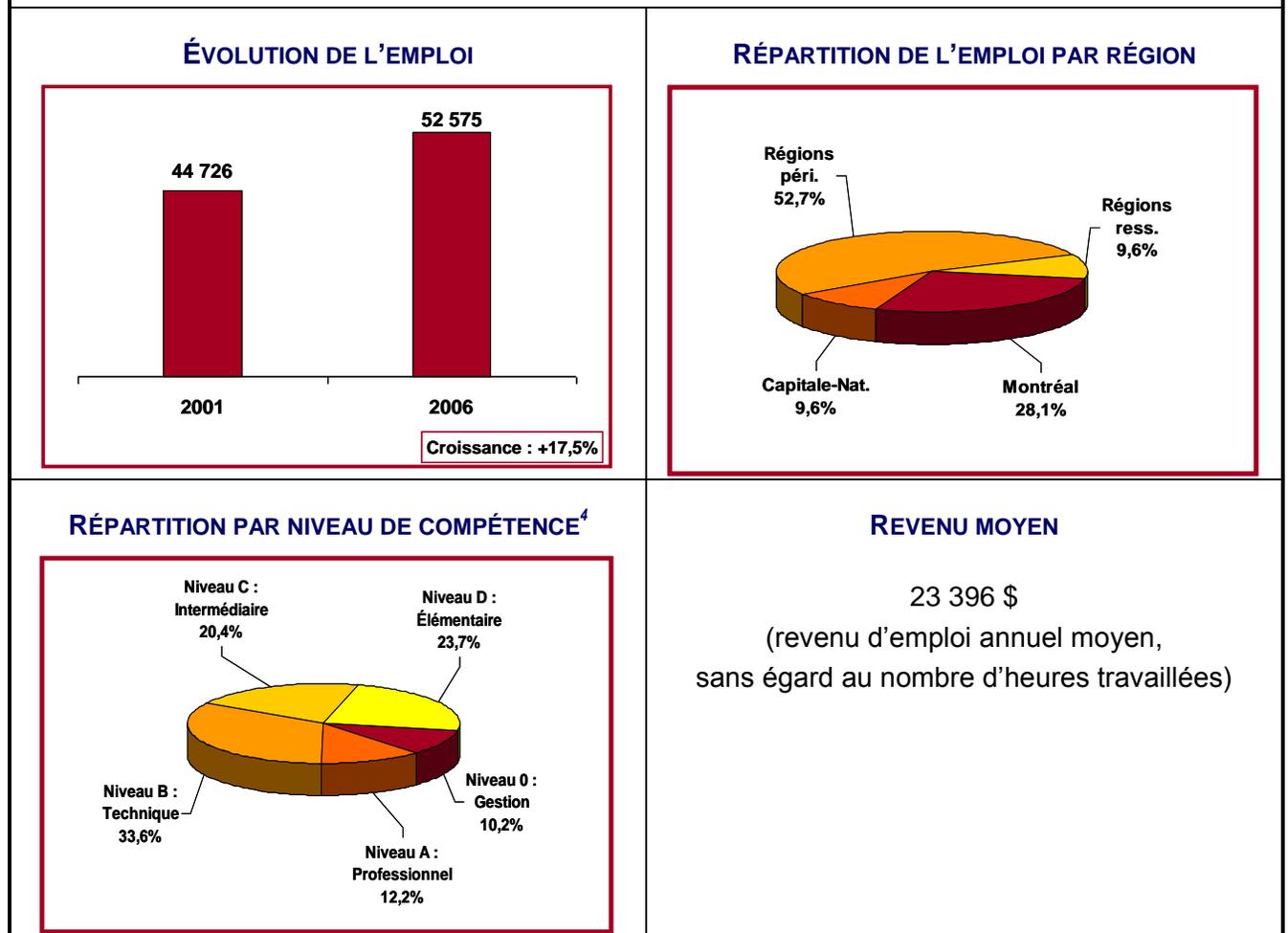


RÉPARTITION DES ENTREPRISES PAR RÉGION



Nombre total d'entreprises : 3 472 entreprises

FIGURE 30 : EMPLOIS DU SOUS-SECTEUR LOISIRS ET DIVERTISSEMENTS



⁴ Personnel de gestion : Profils diversifiés / Personnel professionnel: Études universitaires / Personnel technique: Études collégiales, programmes d'apprentissage / Personnel intermédiaire : Études secondaires, programmes d'apprentissage / Personnel élémentaire : Formation en emploi, entraînement à la tâche.

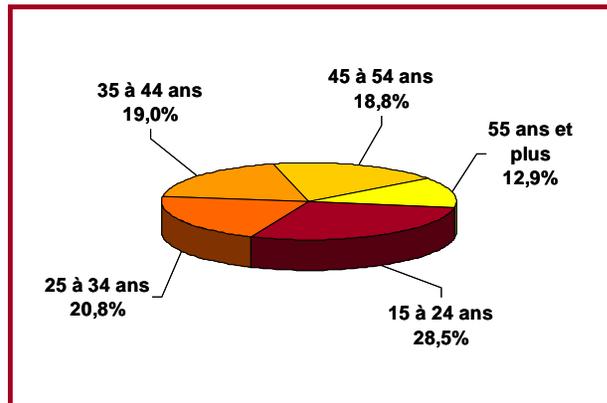
**TABLEAU 37 : EMPLOIS ET ENTREPRISES DU SOUS-SECTEUR
LOISIRS ET DIVERTISSEMENTS – DÉTAIL RÉGIONAL**

RÉGION	NOMBRE D'ENTREPRISES	NOMBRE D'EMPLOIS	NOMBRE MOYEN D'EMPLOIS PAR ENTREPRISE
Abitibi-Témiscamingue	86	510	6
Bas-St-Laurent	150	940	6
Capitale-Nationale	371	5 020	14
Centre-du-Québec	123	885	7
Chaudière-Appalaches	199	1 610	8
Côte-Nord	82	555	7
Estrie	172	1 575	9
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	110	300	3
Lanaudière	163	2 595	16
Laurentides	260	5 100	20
Laval	96	2 160	23
Mauricie	135	1 255	9
Montréal	636	14 780	23
Montréal	636	14 780	23
Montérégie	561	10 125	18
Nord-du-Québec	13	140	11
Outaouais	123	3 625	29
Saguenay-Lac-St-Jean	189	1 340	7

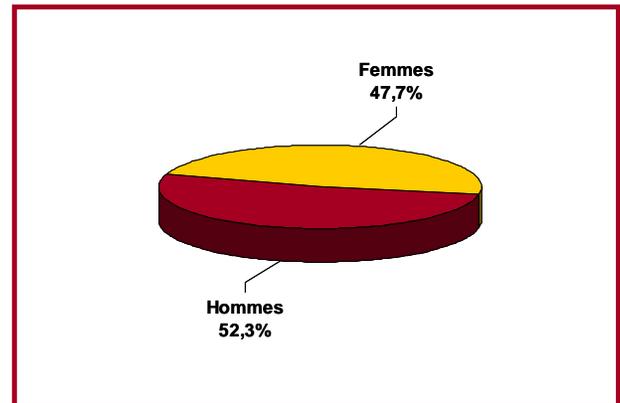
Note : somme du nombre d'entreprises par région légèrement inférieure au total du sous-secteur en raison de certaines données manquantes.

FIGURE 31 : MAIN-D'ŒUVRE DU SOUS-SECTEUR LOISIRS ET DIVERTISSEMENTS

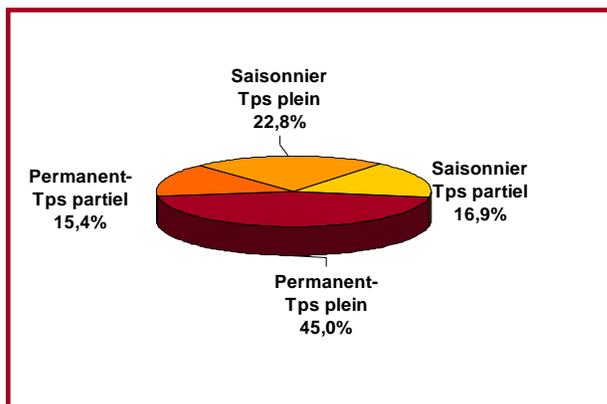
RÉPARTITION PAR ÂGE



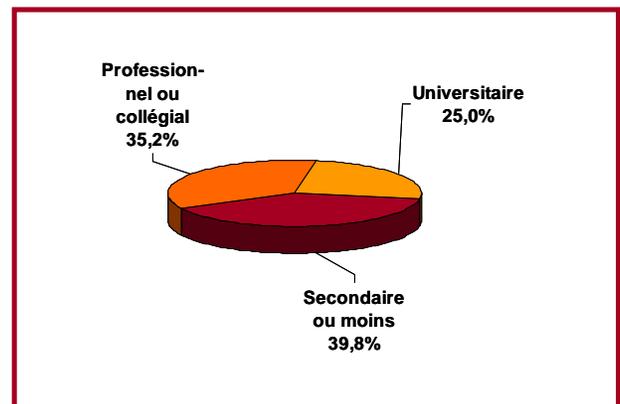
RÉPARTITION PAR SEXE



STATUT D'EMPLOI



SCOLARITÉ



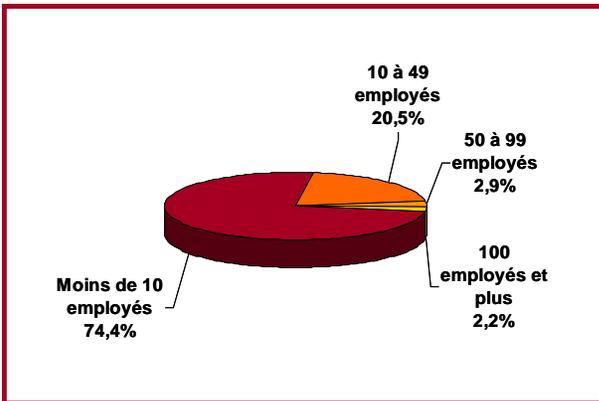
PRINCIPALES FONCTIONS DE TRAVAIL

- animateurs et responsables de programmes de sports, de loisirs et de conditionnement physique 8 325
- opérateurs et préposés aux sports aux loisirs et dans les parcs d'attractions 3 230
- manœuvres en aménagement paysager et en entretien des terrains 2 910

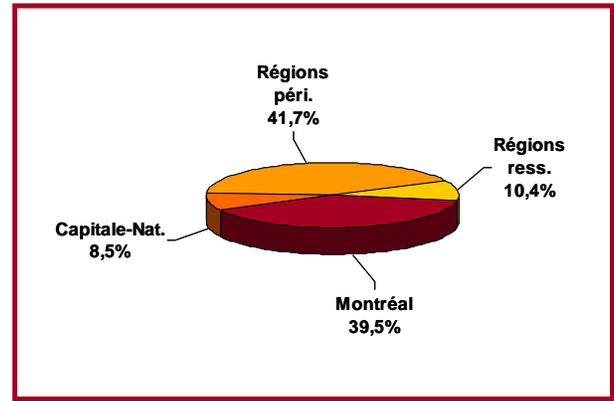
7.5 SERVICES DE VOYAGES

FIGURE 32 : ENTREPRISES DU SOUS-SECTEUR SERVICES DE VOYAGES

RÉPARTITION DES ENTREPRISES PAR TAILLE

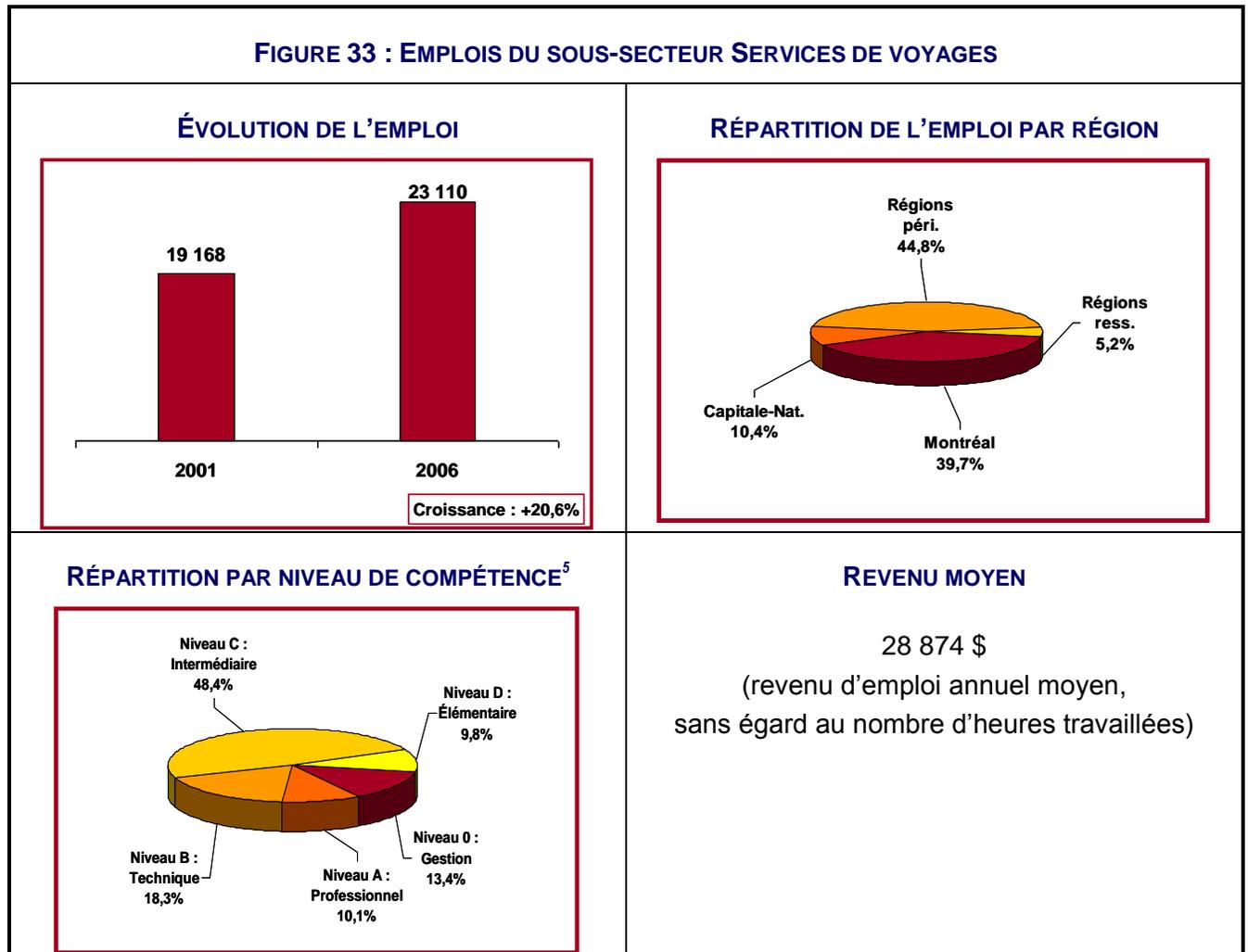


RÉPARTITION DES ENTREPRISES PAR RÉGION



Nombre total d'entreprises : 2 151 entreprises

FIGURE 33 : EMPLOIS DU SOUS-SECTEUR SERVICES DE VOYAGES



⁵ *Personnel de gestion : Profils diversifiés / Personnel professionnel: Études universitaires / Personnel technique: Études collégiales, programmes d'apprentissage / Personnel intermédiaire : Études secondaires, programmes d'apprentissage / Personnel élémentaire : Formation en emploi, entraînement à la tâche.*

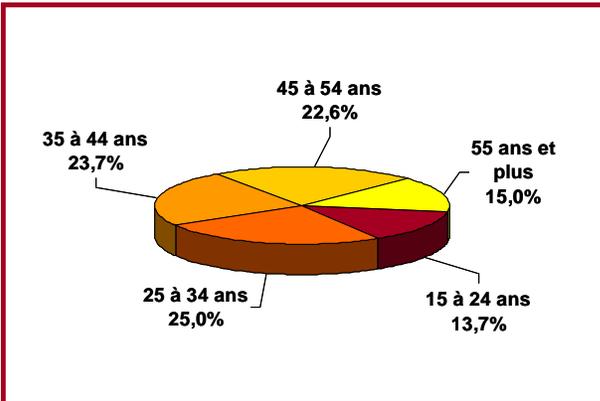
**TABLEAU 38 : EMPLOIS ET ENTREPRISES DU SOUS-SECTEUR
SERVICES DE VOYAGES – DÉTAIL RÉGIONAL**

RÉGION	NOMBRE D'ENTREPRISES	NOMBRE D'EMPLOIS	NOMBRE MOYEN D'EMPLOIS PAR ENTREPRISE
Abitibi-Témiscamingue	22	205	9
Bas-St-Laurent	40	140	4
Capitale-Nationale	182	2 400	13
Centre-du-Québec	40	295	7
Chaudière-Appalaches	79	575	7
Côte-Nord	19	80	4
Estrie	57	630	11
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	19	60	3
Lanaudière	106	985	9
Laurentides	142	1 365	10
Laval	94	1 395	15
Mauricie	56	370	7
Montérégie	319	4 100	13
Montréal	849	9 160	11
Nord-du-Québec	7	25	4
Outaouais	59	995	17
Saguenay-Lac-St-Jean	61	310	5

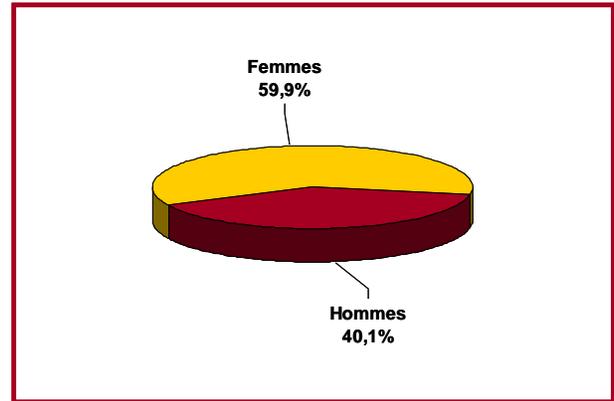
Note : somme du nombre d'entreprises par région légèrement inférieure au total du sous-secteur en raison de certaines données manquantes.

FIGURE 34 : MAIN-D'ŒUVRE DU SOUS-SECTEUR SERVICES DE VOYAGES

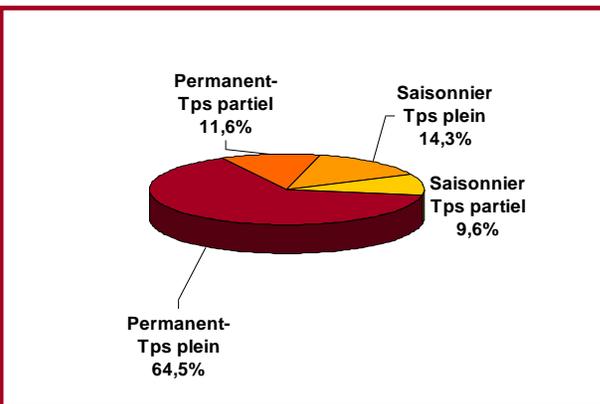
RÉPARTITION PAR ÂGE



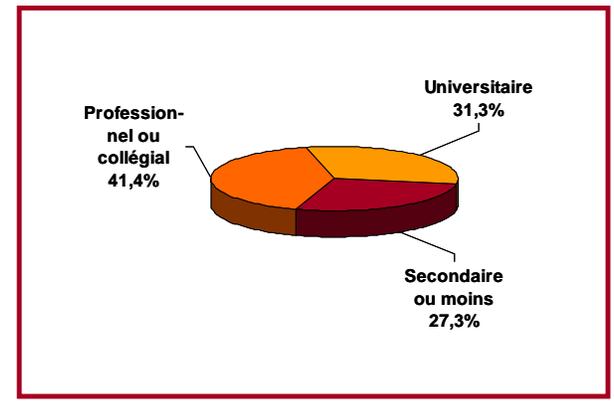
RÉPARTITION PAR SEXE



STATUT D'EMPLOI



SCOLARITÉ



PRINCIPALES FONCTIONS DE TRAVAIL

- Conseillers en voyages 5 565
- Planificateurs de congrès et d'événements 930

CHAPITRE 8

PORTRAIT DES PRINCIPALES FONCTIONS DE TRAVAIL

8. PORTRAIT DES PRINCIPALES FONCTIONS DE TRAVAIL

Pour compléter l'analyse des ressources humaines en tourisme, une vingtaine de professions, qui représentent des fonctions clés de l'industrie, ont été sélectionnées afin d'en détailler les principales caractéristiques. Quelques exemples sont présentés dans ce chapitre tandis que l'ensemble des 22 professions figurent en annexe.

Les professions qui ont été retenues représentent des fonctions clés de l'industrie 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 39 : LISTE DES FONCTIONS DE TRAVAIL ANALYSÉES

CODE	APPELLATION PRINCIPALE	% DANS SECTEUR TOURISTIQUE
0112	Directeurs/directrices des ressources humaines	4,6%
0631	Directeurs/directrices de la restauration et des services d'alimentation	92,3%
0632	Directeurs/directrices de services d'hébergement	72,6%
1121	Spécialistes de ressources humaines	3,5%
1453	Commis aux services à la clientèle, commis à l'information et personnel assimilé	3,6%
5254	Animateurs/animateuses et responsables de programmes de sports et de loisirs	47,3%
6212	Superviseurs/superviseuses des services alimentaires	91,1%
6213	Gouvernants principaux/gouvernantes principales d'hôtel ou d'établissement	53,8%
6241	Chefs	82,2%
6242	Cuisiniers/cuisinières	70,0%
6431	Conseillers/conseillères en voyage	100%
6432	Commissaires et agents de bord	78,0%
6435	Réceptionnistes d'hôtel	89,3%
6441	Guides touristiques et guides itinérants/guides itinérantes	77,7%
6442	Guides d'activités récréatives et sportives de plein air	69,3%
6452	Barmans/barmaids	87,9%
6453	Serveurs/serveuses d'aliments et de boissons	88,7%
6611	Caissiers/caissières	14,8%
6641	Serveurs/serveuses au comptoir, aides de cuisine et personnel assimilé	68,4%
6661	Préposés/préposées à l'entretien ménager et au nettoyage – travaux légers	18,9%
6671	Opérateurs/opératrices et préposés/préposées aux sports, aux loisirs et dans les parcs d'attractions	76,1%
7413	Chauffeurs/chauffeuses de taxi, chauffeurs/chauffeuses de limousine et chauffeurs/chauffeuses	78,0%

Les données présentées proviennent en grande partie d'Emploi-Québec (Information sur le marché du travail) et concernent l'ensemble des secteurs d'activités, 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 tourisme¹.
- ❑ Le **nombre de personnes en emploi** par région et pour l'ensemble du Québec, tous secteurs confondus, établi par Emploi-Québec en se basant sur les données de l'Enquête sur la population active (EPA) menée par Statistique Canada¹.
- ❑ La part des personnes de cette profession en emploi dans le **secteur touristique**, selon une compilation spéciale des données de Statistiques Canada (Recensement 2006).
- ❑ La caractérisation du **taux de chômage** par région et pour l'ensemble du Québec, tous secteurs confondus¹:
 - faible, lorsque le taux de chômage estimé, en 2002, est inférieur ou égal à 5,7%;
 - modéré, lorsque le taux de chômage estimé, en 2002, se situe entre 5,7% et 12,9%;
 - élevé, lorsque le taux de chômage estimé, en 2002, est égal ou supérieur à 12,9%.
- ❑ Les **perspectives professionnelles**¹ sur l'horizon 2009-2013 par région 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 période:
 - perspectives très favorables : les perspectives d'intégration au marché du travail seront très bonnes² ;
 - 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;

¹ Source : Emploi-Québec, *Information sur le marché du travail* - <http://imt.emploi.quebec.net>

² L'établissement de ce diagnostic ne doit pas être interprété comme une garantie d'emploi dans le groupe professionnel visé.

- perspectives très restreintes : les perspectives d'intégration au marché du travail seront très limitées;
- 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 par région et pour l'ensemble du Québec, tous secteurs confondus³ : 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.

L'information sur les revenus est complétée par :

- le salaire horaire médian, tous secteurs confondus : salaire gagné par heure qui divise en deux parties égales la population en emploi, c'est-à-dire que la moitié a un salaire inférieur ou égal au salaire médian et l'autre moitié a un salaire égal ou supérieur à celui-ci;
- l'information provenant de l'enquête sur la rémunération du CCRHT menée en 2008 au sujet du salaire moyen (annuel ou horaire) pour certains postes, spécifiquement dans l'industrie touristique au Québec.

- ☐ La **description de la main-d'œuvre** (sexe et âge) et des emplois (temps plein/temps partiel d'une part et, d'autre part, temps permanent et plein/temps saisonnier ou partiel) illustrée de manière graphique, tous secteurs confondus³.

- ☐ Une **analyse sommaire** présentant les principales caractéristiques de la fonction de travail étudiée.

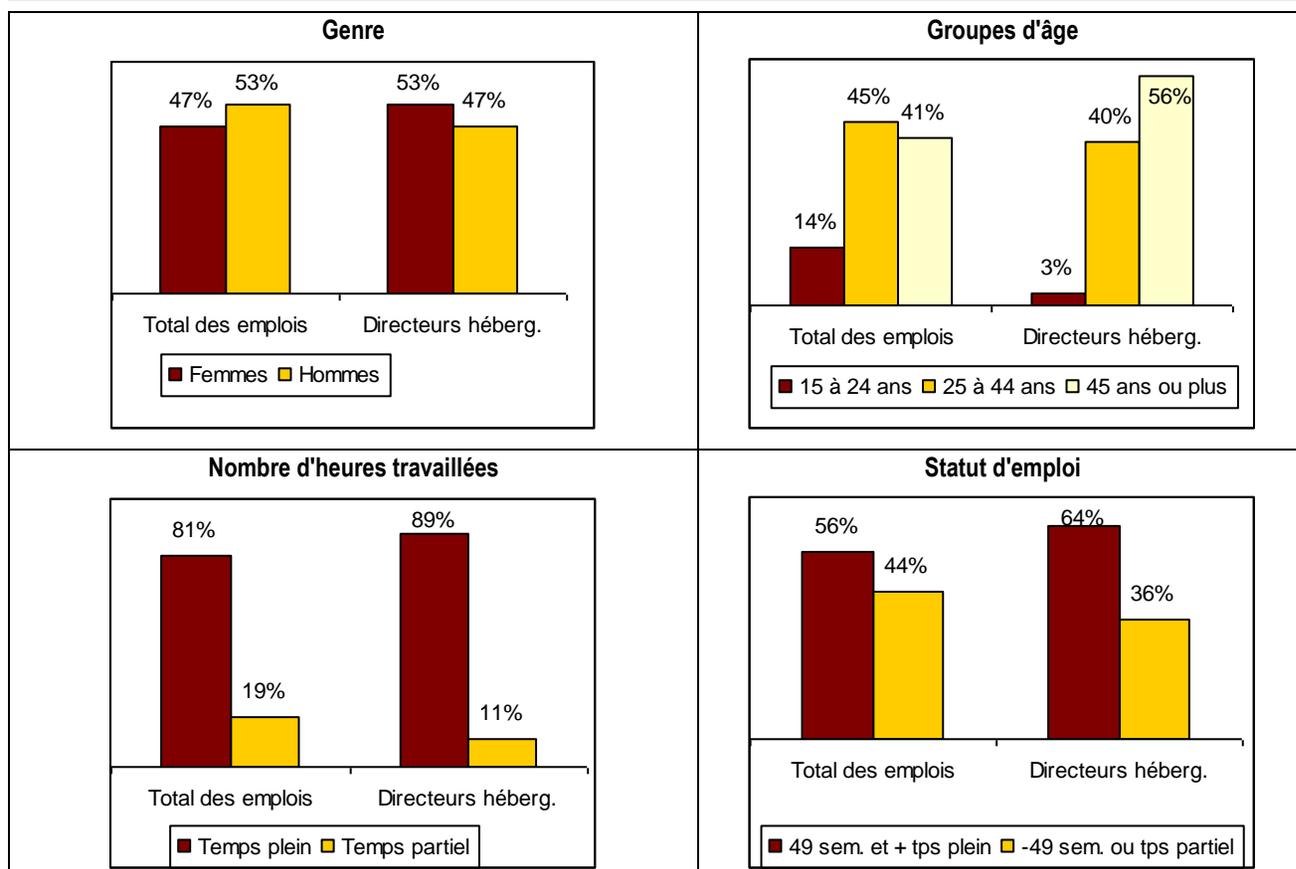
Les exemples présentés ci-après concernent les postes suivants :

- Directeurs/directrices de services d'hébergement (0632);
- Directeurs/directrices des ressources humaines (0112);
- Cuisiniers/cuisinières (6242);
- Réceptionnistes d'hôtel (6435);
- Guides d'activités récréatives et sportives de plein air (6442);
- Serveurs/serveuses d'aliments et de boissons (6453);
- Serveurs/serveuses au comptoir, aides de cuisine et personnel assimilé (6641);
- Préposés/préposées à l'entretien ménager et au nettoyage – travaux légers (6661).

³ Source : *Emploi-Québec, Information sur le marché du travail* - <http://imt.emploiquebec.net>

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		72,6%	
Personnes en emploi en 2008		Régions périphériques	
Province Québec :	5 000	Estrie :	250
Montréal :	1 000	Outaouais :	200
Capitale-Nat. :	700	Laurentides :	500
		Laval :	150
		Chaudière-App. :	350
		Lanaudière :	200
		Montérégie :	700
		Centre-du-Qc :	100
Taux de chômage en 2008		Régions périphériques	
Province Québec :	Modéré	Estrie :	Faible
Montréal :	Modéré	Outaouais :	Modéré
Capitale-Nat. :	Faible	Laurentides :	Modéré
		Laval :	Modéré
		Chaudière-App. :	Faible
		Lanaudière :	Modéré
		Montérégie :	Modéré
		Centre-du-Qc :	Modéré
Perspectives professionnelles 2009-2013		Régions périphériques	
Province Québec :	Acceptables	Estrie :	Acceptables
Montréal :	Acceptables	Outaouais :	Acceptables
Capitale-Nat. :	Favorables	Laurentides :	Favorables
		Laval :	Acceptables
		Chaudière-App. :	Favorables
		Lanaudière :	Acceptables
		Montérégie :	Acceptables
		Centre-du-Qc :	Acceptables
		Régions ressources	
		Bas-St-Laurent :	250
		Gaspésie-Îles	200
		Abitibi-Témisc. :	150
		Côte-Nord :	100
		Nord-du-Québec :	100
		Sag.-Lac-St-Jean :	200
		Mauricie :	250
		Bas-St-Laurent :	Modéré
		Gaspésie-Îles	Modéré
		Abitibi-Témisc. :	Modéré
		Côte-Nord :	Modéré
		Nord-du-Québec :	Modéré
		Sag.-Lac-St-Jean :	Modéré
		Mauricie :	Modéré

Directeurs/directrices de services d'hébergement (0632)					
Revenu moyen d'emploi à temps plein en 2005		Régions périphériques		Régions ressources	
Province Québec :	38 000 \$	Estrie :	23 000 \$	Bas-St-Laurent :	21 000 \$
Montréal :	43 000 \$	Outaouais :	44 000 \$	Gaspésie-Îles	20 000 \$
Capitale-Nat. :	54 000 \$	Laurentides :	34 000 \$	Abitibi-Témisc. :	27 000 \$
		Laval :	39 000 \$	Côte-Nord :	29 000 \$
		Chaudière-App. :	38 000 \$	Nord-du-Québec :	29 000 \$
		Lanaudière :	32 000 \$	Sag.-Lac-St-Jean :	25 000 \$
		Montérégie :	42 000 \$	Mauricie :	26 000 \$
		Centre-du-Qc :	32 000 \$		
Salaire horaire médian au Qc :		entre 18,00 \$ et 19,99 \$			



Analyse sommaire

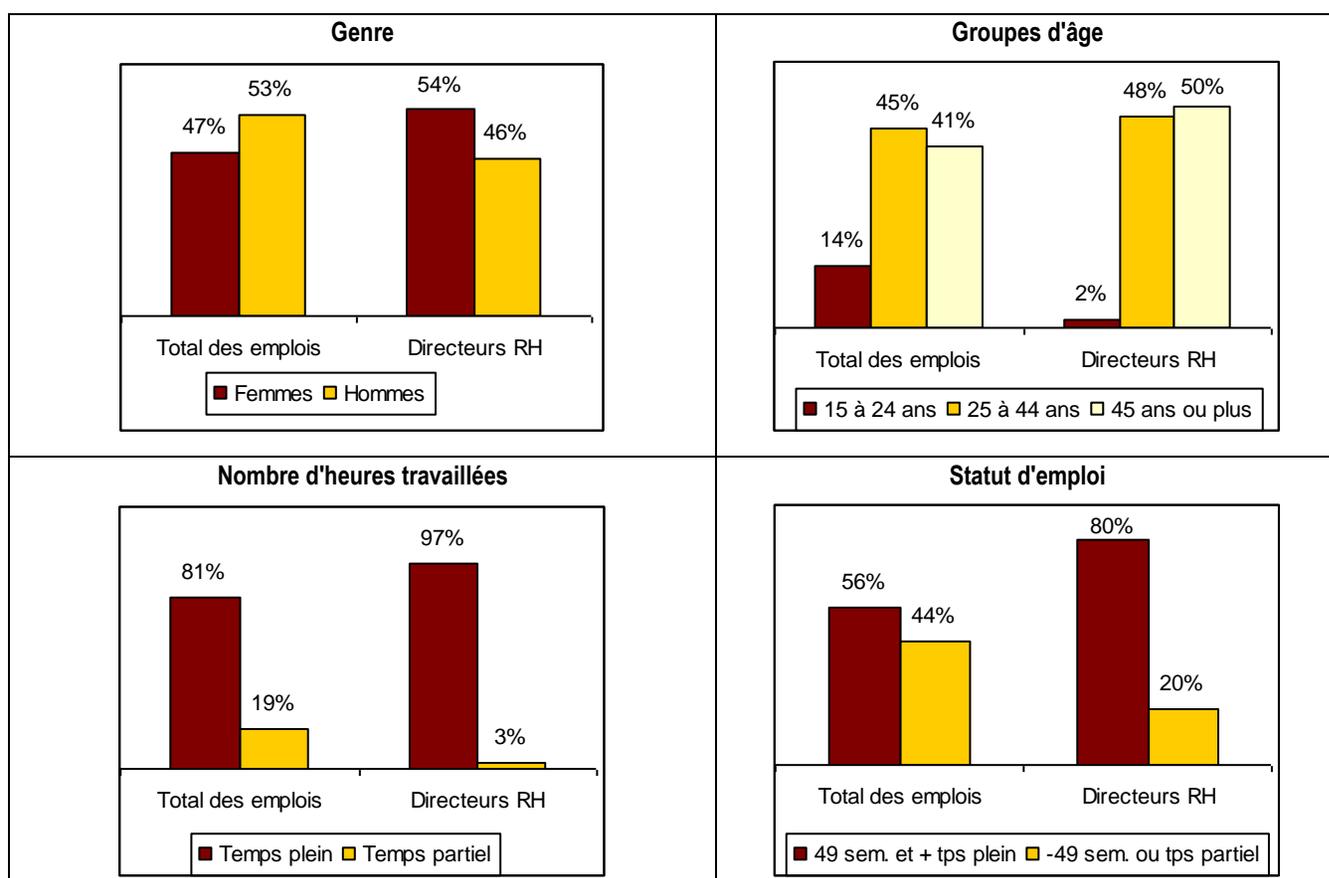
Comparativement à l'ensemble des professions, cette profession se caractérise par :

- Une plus forte proportion de femmes (53% c. 47%).
- Une plus forte proportion d'emplois à temps plein (89% c. 81%) et permanents (64% c. 56%).
- Une plus forte proportion de personnes de 45 ans ou plus (56% c. 41%) étant donné le niveau d'expérience requis.
- Un revenu d'emploi annuel moyen à temps plein légèrement supérieur à la moyenne (38 000 \$ c. 35 775 \$), alors qu'un diplôme d'études universitaires ou collégiales en gestion hôtelière ou dans une discipline connexe est habituellement demandé des directeurs qui travaillent dans des chaînes hôtelières ou des établissements d'hébergement importants. Notons que plusieurs années d'expérience au sein de l'industrie hôtelière sont habituellement exigées et peuvent suppléer à la formation scolaire.

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. Le faible salaire moyen dans certaines régions (p. ex. en Estrie) peut être expliqué par la présence des gîtes où le propriétaire résident agit à titre de directeur.

Directeurs/directrices des ressources humaines (0112)			
Description du poste : Les directeurs des ressources humaines planifient, organisent, dirigent, contrôlent et évaluent les activités d'un service des ressources humaines et du personnel. En outre, ils élaborent des politiques et mettent en œuvre des programmes et des procédures en matière de planification des ressources humaines, de recrutement, de négociation des conventions collectives, de formation et de perfectionnement, de classification de postes et d'administration de la rémunération et des avantages sociaux. Ils représentent la direction et participent activement aux réunions des différents comités paritaires afin de veiller à gérer de façon continue les relations entre la direction et les employés. Ils travaillent dans les secteurs privé et public.			
Exemples d'appellations d'emploi spécifiques au tourisme : Chef de la formation, coordonnateur/coordonnatrice de la formation du personnel, directeur/directrice de la gestion des ressources humaines, directeur/directrice des relations avec les employés, directeur/directrice des relations de travail, directeur/directrice des ressources humaines, directeur/directrice du personnel.			
% dans le secteur touristique	4,6%		
Personnes en emploi en 2008	Régions périphériques		Régions ressources
Province Québec : 10 000	Estrie : 250	Bas-St-Laurent : 150	
Montréal : 2 500	Outaouais : 800	Gaspésie-Îles : 50	
Capitale-Nat. : 900	Laurentides : 700	Abitibi-Témisc. : 200	
	Laval : 600	Côte-Nord : 100	
	Chaudière-App. : 400	Nord-du-Québec : 100	
	Lanaudière : 600	Sag.-Lac-St-Jean : 200	
	Montérégie : 2 000	Mauricie : 200	
	Centre-du-Qc : 150		
Taux de chômage en 2008	Régions périphériques		Régions ressources
Province Québec : Faible	Estrie : Faible	Bas-St-Laurent : Faible	
Montréal : Faible	Outaouais : Faible	Gaspésie-Îles : Non publié	
Capitale-Nat. : Faible	Laurentides : Faible	Abitibi-Témisc. : Faible	
	Laval : Faible	Côte-Nord : Faible	
	Chaudière-App. : Faible	Nord-du-Québec : Faible	
	Lanaudière : Faible	Sag.-Lac-St-Jean : Faible	
	Montérégie : Faible	Mauricie : Faible	
	Centre-du-Qc : Faible		
Perspectives professionnelles 2009-2013	Régions périphériques		Régions ressources
Province Québec : Favorables	Estrie : Acceptables	Bas-St-Laurent : Acceptables	
Montréal : Favorables	Outaouais : Favorables	Gaspésie-Îles : Non publiées	
Capitale-Nat. : Acceptables	Laurentides : Favorables	Abitibi-Témisc. : Acceptables	
	Laval : Acceptables	Côte-Nord : Acceptables	
	Chaudière-App. : Acceptables	Nord-du-Québec : Acceptables	
	Lanaudière : Favorables	Sag.-Lac-St-Jean : Acceptables	
	Montérégie : Favorables	Mauricie : Acceptables	
	Centre-du-Qc : Favorables		

Directeurs/directrices des ressources humaines (0112)					
Revenu moyen d'emploi à temps plein en 2005	Régions périphériques		Régions ressources		
Province Québec :	74 000 \$	Estrie :	58 000 \$	Bas-St-Laurent :	71 000 \$
Montréal :	75 000 \$	Outaouais :	77 000 \$	Gaspésie-Îles	Non publié
Capitale-Nat. :	72 000 \$	Laurentides :	76 000 \$	Abitibi-Témisc. :	69 000 \$
		Laval :	73 000 \$	Côte-Nord :	76 000 \$
		Chaudière-App. :	70 000 \$	Nord-du-Québec :	76 000 \$
		Lanaudière :	59 000 \$	Sag.-Lac-St-Jean :	73 000 \$
		Montréal :	81 000 \$	Mauricie :	68 000 \$
		Centre-du-Qc :	58 000 \$		
Salaire horaire médian au Qc :		entre 30,00 \$ et 34,99 \$			



Analyse sommaire

Comparativement à l'ensemble des professions, cette profession se caractérise par :

- Une plus forte proportion de femmes (54% c. 47%).
- Une quasi-totalité d'emplois à temps plein (97%) et une forte proportion d'emplois permanents (80% c. 56%).
- Une plus forte proportion de personnes de 45 ans ou plus (50% c. 41%) étant donné le niveau d'expérience requis.

Un revenu d'emploi annuel moyen à temps plein bien supérieur à la moyenne (74 000 \$ c. 35 775 \$), qui s'explique par le niveau d'études, d'expérience et de responsabilité : un baccalauréat dans un domaine relié à la gestion du personnel tel que l'administration des affaires, les relations industrielles, le commerce ou la psychologie ou la réalisation d'un programme de perfectionnement professionnel en gestion du personnel est exigé. Plusieurs années d'expérience comme agent du personnel ou spécialiste des ressources humaines sont exigées.

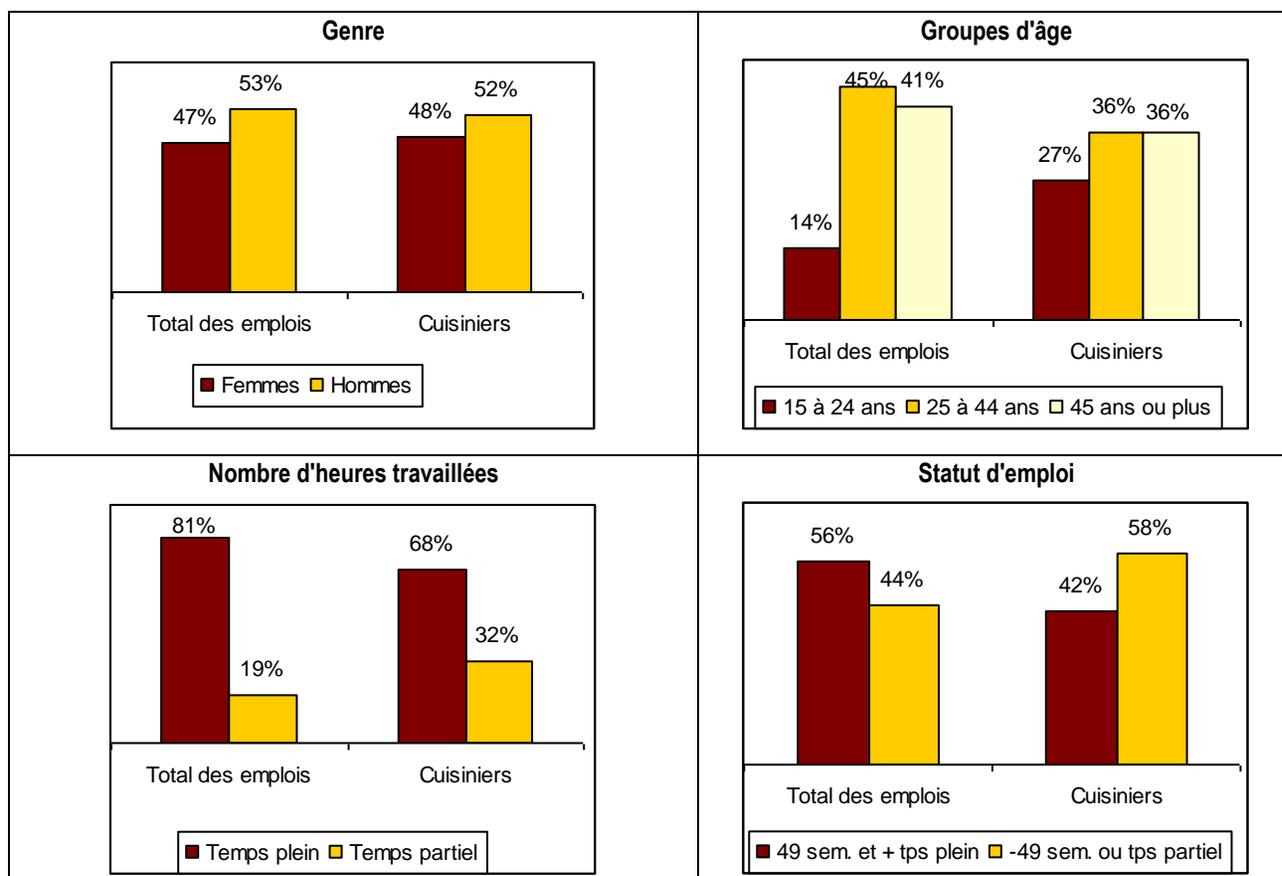
Directeurs/directrices des ressources humaines (0112)

Les postes de directeurs/directrices des ressources humaines se répartissent entre l'ensemble des sous-secteurs. Ainsi, on en retrouve :

- 20,9% dans l'hébergement ;
- 19,8% dans la restauration ;
- 23,1% dans le transport ;
- 24,2% dans les loisirs et divertissements;
- 12,1% dans les services de voyages.

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		70,0% (dont 94,8% dans la restauration, 4,9% dans l'hébergement et 0,3% dans les autres secteurs)			
Personnes en emploi en 2008		Régions périphériques		Régions ressources	
Province Québec :	55 000	Estrie :	2 500	Bas-St-Laurent :	2 000
Montréal :	13 000	Outaouais :	2 500	Gaspésie-Îles	900
Capitale-Nat. :	5 000	Laurentides :	3 500	Abitibi-Témisc. :	1 000
		Laval :	2 000	Côte-Nord :	900
		Chaudière-App. :	3 000	Nord-du-Québec :	900
		Lanaudière :	2 500	Sag.-Lac-St-Jean :	2 500
		Montérégie :	8 000	Mauricie :	2 000
		Centre-du-Qc :	2 000		
Taux de chômage en 2008		Régions périphériques		Régions ressources	
Province Québec :	Modéré	Estrie :	Modéré	Bas-St-Laurent :	Modéré
Montréal :	Modéré	Outaouais :	Élevé	Gaspésie-Îles	Élevé
Capitale-Nat. :	Modéré	Laurentides :	Modéré	Abitibi-Témisc. :	Modéré
		Laval :	Modéré	Côte-Nord :	Élevé
		Chaudière-App. :	Modéré	Nord-du-Québec :	Élevé
		Lanaudière :	Élevé	Sag.-Lac-St-Jean :	Modéré
		Montérégie :	Modéré	Mauricie :	Élevé
		Centre-du-Qc :	Modéré		
Perspectives professionnelles 2009-2013		Régions périphériques		Régions ressources	
Province Québec :	Acceptables	Estrie :	Acceptables	Bas-St-Laurent :	Acceptables
Montréal :	Acceptables	Outaouais :	Acceptables	Gaspésie-Îles	Acceptables
Capitale-Nat. :	Acceptables	Laurentides :	Favorables	Abitibi-Témisc. :	Acceptables
		Laval :	Acceptables	Côte-Nord :	Acceptables
		Chaudière-App. :	Acceptables	Nord-du-Québec :	Acceptables
		Lanaudière :	Acceptables	Sag.-Lac-St-Jean :	Acceptables
		Montérégie :	Acceptables	Mauricie :	Acceptables
		Centre-du-Qc :	Favorables		

Cuisiniers/cuisinières (6242)					
Revenu moyen d'emploi à temps plein en 2005		Régions périphériques		Régions ressources	
Province Québec :	22 000 \$	Estrie :	19 000 \$	Bas-St-Laurent :	22 000 \$
Montréal :	22 000 \$	Outaouais :	22 000 \$	Gaspésie-Îles	21 000 \$
Capitale-Nat. :	24 000 \$	Laurentides :	21 000 \$	Abitibi-Témisc. :	20 000 \$
		Laval :	23 000 \$	Côte-Nord :	23 000 \$
		Chaudière-App. :	22 000 \$	Nord-du-Québec :	23 000 \$
		Lanaudière :	22 000 \$	Sag.-Lac-St-Jean :	19 000 \$
		Montérégie :	22 000 \$	Mauricie :	20 000 \$
		Centre-du-Qc :	19 000 \$		
Salaire horaire médian au Qc :		entre 10,00 \$ et 11,99 \$			



Cuisiniers/cuisinières (6242)**Analyse sommaire**

Comparativement à l'ensemble des professions, cette profession se caractérise par :

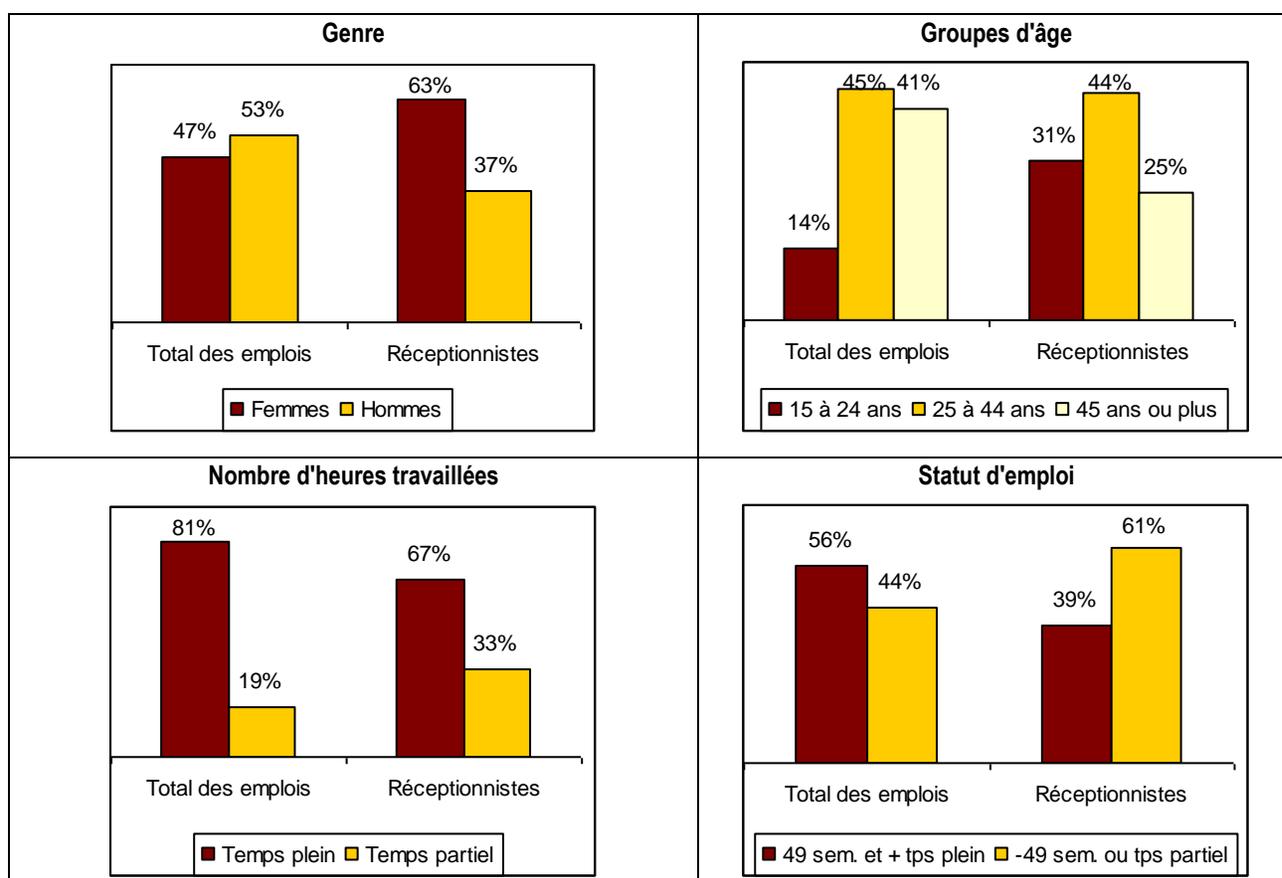
- Une répartition hommes/femmes similaire à la moyenne.
- Une plus faible proportion d'emplois à temps plein (68% c. 81%) et permanents (42% c. 56%).
- Une plus forte proportion de personnes moins de 25 ans (27% c. 14%).
- Un revenu d'emploi annuel moyen à temps plein très inférieur à la moyenne (22 000 \$ c. 35 775 \$), 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/agente 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	89,3%		
Personnes en emploi en 2008	Régions périphériques		Régions ressources
Province Québec : 5 000	Estrie : 150	Bas-St-Laurent : 200	
Montréal : 1 000	Outaouais : 250	Gaspésie-Îles : 100	
Capitale-Nat. : 1 000	Laurentides : 400	Abitibi-Témisc. : 100	
	Laval : 100	Côte-Nord : 100	
	Chaudière-App. : 150	Nord-du-Québec : 100	
	Lanaudière : 150	Sag.-Lac-St-Jean : 150	
	Montérégie : 600	Mauricie : 200	
	Centre-du-Qc : 100		
Taux de chômage en 2008	Régions périphériques		Régions ressources
Province Québec : Modéré	Estrie : Modéré	Bas-St-Laurent : Modéré	
Montréal : Modéré	Outaouais : Modéré	Gaspésie-Îles : Modéré	
Capitale-Nat. : Modéré	Laurentides : Élevé	Abitibi-Témisc. : Modéré	
	Laval : Élevé	Côte-Nord : Élevé	
	Chaudière-App. : Modéré	Nord-du-Québec : Élevé	
	Lanaudière : Élevé	Sag.-Lac-St-Jean : Modéré	
	Montérégie : Élevé	Mauricie : Modéré	
	Centre-du-Qc : Modéré		
Perspectives professionnelles 2009-2013	Régions périphériques		Régions ressources
Province Québec : Acceptables	Estrie : Acceptables	Bas-St-Laurent : Acceptables	
Montréal : Acceptables	Outaouais : Acceptables	Gaspésie-Îles : Acceptables	
Capitale-Nat. : Acceptables	Laurentides : Acceptables	Abitibi-Témisc. : Acceptables	
	Laval : Restreintes	Côte-Nord : Acceptables	
	Chaudière-App. : Acceptables	Nord-du-Québec : Acceptables	
	Lanaudière : Acceptables	Sag.-Lac-St-Jean : Acceptables	
	Montérégie : Acceptables	Mauricie : Acceptables	
	Centre-du-Qc : Acceptables		

Réceptionnistes d'hôtel (6435)					
Revenu moyen d'emploi à temps plein en 2005		Régions périphériques		Régions ressources	
Province Québec :	25 000 \$	Estrie :	28 000 \$	Bas-St-Laurent :	19 000 \$
Montréal :	29 000 \$	Outaouais :	25 000 \$	Gaspésie-Îles	Non publié
Capitale-Nat. :	25 000 \$	Laurentides :	24 000 \$	Abitibi-Témisc. :	23 000 \$
		Laval :	31 000 \$	Côte-Nord :	19 000 \$
		Chaudière-App. :	21 000 \$	Nord-du-Québec :	19 000 \$
		Lanaudière :	19 000 \$	Sag.-Lac-St-Jean :	20 000 \$
		Montérégie :	25 000 \$	Mauricie :	23 000 \$
		Centre-du-Qc :	18 000 \$		
Salaire horaire médian au Qc :		entre 10,00 \$ et 11,99 \$			



Analyse sommaire

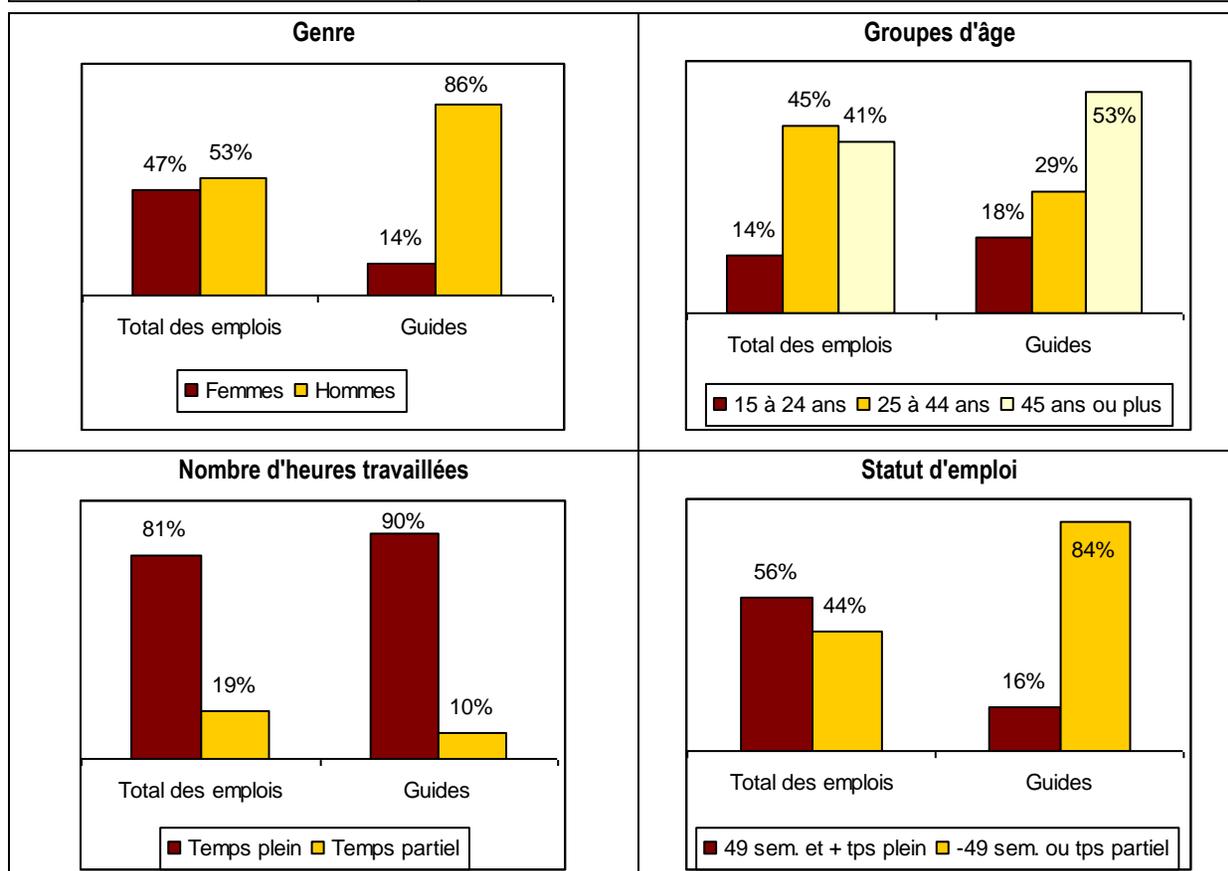
Comparativement à l'ensemble des professions, cette profession se caractérise par :

- Une plus forte proportion de femmes (63% c. 47%).
- Une plus faible proportion d'emplois à temps plein (67% c. 81%) et permanents (39% c. 56%).
- Une plus forte proportion de personnes moins de 25 ans (31% c. 24%) et une plus faible proportion de 45 ans et plus (25% c. 41%).
- Un revenu d'emploi annuel moyen à temps plein inférieur à la moyenne (25 000 \$ c. 35 775 \$), 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.

Guides d'activités récréatives et sportives de plein air (6442)			
Description du poste : Les guides d'activités récréatives et sportives de plein air organisent et dirigent des excursions et des expéditions à l'intention des sportifs, des personnes en quête d'aventure, des touristes ou des clients des centres de villégiature. Ils travaillent pour des entreprises privées et des centres de villégiature ou ils peuvent être travailleurs autonomes.			
Exemples d'appellations d'emploi spécifiques au tourisme : Guide d'escalade (ascensionniste), guide de canotage, guide de chasse et de pêche, guide de descente en eaux vives, guide de pêche, guide de plein air, pilote de ballon.			
% dans le secteur touristique	69,3%		
Personnes en emploi en 2008	Régions périphériques		Régions ressources
Province Québec : 700	Estrie : Moins de 50	Outaouais : 100	Bas-St-Laurent : Moins de 50
Montréal : Moins de 50	Laurentides : Moins de 50	Laval : Moins de 50	Gaspésie-Îles : 50
Capitale-Nat. : 100	Chaudière-App. : Moins de 50	Lanaudière : Moins de 50	Abitibi-Témisc. : 50
	Montréal : Moins de 50	Montérégie : 100	Côte-Nord : Moins de 50
	Centre-du-Qc : Moins de 50		Nord-du-Québec : Moins de 50
			Sag.-Lac-St-Jean : Moins de 50
			Mauricie : Moins de 50
Taux de chômage en 2008	Régions périphériques		Régions ressources
Province Québec : Élevé	Estrie : Non publié	Outaouais : Modéré	Bas-St-Laurent : Non publié
Montréal : Non publié	Laurentides : Non publié	Laval : Non publié	Gaspésie-Îles : Élevé
Capitale-Nat. : Élevé	Chaudière-App. : Non publié	Lanaudière : Non publié	Abitibi-Témisc. : Modéré
	Montréal : Non publié	Montérégie : Non publié	Côte-Nord : Non publié
	Centre-du-Qc : Non publié		Nord-du-Québec : Non publié
			Sag.-Lac-St-Jean : Modéré
			Mauricie : Non publié
Perspectives professionnelles 2009-2013	Régions périphériques		Régions ressources
Province Québec : Acceptables	Estrie : Non publiées	Outaouais : Acceptables	Bas-St-Laurent : Non publiées
Montréal : Non publiées	Laurentides : Non publiées	Laval : Non publiées	Gaspésie-Îles : Acceptables
Capitale-Nat. : Restreintes	Chaudière-App. : Non publiées	Lanaudière : Non publiées	Abitibi-Témisc. : Acceptables
	Montréal : Non publiées	Montérégie : Non publiées	Côte-Nord : Non publiées
	Centre-du-Qc : Non publiées		Nord-du-Québec : Non publiées
			Sag.-Lac-St-Jean : Acceptables
			Mauricie : Non publiées

Guides d'activités récréatives et sportives de plein air (6442)		
Revenu moyen d'emploi à temps plein en 2005	Régions périphériques	Régions ressources
Province Québec : 26 000 \$	Estrie : Non publié Outaouais : 23 000 \$ Laurentides : Non publié Laval : Non publié Chaudière-App.: Non publié Lanaudière : Non publié Montérégie : Non publié Centre-du-Qc : Non publié	Bas-St-Laurent : Non publié Gaspésie-Îles : Non publié Abitibi-Témisc. : Non publié Côte-Nord : Non publié Nord-du-Québec : Non publié Sag.-Lac-St-Jean : Non publié Mauricie : Non publié
Montréal : Non publié		
Capitale-Nat. : Non publié		
Salaire horaire médian au Qc :	Non publié	



Analyse sommaire

Comparativement à l'ensemble des professions, cette profession se caractérise par :

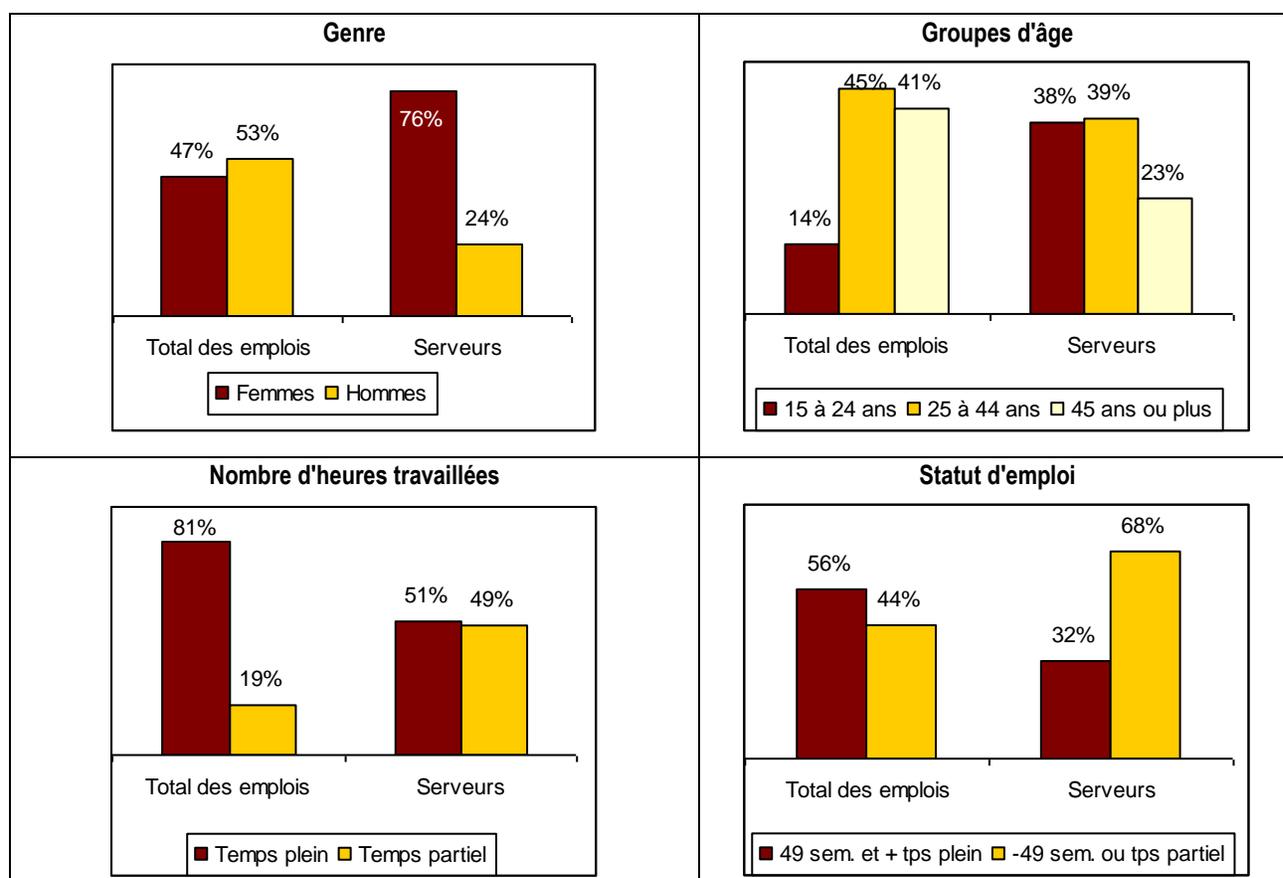
- Une plus forte proportion d'hommes (86% c. 53%).
- Une plus forte proportion d'emplois à temps plein (90% c. 81%), mais peu d'emplois permanents à temps plein (16% c. 56%).
- Une plus forte proportion de personnes de moins de 25 ans (18% c. 14%) ainsi que de personnes de 45 ans et plus (53% c. 41%).
- Un revenu d'emploi annuel moyen à temps plein inférieur à la moyenne (26 000 \$ c. 35 775 \$) s'expliquant par le caractère saisonnier de l'emploi.

L'enquête salariale du CCRHT indique un salaire annuel de base de 12,50 \$ pour les guides d'aventure et de plein air dans le secteur touristique au Québec en 2008.

Formation : connaître un cours d'eau ou un secteur particulier et avoir des aptitudes manifestes dans leur domaine de compétence; détenir les permis exigés; détenir un certificat de premiers soins et de réanimation cardiorespiratoire (RCR) (dans certains cas).

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		88,7%	
Personnes en emploi en 2008		Régions périphériques	
		Régions ressources	
Province Québec :	55 000	Estrie :	2 500
		Outaouais :	2 500
		Laurentides :	4 500
Montréal :	14 000	Laval :	2 000
		Chaudière-App. :	2 500
Capitale-Nat. :	6 000	Lanaudière :	2 500
		Montérégie :	9 000
		Centre-du-Qc :	2 000
		Bas-St-Laurent :	
		1 500	
		Gaspésie-Îles	
		600	
		Abitibi-Témisc. :	
		900	
		Côte-Nord :	
		600	
		Nord-du-Québec :	
		600	
		Sag.-Lac-St-Jean :	
		2 000	
		Mauricie :	
		2 000	
Taux de chômage en 2008		Régions périphériques	
		Régions ressources	
Province Québec :	Élevé	Estrie :	Modéré
		Outaouais :	Modéré
		Laurentides :	Élevé
Montréal :	Élevé	Laval :	Élevé
		Chaudière-App. :	Modéré
Capitale-Nat. :	Modéré	Lanaudière :	Élevé
		Montérégie :	Élevé
		Centre-du-Qc :	Élevé
		Bas-St-Laurent :	
		Modéré	
		Gaspésie-Îles	
		Élevé	
		Abitibi-Témisc. :	
		Modéré	
		Côte-Nord :	
		Élevé	
		Nord-du-Québec :	
		Élevé	
		Sag.-Lac-St-Jean :	
		Modéré	
		Mauricie :	
		Élevé	
Perspectives professionnelles 2009-2013		Régions périphériques	
		Régions ressources	
Province Québec :	Acceptables	Estrie :	Acceptables
		Outaouais :	Acceptables
		Laurentides :	Acceptables
Montréal :	Acceptables	Laval :	Acceptables
		Chaudière-App. :	Favorables
Capitale-Nat. :	Favorables	Lanaudière :	Acceptables
		Montérégie :	Acceptables
		Centre-du-Qc :	Acceptables
		Bas-St-Laurent :	
		Acceptables	
		Gaspésie-Îles	
		Acceptables	
		Abitibi-Témisc. :	
		Acceptables	
		Côte-Nord :	
		Acceptables	
		Nord-du-Québec :	
		Acceptables	
		Sag.-Lac-St-Jean :	
		Acceptables	
		Mauricie :	
		Restreintes	

Serveurs/serveuses d'aliments et de boissons (6453)					
Revenu moyen d'emploi à temps plein en 2005		Régions périphériques		Régions ressources	
Province Québec :	20 000 \$	Estrie :	20 000 \$	Bas-St-Laurent :	19 000 \$
Montréal :	21 000 \$	Outaouais :	21 000 \$	Gaspésie-Îles	19 000 \$
Capitale-Nat. :	22 000 \$	Laurentides :	20 000 \$	Abitibi-Témisc. :	18 000 \$
		Laval :	22 000 \$	Côte-Nord :	20 000 \$
		Chaudière-App.:	20 000 \$	Nord-du-Québec :	20 000 \$
		Lanaudière :	18 000 \$	Sag.-Lac-St-Jean :	19 000 \$
		Montérégie :	20 000 \$	Mauricie :	18 000 \$
		Centre-du-Qc :	17 000 \$		
Salaire horaire médian au Qc :		entre 10,00 \$ et 11,99 \$			



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

Comparativement à l'ensemble des professions, cette profession se caractérise par :

- Une plus forte proportion de femmes (76% c. 47%).
- Une plus faible proportion d'emplois à temps plein (51% c. 81%) et d'emplois permanents et à temps plein (32% c. 56%).
- Une plus forte proportion de personnes de moins de 25 ans (38% c. 14%) et très peu de 45 ans et plus (23% c. 41%).
- Un revenu d'emploi annuel moyen à temps plein inférieur à la moyenne (20 000 \$ c. 35 775 \$).

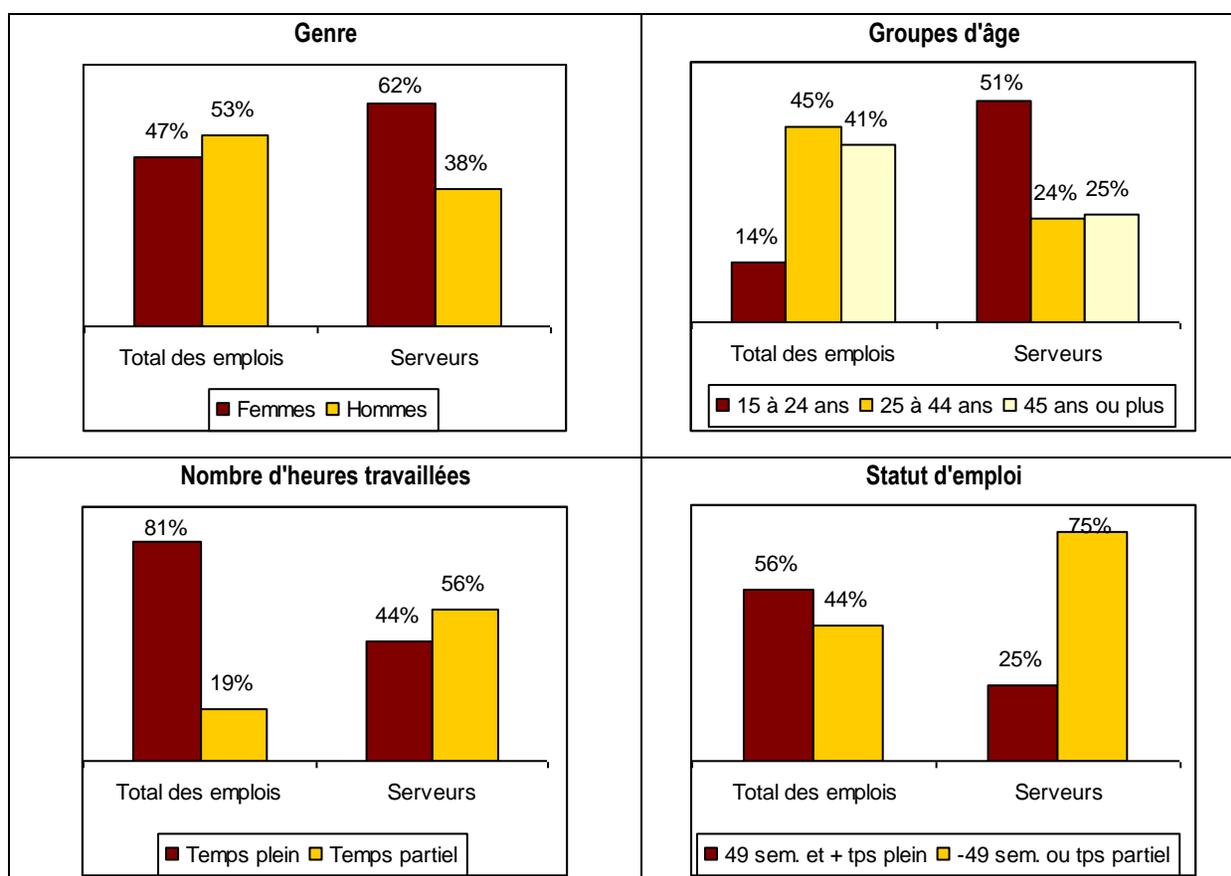
L'enquête salariale du CCRHT indique un salaire annuel de base de 7,90 \$ pour cette profession dans le secteur touristique au Québec en 2008. Le taux horaire moyen s'élève à 8,50 \$ pour les serveurs de banquet.

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		68,4%	
Personnes en emploi en 2008		Régions périphériques	
		Régions ressources	
Province Québec :	66 000	Etrie : 2 500	Bas-St-Laurent : 1 500
		Outaouais : 3 000	Gaspésie-Îles : 700
		Laurentides : 5 000	Abitibi-Témisc. : 1 000
Montréal :	18 000	Laval : 3 000	Côte-Nord : 700
		Chaudière-App. : 3 000	Nord-du-Québec : 700
Capitale-Nat. :	6 000	Lanaudière : 3 500	Sag.-Lac-St-Jean : 2 500
		Montérégie : 11 000	Mauricie : 2 000
		Centre-du-Qc : 2 000	
Taux de chômage en 2008		Régions périphériques	
		Régions ressources	
Province Québec :	Élevé	Etrie : Modéré	Bas-St-Laurent : Élevé
		Outaouais : Élevé	Gaspésie-Îles : Élevé
		Laurentides : Élevé	Abitibi-Témisc. : Élevé
Montréal :	Élevé	Laval : Élevé	Côte-Nord : Élevé
		Chaudière-App. : Modéré	Nord-du-Québec : Élevé
Capitale-Nat. :	Modéré	Lanaudière : Élevé	Sag.-Lac-St-Jean : Élevé
		Montérégie : Élevé	Mauricie : Élevé
		Centre-du-Qc : Élevé	
Perspectives professionnelles 2009-2013		Régions périphériques	
		Régions ressources	
Province Québec :	Acceptables	Etrie : Acceptables	Bas-St-Laurent : Acceptables
		Outaouais : Restreintes	Gaspésie-Îles : Acceptables
		Laurentides : Acceptables	Abitibi-Témisc. : Acceptables
Montréal :	Acceptables	Laval : Acceptables	Côte-Nord : Acceptables
		Chaudière-App. : Favorables	Nord-du-Québec : Acceptables
Capitale-Nat. :	Favorables	Lanaudière : Acceptables	Sag.-Lac-St-Jean : Acceptables
		Montérégie : Acceptables	Mauricie : Restreintes
		Centre-du-Qc : Acceptables	

Serveurs/serveuses au comptoir, aides de cuisine et personnel assimilé (6641)					
Revenu moyen d'emploi à temps plein en 2005		Régions périphériques		Régions ressources	
Province Québec :	20 000 \$	Etrie :	19 000 \$	Bas-St-Laurent :	19 000 \$
Montréal :	20 000 \$	Outaouais :	22 000 \$	Gaspésie-Îles	19 000 \$
Capitale-Nat. :	20 000 \$	Laurentides :	21 000 \$	Abitibi-Témisc. :	14 000 \$
		Laval :	23 000 \$	Côte-Nord :	18 000 \$
		Chaudière-App. :	20 000 \$	Nord-du-Québec :	18 000 \$
		Lanaudière :	20 000 \$	Sag.-Lac-St-Jean :	20 000 \$
		Montréal :	20 000 \$	Mauricie :	17 000 \$
		Centre-du-Qc :	18 000 \$		
Salaire horaire médian au Qc :		moins de 10,00 \$			



Analyse sommaire

Comparativement à l'ensemble des professions, cette profession se caractérise par :

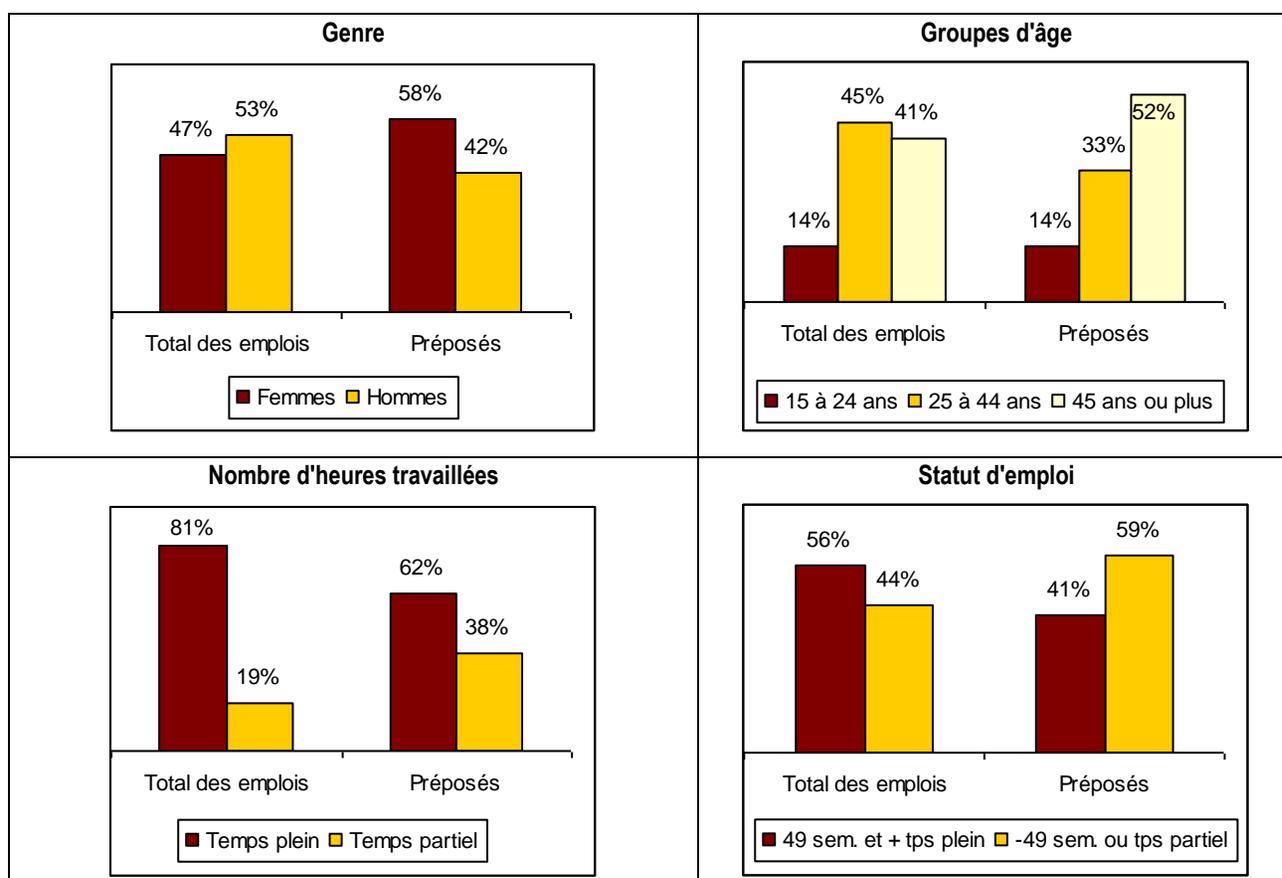
- Une plus forte proportion de femmes (62% c. 47%).
- Une majorité d'emplois à temps partiel (56% c. 19%) et peu d'emplois permanents et à temps plein (25% c. 56%).
- Une forte proportion de personnes de moins de 25 ans (51% c. 14%).
- Un revenu d'emploi annuel moyen à temps plein inférieur à la moyenne (20 000 \$ c. 35 775 \$).

Formation : quelques années d'études secondaires sont habituellement 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		18,9%	
Personnes en emploi en 2008		Régions périphériques	
Province Québec :	62 000	Estrie :	2 500
Montréal :	15 000	Outaouais :	3 500
Capitale-Nat. :	7 000	Laurentides :	4 000
		Laval :	2 500
		Chaudière-App. :	3 500
		Lanaudière :	3 500
		Montérégie :	9 000
		Centre-du-Qc :	2 000
Taux de chômage en 2008		Régions périphériques	
Province Québec :	Modéré	Estrie :	Modéré
Montréal :	Modéré	Outaouais :	Modéré
Capitale-Nat. :	Modéré	Laurentides :	Élevé
		Laval :	Modéré
		Chaudière-App. :	Modéré
		Lanaudière :	Modéré
		Montérégie :	Modéré
		Centre-du-Qc :	Modéré
Perspectives professionnelles 2009-2013		Régions périphériques	
Province Québec :	Acceptables	Estrie :	Acceptables
Montréal :	Acceptables	Outaouais :	Acceptables
Capitale-Nat. :	Acceptables	Laurentides :	Acceptables
		Laval :	Acceptables
		Chaudière-App. :	Acceptables
		Lanaudière :	Acceptables
		Montérégie :	Acceptables
		Centre-du-Qc :	Acceptables
		Régions ressources	
		Bas-St-Laurent :	2 000
		Gaspésie-Îles	1 000
		Abitibi-Témisc. :	1 500
		Côte-Nord :	1 000
		Nord-du-Québec :	1 000
		Sag.-Lac-St-Jean :	2 000
		Mauricie :	2 500
		Bas-St-Laurent :	Modéré
		Gaspésie-Îles	Élevé
		Abitibi-Témisc. :	Faible
		Côte-Nord :	Élevé
		Nord-du-Québec :	Élevé
		Sag.-Lac-St-Jean :	Modéré
		Mauricie :	xx
			Modéré

Préposés/préposées à l'entretien ménager et au nettoyage – travaux légers (6661)					
Revenu moyen d'emploi à temps plein en 2005		Régions périphériques		Régions ressources	
Province Québec :	25 000 \$	Estrie :	25 000 \$	Bas-St-Laurent :	22 000 \$
Montréal :	25 000 \$	Outaouais :	24 000 \$	Gaspésie-Îles	22 000 \$
Capitale-Nat. :	25 000 \$	Laurentides :	24 000 \$	Abitibi-Témisc. :	23 000 \$
		Laval :	27 000 \$	Côte-Nord :	32 000 \$
		Chaudière-App. :	23 000 \$	Nord-du-Québec :	32 000 \$
		Lanaudière :	25 000 \$	Sag.-Lac-St-Jean :	27 000 \$
		Montérégie :	25 000 \$	Mauricie :	25 000 \$
		Centre-du-Qc :	25 000 \$		
Salaire horaire médian au Qc :		entre 12,00 \$ et 13,99 \$			



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

Comparativement à l'ensemble des professions, cette profession se caractérise par :

- Une plus forte proportion de femmes (58% c. 47%).
- Une proportion relativement forte d'emplois à temps partiel (38% c. 19%) et moins d'emplois permanents et à temps plein (41% c. 56%).
- Une forte proportion de personnes de 45 ans et plus (52% c. 41%).
- Un revenu d'emploi annuel moyen à temps plein inférieur à la moyenne (25 000 \$ c. 35 775 \$).

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.

CHAPITRE 9

GRANDS CONSTATS DE L'ANALYSE DIAGNOSTIQUE ET PISTES D'ACTION

9. GRANDS CONSTATS DE L'ANALYSE DIAGNOSTIQUE ET PISTES D'ACTION

9.1 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 donc par (chapitre 2):

- un grand nombre d'entreprises (près de 25 000), principalement regroupées au sein du sous-secteur de la restauration (62%), bien que l'on note des différences importantes dans le poids des différents secteurs selon les régions. Ce nombre important d'entreprises constitue un bassin d'employeurs considérable, mais crée par ailleurs un défi au niveau de la diffusion de l'information concernant la gestion des ressources humaines (outils, formations, procédures, etc.);
- 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;
- un poids important en termes de ressources humaines (9% des emplois du Québec);
- sa contribution importante aux exportations québécoises (7^e produit d'exportation);
- une activité connaissant, ces dernières années, une faible croissance attribuable notamment à la hausse du dollar, au ralentissement de l'économie mondiale et au développement de nouvelles destinations. Toutefois, ceci ne semble pas avoir eu de répercussion sur l'emploi;
- une répartition géographique dans l'ensemble des régions avec un poids important des régions périphériques (46% des entreprises).

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

- leur présence dans l'ensemble des régions du Québec;
- à l'image de la structure industrielle québécoise, un grand nombre d'entreprises de petite taille, bien que l'on observe aussi, dans certains sous-secteurs, la présence de plusieurs très grandes entreprises (hébergement, transport);
- 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) :

- des emplois concentrés dans les régions périphériques (50%) et les deux régions urbaines (38%), ainsi que dans le sous-secteur de la restauration (54%);
- l'emploi salarié très généralisé (et le travail autonome, rare);
- le poids considérable du temps partiel (42% contre 21% pour l'ensemble des industries);

- la part importante des emplois saisonniers notamment durant l'été (plus de 20% des emplois);
- un faible taux de syndicalisation (12% contre 39% pour l'ensemble de la province), concentré dans le sous-secteur de l'hébergement;
- le faible niveau de qualification : en tourisme, 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%), mais très variable selon les sous-secteurs : plus important dans l'hébergement et les loisirs et divertissements et très faible dans les transports.

Concernant les **emplois**, les entreprises 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 (emplois souvent précaires, à temps partiel ou saisonnier, et mal rémunérés), 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 (29% c. 59%) (chapitre 5).

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

- le poids légèrement plus important des femmes, avec cependant des nuances importantes selon les sous-secteurs, les régions et les fonctions de travail;
- 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 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.

9.2 PISTES D'ACTION

À la lumière de ce portrait et de ces constats, plusieurs pistes d'action peuvent être envisagées par le CQRHT pour continuer son action dans le développement de la main-d'œuvre en tourisme.

Information

En premier lieu, le CQRHT a un rôle important de diffuseur et catalyseur d'information sur la main-d'œuvre du secteur touristique.

Ce diagnostic repose en grande partie sur les données du recensement de Statistique Canada qui sont disponibles tous les quatre ans et ne peuvent donc pas être rapidement mises à jour. Cependant, plusieurs autres organismes diffusent annuellement ou trimestriellement des informations portant sur l'industrie touristique ou sa main-d'œuvre qui sont pertinentes à suivre pour avoir une bonne compréhension de l'évolution de l'industrie et identifier certaines problématiques à travailler, le cas échéant.

Ainsi, l'inventaire des sources de données (annexe séparée) a permis d'identifier plusieurs indicateurs à suivre sur une base régulière afin de tenir l'industrie et ses partenaires informés de l'évolution du secteur, notamment en ce qui concerne :

- le nombre d'unités d'hébergement occupées;
- le nombre visiteurs (par région, évolution, perspectives);
- les dépenses touristiques (par région, évolution, perspectives);
- le nombre d'employés permanents, saisonniers (hébergement et restauration);
- l'évolution de l'emploi en hébergement et restauration;
- le taux de roulement dans le secteur de l'hébergement et la restauration;
- les données sur les salaires (sur une sélection de postes);
- le taux en emploi des diplômés en tourisme (ASP/DEP, DEC, bacc.);

- les perspectives des professions sur un horizon de 4 ans, par poste – pour certaines professions clés;
- les postes vacants dans les entreprises de l'hébergement et la restauration;
- les problèmes de main-d'œuvre : % d'entreprises touristiques pour qui les problèmes de main-d'œuvre sont considérés comme un obstacle de taille;
- les difficultés de gestion des ressources humaines: % d'entreprises touristiques qui rencontrent certains défis (niveau canadien uniquement, valider la possibilité d'une extraction pour le Québec);
- l'inscription en formation en tourisme (secondaire et collégial);
- la délivrance de diplômes en tourisme (formation professionnelle ou DEC Alimentation et tourisme).

Recommandation : pour ces indicateurs, comme pour d'autres sélectionnés par la suite en fonction des besoins et des informations disponibles, le CQRHT doit donc effectuer une veille régulière et suivre leur évolution de façon systématique et rapprochée afin de jouer un rôle clé dans la diffusion de l'information sur la main-d'œuvre de l'industrie.

Sensibilisation

Le CQRHT doit s'assurer que l'information permettant une vision claire et commune du secteur soit véhiculée, afin de contribuer à la valorisation du secteur et de sa contribution à l'économie.

En particulier, le diagnostic met en lumière certaines données qui établissent un portrait juste du secteur, comme, par exemple :

- le nombre important de travailleurs à temps plein (180 815 travailleurs à temps plein et permanents, soit 52,2% de l'emploi total en tourisme);
- le taux de chômage, qui se situe à un niveau moyen (7,2% contre 7,0% pour l'ensemble des industries);
- la pénurie importante d'emplois à venir (55 000 emplois vacants par an en 2025);
- le faible nombre de postes vacants sur une longue durée (0,7% des emplois dans le secteur de l'hébergement et la restauration contre 0,8% pour la moyenne des industries);
- etc.

Il est important de faire connaître ces informations qui établissent avec précision le portrait du secteur et qui vont parfois à l'encontre de certaines perceptions erronées.

Recommandation : le CQRHT doit exploiter ces informations dans le discours auprès de l'industrie, mais également auprès des intervenants socioéconomiques et politiques afin de faire évoluer l'image du secteur et faire reconnaître sa contribution à l'économie. Il doit sensibiliser l'industrie et ses leaders à faire de même.

Mobilisation

Informé le secteur et ses partenaires nécessite cependant que des données pertinentes et utiles sur la main-d'œuvre du secteur soient collectées. Or, si l'inventaire a permis d'identifier des indicateurs à suivre, il existe encore certaines lacunes dans l'information sur le marché du travail de l'industrie touristique (p. ex. : régularité de la diffusion des données, capacité à obtenir des détails par sous-secteur, etc.) qui pourraient être comblées par une plus grande implication des responsables des enquêtes touristiques et des entreprises.

À ce titre, le CQRHT a un rôle actif de mobilisation à jouer :

- d'une part, pour travailler avec les responsables des enquêtes sur l'industrie afin que des questions clés sur la main-d'œuvre et les problématiques de main-d'œuvre soient ajoutées aux enquêtes touristiques;
- d'autre part, pour sensibiliser les entreprises du secteur à l'importance de documenter de manière fiable et régulière certains indicateurs, tels que le taux de roulement.

Recommandation : le CQRHT doit sensibiliser, mobiliser et soutenir les partenaires et les acteurs de l'industrie dans la production d'indicateurs utiles pour la compréhension de la réalité et de l'évolution de la main-d'œuvre touristique.

Main-d'œuvre

La main-d'œuvre de l'industrie touristique est composée en grande partie de jeunes de 15 à 24 ans. Or ce bassin va subir une forte diminution au cours des prochaines années, ce qui va contribuer de manière importante à la pénurie de travailleurs envisagée en tourisme.

Par ailleurs, malgré le poids de la main-d'œuvre jeune, on note un accroissement important de la part des employés de 55 ans et plus (+50% en 10 ans).

Du point de vue de sa main-d'œuvre, l'industrie touristique est donc confrontée à un triple défi :

- la diminution démographique de son principal bassin de main-d'œuvre;
- le vieillissement de la main-d'œuvre;
- et des perspectives de pénurie.

Un virage doit donc être entrepris par les entreprises afin de bien gérer cette évolution, qui implique des adaptations majeures dans la gestion des entreprises et des ressources humaines :

- recours à une main-d'œuvre âgée comme travailleurs saisonniers;
- gestion de la diversité en termes d'origine ethnique, de générations, de compétences;
- compétence requise de la part des gestionnaires pour gérer des salariés plus âgés;
- offre de formations d'appoint;

- soutien à la recherche et développement et à l'innovation pour développer l'automatisation de certaines tâches;
- amélioration de la qualité des emplois de manière à accroître leur attractivité;
- etc.

Recommandation : Le CQRHT doit accompagner l'industrie dans la recherche de solutions à ces défis.

ANNEXE 1

BIBLIOGRAPHIE

ANNEXE 1 : BIBLIOGRAPHIE

CETECH, Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec, automne 2008.

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

CCRHT, l'Avenir du secteur du tourisme au Canada : reprise économique et retour des pénuries de main-d'œuvre, 2009

CQRHT, Sondage auprès des établissements hôteliers du Grand-Montréal afin de dresser les besoins en main-d'œuvre pour le poste de préposé à l'entretien ménager, 2009

CQRHT, Sondage auprès des établissements hôteliers de la grande région de Québec afin de dresser les besoins en main-d'œuvre pour le poste de préposé à l'entretien ménager, 2010

CQRHT, Sondage auprès des établissements hôteliers dans les régions périphériques et ressources afin de dresser les besoins en main-d'œuvre pour le poste de préposé à l'entretien ménager, 2010

CQRHT, Diagnostic des ressources humaines en tourisme, Horizon 2004-2009, Octobre 2004

Emploi-Québec, Information sur le marché du travail - <http://imt.emploi.quebec.net>

Institut de la Statistique du Québec, Québec

Organisation mondiale du tourisme, Faits saillants du tourisme, édition 2009

Statistique Canada. Tableau 282-0078 : Enquête sur la population active (EPA), CANSIM (base de données). Site consulté le 8 mars 2010

Statistique Canada, Recensement 2006

Statistique Canada, Enquête sur la population active (2008)

Tourisme Québec, La balance touristique internationale du Québec en 2008.

Tourisme Québec, Le tourisme en chiffres, édition 2009.

ANNEXE 2

Liste des codes CNP rattachés au tourisme

ANNEXE 2 : LISTE DES CODES CNP RATTACHÉS AU TOURISME

0012 Cadres supérieurs administration publique
0013 Cadres supérieurs services financiers, communications et autres services aux entreprises
0015 Cadres supérieurs commerce radio-télédiffusion et autres services n.c.a.
0016 Cadres supérieurs production de biens, services d'utilité publique, transport et construction
0111 Directeurs financiers
0112 Directeurs des ressources humaines
0113 Directeurs des achats
0114 Directeurs d'autres services administratifs
0511 Directeurs de bibliothèque, d'archives, de musée et de galerie d'art
0512 Directeurs édition, cinéma, radio-télédiffusion et arts de la scène
0513 Directeurs de programmes et de services de sports et loisirs
0611 Directeurs des ventes, du marketing et de la publicité
0631 Directeurs de la restauration et des services d'alimentation
0632 Directeurs de services d'hébergement
0651 Directeurs d'autres services
0713 Directeurs des transports
0721 Directeurs de l'exploitation et de l'entretien d'immeubles
1111 Vérificateurs et comptables
1121 Spécialistes des ressources humaines
1122 Professionnels des services aux entreprises de gestion
1211 Superviseurs de commis de bureau et de soutien administratif
1212 Superviseurs de commis de finance et d'assurance
1213 Superviseurs de commis de bibliothèque, de correspondanciers et d'autres commis à l'information
1215 Superviseurs de commis à la transcription, à la distribution et aux horaires
1221 Agents d'administration
1222 Adjoints de direction
1223 Agents du personnel et recruteurs
1225 Agents aux achats
1226 Planificateurs de congrès et d'événements
1231 Teneurs de livres
1241 Secrétaires (sauf domaines juridique et médical)
1411 Commis de bureau généraux
1413 Commis au classement et à la gestion des documents
1414 Réceptionnistes et standardistes

1422 Commis à la saisie des données
1424 Téléphonistes
1431 Commis à la comptabilité et personnel assimilé
1432 Commis à la paye
1441 Commis de soutien administratif
1442 Commis des services du personnel
1453 Commis aux services à la clientèle, commis à l'information et personnel assimilé
2121 Biologistes et spécialistes de sciences connexes
2122 Professionnels des sciences forestières
2123 Agronomes, conseillers et spécialistes en agriculture
2171 Analystes et consultants en informatique
2172 Analystes de bases de données et administrateurs de données
2174 Programmeurs et développeurs en médias interactifs
2221 Technologues et techniciens en biologie
2223 Technologues et techniciens en sciences forestières
2224 Techniciens du milieu naturel et de la pêche
2225 Techniciens et spécialistes de l'aménagement paysager et de l'horticulture
2271 Pilotes, navigateurs et instructeurs de pilotage du transport aérien
2272 Spécialistes du contrôle de la circulation aérienne et personnel assimilé
2273 Officiers de pont du transport par voies navigables
2274 Officiers mécaniciens du transport par voies navigables
2275 Contrôleurs de la circulation ferroviaire et régulateurs de la circulation maritime
2281 Opérateurs en informatique, opérateurs réseau et techniciens Web
2282 Agents de soutien aux utilisateurs
3213 Technologues et techniciens en santé animale
3235 Autre personnel technique en thérapie et en diagnostic
4131 Enseignants au niveau collégial et dans les écoles de formation professionnelle
4163 Agents de développement économique, chercheurs et experts-conseils en marketing
4167 Superviseurs et experts-conseils en programmes de sports, de loisirs et de conditionnement physique
4212 Travailleurs des services communautaires et sociaux
4216 Autres instructeurs
5112 Restaurateurs et conservateurs
5124 Professionnels des relations publiques et des communications

5212 Personnel technique des musées et des galeries d'art
5254 animateurs et responsables de programmes de sports et de loisirs
6212 Superviseurs des services alimentaires
6213 Gouvernants principaux d'hôtel ou d'établissement
6214 Surveillants du blanchissage et du nettoyage à sec
6215 Surveillants des services de nettoyage
6216 Surveillants des autres services
6241 Chefs
6242 Cuisiniers
6251 Bouchers et coupeurs de viande, commerce de gros ou de détail
6252 Boulangers-pâtisseries
6431 Conseillers en voyages
6432 Commissaires et agents de bord
6433 Agents à la billetterie et aux services aériens
6434 Agents à la billetterie et représentants du service en matière de fret et personnel assimilé (sauf transport aérien)
6435 Réceptionnistes d'hôtel
6441 Guides touristiques et guides itinérants
6442 Guides d'activités récréatives et sportives de plein air
6443 Personnel préposé au jeu dans les casinos
6451 Maîtres d'hôtel et hôtes
6452 Barmen
6453 Serveurs d'aliments et de boissons
646 Personnel des services de protection
6471 Aides familiaux, aides de maintien à domicile et personnel assimilé
6472 Aides-enseignants aux niveaux primaire et secondaire
6474 Gardiens d'enfants, gouvernants et aides aux parents
6481 Conseillers imagistes, conseillers mondains et autres conseillers en soins personnalisés
6482 Esthéticiens, électrolystes et personnel assimilé
6483 Soigneurs d'animaux et travailleurs en soins des animaux
6611 Caissiers
6621 Préposés de stations-service
6641 Serveurs/serveuses au comptoir, aides de cuisine et personnel assimilé dans les services alimentaires
6651 Gardiens de sécurité et personnel assimilé

6661 Préposés à l'entretien ménager et au nettoyage, travaux légers
6663 Concierges et concierges d'immeubles
6671 Opérateurs et préposés aux sports, aux loisirs et dans les parcs d'attractions
6672 Autres préposés en hébergement et en voyage
6681 Personnel de blanchisseries et d'établissements de nettoyage à sec
6683 Autre personnel élémentaire de services personnels
721 Entrepreneurs/entrepreneuses et contremaîtres/contremaîtresses du personnel des métiers et du personnel assimilé
7241 Électriciens (sauf électriciens industriels et de réseaux électriques)
7351 Mécaniciens de machines fixes et opérateurs de machines auxiliaires
7361 Mécaniciens de locomotive et de cour de triage
7362 Chefs de train et serre-freins
7412 Conducteurs d'autobus et opérateurs de métro et d'autre matériel de transport en commun
7413 Chauffeurs de taxis, chauffeurs de limousines et chauffeurs
7414 Chauffeurs-livreurs services de livraison et de messagerie
7431 Mécaniciens de gare de triage du transport ferroviaire
7432 Ouvriers à l'entretien de la voie ferrée
7433 Matelots de pont du transport par voies navigables
7435 Personnel des écluses et des bacs à câble
7436 Propriétaires-exploitants de bateaux à moteur
7437 Agents de piste dans le transport aérien
744 Personnel d'installation, de réparation et d'entretien
8256 Surveillants de l'aménagement paysager et de l'horticulture
8432 Ouvriers de pépinières et de serres
8441 Matelots de pont de bateaux de pêche
8442 Chasseurs et trappeurs
8612 Manœuvres en aménagement paysager et en entretien des terrains

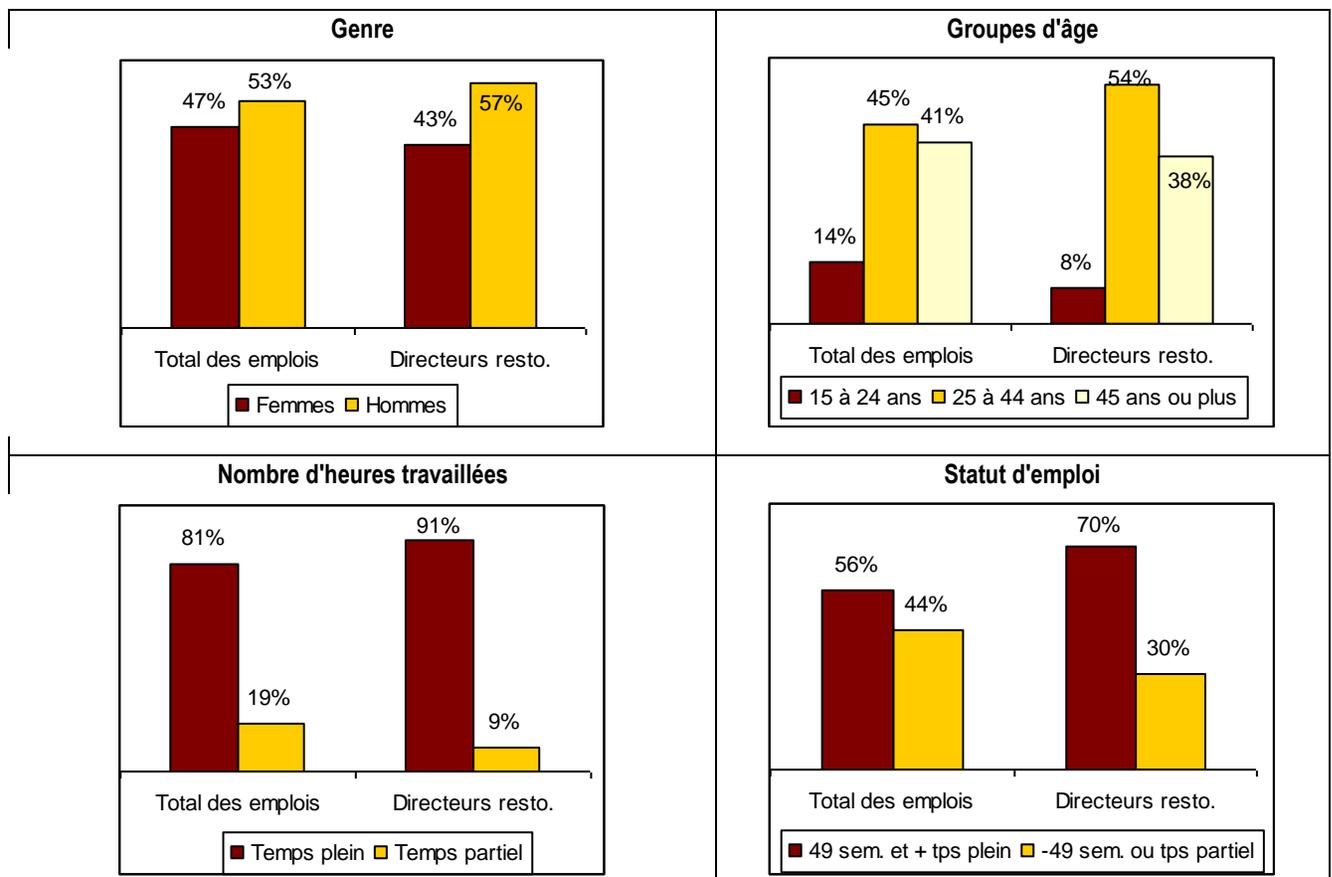
ANNEXE 3

FICHES PROFIL DE 14 FONCTIONS CIBLES EN TOURISME

ANNEXE 3 : FICHES PROFIL DE 14 FONCTIONS CIBLES EN TOURISME

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	92,3%		
Personnes en emploi en 2008	Régions périphériques		Régions ressources
Province Québec : 21 000	Estrie : 700	Bas-St-Laurent : 450	
	Outaouais : 800	Gaspésie-Îles : 150	
	Laurentides : 1 500	Abitibi-Témisc. : 300	
Montréal : 7 000	Laval : 1 000	Côte-Nord : 250	
	Chaudière-App. : 800	Nord-du-Québec : 250	
Capitale-Nat. : 2 000	Lanaudière : 800	Sag.-Lac-St-Jean : 600	
	Montérégie : 3 500	Mauricie : 700	
	Centre-du-Qc : 500		
Taux de chômage en 2008	Régions périphériques		Régions ressources
Province Québec : Modéré	Estrie : Faible	Bas-St-Laurent : Modéré	
	Outaouais : Modéré	Gaspésie-Îles : Modéré	
	Laurentides : Faible	Abitibi-Témisc. : Faible	
Montréal : Modéré	Laval : Modéré	Côte-Nord : Modéré	
	Chaudière-App. : Faible	Nord-du-Québec : Modéré	
Capitale-Nat. : Faible	Lanaudière : Faible	Sag.-Lac-St-Jean : Modéré	
	Montérégie : Modéré	Mauricie : Faible	
	Centre-du-Qc : Modéré		
Perspectives professionnelles 2009-2013	Régions périphériques		Régions ressources
Province Québec : Acceptables	Estrie : Favorables	Bas-St-Laurent : Acceptables	
	Outaouais : Acceptables	Gaspésie-Îles : Acceptables	
	Laurentides : Favorables	Abitibi-Témisc. : Acceptables	
Montréal : Acceptables	Laval : Acceptables	Côte-Nord : Favorables	
	Chaudière-App. : Favorables	Nord-du-Québec : Acceptables	
Capitale-Nat. : Favorables	Lanaudière : Favorables	Sag.-Lac-St-Jean : Acceptables	
	Montérégie : Acceptables	Mauricie : Acceptables	
	Centre-du-Qc : Acceptables		

Directeurs/directrices de la restauration et des services d'alimentation (0631)					
Revenu moyen d'emploi à temps plein en 2005		Régions périphériques		Régions ressources	
Province Québec :	30 000 \$	Estrie :	30 000 \$	Bas-St-Laurent :	24 000 \$
Montréal :	29 000 \$	Outaouais :	31 000 \$	Gaspésie-Îles	34 000 \$
Capitale-Nat. :	33 000 \$	Laurentides :	32 000 \$	Abitibi-Témisc. :	24 000 \$
		Laval :	32 000 \$	Côte-Nord :	43 000 \$
		Chaudière-App. :	29 000 \$	Nord-du-Québec :	43 000 \$
		Lanaudière :	29 000 \$	Sag.-Lac-St-Jean :	23 000 \$
		Montérégie :	31 000 \$	Mauricie :	27 000 \$
		Centre-du-Qc :	21 000 \$		
Salaire horaire médian au Qc :		entre 14,00 \$ et 15,99 \$			



Analyse sommaire

Comparativement à l'ensemble des professions, cette profession se caractérise par :

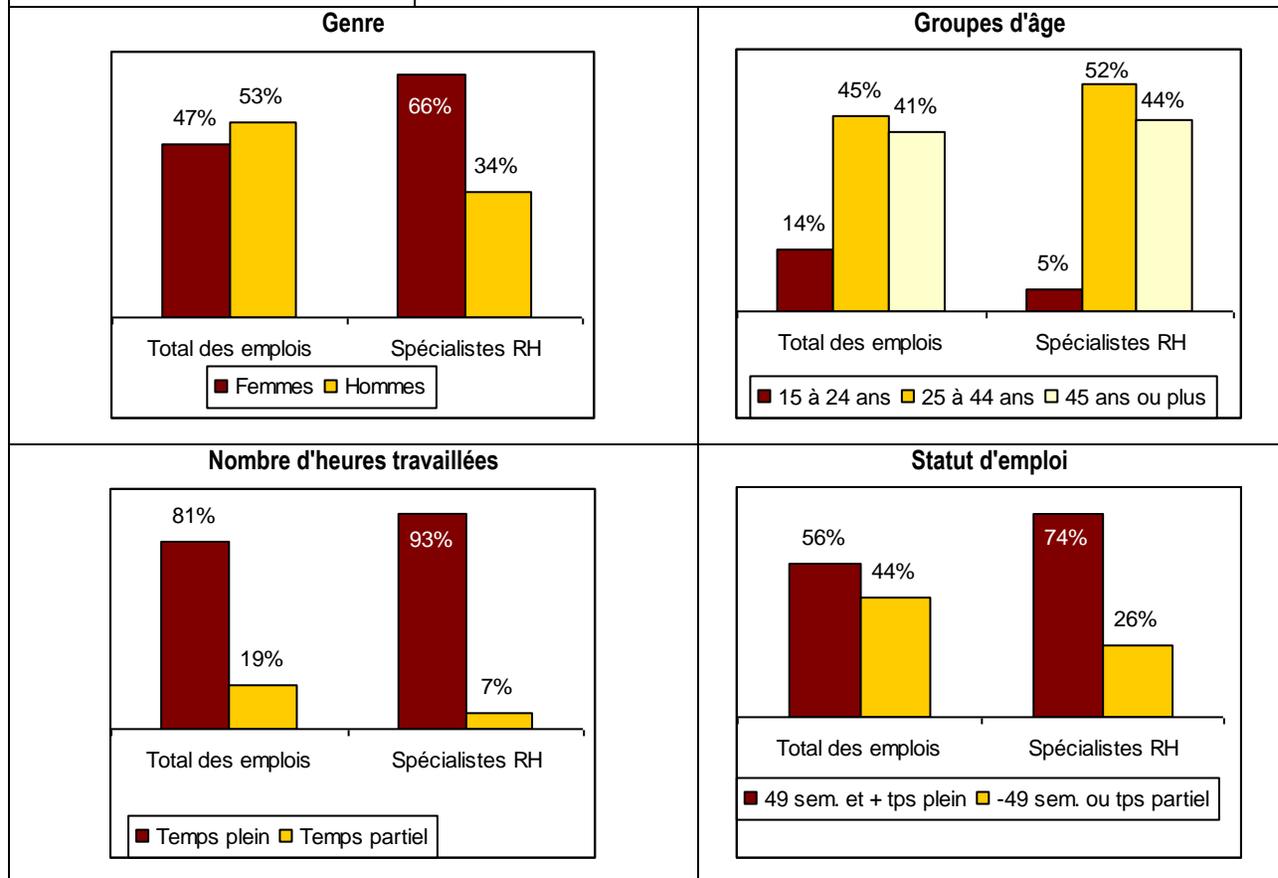
- Une plus forte proportion d'hommes (57% c. 53%).
- Une plus forte proportion d'emplois à temps plein (91% c. 81%) et permanents (70% c. 56%).
- Un revenu d'emploi annuel moyen à temps plein inférieur à la moyenne (30 000 \$ c. 35 775 \$), pour des emplois exigeant pourtant responsabilités et expérience (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.

Spécialistes des ressources humaines (1121)			
Description du poste : Les spécialistes des ressources humaines élaborent, appliquent et évaluent les politiques, les programmes et les procédures en matière de ressources humaines et de relations de travail et renseignent les cadres et les employés sur les questions relatives au personnel. Les spécialistes des ressources humaines travaillent partout dans les secteurs privé et public ou ils peuvent être travailleurs autonomes.			
Exemples d'appellations d'emploi spécifiques au tourisme : Agent/agente de la gestion du personnel, agent/agente des relations avec les employés, agent/agente des relations du travail, conseiller/conseillère en gestion des ressources humaines, coordonnateur/ coordonnatrice des relations avec les employés.			
% dans le secteur touristique		3,5%	
Personnes en emploi en 2008		Régions périphériques	
Province Québec :	15 000	Estrie :	450
Montréal :	4 000	Outaouais :	2 000
Capitale-Nat. :	2 000	Laurentides :	700
		Laval :	1 000
		Chaudière-App. :	600
		Lanaudière :	700
		Montérégie :	2 000
		Centre-du-Qc :	150
		Régions ressources	
		Bas-St-Laurent :	150
		Gaspésie-Îles	50
		Abitibi-Témisc. :	150
		Côte-Nord :	150
		Nord-du-Québec :	150
		Sag.-Lac-St-Jean :	350
		Mauricie :	300
Taux de chômage en 2008		Régions périphériques	
Province Québec :	Faible	Estrie :	Faible
Montréal :	Faible	Outaouais :	Faible
Capitale-Nat. :	Faible	Laurentides :	Faible
		Laval :	Faible
		Chaudière-App. :	Faible
		Lanaudière :	Faible
		Montérégie :	Faible
		Centre-du-Qc :	Faible
		Régions ressources	
		Bas-St-Laurent :	Faible
		Gaspésie-Îles	Faible
		Abitibi-Témisc. :	Faible
		Côte-Nord :	Faible
		Nord-du-Québec :	Faible
		Sag.-Lac-St-Jean :	Faible
		Mauricie :	Faible
Perspectives professionnelles 2009-2013		Régions périphériques	
Province Québec :	Favorables	Estrie :	Favorables
Montréal :	Favorables	Outaouais :	Favorables
Capitale-Nat. :	Favorables	Laurentides :	Favorables
		Laval :	Acceptables
		Chaudière-App. :	Favorables
		Lanaudière :	Favorables
		Montérégie :	Favorables
		Centre-du-Qc :	Favorables
		Régions ressources	
		Bas-St-Laurent :	Favorables
		Gaspésie-Îles	Favorables
		Abitibi-Témisc. :	Favorables
		Côte-Nord :	Favorables
		Nord-du-Québec :	Favorables
		Sag.-Lac-St-Jean :	Favorables
		Mauricie :	Favorables

Spécialistes des ressources humaines (1121)					
Revenu moyen d'emploi à temps plein en 2005		Régions périphériques		Régions ressources	
Province Québec :	62 000 \$	Estrie :	53 000 \$	Bas-St-Laurent :	56 000 \$
Montréal :	70 000 \$	Outaouais :	63 000 \$	Gaspésie-Îles	61 000 \$
Capitale-Nat. :	60 000 \$	Laurentides :	56 000 \$	Abitibi-Témisc. :	70 000 \$
		Laval :	59 000 \$	Côte-Nord :	60 000 \$
		Chaudière-App. :	52 000 \$	Nord-du-Québec :	60 000 \$
		Lanaudière :	55 000 \$	Sag.-Lac-St-Jean :	61 000 \$
		Montérégie :	60 000 \$	Mauricie :	59 000 \$
		Centre-du-Qc :	49 000 \$		

Salaire horaire médian au Qc : entre 28,00 \$ et 29,99 \$



Analyse sommaire

Comparativement à l'ensemble des professions, cette profession se caractérise par :

- Une plus forte proportion de femmes (66% c. 47%).
- Une quasi-totalité d'emplois à temps plein (93%) et une forte proportion d'emplois permanents (74% c. 56%).
- Une forte proportion de 25-44 ans (52% c. 45%) pouvant s'expliquer par le niveau hiérarchique du poste, et une plus faible proportion de 15-24 ans (5% c. 14%).
- Un revenu d'emploi annuel moyen à temps plein supérieur à la moyenne (62 000 \$ c. 35 775 \$).

Concernant la formation, un diplôme d'études universitaires ou collégiales dans un domaine relié à la gestion du personnel, tel que l'administration des affaires, les relations industrielles, le commerce ou la psychologie ou une formation acquise dans le cadre d'un programme de perfectionnement professionnel en gestion du personnel est exigé. De l'expérience dans un poste de soutien ou dans un poste administratif relié à la gestion du personnel peut être exigée.

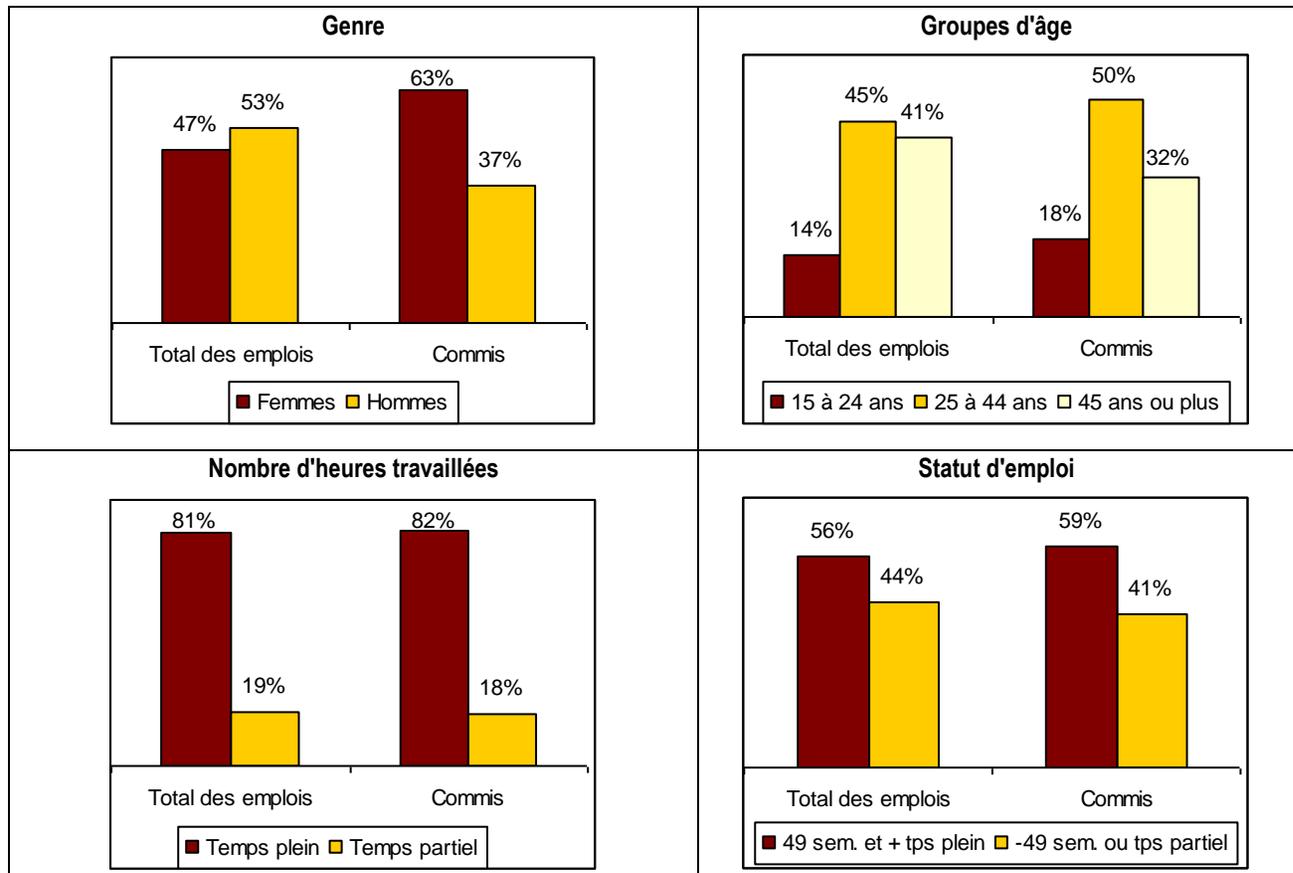
Spécialistes des ressources humaines (1121)

Les postes de spécialistes des ressources humaines se répartissent entre l'ensemble des sous-secteurs. Ainsi, on en retrouve :

- 10,5% dans l'hébergement ;
- 10,5% dans la restauration ;
- 27,6% dans le transport ;
- 25,7% dans les loisirs et divertissements;
- 25,7% dans les services de voyages.

Commis aux services à la clientèle, commis à l'information et personnel assimilé (1453)			
Description du poste : Les commis aux services à la clientèle, les commis à l'information et le personnel assimilé répondent aux demandes de renseignements, donnent des informations au sujet des produits, des services et des politiques d'un établissement et fournissent des services à la clientèle, tels que la réception des paiements et le traitement des demandes de service. Ils travaillent dans des établissements de vente au détail, des centres d'appel, des compagnies d'assurance, de téléphone, des entreprises de services d'utilité publique et dans d'autres établissements des secteurs privé et public.			
Exemples d'appellations d'emploi spécifiques au tourisme : Adjoint/adjointe au service à la clientèle, agent/agente d'information touristique – services de renseignements, commis à l'information touristique, commis au stand d'information, commis aux relations avec la clientèle, conseiller/conseillère au service à la clientèle, préposé/préposée à la clientèle, préposé/préposée de bureau d'information touristique, préposé/préposée de stand touristique.			
% dans le secteur touristique	3,6%		
Personnes en emploi en 2008	Régions périphériques		Régions ressources
Province Québec : 41 000	Estrie : 1 500	Bas-St-Laurent : 700	
	Outaouais : 2 000	Gaspésie-Îles : 200	
Montréal : 16 000	Laurentides : 2 000	Abitibi-Témisc. : 600	
	Laval : 3 000	Côte-Nord : 200	
Capitale-Nat. : 3 500	Chaudière-App. : 1 000	Nord-du-Québec : 200	
	Lanaudière : 2 000	Sag.-Lac-St-Jean : 450	
	Montérégie : 7 000	Mauricie : 900	
	Centre-du-Qc : 600		
Taux de chômage en 2008	Régions périphériques		Régions ressources
Province Québec : Modéré	Estrie : Élevé	Bas-St-Laurent : Faible	
	Outaouais : Modéré	Gaspésie-Îles : Modéré	
Montréal : Modéré	Laurentides : Modéré	Abitibi-Témisc. : Modéré	
	Laval : Modéré	Côte-Nord : Modéré	
Capitale-Nat. : Modéré	Chaudière-App. : Modéré	Nord-du-Québec : Modéré	
	Lanaudière : Modéré	Sag.-Lac-St-Jean : Faible	
	Montérégie : Modéré	Mauricie : Modéré	
	Centre-du-Qc : Modéré		
Perspectives professionnelles 2009-2013	Régions périphériques		Régions ressources
Province Québec : Acceptables	Estrie : Acceptables	Bas-St-Laurent : Favorables	
	Outaouais : Acceptables	Gaspésie-Îles : Acceptables	
Montréal : Acceptables	Laurentides : Acceptables	Abitibi-Témisc. : Acceptables	
	Laval : Acceptables	Côte-Nord : Acceptables	
Capitale-Nat. : Acceptables	Chaudière-App. : Acceptables	Nord-du-Québec : Acceptables	
	Lanaudière : Acceptables	Sag.-Lac-St-Jean : Acceptables	
	Montérégie : Acceptables	Mauricie : Acceptables	
	Centre-du-Qc : Acceptables		

Commis aux services à la clientèle, commis à l'information et personnel assimilé (1453)					
Revenu moyen d'emploi à temps plein en 2005		Régions périphériques		Régions ressources	
Province Québec :	36 000 \$	Estrie :	30 000 \$	Bas-St-Laurent :	37 000 \$
Montréal :	34 000 \$	Outaouais :	39 000 \$	Gaspésie-Îles	38 000 \$
Capitale-Nat. :	37 000 \$	Laurentides :	40 000 \$	Abitibi-Témisc. :	34 000 \$
		Laval :	36 000 \$	Côte-Nord :	42 000 \$
		Chaudière-App. :	34 000 \$	Nord-du-Québec :	42 000 \$
		Lanaudière :	36 000 \$	Sag.-Lac-St-Jean :	37 000 \$
		Montérégie :	38 000 \$	Mauricie :	38 000 \$
		Centre-du-Qc :	33 000 \$		
Salaire horaire médian au Qc :		entre 16,00 \$ et 17,99 \$			



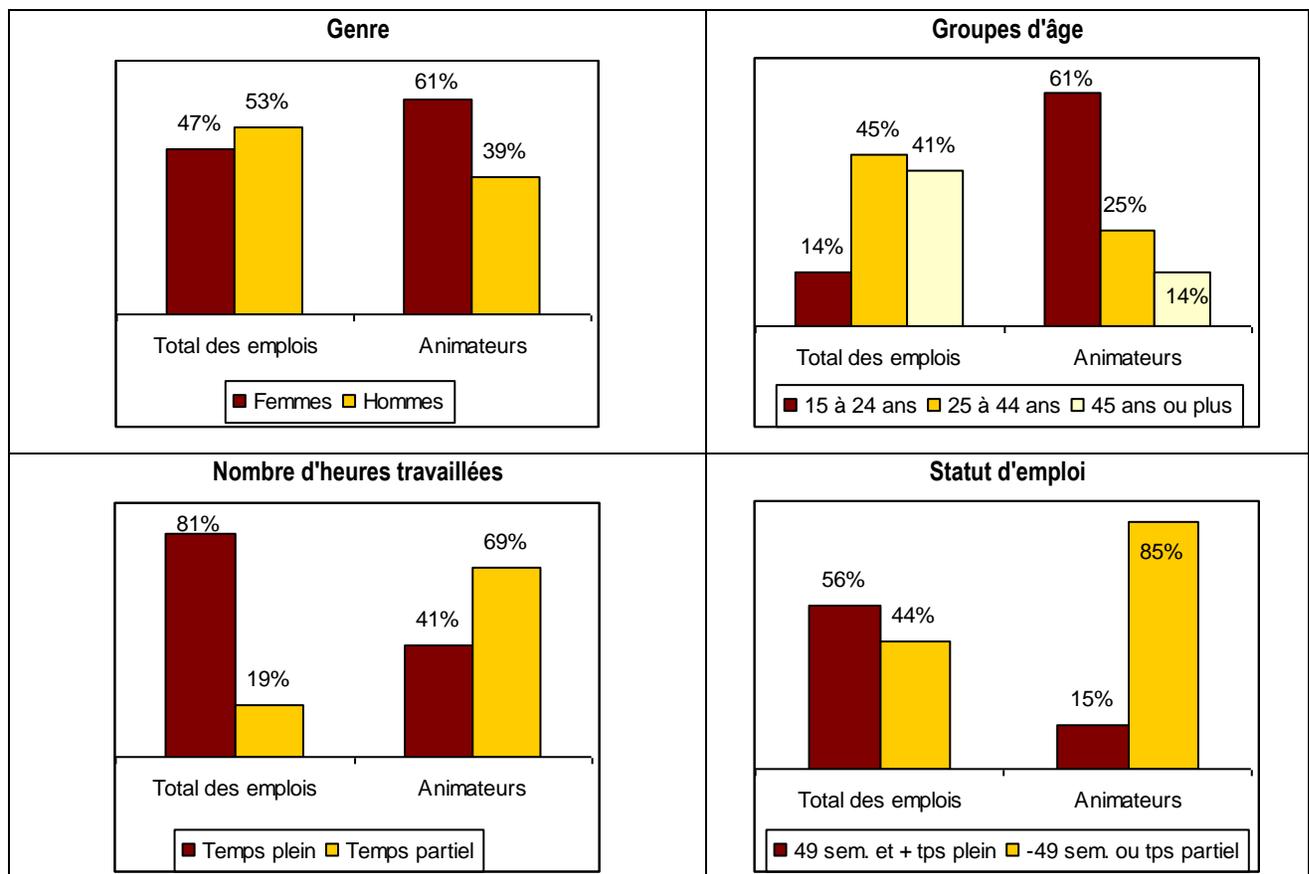
Analyse sommaire

Comparativement à l'ensemble des professions, cette profession se caractérise par :

- Une très forte proportion de femmes (62% c. 47%).
- Une proportion d'emplois à temps plein et permanents similaire à la moyenne
- Une plus forte proportion de personnes de 51 à 24 ans (18% c. 14%) et de 25 à 44 ans (50% c. 45%).
- Un revenu d'emploi annuel moyen à temps plein similaire à la moyenne (36 000 \$ c. 35 775 \$).

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	47,3%		
Personnes en emploi en 2008	Régions périphériques		Régions ressources
Province Québec : 20 000	Etrie : 600	Bas-St-Laurent : 700	
Montréal : 5 000	Outaouais : 800	Gaspésie-Îles : 200	
Capitale-Nat. : 2 000	Laurentides : 1 500	Abitibi-Témisc. : 450	
	Laval : 1 000	Côte-Nord : 300	
	Chaudière-App. : 800	Nord-du-Québec : 300	
	Lanaudière : 900	Sag.-Lac-St-Jean : 500	
	Montérégie : 3 000	Mauricie : 600	
	Centre-du-Qc : 600		
Taux de chômage en 2008	Régions périphériques		Régions ressources
Province Québec : Élevé	Etrie : Modéré	Bas-St-Laurent : Modéré	
Montréal : Élevé	Outaouais : Modéré	Gaspésie-Îles : Élevé	
Capitale-Nat. : Élevé	Laurentides : Élevé	Abitibi-Témisc. : Modéré	
	Laval : Élevé	Côte-Nord : Élevé	
	Chaudière-App. : Élevé	Nord-du-Québec : Élevé	
	Lanaudière : Élevé	Sag.-Lac-St-Jean : Élevé	
	Montérégie : Modéré	Mauricie : Modéré	
	Centre-du-Qc : Élevé		
Perspectives professionnelles 2009-2013	Régions périphériques		Régions ressources
Province Québec : Acceptables	Etrie : Acceptables	Bas-St-Laurent : Acceptables	
Montréal : Restreintes	Outaouais : Acceptables	Gaspésie-Îles : Acceptables	
Capitale-Nat. : Acceptables	Laurentides : Acceptables	Abitibi-Témisc. : Acceptables	
	Laval : Acceptables	Côte-Nord : Acceptables	
	Chaudière-App. : Acceptables	Nord-du-Québec : Acceptables	
	Lanaudière : Acceptables	Sag.-Lac-St-Jean : Acceptables	
	Montérégie : Acceptables	Mauricie : Acceptables	
	Centre-du-Qc : Acceptables		

Animateurs/animateuses et responsables de programmes de sports et de loisirs (5254)			
Revenu moyen d'emploi à temps plein en 2005		Régions périphériques	Régions ressources
Province Québec :	26 000 \$	Estrie : 24 000 \$ Outaouais : 22 000 \$ Laurentides : 24 000 \$	Bas-St-Laurent : 41 000 \$ Gaspésie-Îles : 25 000 \$ Abitibi-Témisc. : 32 000 \$
Montréal :	25 000 \$	Laval : 28 000 \$ Chaudière-App. : 28 000 \$	Côte-Nord : 32 000 \$ Nord-du-Québec : 32 000 \$
Capitale-Nat. :	24 000 \$	Lanaudière : 29 000 \$ Montérégie : 25 000 \$ Centre-du-Qc : 34 000 \$	Sag.-Lac-St-Jean : 35 000 \$ Mauricie : 23 000 \$
Salaire horaire médian au Qc :		entre 10,00 \$ et 11,99 \$	



Analyse sommaire

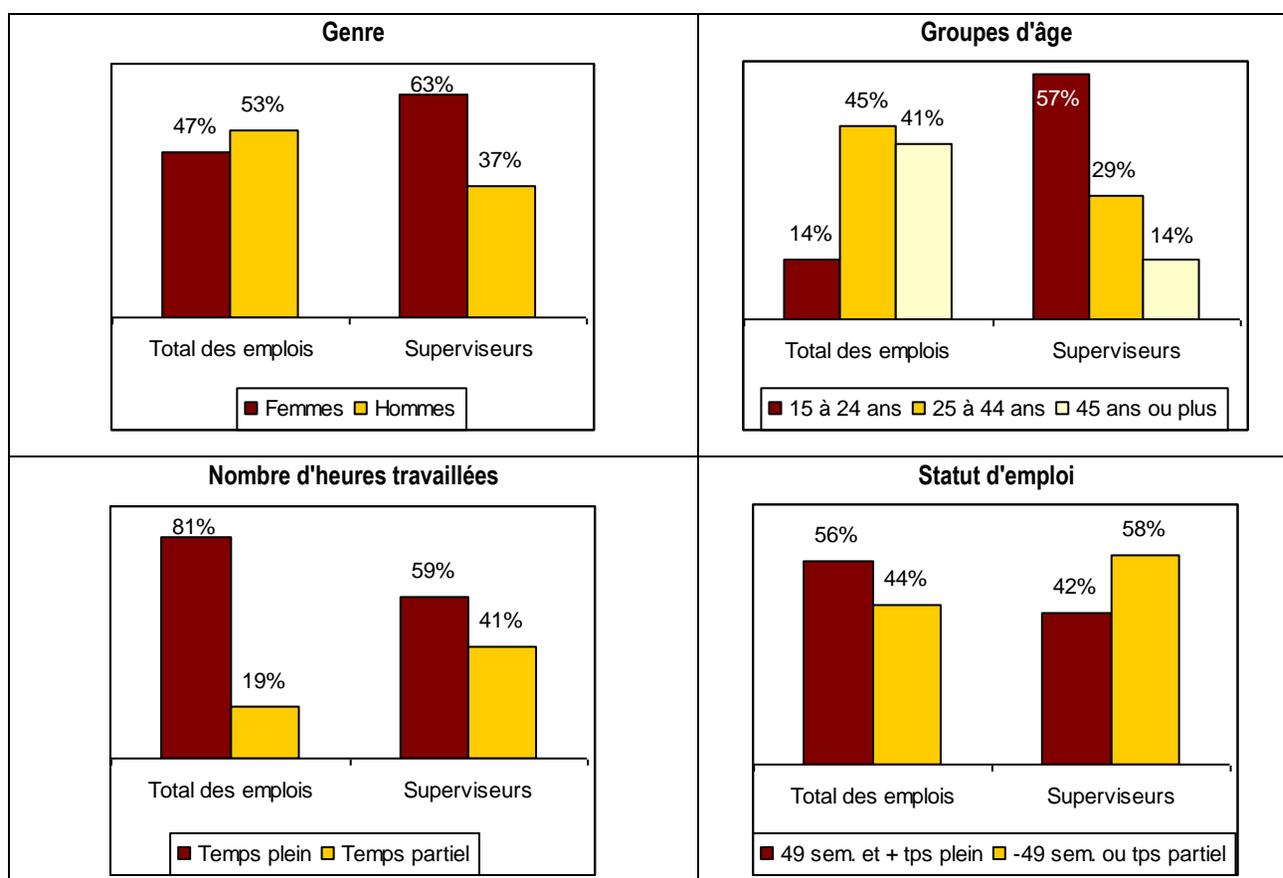
Comparativement à l'ensemble des professions, cette profession se caractérise par :

- Une plus forte proportion de femmes (61% c. 47%)
- Une très faible forte proportion d'emplois à temps plein (41% c. 81%) et très peu d'emplois permanents et à temps plein (15% c. 56%)
- Une très forte proportion de personnes de 15 à 24 ans (61% c. 14%)
- Un revenu d'emploi annuel moyen à temps plein inférieur à la moyenne (26 000 \$ c. 35 775 \$), ce qui s'explique par l'importance des postes saisonniers ou à temps partiel et par l'âge des employés.

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.

Superviseurs/superviseuses des services alimentaires (6212)			
Description du poste : Les superviseurs des services alimentaires supervisent, dirigent et coordonnent les activités des travailleurs qui préparent, répartissent et servent des aliments. Ils travaillent dans des centres hospitaliers et autres établissements de soins de santé et dans des cafétérias, des services de traiteurs et autres établissements de services alimentaires.			
Exemples d'appellations d'emploi spécifiques au tourisme : Superviseur/superviseure – restauration rapide, surveillant/surveillante de cafétéria, surveillant/surveillante des services alimentaires d'un wagon-restaurant – secteur ferroviaire.			
% dans le secteur touristique	91,1%		
Personnes en emploi en 2008	Régions périphériques		Régions ressources
Province Québec : 4 000	Estrie : 200	Bas-St-Laurent : 50	
	Outaouais : 300	Gaspésie-Îles : Moins de 50	
	Laurentides : 350	Abitibi-Témisc. : 50	
Montréal : 1 000	Laval : 150	Côte-Nord : Moins de 50	
	Chaudière-App. : 150	Nord-du-Québec : Moins de 50	
Capitale-Nat. : 500	Lanaudière : 200	Sag.-Lac-St-Jean : 50	
	Montérégie : 700	Mauricie : 200	
	Centre-du-Qc : 50		
Taux de chômage en 2008	Régions périphériques		Régions ressources
Province Québec : Faible	Estrie : Faible	Bas-St-Laurent : Non publié	
	Outaouais : Modéré	Gaspésie-Îles : Non publié	
	Laurentides : Faible	Abitibi-Témisc. : Faible	
Montréal : Faible	Laval : Faible	Côte-Nord : Non publié	
	Chaudière-App. : Faible	Nord-du-Québec : Non publié	
Capitale-Nat. : Faible	Lanaudière : Modéré	Sag.-Lac-St-Jean : Faible	
	Montérégie : Modéré	Mauricie : Faible	
	Centre-du-Qc : Faible		
Perspectives professionnelles 2009-2013	Régions périphériques		Régions ressources
Province Québec : Acceptables	Estrie : Acceptables	Bas-St-Laurent : Non publié	
	Outaouais : Restreintes	Gaspésie-Îles : Non publié	
	Laurentides : Favorables	Abitibi-Témisc. : Acceptables	
Montréal : Acceptables	Laval : Acceptables	Côte-Nord : Non publié	
	Chaudière-App. : Favorables	Nord-du-Québec : Non publié	
Capitale-Nat. : Favorables	Lanaudière : Acceptables	Sag.-Lac-St-Jean : Acceptables	
	Montérégie : Restreintes	Mauricie : Acceptables	
	Centre-du-Qc : Acceptables		

Superviseurs/superviseures des services alimentaires (6212)		
Revenu moyen d'emploi à temps plein en 2005	Régions périphériques	Régions ressources
Province Québec : 24 000 \$	Estrie : 20 000 \$ Outaouais : 23 000 \$ Laurentides : 30 000 \$	Bas-St-Laurent : 21 000 \$ Gaspésie-Îles : Non publié Abitibi-Témisc. : Non publié
Montréal : 25 000 \$	Laval : 27 000 \$ Chaudière-App. : 18 000 \$	Côte-Nord : Non publié Nord-du-Québec : Non publié
Capitale-Nat. : 22 000 \$	Lanaudière : 15 000 \$ Montérégie : 24 000 \$ Centre-du-Qc : Non publié	Sag.-Lac-St-Jean : 26 000 \$ Mauricie : 24 000 \$
Salaires horaires médians au Qc :	entre 10,00 \$ et 11,99 \$	



Analyse sommaire

Comparativement à l'ensemble des professions, cette profession se caractérise par :

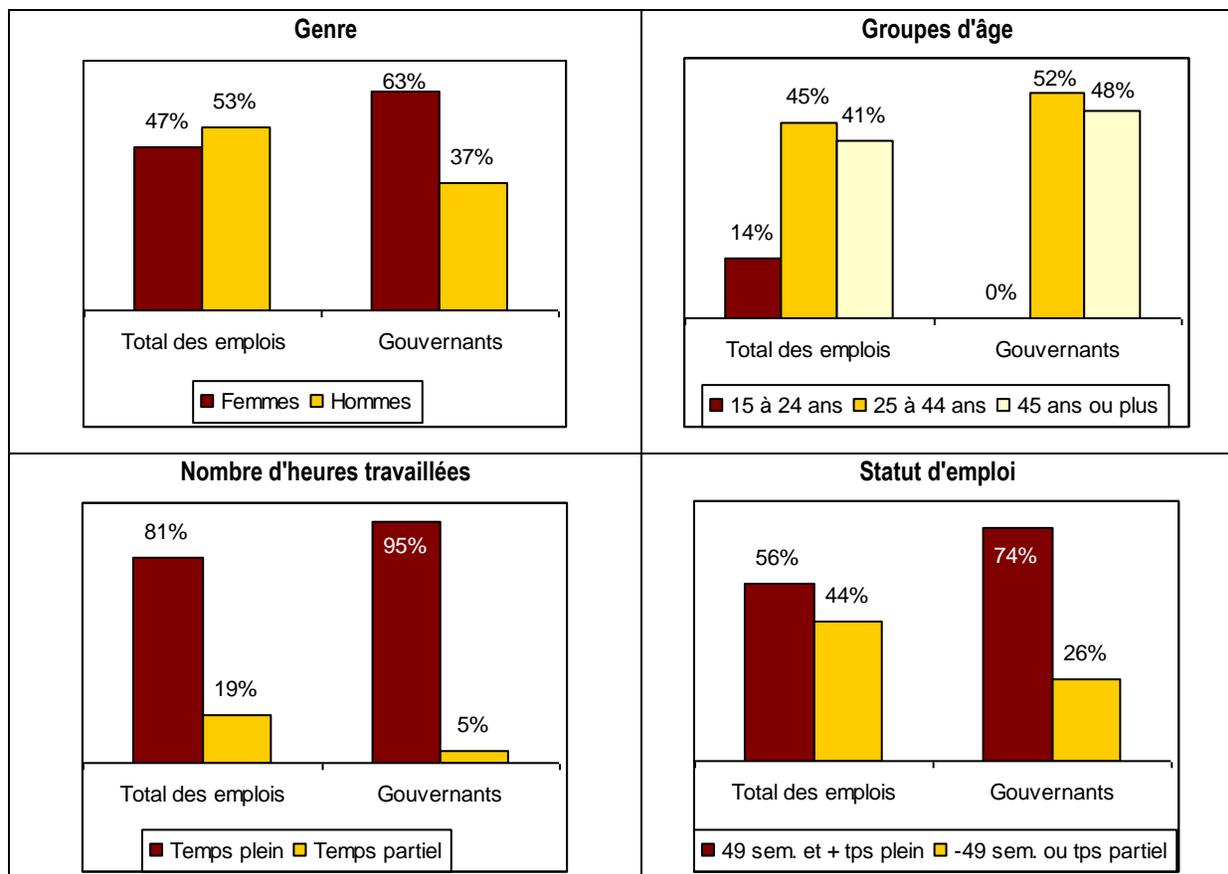
- Une plus forte proportion de femmes (63% c. 47%).
- Une faible forte proportion d'emplois à temps plein (59% c. 81%) et permanents et à temps plein (42% c. 56%).
- Une très forte proportion de personnes de 15 à 24 ans (57% c. 14%)
- Un revenu d'emploi annuel moyen à temps plein inférieur à la moyenne (24 000 \$ c. 35 775 \$).

Pour accéder aux emplois de cette profession, un diplôme d'études collégiales en gestion des services alimentaires, en gestion hôtelière ou de restaurant ou dans une discipline connexe ou plusieurs années d'expérience dans la préparation ou le service des aliments sont exigés.

L'enquête salariale du CCRHT indique un salaire annuel de base de 33 500 \$ pour cette profession dans le secteur touristique au Québec en 2008.

Gouvernants principaux/gouvernantes principales d'hôtel ou d'établissement (6213)					
Description du poste : Les gouvernants principaux d'hôtel ou d'établissement dirigent et contrôlent les opérations des services d'entretien ménager des hôtels, des centres hospitaliers et d'autres établissements semblables.					
Exemples d'appellations d'emploi spécifiques au tourisme : Directeur/directrice des services d'entretien ménager, gérant adjoint/gérante adjointe des services d'entretien ménager, gouvernant principal adjoint/gouvernante principale adjointe d'hôtel ou d'établissement, gouvernant principal/gouvernante principale d'hôtel.					
% dans le secteur touristique		53,8%			
Personnes en emploi en 2008		Régions périphériques		Régions ressources	
Province Québec :	400	Etrie :	Moins de 50	Bas-St-Laurent :	Moins de 50
		Outaouais :	Moins de 50	Gaspésie-Îles	Moins de 50
		Laurentides :	Moins de 50	Abitibi-Témisc. :	Moins de 50
Montréal :	100	Laval :	Moins de 50	Côte-Nord :	Moins de 50
		Chaudière-App. :	Moins de 50	Nord-du-Québec :	Moins de 50
Capitale-Nat. :	50	Lanaudière :	Moins de 50	Sag.-Lac-St-Jean :	Moins de 50
		Montérégie :	50	Mauricie :	Moins de 50
		Centre-du-Qc :	Moins de 50		
Taux de chômage en 2008		Régions périphériques		Régions ressources	
Province Québec :	Non publié	Etrie :	Non publié	Bas-St-Laurent :	Non publié
		Outaouais :	Non publié	Gaspésie-Îles	Non publié
		Laurentides :	Non publié	Abitibi-Témisc. :	Non publié
Montréal :	Non publié	Laval :	Non publié	Côte-Nord :	Non publié
		Chaudière-App. :	Non publié	Nord-du-Québec :	Non publié
Capitale-Nat. :	Non publié	Lanaudière :	Non publié	Sag.-Lac-St-Jean :	Non publié
		Montérégie :	Non publié	Mauricie :	Non publié
		Centre-du-Qc :	Non publié		
Perspectives professionnelles 2009-2013		Régions périphériques		Régions ressources	
Province Québec :	Non publié	Etrie :	Non publié	Bas-St-Laurent :	Non publié
		Outaouais :	Non publié	Gaspésie-Îles	Non publié
		Laurentides :	Non publié	Abitibi-Témisc. :	Non publié
Montréal :	Non publié	Laval :	Non publié	Côte-Nord :	Non publié
		Chaudière-App. :	Non publié	Nord-du-Québec :	Non publié
Capitale-Nat. :	Non publié	Lanaudière :	Non publié	Sag.-Lac-St-Jean :	Non publié
		Montérégie :	Non publié	Mauricie :	Non publié
		Centre-du-Qc :	Non publié		

Gouvernants principaux/gouvernantes principales d'hôtel ou d'établissement (6213)			
Revenu moyen d'emploi à temps plein en 2005		Régions périphériques	Régions ressources
Province Québec :	36 000 \$	Estrie : Non publié Outaouais : Non publié Laurentides : Non publié	Bas-St-Laurent : Non publié Gaspésie-Îles : Non publié Abitibi-Témisc. : Non publié
Montréal :	39 000 \$	Laval : Non publié Chaudière-App. : Non publié	Côte-Nord : Non publié Nord-du-Québec : Non publié
Capitale-Nat. :	39 000 \$	Lanaudière : Non publié Montérégie : 28 000 \$ Centre-du-Qc : Non publié	Sag.-Lac-St-Jean : Non publié Mauricie : Non publié
Salaire horaire médian au Qc :		Non publié	



Analyse sommaire

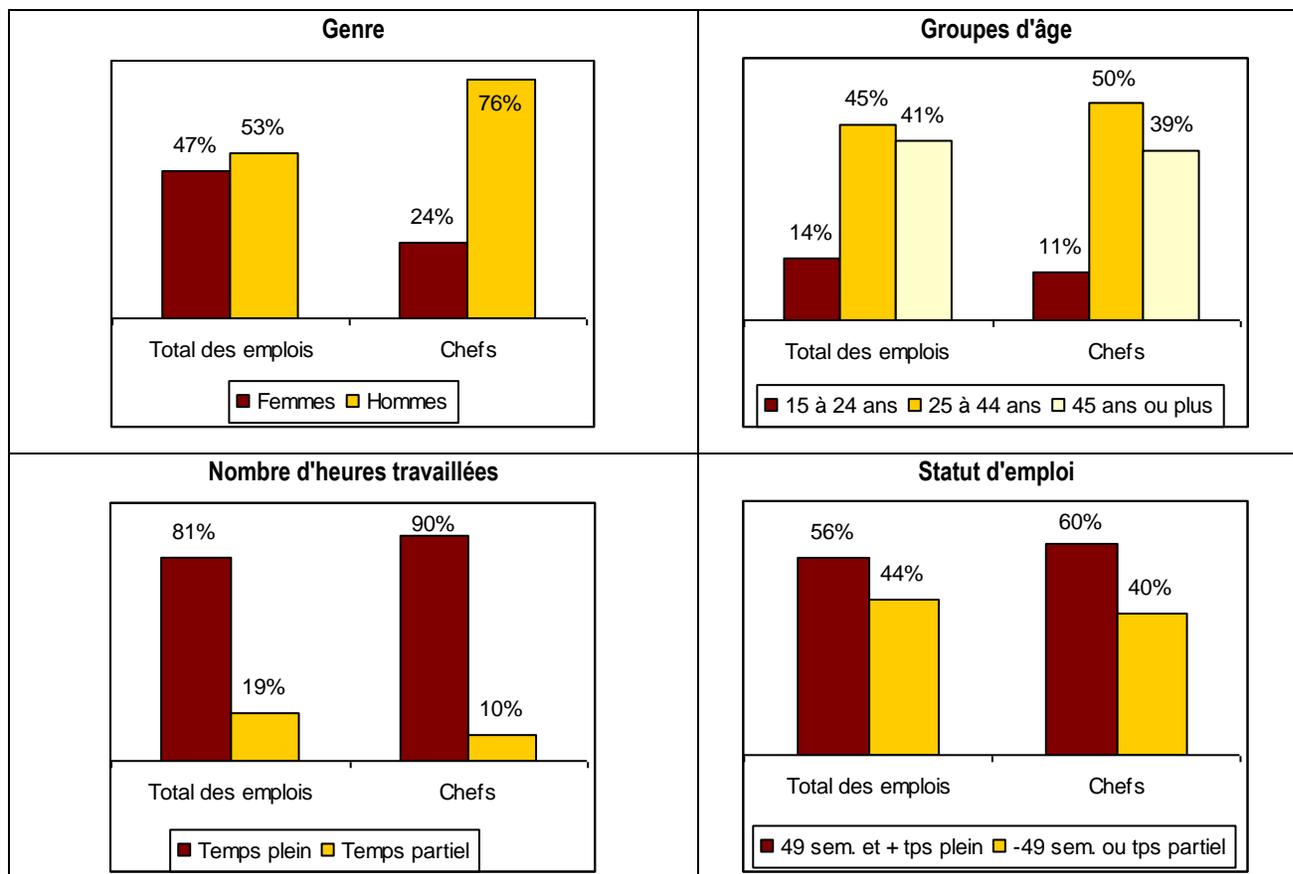
Comparativement à l'ensemble des professions, cette profession se caractérise par :

- Une plus forte proportion de femmes (63% c. 47%).
- Une plus forte proportion d'emplois à temps plein (95% c. 81%) et permanents (74% c. 56%).
- Aucun individu de moins de 25 ans et, par conséquent, une plus forte proportion de personnes de 25 à 44 ans (52% c. 45%) et de 45 ans ou plus (48% c. 41%).
- Un revenu d'emploi annuel moyen à temps plein similaire à la moyenne (36 000 \$ c. 35 775 \$) ce qui peut paraître bas vu l'âge moyen élevé de la profession et les critères d'embauche : un diplôme d'études universitaires ou collégiales en gestion hospitalière, hôtelière ou en gestion des affaires est habituellement exigé. Cependant, une vaste expérience dans la surveillance des travaux de nettoyage peut suppléer aux études exigées.

L'enquête salariale du CCRHT indique un salaire annuel de base de 35 000 \$ pour cette profession dans le secteur touristique au Québec en 2008.

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		82,2%	
Personnes en emploi en 2008		Régions périphériques	
Province Québec :	8 000	Estrie :	400
Montréal :	3 500	Outaouais :	450
Capitale-Nat. :	800	Laurentides :	600
		Laval :	500
		Chaudière-App. :	200
		Lanaudière :	300
		Montérégie :	1 000
		Centre-du-Qc :	400
		Régions ressources	
		Bas-St-Laurent :	150
		Gaspésie-Îles	50
		Abitibi-Témisc. :	Moins de 50
		Côte-Nord :	50
		Nord-du-Québec :	50
		Sag.-Lac-St-Jean :	250
		Mauricie :	150
Taux de chômage en 2008		Régions périphériques	
Province Québec :	Modéré	Estrie :	Modéré
Montréal :	Modéré	Outaouais :	Modéré
Capitale-Nat. :	Modéré	Laurentides :	Modéré
		Laval :	Modéré
		Chaudière-App. :	Modéré
		Lanaudière :	Élevé
		Montérégie :	Élevé
		Centre-du-Qc :	Modéré
		Régions ressources	
		Bas-St-Laurent :	Modéré
		Gaspésie-Îles	Élevé
		Abitibi-Témisc. :	Non publié
		Côte-Nord :	Modéré
		Nord-du-Québec :	Modéré
		Sag.-Lac-St-Jean :	Modéré
		Mauricie :	Modéré
Perspectives professionnelles 2009-2013		Régions périphériques	
Province Québec :	Acceptables	Estrie :	Acceptables
Montréal :	Acceptables	Outaouais :	Acceptables
Capitale-Nat. :	Acceptables	Laurentides :	Favorables
		Laval :	Acceptables
		Chaudière-App. :	Acceptables
		Lanaudière :	Acceptables
		Montérégie :	Restreintes
		Centre-du-Qc :	Acceptables
		Régions ressources	
		Bas-St-Laurent :	Acceptables
		Gaspésie-Îles	Acceptables
		Abitibi-Témisc. :	Non publiées
		Côte-Nord :	Acceptables
		Nord-du-Québec :	Acceptables
		Sag.-Lac-St-Jean :	Acceptables
		Mauricie :	Acceptables

Chefs (6241)					
Revenu moyen d'emploi à temps plein en 2005		Régions périphériques		Régions ressources	
Province Québec :	29 000 \$	Estrie :	27 000 \$	Bas-St-Laurent :	32 000 \$
Montréal :	28 000 \$	Outaouais :	34 000 \$	Gaspésie-Îles	24 000 \$
Capitale-Nat. :	31 000 \$	Laurentides :	29 000 \$	Abitibi-Témisc. :	Non publié
		Laval :	28 000 \$	Côte-Nord :	29 000 \$
		Chaudière-App. :	28 000 \$	Nord-du-Québec :	29 000 \$
		Lanaudière :	33 000 \$	Sag.-Lac-St-Jean :	31 000 \$
		Montréal :	31 000 \$	Mauricie :	31 000 \$
		Centre-du-Qc :	27 000 \$		
Salaire horaire médian au Qc :		entre 12,00 \$ et 13,99 \$			



Analyse sommaire

Comparativement à l'ensemble des professions, cette profession se caractérise par :

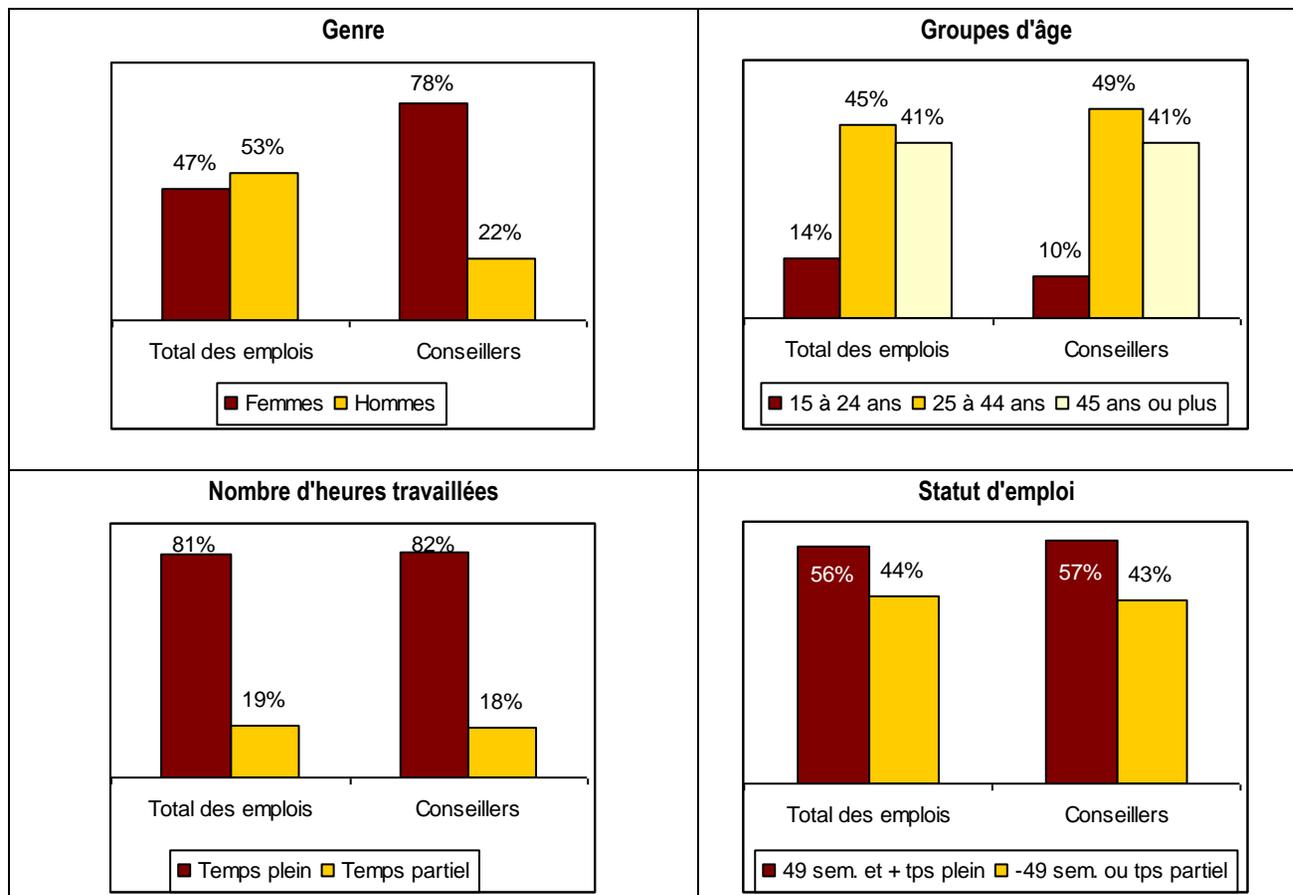
- Une plus forte proportion d'hommes (76% c. 53%)
- Une plus forte proportion d'emplois à temps plein (90% c. 81%) et une proportion d'emplois à temps plein et permanents légèrement supérieure à la moyenne (60% c. 56%)
- Une plus forte proportion de personnes de 25 à 44 ans (50% c. 45%)
- Un revenu d'emploi annuel moyen à temps plein inférieur à la moyenne (29 000 \$ c. 35 775 \$).

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).

Conseillers/conseillères en voyages (6431)			
Description du poste : Les conseillers en voyages renseignent les clients sur les itinéraires possibles et les voyages à forfait, font des réservations, préparent les billets et perçoivent les sommes dues. Ils travaillent dans des agences de voyages, des entreprises de transport et de tourisme et dans des chaînes hôtelières.			
Exemples d'appellations d'emploi spécifiques au tourisme : Agent/agent de réservations – agence de voyages, agent/agent de voyages, conseiller/conseillère en renseignements touristiques, conseiller/conseillère en voyages.			
% dans le secteur touristique	100,0%		
Personnes en emploi en 2008	Régions périphériques		Régions ressources
Province Québec : 5 000	Estrie : 100	Bas-St-Laurent : Moins de 50	
Montréal : 2 000	Outaouais : 200	Gaspésie-Îles : Moins de 50	
Capitale-Nat. : 400	Laurentides : 300	Abitibi-Témisc. : 100	
	Laval : 400	Côte-Nord : Moins de 50	
	Chaudière-App. : 100	Nord-du-Québec : Moins de 50	
	Lanaudière : 250	Sag.-Lac-St-Jean : Moins de 50	
	Montréal : 900	Mauricie : 50	
	Centre-du-Qc : 50		
Taux de chômage en 2008	Régions périphériques		Régions ressources
Province Québec : Faible	Estrie : Faible	Bas-St-Laurent : Non publié	
Montréal : Modéré	Outaouais : Faible	Gaspésie-Îles : Non publié	
Capitale-Nat. : Faible	Laurentides : Faible	Abitibi-Témisc. : Faible	
	Laval : Faible	Côte-Nord : Non publié	
	Chaudière-App. : Faible	Nord-du-Québec : Non publié	
	Lanaudière : Faible	Sag.-Lac-St-Jean : Non publié	
	Montréal : Faible	Mauricie : Faible	
	Centre-du-Qc : Faible		
Perspectives professionnelles 2009-2013	Régions périphériques		Régions ressources
Province Québec : Acceptables	Estrie : Acceptables	Bas-St-Laurent : Non publié	
Montréal : Restreintes	Outaouais : Acceptables	Gaspésie-Îles : Non publié	
Capitale-Nat. : Acceptables	Laurentides : Acceptables	Abitibi-Témisc. : Acceptables	
	Laval : Acceptables	Côte-Nord : Non publié	
	Chaudière-App. : Acceptables	Nord-du-Québec : Non publié	
	Lanaudière : Acceptables	Sag.-Lac-St-Jean : Non publié	
	Montréal : Acceptables	Mauricie : Acceptables	
	Centre-du-Qc : Acceptables		

Conseillers/conseillères en voyages (6431)					
Revenu moyen d'emploi à temps plein en 2005		Régions périphériques		Régions ressources	
Province Québec :	30 000 \$	Estrie :	26 000 \$	Bas-St-Laurent :	Non publié
Montréal :	31 000 \$	Outaouais :	34 000 \$	Gaspésie-Îles	Non publié
Capitale-Nat. :	31 000 \$	Laurentides :	30 000 \$	Abitibi-Témisc. :	32 000 \$
		Laval :	30 000 \$	Côte-Nord :	Non publié
		Chaudière-App. :	30 000 \$	Nord-du-Québec :	Non publié
		Lanaudière :	31 000 \$	Sag.-Lac-St-Jean :	Non publié
		Montérégie :	27 000 \$	Mauricie :	23 000 \$
		Centre-du-Qc :	25 000 \$		
Salaire horaire médian au Qc :		entre 12,00 \$ et 13,99 \$			



Analyse sommaire

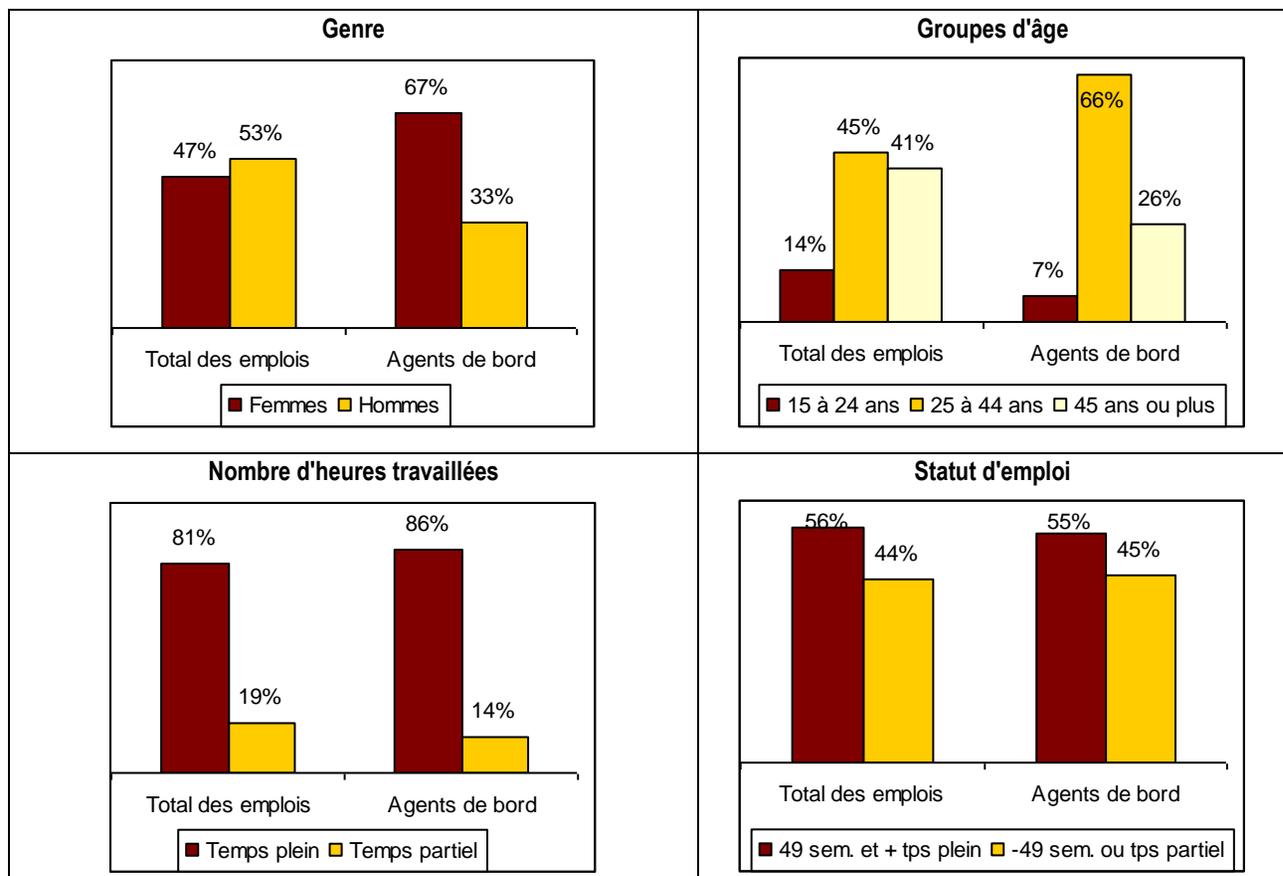
Comparativement à l'ensemble des professions, cette profession se caractérise par :

- Une plus forte proportion de femmes (78% c. 47%).
- Une proportion d'emplois à temps plein et permanents et à temps plein similaire à la moyenne.
- Une répartition par âge similaire à la moyenne.
- Un revenu d'emploi annuel moyen à temps plein inférieur à la moyenne (30 000 \$ c. 35 775 \$) bien qu'un diplôme d'études collégiales ou de formation spécialisée en tourisme ou dans le domaine des voyages soit habituellement exigé.

L'enquête salariale du CCRHT indique un salaire annuel de base de 35 240 \$ pour cette profession dans le secteur touristique au Québec en 2008.

Commissaires et agents de bord (6432)			
Description du poste : Les commissaires et les agents de bord veillent à la sécurité et au confort des passagers et des membres de l'équipage en cours de vol. Ils travaillent pour des compagnies aériennes. Les commissaires de marine du transport par voies navigables veillent à la sécurité et au confort des passagers à bord des bateaux. Ils travaillent pour des compagnies touristiques de voyages organisés et de croisières.			
Exemples d'appellations d'emploi spécifiques au tourisme : agent/agent de bord - transport aérien, commissaire de bord, directeur/directrice de service à la clientèle, directeur/directrice du service aux passagers, directeur/directrice du service de bord.			
% dans le secteur touristique	78,0%		
Personnes en emploi en 2008	Régions périphériques		Régions ressources
Province Québec : 2 500	Estrie : Moins de 50		Bas-St-Laurent : Moins de 50
	Outaouais : Moins de 50		Gaspésie-Îles : Moins de 50
	Laurentides : 400		Abitibi-Témisc. : Moins de 50
Montréal : 1 000	Laval : 200		Côte-Nord : Moins de 50
	Chaudière-App. : Moins de 50		Nord-du-Québec : Moins de 50
Capitale-Nat. : 100	Lanaudière : 50		Sag.-Lac-St-Jean : Moins de 50
	Montérégie : 400		Mauricie : Moins de 50
	Centre-du-Qc : Moins de 50		
Taux de chômage en 2008	Régions périphériques		Régions ressources
Province Québec : Faible	Estrie : Non publié		Bas-St-Laurent : Non publié
	Outaouais : Non publié		Gaspésie-Îles : Non publié
	Laurentides : Non publié		Abitibi-Témisc. : Non publié
Montréal : Faible	Laval : Faible		Côte-Nord : Non publié
	Chaudière-App. : Non publié		Nord-du-Québec : Non publié
Capitale-Nat. : Modéré	Lanaudière : Non publié		Sag.-Lac-St-Jean : Non publié
	Montérégie : Modéré		Mauricie : Non publié
	Centre-du-Qc : Non publié		
Perspectives professionnelles 2009-2013	Régions périphériques		Régions ressources
Province Québec : Acceptables	Estrie : Non publiées		Bas-St-Laurent : Non publiées
	Outaouais : Non publiées		Gaspésie-Îles : Non publiées
	Laurentides : Non publiées		Abitibi-Témisc. : Non publiées
Montréal : Acceptables	Laval : Acceptables		Côte-Nord : Non publiées
	Chaudière-App. : Non publiées		Nord-du-Québec : Non publiées
Capitale-Nat. : Restreintes	Lanaudière : Non publiées		Sag.-Lac-St-Jean : Non publiées
	Montérégie : Restreintes		Mauricie : Non publiées
	Centre-du-Qc : Non publiées		

Commissaires et agents de bord (6432)					
Revenu moyen d'emploi à temps plein en 2005		Régions périphériques		Régions ressources	
Province Québec :	40 000 \$	Estrie :	Non publié	Bas-St-Laurent :	Non publié
Montréal :	41 000 \$	Outaouais :	Non publié	Gaspésie-Îles	Non publié
Capitale-Nat. :	28 000 \$	Laurentides :	42 000 \$	Abitibi-Témisc. :	Non publié
		Laval :	39 000 \$	Côte-Nord :	Non publié
		Chaudière-App. :	Non publié	Nord-du-Québec :	Non publié
		Lanaudière :	30 000 \$	Sag.-Lac-St-Jean :	Non publié
		Montérégie :	39 000 \$	Mauricie :	Non publié
		Centre-du-Qc :	Non publié		
Salaire horaire médian au Qc :		entre 18,00 \$ et 19,99 \$			



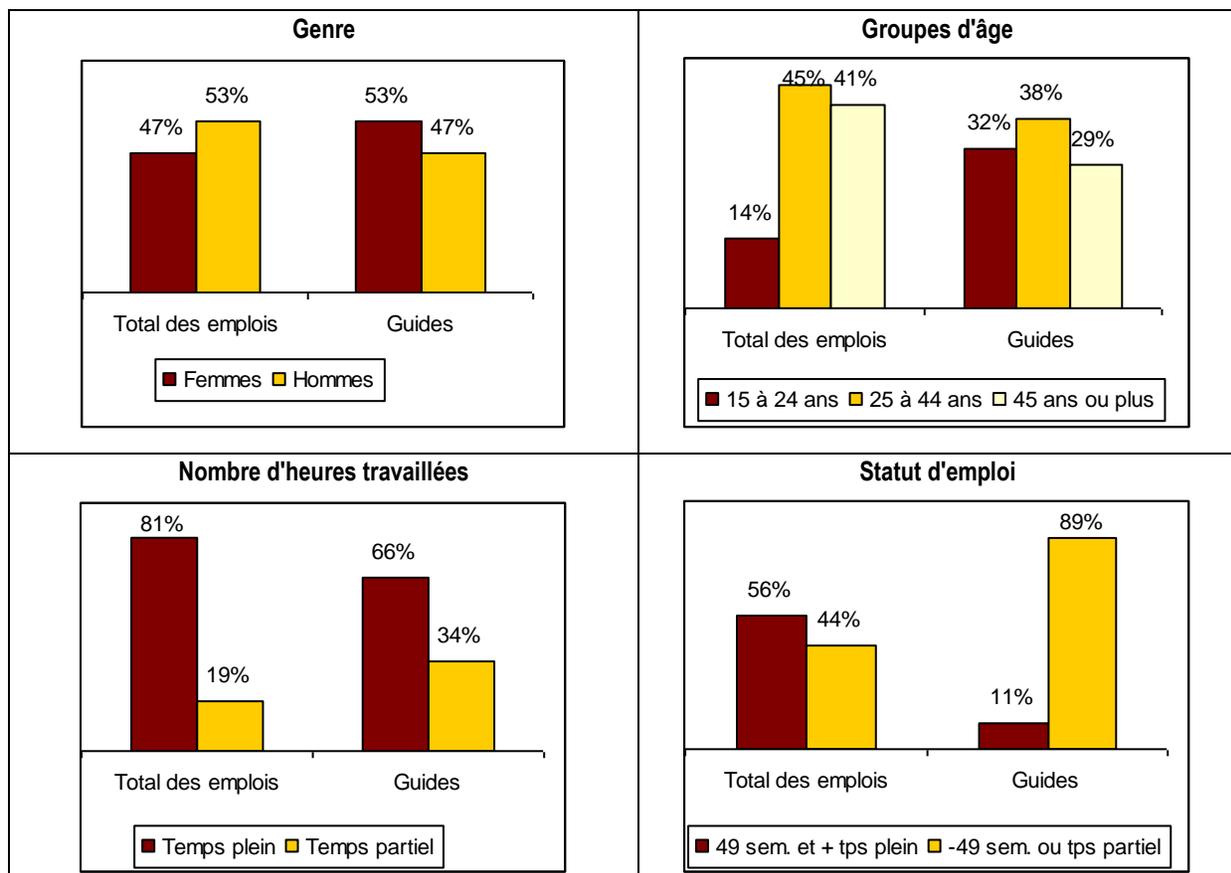
Analyse sommaire

Comparativement à l'ensemble des professions, cette profession se caractérise par :

- Une plus forte proportion de femmes (67% c. 47%).
- Une plus forte proportion d'emplois à temps plein (86% c. 81%) et une proportion similaire d'emplois permanents et à temps plein.
- Une plus forte proportion de personnes de 25 à 44 ans (66% c. 45%).
- Un revenu d'emploi annuel moyen à temps plein supérieur à la moyenne (40 000 \$ c. 35 775 \$).

Guides touristiques et guides itinérants/guides itinérantes (6441)			
Description du poste : Les guides touristiques et les guides itinérants accompagnent des personnes et des groupes dans des voyages, des visites touristiques de villes, de lieux et d'établissements historiques, tels que des édifices célèbres, des usines, des cathédrales et des parcs thématiques. Ils donnent aussi des descriptions et des renseignements pertinents sur des points d'intérêt. Les guides touristiques et les guides itinérants travaillent pour des voyageurs, dans des lieux de villégiature ou autres établissements où ils peuvent être travailleurs autonomes.			
Exemples d'appellations d'emploi spécifiques au tourisme : Conducteur/conductrice de calèche, directeur touristique/directrice touristique, guide de mine, guide de station de ski, guide de visites à pied, guide touristique, interprète de site touristique d'aventure			
% dans le secteur touristique	77,7%		
Personnes en emploi en 2008	Régions périphériques		Régions ressources
Province Québec : 1 500	Estrie : Moins de 50	Bas-St-Laurent : Moins de 50	
Montréal : 400	Outaouais : 100	Gaspésie-Îles : Moins de 50	
Capitale-Nat. : 350	Laurentides : Moins de 50	Abitibi-Témisc. : Moins de 50	
	Laval : Moins de 50	Côte-Nord : Moins de 50	
	Chaudière-App. : 150	Nord-du-Québec : Moins de 50	
	Lanaudière : 100	Sag.-Lac-St-Jean : 50	
	Montréal : 100	Mauricie : 100	
	Centre-du-Qc : Moins de 50		
Taux de chômage en 2008	Régions périphériques		Régions ressources
Province Québec : Élevé	Estrie : Non publié	Bas-St-Laurent : Non publié	
Montréal : Élevé	Outaouais : Modéré	Gaspésie-Îles : Non publié	
Capitale-Nat. : Élevé	Laurentides : Non publié	Abitibi-Témisc. : Non publié	
	Laval : Non publié	Côte-Nord : Non publié	
	Chaudière-App. : Élevé	Nord-du-Québec : Non publié	
	Lanaudière : Élevé	Sag.-Lac-St-Jean : Élevé	
	Montréal : Élevé	Mauricie : Modéré	
	Centre-du-Qc : Non publié		
Perspectives professionnelles 2009-2013	Régions périphériques		Régions ressources
Province Québec : Restreintes	Estrie : Non publiées	Bas-St-Laurent : Non publiées	
Montréal : Restreintes	Outaouais : Acceptables	Gaspésie-Îles : Non publiées	
Capitale-Nat. : Restreintes	Laurentides : Non publiées	Abitibi-Témisc. : Non publiées	
	Laval : Non publiées	Côte-Nord : Non publiées	
	Chaudière-App. : Restreintes	Nord-du-Québec : Non publiées	
	Lanaudière : Restreintes	Sag.-Lac-St-Jean : Restreintes	
	Montréal : Très restreintes	Mauricie : Restreintes	
	Centre-du-Qc : Non publiées		

Guides touristiques et guides itinérants/guides itinérantes (6441)			
Revenu moyen d'emploi à temps plein en 2005		Régions périphériques	Régions ressources
Province Québec :	32 000 \$	Estrie :	Non publié
Montréal :	40 000 \$	Outaouais :	Non publié
Capitale-Nat. :	Non publié	Laurentides :	21 000 \$
		Laval :	Non publié
		Chaudière-App. :	19 000 \$
		Lanaudière :	Non publié
		Montréal :	29 000 \$
		Centre-du-Qc :	Non publié
		Bas-St-Laurent :	Non publié
		Gaspésie-Îles :	Non publié
		Abitibi-Témisc. :	Non publié
		Côte-Nord :	Non publié
		Nord-du-Québec :	Non publié
		Sag.-Lac-St-Jean :	Non publié
		Mauricie :	27 000 \$
Salaire horaire médian au Qc :		Non publié	



Analyse sommaire

Comparativement à l'ensemble des professions, cette profession se caractérise par :

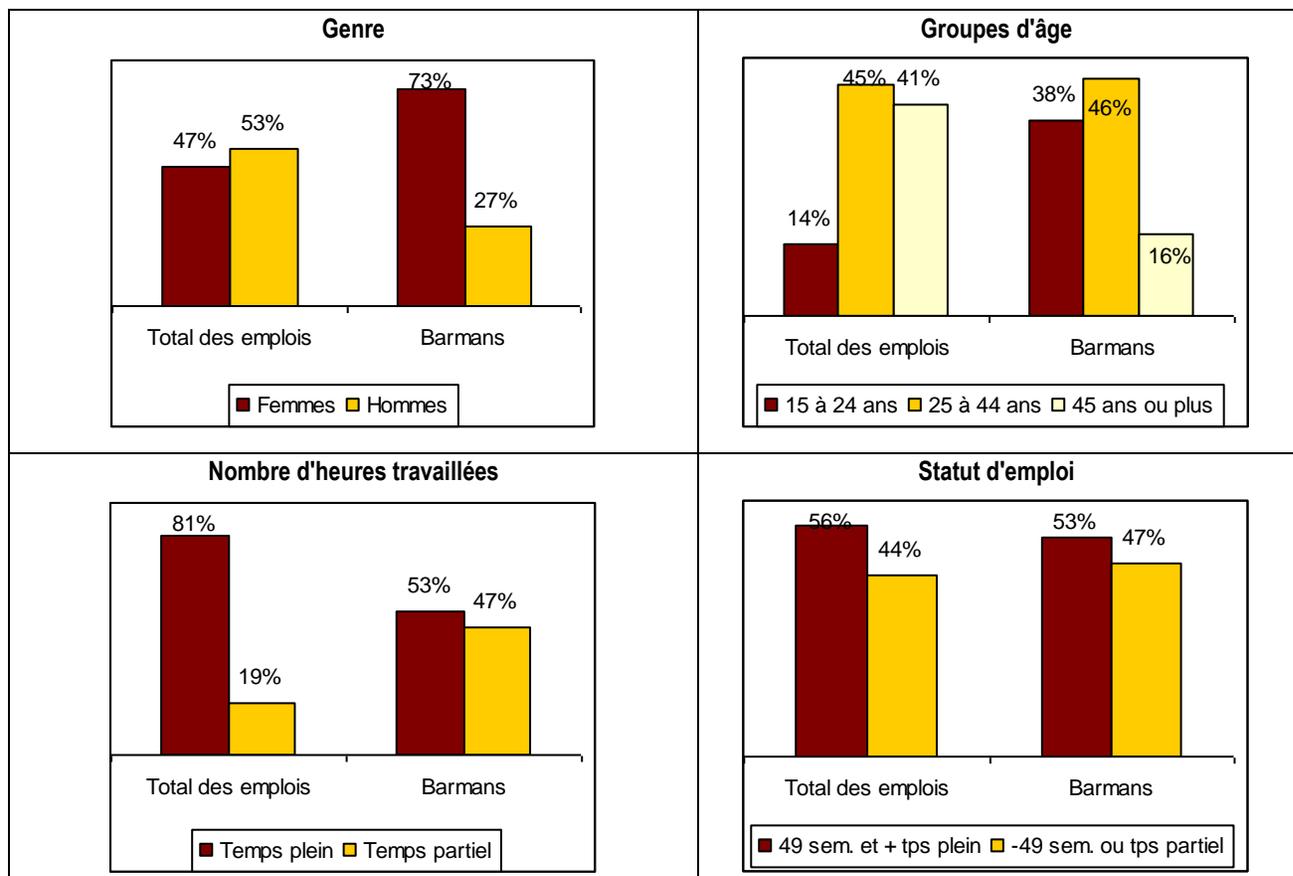
- Une plus forte proportion de femmes (53% c. 47%).
- Une plus faible proportion d'emplois à temps plein (66% c. 81%) et très peu d'emplois à temps plein et permanents (11% c. 56%).
- Une plus forte proportion de personnes de moins de 25 ans (32% c. 14%).
- Un revenu d'emploi annuel moyen à temps plein inférieur à la moyenne (32 000 \$ c. 35 775 \$).

L'enquête salariale du CCRHT indique un salaire horaire de base de 14,50 \$ pour cette profession dans le secteur touristique au Québec en 2008.

Formation et autres exigences : aucune formation spécifique n'est exigée et une formation en cours d'emploi est offerte. La connaissance des deux langues officielles ou d'une autre langue peut être exigée pour certains des postes de ce groupe.

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		87,9%	
Personnes en emploi en 2008		Régions périphériques	
		Régions ressources	
Province Québec :	11 000	Estrie :	500
		Outaouais :	400
		Laurentides :	600
Montréal :	3 000	Laval :	300
		Chaudière-App. :	600
Capitale-Nat. :	1 000	Lanaudière :	500
		Montérégie :	1 500
		Centre-du-Qc :	400
		Bas-St-Laurent :	400
		Gaspésie-Îles	50
		Abitibi-Témisc. :	250
		Côte-Nord :	200
		Nord-du-Québec :	200
		Sag.-Lac-St-Jean :	500
		Mauricie :	500
Taux de chômage en 2008		Régions périphériques	
		Régions ressources	
Province Québec :	Modéré	Estrie :	Modéré
		Outaouais :	Modéré
		Laurentides :	Élevé
Montréal :	Modéré	Laval :	Élevé
		Chaudière-App. :	Modéré
Capitale-Nat. :	Modéré	Lanaudière :	Élevé
		Montérégie :	Élevé
		Centre-du-Qc :	Modéré
		Bas-St-Laurent :	Modéré
		Gaspésie-Îles	Modéré
		Abitibi-Témisc. :	Modéré
		Côte-Nord :	Élevé
		Nord-du-Québec :	Modéré
		Sag.-Lac-St-Jean :	Modéré
		Mauricie :	Élevé
Perspectives professionnelles 2009-2013		Régions périphériques	
		Régions ressources	
Province Québec :	Acceptables	Estrie :	Acceptables
		Outaouais :	Acceptables
		Laurentides :	Acceptables
Montréal :	Acceptables	Laval :	Acceptables
		Chaudière-App. :	Acceptables
Capitale-Nat. :	Acceptables	Lanaudière :	Acceptables
		Montérégie :	Acceptables
		Centre-du-Qc :	Acceptables
		Bas-St-Laurent :	Acceptables
		Gaspésie-Îles	Acceptables
		Abitibi-Témisc. :	Acceptables
		Côte-Nord :	Acceptables
		Nord-du-Québec :	Acceptables
		Sag.-Lac-St-Jean :	Acceptables
		Mauricie :	Restreintes

Barmans/barmaids (6452)					
Revenu moyen d'emploi à temps plein en 2005		Régions périphériques		Régions ressources	
Province Québec :	20 000 \$	Estrie :	18 000 \$	Bas-St-Laurent :	17 000 \$
Montréal :	21 000 \$	Outaouais :	29 000 \$	Gaspésie-Îles	20 000 \$
Capitale-Nat. :	22 000 \$	Laurentides :	17 000 \$	Abitibi-Témisc. :	18 000 \$
		Laval :	22 000 \$	Côte-Nord :	22 000 \$
		Chaudière-App. :	19 000 \$	Nord-du-Québec :	22 000 \$
		Lanaudière :	18 000 \$	Sag.-Lac-St-Jean :	17 000 \$
		Montérégie :	19 000 \$	Mauricie :	20 000 \$
		Centre-du-Qc :	22 000 \$		
Salaire horaire médian au Qc :		entre 10,00 \$ et 11,99 \$			



Analyse sommaire

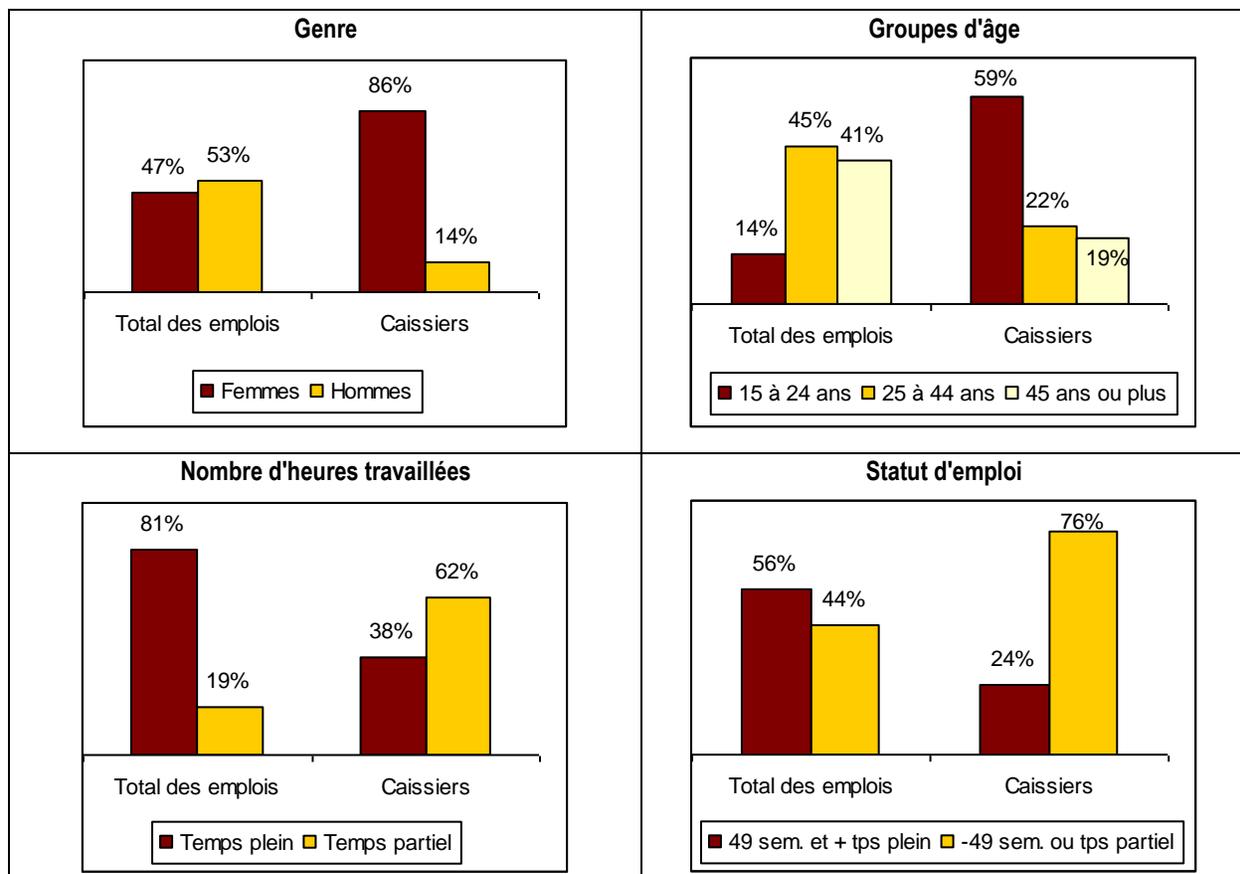
Comparativement à l'ensemble des professions, cette profession se caractérise par :

- Une plus forte proportion de femmes (73% c. 47%).
- Une plus forte proportion d'emplois à temps partiel (47% c. 19%).
- Une plus forte proportion de personnes de moins de 25 ans (38% c. 14%) et une plus faible proportion de 45 ans et plus (16% c. 41%).
- Un revenu d'emploi annuel moyen à temps plein inférieur à la moyenne (20 000 \$ c. 35 775 \$).

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.

Caissiers/caissières (6611)			
Description du poste : Les caissiers se servent de caisses enregistreuses, de lecteurs optiques des prix, d'ordinateurs et d'autre matériel pour consigner et recevoir les paiements de clients qui achètent des produits, des services ou des billets. Ils travaillent dans des magasins, des restaurants, des cinémas, des bureaux d'affaires et d'autres commerces de détail et de gros.			
Exemples d'appellations d'emploi spécifiques au tourisme : Caissier/caissière, caissier/caissière au service à la clientèle, caissier/caissière de casino, caissier/caissière de restaurant, caissier/caissière d'hôtel, vendeur/vendeuse à la billetterie.			
% dans le secteur touristique		14,8%	
Personnes en emploi en 2008		Régions périphériques	
		Régions ressources	
Province Québec :	83 000	Etrie : 3 000	Bas-St-Laurent : 2 500
		Outaouais : 4 500	Gaspésie-Îles 1 000
		Laurentides : 7 000	Abitibi-Témisc. : 1 500
Montréal :	17 000	Laval : 4 000	Côte-Nord : 1 500
		Chaudière-App. : 4 500	Nord-du-Québec : 1 500
Capitale-Nat. :	8 000	Lanaudière : 5 000	Sag.-Lac-St-Jean : 3 500
		Montérégie : 15 000	Mauricie : 3 000
		Centre-du-Qc : 2 000	
Taux de chômage en 2008		Régions périphériques	
		Régions ressources	
Province Québec :	Élevé	Etrie : Faible	Bas-St-Laurent : Modéré
		Outaouais : Élevé	Gaspésie-Îles Élevé
		Laurentides : Élevé	Abitibi-Témisc. : Modéré
Montréal :	Élevé	Laval : Élevé	Côte-Nord : Élevé
		Chaudière-App. : Modéré	Nord-du-Québec : Élevé
Capitale-Nat. :	Modéré	Lanaudière : Élevé	Sag.-Lac-St-Jean : Élevé
		Montérégie : Modéré	Mauricie : Élevé
		Centre-du-Qc : Modéré	
Perspectives professionnelles 2009-2013		Régions périphériques	
		Régions ressources	
Province Québec :	Acceptables	Etrie : Favorables	Bas-St-Laurent : Acceptables
		Outaouais : Acceptables	Gaspésie-Îles Acceptables
		Laurentides : Acceptables	Abitibi-Témisc. : Acceptables
Montréal :	Acceptables	Laval : Acceptables	Côte-Nord : Acceptables
		Chaudière-App. : Favorables	Nord-du-Québec : Acceptables
Capitale-Nat. :	Favorables	Lanaudière : Acceptables	Sag.-Lac-St-Jean : Acceptables
		Montérégie : Favorables	Mauricie : Restreintes
		Centre-du-Qc : Acceptables	

Caissiers/caissières (6611)					
Revenu moyen d'emploi à temps plein en 2005		Régions périphériques		Régions ressources	
Province Québec :	19 000 \$	Estrie :	20 000 \$	Bas-St-Laurent :	17 000 \$
Montréal :	19 000 \$	Outaouais :	20 000 \$	Gaspésie-Îles	17 000 \$
Capitale-Nat. :	19 000 \$	Laurentides :	20 000 \$	Abitibi-Témisc. :	16 000 \$
		Laval :	20 000 \$	Côte-Nord :	16 000 \$
		Chaudière-App. :	19 000 \$	Nord-du-Québec :	16 000 \$
		Lanaudière :	19 000 \$	Sag.-Lac-St-Jean :	18 000 \$
		Montréal :	20 000 \$	Mauricie :	18 000 \$
		Centre-du-Qc :	17 000 \$		
Salaire horaire médian au Qc :		moins de 10,00 \$			



Analyse sommaire

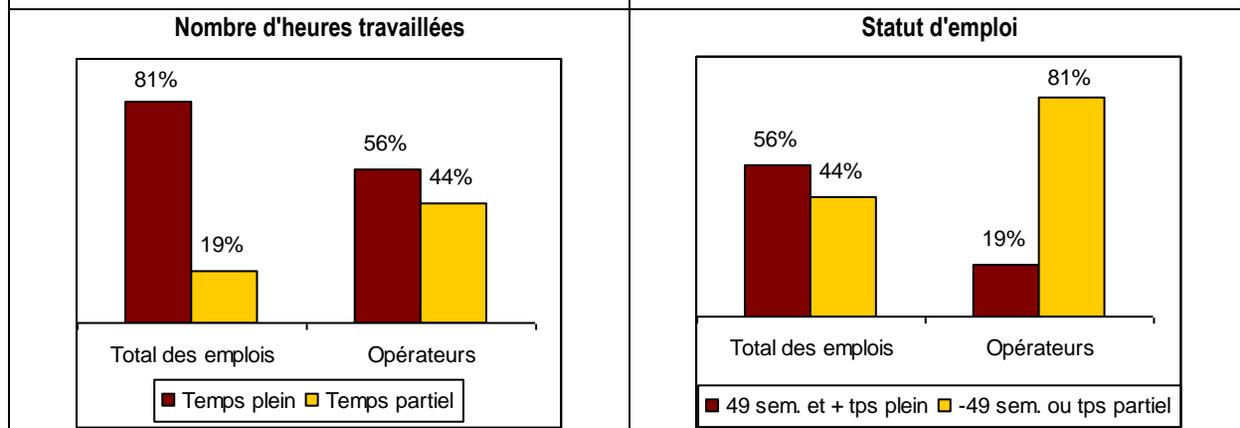
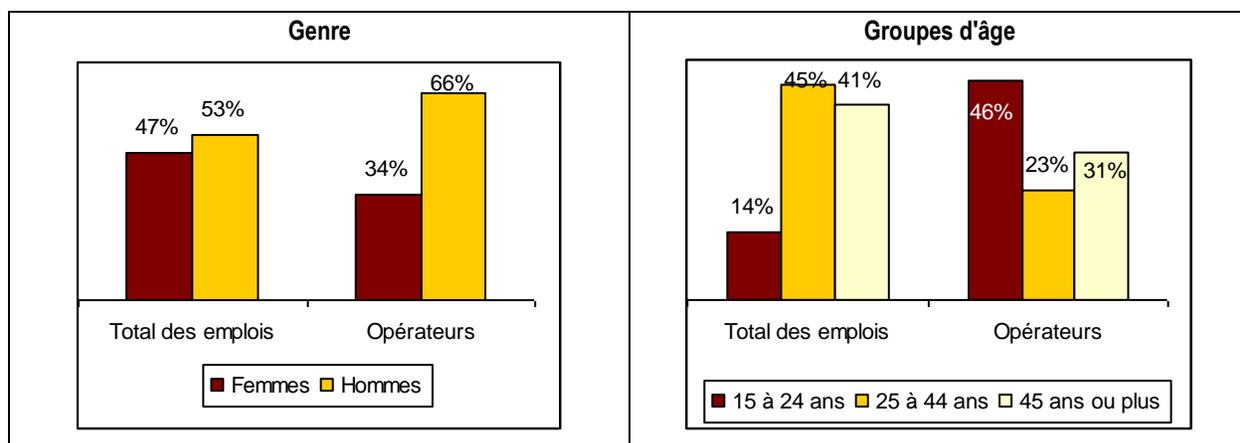
Comparativement à l'ensemble des professions, cette profession se caractérise par :

- Une très forte proportion de femmes (86% c. 47%).
- Une majorité d'emplois à temps partiel (62% c. 19%) et peu d'emplois permanents et à temps plein (24% c. 56%).
- Une forte proportion de personnes de moins de 25 ans (59% c. 14%).
- Un revenu d'emploi annuel moyen à temps plein inférieur à la moyenne (19 000 \$ c. 35 775 \$).

L'enquête de l'ARQ (septembre 2009) indique un salaire horaire moyen de 9,72 \$/h dans le secteur de la restauration.

Opérateurs/opératrices et préposés/préposées aux sports, aux loisirs et dans les parcs d'attractions (6671)			
Description du poste : Ce groupe de base inclut les opérateurs dans les parcs d'attractions, comme les opérateurs de manèges, de stands forains et d'autres attractions, ainsi que les préposés dans les parcs d'attractions, les sports et les loisirs, qui aident les clients, recueillent les billets et les droits d'entrée et supervisent l'utilisation des équipements de sports et de loisirs. Ils travaillent dans des parcs d'attractions, des foires, des expositions, des carnivals, des arénas, des salles de billard, des salles de quilles, des terrains de golf, des centres de ski, des clubs de tennis et d'autres établissements de sports et de loisirs.			
Exemples d'appellations d'emploi spécifiques au tourisme : Commis à la location d'embarcations, exploitant/exploitante de manège, opérateur/opératrice de manège, opérateur/opératrice de remonte-pente, opérateur/opératrice d'équipement à fabriquer la neige, préposé/préposée à l'entretien de camping, préposé/préposée de glissade d'eau, préposé/préposée de parc d'attractions, préposé/préposée de terrain d'exercice de golf.			
% dans le secteur touristique		76,1%	
Personnes en emploi en 2008		Régions périphériques	
Province Québec :	4 500	Estrie :	150
Montréal :	1 000	Outaouais :	200
Capitale-Nat. :	400	Laurentides :	500
		Laval :	200
		Chaudière-App. :	150
		Lanaudière :	250
		Montérégie :	800
		Centre-du-Qc :	150
		Régions ressources	
		Bas-St-Laurent :	100
		Gaspésie-Îles	Moins de 50
		Abitibi-Témisc. :	100
		Côte-Nord :	50
		Nord-du-Québec :	50
		Sag.-Lac-St-Jean :	100
		Mauricie :	200
Taux de chômage en 2008		Régions périphériques	
Province Québec :	Élevé	Estrie :	Modéré
Montréal :	Élevé	Outaouais :	Élevé
Capitale-Nat. :	Modéré	Laurentides :	Élevé
		Laval :	Élevé
		Chaudière-App. :	Modéré
		Lanaudière :	Élevé
		Montérégie :	Élevé
		Centre-du-Qc :	Élevé
		Régions ressources	
		Bas-St-Laurent :	Élevé
		Gaspésie-Îles	Non publié
		Abitibi-Témisc. :	Modéré
		Côte-Nord :	Élevé
		Nord-du-Québec :	Élevé
		Sag.-Lac-St-Jean :	Élevé
		Mauricie :	Élevé
Perspectives professionnelles 2009-2013		Régions périphériques	
Province Québec :	Restreintes	Estrie :	Acceptables
Montréal :	Restreintes	Outaouais :	Restreintes
Capitale-Nat. :	Acceptables	Laurentides :	Acceptables
		Laval :	Restreintes
		Chaudière-App. :	Acceptables
		Lanaudière :	Restreintes
		Montérégie :	Restreintes
		Centre-du-Qc :	Restreintes
		Régions ressources	
		Bas-St-Laurent :	Restreintes
		Gaspésie-Îles	Non publiées
		Abitibi-Témisc. :	Acceptables
		Côte-Nord :	Restreintes
		Nord-du-Québec :	Restreintes
		Sag.-Lac-St-Jean :	Restreintes
		Mauricie :	Très restreintes

Opérateurs/opératrices et préposés/préposées aux sports, aux loisirs et dans les parcs d'attractions (6671)			
Revenu moyen d'emploi à temps plein en 2005		Régions périphériques	Régions ressources
Province Québec :	31 000 \$	Estrie : Non publié	Bas-St-Laurent : 34 000 \$
Montréal :	29 000 \$	Outaouais : 34 000 \$	Gaspésie-Îles : Non publié
Capitale-Nat. :	36 000 \$	Laurentides : 28 000 \$	Abitibi-Témisc. : 36 000 \$
		Laval : Non publié	Côte-Nord : 23 000 \$
		Chaudière-App. : 30 000 \$	Nord-du-Québec : 23 000 \$
		Lanaudière : 37 000 \$	Sag.-Lac-St-Jean : 36 000 \$
		Montérégie : 27 000 \$	Mauricie : 26 000 \$
		Centre-du-Qc : Non publié	
Salaire horaire médian au Qc :		moins de 10,00 \$	



Analyse sommaire

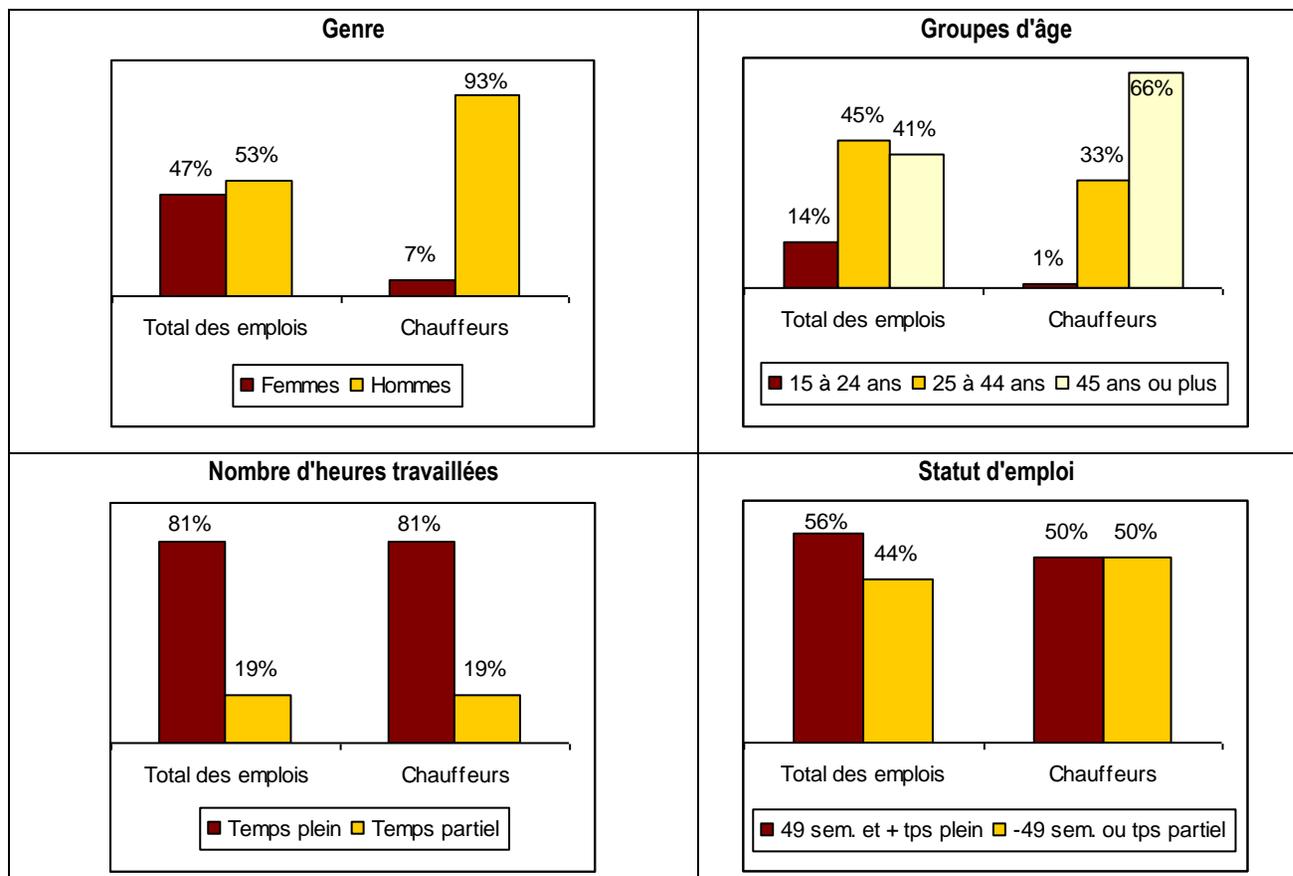
Comparativement à l'ensemble des professions, cette profession se caractérise par :

- Une plus forte proportion d'hommes (66% c. 53%).
- Une plus faible proportion d'emplois à temps plein (56% c. 81%) et peu permanents et à temps plein (19% c. 56%).
- Une plus forte proportion de personnes de moins de 25 ans (46% c. 14%).
- Un revenu d'emploi annuel moyen à temps plein inférieur à la moyenne (31 000 \$ c. 35 775 \$), qui s'explique par l'âge moyen faible des employés et l'absence de qualification exigée.

L'enquête salariale du CCRHT indique un salaire horaire de base de 10,80 \$ pour cette profession dans le secteur touristique au Québec en 2008.

Chauffeurs/chauffeuses de taxi, Chauffeurs/chauffeuses de limousine et Chauffeurs/chauffeuses (7413)			
Description du poste : Les chauffeurs de taxi et les chauffeurs de limousine conduisent des automobiles et des limousines pour transporter des passagers. Les chauffeurs conduisent des automobiles et des limousines pour transporter le personnel et les visiteurs d'entreprises, d'organismes gouvernementaux ou d'autres organismes ou des membres des familles de leur employeur. Les chauffeurs de taxi et les chauffeurs de limousine travaillent dans des stations de taxis et d'autres entreprises de transport ou ils peuvent être travailleurs autonomes. Les chauffeurs sont employés dans des entreprises, des organismes gouvernementaux ou d'autres organismes ou par des individus ou des familles.			
Exemples d'appellations d'emploi spécifiques au tourisme : Chauffeur/chauffeuse de limousine, chauffeur/chauffeuse de taxi, propriétaire exploitant/ propriétaire exploitante de taxi.			
% dans le secteur touristique	78,0%		
Personnes en emploi en 2008	Régions périphériques		Régions ressources
Province Québec : 11 000	Estrie : 150	Bas-St-Laurent : 150	
Montréal : 5 000	Outaouais : 600	Gaspésie-Îles : 100	
Capitale-Nat. : 900	Laurentides : 500	Abitibi-Témisc. : 150	
	Laval : 1 000	Côte-Nord : 150	
	Chaudière-App. : 350	Nord-du-Québec : 150	
	Lanaudière : 250	Sag.-Lac-St-Jean : 200	
	Montérégie : 1 000	Mauricie : 200	
	Centre-du-Qc : 100		
Taux de chômage en 2008	Régions périphériques		Régions ressources
Province Québec : Élevé	Estrie : Faible	Bas-St-Laurent : Modéré	
Montréal : Élevé	Outaouais : Modéré	Gaspésie-Îles : Modéré	
Capitale-Nat. : Modéré	Laurentides : Élevé	Abitibi-Témisc. : Modéré	
	Laval : Modéré	Côte-Nord : Modéré	
	Chaudière-App. : Modéré	Nord-du-Québec : Modéré	
	Lanaudière : Élevé	Sag.-Lac-St-Jean : Modéré	
	Montérégie : Élevé	Mauricie : Élevé	
	Centre-du-Qc : Modéré		
Perspectives professionnelles 2009-2013	Régions périphériques		Régions ressources
Province Québec : Restreintes	Estrie : Acceptables	Bas-St-Laurent : Restreintes	
Montréal : Restreintes	Outaouais : Acceptables	Gaspésie-Îles : Acceptables	
Capitale-Nat. : Acceptables	Laurentides : Restreintes	Abitibi-Témisc. : Acceptables	
	Laval : Restreintes	Côte-Nord : Acceptables	
	Chaudière-App. : Acceptables	Nord-du-Québec : Acceptables	
	Lanaudière : Restreintes	Sag.-Lac-St-Jean : Restreintes	
	Montérégie : Très restreintes	Mauricie : Restreintes	
	Centre-du-Qc : Restreintes		

Chauffeurs/chauffeuses de taxi, Chauffeurs/chauffeuses de limousine et Chauffeurs/chauffeuses (7413)					
Revenu moyen d'emploi à temps plein en 2005		Régions périphériques		Régions ressources	
Province Québec :	18 000 \$	Estrie :	13 000 \$	Bas-St-Laurent :	11 000 \$
Montréal :	15 000 \$	Outaouais :	32 000 \$	Gaspésie-Îles	13 000 \$
Capitale-Nat. :	16 000 \$	Laurentides :	19 000 \$	Abitibi-Témisc. :	26 000 \$
		Laval :	16 000 \$	Côte-Nord :	15 000 \$
		Chaudière-App. :	20 000 \$	Nord-du-Québec :	15 000 \$
		Lanaudière :	28 000 \$	Sag.-Lac-St-Jean :	16 000 \$
		Montérégie :	18 000 \$	Mauricie :	12 000 \$
		Centre-du-Qc :	24 000 \$		
Salaire horaire médian au Qc :		entre 12,00 \$ et 13,99 \$			



Analyse sommaire

Comparativement à l'ensemble des professions, cette profession se caractérise par :

- La place prépondérante des hommes (93% c. 53%)
- Une proportion d'emplois à temps plein identique à la moyenne et une proportion d'emplois permanents et à temps plein légèrement inférieure (50% c. 56%).
- Une plus forte proportion de personnes de 45 ans et plus (66% c. 41%).
- Un revenu d'emploi annuel moyen à temps plein inférieur à la moyenne (18 000 \$ c. 35 775 \$).

Formation : quelques années d'études secondaires sont habituellement exigées. Une bonne connaissance de la région géographique desservie est exigée des chauffeurs de taxi et de limousine.

