

L'expérience : humain

Engagements en matière de main-d'œuvre en tourisme

Colloque de l'industrie touristique de la Gaspésie

15 novembre 2017

Plan de la
présentation

- 1 Contexte
- 2 État de la situation
- 3 Constats
- 4 Engagements retenus
- 5 Période d'échanges

1

Contexte

Le partage d'une vision, la force d'une industrie

Des orientations pour la révision du modèle d'affaires et de gouvernance du tourisme au Québec

- Le ministère du Tourisme (MTO) a interpellé :
 - le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT)
 - le Mouvement québécois de la Qualité (MQQ)
 - l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ)
- Un objectif clair :
 - Réaliser un plan d'action en matière de développement de la main-d'œuvre



Un mandat ambitieux et des livrables concrets attendus du comité de travail

- Le mandat :

« Réaliser un diagnostic en matière de main-d'œuvre en tourisme, et ce, pour les secteurs de l'hébergement, des attraits touristiques ainsi que de la restauration (gastronomie) »

- Les livrables attendus :

- État de situation en matière de main-d'œuvre pour les secteurs visés
- Enjeux prioritaires à cibler
- Thématiques afférentes à la main-d'œuvre nécessitant une analyse plus approfondie
- Éventail de mesures à envisager au-delà du diagnostic

La complémentarité des missions des coresponsables du comité de travail

- MTO :
 - « [S]outenir le développement et la promotion du tourisme au Québec en favorisant la concertation et le partenariat des intervenants associés à ce développement et à cette promotion, dans une perspective de création d’emplois, de prospérité économique et de développement durable »
- CQRHT :
 - « Contribuer à l’élaboration d’outils et 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 »
- ITHQ :
 - « À titre de centre d’excellence en matière d’enseignement spécialisé en tourisme, en hôtellerie et en restauration, l’Institut mise sur une approche pédagogique distinctive, des activités de recherche appliquée ainsi qu’une collaboration soutenue avec l’industrie dans le but de former une relève d’avant-garde et les leaders de demain »

Un environnement gouvernemental favorable à cette initiative de l'industrie touristique

- Un chantier gouvernemental d'envergure sous la responsabilité du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS)
- Rendez-vous national sur la main-d'œuvre, une consultation nationale à l'hiver 2017
 - Objectif :
Définir les actions devant permettre d'adresser les enjeux identifiés en matière de développement de la main-d'œuvre et de l'emploi (réalisé les 16 et 17 février 2017)
- Stratégie nationale sur la main-d'œuvre, un exercice d'une ampleur sans pareil en cours
 - Objectif :
Appuyer la priorité que s'est donné le gouvernement à l'effet de soutenir un marché du travail dynamique et efficace qui mise sur la pleine contribution de toutes et de tous, et ce, conformément à l'engagement du Premier ministre (réalisation en cours)

État de la situation

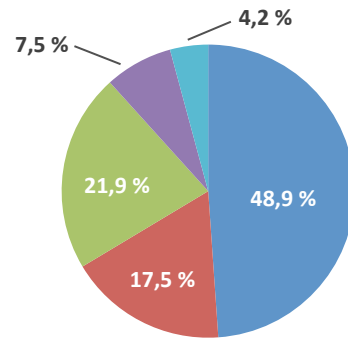
À l'écoute de l'industrie, des maisons d'enseignement, des chercheurs, des experts et des analystes

L'importance de l'industrie touristique pour l'économie québécoise (Données 2016)

- 14 G\$ de recettes touristiques
 - Hausse de 3,3 % par rapport à 2015
- Près de 93,5 M de visiteurs
- 2,5 % de toute l'activité économique québécoise issue du tourisme
 - Le produit intérieur brut touristique représente 9,8 G\$
- 6 % à 7 % des revenus de la TVQ issus du tourisme
 - Estimé à 1,0 G\$ en TVQ
- Une source de devises étrangères non négligeable, au même titre que les exportations de marchandises
 - S'il était considéré comme tel, le tourisme occuperait le 3^e rang quant aux exportations internationales du Québec
 - 3,2 G\$ en dépenses touristiques issues du tourisme international
- Un déficit de la balance touristique de l'ordre de 5,0 G\$ (2015)

Les secteurs d'activités associés au tourisme

- La province compte plus de 32 000 entreprises associées au tourisme
 - La restauration : plus de 15 700 entreprises
 - L'hébergement : plus de 5 600 entreprises
 - Les loisirs et divertissements: plus de 7 000 entreprises

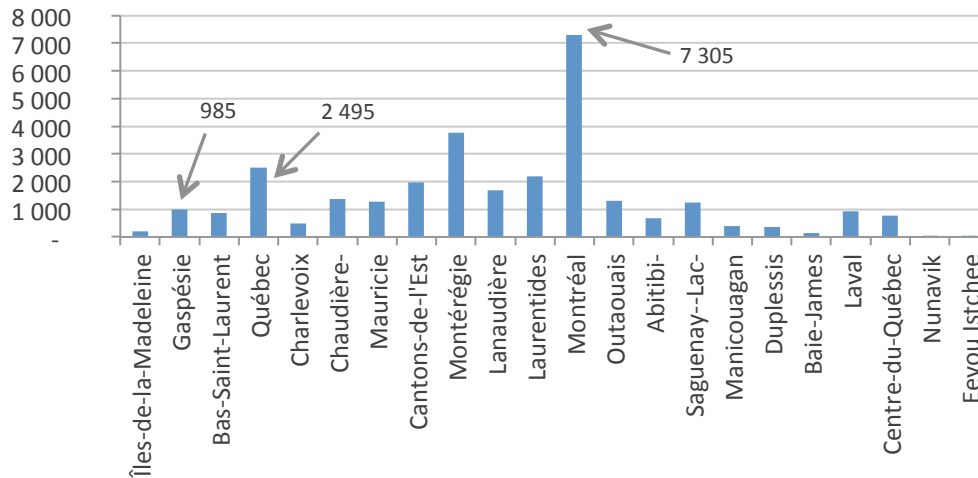


■ Restauration ■ Hébergement ■ Loisirs ■ Transport ■ Services de voyages

Source: Répertoire d'Emploi-Québec des établissements, 1^{er} trimestre 2015

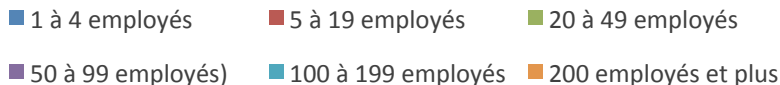
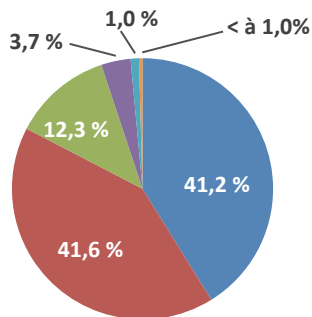
L'importance des entreprises associées au tourisme à l'extérieur des centres urbains

- 68 % des entreprises se retrouvent à l'extérieur des régions de Montréal et Québec
- Celles-ci représentent 32 000 entreprises issues de l'extérieur des centres urbains
 - Montréal représente 23,9 % des entreprises alors que la région de Québec représente 8,2 % de celles-ci



Source: Répertoire d'Emploi-Québec des établissements, 1^{er} trimestre 2015

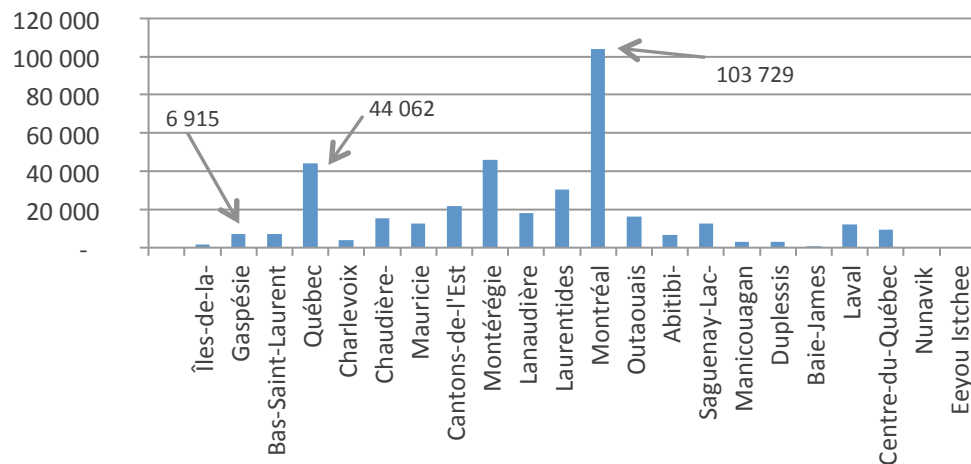
Les entreprises actives en tourisme demeurent de petite taille



Source: Répertoire d'Emploi-Québec des établissements, 1^{er} trimestre 2015

- 83 % des entreprises sont composées de 1 à 19 employés
- Le Québec est la seconde province comptant le plus de PME (21,7 %) derrière l'Ontario (36,1 %)
 - La rétention, la relève et le développement de compétences de la main-d'œuvre ont déjà été identifiés comme des enjeux par les PME associées au tourisme

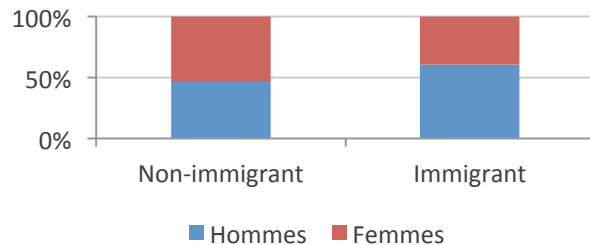
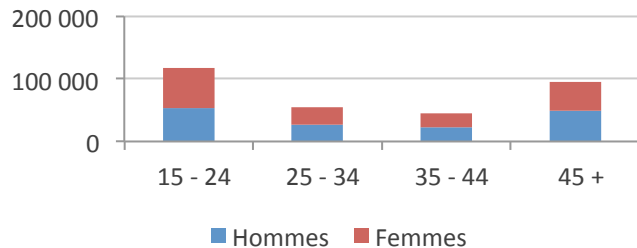
L'importance des emplois hors des centres urbains également confirmée



- Quelques 376 000 emplois sont associés au tourisme au Québec
- Plus de 60 % de ces derniers se retrouvent à l'extérieur des régions de Québec et Montréal
 - Montréal représente 27,6 % des emplois associés au tourisme
 - La région de Québec représente quant à elle 11,7 % de ces derniers

Source: Répertoire d'Emploi-Québec des établissements, 1^{er} trimestre 2015

Des constats intéressants quant à l'âge et l'origine des employés



- Sous-représentation de la main-d'œuvre 25-44 ans au sein de la main-d'œuvre
 - La question de la rétention et de la relève demeure malgré cette dualité
- Taux de participation des femmes supérieur chez les non-immigrants (53,8 % vs 39,4 % chez les femmes immigrantes)

La qualité des emplois en tourisme plus faible que dans l'économie québécoise

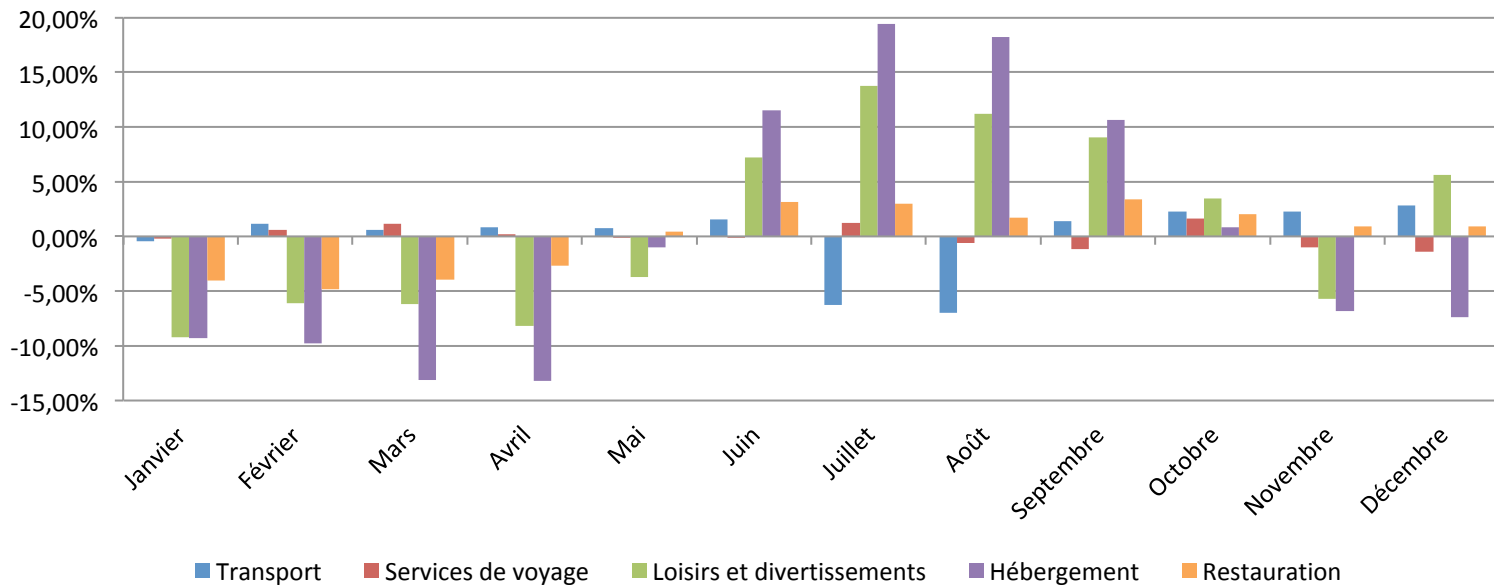
	Salaire horaire	Heures hebdomadaires	Précarité (prévalence du travail à temps partiel)
Transport	-15 %	5 %	Similaire
Hébergement	-35 %	0 %	Un peu plus précaire
Restauration	-46 %	-16 %	3x plus précaire
Loisirs et divertissement	-29 %	-15 %	2x plus précaire
Services de voyage	-14 %	9 %	Moins précaire
Tourisme	-29 %	-10 %	2x plus précaire

- La qualité des emplois dans les secteurs associés au tourisme apparaît plus faible que dans l'économie québécoise, tous secteurs confondus
 - Le défi semble particulièrement important pour les secteurs de la restauration et des loisirs (loisirs et divertissement)

La saisonnalité de l'industrie demeure toujours d'actualité

	Saisonnalité des emplois associés au tourisme (réf. Ensemble des industries du Québec, excluant l'industrie touristique)
Transport	1,5x plus saisonnier
Hébergement	6,5x plus saisonnier
Restauration	1,7x plus saisonnier
Loisirs et divertissement	4,8x plus saisonnier
Services de voyage	2x moins saisonnier
Tourisme	1,9x plus saisonnier

La saisonnalité de l'industrie demeure toujours d'actualité



3

Constats

Un consensus fort de la part du Comité de travail

Des problématiques propres au secteur touristique

- Importance économique de l'industrie hors des centres urbains
 - 68 % des entreprises et 60 % des emplois à l'extérieur de Montréal et Québec
- Petite taille des entreprises actives en tourisme
 - 83 % des entreprises composées de 19 employés ou moins
- Importance de l'emploi à temps partiel
 - 42 % des employés demeurent à temps partiel
- La contribution de la main-d'œuvre immigrante à développer
 - Uniquement 15 % des emplois sont détenus par des immigrants, alors qu'ils ont une contribution en heures travaillées supérieure aux non-immigrants

Des problématiques propres au secteur touristique

- Sous représentation des travailleurs âgés entre 25 et 44 ans
- Rétention de la main-d'œuvre et disponibilité d'une relève entrepreneuriale toujours d'actualité
- Perception de la qualité des emplois en tourisme à développer
 - Salaires horaires inférieurs
 - Heures hebdomadaires travaillées
 - Prévalence du temps partiel
 - Horaires atypiques
 - Offre d'avantages sociaux inégaux, voir inexistante
 - Etc.

Engagements en matière de main-d'œuvre en tourisme retenus

*3 M\$ sur 3 ans au profit d'actions concrètes
pour appuyer les efforts de l'industrie*

Développement et diffusion de l'intelligence en matière de main-d'œuvre touristique

4.1

Identifier, par produit touristique priorisé, les emplois et compétences en demande

- Porteur :
Conseil québécois des ressources humaines en tourisme

- Résultats attendus :
 - Études sectorielles de main-d'œuvre par produits touristiques priorités
 - Un portrait détaillé des régions touchées par des pénuries de main-d'œuvre
 - Veille stratégique sur l'évolution des emplois touristiques et les compétences recherchées dans le futur

4.2

Développer la connaissance en matière de main-d'œuvre

- Porteur :
Conseil québécois des ressources humaines en tourisme

- Résultats attendus :
 - Contenus adaptés aux besoins des employeurs et destinés à alimenter une veille sur les tendances en matière de main-d'œuvre
 - Portrait de la contribution potentielle du numérique en tourisme , de façon à développer la compétence en emploi

Valorisation de l'industrie et des carrières en tourisme dans une optique d'attraction et de rétention

4.3

Valoriser les carrières touristiques en tant qu'emplois durables et contributifs à l'économie québécoise, qu'ils soient saisonniers ou non

- Porteur :
Alliance de l'industrie touristique du Québec

- Résultats attendus :
 - Portrait des principaux déterminants susceptibles d'avoir un impact positif sur la valorisation des carrières en tourisme
 - Stratégie de communication cohérente

4.4

Réaliser une étude de faisabilité quant au développement d'une offre d'avantages sociaux disponibles à l'ensemble de la main-d'œuvre touristique

- Porteur :
Alliance de l'industrie touristique du Québec

- Résultats attendus :
 - Portrait et définition des avantages sociaux les plus susceptibles de répondre aux besoins de la main-d'œuvre touristique
 - Identification des cibles et objectifs à mettre de l'avant, advenant le développement des avantages sociaux ciblés

Valorisation de l'industrie et des carrières en tourisme dans une optique d'attraction et de rétention (suite et fin)

4.5

Contribuer au développement d'un accueil touristique de qualité reconnu à l'international par le développement d'une main-d'œuvre qualifiée, disponible et hautement productive

- Porteur :
Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

- Résultats attendus :
 - Développement d'une attestation en matière d'accueil à l'intention des intervenants de première ligne en tourisme (p. ex. : employés réguliers et saisonniers dans les secteurs de l'hébergement, des loisirs et du divertissement [attraits], de la restauration touristique et d'autres secteurs associés au tourisme)

Accompagnement des entrepreneurs touristiques dans le perfectionnement de leurs compétences de gestion

4.6

Mettre sur pied un programme d'accompagnement dédié aux gestionnaires en exercice, aux propriétaires d'entreprises ainsi qu'à la main-d'œuvre touristique afin de développer leurs compétences de gestion

- Porteur :
Mouvement québécois de la qualité

- Résultats attendus :
 - Accompagnement d'une dizaine de cohortes, pour une centaine d'entreprises en trois ans, dont les premières débutent dès 2017-2018
 - 12 jours d'accompagnement-conseil par entreprise, et ce, annuellement
 - Identification des leaders à fort potentiel de croissance pour chacun des secteurs couverts par le réseau des ATS (collaboration des ATS)
 - Accompagnement de ces leaders dans une optique de développement de la performance organisationnelle

Accompagnement des entrepreneurs touristiques dans le perfectionnement de leurs compétences de gestion (suite)

4.7

Accompagner les entreprises face à un défi de transfert et de relève entrepreneuriale

- Porteur :
Centre de transfert d'entreprise du Québec
- Résultats attendus :
 - Affectation de ressources spécifiques à l'industrie touristique permettant, sur une période de trois ans :
 - D'accompagner entre 100 et 200 entrepreneurs cédants ainsi que 400 repreneurs;
 - De réaliser entre 100 et 200 maillages;
 - De réaliser 30 actions de sensibilisation et rejoindre 1 500 participants

Accompagnement des entrepreneurs touristiques dans le perfectionnement de leurs compétences de gestion (suite et fin)

4.8

Appuyer les entrepreneurs par le soutien d'initiatives structurantes en matière d'incubateur d'entreprises touristiques

- Porteur : École des sciences de la gestion, Université du Québec à Montréal
- Résultats attendus :
 - Une offre de service en matière d'incubateur d'entreprises accessible aux entreprises touristiques de l'ensemble du Québec, notamment par de l'hébergement, de la formation académique et professionnelle et du coaching
 - Une cohorte accompagnée par année, et ce, pendant trois ans (dix entreprises par cohorte)

5

Période d'échanges