



# Portrait sectoriel

## Services d'hébergement et de restauration

SCIAN 72

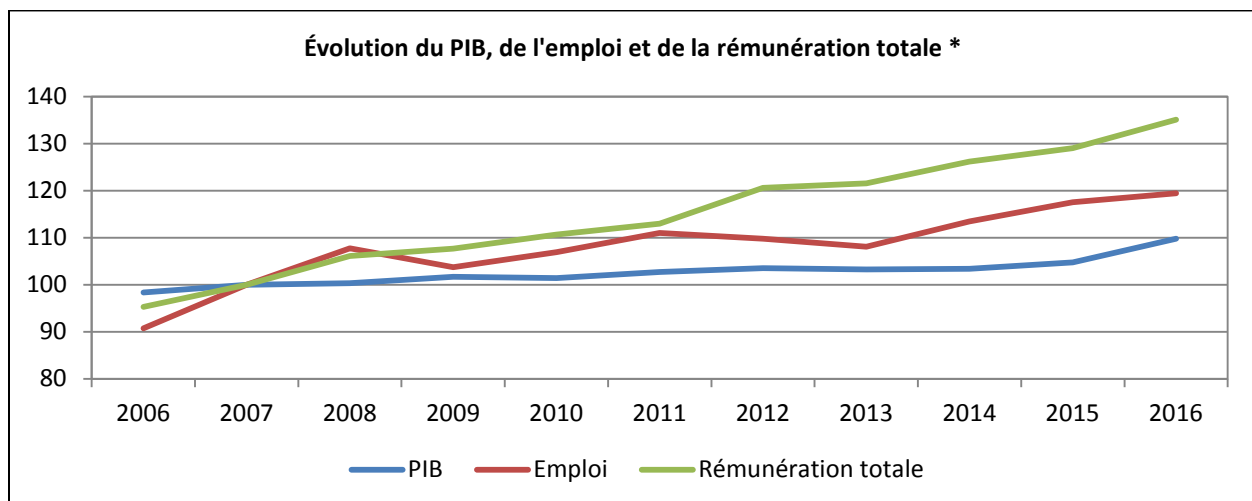
Québec

Horizon 2018-2020\*



- Les services de restauration accaparent plus de 85 % des effectifs de cette industrie; l'environnement est dominé par les petits établissements mais ce sont les grandes chaînes qui génèrent la majorité des ventes
- Un dollar canadien faible encourage les Québécois à voyager au pays, et les étrangers à venir nous visiter
- Toujours en croissance, le tourisme d'affaires et de congrès génère d'importantes retombées économiques dans plusieurs régions du Québec

Dans les services d'hébergement et de restauration, le succès est lié à des conditions économiques favorables, tant ici qu'ailleurs dans le monde, qui encouragent les gens à manger au restaurant, à voyager au Québec, et à utiliser les services d'hébergement. Pour les ménages québécois, un taux de change défavorable au dollar canadien rendra le voyage à l'étranger plus cher et pourrait les inciter à demeurer au pays. Ceci dit, la décision de partir reposera plus sur la progression des revenus, leur budget de dépenses discrétionnaires, et leur niveau d'endettement. Pour les touristes hors pays, un taux de change qui leur est favorable par rapport au dollar canadien et de bonnes conditions économiques dans leur pays pourraient favoriser le tourisme au Québec.



\* Les données sont pour le segment de la restauration, exprimées sous forme d'indices où l'année 2007 = 100  
Sources : Statistique Canada, PIB – CANSIM 379-0030, Emploi – EPA, Rémunération – CANSIM 383-0031

Mais la réussite n'est pas garantie. D'après le *Bureau du surintendant des faillites Canada*, l'industrie des services d'hébergement et de restauration a compté pour plus de 18 % des faillites au Québec en 2017, bien qu'on

\* Ce document découle d'analyses réalisées à partir de l'information disponible au 5 avril 2018.

y retrouve que 7 % des établissements. Il ne s'agit pas d'un événement unique non plus : cette industrie arrive presque toujours en tête pour le nombre d'entreprises qui déposent leur bilan.

Hormis les aléas de la conjoncture, l'emploi subit d'importantes variations saisonnières. Hors des régions métropolitaines ou à forte concentration de population, les établissements ferment à la fin de la saison estivale car le marché local n'est pas suffisant pour justifier le maintien en activité. Dans ces circonstances, quelques mauvaises saisons peuvent miner de façon irrémédiable la rentabilité d'un établissement.

Depuis 2014, le nombre de voyageurs étrangers en visite dans la province grimpe rapidement, de sorte qu'on dépasse aujourd'hui le sommet de 2002. Environ 62 % des visiteurs proviennent des États-Unis, une proportion qui diminue depuis quelques années avec la montée des clientèles en provenance de l'Europe et l'Asie. L'année 2017 a été une année record pour le tourisme dans la province, profitant, entre autres, des fêtes du 150<sup>e</sup> anniversaire de la Confédération canadienne et du 375<sup>e</sup> anniversaire de la fondation de la ville de Montréal.

Le tourisme d'affaires et de congrès est important et génère d'importantes retombées. Il prolonge la saison touristique et entraîne de l'achalandage pendant les périodes creuses. Au cours des dernières années, la capacité d'accueil a été augmentée dans plusieurs régions du Québec. Cela a contribué au développement des services d'hébergement et de restauration.

Après avoir atteint un sommet en 2011, les investissements en immobilisations ont diminué par la suite. Malgré cela, les intervenants du milieu, les entreprises et les gouvernements continuent d'investir des sommes importantes pour la promotion, le soutien et le développement de l'offre touristique dans les régions.

L'activité touristique devrait poursuivre sa hausse au Québec compte tenu de l'état général de l'économie dans le monde. La valeur du dollar canadien devrait entraîner une réduction des coûts de voyage au Canada et au Québec pour les étrangers mais encourager les Québécois et les Canadiens à venir nous visiter. Il est aussi possible qu'un certain ressentiment face aux relations commerciales canado-américaines incite les ménages à repenser leur destination, à dépenser au pays (et autrement). Voilà qui pourrait augmenter la croissance attendue dans cette industrie.

### **Restauration et débits de boissons**

Ce segment concentre plus de 85 % de l'emploi de l'industrie de l'hébergement et de la restauration. Malgré la progression du revenu des ménages et un budget de dépenses discrétionnaires qui a augmenté, la somme consacrée aux repas dans les restaurants n'a pas changé. Cela signifie que la place occupée dans la consommation des ménages a diminué. En raison d'un environnement d'affaires très compétitif, la marge bénéficiaire des établissements est peu élevée actuellement, autour de 4 % (moyenne 2012-2015). La compression des dépenses n'est pas facile à réaliser pour les restaurateurs : la nourriture et les salaires comptent pour 70 % des coûts de fonctionnement, l'autre 30 % est composé du loyer, des taxes, des assurances, etc.

Le roulement des entreprises est particulièrement élevé en restauration. D'après l'*Association des restaurateurs du Québec* (ARQ), moins de trois établissements sur dix seront encore ouverts après cinq ans d'exploitation et un sur six fêtera son dixième anniversaire. Toutes proportions gardées, il y a plus de fermetures de restaurants au Québec qu'ailleurs au Canada. Une partie de l'explication réside possiblement dans le fait qu'on trouve ici plus de restaurateurs indépendants que dans les autres provinces où ce sont les chaînes de franchisés qui dominent. Ce qui limite les pertes d'emplois est le fait que plusieurs emplacements trouvent preneur rapidement après une fermeture.

Il est possible que le « prêt-à-cuisiner » proposé par des entreprises du type *Marché Goodfood*, *Cook it* et *MissFresh* pour ne nommer que ceux-là, aient accaparé une partie des ventes des restaurants, mais comme il est difficile d'atteindre la rentabilité avec un modèle basé sur la vente d'abonnements à long terme, nous estimons qu'il n'y a pas eu de dommages permanents au marché de la restauration. D'ailleurs, le taux de rétention est très faible passé une certaine période de temps ; à ce titre, aux États-Unis, sept clients sur dix mettent un terme à leur abonnement après un an.

Au cours des prochaines années, de nouveaux restaurants sont attendus : des franchises sont en expansion, des établissements s'ajouteront grâce aux hôtels en construction ou récemment livrés, et la recherche d'une expérience nouvelle contribuera à l'essor de certains segments de restaurants. Plusieurs restaurants ont retenu des services de livraison à domicile tels *Foodora*, *À la carte Express*, *Just Eat*, *UberEATS* ou *Top Menu* pour élargir leur base de clients, ce qui permet de stabiliser, voire même augmenter leurs effectifs.

Somme toute, les gains vont dépasser les pertes de sorte que les services de restauration et les débits de boissons connaîtront une modeste croissance.

## Hébergement

D'après les données publiées par *Tourisme Québec*, lors de la récession 2008-2009, le taux d'occupation était tombé à 48,4 % ; en 2017, il atteignait près de 61 %, un sommet – il a frôlé 80 % en août 2017, un autre record. Comme signalé plus tôt, 2017 a été une année exceptionnelle du point de vue du tourisme, qu'il soit personnel ou d'affaires.

Au fil des années, le comportement de la clientèle hôtelière s'est beaucoup transformé avec les années. Aujourd'hui, les gens sont plus autonomes et exigeants, ils cherchent à vivre une expérience originale. Les réservations s'effectuent de façon courante « en ligne » et on est prêt à renoncer à des services en échange d'un meilleur prix, de plus de confort ou d'une localisation optimale. Les générations plus jeunes possèdent des valeurs différentes en matière de consommation, et le tourisme n'y échappe pas. Les établissements doivent s'adapter à ces nouveaux goûts et exploiter davantage les nouvelles tendances de consommation, sans oublier de s'approprier les technologies mobiles et de faire face à la concurrence de milliers de logements de particuliers en location sur les plateformes électroniques.

Les résultats d'une étude pancanadienne, réalisée par CBRE en 2017 pour le compte de l'*Association des hôtels du Canada* en partenariat avec l'*Association Hôtellerie Québec*, montre que la croissance des locations privées provient de propriétaires qui détiennent plusieurs unités qui sont louées en entier. Ainsi, selon l'étude, 87 % des revenus d'Airbnb à Montréal sont générés par la location de logements entiers – c'est 81 % des revenus pour la ville de Québec et 78 % pour Ottawa-Gatineau. Au cours des deux dernières années, les revenus générés par les locations d'unités entières détenues par un même gestionnaire ont plus que doublé à Montréal et dans la région d'Ottawa-Gatineau alors qu'on parle d'une croissance de 70 % pour la ville de Québec.

Cela représente une fuite commerciale pour les établissements hôteliers qui ira en augmentant avec les années.

Cependant, compte tenu des nouveaux établissements qui ouvriront dans la province au cours de la période de prévision et de la hausse de l'achalandage continue du côté du tourisme, les perspectives d'emploi sont bonnes à moyen terme pour les services d'hébergement.

## Dynamique sectorielle pour les régions

Horizon 2018-2020 au Québec	Dans les régions économiques	TCAM
Croissance annuelle moyenne : 0,4 %  Gain d'environ : 3 225 postes  Dynamique annuelle : 2018 : ↗ 2019 : ↗ 2020 : ↗	Laurentides	0,9 %
	Lanaudière	0,9 %
	Montréal RMR	0,6 %
	Montréal	0,6 %
	Gaspésie–Les-Îles	0,6 %
	Côte-Nord / Nord-du-Québec	0,5 %
	Bas-Saint-Laurent	0,5 %
	Capitale-Nationale	0,5 %
	<b>QUÉBEC</b>	0,4 %
	Abitibi-Témiscamingue	0,4 %
	Estrie	0,3 %
	Chaudière-Appalaches	0,3 %
	Saguenay–Lac-Saint-Jean	0,3 %
	Mauricie	0,2 %
Centre-du-Québec	0,2 %	
Outaouais	0,2 %	

n/a : ne s'applique pas

Source : Exercice annuel des *Perspectives sectorielles 2018-2020*,

Direction de l'Analyse du marché du travail, Service Canada – région du Québec, mai 2017.

Les professions suivantes de l'industrie de l'hébergement et de la restauration sont le plus susceptibles d'être concernées par la dynamique du marché de l'emploi (selon la matrice des professions par industrie) :

**Services d'hébergement**

- 6731 Préposés à l'entretien ménager et au nettoyage - travaux légers
- 6525 Réceptionnistes d'hôtel
- 6513 Serveurs d'aliments et de boissons
- 0632 Directeurs des services d'hébergement
- 6322 Cuisiniers
- 6711 Serveurs au comptoir, aides de cuisine et personnel de soutien assimilé
- 6733 Concierges et surintendants d'immeubles
- 6321 Chefs
- 6512 Barmans/barmaids
- 5254 animateurs et responsables de programmes de sports, de loisirs et de conditionnement physique
- 6511 Maîtres d'hôtel et hôtes
- 0631 Directeurs de la restauration et des services alimentaires
- 6741 Personnel de blanchisseries et d'établissements de nettoyage à sec et personnel assimilé
- 6721 Personnel de soutien en services d'hébergement, de voyage et en montage d'installation
- 6313 Superviseurs des services d'hébergement, de voyages, de tourisme et des services connexes

**Services de restauration et débits de boissons**

- 6711 Serveurs au comptoir, aides de cuisine et personnel de soutien assimilé
- 6513 Serveurs d'aliments et de boissons

- 6322 Cuisiniers
- 0631 Directeurs de la restauration et des services alimentaires
- 6611 Caissiers
- 6512 Barmans/barmaids
- 6321 Chefs
- 6311 Superviseurs des services alimentaires
- 6511 Maîtres d'hôtel et hôtes.

## IMPORTANCE, RÉPARTITION ET ÉVOLUTION DE L'EMPLOI DE L'INDUSTRIE AU QUÉBEC

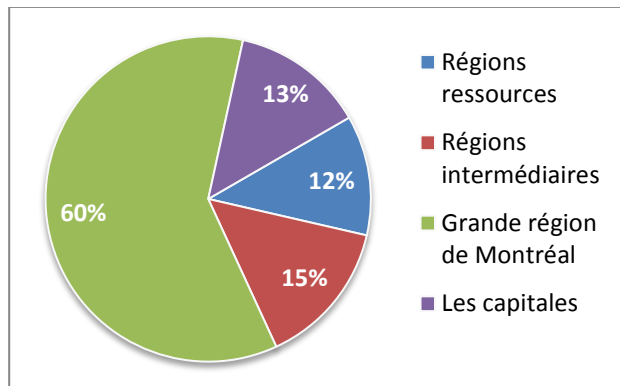
	Emploi dans l'industrie moyenne 2015-2017			Évolution de l'emploi sur 10 ans	
	Emploi en milliers	Répartition de l'industrie au Québec	% de l'emploi dans la région	en milliers	en %
<b>Ensemble du Québec</b>	<b>278,6</b>	<b>100,0 %</b>	<b>6,7 %</b>	<b>55,4</b>	<b>24,8 %</b>
<b>Régions ressources</b>					
Abitibi-Témiscamingue	4,5	1,6 %	6,1 %	0,3	8,1 %
Bas-Saint-Laurent	6,0	2,2 %	7,0 %	-1,2	-17,1 %
Côte-Nord / Nord-du-Québec	3,9	1,4 %	7,3 %	-0,3	-6,5 %
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	2,4	0,9 %	6,7 %	0,1	4,3 %
Saguenay-Lac-Saint-Jean	8,7	3,1 %	6,8 %	0,6	6,9 %
<b>Régions intermédiaires</b>					
Centre-du-Québec	7,0	2,5 %	5,9 %	0,7	10,5 %
Chaudière-Appalaches	11,8	4,2 %	5,5 %	1,6	15,7 %
Estrie	10,3	3,7 %	6,6 %	2,4	30,5 %
Mauricie	8,0	2,9 %	6,7 %	-0,5	-6,3 %
<b>Grande région de Montréal</b>					
Lanaudière	13,8	4,9 %	5,4 %	4,1	42,4 %
Laurentides	21,1	7,6 %	6,8 %	3,4	19,0 %
Laval	15,8	5,7 %	7,4 %	6,7	73,9 %
Montérégie	45,8	16,4 %	5,8 %	12,2	36,3 %
Montréal	78,3	28,1 %	7,8 %	19,9	34,2 %
<b>Les capitales</b>					
Capitale-Nationale	29,3	10,5 %	7,3 %	4,2	16,6 %
Outaouais	11,9	4,3 %	6,0 %	1,0	9,5 %

x : donnée confidentielle, niveau inférieur à 1 500 personnes occupées dans cette région

Source : Estimations historiques basées sur l'Enquête sur la population active de Statistique Canada

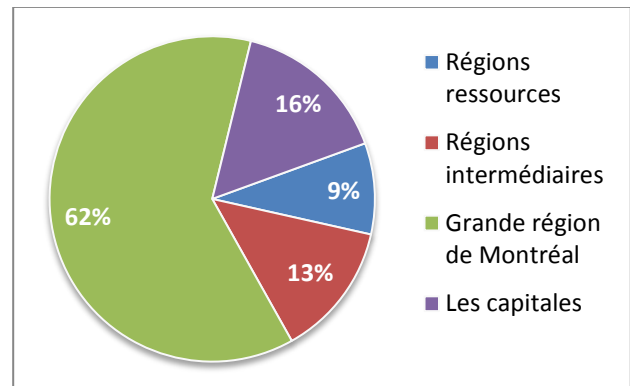
## QUELQUES CARACTÉRISTIQUES DE L'INDUSTRIE AU QUÉBEC

Répartition des établissements



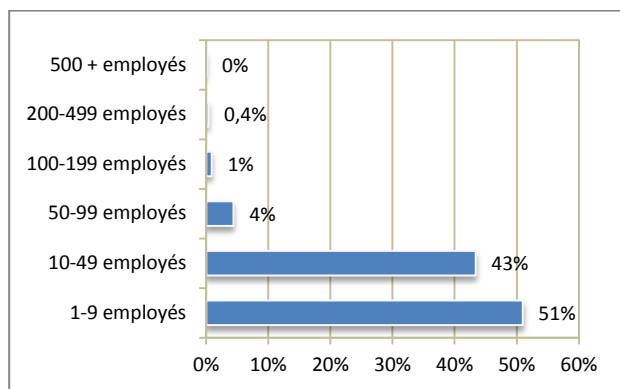
Source : Statistique Canada, Nombre d'établissements par région économique, industries et tranches d'effectif, décembre 2015

Répartition de l'emploi



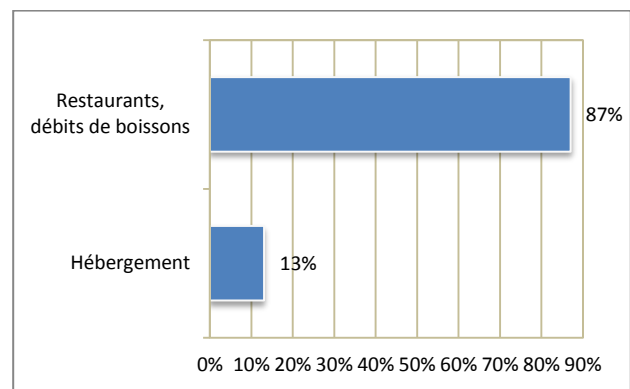
Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active; selon la moyenne de l'emploi 2014-2016

Taille des établissements



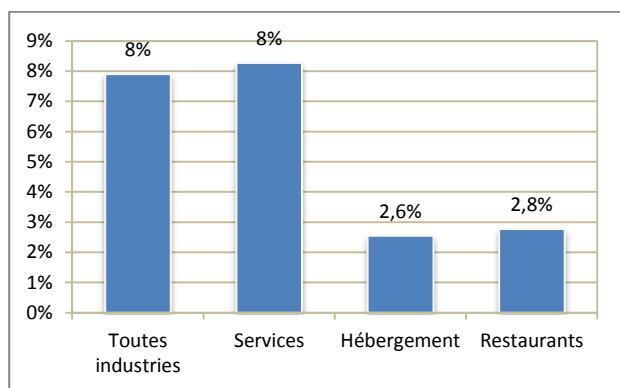
Source : Statistique Canada, Nombre d'établissements par région économique, industries et tranches d'effectif, décembre 2015

Emploi selon le sous-secteur d'activités



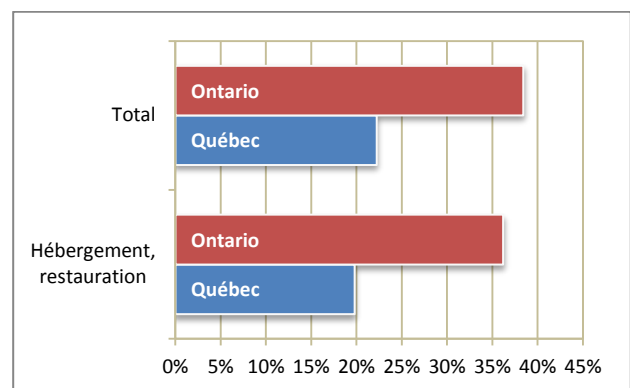
Source : Statistique Canada, Enquête sur l'emploi, la rémunération et les heures de travail; selon la moyenne de l'emploi 2014-2016

Part de travailleurs autonomes sur l'emploi total de l'industrie



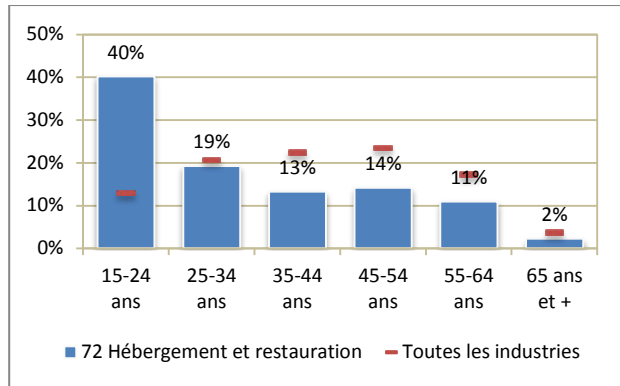
Source : Statistique Canada, CANSIM 383-0031 Statistiques du travail, selon la moyenne 2014-2016

Part de l'emploi total et de l'industrie par rapport au Canada



Source : Statistique Canada, Enquête sur l'emploi, la rémunération et les heures de travail; selon la moyenne de l'emploi 2014-2016

## Population active occupée âgée de 15 ans et plus



Source : Statistique Canada, Recensement 2016, extraction spéciale pour EDSC

## Répartition de l'emploi selon le genre de compétence

Classification nationale des professions

0. Gestion	12 %
1. Affaires, finance et administration	3 %
2. Sciences naturelles et appliquées	0 %
3. Secteur de la santé	0 %
4. Enseignement, droit et services sociaux, communautaires et gouvernementaux	0 %
5. Arts, culture, sports et loisirs	0 %
6. Vente et services	82 %
7. Métiers, transport, machinerie	2 %
8. Ressources naturelles, agriculture	0 %
9. Fabrication et services d'utilité publique	0 %

Source : Statistique Canada, Recensement 2016, extraction spéciale pour EDSC

## POUR PLUS D'INFORMATION

- Guichet-Emplois (Canada) – [Tendances du marché du travail](#) : information sur l'emploi, les compétences et les tendances sur le marché du travail local est importante lorsqu'il vient le temps de prendre des décisions portant sur la carrière. De plus, l'information sur les salaires, l'offre de main-d'œuvre, la demande de travail et d'autres facteurs aide les employeurs à recruter, à former et à maintenir en poste les travailleurs et à prendre des décisions d'affaires et relatives aux investissements.
- Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN) Canada 2012 : Services d'hébergement et de restauration [SCIAN 72](#)

**Remarque :** Les auteurs ont pris un soin particulier à rédiger ce document en fondant leurs recherches sur des informations sur le marché du travail qui étaient exactes et pertinentes au moment de la publication. Le marché du travail étant en évolution constante, les données fournies peuvent avoir changé depuis la publication de ce document. Nous encourageons les lecteurs à consulter d'autres sources pour obtenir des renseignements supplémentaires sur l'économie et le marché du travail locaux. Les renseignements présentés dans ce document ne reflètent pas nécessairement les politiques officielles d'Emploi et Développement social Canada.

**Préparé par :** Direction de l'analyse du marché du travail, Service Canada, Québec

**Pour de plus amples informations,** veuillez communiquer avec l'équipe de l'IMT à :

[http://www.esdc.qc.ca/cqi-bin/contact/edsc-esdc/fra/contactez\\_nous.aspx?section=imt](http://www.esdc.qc.ca/cqi-bin/contact/edsc-esdc/fra/contactez_nous.aspx?section=imt)

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par Emploi et Développement social Canada, 2018, tous droits réservés