

# Profil sectoriel

## Hôtellerie et jeux

### UNIFOR DANS LE SECTEUR DE L'HÔTELLERIE ET DES JEUX

Comptant 18 500 membres d'un bout à l'autre du pays, Unifor est, au Canada, le syndicat par excellence pour les travailleuses et travailleurs du secteur de l'hôtellerie et des jeux. Les membres d'Unifor de ce secteur se répartissent en trois segments : environ 7 200 dans le segment de l'hôtellerie (hôtels, motels, centres de villégiature, etc.); 3 300 dans le segment de la restauration et des services alimentaires; plus de 8 000 dans le segment des jeux (casinos, hippodromes et autres services de jeux). Le secteur de l'hôtellerie et des jeux emploie environ 7 % de l'effectif total d'Unifor.

Dans le segment de l'hôtellerie, plus de la moitié des membres d'Unifor travaillent pour deux grandes chaînes : Fairmont et Marriott. Les principaux employeurs du segment de la restauration et des services alimentaires sont notamment Compass, qui emploie 640 membres dans différents points de service, et les services de restauration à l'Université du Manitoba, où Unifor représente 380 membres. Dans le segment des jeux – le plus important segment d'Unifor dans le secteur, qui comprend un petit nombre de grands lieux de travail et une plus grande concentration de la propriété – les trois plus grands employeurs emploient presque 80 % des membres d'Unifor présents dans ce segment. Les plus grands employeurs dont les effectifs sont représentés par Unifor sont le Casino Rama, le casino Caesars de Windsor, la Great Canadian Gaming Corporation, Gateway Casinos & Entertainment et la Société des alcools et des loteries du Manitoba. En Ontario, les casinos s'agrandissent pour devenir des exploitations de style centre de villégiature avec des hôtels sur place, ce qui augmentera le nombre de nos membres et rendra encore plus nécessaire l'intégration des trois segments de ce secteur, à savoir les jeux, l'hébergement et la restauration et les services alimentaires.

Principaux employeurs d'Unifor	Nombre approx. de membres
Casino Rama	1 600
Casino Caesars de Windsor	1 500
Fairmont	2 500
Marriott	1 500
Compass	640
Services de restauration de l'Université du Manitoba	380

### Faits et chiffres du secteur

#### EXTRANTS

PIB sectoriel	50,7 G\$
Part du PIB du Canada	2,6 %

#### EMPLOI

Emploi total	1 338 100
Changement en 10 ans	+7,6 %
Pourcentage du personnel à temps partiel	44,7 %
Salaire horaire moyen	25,22 \$/h
Changement des salaires réels en 10 ans	-0,9 %
Moyenne des heures travaillées par semaine	29,7

#### ENVIRONNEMENT

Émissions de gaz à effet de serre (2022)	1 970 kt
Changement en 10 ans	+18,7 %
Part des émissions totales de l'industrie canadienne	0,3 %

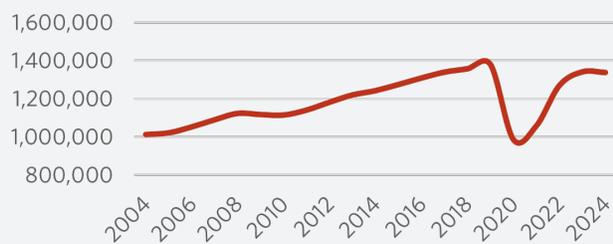
#### MAIN-D'ŒUVRE

Taux de couverture syndicale	6,9 %
Membres d'Unifor dans le secteur	18 500
Part de l'effectif total d'Unifor	5,8 %
Nombre d'unités de négociation d'Unifor	151

## SITUATION ACTUELLE

Le secteur de l'hôtellerie et des jeux a été l'un des secteurs les plus durement touchés durant la pandémie de COVID-19. Pendant les périodes de confinement, beaucoup de travailleuses et travailleurs ont été mis à pied alors que leurs employeurs ralentissaient leurs activités ou fermaient carrément leurs portes temporairement. Quelques années se sont écoulées depuis le dernier confinement, mais, dans le but de réduire les coûts de main-d'œuvre, de nombreux employeurs de ce secteur n'ont pas rappelé tous les membres des effectifs qu'ils employaient avant la pandémie, ce qui a entraîné des problèmes liés aux charges de travail des personnes employées dans le secteur.

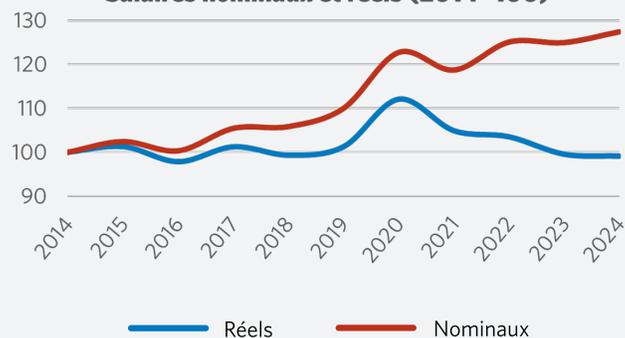
Emploi : 2004-2024



En ce qui concerne la couverture syndicale et la qualité des emplois, les travailleuses et travailleurs des trois segments – les jeux, l'hôtellerie et les services alimentaires – se trouvent dans des situations très différentes. Dans le segment des jeux, approximativement 30 % de la main-d'œuvre est syndiquée et jouit généralement de meilleurs salaires, avantages sociaux et conditions de travail que les autres travailleuses et travailleurs du secteur élargi. Dans le segment de l'hôtellerie, approximativement 17 % de la main-d'œuvre est syndiquée, mais le taux de syndicalisation est nettement plus élevé dans les centres urbains et les destinations

touristiques. Dans ce segment, la qualité des emplois et les conditions de travail varient considérablement et dépendent surtout du statut syndical. Affichant un taux de syndicalisation de 3 %, le segment de la restauration et des services alimentaires est celui qui a le plus bas taux de couverture syndicale et les normes les moins exigeantes en matière de salaires, d'avantages sociaux et de qualité des emplois.

Salaires nominaux et réels (2014=100)



Dans l'ensemble, le secteur canadien de l'hôtellerie et des jeux contribue à hauteur de 50,7 milliards de dollars au PIB national, soit environ 2,6 % de la productivité économique totale, et emploie plus de 1,3 million de personnes.

## ALLER DE L'AVANT : DÉVELOPPER LE SECTEUR DE L'HÔTELLERIE ET DES JEUX

Le secteur de l'hôtellerie et des jeux se trouve devant de nombreuses possibilités et difficultés, dont certaines concernent le secteur dans son ensemble et d'autres, seulement un segment.

Les jeux en ligne représentent une sérieuse menace pour les effectifs des casinos. Les entreprises de jeux en ligne, dont la plupart appartiennent à des intérêts étrangers, se greffent sur des sites Web de paris sportifs et offrent à leurs clients diverses options de jeux en ligne qui ne se trouvaient auparavant que dans les casinos traditionnels. Les entreprises de jeux en ligne ont changé les habitudes de jeu d'un grand nombre de joueurs par des campagnes de marketing convaincantes et à grand renfort de publicités. Cette situation a détourné des revenus et la clientèle des casinos ayant pignon sur rue et menace la sécurité d'emploi des travailleuses et travailleurs de ce segment.

Les changements technologiques auront une incidence sur tous les aspects du secteur, mais chaque segment sera touché d'une manière particulière. Dans le segment des jeux, les exploitants font des essais avec les jeux de table électroniques dans le but de réduire les coûts de main-d'œuvre. L'intelligence artificielle est susceptible de remplacer les travailleuses et travailleurs de ce secteur, surtout dans les rôles qui se prêtent à l'automatisation. Qui plus est, la capacité de l'intelligence artificielle à optimiser les opérations et à personnaliser l'expérience client risque de réduire la

demande pour des interactions avec des humains, mettant ainsi en péril les postes en contact direct avec les clients. Lors des négociations dans ce secteur, il est important de négocier des dispositions qui atténuent les risques de pertes d'emploi attribuables aux initiatives d'intelligence artificielle mises en place dans les lieux de travail.

Les changements technologiques mis en place dans les segments de l'hébergement et de la restauration comprennent une automatisation croissante et des mesures visant à diminuer les coûts de main-d'œuvre, comme l'accès aux chambres sans clé et des dispositifs qui permettent aux clients de passer leurs commandes eux-mêmes. Le ménage sur demande, qui entraîne des suppressions d'emploi pour les préposées et préposés aux chambres d'hôtel, est une autre mesure d'économie de main-d'œuvre de plus en plus courante qui doit être abordée dans le cadre des négociations.

Dans les segments des jeux et des services alimentaires, on observe une tendance à abandonner les restaurants et les cafétérias offrant un service complet au profit des services de type « prêt-à-emporter » nécessitant moins de personnel. Les lieux de travail syndiqués ont mieux résisté à ces efforts d'automatisation du secteur, et les travailleuses et travailleurs non syndiqués sont particulièrement vulnérables.

En ce qui concerne le segment de l'hébergement, les plateformes de location de courte durée, comme Airbnb, représentent toujours une menace pour l'industrie hôtelière réglementée et nuisent également au marché de location à long terme. Le problème des « hôtels fantômes », une pratique par laquelle des exploitants commerciaux achètent un grand nombre de chambres pour les offrir ensuite exclusivement sur des plateformes de location de courte durée, a d'abord vu le jour dans des centres urbains avant de s'étendre progressivement aux villes de tourisme, aux

petites villes et aux destinations touristiques, lesquelles commencent à subir les mêmes effets négatifs. Les exploitants de ces plateformes de location de courte durée livrent une concurrence déloyale à l'industrie hôtelière réglementée, provoquent la hausse des loyers et sont l'un des facteurs de la crise du logement au Canada.

Malheureusement, les emplois dans le secteur de l'hôtellerie sont encore mal rémunérés et généralement de piètre qualité. Unifor a une opportunité d'aider à la création de bons emplois dans l'ensemble du secteur de l'hôtellerie et des jeux en agissant à trois niveaux : premièrement, en recrutant d'autres lieux de travail, afin d'augmenter le taux de syndicalisation et de renforcer le pouvoir des travailleuses et travailleurs; deuxièmement, en accroissant la coordination à travers le pays, afin de négocier de solides conventions collectives qui améliorent les normes et les conditions de travail du secteur; troisièmement, en militant pour que les gouvernements améliorent les lois sur le travail et les normes d'emploi concernant, entre autres, les salaires, les charges de travail, les horaires de travail et la procédure pour devenir membres d'un syndicat.

## Recommandations pour le développement du secteur

- Afin de protéger les travailleuses et travailleurs du segment des jeux, les syndicats devraient négocier des dates d'échéance communes pour renforcer leur pouvoir de négociation (c.-à-d. plusieurs lieux de travail, négociations avec un seul employeur).
- Le gouvernement et les syndicats devraient collaborer afin de veiller à ce que la tendance des jeux en ligne ne nuise pas aux emplois, au développement économique ou aux flux de recettes publiques.
- Dans le segment de l'hôtellerie, les normes contractuelles et la qualité des emplois doivent être améliorées en ce qui concerne les salaires, les avantages sociaux, les charges de travail, la santé et la sécurité, les protections contre la sous-traitance.
- Il faudrait également négocier des régimes de prévoyance pour l'ensemble du secteur, afin de diminuer les coûts pour les petits lieux de travail du segment de l'hôtellerie.
- Comme les changements technologiques continueront d'évoluer et de s'intensifier dans l'ensemble du secteur, les syndicats doivent trouver des moyens d'atténuer les répercussions sur l'emploi des travailleuses et travailleurs, entre autres, par la négociation collective, la réforme du droit du travail et des formations.