

État de la situation de la main-d'œuvre touristique dans les Cantons-de-l'Est et pistes de solutions

Sherbrooke, 22 octobre 2024 – La saison estivale 2024 qui vient de se conclure dans les Cantons s’est globalement très bien déroulée pour les entreprises touristiques. La situation de la main-d’œuvre dans la région s’est aussi améliorée pour une proportion significative des entreprises sondées (65 %), celles-ci rapportant que la pénurie de main-d’œuvre n’a eu aucun ou très peu d’impact sur leurs opérations cette saison. Néanmoins, des défis persistent pour une portion non négligeable d’entreprises touristiques, notamment en ce qui a trait aux difficultés de recrutement, vécues par 35% des répondants.

Parmi les entreprises ayant rencontré des défis liés à la main-d’œuvre, 60% ont augmenté les heures de travail des employés en place et 50 % ont procédé à une réorganisation interne pour s’adapter à la situation. De nombreuses entreprises ont également dû réduire les heures et les jours d’ouverture en réponse aux difficultés de recrutement. En moyenne, environ 7% des postes liés au tourisme sont restés vacants cet été dans les Cantons.

Les perspectives pour la prochaine saison hivernale sont encourageantes : la majorité des entreprises est plutôt confiante et s’attend à une certaine stabilité, malgré les incertitudes liées à la météo et aux conditions économiques. En ce qui concerne la main-d’œuvre, environ 10% des entreprises qui seront en opération cet hiver entrevoient des difficultés de recrutement. Pour l’instant, 16% des postes en opération cet hiver restent à combler – une situation qui risque toutefois de se résorber au fil des prochaines semaines alors que les entreprises intensifieront leurs efforts de recrutement.

Ce portrait de la situation démontre une amélioration progressive de la situation pour la région comparativement à 2021 et 2022, et surtout, met en lumière la résilience et la capacité d’adaptation des entreprises touristiques face à la pénurie de main-d’œuvre. Les défis persistants appellent toutefois à poursuivre les efforts, tant en valorisation des métiers en tourisme qu’en ce qui a trait au recrutement, à la rétention ou à l’expérience-employé.

Proactivité et dynamisme pour pallier les défis de main-d'œuvre

Portes Ouvertes sur le tourisme

Les 4 et 5 octobre derniers, Tourisme Cantons-de-l’Est (TCE) a participé à l’événement « Portes Ouvertes sur le tourisme », une initiative du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme. Plus d’une centaine de potentiels travailleurs ont ainsi eu la chance de découvrir une douzaine d’entreprises touristiques de la région en ayant accès exclusif aux arrières-scènes des entreprises tout en participant à des conférences, des rencontres, des formations et des visites.

Tourisme Cantons-de-l’Est a pour sa part reçu une quinzaine d’étudiants du programme en Techniques de tourisme et gestion de commerce du cégep de Granby pour leur permettre d’en apprendre davantage sur

Commenté [LM1]: on arrondi dans un communiqué :)

Commenté [LM2]: encore ici, tu reviens sur l’été, alors que 2 paragraphe avant tu parles de l’hiver

Commenté [LM3]: truc : on commence tjrs par les plus gros %, donc la stat la plus majeure

Commenté [LM4]: avant de passer à l’hiver, on conclut l’été, en donnant les stats pour ceux qui trouvent que les défis persistent. apres, on passe à l’hiver - plus fluide :)

Commenté [LM5]: avant de passer à l’hiver, on conclut l’été, en donnant les stats pour ceux qui trouvent que les défis persistent. apres, on passe à l’hiver - plus fluide :)

Commenté [BC6]: paragraphe retravaillé !!

Commenté [LM7]: dans ce paragraphie, tu as bcp mélangé l’état d ela situation de l’été, avec le sprédicions de l’hiver, ce qui rend les constats plus difficiles à suivre :)

les carrières possibles et mieux comprendre le rôle de l'Association touristique régionale et son écosystème, tout en dégustant divers produits locaux.

« Nous sommes très heureux d'avoir accueilli des étudiants passionnés pour leur partager notre rôle dans le développement et le rayonnement de la région des Cantons-de-l'Est. Notre association touristique effectue plusieurs actions pour soutenir la relève, notamment en facilitant les mises en relation avec les entreprises touristiques de la région, » déclare Isabelle Charlebois, directrice générale de Tourisme Cantons-de-l'Est.

Campagne de valorisation des métiers en tourisme

Tourisme Cantons-de-l'Est a aussi déployé une campagne publicitaire de grande envergure pour valoriser les métiers en tourisme. S'échelonnant sur trois saisons et sur deux ans, cette campagne « Façon Cantons » s'inspire des lieux et produits mythiques de la région pour mettre de l'avant des portraits et témoignages de travailleurs d'ici.

Le plan de déploiement médiatique et de contenus a évolué vers une mise en valeur de métiers plus inusités et sur la formation et le caractère quatre saisons des emplois. La campagne veut également inspirer la relève et démontrer auprès des chercheurs d'emplois de la région que cette industrie est stimulante, innovante et convient à tout le monde. Grâce à des contenus créatifs et ludiques, notamment un *vox pop*, la campagne a attiré l'attention des utilisateurs, offrant une visibilité significative aux entreprises touristiques de la région.

Soutien dans la gestion des défis liés à la main-d'œuvre

TCE réalise également plusieurs actions pour aider à pallier aux enjeux en recrutement de personnel dans le domaine du tourisme, notamment :

- La première cohorte de la formation « Accompagner son équipe de rêve » qui offre l'accompagnement d'une durée de 8 semaines en collaboration avec le cégep de Granby pour se partager en groupe des enjeux de main-d'œuvre dans le secteur touristique.
- Une communauté de pratique animée une conseillère en services aux entreprises chez TCE qui réunit un groupe d'une dizaine d'entreprises. Cette rencontre mensuelle a pour but de discuter des enjeux quotidiens en main-d'œuvre et de s'épauler dans les défis rencontrés.
- Présence et participation à divers salons de concert avec le groupe Vision attractivité, en plus d'alimenter le groupe d'actualité Facebook [RH Lab](#).
- De l'accompagnement en ressources humaines personnalisé avec Stéphanie Fissette, Consultante en développement organisationnel ainsi qu'avec Kim Lewis, Consultante en développement du leadership et gestion du changement.

Portrait de la main d'œuvre en tourisme

Le tourisme s'avère un moteur socio-économique majeur dans les Cantons-de-l'Est, avec environ 1400 entreprises touristiques liées à cette industrie, lesquelles emploient plus de 20 000 personnes. Elle est le 5^e plus important secteur d'emploi dans la région. Les Cantons-de-l'Est se placent aussi au 5^e rang des régions pour le nombre le plus élevé d'emplois touristiques au Québec, Montréal et Québec se trouvant sans surprise aux premiers rangs.

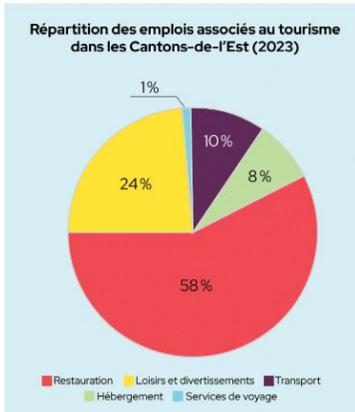
Commenté [BC8]: ajout de mention de la relève

Commenté [LM9]: Ok, mais faire un lien avec la relève..
Sinon les 2 phrases n'ont aucun lien

Commenté [DL10]: Y a quelque chose qui me chicote avec "réalise plusieurs actions" alors qu'on débute chaque point pas un nom et non un verbe. Elles devraient débiter par des verbes d'action comme Former, Discuter, Participer...

Commenté [DL11]: La première cohorte se nomme ainsi?

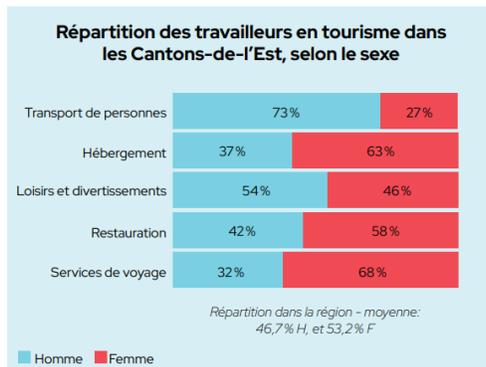
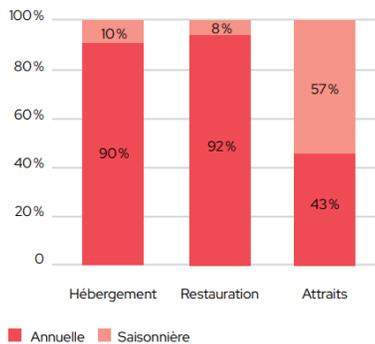
Commenté [BC12]: Conserver ces 2 actions ?



Dans la région, la majorité des entreprises associées au tourisme sont des PME, comptant, au cours de leur haute saison, en moyenne, 10 employés. Plus d'un tiers compte moins de 5 employés. Bien qu'elle emploie des travailleurs dans les 9 territoires de la région, plus de la moitié sont concentrés dans les MRC de Sherbrooke et de la Haute-Yamaska.

En 2023, 56 % des emplois touristiques étaient occupés à temps plein et 44 % l'étaient à temps partiel, offrant flexibilité et diversité aux travailleurs. Les Cantons-de-l'Est se distinguent aussi des autres régions par son offre touristique quatre saisons et ceci transparaît dans le portrait des emplois : une majorité des entreprises touristiques sont en activité à longueur d'année, notamment en hébergement (90% annuel) et en restauration (92% annuel).

Répartition de l'activité des entreprises touristiques des Cantons-de-l'Est selon la période d'activité



Ce sont les adultes de 25 ans à 64 ans qui occupent plus de 52 % des emplois reliés au tourisme dans la région. Les jeunes de 15 à 24 ans comptent pour environ 43% de la main-d'œuvre du secteur touristique des Cantons-de-l'Est, soit plus que la moyenne québécoise estimée à 34,5%, et sont particulièrement nombreux dans les secteurs de la restauration, une réalité similaire pour l'ensemble du Québec. Les 65

Commenté [DL13]: on dit que c'est un des secteurs majeurs alors que dans le paragraphe précédent, on parle de loisirs et divertissements qui est plus élevés que le transport et l'hébergement.

Commenté [BC14R13]: Mais en hébergement et restauration - ils sont actifs presque à l'année longue

Commenté [LM15]: Ok mais ajoute les stats pour les jeunes, et où ils se trouvent. Et les Plus de 65 ans et dans quel secteur.

ans et plus, pour leur part, représente un peu moins de 5% de la main d'oeuvre et sont bien présents dans les secteurs des services de voyages et du transport. À la grandeur de la région, les femmes comptent pour 53,2% des employés dans les secteurs associés au tourisme dans les Cantons-de-l'Est, une proportion plus élevée que la moyenne provinciale de 49,7%.

Mais au-delà du portrait de l'employabilité spécifiquement liée au tourisme dans les Cantons-de-l'Est, l'industrie touristique s'avère un important levier pour les autres secteurs d'emplois, et a un impact notable sur l'ensemble des autres secteurs d'activités et sur le bilan migratoire de la région. En effet, il est prouvé que les environnements à haut potentiel récréotouristique permettent d'attirer et retenir la main-d'œuvre. 93% des Québécois considèrent que le tourisme contribue à la vitalité et attractivité de leur région et 82% des Québécois qui songent à déménager ou qui l'ont fait dans les trois dernières années ont d'abord visité leur région d'accueil à des fins récréatives avant de s'y installer.

À propos de Tourisme Cantons-de-l'Est

Tourisme Cantons-de-l'Est est l'une des 21 associations touristiques régionales (ATR) du Québec et le mandataire officiel du ministère du Tourisme dans la région. Depuis 1978, Tourisme Cantons-de-l'Est a pour mission de favoriser le développement touristique de la région, promouvoir, concerter, soutenir, et représenter l'ensemble du secteur touristique, tout en mettant l'accent sur la qualité de l'expérience-visiteur. L'ATR regroupe quelques 600 membres et près de 1 000 offres répartis dans les 9 MRC et dans l'ensemble des secteurs de l'industrie touristique : hébergement, restauration, attraits, activités et événements.

Les Cantons-de-l'Est occupent le quatrième rang des régions les plus visitées au Québec avec des volumes ayant atteint 10 millions de visiteurs annuellement, engendrant 6,5 millions de nuitées et dépensant plus de 900 M\$ par année. Le tourisme dans la région génère plus de 20 000 emplois, plaçant les Cantons-de-l'Est au 5^e rang pour le nombre le plus élevé d'emplois en tourisme parmi l'ensemble des régions touristiques.

-30-

Contact :

Shanny Hallé
Coordonnatrice aux relations de presse | Tourisme Cantons-de-l'Est
Cellulaire : 819 821-1220 | Courriel : shalle@atrce.com