

L'industrie des services d'hébergement
(RMR de Montréal) Table métropolitaine de Montréal – Emploi-Québec

Dans le manuel de base qui sert à la classification des activités économiques (*Système de classification des industries de l'Amérique du Nord* ou SCIAN), le sous-secteur des services d'hébergement (SCIAN 721) est décrit de la manière suivante : « les établissements dont l'activité principale consiste à offrir des services d'hébergement de courte durée à des voyageurs, des vacanciers et d'autres personnes. Outre l'hébergement, les établissements peuvent offrir une gamme d'autres services. Par exemple, bon nombre d'établissements exploitent des restaurants, alors que d'autres sont dotés d'installations de loisirs. Les établissements d'hébergement sont rangés dans ce sous-secteur même lorsque la prestation de services complémentaires génère des recettes plus importantes. Sont aussi compris dans ce sous-secteur les établissements qui exploitent des installations d'hébergement principalement destinées aux amateurs de plein air. Ces établissements sont définis selon le type d'hébergement et selon la nature et la gamme d'installations de loisirs et d'activités offertes aux clients » (Statistique Canada, *SCIAN*, p. 493).

Le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT), créé en 1995, est un regroupement d'organismes œuvrant dans le domaine du tourisme au Québec et joue le rôle de comité sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie touristique. Ce forum de partenaires a pour mission de contribuer à l'élaboration de stratégies de développement des ressources humaines visant à rehausser le niveau de professionnalisme de l'industrie touristique et, par conséquent, à améliorer la croissance économique de ce secteur au Québec, ainsi que sa compétitivité à l'échelle internationale. L'industrie des services d'hébergement est donc étroitement reliée aux activités de ce comité.

Cette industrie portait pratiquement le même nom dans l'ancienne classification des activités économiques, soit l'industrie de l'hébergement (CTI 91). La totalité des emplois sous l'ancienne classification se retrouve dans le SCIAN 721.

1. Principales caractéristiques de l'industrie

- Le niveau d'emploi de l'industrie des services d'hébergement est estimé à près de 10 945 en 2001, dont 95,2 % appartiennent au groupe « services d'hébergement des voyageurs » (SCIAN 7211).
- Les emplois dans l'industrie des services d'hébergement sont concentrés dans les groupes professionnels suivants : le personnel de la vente et des services (groupe 6, 8 055 emplois), celui de la gestion (1 445 emplois), celui des affaires, de la finance et de l'administration (groupe 1, 905 emplois) et celui des arts, de la culture, des sports et des loisirs (groupe 5, 230 emplois).
- Les principales professions de l'industrie des services d'hébergement, par ordre d'importance numérique, sont : les préposés à l'entretien ménager (CNP 6661), les réceptionnistes d'hôtel (CNP 6435), les serveurs d'aliments et de boissons (CNP 6453), les directeurs de services d'hébergement (CNP 0632) et les cuisiniers (CNP 6242) (*tableau 1*).
- Comparativement à la moyenne de la RMR (47,2 %), les femmes représentaient 55,5 % des personnes en emploi dans l'industrie en 2001. Elle est la plus faible dans les parcs pour véhicules de plaisance et camps de loisirs (SCIAN 7212, 37,7 %) et la plus élevée dans l'hébergement de voyageurs (SCIAN 7211, 56,3 %).
- Les personnes âgées de 45 ans et plus représentaient 35,1 % de l'ensemble du secteur en 2001, soit une part quelque peu supérieure à celle de la moyenne des industries de la RMR (34,5 %).
- Le salaire horaire moyen en 2000 des principales professions que l'on retrouve dans cette industrie et dans les autres industries de la RMR de Montréal varie entre 9,40 \$ et 17,10 \$. Pour ces professions, sur une base annuelle, le salaire des personnes qui travaillent à plein temps et toute l'année (49 semaines ou plus) se situe entre 15 300 \$ et 39 200 \$. Pour la RMR de Montréal, le salaire annuel moyen (à plein temps et toute l'année) des employés de l'industrie des services d'hébergement (SCIAN 721) est estimé à 28 400 \$, ce qui correspond à environ 10 900 \$ de moins (ou 27,7 % de moins) que la moyenne des industries de la RMR (39 267 \$). Soulignons que certains métiers de cette industrie sont à pourboire.

Tableau 1 – Principales professions au sein de l’industrie des services d’hébergement (SCIAN 721), salaire horaire et annuel, RMR de Montréal, 2001

Principales professions de la RMR de Montréal	Personnes en emploi		Taux horaire moyen ⁽¹⁾ (2000)	Salaire annuel moyen ⁽²⁾ (2000)	Part de la profession dans l’ensemble des industries de la RMR
	Nombre	%	\$/heure	\$/année	%
6661 Préposés/préposées à l’entretien ménager et au nettoyage - travaux légers	2 790	25,4	11,90	20 600	13,3
6435 Réceptionnistes d’hôtel	1 275	11,6	11,10	22 000	100,0
6453 Serveurs/serveuses d’aliments et de boissons	965	8,8	10,40	17 100	4,9
0632 Directeurs/directrices de services d’hébergement	910	8,3	17,10	39 200	78,4
6242 Cuisiniers/cuisinières	510	4,6	9,70	18 500	2,9
6641 Serveurs/serveuses au comptoir, aides de cuisine et personnel assimilé	435	4,0	9,50	15 300	1,7
6672 Autres préposés/préposées en hébergement et en voyage	255	2,3	13,70	26 700	64,6
6452 Barmen/barmaids	245	2,2	9,40	17 100	5,3
6241 Chefs	240	2,2	11 70	26 000	7,6
6663 Concierges et concierges d’immeubles	225	2,1	13,10	25 100	1,4
6213 Gouvernants principaux/gouvernantes principales d’hôtel ou d’établissement	225	2,1	14,20	30 200	61,6
5254 animateurs/animateuses et responsables de programmes de sports et de loisirs	190	1,7	13,50	19 300	2,8
1414 Réceptionnistes et standardistes	175	1,6	12,70	22 400	1,3
0631 Directeurs/directrices de la restauration et des services d’alimentation	160	1,5	12,40	28 000	1,2
6681 Personnel de blanchisseries et d’établissements de nettoyage à sec	140	1,3	10,40	19 600	6,3
1431 Commis à la comptabilité et personnel assimilé	140	1,3	15,40	29 100	0,5
6451 Maîtres d’hôtel et hôtes/hôtesse	135	1,2	12,30	18 400	8,9

Note 1 : Taux horaire de salaire des personnes ayant travaillé 30 heures ou plus par semaine et pendant 49 semaines ou plus au cours de l’année. Il est à noter que ce taux s’applique à l’ensemble des secteurs où l’on retrouve cette profession.

Note 2 : Salaire annuel moyen pour les personnes ayant un revenu d’emploi et ayant travaillé à plein temps pendant 49 semaines ou plus. Il est à noter que ce taux s’applique à l’ensemble des secteurs où l’on retrouve cette profession.

Source : Emploi-Québec, compilations spéciales du Recensement de 2001.

- Selon l’Enquête sur la population active de Statistique Canada, l’emploi dans l’industrie des services d’hébergement a augmenté légèrement au cours des seize dernières années dans la RMR de Montréal à un rythme annuel de 0,2 % comparativement à un rythme annuel moyen d’augmentation de 1 % dans l’ensemble de l’économie. Les périodes 1987 à 1992 et 1997 à 2003 ont été particulièrement difficiles. Ainsi l’emploi, après avoir atteint un sommet en 1997 (16 100) a, par la suite, subi plusieurs fluctuations annuelles importantes et s’est finalement établi à 14 200 en 2003. La diminution de l’emploi est attribuable entre autres à des coupures dans des postes de supervision et à un accroissement de la sous-traitance dans certains domaines (restauration et entretien ménager).

Tableau 2 – Évolution de l’emploi dans l’industrie des services d’hébergement, RMR de Montréal et ensemble du Québec, 1987, 1992, 1997 et 2003

Indicateurs	1987	1992	1997	2003	1987-1992 (taux annuel de croissance ou points de %)	1992-1997 (taux annuel de croissance ou points de %)	1997-2003 (taux annuel de croissance ou points de %)	1987-2003 (taux annuel de croissance ou points de %)
Nombre d’emplois au Québec	38 400	32 700	40 600	41 500	-3,2	4,4	0,4	0,5
Nombre d’emplois dans la RMR de Montréal	13 700	10 600	16 100	14 200	-5,0	8,7	-2,1	0,2
Part de la RMR de Montréal dans l’ensemble du Québec	35,7	32,4	39,7	34,2	-3,3	7,2	- 5,4	- 1,5

Source : Statistique Canada, *Enquête sur la population active*.

- Le travail autonome regroupe 3,4 % des personnes qui sont actives (en emploi et en chômage) dans l’industrie des services d’hébergement (410 sur 11 965), une proportion

nettement inférieure à la moyenne de l'ensemble des industries de la RMR, qui est estimée en 2001 à 10,1 %.

- Au Québec en 2003, 11,2 % (22 600 sur 201 300) des employés de l'industrie de l'hébergement et de la restauration (SCIAN 72) sont couverts par un syndicat, alors que le pourcentage équivalent dans l'ensemble des industries est estimé à 41,2 %. Compte tenu de la présence de grands établissements hôteliers fortement syndiqués à Montréal, le taux de syndicalisation dans les services d'hébergement de la RMR de Montréal y est supérieur à celui observé dans l'industrie de l'hébergement et de la restauration à l'échelle du Québec.
- La main-d'œuvre en emploi œuvrant dans l'industrie des services d'hébergement regroupe majoritairement (53,1 %) des personnes ayant complété ou non leurs études secondaires, comparativement à 42,6 % des personnes à l'échelle de la RMR. De plus, nous retrouvons 36,4 % des personnes qui ont obtenu un certificat d'études techniques ou un diplôme de métiers.
- En juin 2003, sur les 2 447 établissements de l'industrie des services d'hébergement (SCIAN 721) recensés au Québec, 421 se retrouvent dans la RMR de Montréal, soit 17,2 % de tous les établissements au Québec.
- Un peu plus de 8 % des établissements ont généralement plus de 100 employés, faisant que cette industrie a proportionnellement des établissements de plus grande taille que ce qui est observé dans l'ensemble des industries au Québec (2 %).

Tableau 3 – Répartition des établissements de l'industrie des services d'hébergement (SCIAN 721) selon la taille et la région administrative de la RMR de Montréal, juin 2003

Établissements selon la taille		Régions de la RMR de Montréal (excluant les parties hors RMR)						Ensemble du Québec	Ensemble des industries
		Montréal	Laval	Lanaudière Portion RMR	Laurentides Portion RMR	Montérégie Portion RMR	Ensemble des régions de la RMR		Ensemble du Québec
De 1 à 4 employés et employées	N	64	9	9	20	51	153	1 209	149 874
	%	27,2	30,0	50,0	48,8	52,6	36,3	49,4	62,2
5 à 19 employés et employées	N	86	10	8	15	34	153	813	63 550
	%	36,6	33,0	44,0	36,5	350	36,3	33,2	26,4
20 à 99 employés et employées	N	60	9	1	4	7	81	342	22 701
	%	25,6	30,0	6,0	9,8	7,2	19,3	14,0	9,4
100 employés et employées ou plus	N	25	2	0	2	5	34	83	4 851
	%	10,6	7,0	0	4,9	5,2	8,1	3,4	2,0
Total	N	235	30	18	41	97	421	2 447	240 976
	%	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Source : Statistique Canada, *Structure des entreprises canadiennes* et Institut de la statistique du Québec, *Registre des entreprises*, juin 2003.

- Des 11 150 résidents qui occupent un emploi dans l'industrie des services d'hébergement dans la zone métropolitaine de l'emploi (ZME) de Montréal en 2001, 6 700, soit 60,1 % sont localisés sur l'île de Montréal, 2 360 ou 21,2 % dans la ZME de la Montérégie, 980 (8,8 %) à Laval, 810 (7,3 %) dans la portion ZME des Laurentides et 300 (2,7 %) dans la portion ZME de Lanaudière (tableau 4). Près du quart des travailleurs de cette industrie qui résident et travaillent dans la ZME de Montréal ont à se déplacer dans une autre région de la ZME pour travailler (2 510 sur 10 420). Ce pourcentage de navetteurs est inférieur à celui observé dans l'ensemble des industries de la RMR (28,1 %). Les résidents de Montréal sont ceux qui se déplacent le moins (2,7 %) pour aller travailler, alors que les résidents de Laval (64,7 %) et de la portion ZME de la Montérégie (59,9 %) sont ceux qui ont davantage à se déplacer pour aller travailler, le plus souvent vers Montréal. Par ailleurs, 80 % des emplois sont concentrés sur le territoire de l'île de Montréal (8 335 sur 10 420).

Tableau 4 – Répartition de la population active occupée selon le lieu de travail et le lieu de résidence, industrie des services d’hébergement, zone métropolitaine de l’emploi de Montréal, 2001

Lieu de résidence	Lieu de travail							
	Montréal	Laval	Lanaudière (Portion ZME)	Laurentides (Portion ZME)	Montréal (Portion ZME)	Total ZME	Hors ZME	Ensemble du Québec
Montréal	6 235	65	0	15	95	6 410	290	6 700
Laval	580	335	0	15	20	950	30	980
Lanaudière (portion ZME)	125	25	75	30	10	265	35	300
Laurentides (portion ZME)	105	95	0	380	10	590	220	810
Montréal (portion ZME)	1 290	20	0	10	885	2 205	155	2 360
Total ZME	8 335	540	75	450	1 020	10 420	730	11 150
Hors ZME	190	15	10	40	70	325	21 590	21 915
Total - Population active occupée	8 525	555	85	490	1 090	10 745	22 320	33 065

Source : Emploi-Québec, compilations spéciales du Recensement de 2001.

- Au Québec, le secteur des services d’hébergement et services de restauration (72) accapare, en 2003, 2 % du produit intérieur brut (PIB) de l’ensemble des industries du Québec (4,3 milliards \$ sur 219 milliards en \$ de 1997)¹. C’est une proportion inférieure à celle de 1997, alors que le secteur était à l’origine de 2,2 % du PIB de l’ensemble du Québec (3,9 milliards \$ sur 175,1 milliards \$).
- Sur les investissements qui étaient estimés à près de 265,3 millions \$ pour 2002 (SCIAN 72), 39,8 % (105,5 millions \$) seraient investis dans la RMR de Montréal²; la moitié de cette somme devant être consacrée à de nouvelles constructions. Sur les 265,3 millions \$ d’investissements au Québec, 172,6 millions \$, soit près des deux tiers, proviendront de l’industrie des services d’hébergement (SCIAN 721).

2. Principaux éléments de problématique

- Les événements percutants de septembre 2001, et plus récemment la pneumonie atypique ou SRAS, le virus du Nil, la guerre en Irak et l’épisode de vache folle, ont mis en évidence l’importance de l’environnement global sur les activités liées au tourisme international. Le touriste est sensible à ces contextes d’instabilité et ses comportements sont aussi influencés par la valeur de la monnaie et par les tendances nouvelles ou modes privilégiant certaines destinations. Il souhaite un environnement optimal lui garantissant une expérience de qualité. Pour l’attirer, il faut influencer la qualité des installations, le professionnalisme du personnel et préparer la relève en ce sens.
- Le développement de l’industrie des services d’hébergement dépend pour la RMR de Montréal en grande partie de sa capacité d’accueillir les gros congrès. Comme la clientèle provenant de l’étranger dépense davantage que la clientèle d’ici, soit trois fois plus en moyenne, on comprend l’importance stratégique d’accentuer le tourisme d’affaire. À titre de référence, les personnes venant de l’étranger (États-Unis et ailleurs) comptaient en 2002 pour 13 % des visiteurs au Québec et leurs dépenses comptaient pour 33 %; les touristes venant du Québec comptaient pour 72 % de l’ensemble des visiteurs, mais pour 47 % des dépenses³.
- Après quelques années de croissance mitigée, selon Ressources humaines et Développement des compétences Canada, le secteur de l’hébergement profite de la hausse du tourisme. Cette hausse repose sur le bas niveau du dollar canadien, sur la diversification des activités sportives, culturelles et touristiques offertes par les hôtels et les organisations touristiques, sur l’augmentation du nombre de congrès et sur la popularité croissante des festivals et autres événements spéciaux. La hausse du tourisme au Québec provient autant des touristes étrangers que des Québécois, qui sont de plus en plus nombreux à prendre leurs vacances au Québec. Ces tendances entraînent une hausse du taux d’occupation des hôtels et même des investissements pour l’agrandissement, la construction ou l’aménagement de nouveaux hôtels. Malgré la hausse récente de la valeur du dollar canadien, ces facteurs devraient continuer à influencer positivement l’emploi au cours des prochaines années.

1. Institut de la statistique du Québec, *Produit intérieur brut par industrie au Québec*, Collection L’économie, numéros de septembre 2002 et décembre 2003. Les données disponibles ne distinguent pas de manière individuelle les deux secteurs d’activité.

2. Institut de la statistique du Québec, *Investissements privés et publics Québec et ses régions*, janvier 2003.

3. Tourisme Québec, *Portrait statistique de l’hôtellerie au Québec en 2002*, octobre 2003.

- Toujours selon la même source (RHDCC), en dépit de l'éclosion de nouvelles technologies de communication telle la vidéoconférence, la croissance du commerce international continuera de militer en faveur d'une augmentation importante du nombre de voyages d'affaires au cours des prochaines années. Les chaînes hôtelières courtisent d'ailleurs cette clientèle en mettant à sa disposition une foule d'équipements et de services : télécopieurs, ordinateurs équipés de modem et d'un accès à Internet, services de secrétariat et de photocopie, etc.
- Jusqu'en 1997, selon RHDCC, on a assisté à un développement rapide du réseau des petits établissements (gîtes touristiques ou « *bed and breakfast* »). Par la suite, les gîtes se sont fait imposer l'obligation d'obtenir un permis d'exploitation qui confirme le respect de certaines normes minimales. Si cette nouvelle obligation a entraîné la fermeture de nombreux gîtes, elle a par contre permis de consolider ce réseau et d'améliorer l'image des gîtes auprès de la clientèle. Depuis 2002, le permis d'exploitation a été remplacé par un système de classification établi selon une série de critères de confort. Les gîtes doivent obligatoirement afficher un panneau indiquant leur classification. On vise ainsi à mieux informer les touristes des services auxquels ils doivent s'attendre de chacun des gîtes. Ce secteur occupe une place importante dans l'industrie de l'hébergement.
- De plus en plus d'établissements hôteliers greffent à leurs offres de services des centres de santé.
- L'industrie de l'hébergement comporte son lot d'emplois atypiques, c'est-à-dire à temps partiel, à horaires variables et à caractère saisonnier, etc. De plus, selon les données de 2003 de l'Enquête de la population active, plus de 26,3 % des emplois de ce secteur étaient à temps partiel, alors que ce taux de travail à temps partiel se situait à 18,4 % pour l'ensemble des industries du Québec. Pour la RMR de Montréal, on estime le pourcentage pour l'industrie de l'hébergement à 22,5 %. De fait, 57,6 % (6 310 sur 10 950) des personnes en emploi en 2001 travaillaient toute l'année et à plein temps. L'organisation de l'horaire de travail varie aussi selon la saisonnalité des opérations. Plusieurs fonctions de cette industrie, ce qui la caractérise d'ailleurs, exigent de travailler les soirs, les fins de semaines et les jours fériés. Étant donné les conditions de travail (rémunération, heures, etc.), le taux de roulement de main-d'œuvre est considéré comme assez élevé dans les emplois à temps partiel.
- Le remplacement du personnel hôtelier syndiqué, dont la moyenne d'âge est assez élevée, est à prévoir.
- Selon le CQRHT, certains grands établissements hôteliers ont de la difficulté à recruter des plombiers et des électriciens.
- Dans un avis portant sur l'offre de formation initiale en tourisme⁴, le CQRHT rappelle que le calendrier du système scolaire ne concorde pas avec la logique saisonnière et particulière de l'industrie, la plaçant en difficulté à certains moments de l'année où les taux d'occupation demeurent élevés. À cet effet, rappelons que le taux d'occupation moyen enregistré pour la RMR de Montréal se situe bon an mal an à plus de 70 % entre juin et octobre.
- D'après le CQRHT, l'industrie a de la difficulté à comprendre comment on peut former un gestionnaire de 20 ans qui devra utiliser les compétences acquises à l'école seulement dix ans plus tard.⁵

3. Changements techniques ou organisationnels en cours

- Les technologies de l'information sont de plus en plus utilisées pour les réservations, le marketing et la mise en marché dans cette industrie. Par exemple, les établissements d'hébergement tendent à recourir davantage à des systèmes d'interaction des réseaux pour une diffusion rapide de l'information et une souplesse des usages.
- L'économie, axée sur le savoir, aura un impact sur cette industrie. Les technologies de l'information (Internet, le multimédia et le commerce électronique) modifient les canaux de communication et de distribution (fabrication en temps réel de forfaits personnalisés et sur mesure combinant des gammes plus larges de produits et services, réponse instantanée aux demandes de renseignements, réservations en ligne, etc.). La croissance des activités en ligne va s'accélérer au cours des prochaines années. Pour les PME, il sera important d'avoir accès aux centrales de réservations, comme Wordspan, Galileo, Amadeus, Expedia, E-Travel, et aux portails régionaux de gestion des destinations comme Bonjour Québec.
- Un recours accru aux nouvelles tendances et possibilités technologiques sera de mise pour offrir des renseignements aux visiteurs et aux visiteurs potentiels.

4. CQRHT, *Avis sur l'offre de formation initiale en tourisme*, février 2001, p. 17.

5. *Ibid.* p. 16.

- Selon le CQRHT, on assiste à un accroissement du recours à la sous-traitance pour les activités liées au service de restauration et à l'entretien ménager; ce phénomène est particulièrement observable dans les nouveaux établissements.

4. Perspectives sectorielles 2003-2007

Selon le modèle de prévisions sectorielles, élaboré par la Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail d'Emploi-Québec, le secteur des services d'hébergement et services de restauration (72) de la RMR de Montréal devrait connaître un taux de croissance annuel moyen de l'emploi de 1,4 % entre 2003 et 2007. Avec ce taux de croissance, l'industrie enregistrera un taux inférieur à celui prévu pour l'ensemble des secteurs de la RMR, qui est de 1,7 %⁶.

6. Emploi-Québec, *Le marché du travail et l'emploi sectoriel au Québec 2003-2007*, Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail, juillet 2003.

5. Perspectives professionnelles 2003-2007

Tableau 5 – Perspectives professionnelles 2003-2007 des professions de l’industrie des services d’hébergement, RMR de Montréal, régions administratives⁷ et ensemble du Québec.

CNP	Titre de la profession	RMR de Montréal					Perspectives 2003-2007 par région administrative					Perspectives 2003-2007 Québec
		Emploi estimé 2002 ⁽¹⁾	Demande de main-d’œuvre 2002-2007	Taux de chômage en 2002	% des personnes de 45 ans et plus	Perspectives 2003-2007	Montréal	Laval	Laurentides	Lanaudière	Montréal	
0631	Directeurs/directrices de la restauration et des services d’alimentation	12 000	Modéré	Faible	36,7	Favorables	Favorables	Favorables	Très favorables	Favorables	Favorables	Favorables
0632	Directeurs/directrices de services d’hébergement	1 000	Faible	Faible	53,1	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Très favorables	Acceptables	Acceptables	Favorables
1414	Réceptionnistes et standardistes	14 000	Faible	Modéré	34,9	Restreintes	Restreintes	Restreintes	Restreintes	Restreintes	Restreintes	Restreintes
1431	Commis à la comptabilité et personnel assimilé	30 000	Modéré	Modéré	35,4	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables
5254	Animateurs/animateuses et responsables de programmes de sports et de loisirs	7 000	Élevé	Élevé	13,2	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables
6213	Gouvernants principaux/ gouvernantes principales d’hôtel ou d’établissement	350	Faible	Modéré	43,2	Restreintes	NP	NP	NP	NP	Restreintes	Restreintes
6241	Chefs	3 000	Modéré	Modéré	32,3	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Favorables	Acceptables	Acceptables	Acceptables
6242	Cuisiniers/cuisinières	17 000	Modéré	Modéré	30,7	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Favorables	Acceptables	Acceptables	Acceptables
6435	Réceptionnistes d’hôtel	1 000	Modéré	Modéré	20,8	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	NP	Acceptables	Acceptables
6451	Maîtres d’hôtel et hôtes/ hôtesse	1 500	Modéré	Modéré	20,0	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables
6452	Barmans/barmaids	45 000	Modéré	Modéré	14,8	Acceptables	Acceptables	Restreintes	Acceptables	Restreintes	Restreintes	Restreintes
6453	Serveurs/serveuses d’aliments et de boissons	19 000	Modéré	Modéré	17,6	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables
6641	Serveurs/serveuses au comptoir, aides de cuisine et personnel assimilé	23 000	Modéré	Modéré	19,5	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables
6661	Préposés/ préposées à l’entretien ménager et au nettoyage - travaux légers	21 000	Modéré	Modéré	44,6	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables
6663	Concierges et concierges d’immeubles	16 000	Modéré	Modéré	47,5	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Restreintes
6681	Personnel de blanchisseries et d’établissements de nettoyage à sec	2 000	Faible	Modéré	43,7	Restreintes	Restreintes	Restreintes	Restreintes	Restreintes	Restreintes	Acceptables

Source : Emploi-Québec, *Le marché du travail dans la région métropolitaine de recensement de Montréal (et autres régions du Québec) : Perspectives professionnelles 2003-2007*

Note 1 : Emploi estimé pour l’ensemble des industries de la RMR de Montréal.

7. Les diagnostics sur les régions administratives de Lanaudière, des Laurentides et de la Montérégie englobent à la fois les portions RMR et hors RMR. Elles ne sont donc là que pour illustrer la tendance pour l’ensemble des régions concernées.

Définition des bornes :

DEMANDE OFFRE	Taux de demande de main-d'œuvre 2001-2006 égal ou inférieur à 0 $D \leq 0$ <u>NUL ou NÉGATIF</u>	Taux de demande de main-d'œuvre 2001-2006 inférieur à la moyenne et supérieur à 0 $0 < D < 12,9$ <u>FAIBLE</u>	Taux de demande de main-d'œuvre 2001-2006 égal à la moyenne $12,9 \leq D < 23,7$ <u>MODÉRÉ</u>	Taux de demande de main-d'œuvre 2001-2006 supérieur à la moyenne $D \geq 23,7$ <u>ÉLEVÉ</u>
Taux de chômage inférieur à la moyenne $O < 5,7$ <u>FAIBLE</u>	Restreintes	Acceptables	Favorables	Très favorables
Taux de chômage égal à la moyenne $5,7 \leq O < 12,9$ <u>MODÉRÉ</u>	Très restrictes	Restreintes	Acceptables	Favorables
Taux de chômage supérieur à la moyenne $O \geq 12,9$ <u>ÉLEVÉ</u>	Très restrictes	Très restrictes	Restreintes	Acceptables

⇒ Cinq niveaux de diagnostics de perspectives professionnelles, qui déterminent les possibilités d’intégration au marché du travail, sont retenus :

TRÈS FAVORABLES	Considérant l’évolution de la demande de main-d’œuvre prévue et la situation par rapport au chômage en début de période, le potentiel d’intégration au marché du travail sera nettement meilleur que celui qui est prévu pour l’ensemble des professions au Québec. L’établissement de ce diagnostic ne doit cependant être interprété comme une garantie d’emploi dans le groupe professionnel visé.
FAVORABLES	Considérant l’évolution de la demande de main-d’œuvre prévue et la situation par rapport au chômage en début de période, le potentiel d’intégration au marché du travail sera meilleur à celui qui est prévu pour l’ensemble des professions au Québec. L’établissement de ce diagnostic ne doit pas non plus être interprété comme une garantie d’emploi dans le groupe professionnel visé.
ACCEPTABLES	Considérant l’évolution de la demande de main-d’œuvre prévue et la situation par rapport au chômage en début de période, le potentiel d’intégration au marché du travail sera comparable à celui qui est prévu pour l’ensemble des professions au Québec. Bien que les personnes incluses dans ces groupes professionnels feront face à une concurrence importante, elles pourront espérer obtenir un emploi en adoptant une stratégie de recherche d’emploi appropriée.
RESTREINTES	Considérant l’évolution de la demande de main-d’œuvre prévue et la situation par rapport au chômage en début de période, le potentiel d’intégration au marché du travail sera inférieur à celui qui est prévu pour l’ensemble des professions au Québec. Bien que les personnes incluses dans ces groupes professionnels feront face à une concurrence importante, elles pourront espérer obtenir un emploi en adoptant une stratégie de recherche d’emploi appropriée. Ainsi, ce diagnostic ne doit pas être interprété comme une absence totale de débouchés sur le marché du travail.
TRÈS RESTREINTES	Considérant l’évolution de la demande de main-d’œuvre prévue et la situation par rapport au chômage en début de période, le potentiel d’intégration au marché du travail sera nettement inférieur à celui qui est prévu pour l’ensemble des professions au Québec. Bien que les personnes incluses dans ces groupes professionnels feront face à une concurrence importante, elles pourront espérer obtenir un emploi en adoptant une stratégie de recherche d’emploi appropriée. Ainsi, ce diagnostic ne doit pas aussi être interprété comme une absence totale de débouchés sur le marché du travail.

6.1 Correspondance des CNP avec les programmes de formation secondaire et collégial (excluant les AÉC) dispensés par le MÉQ ainsi que les régions de la RMR offrant la formation

Secteur	CNP	Titre de la profession	Code MEQ	Programme D'études	Filière	Régions de la RMR	Autres régions du Québec
Alimentation et tourisme	0631	Directeurs/directrices de la restauration et des services d'alimentation	430.02	Techniques de gestion des services alimentaires et de restauration	DEC	Montréal	Capitale-Nationale
Alimentation et tourisme	0632	Directeurs/ directrices de services d'hébergement	430.01	Techniques de gestion hôtelière	DEC	Montréal	Capitale-Nationale Mauricie Outaouais Estrie
	6213	Gouvernants principaux/ gouvernantes principales d'hôtel ou d'établissement					
	6435	Réceptionnistes d'hôtel					
	6451	Maîtres d'hôtel et hôtes/ hôtesse					
Alimentation et tourisme	6435	Réceptionnistes d'hôtel	5087	Réception bilingue en hôtellerie	DEP	Montréal	Laurentides Capitale-Nationale Bas-Saint-Laurent Estrie Montérégie Outaouais
Alimentation et tourisme	6435	Réceptionnistes d'hôtel	5283	Réception bilingue en hôtellerie	DEP	Montréal	Bas-Saint-Laurent Capitale-Nationale Estrie Montérégie Outaouais
Services sociaux, éducatifs et juridiques	5254	Animateurs/ animatrices et responsables de programmes de sports et de loisirs	391.AO	Techniques d'intervention en loisir	DEC	Montréal	Bas-Saint-Laurent
Alimentation et tourisme	6242	Cuisinier / cuisinières	5159	Cuisine actualisée	ASP	Montréal Laval Montérégie	Abitibi-Témiscamingue Bas-Saint-Laurent Capitale-Nationale, Estrie Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine Laurentides, Mauricie Outaouais Saguenay-Lac-Saint-Jean
			1038	Cuisine d'établissement	DEP	Montréal Laval Montérégie	Abitibi-Témiscamingue Bas-Saint-Laurent Capitale-Nationale Centre-du-Québec, Côte-Nord Chaudière-Appalaches, Estrie Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine Lanaudière, Laurentides Mauricie, Montérégie Nord-du-Québec, Outaouais Saguenay-Lac-Saint-Jean
Alimentation et tourisme	6452	Barmans/ barmaids	5130	Service de restauration	DEP	Laval Montérégie	Abitibi-Témiscamingue Bas-Saint-Laurent Capitale-Nationale Centre-du-Québec, Côte-Nord Chaudière-Appalaches, Estrie Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine Lanaudière, Laurentides Mauricie, Montérégie Outaouais Saguenay-Lac-Saint-Jean
Alimentation et tourisme	6453	Serveurs/serveuses d'aliments et de boissons	5130	Idem Barmans/ barmaids			
			5129	Sommellerie	ASP	Montréal Laval	Capitale-Nationale Centre-du-Québec, Estrie Laurentides
Bâtiments et travaux publics	6663	Concierges et concierges d'immeubles	5211	Entretien général d'immeubles	DEP	Montréal Laval Montérégie	Abitibi-Témiscamingue Bas-Saint-Laurent Capitale-Nationale, Estrie Outaouais Saguenay-Lac-Saint-Jean

6.2 Les attestations d'études collégiales dispensées en 2003-2004 dans la RMR de Montréal et les autres régions du Québec

Programme d'études souche	Programme d'études souche	Région de la RMR	Autres régions du Québec
Techniques de gestion hôtelière	Techniques de gestion en hébergement hôtelier		Capitale-Nationale
	Techniques de gestion hôtelière	Montréal	
	Délégué commercial pour établissements hôteliers	Montréal	Capitale-Nationale
	Gestion des services en hébergement	Montréal	
	Gestion d'hébergement et de la restauration	Montréal	
	Gestion de l'hébergement touristique et de la restauration		Bas-Saint-Laurent

6.3 Programmes d’études universitaires dispensés en 2003-2004 dans la RMR de Montréal et les autres régions du Québec

Profession	Discipline	Établissements
Directeurs/ directrices – commerce de détail (CNP 0621)	Administration des affaires	HÉC Montréal
		Télé-Université
		Université Bishop
		Université Concordia
		Université de Montréal
		Université de Sherbrooke
		Université du Québec à Chicoutimi
		Université du Québec à Montréal
		Université du Québec à Rimouski
		Université du Québec à Trois-Rivières
		Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue
		Université du Québec en Outaouais
		Université Laval
		Université McGill

Liste des programmes offerts	Liste des établissements universitaires				
	UQAM	UQAC	UQTR	Laval	Concordia
Baccalauréat en gestion du tourisme et de l’hôtellerie	X				
Baccalauréat en gestion du tourisme international et des services d’accueil touristiques					
Baccalauréat en plein air et tourisme d’aventure		X			
Baccalauréat en loisir, culture et tourisme			X		
Certificat en gestion du développement touristique				X	
Leisure Sciences					X
Hospitality Management Certificate					X
Tourist Program					X
Maîtrise en gestion et planification du tourisme	X				
Maîtrise en loisir, culture et tourisme			X		

7.1 Données sur l’enquête de relance de 2003 (RMR de Montréal – Promotion 2001-2002)

Code MEQ	Programme	Filière	Nombre de personnes diplômées visées par l'enquête	Taux de réponse	En emploi	Emploi à temps plein	Emploi à temps plein en lien avec la formation	Taux de chômage
					%	%	%	%
1038	Cuisine d'établissement	DEP	238	67,6	76,4	83,7	83,5	11,5
5129	Sommellerie	ASP	14	78,6	81,8	100,0	88,9	0,0
5130	Service de restauration	DEP	68	69,1	76,6	55,6	90,0	10,0
5159	Cuisine actualisée	ASP	---	---	---	---	---	---
5211	Entretien général d'immeubles	DEP	76	56,6	83,7	77,8	85,7	12,2
391.A0	Techniques d'intervention en loisir	DEC	82	68,3	66,1	75,7	82,1	5,1
414.A0	Techniques de tourisme	DEC	36	78,9	84,2	87,5	85,7	0,0
430.01	Techniques de gestion hôtelière	DEC	---	---	---	---	---	---
430.02	Techniques de gestion des services alimentaires et de restauration	DEC	---	---	---	---	---	---

Sources : Ministère de l'Éducation, *Le placement au 31 mars 2003 des personnes diplômées de 2000-2001 pour la RMR de Montréal – La Relance au collégial en formation technique*, Direction de la recherche et de l'évaluation, 2003 et Ministère de l'Éducation, *Le placement au 31 mars 2003 des personnes diplômées de 2001-2002 pour RMR de Montréal – La Relance au secondaire en formation professionnelle*, Direction de la recherche et de l'évaluation, 2003.

7.2 Données sur l’enquête de relance de 2003 (Ensemble du Québec – Promotion 2001-2002)

Code MEQ	Programme	Filière	Nombre de personnes diplômées visées par l'enquête	Taux de réponse	En emploi	Emploi à temps plein	Emploi à temps plein en lien avec la formation	Taux de chômage
					%	%	%	%
1038	Cuisine d'établissement	DEP	907	63,5	74,0	84,3	85,2	8,6
5129	Sommellerie	ASP	101	68,3	87,0	78,3	93,6	0,0
5130	Service de restauration	DEP	329	58,1	72,8	64,7	84,4	6,1
5159	Cuisine actualisée	ASP	58	72,4	85,7	88,9	96,9	0,0
5211	Entretien général d'immeubles	DEP	151	64,2	78,4	76,3	77,6	15,6
391.A0	Techniques d'intervention en loisir	DEC	121	71,1	72,1	75,8	80,9	3,1
414.A0	Techniques de tourisme	DEC	227	67,0	78,9	90,8	76,1	4,0
430.01	Techniques de gestion hôtelière	DEC	169	56,9	80,2	94,8	94,5	1,3
430.02	Techniques de gestion des services alimentaires et de restauration	DEC	62	54,8	73,5	88,0	86,4	3,8

Sources : Ministère de l'Éducation, *Le placement au 31 mars 2003 des personnes diplômées de 2001-2002 – La Relance au collégial en formation technique*, Direction de la recherche et de l'évaluation, 2003. Ministère de l'Éducation, *Le placement au 31 mars 2003 des personnes diplômées de 2001-2002 – La Relance au secondaire en formation professionnelle*, Direction de la recherche et de l'évaluation, 2003.

Note complémentaire aux tableaux 7.1 et 7.2 :

- Le tiret (-) signifie une absence de publication par le ministère de l'Éducation pour une des raisons suivantes :
- 1) soit que le nombre de personnes diplômées est inférieur à cinq
 - 2) soit que le nombre de répondants est inférieur à cinq
 - 3) soit que le taux de réponse est trop faible pour qu'on le juge représentatif
 - 4) soit que le programme de formation est entré en vigueur après la dernière enquête de la Relance

8. Compétences et attitudes recherchées par l’industrie⁸

- Entregent
- Autonomie
- Capacité de résoudre des problèmes
- Excellentes aptitudes de communication
- Attitude positive
- Savoir s’affirmer
- Flexibilité et polyvalence
- Connaissance de l’informatique, maîtriser le logiciel HMI (*Hotel Management Innovators*)
- Pouvoir s’exprimer dans plusieurs langues surtout en anglais et connaître l’élément culturel
- Souci du service à la clientèle

8. L’information provient entre autres des fiches professionnelles produites par le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (www.cqrht.ca).

9. Références ou liens incontournables

- Industrie Canada –
<http://www.strategis.ic.gc.ca> (Canada)
- Les enquêtes Relance menées par le ministère de l'Éducation –
<http://www.meq.gouv.qc.ca/Relance/Relance.htm> (Québec)
- Le réseau télématique de la formation professionnelle et technique au Québec –
<http://inforoutefpt.org> (Québec)
- Emploi-Québec, site IMT en ligne –
<http://imt.emploiuebec.net/> (Québec)
- Emploi-avenir 2000 –
<http://www.jobfutures.ca> (Canada)
- Consultation sur les professions –
<http://www.jobfutures.ca/cnp/consultez-professions-alphabetique.shtml>
- <http://www.monster.ca> (Québec)
- <http://www.monemploi.com> (Québec)
- <http://francais.workopolis.com/index.html> (Québec)
- Informations statistiques sur les industries –
<http://www.stat.gouv.qc.ca> (Québec)
http://www.statcan.ca/start_f.html (Québec et Canada)
<http://stats.bls.gov/> (Bureau of Labor Statistics),
<http://www.bea.doc.gov> (Bureau of Economic Analysis)
et <http://www.census.gov> (Census Bureau) (États-Unis)
- Informations sur le secteur d'activité –
<http://www.bonjourquebec.com> (Québec)
<http://www.cqrht.qc.ca> (Québec)
<http://www.cthrc.ca> (Canada)

10. Pistes d'actions suggérées

- Mener des études sur les besoins en main-d'œuvre et mettre au point des indicateurs de rendement des investissements en formation.
- S'attarder aux problèmes liés à la gestion des ressources humaines, en mettant de l'énergie, du temps et des efforts pour améliorer les pratiques en matière d'embauche, de formation et de développement des ressources humaines et ce, principalement dans les petites et moyennes entreprises.
- Voir à développer une compétence à la vente dans les hôtels.
- Élaborer une offre de formation de courte durée standardisée, par le biais d'une approche modulaire, notamment dans le domaine de la supervision : projet expérimental supporté par l'Association des hôteliers du Québec actuellement disponible à l'ITHQ.
- Susciter de la part des employeurs une meilleure participation au développement et à la formation des ressources humaines, en les incitant à recourir davantage au Programme de reconnaissance professionnelle.
- Développer de nouvelles activités en dehors des hautes saisons pour diminuer l'aspect saisonnier des emplois, en étant à l'affût des nouvelles activités (casino, centre de foires, etc.), en développant et améliorant les infrastructures existantes.