



TOURISME

IMPACTS DE LA PANDÉMIE
SUR L'ÉVOLUTION DU SECTEUR EN OUTAOUAIS



Observatoire
du développement
de l'Outaouais

Mission de l'ODO

Construit sur une base partenariale, l'ODO est un espace de partage d'information, de recherche et de mobilisation des savoirs et des pratiques sur le développement de la région qui vise à répondre aux besoins d'information des décideurs, des organismes du milieu, des intervenants, des entrepreneurs et des citoyens.

En peu de temps, l'Observatoire du développement de l'Outaouais s'est imposé auprès des décideurs et principaux acteurs de la région comme un partenaire incontournable. Point de rencontre entre la recherche et la pratique, l'ODO est dédié à l'avancement et au rayonnement de l'Outaouais en tant que région aux multiples réalités et potentiels. Ce dispositif unique en son genre fait figure de modèle au Québec.

MISE EN CONTEXTE DE L'ÉTUDE

La pandémie a eu des impacts majeurs sur l'emploi et la main-d'œuvre dans tous les domaines, ainsi que sur les différents secteurs de développement en Outaouais. Elle a également créé des opportunités. Pour se préparer à la relance économique en Outaouais, plusieurs organisations de développement et acteurs socioéconomiques souhaitent avoir un portrait réaliste des effets de la pandémie en Outaouais et dans ses différents territoires.

Ce projet répond à ces attentes en proposant une suite à l'État de situation socioéconomique, publié en 2020, qui dresse un portrait pré-COVID du développement économique de l'Outaouais et de ses territoires. Voir l'ensemble des synthèses au lien suivant :

<https://odoutaouais.ca/projets-majeurs/etat-de-situation-socioeconomique/>

Ce rapport a été réalisé sous la coordination de Richard Sévigny, coordonnateur de l'ODO

Recherche et rédaction

Alexandre Bégin
Iacob Gagné-Montcalm
Lynda Gagnon

Révision

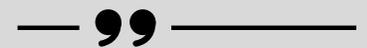
Lynda Gagnon

Graphisme et mise en page

Mélanie Sarazin

Nous remercions Madame Julie Kinnear de Tourisme Outaouais pour avoir relu et validé le contenu de la présente fiche.

Avec la participation financière de



Cet espace novateur est important pour la région, car il fournit des données et des informations qui permettent aux différents acteurs de prendre des décisions éclairées pour assurer un développement cohérent en lien avec les besoins et les réalités de la population de l'Outaouais. L'UQO est fière de soutenir activement cette organisation unique au Québec.

Madame Murielle Laberge, Ph. D., rectrice de l'Université du Québec en Outaouais

Coordonnées de l'ODO

Université du Québec en Outaouais
283, boul. Alexandre-Taché
bureau C-0330
Gatineau, QC J8X 3X7
819 595.3900 poste 2400
ODO@ODOOUTAOUAI.S.CA

Portail de l'ODO :

www.odoutaouais.ca

Abonnez-vous à notre page Facebook :

<https://www.facebook.com/odoutaouais>

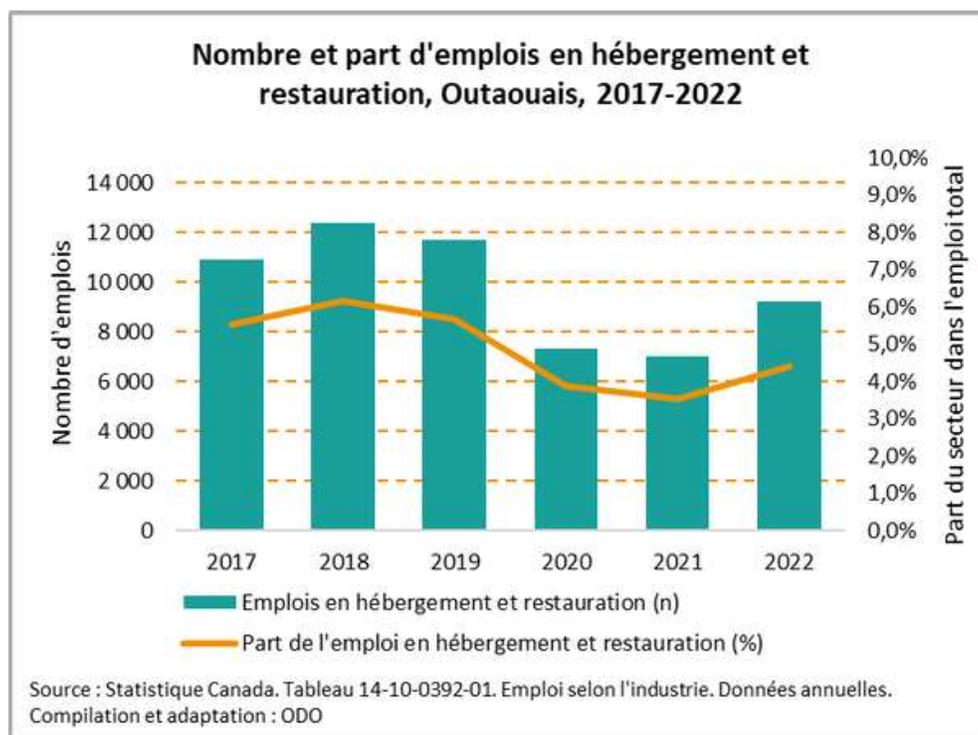
Crédit photo page couverture: Tourisme Outaouais

PORTRAIT EN QUELQUES DONNÉES

SITUATION DE L'EMPLOI DANS LE SECTEUR DU TOURISME

L'industrie touristique regroupe cinq secteurs d'activité : la restauration, l'hébergement, les loisirs et divertissements, le transport de personnes et les services de voyage (CQRHT, s.d.).

Le secteur des services d'hébergement et de restauration, qui contribue pour une large part à l'industrie du tourisme, a été très durement touché par la pandémie et se redresse difficilement. En 2020 et 2021, le nombre d'emplois dans ce secteur en Outaouais avait chuté de plus de 40 % par rapport au niveau de 2018. Le poids de ce secteur dans l'emploi total est passé de 6,2 % à 3,5 % entre 2018 et 2021. On observe un certain redressement en 2022, mais il reste encore beaucoup d'emplois à rattraper. En 2022, 9 200 personnes occupaient un emploi dans ce secteur, comparativement à 12 400 en 2018.



L'ENJEU DE LA MAIN-D'ŒUVRE

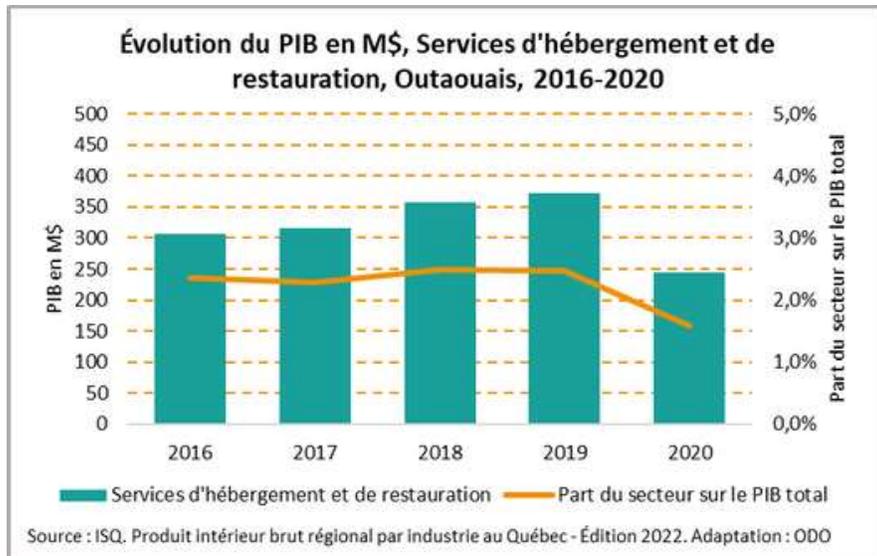
Les services d'hébergement et de restauration se hissent au premier rang du classement des cinq industries affichant les plus hauts taux de postes vacants au Québec, et ce taux a triplé comparativement au taux pré-pandémique de 2019. Au 3^e trimestre de 2021, le taux de postes vacants atteignait 13,9 %. Un an plus tard, au 3^e trimestre de 2022, ce taux avait fléchi à 10,2 % mais demeurait le plus élevé de l'ensemble des industries [1].

Selon les résultats d'une enquête réalisée au printemps 2019 par la firme Léger auprès des entreprises de Gatineau, l'industrie du tourisme faisait déjà face aux besoins en main-d'œuvre les plus importants avant la pandémie. 89 % des entreprises de ce secteur étaient à la recherche de personnel non spécialisé et le recrutement dans ce secteur s'avérait plus long et plus difficile que dans tous les autres secteurs (Léger, 2019).

[1] Données tirées de l'Enquête sur les postes vacants et les salaires de Statistique Canada.

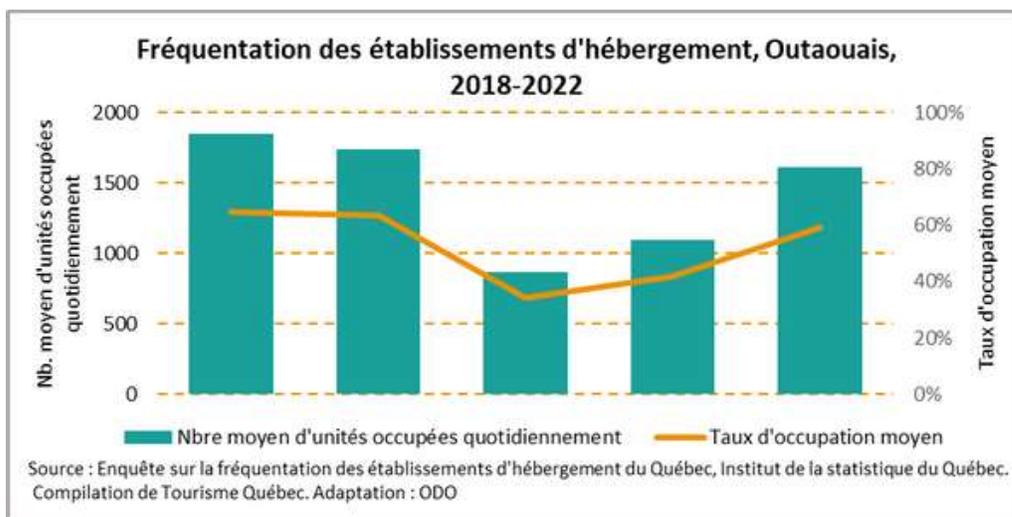
RETOMBÉES ÉCONOMIQUES DU SECTEUR

Le PIB du secteur des services d'hébergement et de restauration affichait une progression constante, avant de chuter en 2020 en raison de la pandémie. De 372,6 M\$ en 2019, le PIB de ce secteur a perdu plus du tiers (34,5 %) de sa valeur en 2020, pour s'établir à 243,8 M\$. Dans la même période, la part des services d'hébergement et de restauration dans le PIB régional total est passée de 2,5 % à 1,6 %.



En ce qui concerne la fréquentation des établissements d'hébergement, la fermeture des frontières et l'interdiction des déplacements interrégionaux en 2020 ont entraîné une chute dramatique de l'achalandage des hôtels et des résidences de tourisme. En effet, le taux d'occupation des établissements d'hébergement de la région a presque diminué de moitié entre 2019 et 2020 (de 62 % à 33 %), et le nombre total d'unités d'hébergement louées a baissé d'environ 320 000 dans la même période.

Les données récentes illustrées dans le graphique ci-dessous indiquent cependant que la reprise est bel et bien amorcée et que le secteur a pratiquement récupéré en 2022 tout le terrain perdu. Le taux d'occupation s'est redressé rapidement en 2021 pour revenir tout près du niveau de 2019 en 2022 (59 %), tout comme le nombre moyen d'unités occupées quotidiennement, qui est passé de 1 846 en 2018 à seulement 863 en 2020, pour rebondir à 1 608 en 2022.



« La baisse de l'achalandage touristique dans les établissements d'hébergement en 2020 a entraîné une diminution des revenus bruts de location d'environ 49 millions de dollars dans la région, soit une baisse de 56,4 % comparativement au total observé en 2019 (87,3 M\$) ».

Source : ISQ, Bulletin statistique régional, Édition 2021 - Outaouais, p. 10.

LES EFFETS DE LA PANDÉMIE SUR LE SECTEUR DU TOURISME

Les impacts, retombées positives et pistes de solution présentés dans les pages qui suivent sont tirés en grande partie des propos recueillis auprès des acteurs de terrain dans le cadre de la tournée des territoires effectuée par l'ODO au printemps 2022. Une recension des enquêtes et travaux sur le sujet réalisés par des organisations reconnues, ainsi qu'une revue de presse, ont permis de compléter l'information.

IDENTIFICATION DES PRINCIPAUX IMPACTS DE LA PANDÉMIE ET DES DIFFICULTÉS QUI PERDURENT

- La fermeture des frontières, la mise sur pause des voyages et projets de vacances, l'annulation des événements et festivals, ainsi que les multiples restrictions sanitaires ont durement affecté le secteur du tourisme, qui doit maintenant faire face à la pénurie de main-d'œuvre et à l'inflation.
- L'absence de touristes étrangers, qui dépensent généralement plus que les touristes québécois, a fait chuter les recettes touristiques (Caron, 2021).
- Le tourisme d'affaires, le segment le plus lucratif du secteur touristique, a beaucoup souffert de la disparition des événements en présentiel pendant presque deux ans, tout comme les hôteliers et les restaurateurs.



« L'arrêt des événements d'affaires a porté un dur coup à plusieurs intervenants. En effet, ce n'est pas juste les gens d'affaires et les employés qui sont touchés par la crise. Toute une chaîne de fournisseurs bénéficie des retombées économiques d'un congrès : location de salle, d'équipement audiovisuel, restaurateurs, conférenciers engagés, techniciens, location de chambre d'hôtel, etc. »

Source : Couturier, Le Devoir, 19-20 février 2022.

- La mise sur pause du tourisme d'affaires a engendré de lourdes pertes financières, compte tenu que « les touristes d'affaires dépensent deux fois plus en moyenne que les touristes d'agrément » (Le Droit, septembre 2021, p. M17).
- Les fermetures de restaurants se multiplient malgré la reprise. « Au Québec, 760 restaurants ont fermé leurs portes entre avril 2021 et juillet 2022 ». Dans la région, le centre-ville de Gatineau a déjà perdu plusieurs restaurants et certains intervenants du milieu craignent pour la survie d'autres établissements (Radio-Canada, janvier 2023).
- La fermeture définitive du Crowne Plaza, un établissement hôtelier de 224 chambres, a un impact important sur le tourisme d'affaires.

L'ENJEU DE LA MAIN-D'ŒUVRE

- En 2015, le Conference Board du Canada prévoyait déjà que les plus graves pénuries de main-d'œuvre d'ici 2025 toucheraient les professions d'aides de cuisine/serveurs au comptoir et de cuisiniers (CQRHT, s.d.). La pandémie a aggravé la situation en incitant bon nombre de travailleurs et travailleuses dans le domaine de la restauration à quitter ce secteur en raison des fermetures à répétition, de la précarité des emplois, de l'incertitude face à l'avenir et des faibles salaires.



« L'industrie touristique est un secteur économique névralgique pour la vitalité des régions du Québec, mais il est en même temps le secteur économique le plus touché par la pénurie de main-d'œuvre. Au début de 2022, 14 % des postes vacants au Québec étaient dans le tourisme, ce qui équivaut à plus de 36 000 postes. »

Source : Fabriès, Le Soleil, 21 septembre 2022.

- La rareté des travailleurs force certains établissements à refuser des événements, à limiter leur capacité d'accueil ou à réduire leurs heures d'ouverture (Renaud-Venne, 2021; Deschatelets, 2022). En outre, le fait que la majorité des restaurants restent fermés à l'heure du lunch même en plein été nuit énormément à l'offre touristique.
- Le recrutement de travailleurs étrangers pour prêter main-forte aux établissements est compliqué par l'incapacité des autorités en matière d'immigration à traiter les dossiers des demandeurs de permis de travail dans des délais raisonnables (Deschatelets, 2022; Fabriès, 2022).

OPPORTUNITÉS CRÉÉES PAR LA PANDÉMIE, INNOVATIONS NÉES DE LA CRISE ET RETOMBÉES POSITIVES

- Le secteur du tourisme d'affaires a profité du programme d'infrastructure mis en place par le gouvernement fédéral pour prendre le virage numérique afin de pouvoir tenir des événements sous forme virtuelle ou hybride (Le Droit, septembre 2021).
- Dans cette industrie, les événements en formule hybride, qui sont là pour rester, offrent l'avantage de faciliter l'accès à des experts et conférenciers du monde entier sans le coût environnemental d'un déplacement en avion (Ritchot, 2022b).
- L'obligation de limiter leur capacité d'accueil a incité nombre d'entreprises touristiques à se doter d'un système de réservation en ligne pour mieux répartir l'achalandage. Ces systèmes facilitent la gestion de la demande et continuent d'être profitables pour les entrepreneurs.
- Des entreprises ont profité de la période de fermeture pour rénover leurs infrastructures.
- L'arrêt temporaire des voyages à l'étranger a profité au tourisme local en incitant la population de l'Outaouais à explorer les attraits de la région et en attirant des touristes d'autres régions du Québec ou d'autres provinces.
- La pandémie a suscité un engouement pour le tourisme de plein air.
- Le télétravail et la performance des outils technologiques permettant dorénavant aux gens de travailler efficacement de n'importe où, plusieurs experts du secteur touristique s'attendent à une augmentation des voyages de type *bleisure* ou *workation* combinant travail et vacances (Ritchot, 2022a).

PISTES DE SOLUTIONS POUR CONTRER LE PROBLÈME DE MAIN-D'ŒUVRE ET ASSURER LA RELANCE DU SECTEUR DU TOURISME

- Des experts du secteur du tourisme et de l'hôtellerie soutiennent que la clé réside dans la rétention du personnel, et que les employeurs doivent sortir du modèle traditionnel de gestion du personnel pour miser davantage sur la communication, l'implication et la polyvalence des employés, la valorisation du travail et l'engagement (Nadeau, 2022).
- Le développement durable est un autre aspect important pour le personnel du secteur touristique, mais que les employeurs tendent à négliger, alors qu'un engagement concret en ce sens de la part de l'entreprise contribue à la fierté et au sentiment d'appartenance, qui sont « d'importants facteurs de rétention » (Nadeau, 2022).



« Investir en durabilité dans les prochains mois et les prochaines années confèrera aux entreprises touristiques engagées un avantage certain à l'égard des clientèles les plus sensibles aux enjeux environnementaux. Cela permettra aussi d'attirer les nouvelles générations de travailleur(se)s en tourisme, lesquelles recherchent des employeurs écologiquement et socialement responsables ».

Source : Tourisme durable Québec lance un outil pour la transition durable des entreprises touristiques, 8 avril 2022.

- Le recours aux travailleurs étrangers temporaires demeure une solution à mettre de l'avant en priorité pour agir rapidement sur la pénurie de main-d'œuvre (Fabriès, 2022).
- Selon l'Alliance de l'industrie touristique du Québec, il importe de « soutenir le développement de la main-d'œuvre touristique en favorisant également l'innovation technologique, de même que l'attractivité du secteur pour la main-d'œuvre étudiante, les travailleurs expérimentés et ceux issus de bassins éloignés du marché du travail » (Fabriès, 2022).
- Plusieurs solutions technologiques permettent de pallier le manque de main-d'œuvre tout en facilitant l'expérience client et le travail du personnel : par exemple, le préenregistrement en ligne et la réservation de plages horaires obligatoires, l'utilisation de robots pour effectuer certaines tâches de conciergerie, le recours à l'application Dispo pour faciliter le processus de recrutement et d'embauche de personnel temporaire et l'utilisation d'une plateforme de communication interne (Merinio) centralisée pour améliorer l'efficacité des opérations et gagner du temps (Sirois, 2022).

RÉFÉRENCES

- Caron, Roxanne (2021). La pandémie a fait mal au secteur touristique, *Le Droit*, 11 septembre 2021.
- Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT). L'industrie touristique au Québec : un écosystème composé de cinq secteurs de main-d'œuvre en tourisme [En ligne].
- Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT). Portrait de main-d'œuvre en tourisme – Région administrative de l'Outaouais.
- Couturier, Catherine (2022). Québec investit 2,5 millions pour stimuler la reprise, *Le Devoir*, Cahier spécial Tourisme d'affaires, 19-20 février 2022.
- Deschatelets, Ani-Rose (2022). Retards chez Immigration Canada. Manuela Teixeira attend des travailleurs depuis huit mois, *Le Droit*, 20 août 2022.
- Fabriès, Céline (2022). Des hôteliers demandent au futur gouvernement de prioriser leurs dossiers de travailleurs étrangers, *Le Soleil*, 21 septembre 2022.
- Institut de la statistique du Québec (2021). Bulletin statistique régional – Édition 2021. *Le Droit* (25 septembre 2021). Les retombées directes du tourisme d'affaires, Cahier promotionnel, Tourisme d'affaires et congrès.
- Léger (2019). Actions individuelles et collectives pour pallier la pénurie de main-d'œuvre. Sondage auprès des entreprises gatinoises. Rapport réalisé pour la Ville de Gatineau.
- Nadeau, Jean-François (2022). Hôtellerie. Comment lutter contre la pénurie de main-d'œuvre?, *Le Devoir*, Cahier spécial Tourisme d'affaires, 19-20 février 2022.
- Radio Canada (2022). L'industrie du tourisme reprend de la vigueur en Outaouais et à Ottawa, *ICI Ottawa-Gatineau*, 18 septembre 2022.
- Radio-Canada (2023). D'autres restaurants voués à fermer leurs portes en Outaouais, 12 janvier 2023.
- Renaud-Venne, Kim (2021). Une année 2022 pleine d'incertitudes pour les événements d'affaires, *Le Devoir*, Cahier spécial Tourisme d'affaires, 19-20 février 2022.
- Ritchot, Raphaëlle (2022a). Redéfinir le voyage d'affaires, *Le Devoir*, Cahier spécial Tourisme d'affaires, 19-20 février 2022.
- Ritchot, Raphaëlle (2022b). Privilégier l'écoresponsabilité des événements en présentiel comme en virtuel, *Le Devoir*, Cahier spécial Tourisme d'affaires, 19-20 février 2022.
- Sirois, Élisabeth (2022). Pénurie de main-d'œuvre : en mode solutions technologiques, Réseau de veille en tourisme, Chaire de tourisme Transat.
- Venne, Jean-François (2021). Une longue traversée du désert, *Le Devoir*, Cahier spécial Tourisme d'affaires, 27-28 mars 2021.



Coordonnées de l'ODO

Université du Québec en Outaouais
283, boul. Alexandre-Taché
bureau C-0330
Gatineau, QC J8X 3X7
819 595.3900 poste 2400
ODO@ODOOUTAOUAIS.CA

Portail de l'ODO :
www.odoutaouais.ca
Abonnez-vous à notre page Facebook :
<https://www.facebook.com/odoutaouais>



**Observatoire
du développement
de l'Outaouais**