

Janvier 2010

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



Réalisé par :

Pour le compte de :



TABLE DES MATIÈRES

COMPRÉHENSION DU MANDAT	1
MÉTHODOLOGIE.....	2
RÉSULTATS	3
1. PROFIL SOCIO-ÉCONOMIQUE DES ÉTABLISSEMENTS.....	3
1.1 NOMBRE D'EMPLOYÉS	3
1.2 NOMBRE D'ÉTOILES.....	3
1.3 NOMBRE DE CHAMBRES	4
1.3 PRÉSENCE D'UN SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES DANS L'ÉTABLISSEMENT	4
1.4 SOUS-TRAITANCE DE LA FONCTION DE PRÉPOSÉ À L'ENTRETIEN MÉNAGER.....	5
2. PROFIL DES PRÉPOSÉS À L'ENTRETIEN MÉNAGER.....	6
2.1 NOMBRE DE POSTES DE PRÉPOSÉ À L'ENTRETIEN MÉNAGER À LA PÉRIODE LA PLUS ACTIVE	6
2.2 NOMBRE DE POSTES DE PRÉPOSÉ À L'ENTRETIEN MÉNAGER AU MOMENT DE L'ENQUÊTE	6
2.3 SYNDICALISATION DES PRÉPOSÉS À L'ENTRETIEN MÉNAGER.....	7
2.4 RÉPARTITION DES PRÉPOSÉS À L'ENTRETIEN MÉNAGER EN FONCTION DE L'ÂGE	8
2.5 NOMBRE DE QUARTS DE TRAVAIL	8
2.6 PROPORTION DES POSTES DE PRÉPOSÉ À L'ENTRETIEN MÉNAGER PERMANENTS À TEMPS PLEIN, PERMANENTS À TEMPS PARTIEL ET TEMPORAIRES.....	9
2.7 PROPORTION DES POSTES DE PRÉPOSÉ À L'ENTRETIEN MÉNAGER OCCUPÉS PAR DES PERSONNES IMMIGRANTES NÉES À L'EXTÉRIEUR DU CANADA.....	9
2.8 SALAIRE À L'ENTRÉE.....	11
3. OUVERTURE DE POSTES DE PRÉPOSÉ À L'ENTRETIEN MÉNAGER – DERNIÈRE ANNÉE	12
3.1 POSTES PERMANENTS	12
3.2 POSTES TEMPORAIRES	13
4. DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT DES PRÉPOSÉS À L'ENTRETIEN MÉNAGER	14
4.1 MOIS OÙ L'ON A DES DIFFICULTÉS À COMBLER DES POSTES DE PRÉPOSÉ À L'ENTRETIEN MÉNAGER	14
4.2 JOURS DANS LA SEMAINE OÙ L'ON A UN MANQUE DE PRÉPOSÉS À L'ENTRETIEN MÉNAGER.....	15
4.3 POSTES RESTÉS VACANTS PENDANT LES PÉRIODES DE POINTE	15
4.4 POSTES RESTÉS VACANTS PENDANT AU MOINS QUATRE MOIS.....	16
4.5 MESURES POUR PALLIER AUX DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT DE PRÉPOSÉS À L'ENTRETIEN MÉNAGER À CERTAINS MOMENTS DE L'ANNÉE.....	16

TABLE DES MATIÈRES

5. DÉPARTS DES PRÉPOSÉS À L'ENTRETIEN MÉNAGER – DERNIÈRE ANNÉE	17
5.1 DÉPARTS DES PRÉPOSÉS À L'ENTRETIEN MÉNAGER PAR MANQUE DE TRAVAIL – DERNIÈRE ANNÉE.....	17
5.2 DÉPARTS VOLONTAIRES DE PRÉPOSÉS À L'ENTRETIEN MÉNAGER – DERNIÈRE ANNÉE	17
5.3 TAUX DE ROULEMENT	18
6. PRÉVISION DE RETRAITE DES PRÉPOSÉS À L'ENTRETIEN MÉNAGER – 3 PROCHAINES ANNÉES.....	19
7. EMBAUCHE DE PRÉPOSÉS À L'ENTRETIEN MÉNAGER – 12 PROCHAINS MOIS	20
7.1 PRÉVISION D'EMBAUCHE ET NOMBRE	20
7.2 PRINCIPALE MÉTHODE DE RECRUTEMENT UTILISÉE POUR L'EMBAUCHE DE PRÉPOSÉS À L'ENTRETIEN MÉNAGER	20
7.3 DEUX PRINCIPALES MÉTHODES DE RECRUTEMENT UTILISÉES	21
7.4 SCOLARITÉ MINIMALE EXIGÉE POUR L'EMBAUCHE DE PRÉPOSÉS À L'ENTRETIEN MÉNAGER	21
7.5 EXPÉRIENCE MINIMALE EXIGÉE POUR L'EMBAUCHE DE PRÉPOSÉS À L'ENTRETIEN MÉNAGER.....	22
7.6 EXIGENCES DU POSTE À L'ENTRÉE	22
7.7 MÉTHODES UTILISÉES POUR LA SÉLECTION DE LA MAJORITÉ DES PRÉPOSÉS À L'ENTRETIEN MÉNAGER.....	23
CONCLUSIONS	24

ANNEXE 1: TABLEAUX STATISTIQUES

ANNEXE 2: QUESTIONNAIRE

COMPRÉHENSION DU MANDAT

- ❑ Afin de bien mesurer les besoins en main-d'œuvre pour la fonction de « préposé à l'entretien ménager »¹, le CQRHT a fait réaliser un sondage auprès des établissements hôteliers du Grand Québec pour documenter de façon quantitative la problématique de recrutement et de rétention de cette main-d'œuvre.

- ❑ Plus précisément, le présent sondage visait à répondre aux objectifs suivants :

- ❑ Dresser le profil de l'entreprise (taille, classification, localisation)
- ❑ Établir le profil du préposé à l'entretien ménager (nombre de postes temps plein, temps partiel, postes syndiqués ou non, etc.)
- ❑ Établir la moyenne d'âge de ces employés
- ❑ Évaluer s'il y a des difficultés de recrutement (nombre de postes vacants, nombre de postes vacants sur une longue durée, période de rareté)
- ❑ Déterminer les exigences du poste à l'entrée
- ❑ Établir les prévisions de retraite des préposés à l'entretien ménager
- ❑ Établir les prévisions d'embauche de préposés à l'entretien (nombre, méthodes de recrutement, scolarité exigée, exigences du poste à l'entrée, méthodes de sélection)
- ❑ Déterminer les moyens utilisés pour pallier au manque de main-d'œuvre

- ❑ En d'autres mots, cette enquête, en plus de dresser un portrait de la fonction de préposé à l'entretien ménager, devait concrètement répondre à la question suivante : « Y a-t-il ou y aura-t-il pénurie de main-d'œuvre pour cette fonction de travail? ».

¹ La classification nationale des professions (CNP) définit ainsi le (la) *préposé(e) à l'entretien ménager* : « Un préposé à l'entretien ménager est un employé des services d'entretien dont la fonction est de nettoyer, d'entretenir et de remettre en ordre les chambres, selon les politiques et procédures établies de l'établissement ». La fonction est aussi connue sous l'appellation de *femme de chambre*.

Par ailleurs, afin d'alléger le texte, nous utiliserons la forme masculine lorsque nous référerons au « préposé à l'entretien ménager ».

MÉTHODOLOGIE

Constitution de l'échantillon et interlocuteur valable

- ❑ L'échantillon de départ était constitué des coordonnées de 110 établissements hôteliers de trois, quatre ou cinq étoiles établis dans la grande région de Québec. À titre d'exemple, les villes suivantes étaient comprises dans le territoire sous enquête : Sainte-Anne-de-Beaupré, Stoneham, Sainte-Catherine-de-la-Jacques-Cartier et Lévis.
- ❑ Nous avons surtout parlé à des directeurs, directrices général(e)s, à des gouvernantes, à des directeurs, directrices de l'entretien ménager ou encore à des propriétaires.

Nombre d'entrevues réalisées, taux de réponse et marge d'erreur

- ❑ Des 110 établissements de départ, 67 ont répondu au sondage, ce qui correspond à un taux de réponse de 61 %. Ce taux confère à l'échantillon son caractère représentatif.
- ❑ Un tel échantillon génère une marge d'erreur de $\pm 7,5$ %, à un seuil de confiance de 95 %.

Calendrier des entrevues

- ❑ Les entrevues ont été effectuées entre le 11 novembre et le 3 décembre 2009.

Élaboration du questionnaire

- ❑ Le questionnaire a été conçu par Écho Sondage et approuvé par le CQRHT.

Tableaux statistiques

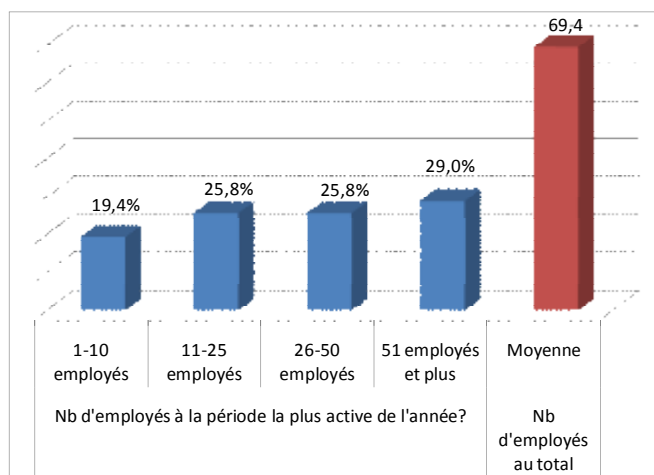
- ❑ Vous trouverez en annexe les résultats statistiques détaillés, croisés par une bannière socio-économique.

RÉSULTATS

1. Profil socio-économique des établissements

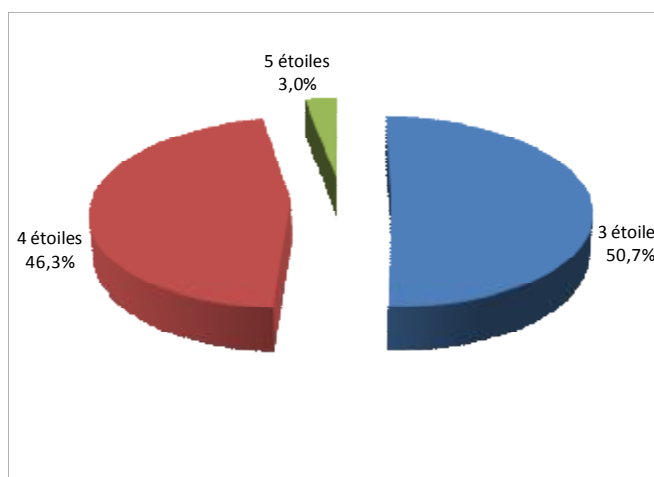
1.2 Nombre d'employés

- Un établissement sur cinq (19 %) compte entre 1 et 10 employés, 26 % entre 11 et 25 employés, alors qu'un autre quart (26 %) compte entre 26 et 50 employés et 29 %, 51 employés ou plus. En moyenne, les établissements comptent 69 employés.



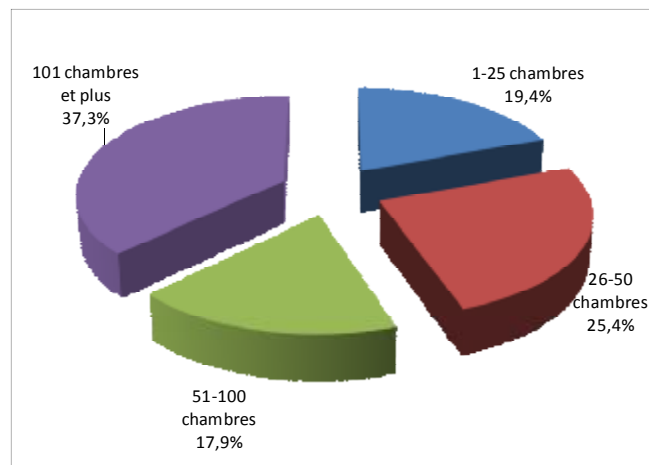
1.2 Nombre d'étoiles

- La moitié des établissements (51 %) sont des trois étoiles, une même proportion (46 %) des quatre étoiles et 3 % des cinq étoiles.



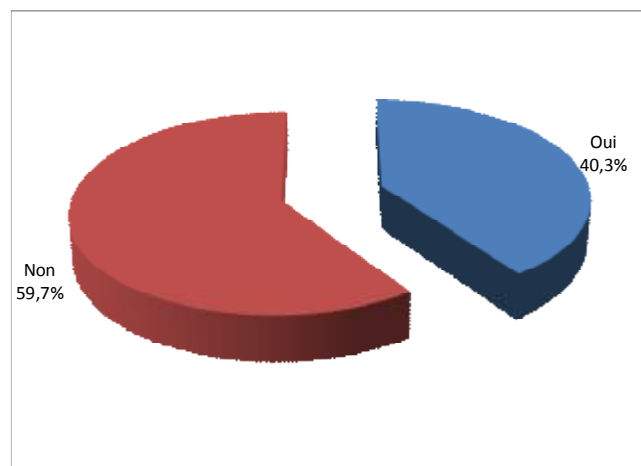
1.3 Nombre de chambres

- Un établissement sur cinq (19 %) compte entre 1 et 25 chambres, le quart (25 %), entre 26 et 50 chambres, 18 %, entre 51 et 100 chambres et 37 %, 101 chambres et plus.



1.3 Présence d'un service des ressources humaines dans l'établissement

- Quatre établissements sur dix (40 %) ont un service des ressources humaines.

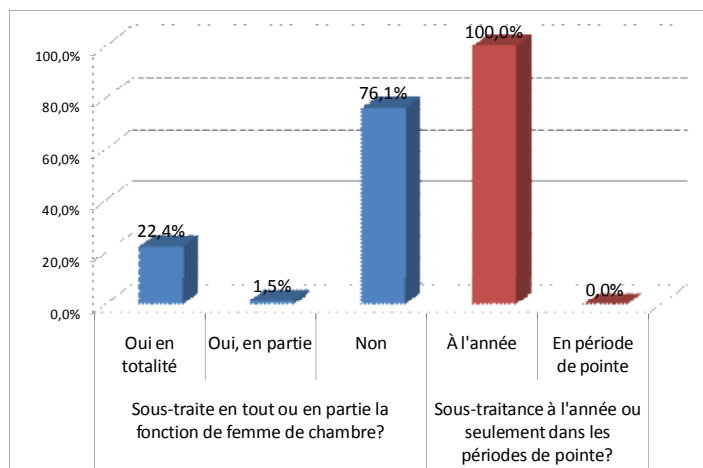


Tendances socio-économiques

- Les établissements qui disposent d'un service des ressources humaines comptent beaucoup plus d'employés (129 employés), que ceux qui n'en ont pas (27 employés).

1.4 Sous-traitance de la fonction de préposé à l'entretien ménager

- Vingt-deux pour cent (22 %) des établissements (cela représente 15 établissements) sous-traitent **en totalité** la fonction de préposé à l'entretien ménager, alors que 2 % (1 établissements) le font **en partie**.
- Parmi les 16 établissements qui sous-traitent, tous (100 %) le font à l'année.



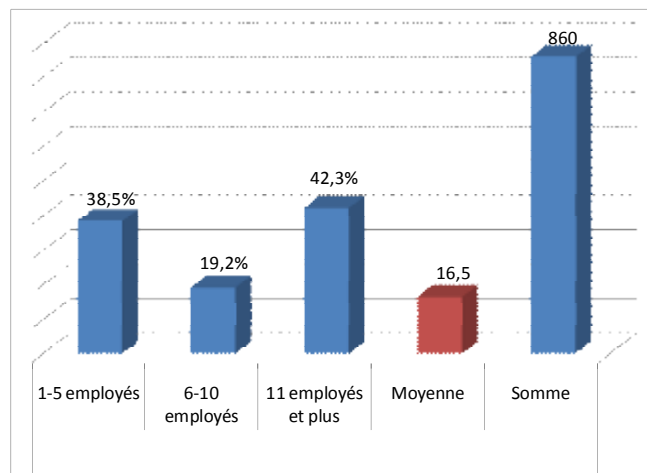
Tendances socio-économiques

- Ce sont les établissements comptant entre 26 et 50 employés qui sous-traitent le plus la fonction de préposé à l'entretien ménager (38 %).

2. Profil des préposés à l'entretien ménager²

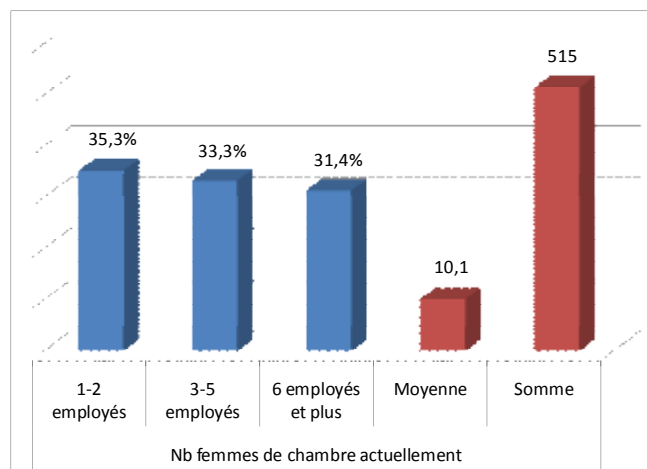
2.1 Nombre de postes de préposé à l'entretien ménager à la période la plus active

- ❑ Près de quarante pour cent (39 %) des établissements comptent entre un et 5 préposés à l'entretien ménager à la période la plus active de l'année, alors que 19 % en comptent entre 6 et 10 et 42 %, plus de 10.
- ❑ En moyenne, les établissements regroupent 17 préposés à l'entretien ménager à la période la plus active.
- ❑ Parmi les 52 établissements qui embauchent des préposés à l'entretien ménager, cela équivaut à 860 postes au total.
- ❑ Si on extrapole pour les 110 établissements de trois, quatre ou cinq étoiles du Grand Québec, il y aurait donc 1 548 postes de préposé à l'entretien ménager sur ce territoire³.



2.2 Nombre de postes de préposé à l'entretien ménager au moment de l'enquête

- ❑ Le tiers (35 %) des établissements comptaient seulement un ou deux préposés à l'entretien ménager au moment de l'enquête, alors qu'un autre tiers (33 %) en comptent entre trois et cinq et une même proportion (31 %), plus de 5.
- ❑ Les établissements comptaient 10,1 préposés en moyenne, soit six employés de moins qu'en période de pointe (16,5). Au total, cela équivaut à 515 postes, soit 40 % de moins qu'en période de pointe.
- ❑ Si on transpose pour les 110 établissements, il y avait donc 927 postes de préposé à l'entretien ménager au moment de l'enquête.

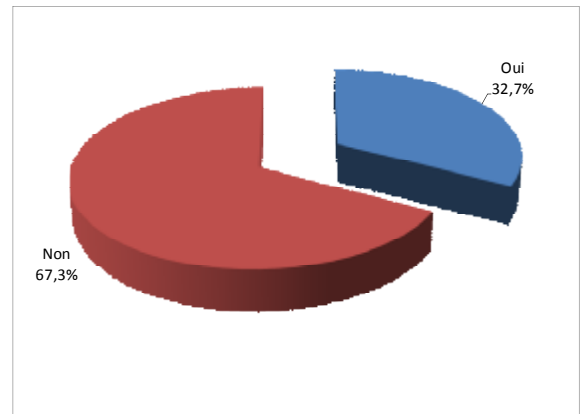


² À partir de cette section, la base est de 51 répondants étant donné que 16 établissements sous-traitent à l'année la totalité des préposés à l'entretien ménager.

³ L'extrapolation inclut les 43 établissements n'ayant pas pris part au sondage et les 15 établissements sous-traitant la fonction de préposé à l'entretien ménager. On émet l'hypothèse que ces 58 établissements ont un profil semblable aux 52 participantes. Dans le calcul de l'extrapolation, on multiplie le résultat obtenu pour les 52 participantes par un poids de 1,8. Ce poids a été calculé en fonction du nombre de chambres de chaque groupe : on sait en effet que les 52 établissements regroupent 55,6 % de l'ensemble des chambres et les 58 autres, 44,4 %.

2.3 Syndicalisation des préposés à l'entretien ménager

- ❑ Dans le tiers des établissements (33 %), le poste de préposé à l'entretien ménager est syndiqué.
- ❑ Toutefois, le taux de syndicalisation des préposés à l'entretien ménager se situe à 71 %. En d'autres termes, sept préposés sur dix sont syndiqués. La différence par rapport au résultat précédent s'explique par le fait que les grands établissements sont syndiqués en plus grand nombre.



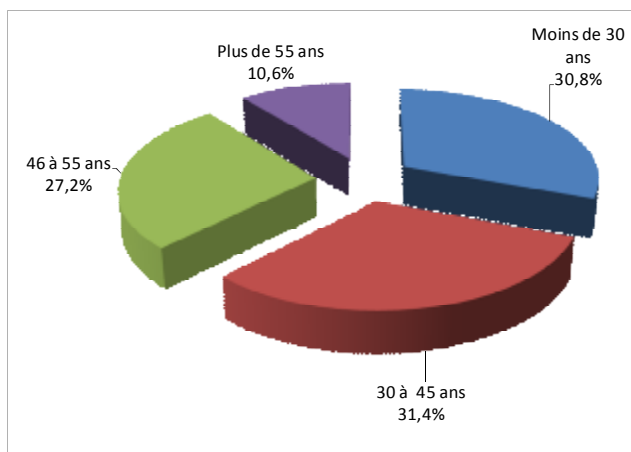
- ❑ Voici un exemple pour illustrer la différence entre les deux résultats : supposons que l'on a deux établissements, l'un est syndiqué et l'autre ne l'est pas. L'établissement non syndiqué compte trois préposés, alors que l'établissement syndiqué en compte sept. On peut conclure que la moitié des établissements sont syndiqués (1/2), mais que 70 % des préposés le sont (7/10). Au cours des prochaines pages nous référerons à la Base établissements lorsque nous présenterons les résultats par établissement et à la Base préposés lorsque nous reporterons les résultats sur l'ensemble des préposés.

Tendances socio-économiques

- ❑ On observe un lien entre le taux de syndicalisation et la taille :
 - Établissements de 1 à 10 employés : 0 %
 - Établissements de 11 à 25 employés : 14 %
 - Établissements de 26 à 50 employés : 40 %
 - Établissements de 51 employés et plus : 79 %

2.4 Répartition des préposés à l'entretien ménager en fonction de l'âge

- Parmi l'ensemble des établissements (base préposés), 31 % ont moins de 30 ans, une même proportion (31 %) a entre 30 et 45 ans, 27 % entre 46 et 55 ans, alors que 11 % ont plus de 55 ans.
- À la lumière de ces résultats, on observe une plus grande proportion de préposés à l'entretien ménager âgés de moins de 30 ans que la population en général :



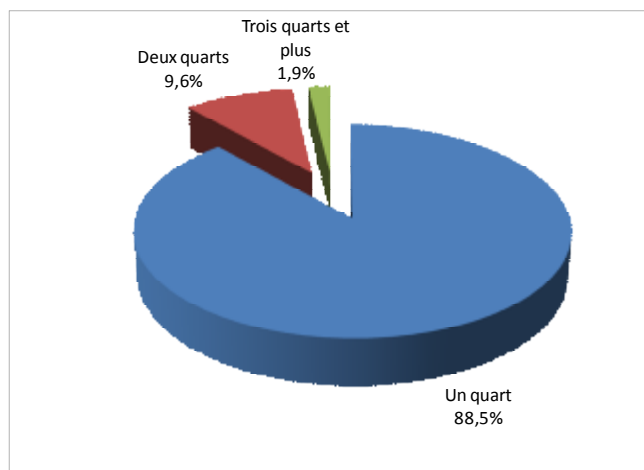
	Base Préposé	Population (ISQ)
Moins de 30 ans	31 %	26 %
30-45 ans	31 %	34 %
46-55 ans	27 %	26 %
Plus de 55 ans	11 %	15 %

Tendances socio-économiques

- Aucune tendance significative ne ressort à cet égard.

2.5 Nombre de quarts de travail

- La presque totalité des établissements (89 %) ne comptent qu'un quart de travail, alors que 10 % en comptent deux et 2 %, trois.

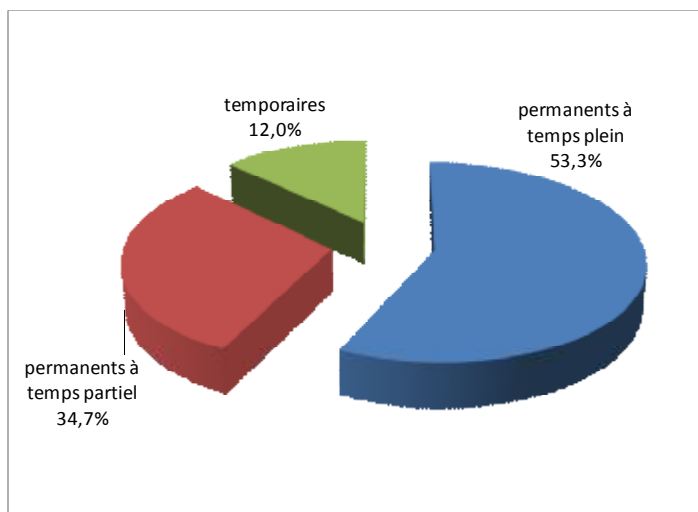


Tendances socio-économiques

- ❑ Les établissements qui regroupent 51 employés et plus comptent deux quarts ou plus dans une proportion de 43 %, alors que les établissements plus petits ne comptent qu'un quart de travail.
- ❑ Plus du quart des établissements syndiqués (29 %) comptent plus d'un quart, comparativement à seulement 3 % des établissements non-syndiqués.

2.6 Proportion des postes de préposé à l'entretien ménager permanents à temps plein, permanents à temps partiel et temporaires

- ❑ Plus de la moitié (53 %) des postes sont permanents à temps plein, 35 % permanents à temps partiel et 12 % temporaires (base préposés).

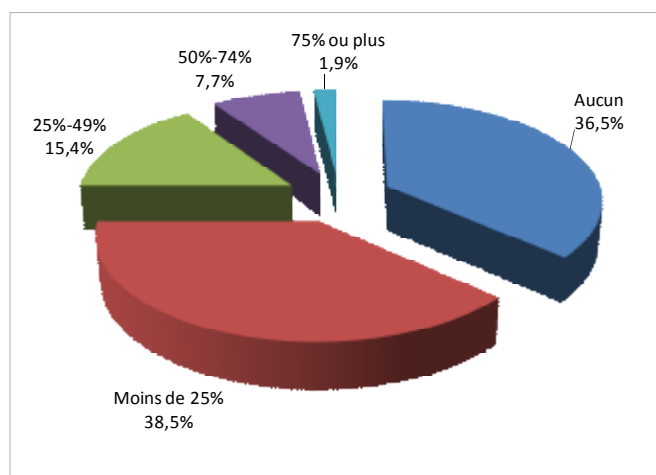


Tendances socio-économiques

- ❑ Aucune tendance significative ne ressort à cet égard.

2.7 Proportion des postes de préposé à l'entretien ménager occupés par des personnes immigrantes nées à l'extérieur du Canada

- Les personnes immigrantes sont relativement peu nombreuses à occuper la fonction de préposé à l'entretien ménager dans la région de Québec : plus du tiers des établissements (37 %) affirment n'en avoir aucune et une même proportion (39 %) en avoir moins de 25 %. À l'inverse, seulement 8 % des établissements estiment entre 50 % et 74 % la proportion de préposés nés à l'extérieur du pays, alors que 2 % l'évaluent à 75 % ou plus.

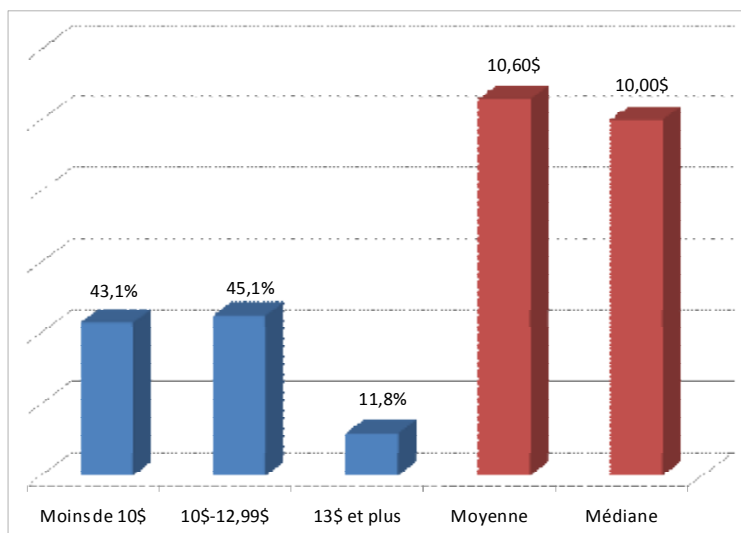


Tendances socio-économiques

- On retrouve plus de personnes immigrantes en milieu syndiqué : en effet, plus du tiers des établissements syndiqués (34 %) comptent 25 % ou plus de préposés à l'entretien ménager immigrants.

2.8 Salaire à l'entrée

- Le salaire à l'entrée du préposé à l'entretien ménager est de moins de 10\$ dans 43 % des établissements, entre 10\$ et 12,99\$ dans 45 % des établissements et de 13\$ ou plus dans 12 % des établissements.



- En moyenne, les établissements offrent un salaire initial de 10,60\$ (base établissement).

- Parmi l'ensemble des établissements (base préposés), les préposés à l'entretien ménager gagnent 12,05\$ en moyenne à leur entrée en fonction⁴.

Tendances socio-économiques

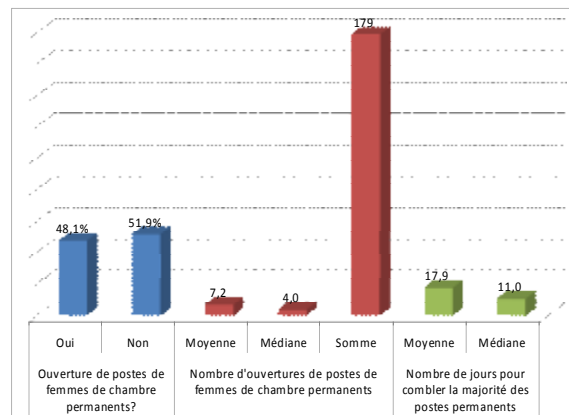
- Sur la base établissements, le salaire initial est plus élevé dans les hôtels de 51 employés et plus : il varie entre 9,90\$ et 10,20\$ dans les établissements de 50 employés ou moins et de 12,20\$ dans ceux de 51 employés et plus.
- Les établissements syndiqués versent un salaire moyen à l'entrée de 12,10\$, comparativement à 9,80\$ dans ceux qui ne le sont pas (base établissements).

⁴ Pour illustrer une fois de plus la différence entre la base établissements et la base préposés, reprenons l'exemple des deux établissements, l'un qui compte trois préposés et l'autre qui en compte sept. Supposons que dans le premier établissement, le salaire des trois préposés est de 8\$, alors que dans le second, le salaire des sept préposés est de 14\$. On peut conclure que le salaire moyen sur la base établissements est de 11,00\$ ($8\$ + 14\$ / 2$), mais que le salaire moyen des 10 préposés (base préposés) est de 12,20\$ (3 salariés à 8\$ et les 7 autres à 14\$).

3. Ouverture de postes de préposé à l'entretien ménager – dernière année

3.1 Postes permanents

- Près de la moitié (48 %) des établissements, soit 25 hôtels, affirment avoir ouvert des postes de préposé à l'entretien ménager permanents au cours de la dernière année. En moyenne, ces 25 établissements ont ouvert 7,2 postes, ce qui équivaut à 179 postes au total. Si on transpose aux 110 établissements, 322 postes permanents auraient été créés au cours des 12 derniers mois dans la région de Québec.



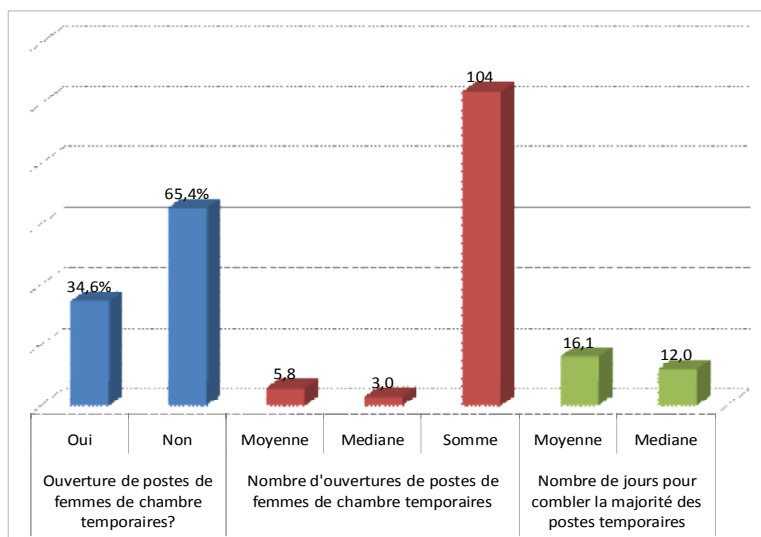
- Ces 25 établissements affirment qu'il a fallu 17,9 jours pour combler leurs postes, bien qu'il n'a fallu que 11 jours pour la moitié d'entre eux (médiane).

Tendances socio-économiques

- Sans surprise, la proportion d'établissements qui ont ouvert des postes permanents au cours de la dernière année s'accroît avec leur taille : en effet, 30 % des établissements de 1 à 10 employés ont ouvert de tels postes, comparativement à 43 % des établissements de 11 à 25 employés, à 60 % des établissements de 26 à 50 employés et à 57 % des établissements de 76 employés et plus.
- Les établissements syndiqués sont plus nombreux à avoir ouvert des postes permanents (59 % vs. 43 %).

3.2 Postes temporaires

- Le tiers (35 %) des établissements ont ouvert des postes temporaires de préposé au cours de la dernière année. En moyenne, ces entreprises ont ouvert 5,8 postes, pour un total de 104 postes. Extrapolé sur les 110 établissements, cela équivaut à 187 postes temporaires.



- Ces établissements ont comblé ces postes en 16,1 jours en moyenne, bien qu'il n'a fallu que 12 jours pour la moitié des établissements (médiane).

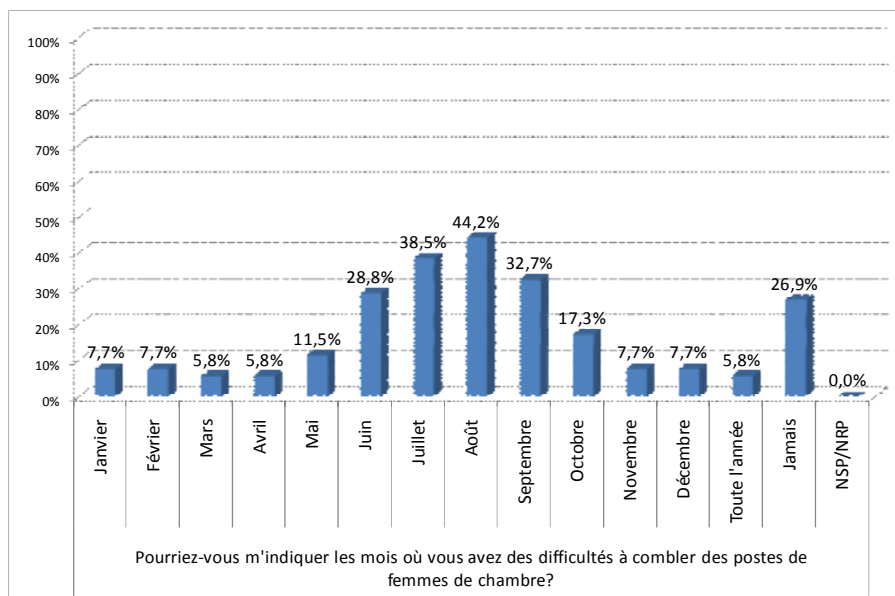
Tendances socio-économiques

- Les établissements syndiqués sont également plus nombreux à avoir ouvert des postes temporaires (47 % vs. 28 %).

4. Difficultés de recrutement des préposés à l'entretien ménager

4.1 Mois où l'on a des difficultés à combler des postes de préposé à l'entretien ménager

- Les mois de juin (29 %), juillet (39 %), août (44 %) et septembre (33 %) sont les quatre mois où les établissements ont le plus de difficulté à combler des postes de préposé à l'entretien ménager. En mai (12 %) et octobre (17 %), un peu plus d'un établissement sur dix fait face à de tels problèmes. Les autres mois, c'est



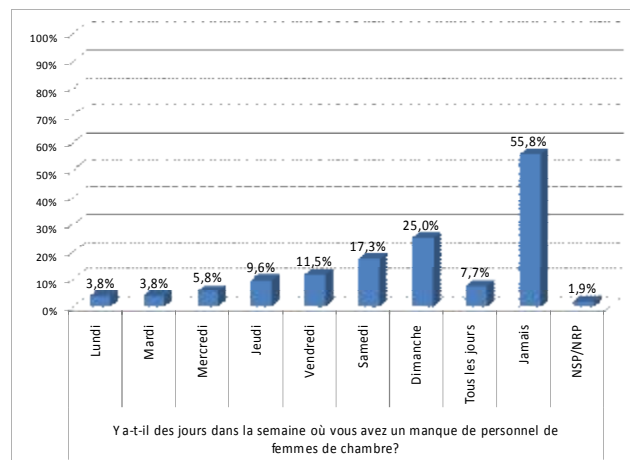
moins de 10 % des établissements qui affirment avoir des difficultés à combler des postes de préposé à l'entretien ménager. Soulignons que 27 % des établissements affirment n'avoir jamais de difficulté à combler ces postes.

Tendances socio-économiques

- On n'observe pas de différence statistiquement significative entre la taille de l'établissement et les difficultés à combler des postes certaines périodes de l'année.

4.2 Jours dans la semaine où l'on a un manque de préposés à l'entretien ménager

- Les samedis (17 %) et dimanches (25 %), un certain nombre d'établissements font face à un manque de préposés à l'entretien ménager. Plus d'un établissement sur deux (56 %) allègue tout de même ne jamais connaître de problèmes.

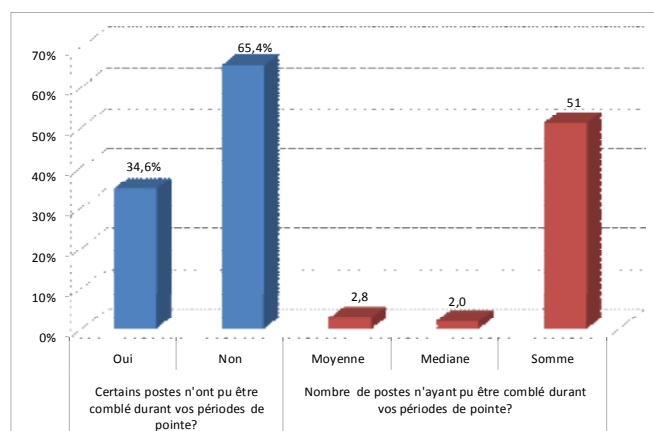


Tendances socio-économiques

- On n'observe pas de différence statistiquement significative selon la taille des établissements, le salaire ou la présence syndicale.

4.3 Postes restés vacants pendant les périodes de pointe

- Un établissement sur trois (35 % ou 18 établissements) affirme que certains postes de préposé à l'entretien ménager n'ont pu être comblés pendant leur période de pointe.
- Ces 18 établissements allèguent qu'en moyenne, 2,8 postes n'ont pu être comblés, pour un total de 51 postes seulement. Transposé aux 110 établissements, cela équivaut à 92 postes.

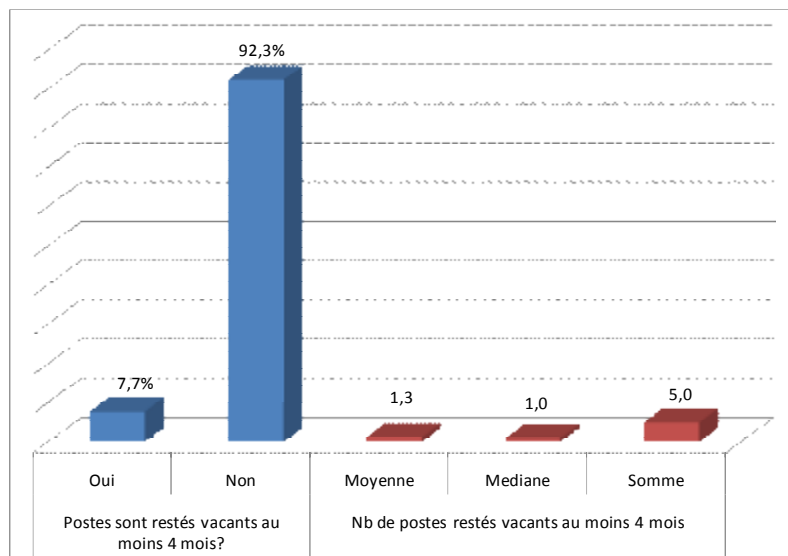


Tendances socio-économiques

- On n'observe pas de différence significative entre les postes vacants et la taille des établissements. Par ailleurs, 53 % des établissements syndiqués affirment avoir des difficultés à combler des postes en période de pointe, comparativement à 26 % des établissements non syndiqués.

4.4 Postes restés vacants pendant au moins quatre mois

- Seulement 8 % des établissements, soit 4 hôtels, indiquent que certains postes de préposé à l'entretien ménager sont restés vacants au moins quatre mois.
- Ces quatre établissements ont dû faire face à 1,3 postes restés vacants sur une telle période, pour un total de 5 postes. Transposé aux 110 établissements, cela équivaut à 9 postes.

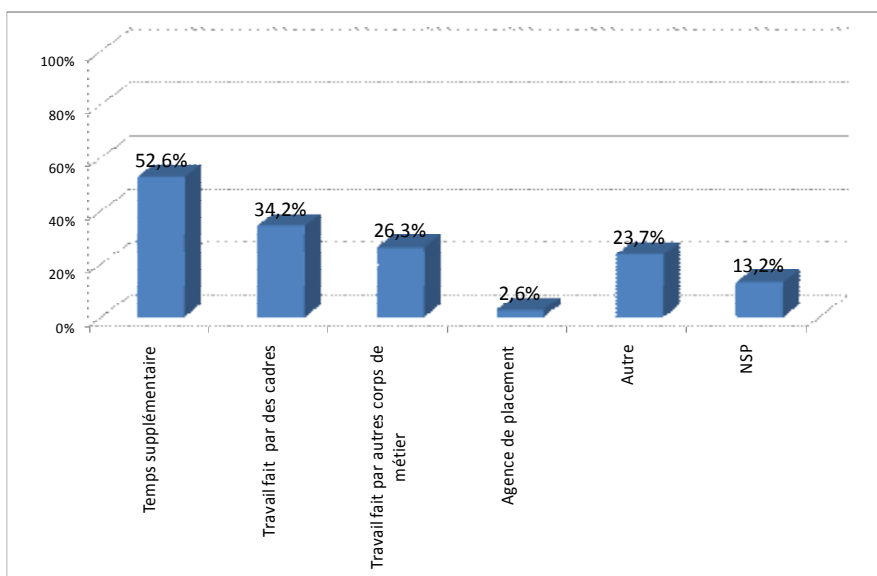


Tendances socio-économiques

- On n'observe pas de différence significative à cet égard.

4.5 Mesures pour pallier aux difficultés de recrutement de préposés à l'entretien ménager à certains moments de l'année

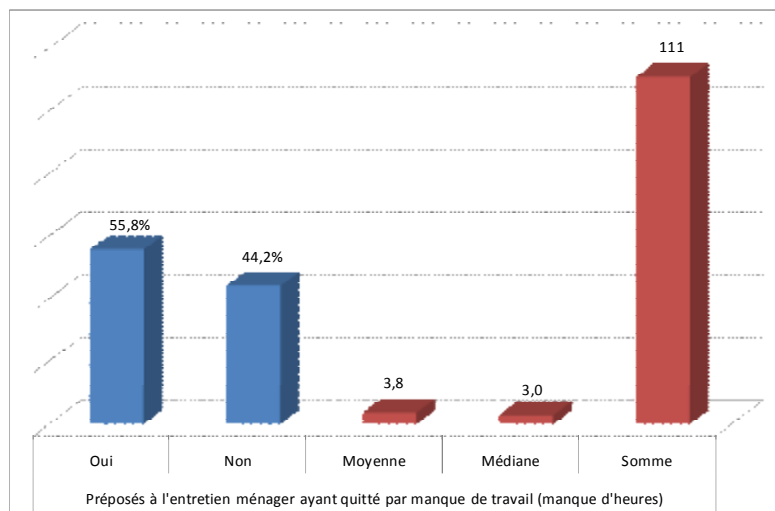
- À la question « Quelles mesures prenez-vous pour pallier aux difficultés de recrutement de femmes de chambre à certains moments de l'année? », plus de la moitié (53 %) des 38 établissements ayant affirmé avoir des difficultés à combler des postes de préposé à l'entretien ménager certains mois disent avoir recours au temps supplémentaire, 34 % font faire le travail par des cadres et 26 % font effectuer le travail par un autre corps de métier.



5. Départs des préposés à l'entretien ménager – Dernière année

5.1 Départs des préposés à l'entretien ménager par manque de travail – Dernière année

- ❑ Plus de la moitié des établissements (56 %), soit 29 établissements, admettent qu'un certain nombre de préposés à l'entretien ménager ont quitté par manque de travail.
- ❑ Parmi ces 29 établissements, en moyenne 3,8 préposés ont quitté par manque de travail, pour un total de 111 départs ou, extrapolé sur les 110 établissements, à 200 départs.

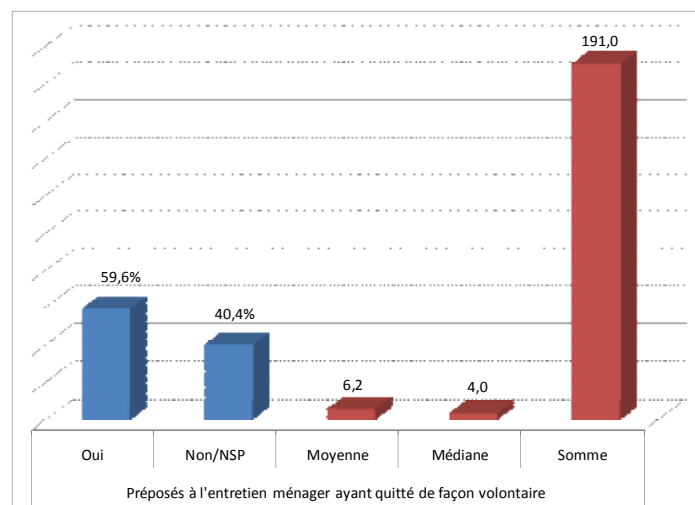


Tendances socio-économiques

- ❑ Les départs par manque de travail sont beaucoup plus importants dans les établissements de plus de 50 employés (93 % vs. 60 % ou moins dans les plus petits établissements). Également, on observe plus de ce type de départs dans les établissements syndiqués (71 % vs. 49 %).

5.2 Départs volontaires de préposés à l'entretien ménager – Dernière année

- ❑ Selon six établissements sur dix (60 % ou 31 établissements), un certain nombre de préposés à l'entretien ménager ont quitté leur travail de façon volontaire.
- ❑ Parmi ces 31 établissements, en moyenne 6,2 préposés ont quitté de façon volontaire, pour un total de 191 départs ou, extrapolé sur les 110 établissements, à 344 départs.
- ❑ Quant aux raisons de ces départs (plusieurs mentions possibles), 32 % réfèrent à un retour aux études ou aux conditions de travail difficiles, 23 % au fait que les préposés n'aimaient pas le métier ou à une réorientation de carrière ou un choix personnel, 14 % aux bas salaires, 9 % aux horaires de travail ou au manque d'heures offertes.



Tendances socio-économiques

- ❑ La proportion d'établissements ayant à faire face à des départs volontaires s'accroît avec la taille de l'établissement, de 30 % chez ceux de 1 à 10 employés, à 79 % chez ceux de plus de 50 employés. C'est normal puisque, plus l'établissement est grand, plus le risque qu'au moins un préposé quitte s'accroît.

5.3 Taux de roulement

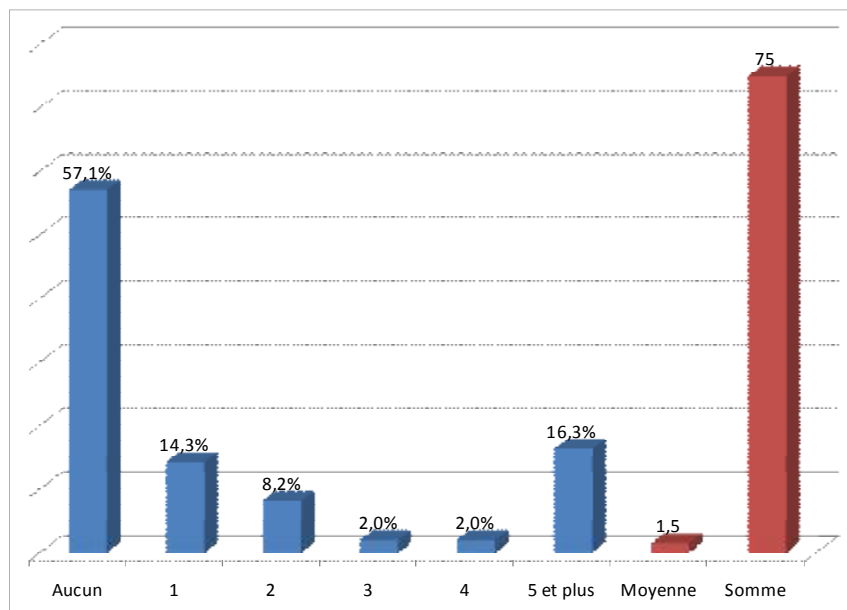
- ❑ Le taux de roulement (nombre de départs volontaires et par manque de travail/nombre de préposés à l'entretien ménager à la période la plus active) se situe à 46 %. En d'autres mots, parmi 100 préposés, 46 quittent à chaque année. Le diagnostic sectoriel du tourisme fait par le CQRHT en 2004 révèle que « l'acceptation d'un taux de roulement de l'ordre de 14 % à 17 % pour les gestionnaires et les superviseurs et qui atteint même 31 % pour les employés laisse supposer que les gestionnaires sont tolérants face à la situation ou encore ne voient pas la gravité ni le coût pour leur entreprise ».

Tendances socio-économiques

- ❑ Le taux de roulement est plus faible dans les plus grands établissements : il se situe sous la barre des 40 % dans ceux comptant plus de 25 employés et au-dessus de la barre des 50 % dans ceux de 25 employés et moins.
- ❑ Il décroît également avec la hausse du salaire horaire à l'entrée : il est de 48 % pour les salaires inférieurs à 13\$ et de 27 % pour les salaires de 13\$ et plus.
- ❑ Enfin, il est plus faible en milieu syndiqué (38 % vs. 50 %).

6. Prévion de retraite des préposés à l'entretien ménager – 3 prochaines années

- En moyenne, seulement 1,5 préposés à l'entretien ménager par établissement prendront leur retraite au cours des trois prochaines années au dire des établissements. Cela totaliserait 75 départs à la retraite ou, reporté sur les 110 établissements, à 135 départs à la retraite. Plus de la moitié (57 %) ne prévoit aucun départ à la retraite au cours de cette période.

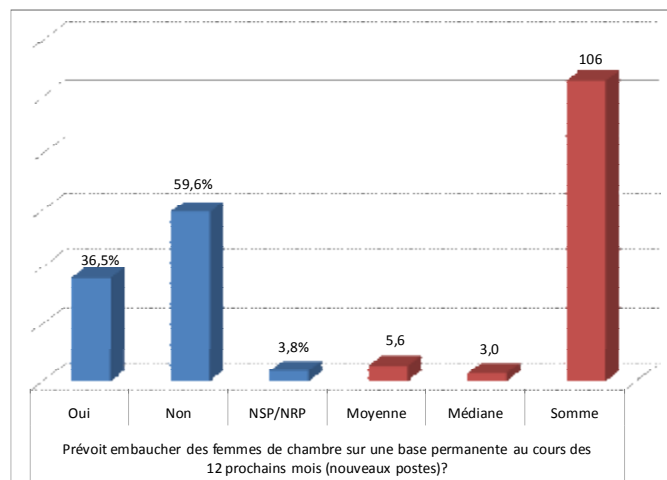


- Les établissements prévoient par ailleurs remplacer 100 % des préposés à l'entretien ménager qui prendront leur retraite.

7. Embauche de préposés à l'entretien ménager – 12 prochains mois

7.1 Prévision d'embauche et nombre

- Un peu plus du tiers des établissements (37 %) prévoient embaucher des préposés à l'entretien ménager sur une base permanente au cours des 12 prochains mois, en excluant les remplacements.
- Parmi les établissements qui pensent embaucher, ceux-ci prévoient l'embauche de 5,6 préposés en moyenne, pour un total de 106, ou de 191 sur la base des 110 établissements.

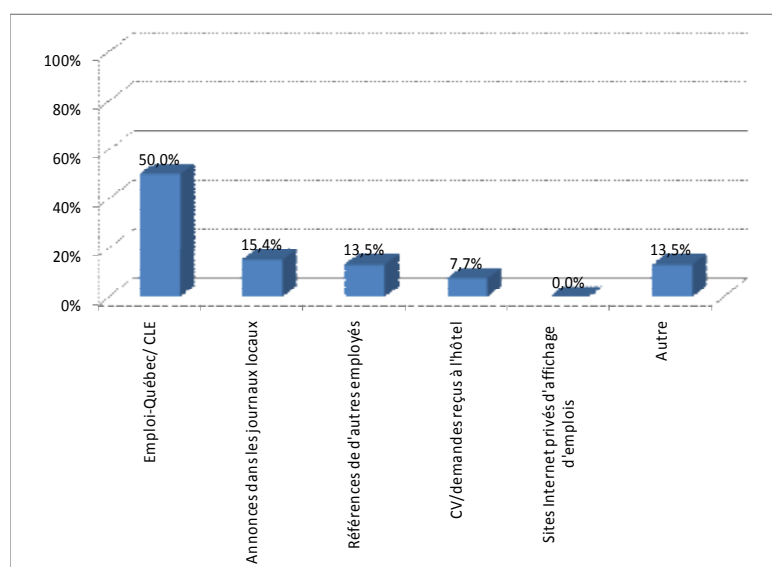


Tendances socio-économiques

- Aucune tendance significative à cet égard.

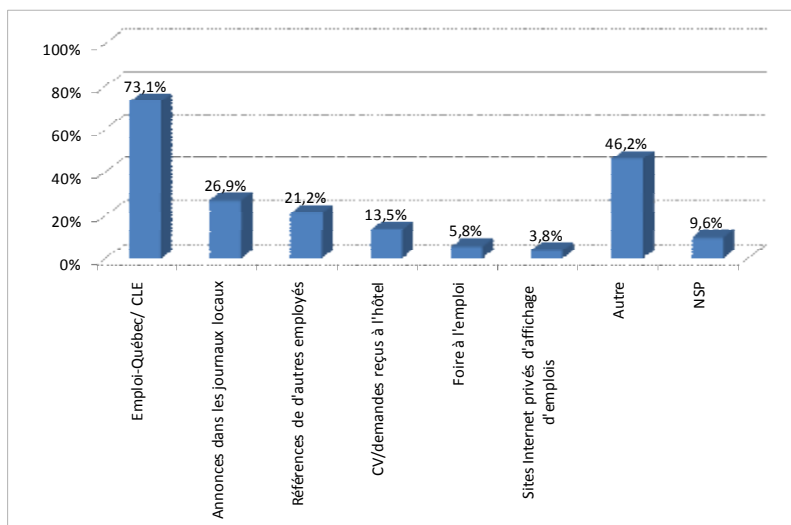
7.2 Principale méthode de recrutement utilisée pour l'embauche de préposés à l'entretien ménager

- On compte surtout sur Emploi Québec et les centres locaux d'emploi (50 %) pour l'embauche de préposés à l'entretien ménager.
- Les annonces dans les journaux locaux (15 %) et les références données par d'autres employés (14 %) sont les deux autres méthodes retenues par environ un établissement sur sept.



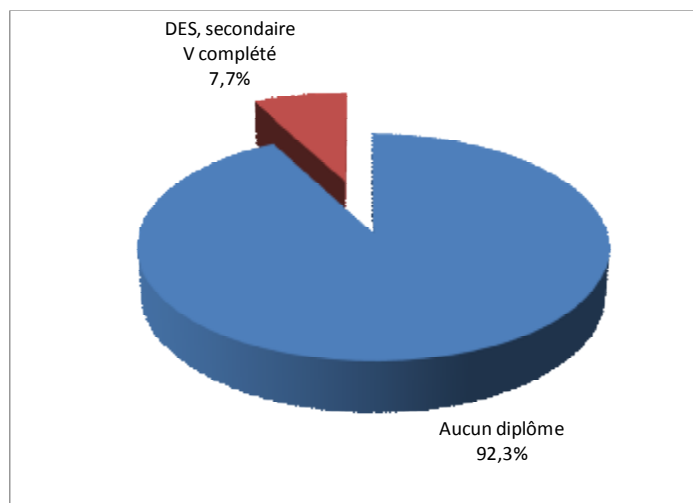
7.3 Deux principales méthodes de recrutement utilisées pour l'embauche de préposés à l'entretien ménager⁵

- Lorsqu'on tient compte des deux principales méthodes de recrutement utilisées par les établissements, on observe qu'environ les trois quarts de ceux-ci ont recours à Emploi Québec et aux centres locaux d'emploi (73 %), alors que 27 % se tournent vers les annonces dans les journaux locaux et 21 % aux références données par d'autres employés.



7.4 Scolarité minimale exigée pour l'embauche de préposés à l'entretien ménager

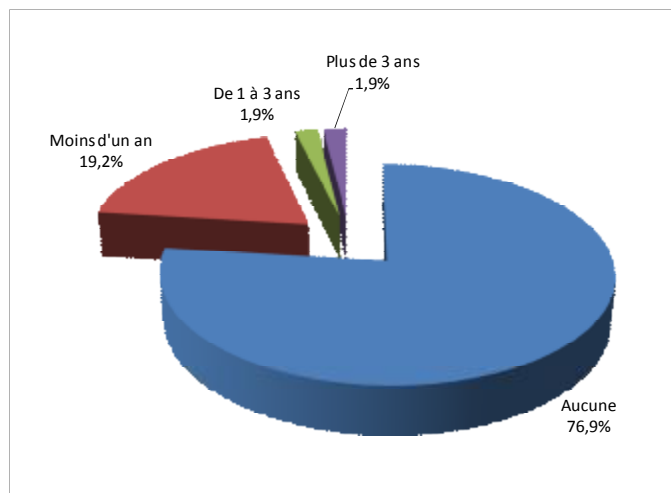
- La presque totalité des établissements (92 %) n'exigent aucun diplôme, alors que 8 % demandent un secondaire 5 complété.



⁵ Les résultats sur une mention (section 7.2 à la page précédente) font état de la méthode la plus populaire, alors que les résultats sur deux mentions reflètent davantage les méthodes utilisées sur le terrain. C'est pourquoi le total des mentions excède les 100 % (en fait, il totalise presque les 200 %).

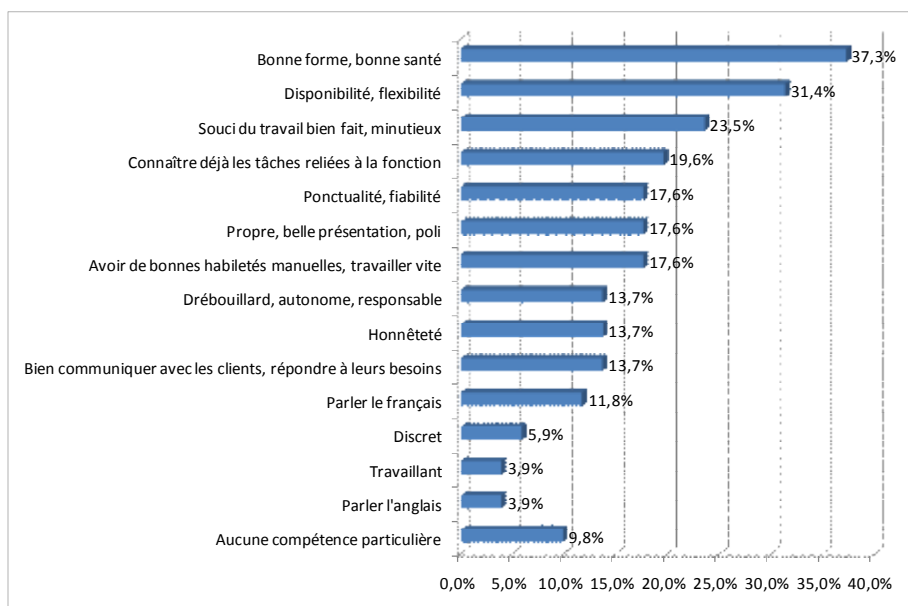
7.5 Expérience minimale exigée pour l'embauche de préposés à l'entretien ménager

- Trois établissements sur quatre (77 %) n'exigent aucune expérience, alors que 19 % exigent moins d'un an, 2 %, de un à trois ans et une même proportion (2 %), plus de trois ans.



7.6 Exigences du poste à l'entrée

- Deux exigences se dégagent en priorité, à savoir une bonne forme physique, une bonne santé (37 %) et être disponible, flexible (31 %).



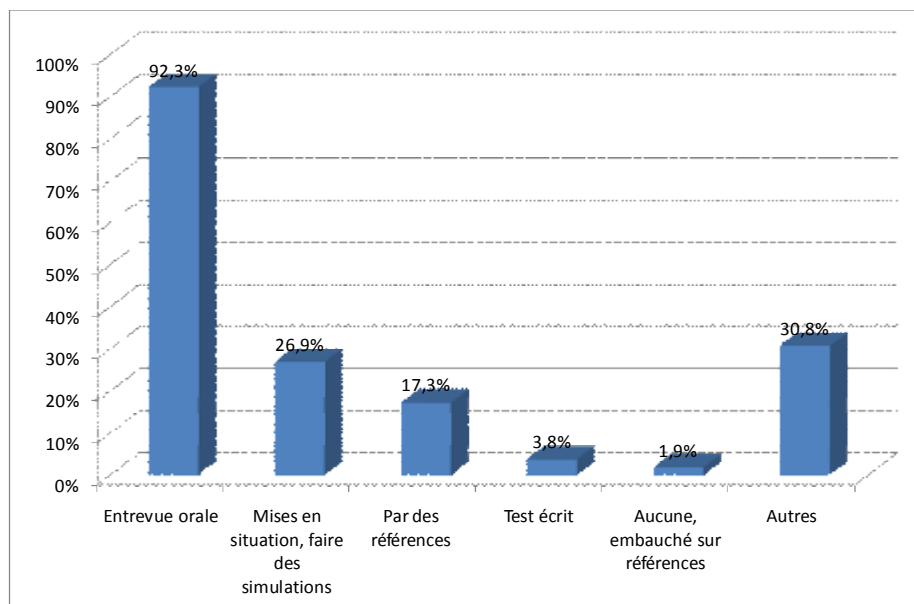
- Le souci du travail bien fait, la minutie est soulevé par 24 % des répondants, une connaissance des tâches reliées à la fonction par

20 %, la ponctualité, la fiabilité (18 %), la propreté, une belle présentation, la politesse (18 %) et de bonnes habiletés manuelles, travailler vite (18 %), par près d'un établissement sur cinq.

- Enfin, environ un établissement sur huit évoque la débrouillardise, l'autonomie, le fait d'être responsable (14 %), l'honnêteté (14 %), bien communiquer avec les clients, avoir de l'entregens (14 %) ou encore de parler le français (12 %).

7.7 Méthodes utilisées pour la sélection de la majorité des préposés à l'entretien ménager

- Tous les établissements, sauf quatre (92 %), affirment avoir recours à l'entrevue orale pour la sélection de la majorité des préposés à l'entretien ménager. Un établissement sur quatre (27 %) fait également des mises en situation, des simulations, 17 %



ont recours aux références et 4 %, à un test écrit.

CONCLUSIONS

Profil socio-économique des établissements

- ❑ Les établissements comptent en moyenne 69 employés.
- ❑ Dix-neuf pour cent (19 %) comptent entre 1 et 25 chambres, 25 %, entre 26 et 50 chambres, 18 %, entre 51 et 100 chambres et 37 %, 101 chambres ou plus.
- ❑ La moitié (51 %) sont des trois étoiles, 47 % des quatre étoiles et 3 % des cinq étoiles.

Sous-traitance de la fonction de préposé à l'entretien ménager

- ❑ Vingt-deux pour cent (22 %) des établissements sous-traitent en totalité et à l'année cette fonction, alors qu'un autre 2 % la sous-traitent en partie seulement.

Profil des préposés à l'entretien ménager

- ❑ Les établissements comptent en moyenne 17 préposés à l'entretien ménager à la période la plus active de l'année. Cela équivaut au total à 860 postes parmi les 52 établissements interrogés et à 1 548 parmi l'ensemble des 110 établissements du Grand Québec.
- ❑ Au moment de l'enquête, les établissements comptaient 10,1 employés, pour un total de 515 postes (927 sur la base des 110 établissements).

- ❑ Les postes de préposé à l'entretien ménager sont syndiqués dans le tiers des établissements (33 %), mais, nuance importante, 71 % des préposés sont syndiqués (base préposés)⁶.
- ❑ Parmi l'ensemble des établissements (base préposés), 31 % ont moins de 30 ans, une même proportion (31 %) a entre 30 et 45 ans, 27 %, entre 46 et 55 ans, alors que 11 % ont plus de 55 ans.
- ❑ La grande majorité des établissements (89 %) ne comptent qu'un quart de travail, alors que 10 % en comptent deux et 2 %, trois.
- ❑ Plus de la moitié (57 %) des postes sont permanents à temps plein, 30 % permanents à temps partiel et 13 % temporaires (base préposés).
- ❑ Les personnes immigrantes sont relativement peu nombreuses au poste de préposé à l'entretien ménager : elles sont absentes dans 37 % des établissements et représentent moins de 25 % des préposés à l'entretien ménager dans 39 %.
- ❑ En moyenne, les établissements offrent un salaire à l'entrée de 10,60\$ (base établissements). Toutefois, parmi l'ensemble des établissements, les préposés gagnent 12,05\$ en moyenne à l'entrée (base préposés).

Ouverture de postes

- ❑ Près de la moitié (48 %) des établissements ont créé 7,2 postes de préposé à l'entretien ménager permanents au cours de la dernière année, pour un total de 179 postes au total. Reporté sur les 110 établissements, cela équivaut à 322 postes. Il a fallu que 17,9 jours pour combler ceux-ci.
- ❑ Le tiers (35 %) des établissements ont par ailleurs ouvert en moyenne 5,8 postes temporaires, pour un total de 104 postes (ou 187 sur la base des 110 établissements). Ces établissements ont comblé ces postes en 16,1 jours.

⁶ Vous trouverez à la page 7 (3^{ème} paragraphe) une explication sur la différence entre base établissements et base préposés.

Difficultés de recrutement

- ❑ Juin (29 %), juillet (39 %), août (44 %) et septembre (33 %) sont sans équivoque les trois mois où les établissements ont le plus de difficulté à combler des postes de préposé à l'entretien ménager. Le quart (27 %) des établissements affirment n'avoir jamais de difficulté à combler ces postes.
- ❑ Par ailleurs, un établissement sur trois (35 %) admet que certains postes de préposé à l'entretien ménager n'ont pu être comblés pendant leur période de pointe. Cela représente 51 postes au total parmi les 52 établissements interrogés (ou 92 sur la base des 110 établissements). Le manque de personnel se fait surtout sentir les samedis (17 % des établissements manquent alors de préposés à l'entretien ménager) et les dimanches (25 %).
- ❑ La moitié des établissements (53 %) ayant des difficultés à combler des postes de préposé à l'entretien ménager à certains moments de l'année affirment avoir recours au temps supplémentaire pour pallier à ces difficultés, alors que 34 % font faire le travail par des cadres et 26 % le font faire par un autre corps de métier.
- ❑ Seulement 8 % des établissements indiquent que certains postes sont restés vacants au moins quatre mois. Ces 4 établissements ont eu en moyenne 1,3 postes qui sont restés vacants sur une telle période, pour un total de 5 postes.

Départs par manque de travail

- ❑ Plus de la moitié des établissements (56 %) admettent que certains de leurs préposés à l'entretien ménager ont quitté leur travail par manque de travail. Cela équivaut à 111 départs ou, transposé aux 110 établissements, à 200 départs.

Départs volontaires

- ❑ Selon six établissements sur dix (60 %), un certain nombre de préposés à l'entretien ménager ont quitté leur travail de façon volontaire. Cela équivaut à un total de 191 départs ou, extrapolé sur les 110 établissements, à 344 départs. Quant aux raisons de ces départs, plus de la moitié des établissements (55 %) réfèrent à un retour aux études, le tiers (32 %), aux conditions de travail difficiles et 23 %, à une réorientation de carrière ou un choix personnel.
- ❑ Le taux de roulement (nombre de départs volontaires/nombre de préposés à l'entretien ménager à la période la plus active) se situe à 46 %. En d'autres mots, parmi 100 préposés, 46 quittent à chaque année. Le diagnostic sectoriel du tourisme fait par le CQRHT en 2004 fait le constat suivant : « l'acceptation d'un taux de roulement de l'ordre de 14 % à 17 % pour les gestionnaires et les superviseurs et qui atteint même 31 % pour les employés ... ».

Prévision de retraite

- ❑ En moyenne, seulement 1,5 préposés à l'entretien ménager par établissement prendront leur retraite au cours des trois prochaines années. Cela totaliserait 75 départs à la retraite (ou 135 sur la base des 110 établissements).
- ❑ Les établissements prévoient remplacer tous les départs à la retraite.

Prévision d'embauche

- Un peu plus du tiers des établissements (37 %) prévoient embaucher en moyenne 5,6 préposés à l'entretien ménager sur une base permanente (en excluant les remplacements) au cours des 12 prochains mois, pour un total de 106 embauches (ou 191 sur la base des 110 établissements).

Méthodes et critères d'embauche

- On compte avant tout sur Emploi Québec et les centres locaux d'emploi (73 %) pour combler les besoins d'embauche.
- La presque totalité des établissements (92 %) n'exigent aucun diplôme, alors que 8 % exigent un niveau secondaire 5 complété.
- Trois établissements sur quatre (77 %) n'exigent aucune expérience, alors que 19 % exigent moins d'un an, 2 %, de 1 à 3 ans et 2 % également, trois ans et plus.
- Trois exigences ressortent en priorité lors de l'embauche, soit être en bonne forme, être en santé (37 %), être disponible, flexible sur le plan des horaires (31 %) et avoir le souci du travail bien fait, être minutieux (24 %).
- Tous les établissements, sauf quatre (92 %), affirment avoir recours à l'entrevue orale pour la sélection de la majorité des préposés à l'entretien ménager. Soulignons qu'un établissement sur quatre (27 %) fait également des mises en situation, des simulations.

En somme...

- ❑ Les difficultés liées au mouvement de main-d'œuvre des préposés à l'entretien ménager sont davantage conjoncturelles que structurelles et étroitement associées à la nature saisonnière de l'industrie. Il est vrai que parmi les 52 établissements interrogés, près de la moitié (48 %) ont ouvert au total 179 postes permanents au cours de la dernière année et qu'il a fallu 18 jours pour les combler. Malgré ce nombre relativement élevé d'embauches permanentes, peu d'établissements (8 %) ont éprouvé des difficultés à combler des postes sur une longue période (5 postes sur une période de plus de quatre mois).
- ❑ Les problèmes sont un peu plus aigus en juin, juillet, août et septembre (particulièrement les samedis et dimanches), où plus du quart des établissements admettent avoir plus de difficulté à combler leurs postes de préposé à l'entretien ménager. Toutefois, on ne parle pas ici de milliers ni même de centaines de postes : les 52 établissements interrogés estiment à 51 le nombre de postes qui n'ont pu être comblés en période de pointe. Par ailleurs, de façon générale, les établissements réussissent à combler les postes temporaires en 16 jours en moyenne. Et ils parviennent à suppléer aux postes non comblés en ayant recours surtout au temps supplémentaire.
- ❑ La haute saisonnalité de l'industrie hôtelière a tout de même des conséquences sur la rétention des préposés à l'entretien ménager : en effet, les 52 établissements interrogés estiment annuellement à 111 le nombre de départs par manque de travail et à 191 le nombre de départs volontaires, pour un total de 301 départs. Cela équivaut à un taux de roulement – important – de 46 %.
- ❑ Il est également intéressant d'analyser la relation entre le taux de roulement et le salaire horaire à l'entrée : de près de 50 % dans les établissements où le salaire des préposés à l'entretien ménager se situe sous les 13\$, il chute à 27 % dans les établissements qui offrent des salaires supérieurs à 13 \$. Autrement dit, plus le salaire est élevé, moins il est tentant de quitter son emploi. De plus, les établissements qui versent des salaires plus élevés sont généralement ceux de plus grande taille, offrant de meilleures conditions de travail et moins sensibles aux fluctuations saisonnières. Il s'agit d'autres arguments qui risquent fort de convaincre sa main-d'œuvre à demeurer à leur emploi.

ANNEXE 1

TABLEAUX STATISTIQUES

TABLEAU: Profil des établissements selon la région

		TOTAL	Région Québec
TOTAL	N	67	67
Répondant	Homme	25,4%	25,4%
	Femme	74,6%	74,6%
Nb d'employés à la période la plus active de l'année?	1-10 employés	19,4%	19,4%
	11-25 employés	25,8%	25,8%
	26-50 employés	25,8%	25,8%
	51 employés et plus	29,0%	29,0%
Nb d'employés au total	Moyenne	69,4	69,4
Entreprise a un service des ressources humaines?	Oui	40,3%	40,3%
	Non	59,7%	59,7%
Nombre d'étoiles	3 étoiles	50,7%	50,7%
	4 étoiles	46,3%	46,3%
	5 étoiles	3,0%	3,0%
Nombre de chambres	1-25 chambres	19,4%	19,4%
	26-50 chambres	25,4%	25,4%
	51-100 chambres	17,9%	17,9%
	101 chambres et plus	37,3%	37,3%

TABLEAU Q2A: Sous-traite en tout ou en partie la fonction de femme de chambre?
Q2B: Cette sous-traitance se fait à l'année ou seulement dans les périodes de pointe?

		Sous-traitez-vous en tout ou en partie la fonction de femme de chambre?			TOTAL		Cette sous-traitance se fait-elle à l'année ou seulement dans les périodes de pointe?	TOTAL	
		Oui en totalité	Oui, en partie	Non	N			N	
Région	Québec	22,4%	1,5%	76,1%	67	100,0%	100,0%	16	100,0%
Répondant	Homme	11,8%	,0%	88,2%	17	100,0%	100,0%	2	100,0%
	Femme	26,0%	2,0%	72,0%	50	100,0%	100,0%	14	100,0%
Nb d'employés à la période la plus active de l'année?	1-10 employés	16,7%	,0%	83,3%	12	100,0%	100,0%	2	100,0%
	11-25 employés	12,5%	,0%	87,5%	16	100,0%	100,0%	2	100,0%
	26-50 employés	37,5%	,0%	62,5%	16	100,0%	100,0%	6	100,0%
	51 employés et plus	22,2%	,0%	77,8%	18	100,0%	100,0%	4	100,0%

TABLEAU Q3A: Combien votre établissement compte-t-elle de FEMMES DE CHAMBRE à la période la plus active de l'année (en excluant les postes sous-traités)?

		Nb femmes de chambre - Période la plus active			TOTAL	Combien votre établissement compte-t-elle de FEMMES DE CHAMBRE à la période la plus active de l'année (en excluant les postes sous-traités)?	
		1-5 employés	6-10 employés	11 employés et plus	N	Moyenne	Somme
Région	Québec	38,5%	19,2%	42,3%	52	16,5	860,0
Répondant	Homme	66,7%	20,0%	13,3%	15	8,3	125,0
	Femme	27,0%	18,9%	54,1%	37	19,9	735,0
Nb d'employés à la période la plus active de l'année?	1-10 employés	100,0%	,0%	,0%	10	3,4	34,0
	11-25 employés	35,7%	35,7%	28,6%	14	7,6	106,0
	26-50 employés	40,0%	20,0%	40,0%	10	10,0	100,0
	51 employés et plus	,0%	14,3%	85,7%	14	40,4	566,0

TABLEAU Q3B: Et combien en compte-t-elle actuellement (en excluant les postes sous-traités)?

		Nb femmes de chambre actuellement			TOTAL	Et combien en compte-t-elle actuellement (en excluant les postes sous-traités)?	
		1-2 employés	3-5 employés	6 employés et plus	N	Moyenne	Somme
Région	Québec	35,3%	33,3%	31,4%	51	10,1	515,0
Répondant	Homme	64,3%	21,4%	14,3%	14	5,1	72,0
	Femme	24,3%	37,8%	37,8%	37	12,0	443,0
Nb d'employés à la période la plus active de l'année?	1-10 employés	77,8%	22,2%	,0%	9	1,8	16,0
	11-25 employés	42,9%	28,6%	28,6%	14	4,6	64,0
	26-50 employés	30,0%	40,0%	30,0%	10	4,9	49,0
	51 employés et plus	7,1%	28,6%	64,3%	14	26,6	372,0

TABLEAU Q4: Proportion des femmes de chambre étaient âgées de moins de 30 ans, entre 30 et 45 ans, entre 46 ans et 55 ans ou de plus de 55 ans

		de moins de 30 ans	Entre 30 et 45 ans	Entre 46 ans et 55 ans	de plus de 55 ans	TOTAL
		Moyenne	Moyenne	Moyenne	Moyenne	N
Région	Québec	36,3	28,6	24,3	10,8	67
Répondant	Homme	33,7	31,4	31,0	4,0	17
	Femme	37,5	27,3	21,4	13,8	50
Nb d'employés à la période la plus active de l'année?	1-10 employés	28,3	26,7	34,9	10,0	12
	11-25 employés	52,2	20,3	12,6	14,9	16
	26-50 employés	28,9	26,9	28,5	15,7	16
	51 employés et plus	30,0	39,7	23,8	6,6	18
Nb femmes de chambre - Période la plus active	1-5 employés	40,2	25,2	27,1	7,5	20
	6-10 employés	42,6	26,3	17,0	14,2	10
	11 employés et plus	29,0	33,3	25,2	12,5	22
Le poste de femme de chambre est-il syndiqué?	Oui	23,4	35,7	29,9	11,0	17
	Non	42,0	25,4	21,9	10,7	35

TABLEAU Q12E : Taux de salaire horaire à l'entrée pour une femme de chambre sans expérience

		Taux de salaire horaire à l'entrée			TOTAL	Taux de salaire horaire à l'entrée	
		Moins de 10\$	10\$-12,99\$	13\$ et plus	N	Moyenne	Médiane
Région	Québec	43,1%	45,1%	11,8%	51	10,6	10,0
Répondant	Homme	50,0%	42,9%	7,1%	14	10,0	9,8
	Femme	40,5%	45,9%	13,5%	37	10,8	10,0
Nb d'employés à la période la plus active de l'année?	1-10 employés	44,4%	55,6%	,0%	9	9,9	10,0
	11-25 employés	35,7%	64,3%	,0%	14	10,2	10,0
	26-50 employés	50,0%	50,0%	,0%	10	9,9	9,8
	51 employés et plus	28,6%	28,6%	42,9%	14	12,2	12,4
Nb femmes de chambre - Période la plus active	1-5 employés	57,9%	42,1%	,0%	19	9,7	9,5
	6-10 employés	40,0%	60,0%	,0%	10	10,0	10,0
	11 employés et plus	31,8%	40,9%	27,3%	22	11,6	11,9
Le poste de femme de chambre est-il syndiqué?	Oui	17,6%	52,9%	29,4%	17	12,1	12,0
	Non	55,9%	41,2%	2,9%	34	9,8	9,6

TABLEAU Q5A : Poste de femme de chambre syndiqué?

		Le poste de femme de chambre est-il syndiqué?		TOTAL	
		Oui	Non	N	
Région	Québec	32,7%	67,3%	52	100,0%
Répondant	Homme	13,3%	86,7%	15	100,0%
	Femme	40,5%	59,5%	37	100,0%
Nb d'employés à la période la plus active de l'année?	1-10 employés	,0%	100,0%	10	100,0%
	11-25 employés	14,3%	85,7%	14	100,0%
	26-50 employés	40,0%	60,0%	10	100,0%
	51 employés et plus	78,6%	21,4%	14	100,0%
Nb femmes de chambre - Période la plus active	1-5 employés	5,0%	95,0%	20	100,0%
	6-10 employés	10,0%	90,0%	10	100,0%
	11 employés et plus	68,2%	31,8%	22	100,0%
Taux de salaire horaire à l'entrée	Moins de 10\$	13,6%	86,4%	22	100,0%
	10\$-12,99\$	39,1%	60,9%	23	100,0%
	13\$ et plus	83,3%	16,7%	6	100,0%
Le poste de femme de chambre est-il syndiqué?	Oui	32,7%	,0%	17	32,7%
	Non	,0%	67,3%	35	67,3%

TABLEAU Q5B :Travail de femme de chambre s'effectue sur un seul quart de travail, sur 2 quarts ou sur 3 quarts (jour, soir, nuit)?

		Le travail de femme de chambre s'effectue-t-il sur un seul quart de travail, sur 2 quarts ou sur 3 quarts (jour, soir, nuit)?			TOTAL	
		Un quart	Deux quarts	Trois quarts et plus	N	
Région	Québec	88,5%	9,6%	1,9%	52	100,0%
Répondant	Homme	86,7%	13,3%	,0%	15	100,0%
	Femme	89,2%	8,1%	2,7%	37	100,0%
Nb d'employés à la période la plus active de l'année?	1-10 employés	100,0%	,0%	,0%	10	100,0%
	11-25 employés	100,0%	,0%	,0%	14	100,0%
	26-50 employés	100,0%	,0%	,0%	10	100,0%
	51 employés et plus	57,1%	35,7%	7,1%	14	100,0%
Nb femmes de chambre - Période la plus active	1-5 employés	100,0%	,0%	,0%	20	100,0%
	6-10 employés	90,0%	10,0%	,0%	10	100,0%
	11 employés et plus	77,3%	18,2%	4,5%	22	100,0%
Le poste de femme de chambre est-il syndiqué?	Oui	70,6%	23,5%	5,9%	17	100,0%
	Non	97,1%	2,9%	,0%	35	100,0%

TABLEAU Q5C : Quelle proportion des postes de femmes de chambre sont occupées par des immigrantes nées à l'extérieur du Canada?

		Quelle proportion des postes de femmes de chambre sont occupées par des immigrantes nées à l'extérieur du Canada?					TOTAL	
		Aucun	Moins de 25%	Entre 25% et 49%	Entre 50% et 74%	75% ou plus	N	
Région	Québec	36,5%	38,5%	15,4%	7,7%	1,9%	52	100,0%
Répondant	Homme	26,7%	46,7%	6,7%	20,0%	,0%	15	100,0%
	Femme	40,5%	35,1%	18,9%	2,7%	2,7%	37	100,0%
Nb d'employés à la période la plus active de l'année?	1-10 employés	30,0%	30,0%	20,0%	20,0%	,0%	10	100,0%
	11-25 employés	42,9%	28,6%	21,4%	,0%	7,1%	14	100,0%
	26-50 employés	60,0%	40,0%	,0%	,0%	,0%	10	100,0%
	51 employés et plus	14,3%	64,3%	14,3%	7,1%	,0%	14	100,0%
Nb femmes de chambre - Période la plus active	1-5 employés	45,0%	25,0%	20,0%	10,0%	,0%	20	100,0%
	6-10 employés	30,0%	40,0%	10,0%	10,0%	10,0%	10	100,0%
	11 employés et plus	31,8%	50,0%	13,6%	4,5%	,0%	22	100,0%
Le poste de femme de chambre est-il syndiqué?	Oui	35,3%	58,8%	5,9%	,0%	,0%	17	100,0%
	Non	37,1%	28,6%	20,0%	11,4%	2,9%	35	100,0%
Taux de salaire horaire à l'entrée	Moins de 10\$	36,4%	27,3%	18,2%	18,2%	,0%	22	100,0%
	10\$-12,99\$	39,1%	47,8%	8,7%	,0%	4,3%	23	100,0%
	13\$ et plus	16,7%	50,0%	33,3%	,0%	,0%	6	100,0%

TABLEAU Q6AA: Proportion des postes de femmes de chambre permanents à temps plein en se référant à la période la plus active de l'année

Q6AB: Proportion des postes de femmes de chambre permanents à temps partiel

Q6AC: Proportion des postes de femmes de chambre temporaires (pour une durée déterminée. ex.: emploi d'été, emploi d'étudiant)

		permanents à temps plein	permanents à temps partiel	temporaires
		Moyenne	Moyenne	Moyenne
Région	Québec	53,3	34,7	12,0
Répondant	Homme	50,8	28,2	21,0
	Femme	54,4	37,4	8,3
Nb d'employés à la période la plus active de l'année?	1-10 employés	60,0	25,0	15,0
	11-25 employés	37,2	51,9	10,9
	26-50 employés	57,6	28,7	13,7
	51 employés et plus	59,3	27,3	13,3
Nb femmes de chambre - Période la plus active	1-5 employés	49,6	34,7	15,8
	6-10 employés	45,4	46,0	8,6
	11 employés et plus	60,6	29,3	10,1
Taux de salaire horaire à l'entrée	Moins de 10\$	57,3	31,3	11,4
	10\$-12,99\$	49,1	38,4	12,5
	13\$ et plus	55,5	29,4	15,0
Le poste de femme de chambre est-il syndiqué?	Oui	58,5	29,6	11,9
	Non	50,9	37,0	12,1

TABLEAU Q6AA: Proportion des postes de femmes de chambre permanents à temps plein en se référant à la période la plus active de l'année

Q6AB: Proportion des postes de femmes de chambre permanents à temps partiel

Q6AC: Proportion des postes de femmes de chambre temporaires (pour une durée déterminée. ex.: emploi d'été, emploi d'étudiant)

		Moyenne	Moyenne	Moyenne
Région	Québec	25,6	13,4	5,8
Répondant	Homme	3,5	1,7	1,5
	Femme	22,1	11,7	4,3
Nb d'employés à la période la plus active de l'année?	1-10 employés	1,2	,5	,2
	11-25 employés	2,2	2,9	,5
	26-50 employés	3,1	1,7	,5
	51 employés et plus	16,9	7,5	4,6
Nb femmes de chambre - Période la plus active	1-5 employés	1,9	1,4	,5
	6-10 employés	1,8	2,1	,3
	11 employés et plus	21,9	9,9	5,0
Taux de salaire horaire à l'entrée	Moins de 10\$	7,0	3,0	1,1
	10\$-12,99\$	9,1	6,5	1,9
	13\$ et plus	9,4	3,8	2,7
Le poste de femme de chambre est-il syndiqué?	Oui	18,3	8,2	4,8
	Non	7,3	5,2	1,0

TABLEAU Q6BA: Nombre d'ouvertures de postes de femmes de chambre permanents
TABLEAU Q6CA : Nombre de jours pour combler la majorité des postes permanents

		Ouverture de postes de femmes de chambre permanents?		TOTAL	Nombre d'ouvertures de postes de femmes de chambre permanents			TOTAL	Nombre de jours pour combler la majorité des postes permanents	
		Oui	Non	N	Moyenne	Médiane	Somme	N	Moyenne	Médiane
Région	Québec	48,1%	51,9%	52	7,2	4,0	179,0	25	17,9	11,0
Répondant	Homme	33,3%	66,7%	15	2,0	2,0	10,0	5	8,4	7,0
	Femme	54,1%	45,9%	37	8,5	4,5	169,0	20	20,4	14,0
Nb d'employés à la période la plus active de l'année?	1-10 employés	30,0%	70,0%	10	2,0	2,0	6,0	3	35,7	10,0
	11-25 employés	42,9%	57,1%	14	3,8	3,0	23,0	6	12,0	14,0
	26-50 employés	60,0%	40,0%	10	4,5	4,0	27,0	6	10,7	9,5
	51 employés et plus	57,1%	42,9%	14	8,6	4,5	69,0	8	25,0	16,0
Nb femmes de chambre - Période la plus active	1-5 employés	40,0%	60,0%	20	2,0	1,5	16,0	8	20,1	11,0
	6-10 employés	30,0%	70,0%	10	2,7	2,0	8,0	3	9,7	10,0
	11 employés et plus	63,6%	36,4%	22	11,1	5,5	155,0	14	18,4	14,0
Taux de salaire horaire à l'entrée	Moins de 10\$	40,9%	59,1%	22	10,1	4,0	91,0	9	10,3	10,0
	10\$-12,99\$	52,2%	47,8%	23	2,5	2,0	30,0	12	17,8	10,0
	13\$ et plus	66,7%	33,3%	6	14,5	16,0	58,0	4	33,5	17,0
Le poste de femme de chambre est-il syndiqué?	Oui	58,8%	41,2%	17	7,7	5,0	77,0	10	22,6	16,0
	Non	42,9%	57,1%	35	6,8	3,0	102,0	15	15,1	10,0

TABLEAU Q6BB : Nombre d'ouvertures de postes de femmes de chambre permanents temporaires
Q6CB : Nombre de jours pour combler la majorité des postes temporaires

		Ouverture de postes de femmes de chambre temporaires?		TOTAL	Nombre d'ouvertures de postes de femmes de chambre temporaires			TOTAL	Nombre de jours pour combler la majorité des postes temporaires	
		Oui	Non	N	Moyenne	Mediane	Somme	N	Moyenne	Mediane
Région	Québec	34,6%	65,4%	52	5,8	3,0	104,0	18	16,1	12,0
Répondant	Homme	33,3%	66,7%	15	6,0	2,0	30,0	5	20,7	17,5
	Femme	35,1%	64,9%	37	5,7	3,0	74,0	13	13,8	10,5
Nb d'employés à la période la plus active de l'année?	1-10 employés	50,0%	50,0%	10	1,8	2,0	9,0	5	13,8	7,0
	11-25 employés	21,4%	78,6%	14	3,0	2,0	9,0	3	24,3	14,0
	26-50 employés	30,0%	70,0%	10	3,7	3,0	11,0	3	14,7	20,0
	51 employés et plus	42,9%	57,1%	14	12,0	11,5	72,0	6	17,0	10,0
Nb femmes de chambre - Période la plus active	1-5 employés	35,0%	65,0%	20	2,1	2,0	15,0	7	15,5	13,5
	6-10 employés	10,0%	90,0%	10	5,0	5,0	5,0	1	45,0	45,0
	11 employés et plus	45,5%	54,5%	22	8,4	5,5	84,0	10	13,4	10,0
Taux de salaire horaire à l'entrée	Moins de 10\$	27,3%	72,7%	22	3,0	3,0	18,0	6	16,7	7,0
	10\$-12,99\$	34,8%	65,2%	23	4,8	2,5	38,0	8	14,6	10,5
	13\$ et plus	50,0%	50,0%	6	15,3	20,0	46,0	3	13,0	13,0
Le poste de femme de chambre est-il syndiqué?	Oui	47,1%	52,9%	17	10,0	7,0	80,0	8	15,4	10,0
	Non	28,6%	71,4%	35	2,4	2,0	24,0	10	16,5	14,0

TABLEAU Q6D : Nombre de postes n'ayant pu être comblé durant les périodes de pointe

		Certains postes n'ont pu être comblé durant vos périodes de pointe?		TOTAL	Nombre de postes n'ayant pu être comblé durant vos périodes de pointe?			TOTAL
		Oui	Non	N	Moyenne	Mediane	Somme	N
Région	Québec	34,6%	65,4%	52	2,8	2,0	51,0	18
Répondant	Homme	20,0%	80,0%	15	2,0	2,0	6,0	3
	Femme	40,5%	59,5%	37	3,0	2,0	45,0	15
Nb d'employés à la période la plus active de l'année?	1-10 employés	30,0%	70,0%	10	1,0	1,0	3,0	3
	11-25 employés	50,0%	50,0%	14	2,6	2,0	18,0	7
	26-50 employés	30,0%	70,0%	10	1,7	2,0	5,0	3
	51 employés et plus	35,7%	64,3%	14	5,0	5,0	25,0	5
Nb femmes de chambre - Période la plus active	1-5 employés	25,0%	75,0%	20	1,0	1,0	5,0	5
	6-10 employés	30,0%	70,0%	10	2,0	2,0	6,0	3
	11 employés et plus	45,5%	54,5%	22	4,0	2,5	40,0	10
Taux de salaire horaire à l'entrée	Moins de 10\$	27,3%	72,7%	22	3,5	2,5	21,0	6
	10\$-12,99\$	47,8%	52,2%	23	2,3	1,0	25,0	11
	13\$ et plus	16,7%	83,3%	6	5,0	5,0	5,0	1
Le poste de femme de chambre est-il syndiqué?	Oui	52,9%	47,1%	17	3,4	2,0	31,0	9
	Non	25,7%	74,3%	35	2,2	2,0	20,0	9

TABLEAU Q6E :Et combien de postes (de femmes de chambre) sont restés vacants au moins 4 mois?

		Postes sont restés vacants au moins 4 mois?		TOTAL	Et combien de postes (de femmes de chambre) sont restés vacants au moins 4 mois?			TOTAL
		Oui	Non	N	Moyenne	Mediane	Somme	N
Région	Québec	7,7%	92,3%	52	1,3	1,0	5,0	4
Répondant	Homme	,0%	100,0%	15	.	.	.	0
	Femme	10,8%	89,2%	37	1,3	1,0	5,0	4
Nb d'employés à la période la plus active de l'année?	1-10 employés	10,0%	90,0%	10	1,0	1,0	1,0	1
	11-25 employés	7,1%	92,9%	14	1,0	1,0	1,0	1
	26-50 employés	10,0%	90,0%	10	1,0	1,0	1,0	1
	51 employés et plus	7,1%	92,9%	14	2,0	2,0	2,0	1
Nb femmes de chambre - Période la plus active	1-5 employés	5,0%	95,0%	20	1,0	1,0	1,0	1
	6-10 employés	,0%	100,0%	10	.	.	.	0
	11 employés et plus	13,6%	86,4%	22	1,3	1,0	4,0	3
Taux de salaire horaire à l'entrée	Moins de 10\$	4,5%	95,5%	22	1,0	1,0	1,0	1
	10\$-12,99\$	8,7%	91,3%	23	1,0	1,0	2,0	2
	13\$ et plus	16,7%	83,3%	6	2,0	2,0	2,0	1
Le poste de femme de chambre est-il syndiqué?	Oui	11,8%	88,2%	17	1,5	1,5	3,0	2
	Non	5,7%	94,3%	35	1,0	1,0	2,0	2

TABLEAU Q7A : Mois où l'on a des difficultés à combler des postes de femmes de chambre

		Pourriez-vous m'indiquer les mois où vous avez des difficultés à combler des postes de femmes de							
		Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août
Région	Québec	7,7%	7,7%	5,8%	5,8%	11,5%	28,8%	38,5%	44,2%
Répondant	Homme	13,3%	13,3%	13,3%	20,0%	26,7%	40,0%	53,3%	53,3%
	Femme	5,4%	5,4%	2,7%	,0%	5,4%	24,3%	32,4%	40,5%
Nb d'employés à la période la plus active de l'année?	1-10 employés	10,0%	10,0%	10,0%	20,0%	30,0%	30,0%	40,0%	40,0%
	11-25 employés	7,1%	7,1%	7,1%	7,1%	7,1%	42,9%	57,1%	57,1%
	26-50 employés	10,0%	10,0%	,0%	,0%	10,0%	20,0%	30,0%	50,0%
	51 employés et plus	7,1%	7,1%	7,1%	,0%	7,1%	28,6%	35,7%	42,9%
Nb femmes de chambre - Période la plus active	1-5 employés	10,0%	10,0%	10,0%	15,0%	20,0%	25,0%	35,0%	35,0%
	6-10 employés	,0%	,0%	,0%	,0%	10,0%	20,0%	30,0%	50,0%
	11 employés et plus	9,1%	9,1%	4,5%	,0%	4,5%	36,4%	45,5%	50,0%
Taux de salaire horaire à l'entrée	Moins de 10\$	9,1%	9,1%	9,1%	13,6%	13,6%	18,2%	22,7%	40,9%
	10\$-12,99\$	8,7%	8,7%	4,3%	,0%	8,7%	30,4%	47,8%	60,9%
	13\$ et plus	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	50,0%	66,7%	,0%
Le poste de femme de chambre est-il syndiqué?	Oui	11,8%	11,8%	5,9%	,0%	5,9%	23,5%	41,2%	47,1%
	Non	5,7%	5,7%	5,7%	8,6%	14,3%	31,4%	37,1%	42,9%

TABLEAU Q7A : Mois où l'on a des difficultés à combler des postes de femmes de chambre

		Pourriez-vous m'indiquer les mois où vous avez des difficultés à combler des						TOTAL	
		Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Toute l'année	Jamais	N	
Région	Québec	32,7%	17,3%	7,7%	7,7%	5,8%	26,9%	52	100,0%
Répondant	Homme	40,0%	26,7%	20,0%	13,3%	,0%	6,7%	15	100,0%
	Femme	29,7%	13,5%	2,7%	5,4%	8,1%	35,1%	37	100,0%
Nb d'employés à la période la plus active de l'année?	1-10 employés	20,0%	20,0%	10,0%	10,0%	20,0%	20,0%	10	100,0%
	11-25 employés	50,0%	21,4%	7,1%	7,1%	7,1%	14,3%	14	100,0%
	26-50 employés	40,0%	20,0%	20,0%	10,0%	,0%	20,0%	10	100,0%
	51 employés et plus	28,6%	14,3%	,0%	7,1%	,0%	28,6%	14	100,0%
Nb femmes de chambre - Période la plus active	1-5 employés	25,0%	20,0%	10,0%	10,0%	10,0%	35,0%	20	100,0%
	6-10 employés	40,0%	10,0%	10,0%	,0%	10,0%	10,0%	10	100,0%
	11 employés et plus	36,4%	18,2%	4,5%	9,1%	,0%	27,3%	22	100,0%
Taux de salaire horaire à l'entrée	Moins de 10\$	31,8%	18,2%	13,6%	9,1%	,0%	45,5%	22	100,0%
	10\$-12,99\$	43,5%	17,4%	4,3%	8,7%	13,0%	8,7%	23	100,0%
	13\$ et plus	,0%	16,7%	,0%	,0%	,0%	33,3%	6	100,0%
Le poste de femme de chambre est-il syndiqué?	Oui	35,3%	23,5%	5,9%	11,8%	5,9%	23,5%	17	100,0%
	Non	31,4%	14,3%	8,6%	5,7%	5,7%	28,6%	35	100,0%

TABLEAU Q8: Jours dans la semaine où l'on a un manque de personnel de femmes de chambre

		Y a-t-il des jours dans la semaine où vous avez un manque de personnel de femmes de chambre?										TOTAL	
		Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche	Tous les jours	Jamais	NSP/NRP	N	
Région	Québec	3,8%	3,8%	5,8%	9,6%	11,5%	17,3%	25,0%	7,7%	55,8%	1,9%	52	100,0%
Répondant	Homme	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	13,3%	13,3%	6,7%	80,0%	,0%	15	100,0%
	Femme	5,4%	5,4%	8,1%	13,5%	16,2%	18,9%	29,7%	8,1%	45,9%	2,7%	37	100,0%
Nb d'employés à la période la plus active de l'année?	1-10 employés	,0%	,0%	,0%	10,0%	10,0%	10,0%	10,0%	,0%	80,0%	,0%	10	100,0%
	11-25 employés	,0%	,0%	,0%	,0%	7,1%	21,4%	28,6%	14,3%	50,0%	7,1%	14	100,0%
	26-50 employés	,0%	,0%	10,0%	20,0%	20,0%	20,0%	40,0%	,0%	40,0%	,0%	10	100,0%
	51 employés et plus	14,3%	14,3%	14,3%	14,3%	14,3%	14,3%	21,4%	14,3%	50,0%	,0%	14	100,0%
Nb femmes de chambre - Période la plus active	1-5 employés	,0%	,0%	,0%	5,0%	5,0%	10,0%	10,0%	,0%	80,0%	5,0%	20	100,0%
	6-10 employés	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	30,0%	40,0%	20,0%	40,0%	,0%	10	100,0%
	11 employés et plus	9,1%	9,1%	13,6%	18,2%	22,7%	18,2%	31,8%	9,1%	40,9%	,0%	22	100,0%
Taux de salaire horaire à l'entrée	Moins de 10\$	,0%	,0%	4,5%	4,5%	9,1%	18,2%	27,3%	,0%	63,6%	4,5%	22	100,0%
	10\$-12,99\$	,0%	,0%	,0%	8,7%	8,7%	17,4%	26,1%	13,0%	52,2%	,0%	23	100,0%
	13\$ et plus	33,3%	33,3%	33,3%	33,3%	33,3%	16,7%	16,7%	16,7%	33,3%	,0%	6	100,0%
Le poste de femme de chambre est-il syndiqué?	Oui	5,9%	5,9%	11,8%	17,6%	17,6%	11,8%	23,5%	17,6%	41,2%	,0%	17	100,0%
	Non	2,9%	2,9%	2,9%	5,7%	8,6%	20,0%	25,7%	2,9%	62,9%	2,9%	35	100,0%

TABLEAU Q9AA : Nombre de femmes de chambre qui ont quitté leur travail par manque de travail au cours de la dernière année?

		Femmes de chambre ont quitté par manque de travail?		Moyenne	Médiane	Somme	TOTAL
		Oui	Non				N
Région	Québec	55,8%	44,2%	3,8	3,0	111,0	29
Répondant	Homme	46,7%	53,3%	4,3	2,0	30,0	7
	Femme	59,5%	40,5%	3,7	3,0	81,0	22
Nb d'employés à la période la plus active de l'année?	1-10 employés	60,0%	40,0%	1,8	2,0	11,0	6
	11-25 employés	35,7%	64,3%	3,4	3,0	17,0	5
	26-50 employés	50,0%	50,0%	2,4	2,0	12,0	5
	51 employés et plus	92,9%	7,1%	5,5	5,0	71,0	13
Nb femmes de chambre - Période la plus active	1-5 employés	45,0%	55,0%	2,0	2,0	18,0	9
	6-10 employés	60,0%	40,0%	2,8	3,0	17,0	6
	11 employés et plus	63,6%	36,4%	5,4	5,0	76,0	14
Taux de salaire horaire à l'entrée	Moins de 10\$	36,4%	63,6%	3,0	3,0	24,0	8
	10\$-12,99\$	65,2%	34,8%	3,2	3,0	48,0	15
	13\$ et plus	83,3%	16,7%	7,4	5,0	37,0	5
Le poste de femme de chambre est-il syndiqué?	Oui	70,6%	29,4%	5,8	5,0	69,0	12
	Non	48,6%	51,4%	2,5	2,0	42,0	17

TABLEAU Q9AB : Nombre de femmes de chambre qui ont quitté leur travail de façon volontaire au cours de la dernière année?

		Femmes de chambre ont quitté de façon volontaire?		Moyenne	Médiane	Somme	TOTAL
		Oui	Non/NSP				N
Région	Québec	59,6%	40,4%	6,2	4,0	191,0	31
Répondant	Homme	53,3%	46,7%	3,9	3,0	31,0	8
	Femme	62,2%	37,8%	7,0	4,0	160,0	23
Nb d'employés à la période la plus active de l'année?	1-10 employés	30,0%	70,0%	2,3	2,0	7,0	3
	11-25 employés	64,3%	35,7%	5,3	3,0	48,0	9
	26-50 employés	60,0%	40,0%	4,2	3,0	25,0	6
	51 employés et plus	78,6%	21,4%	7,9	5,0	87,0	11
Nb femmes de chambre - Période la plus active	1-5 employés	40,0%	60,0%	2,3	2,0	18,0	8
	6-10 employés	40,0%	60,0%	3,3	4,0	13,0	4
	11 employés et plus	86,4%	13,6%	8,4	6,0	160,0	19
Taux de salaire horaire à l'entrée	Moins de 10\$	54,5%	45,5%	7,8	4,0	93,0	12
	10\$-12,99\$	56,5%	43,5%	4,2	3,0	54,0	13
	13\$ et plus	100,0%	,0%	7,3	5,0	44,0	6
Le poste de femme de chambre est-il syndiqué?	Oui	82,4%	17,6%	7,9	8,0	110,0	14
	Non	48,6%	51,4%	4,8	3,0	81,0	17

TABLEAU Q9B : Qu'est-ce qui explique des départs?

		Qu'est-ce qui explique ces départs?									TOTAL	
		Bas salaire	Conditions de travail difficile, n'aimait pas l'emploi	Horaire de travail	Changement d'emploi, Meilleur salaire ou conditions ailleurs	N'aimait pas le métier	Retour aux études	Pas assez d'heures	Réorientation de carrière, choix personnel	Déménagement	N	
Région	Québec	13,6%	31,8%	9,1%	9,1%	22,7%	31,8%	9,1%	22,7%	4,5%	22	100,0%
Répondant	Homme	,0%	33,3%	,0%	16,7%	,0%	33,3%	,0%	66,7%	,0%	6	100,0%
	Femme	18,8%	31,3%	12,5%	6,3%	31,3%	31,3%	12,5%	6,3%	6,3%	16	100,0%
Nb d'employés à la période la plus active de l'année?	1-10 employés	,0%	33,3%	,0%	33,3%	,0%	66,7%	,0%	33,3%	,0%	3	100,0%
	11-25 employés	28,6%	42,9%	14,3%	,0%	28,6%	28,6%	14,3%	42,9%	,0%	7	100,0%
	26-50 employés	20,0%	,0%	,0%	20,0%	,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	5	100,0%
	51 employés et plus	,0%	60,0%	20,0%	,0%	60,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	5	100,0%
Nb femmes de chambre - Période la plus active	1-5 employés	25,0%	12,5%	,0%	12,5%	12,5%	25,0%	,0%	62,5%	12,5%	8	100,0%
	6-10 employés	,0%	33,3%	,0%	,0%	33,3%	66,7%	,0%	,0%	,0%	3	100,0%
	11 employés et plus	9,1%	45,5%	18,2%	9,1%	27,3%	27,3%	18,2%	,0%	,0%	11	100,0%
Taux de salaire horaire à l'entrée	Moins de 10\$	20,0%	40,0%	10,0%	,0%	40,0%	40,0%	,0%	30,0%	,0%	10	100,0%
	10\$-12,99\$	10,0%	30,0%	,0%	20,0%	,0%	30,0%	20,0%	20,0%	10,0%	10	100,0%
	13\$ et plus	,0%	,0%	50,0%	,0%	50,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	2	100,0%
Le poste de femme de chambre est-il syndiqué?	Oui	12,5%	37,5%	12,5%	12,5%	12,5%	25,0%	12,5%	,0%	12,5%	8	100,0%
	Non	14,3%	28,6%	7,1%	7,1%	28,6%	35,7%	7,1%	35,7%	,0%	14	100,0%

TABLEAU : Taux de roulement

		Taux de roulement		TOTAL
		Moyenne	Médiane	N
Région	Québec	45,9	44,4	67
Répondant	Homme	62,3	60,0	17
	Femme	39,2	33,3	50
Nb d'employés à la période la plus active de l'année?	1-10 employés	55,8	62,5	12
	11-25 employés	58,9	50,0	16
	26-50 employés	38,2	41,7	16
	51 employés et plus	36,0	26,5	18
Nb femmes de chambre - Période la plus active	1-5 employés	53,9	55,0	20
	6-10 employés	38,4	41,7	10
	11 employés et plus	41,9	30,7	22
Taux de salaire horaire à l'entrée	Moins de 10\$	47,5	50,0	22
	10\$-12,99\$	49,2	50,0	23
	13\$ et plus	26,7	25,0	6
Le poste de femme de chambre est-il syndiqué?	Oui	38,3	25,0	17
	Non	49,6	50,0	35

TABLEAU Q9C: Quelles mesures prenez-vous pour pallier aux difficultés de recrutement de femmes de chambre à certains moments de l'année?

		Quelles mesures prenez-vous pour pallier aux difficultés de recrutement de femmes de chambre à certains moments de l'année?						TOTAL	
		Agence de placement	Temps supplémentaire	Travail effectué par des cadres	Travail effectué par d'autres corps de métier	Autre, Spécifiez	NSP	N	
Région	Québec	2,6%	52,6%	34,2%	26,3%	23,7%	13,2%	38	100,0%
Répondant	Homme	7,1%	21,4%	42,9%	21,4%	21,4%	14,3%	14	100,0%
	Femme	,0%	70,8%	29,2%	29,2%	25,0%	12,5%	24	100,0%
Nb d'employés à la période la plus active de l'année?	1-10 employés	,0%	25,0%	50,0%	12,5%	12,5%	12,5%	8	100,0%
	11-25 employés	,0%	41,7%	33,3%	33,3%	25,0%	16,7%	12	100,0%
	26-50 employés	12,5%	75,0%	25,0%	12,5%	12,5%	12,5%	8	100,0%
	51 employés et plus	,0%	70,0%	30,0%	40,0%	40,0%	10,0%	10	100,0%
Nb femmes de chambre - Période la plus active	1-5 employés	,0%	23,1%	38,5%	15,4%	15,4%	23,1%	13	100,0%
	6-10 employés	11,1%	44,4%	11,1%	33,3%	33,3%	11,1%	9	100,0%
	11 employés et plus	,0%	81,3%	43,8%	31,3%	25,0%	6,3%	16	100,0%
Taux de salaire horaire à l'entrée	Moins de 10\$	,0%	33,3%	50,0%	25,0%	25,0%	8,3%	12	100,0%
	10\$-12,99\$	4,8%	57,1%	23,8%	23,8%	19,0%	19,0%	21	100,0%
	13\$ et plus	,0%	100,0%	50,0%	50,0%	25,0%	,0%	4	100,0%
Le poste de femme de chambre est-il syndiqué?	Oui	,0%	84,6%	38,5%	38,5%	30,8%	7,7%	13	100,0%
	Non	4,0%	36,0%	32,0%	20,0%	20,0%	16,0%	25	100,0%

TABLEAU Q10 : Prévoit embaucher des femmes de chambre sur une base permanente au cours des 12 prochains mois (nouveaux postes) en excluant les remplacements (départs, retraite) ?

		En excluant les remplacements (départs, retraite), prévoyez-vous embaucher des femmes de chambre sur une base permanente au cours des 12 prochains mois (nouveaux postes)?			TOTAL	En excluant les remplacements (départs, retraite), prévoyez-vous embaucher des femmes de chambre sur une base permanente au cours des 12 prochains mois (nouveaux postes)?			TOTAL
		Oui, Combien?	Non	NSP/NRP	N	Moyenne	Médiane	Somme	N
Région	Québec	36,5%	59,6%	3,8%	52	5,6	3,0	106,0	19
Répondant	Homme	20,0%	66,7%	13,3%	15	2,3	2,0	7,0	3
	Femme	43,2%	56,8%	,0%	37	6,2	3,0	99,0	16
Nb d'employés à la période la plus active de l'année?	1-10 employés	30,0%	60,0%	10,0%	10	2,3	3,0	7,0	3
	11-25 employés	35,7%	57,1%	7,1%	14	4,0	2,0	20,0	5
	26-50 employés	30,0%	70,0%	,0%	10	2,3	2,0	7,0	3
	51 employés et plus	42,9%	57,1%	,0%	14	9,3	5,0	56,0	6
Nb femmes de chambre - Période la plus active	1-5 employés	25,0%	70,0%	5,0%	20	2,0	2,0	10,0	5
	6-10 employés	40,0%	50,0%	10,0%	10	2,0	2,0	8,0	4
	11 employés et plus	45,5%	54,5%	,0%	22	8,8	5,0	88,0	10
Taux de salaire horaire à l'entrée	Moins de 10\$	31,8%	59,1%	9,1%	22	5,1	3,0	36,0	7
	10\$-12,99\$	39,1%	60,9%	,0%	23	3,0	3,0	27,0	9
	13\$ et plus	50,0%	50,0%	,0%	6	14,3	20,0	43,0	3
Le poste de femme de chambre est-il syndiqué?	Oui	41,2%	58,8%	,0%	17	8,7	5,0	61,0	7
	Non	34,3%	60,0%	5,7%	35	3,8	2,0	45,0	12

TABLEAU Q11A : Principale méthode de recrutement utilisée pour l'embauche de femmes de chambre

		Principale méthode					TOTAL	
		CV/demandes reçus à l'hôtel	Annonces dans les journaux locaux	Emploi- Québec/ Centre local d'emploi	Références données par d'autres employés	Autre	N	
Région	Québec	7,7%	15,4%	50,0%	13,5%	13,5%	52	100,0%
Répondant	Homme	13,3%	20,0%	40,0%	20,0%	6,7%	15	100,0%
	Femme	5,4%	13,5%	54,1%	10,8%	16,2%	37	100,0%
Nb d'employés à la période la plus active de l'année?	1-10 employés	10,0%	20,0%	40,0%	10,0%	20,0%	10	100,0%
	11-25 employés	7,1%	7,1%	42,9%	28,6%	14,3%	14	100,0%
	26-50 employés	,0%	30,0%	60,0%	,0%	10,0%	10	100,0%
	51 employés et plus	7,1%	,0%	64,3%	14,3%	14,3%	14	100,0%
Nb femmes de chambre - Période la plus active	1-5 employés	5,0%	25,0%	35,0%	20,0%	15,0%	20	100,0%
	6-10 employés	10,0%	10,0%	40,0%	20,0%	20,0%	10	100,0%
	11 employés et plus	9,1%	9,1%	68,2%	4,5%	9,1%	22	100,0%
Taux de salaire horaire à l'entrée	Moins de 10\$	13,6%	18,2%	36,4%	18,2%	13,6%	22	100,0%
	10\$-12,99\$	,0%	17,4%	52,2%	13,0%	17,4%	23	100,0%
	13\$ et plus	16,7%	,0%	83,3%	,0%	,0%	6	100,0%
Le poste de femme de chambre est-il syndiqué?	Oui	5,9%	,0%	76,5%	5,9%	11,8%	17	100,0%
	Non	8,6%	22,9%	37,1%	17,1%	14,3%	35	100,0%

TABLEAU Q11A/Q11B : Deux méthodes de recrutement utilisées pour l'embauche de femmes de chambre

		Quelles mesures prenez-vous pour pallier aux difficultés de recrutement de femmes de chambre à certains moments de l'année?								TOTAL	
		CV/demandes reçus à l'hôtel	Annonces dans les journaux locaux	Sites Internet privés d'affichage d'emplois	Emploi-Québec/ Centre local d'emploi	Foire à l'emploi	Références données par d'autres employés	Autre	NSP	N	
Région	Québec	13,5%	26,9%	3,8%	73,1%	5,8%	21,2%	46,2%	9,6%	52	100,0%
Répondant	Homme	13,3%	33,3%	6,7%	60,0%	6,7%	46,7%	26,7%	6,7%	15	100,0%
	Femme	13,5%	24,3%	2,7%	78,4%	5,4%	10,8%	54,1%	10,8%	37	100,0%
Nb d'employés à la période la plus active de l'année?	1-10 employés	10,0%	40,0%	10,0%	50,0%	,0%	20,0%	50,0%	20,0%	10	100,0%
	11-25 employés	21,4%	21,4%	,0%	64,3%	7,1%	35,7%	50,0%	,0%	14	100,0%
	26-50 employés	,0%	50,0%	,0%	80,0%	10,0%	10,0%	40,0%	10,0%	10	100,0%
	51 employés et plus	14,3%	,0%	7,1%	92,9%	7,1%	21,4%	50,0%	7,1%	14	100,0%
Nb femmes de chambre - Période la plus active	1-5 employés	5,0%	40,0%	5,0%	60,0%	,0%	35,0%	40,0%	15,0%	20	100,0%
	6-10 employés	20,0%	10,0%	,0%	60,0%	20,0%	20,0%	70,0%	,0%	10	100,0%
	11 employés et plus	18,2%	22,7%	4,5%	90,9%	4,5%	9,1%	40,9%	9,1%	22	100,0%
Taux de salaire horaire à l'entrée	Moins de 10\$	13,6%	31,8%	4,5%	77,3%	,0%	27,3%	36,4%	9,1%	22	100,0%
	10\$-12,99\$	13,0%	30,4%	,0%	60,9%	13,0%	17,4%	60,9%	4,3%	23	100,0%
	13\$ et plus	16,7%	,0%	16,7%	100,0%	,0%	16,7%	33,3%	16,7%	6	100,0%
Le poste de femme de chambre est-il syndiqué?	Oui	11,8%	11,8%	5,9%	94,1%	5,9%	11,8%	52,9%	5,9%	17	100,0%
	Non	14,3%	34,3%	2,9%	62,9%	5,7%	25,7%	42,9%	11,4%	35	100,0%

TABLEAU Q12A: Exige une scolarité minimale lorsqu'on fait l'embauche de femmes de chambre?

		Lorsque vous faites l'embauche de femmes de chambre, exigez-vous une scolarité minimale? Si oui, laquelle?		TOTAL	
		Aucun diplôme	DES, secondaire V complété	N	
Région	Québec	92,3%	7,7%	52	100,0%
Répondant	Homme	93,3%	6,7%	15	100,0%
	Femme	91,9%	8,1%	37	100,0%
Nb d'employés à la période la plus active de l'année?	1-10 employés	80,0%	20,0%	10	100,0%
	11-25 employés	100,0%	,0%	14	100,0%
	26-50 employés	90,0%	10,0%	10	100,0%
	51 employés et plus	92,9%	7,1%	14	100,0%
Nb femmes de chambre - Période la plus active	1-5 employés	90,0%	10,0%	20	100,0%
	6-10 employés	90,0%	10,0%	10	100,0%
	11 employés et plus	95,5%	4,5%	22	100,0%
Taux de salaire horaire à l'entrée	Moins de 10\$	95,5%	4,5%	22	100,0%
	10\$-12,99\$	91,3%	8,7%	23	100,0%
	13\$ et plus	83,3%	16,7%	6	100,0%
Le poste de femme de chambre est-il syndiqué?	Oui	94,1%	5,9%	17	100,0%
	Non	91,4%	8,6%	35	100,0%

TABLEAU Q12B : Exige une expérience minimale ?

		Et exigez-vous une expérience minimale ? Si oui, Laquelle?				TOTAL	
		Aucune	Moins d'un an	De 1 à 3 ans	Plus de 3 ans	N	
Région	Québec	76,9%	19,2%	1,9%	1,9%	52	100,0%
Répondant	Homme	73,3%	20,0%	,0%	6,7%	15	100,0%
	Femme	78,4%	18,9%	2,7%	,0%	37	100,0%
Nb d'employés à la période la plus active de l'année?	1-10 employés	80,0%	20,0%	,0%	,0%	10	100,0%
	11-25 employés	71,4%	21,4%	,0%	7,1%	14	100,0%
	26-50 employés	70,0%	20,0%	10,0%	,0%	10	100,0%
	51 employés et plus	78,6%	21,4%	,0%	,0%	14	100,0%
Nb femmes de chambre - Période la plus active	1-5 employés	70,0%	25,0%	,0%	5,0%	20	100,0%
	6-10 employés	70,0%	20,0%	10,0%	,0%	10	100,0%
	11 employés et plus	86,4%	13,6%	,0%	,0%	22	100,0%
Taux de salaire horaire à l'entrée	Moins de 10\$	81,8%	18,2%	,0%	,0%	22	100,0%
	10\$-12,99\$	73,9%	17,4%	4,3%	4,3%	23	100,0%
	13\$ et plus	66,7%	33,3%	,0%	,0%	6	100,0%
Le poste de femme de chambre est-il syndiqué?	Oui	76,5%	23,5%	,0%	,0%	17	100,0%
	Non	77,1%	17,1%	2,9%	2,9%	35	100,0%

TABLEAU Q12C: Exigences du poste à l'entrée

		Quelles sont les exigences du poste à l'entrée?						
		Parler le français	Parler l'anglais	Avoir de bonnes habiletés manuelles, travailler vite	Connaître déjà les tâches reliées à la fonction	Bien communiquer avec les clients, répondre à leurs besoins	Disponibilité, flexibilité	Bonne forme, bonne santé
Région	Québec	11,8%	3,9%	17,6%	19,6%	13,7%	31,4%	37,3%
Répondant	Homme	13,3%	,0%	6,7%	20,0%	13,3%	40,0%	26,7%
	Femme	11,1%	5,6%	22,2%	19,4%	13,9%	27,8%	41,7%
Nb d'employés à la période la plus active de l'année?	1-10 employés	,0%	,0%	20,0%	30,0%	10,0%	20,0%	30,0%
	11-25 employés	14,3%	,0%	14,3%	7,1%	,0%	50,0%	21,4%
	26-50 employés	11,1%	11,1%	11,1%	44,4%	11,1%	33,3%	22,2%
	51 employés et plus	21,4%	7,1%	28,6%	14,3%	35,7%	28,6%	64,3%
Nb femmes de chambre - Période la plus active	1-5 employés	5,3%	,0%	10,5%	26,3%	10,5%	31,6%	21,1%
	6-10 employés	20,0%	,0%	,0%	20,0%	,0%	50,0%	40,0%
	11 employés et plus	13,6%	9,1%	31,8%	13,6%	22,7%	22,7%	50,0%
Taux de salaire horaire à l'entrée	Moins de 10\$	14,3%	,0%	14,3%	19,0%	9,5%	33,3%	28,6%
	10\$-12,99\$	8,7%	4,3%	17,4%	17,4%	13,0%	30,4%	30,4%
	13\$ et plus	16,7%	16,7%	33,3%	33,3%	33,3%	33,3%	83,3%
Le poste de femme de chambre est-il syndiqué?	Oui	17,6%	11,8%	23,5%	23,5%	29,4%	23,5%	47,1%
	Non	8,8%	,0%	14,7%	17,6%	5,9%	35,3%	32,4%

TABLEAU Q12C: Exigences du poste à l'entrée

		Quelles sont les exigences du poste à l'entrée?						
		Honnêteté	Propre, belle présentation, poli	Travaillant	Drébouillard, autonome, responsable	Discret	Ponctualité, fiabilité	Souci du travail bien fait, minutieux
Région	Québec	13,7%	17,6%	3,9%	13,7%	5,9%	17,6%	23,5%
Répondant	Homme	13,3%	33,3%	,0%	13,3%	13,3%	40,0%	13,3%
	Femme	13,9%	11,1%	5,6%	13,9%	2,8%	8,3%	27,8%
Nb d'employés à la période la plus active de l'année?	1-10 employés	30,0%	20,0%	,0%	30,0%	,0%	40,0%	20,0%
	11-25 employés	7,1%	14,3%	,0%	7,1%	7,1%	14,3%	21,4%
	26-50 employés	11,1%	33,3%	11,1%	22,2%	11,1%	22,2%	22,2%
	51 employés et plus	14,3%	14,3%	7,1%	7,1%	7,1%	7,1%	35,7%
Nb femmes de chambre - Période la plus active	1-5 employés	26,3%	31,6%	,0%	15,8%	5,3%	36,8%	15,8%
	6-10 employés	,0%	10,0%	,0%	10,0%	10,0%	10,0%	30,0%
	11 employés et plus	9,1%	9,1%	9,1%	13,6%	4,5%	4,5%	27,3%
Taux de salaire horaire à l'entrée	Moins de 10\$	14,3%	23,8%	,0%	4,8%	9,5%	19,0%	23,8%
	10\$-12,99\$	13,0%	17,4%	4,3%	21,7%	4,3%	17,4%	21,7%
	13\$ et plus	,0%	,0%	16,7%	16,7%	,0%	,0%	33,3%
Le poste de femme de chambre est-il syndiqué?	Oui	11,8%	11,8%	11,8%	17,6%	5,9%	5,9%	17,6%
	Non	14,7%	20,6%	,0%	11,8%	5,9%	23,5%	26,5%

TABLEAU Q12C: Exigences du poste à l'entrée

		Quelles sont	TOTAL	
		Aucune compétence particulière	N	
Région	Québec	9,8%	51	100,0%
Répondant	Homme	,0%	15	100,0%
	Femme	13,9%	36	100,0%
Nb d'employés à la période la plus active de l'année?	1-10 employés	,0%	10	100,0%
	11-25 employés	14,3%	14	100,0%
	26-50 employés	11,1%	9	100,0%
	51 employés et plus	,0%	14	100,0%
Nb femmes de chambre - Période la plus active	1-5 employés	5,3%	19	100,0%
	6-10 employés	20,0%	10	100,0%
	11 employés et plus	9,1%	22	100,0%
Taux de salaire horaire à l'entrée	Moins de 10\$	14,3%	21	100,0%
	10\$-12,99\$	8,7%	23	100,0%
	13\$ et plus	,0%	6	100,0%
Le poste de femme de chambre est-il syndiqué?	Oui	5,9%	17	100,0%
	Non	11,8%	34	100,0%

TABLEAU Q12D: Méthodes utilisées pour la sélection de la majorité de vos femmes de chambre

		Quelles méthodes utilisez-vous pour la sélection de la majorité de vos femmes de chambre?						TOTAL	
		Entrevue orale	Test écrit	Mises en situation, faire des simulations	Références	Aucune, embauché sur références	Autres, Précisez...	N	
Région	Québec	92,3%	3,8%	26,9%	17,3%	1,9%	30,8%	52	100,0%
Répondant	Homme	80,0%	,0%	13,3%	6,7%	,0%	40,0%	15	100,0%
	Femme	97,3%	5,4%	32,4%	21,6%	2,7%	27,0%	37	100,0%
Nb d'employés à la période la plus active de l'année?	1-10 employés	90,0%	10,0%	20,0%	20,0%	,0%	40,0%	10	100,0%
	11-25 employés	85,7%	,0%	14,3%	14,3%	7,1%	35,7%	14	100,0%
	26-50 employés	90,0%	,0%	20,0%	,0%	,0%	20,0%	10	100,0%
	51 employés et plus	100,0%	7,1%	50,0%	35,7%	,0%	28,6%	14	100,0%
Nb femmes de chambre - Période la plus active	1-5 employés	95,0%	5,0%	20,0%	10,0%	,0%	30,0%	20	100,0%
	6-10 employés	80,0%	,0%	30,0%	,0%	10,0%	50,0%	10	100,0%
	11 employés et plus	95,5%	4,5%	31,8%	31,8%	,0%	22,7%	22	100,0%
Taux de salaire horaire à l'entrée	Moins de 10\$	95,5%	,0%	18,2%	13,6%	,0%	27,3%	22	100,0%
	10\$-12,99\$	87,0%	4,3%	26,1%	17,4%	4,3%	30,4%	23	100,0%
	13\$ et plus	100,0%	16,7%	66,7%	33,3%	,0%	33,3%	6	100,0%
Le poste de femme de chambre est-il syndiqué?	Oui	94,1%	5,9%	41,2%	29,4%	,0%	29,4%	17	100,0%
	Non	91,4%	2,9%	20,0%	11,4%	2,9%	31,4%	35	100,0%

TABLEAU Q13A : Nombre de femmes de chambre qui prendront leur retraite au cours des 3 prochaines années

									Au cours des 3 prochaines années, combien de femmes de chambre prendront leur retraite ?		
		Aucun	1	2	3	4	5 et plus	TOTAL N	Moyenne	Médiane	Somme
Région	Québec	57,1%	14,3%	8,2%	2,0%	2,0%	16,3%	49	1,5	,0	75,0
Répondant	Homme	85,7%	,0%	7,1%	,0%	,0%	7,1%	14	,9	,0	12,0
	Femme	45,7%	20,0%	8,6%	2,9%	2,9%	20,0%	35	1,8	1,0	63,0
Nb d'employés à la période la plus active de l'année?	1-10 employés	66,7%	11,1%	22,2%	,0%	,0%	,0%	9	,6	,0	5,0
	11-25 employés	84,6%	15,4%	,0%	,0%	,0%	,0%	13	,2	,0	2,0
	26-50 employés	50,0%	20,0%	10,0%	,0%	,0%	20,0%	10	1,5	,5	15,0
	51 employés et plus	21,4%	14,3%	7,1%	7,1%	7,1%	42,9%	14	3,8	3,5	53,0
Nb femmes de chambre - Période la plus active	1-5 employés	77,8%	11,1%	11,1%	,0%	,0%	,0%	18	,3	,0	6,0
	6-10 employés	88,9%	11,1%	,0%	,0%	,0%	,0%	9	,1	,0	1,0
	11 employés et plus	27,3%	18,2%	9,1%	4,5%	4,5%	36,4%	22	3,1	2,0	68,0
Taux de salaire horaire à l'entrée	Moins de 10\$	75,0%	10,0%	5,0%	,0%	5,0%	5,0%	20	,7	,0	13,0
	10\$-12,99\$	54,5%	18,2%	9,1%	,0%	,0%	18,2%	22	1,5	,0	34,0
	13\$ et plus	16,7%	16,7%	,0%	16,7%	,0%	50,0%	6	4,3	4,0	26,0
Le poste de femme de chambre est-il syndiqué?	Oui	18,8%	12,5%	12,5%	6,3%	6,3%	43,8%	16	3,8	3,5	61,0
	Non	75,8%	15,2%	6,1%	,0%	,0%	3,0%	33	,4	,0	14,0

ANNEXE 2

QUESTIONNAIRE

INT00 [0,0]

Bonjour, mon nom est {\$contexte{interviewer}}. Pourrais-je parler à la personne responsable des ressources humaines ?

S'il n'y en a pas : à la personne en charge de l'embauche des femmes de chambre?

Nous avons été mandaté par le CQRHT (Conseil québécois des ressources humaines en tourisme) et Emploi Québec pour réaliser une enquête afin de mesurer les problématiques de disponibilité de la main-d'œuvre pour le poste de femmes de chambre (préposé à l'entretien ménager) dans le milieu hôtelier.

Auriez-vous quelques minutes (max : 6-7 minutes) à m'accorder ?

PRÉCISIONS : Créé en 1995, le CQRHT est un regroupement d'organismes œuvrant dans le domaine du tourisme au Québec qui a pour mission de contribuer à l'élaboration de stratégies de développement des ressources humaines et à améliorer la croissance économique de ce secteur au Québec.

Nous vous appelons aujourd'hui afin de mesurer vos besoins pour le poste de « femme de chambre » dans le but ultime de documenter et trouver des solutions à la situation de l'emploi pour cette fonction de travail.

Q1

Combien votre entreprise compte-t-elle d'EMPLOYÉS à la période la plus active de l'année?

Notez..... 1
NSP..... 99

Q2A

Nous allons maintenant parler de la fonction de femme de chambre. Sous-traitez-vous en tout ou en partie cette fonction?

Oui en totalité..... 1
Oui, en partie..... 2
Non 3

Q2B

Si... (Q2A=1,2)

Cette sous-traitance se fait-elle à l'année ou seulement dans les périodes de pointe?

À l'année 1
En période de pointe..... 2
Non 3

Q2C

Si... (Q2A=1.AND.Q2B=1)

TAPEZ ENTER 1 D ->Q14

Q3A

Combien votre établissement compte-t-il de FEMMES DE CHAMBRE à la période la plus active de l'année (en excluant les postes sous-traités)?

Notez..... 1
NSP 99

Q3B

Et combien en compte-t-il à la période la plus creuse (en excluant les postes sous-traités)?

Notez..... 1
NSP 99

Q4A [0,1]

À la période la plus active de l'année, quelle proportion (pourcentage) de vos femmes de chambre étaient âgées...

de moins de 30 ans

Notez en pourcentage..... 1
Notez en nombre 2
NSP 99

Q4B [0,1]

À la période la plus active de l'année, quelle proportion (pourcentage) de vos femmes de chambre étaient âgées...

Entre 30 et 45 ans

Notez en pourcentage..... 1
Notez en nombre 2
NSP 99

Q4C [0,1]

À la période la plus active de l'année, quelle proportion (pourcentage) de vos femmes de chambre étaient âgées...

Entre 46 ans et 55 ans

Notez en pourcentage..... 1
Notez en nombre 2
NSP 99

Q4D [0,1]

À la période la plus active de l'année, quelle proportion (pourcentage) de vos femmes de chambre étaient âgées...

de plus de 55 ans

Note en pourcentage.....	1
Note en nombre	2
NSP	99

Q5A

Le poste de femme de chambre est-il syndiqué?

Oui	1
Non	2

Q5B

Le travail de femme de chambre se fait-il sur un seul quart de travail, sur 2 quarts ou sur 3 quarts (jour, soir, nuit)?

Un quart	1
Deux quarts	2
Trois quarts et plus	3
NSP	4

Q5C

Quelle proportion des postes de femmes de chambre sont occupées par des immigrantes nées à l'extérieur du Canada?

Aucun.....	1
Moins de 25%	2
Entre 25% et 49%	3
Entre 50% et 74%	4
75% ou plus.....	5
NSP	99

Q6AA [0,1]

Si on se réfère à la période la plus active de l'année, quelle proportion (pourcentage) des postes de femmes de chambre étaient ...?

DOIT TOTALISER 100%

permanents à temps plein

Note en pourcentage.....	1
Note en nombre	2
NSP	99

Q6AB [0,1]

Si on se réfère à la période la plus active de l'année, quelle proportion (pourcentage) des postes de femmes de chambre étaient ...?

DOIT TOTALISER 100%

permanents à temps partiel

Note en pourcentage.....	1
Note en nombre	2
NSP	99

Q6AC [0,1]

Si on se réfère à la période la plus active de l'année, quelle proportion (pourcentage) des postes de femmes de chambre étaient ...?

DOIT TOTALISER 100%

temporaires (pour une durée déterminée. ex.: emploi d'été, emploi d'étudiant)

Notez en pourcentage..... 1
Notez en nombre..... 2
NSP..... 99

Q6BA

Au cours de la dernière année, combien avez-vous ouvert de postes de femmes de chambre...?

permanents

Notez..... 1
Aucun..... 2
NSP..... 99

Q6BB

Au cours de la dernière année, combien avez-vous ouvert de postes de femmes de chambre...?

temporaires

Notez..... 1
Aucun..... 2
NSP..... 99

Q6CA

Si... Q6BA=1

Combien de jours en moyenne a-t-il fallu pour combler ...?

la majorité des postes permanents

Notez le nombre de jours..... 1
NSP..... 99

Q6CB

Si... Q6BB=1

Combien de jours en moyenne a-t-il fallu pour combler ...?

la majorité des postes temporaires

Notez le nombre de jours..... 1
NSP..... 99

Q6D

Approximativement, combien de postes (de femmes de chambre) n'ont pu être comblé durant vos périodes de pointe?

Notez..... 1
Aucun..... 2
NSP..... 99

Q6E

Et combien de postes (de femmes de chambre) sont restés vacants au moins 4 mois?

Notez..... 1
Aucun..... 2
NSP..... 99

Q7A [1,12]

Pourriez-vous m'indiquer les mois où vous avez des difficultés à combler des postes de femmes de chambre?

Janvier..... 1
Février..... 2
Mars..... 3
Avril..... 4
Mai..... 5
Juin..... 6
Juillet..... 7
Août..... 8
Septembre..... 9
Octobre..... 10
Novembre..... 11
Décembre..... 12
Toute l'année..... 13
Jamais..... 98
NSP/NRP..... 99

Q8 [1,7]

Toujours durant les périodes les plus occupées, y a-t-il des jours dans la semaine où vous avez un manque de personnel de femmes de chambre?

Lundi..... 1
Mardi..... 2
Mercredi..... 3
Jeudi..... 4
Vendredi..... 5
Samedi..... 6
Dimanche..... 7
Tous les jours..... 8
Jamais..... 9
NSP/NRP..... 99

Q9AA

Au cours de la dernière année, combien de femmes de chambre ont quitté leur travail...
par manque de travail (manque d'heures)?

Notez..... 1
Aucune..... 2
NSP..... 99

Q9AB

Au cours de la dernière année, combien de femmes de chambre ont quitté leur travail...

Et combien ont quitté de façon volontaire (au cours de la dernière année)?

Notez..... 1
Aucune..... 2
NSP..... 99

Q9B [1,6]

Si... (AQ9AB/((AQ3A+AQ3B)/2)>.25)

Qu'est-ce qui explique ces départs volontaires?

LIRE AU BESOIN ET NOTEZ TOUTES LES RAISONS

Bas salaire..... 1
Conditions de travail difficile..... 2
Horaire de travail..... 3
Situation économique favorable aux employés qui vont travailler ailleurs..... 4
N'aimait pas le métier..... 5
Autre, Spécifiez..... 98
NSP..... 99

Q9C [1,4]

Si... (Q7A>0.AND.Q7A<14)

Quelles mesures prenez-vous pour pallier aux difficultés de recrutement de femmes de chambre à certains moments de l'année?

LIRE AU BESOIN ET NOTEZ TOUTES LES RÉPONSES

Sous-traitance (à long terme)..... 1
Agence de placement (pour des besoins ponctuels, à court terme)..... 2
Temps supplémentaire..... 3
Fermeture d'étage..... 4
Travail effectué par des cadres..... 5
Travail effectué par d'autres corps de métier..... 6
Autre, Spécifiez..... 998 P
NSP..... 999 P

Q10

En excluant les remplacements (départs, retraite), prévoyez-vous embaucher des femmes de chambre sur une base permanente au cours des 12 prochains mois (nouveaux postes)?

Oui, Combien?..... 1
Non..... 2
NSP/NRP..... 9

Q11A

Quelle est la principale méthode de recrutement que vous utilisez pour l'embauche de femmes de chambre ?
Et quelle est la seconde ?

LIRE AU BESOIN ET AU COMPLET

Principale méthode

CV/demandes reçus à l'hôtel.....	1	
Annonces dans les journaux locaux	2	
Agences de recrutement	3	
Sites Internet privés d'affichage d'emplois (Jobboom. Workopolis).....	4	
Emploi-Québec/Centre local d'emploi (site internet et sur place).....	5	
Foire à l'emploi.....	6	
Références données par d'autres employés	7	
Autre, Spécifiez.....	998	P
NSP	999	P

Q11B

Quelle est la principale méthode de recrutement que vous utilisez pour l'embauche de femmes de chambre ?
Et quelle est la seconde ?

LIRE AU BESOIN ET AU COMPLET

2ème méthode

CV/demandes reçus à l'hôtel.....	1	
Annonces dans les journaux locaux	2	
Agences de recrutement	3	
Sites Internet privés d'affichage d'emplois (Jobboom. Workopolis).....	4	
Emploi-Québec/Centre local d'emploi (site internet et sur place).....	5	
Foire à l'emploi.....	6	
Références données par d'autres employés	7	
Autre, Spécifiez.....	998	P
NSP	999	P

Q12A

Lorsque vous faites l'embauche de femmes de chambre, exigez-vous une scolarité minimale? Si oui, laquelle?

Aucun diplôme.....	1	
Diplôme d'études secondaires (DES), secondaire V complété.....	2	
Diplôme d'études professionnelles (DEP), Précisez la spécialisation.....	3	
Autre, Précisez.....	8	
NSP/PR	9	P

Q12B

Et exigez-vous une expérience minimale ? Si oui, Laquelle?

Aucune.....	1	
Moins d'un an	2	
De 1 à 3 ans.....	3	
Plus de 3 ans.....	4	
NSP	9	P

Q12C [1,9]

Quelles sont les exigences du poste à l'embauche?

LIRE AU BESOIN ET NOTEZ TOUTES LES RÉPONSES

Parler le français.....	1	L
Parler l'anglais	2	L
Avoir de bonnes habiletés manuelles, travailler vite	3	L
Connaître déjà les tâches reliées à la fonction/Avoir de l'expérience	4	L
Bien communiquer avec les clients, répondre à leurs besoins	5	L
Autres, Précisez.....	998	P
NSP/PR	999	PX
Aucune compétence particulière	997	PX

Q12D [1,9]

Quelles méthodes utilisez-vous pour la sélection de la majorité de vos femmes de chambre?

LIRE AU BESOIN ET NOTEZ TOUTES LES RÉPONSES

Entrevue en personne	1	L
Test écrit	2	L
Mises en situation, faire des simulations	3	L
Par des références	4	L
Autres, Précisez.....	998	P
NSP/PR	999	PX
Aucune, embauché sur références	997	PX

Q12E

Quel est le taux horaire à l'embauche pour une femme de chambre sans expérience?

Notez le montant	1
NSP	99

Q13A

Au cours des 3 prochaines années, combien de femmes de chambre prendront leur retraite ?

Notez le nombre :	1
Aucun	2
NSP	9

Q13B

Si... (Q13A=9)

Pourriez-vous me dire si c'est entre...

1 et 10 %	1
11 et 25 %	2
Ou plus de 25 %	3
NSP	9

Q13C

Si... (Q13A=1)

De ce nombre, combien prévoyez-vous en remplacer?

Notez le nombre :	1
Tous	2
Aucun	3
NSP	9

Q13D

Si... (Q13B=1,2,3)

Pourriez-vous me dire si vous allez en remplacer...

Aucune.....	1
Le quart.....	2
La moitié.....	3
Les trois quarts.....	4
Toutes.....	5
NSP	9

Q14

Dans un autre ordre d'idées, votre entreprise a-t-elle un service des ressources humaines?

Oui	1
Non	2

Q15A

Pourriez-vous me dire quel est votre titre au sein de l'entreprise?

Notez son titre	1
NRP.....	9

Q15B

J'aimerais confirmer votre nom avec vous.

Notez son nom au long.....	1
NRP.....	9

Q16

Auriez-vous des commentaires ou des suggestions à adresser au CQRHT ?

Notez.....	1
Non	2

SEXE

Nous vous remercions sincèrement de votre collaboration.

masculin	1	->REM
féminin	2	->REM
