

**Éléments de problématique
de la main-d'oeuvre en emploi
Tourisme**

Mise à jour 2004-2005

Nous avons le plaisir de vous présenter les divers éléments de la problématique de développement de la main-d’œuvre et de l’emploi en Mauricie.

Ce document a été réalisé grâce à différentes sources, dont les données relatives au contexte socioéconomique de la région Mauricie. Ces dernières proviennent notamment de diverses recherches documentaires.

L’approche sectorielle fut préconisée pour acquérir la connaissance des problématiques de développement de la main-d’œuvre et de l’emploi.

À cet égard, le Conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT), dont l’une des responsabilités est de définir la problématique du marché du travail en fonction des orientations générales de la politique du marché du travail, ont retenu 15 secteurs d’activité économique jugés stratégiques au chapitre de l’emploi en région.

Les secteurs retenus par les membres du CRPMT sont :

Foresterie et exploitation forestière	Économie sociale et action communautaire	Services automobiles
Agriculture, aliments, boissons et tabac	Fabrication de produits en bois	Services conseils en ingénierie
Commerce de détail	Industrie électrique et électronique	Tourisme
Culture	Meuble et articles d’ameublement	Transport routier
Deuxième transformation métallique	Pâtes et papiers	Vêtement

Les lecteurs et lectrices trouveront, dans ce document, la mise à jour 2004-2005 des éléments de la problématique du marché du travail et de l’emploi de chacun des secteurs d’activité retenus, lesquels feront l’objet d’interventions auprès des employeurs de la région Mauricie au cours de la période 2002-2005.

Ginette Lanthier

Ginette Lanthier
Directrice régionale

Michel Angers

Michel Angers
Président du Conseil régional
des partenaires du marché du travail

TOURISME	COMMENTAIRES																					
Portrait statistique du secteur En premier lieu, il convient de rappeler que l’activité touristique se compose des sous-secteurs de : 🔊 Hébergement : hôtels, motels, camps pour touristes, terrains de camping et parcs de roulottes, camps de Vacances; 🔊 Restauration : aliments, boissons; 🔊 Transport : aérien, automobile, autobus, taxi; 🔊 Agences de voyages 🔊 Divertissements et les loisirs : Musées, archives, théâtres d’été et autres spectacles, sports commerciaux, clubs sportifs et de loisirs, autres divertissements, sites et attraits touristiques. L’industrie touristique constitue une activité économique aux multiples facettes qui touche plusieurs secteurs d’activité. De plus, il faut souligner l’importance stratégique de l’industrie touristique en termes d’emplois, de retombées économiques et de potentiel de développement. Au cours de l’année 2000, le Québec a reçu 21 millions de touristes qui ont permis de générer des recettes de 7 milliards de dollars permettant à plus de 100 000 travailleurs québécois d’y exercer un emploi. Les dépenses des touristes dans la région de la Mauricie s’élevaient à près de 140 millions de dollars, tous marchés confondus, représentant 3,2 % de l’ensemble du Québec. Le niveau des emplois directement reliés à l’industrie touristique en Mauricie est estimé à 4 500 pour l’année 2000. Dans cette estimation, il faut noter que les emplois indirects n’ont pas été comptabilisés. Pour Trois-Rivières métropolitain, le niveau estimé est de 2 400 emplois <table><tr><th>Secteurs</th><th>Emplois reliés</th><th>Pourcentage</th></tr><tr><td>Hébergement</td><td>1 300</td><td>28,8 %</td></tr><tr><td>Restauration</td><td>1 500</td><td>33,3 %</td></tr><tr><td>Transport</td><td>1 000</td><td>22,2 %</td></tr><tr><td>Agence de voyages et autres services</td><td>200</td><td>4,4 %</td></tr><tr><td>Divertissement et loisirs</td><td>500</td><td>11,1 %</td></tr><tr><td>Total</td><td>4 500</td><td>100 %</td></tr></table>	Secteurs	Emplois reliés	Pourcentage	Hébergement	1 300	28,8 %	Restauration	1 500	33,3 %	Transport	1 000	22,2 %	Agence de voyages et autres services	200	4,4 %	Divertissement et loisirs	500	11,1 %	Total	4 500	100 %	
Secteurs	Emplois reliés	Pourcentage																				
Hébergement	1 300	28,8 %																				
Restauration	1 500	33,3 %																				
Transport	1 000	22,2 %																				
Agence de voyages et autres services	200	4,4 %																				
Divertissement et loisirs	500	11,1 %																				
Total	4 500	100 %																				

TOURISME	COMMENTAIRES
Pour les cinq sous-secteurs mentionnés précédemment, la Mauricie compte 1 308 employeurs et un total de 10 288 travailleurs. Il faut comprendre que seulement un certain nombre de travailleurs de ces domaines sont directement liés à l'industrie touristique. Cette quote-part s'élève à 43,7 %. Les grandes industries sont encore le cœur de l'économie régionale de la Mauricie, mais la région vit actuellement une certaine mutation de sa structure économique, l'industrie touristique y étant pour beaucoup. Sur l'ensemble du territoire, une volonté de concertation s'exprime afin de favoriser la pleine mise en valeur du potentiel touristique de la Mauricie. Perspectives sectorielles Sur le plan des retombées économiques, le tourisme est devenu, au cours de la décennie, la première industrie à l'échelle mondiale. De plus, c'est une industrie qui connaît une forte croissance particulièrement en matière d'échanges touristiques entre les pays. La croissance de l'industrie touristique québécoise au cours des dernières années est surtout attribuable aux marchés internationaux. Les recettes touristiques internationales ont augmenté de 79 % de 1993 à 1999 en raison de la forte croissance des marchés du Royaume-Uni, de l'Allemagne et du Japon ainsi que de l'excellente performance du tourisme de congrès. En 1999, le tourisme se classait au septième rang des exportations du Québec. La faible valeur du dollar canadien par rapport à la devise américaine rend la destination québécoise extrêmement avantageuse pour les Américains. Or, cette situation devrait encore prévaloir au cours des prochaines années. La région a su, au cours des dernières années, renouveler son offre touristique par l'ajout d'infrastructures d'hébergement, de manifestations estivales renouvelées et de spectacles particuliers. Un dernier élément, soit le professionnalisme accru de ses intervenants, permet de prétendre à des perspectives favorables pour l'industrie touristique. Ce professionnalisme se traduit par la création accrue de forfaits, un réseautage amélioré et par une intervention plus structurée en matière de formation de la main-d'œuvre. Les prévisions d'une croissance de l'emploi pour les prochaines années se situent à 1,9 % dans les secteurs de l'hébergement et restauration et de 3,0 % dans le secteur divertissements et loisirs.	

TOURISME	COMMENTAIRES
L'industrie touristique, tant mauricienne que québécoise, est confrontée à des défis et à des enjeux; y répondre assurera une place prédominante de ce secteur pour l'économie du Québec. Les enjeux sont : ✍ La connaissance du client; ✍ La qualité des services touristiques; ✍ La présence d'une masse suffisante de clientèle; ✍ L'attrait de calibre international; ✍ L'exploitation du marché américain; ✍ La diversification des marchés d'outre-mer; ✍ L'utilisation des nouvelles technologies de l'information et des communications pour commercialiser et promouvoir les produits touristiques; ✍ L'allongement de la saison touristique; ✍ La mise en valeur du potentiel écotouristique du Québec; ✍ L'amélioration du financement de l'industrie touristique; ✍ La concertation. Éléments de problématique de la main-d'oeuvre De façon générale, les emplois du secteur sont caractérisés par des salaires bas et une précarité des emplois. L'emploi saisonnier représente le quart des emplois de l'industrie. La moyenne annuelle de salaire en hébergement s'élève à 23 000 dollars et de 29 000 dollars pour les autres services touristiques. L'augmentation de la concurrence et les exigences accrues de la clientèle touristique nécessitent, de la part des gestionnaires, des capacités d'innovation et d'adaptation de leurs modes de gestion. Il s'avère primordial de développer chez les gestionnaires (petites entreprises) des compétences en gestion administrative et en mise en œuvre de la qualité totale.	

TOURISME	COMMENTAIRES
L'augmentation de la clientèle internationale fait apparaître le manque de connaissance de la langue anglaise chez les travailleurs. Il est donc primordial, pour la région, d'améliorer le niveau de bilinguisme des travailleurs de cette industrie. Le bilinguisme doit se situer au-delà d'un niveau de base et se retrouver partout dans l'industrie. Le secteur est aussi aux prises avec un problème de roulement élevé de personnel et des difficultés de recrutement chroniques dans certains métiers, surtout en territoire éloigné. Cette carence de main-d'oeuvre se retrouve particulièrement chez les travailleurs semi-spécialisés. Les conséquences de la pénurie de main-d'oeuvre sont multiples pour l'industrie et pourraient s'avérer une menace à la croissance de l'industrie. Liste d'occupations avec des difficultés de recrutement : ↳ Cuisinier; ↳ Préposé à l'entretien; ↳ Maître d'hôtel; ↳ Commis; ↳ Plongeur; ↳ Vendeur. Perspectives professionnelles 2002-2006	

TOURISME						COMMENTAIRES
Secteur tourisme Région Mauricie						
CNP	Titre	Nombre d'emplois en Mauricie 2001	Salaire horaire moyen au Québec en 2001	Perspectives professionnelles 2002 à 2006 en Mauricie	Part des femmes	
0631	Directeurs, directrices de la restauration et des services alimentaires	395	9,90 \$	Acceptables	46,8 %	
0632	Directeurs, directrices de l'hébergement	105	9,90 \$	Acceptables	42,8 %	
1226	Planificateur, planificatrices de congrès et d'événements	60	NP	NP	41,6 %	
6435	Réceptionniste d'hôtel	80	7,30 \$	Restreintes	81,2 %	
6441	Guides touristiques	Moins de 50	NP	Acceptables	33 %	
6431	Conseillers, conseillères en voyages	50	11,80 \$	NP	60 %	
6451	Maîtres d'hôtel	60	NP	Acceptables	83,3 %	
6452	Barmans, barmaids	520	8,20 \$	Très restreintes	76 %	
6453	Serveurs, serveuses salle à manger	1 865	9,30 \$	Très restreintes	88 %	
6672	Préposés, préposées en hébergement, voyages et loisirs	160	NP	NP	47 %	
6242	Cuisiniers, cuisinières	1 485	8,90 \$	Acceptables	52,1 %	
6241	Chefs cuisiniers, chefs cuisinières	160	11,10 \$	Acceptables	31,2 %	
7412	Conducteurs, conductrices d'autobus	550	11,80 \$	Restreintes	21 %	