

# Mémoire

sur la planification de l'immigration  
pour la période 2012-2015

présenté à la  
Commission des relations avec les citoyens  
de l'Assemblée nationale

dans le cadre de la consultation publique  
sur la planification pluriannuelle de l'immigration  
pour la période 2012-2015

par le  
Conseil québécois des ressources humaines en tourisme  
(CQRHT)

Le 17 mai 2011



## Table des matières

1. Présentation du CQRHT .....	3
2. Résumé du mémoire .....	5
3. L'importance économique du tourisme .....	7
4. La dynamique de la main-d'œuvre en tourisme.....	8
4.1. Une main-d'œuvre abondante et non délocalisable.....	8
4.2. Une main-d'œuvre majoritairement non qualifiée.....	8
4.3. Une main-d'œuvre en voie de devenir insuffisante pour combler la demande de travailleurs.....	10
5. Le tourisme et l'immigration .....	13
5.1. Les forces de l'industrie touristique en matière d'intégration de la main-d'œuvre immigrante .....	13
5.2. La place des travailleurs non qualifiés dans la politique québécoise d'immigration .....	16
6. Deux recommandations .....	18
7. Coordonnées du CQRHT .....	19

## 1. Présentation du CQRHT

Le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT) constitue le comité sectoriel de main-d'œuvre (CSMO) de l'industrie touristique du Québec. Agréé par la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT), le CQRHT a été fondé en 1995.

Sa mission. Ce forum de partenaires a pour mission de contribuer à l'élaboration de stratégies de développement des ressources humaines visant à rehausser le niveau de professionnalisme de l'industrie touristique et, par conséquent, à améliorer la croissance économique de ce secteur au Québec.

Son secteur d'activité économique. Selon la définition globalement acceptée du tourisme<sup>1</sup>, ce secteur d'activité comprend les cinq grands sous-secteurs suivants : l'hébergement, la restauration, le transport (de passagers), les loisirs et divertissements et le voyage.

Ses grandes orientations. À titre de CSMO, le CQRHT articule son plan d'action autour des cinq orientations suivantes :

- Orientation 1 : Assurer la représentativité du secteur au sein du conseil d'administration et démontrer la crédibilité du CQRHT dans son secteur.
- Orientation 2 : Développer le partenariat et la concertation et mobiliser les acteurs du marché du travail afin de promouvoir l'approche sectorielle.
- Orientation 3 : Intervenir au plan de l'offre de formation et de la qualification de la main-d'œuvre.
- Orientation 4 : Renforcer et améliorer les pratiques en gestion des ressources humaines (GRH) dans les entreprises.
- Orientation 5 : Contribuer à l'enrichissement de la connaissance sectorielle du marché du travail et favoriser la circulation de l'information.

Sa représentativité. Le membership volontaire du CQRHT<sup>2</sup> bénéficie présentement de l'appui de

- 27 associations touristiques issues des 5 grands sous-secteurs de l'industrie, incluant 21 associations sectorielles d'entreprises, 5 associations sectorielles d'employés et une association de régions; cette dernière représente l'ensemble des 22 grandes régions touristiques du Québec;
- 66 grandes entreprises, dont plusieurs chaînes.

On estime que le poids combiné des associations sectorielles et régionales et des grandes entreprises membres représente la majorité de l'industrie du tourisme. Par son membership, le CQRHT regroupe directement et indirectement 40 % des entreprises touristiques du Québec, mais

---

<sup>1</sup> Par exemple par l'Organisation mondiale du Tourisme, le Conseil canadien des ressources humaines en tourisme, la Commission canadienne du tourisme, etc.

<sup>2</sup> Pour la liste courante des membres, se référer au site Web du CQRHT : <http://www.cqrht.qc.ca/a-propos-du-cqrht/nos-membres>

60 % des salariés. Le conseil d'administration du CQRHT compte un total de 19 sièges réservés à des représentants d'associations et d'entreprises de tous les sous-secteurs.

Ses activités. En lien avec la thématique du présent mémoire, le CQRHT s'emploie notamment

- à produire des diagnostics sectoriels du marché du travail;
- à rechercher des solutions aux problématiques collectives en matière de gestion des ressources humaines;
- à établir des consensus parmi les partenaires du marché du travail sur les avenues à privilégier et sur les moyens à mettre en place pour faire face aux enjeux.

Dans ce contexte, la pénurie de main-d'œuvre annoncée pour le Québec, et en particulier pour le secteur du tourisme, nous a amenés à explorer de nouvelles pistes, parmi lesquelles l'immigration s'inscrit avec beaucoup de pertinence. C'est ce que nous allons nous appliquer à démontrer dans le présent mémoire.

## 2. Résumé du mémoire

**L'importance économique du tourisme.** Le tourisme est un moteur économique important. Au Québec, il génère des recettes annuelles de 10,69 milliards de dollars (2008) et un produit intérieur brut (PIB) de 7,54 milliards de dollars, soit 2,5 % du PIB québécois. Il constitue le 8<sup>e</sup> produit d'exportation du Québec.

**La dynamique de la main-d'œuvre en tourisme.** Le secteur du tourisme emploie plus de 9 % de la main-d'œuvre québécoise, soit plus de 350 000 travailleurs répartis dans cinq grands sous-secteurs : l'hébergement, la restauration, le transport (de passagers), les loisirs et divertissements et le voyage. Pour la société, il présente notamment l'avantage de ne pas pouvoir être délocalisé.

Le secteur embauche une majorité de travailleurs non qualifiés. En effet, le niveau de compétence requis se situe à 60 % dans les catégories intermédiaires et élémentaires, contrairement à 43 % pour l'ensemble des industries.

L'industrie entrevoit une pénurie de main-d'œuvre pouvant atteindre 18 000 postes en 2015 et jusqu'à 50 000 en 2025. Les principales fonctions de travail visées sont des emplois nécessitant une main-d'œuvre pas ou peu qualifiée, parmi lesquels on retrouve les préposés au comptoir et aide-cuisiniers, les préposés au service des mets et boissons (serveurs), les cuisiniers, les manœuvres en aménagement paysager et en entretien des terrains, etc. C'est pourquoi l'industrie se mobilise pour assurer sa survie et son développement en disposant de la main-d'œuvre requise. L'accès à la clientèle des travailleurs immigrants fait partie de la solution.

### **Les forces de l'industrie touristique pour l'intégration de la main-d'œuvre immigrante**

De longue date, le secteur du tourisme embauche les immigrants à un taux supérieur à la moyenne des industries. De plus, il est maintenant outillé pour développer et reconnaître les compétences des travailleurs, expérimentés ou non. Ses services à la clientèle profitent des compétences linguistiques en langue seconde. Il offre des emplois réels, qui peuvent être valorisant et permettre l'ascension sociale à laquelle aspirent de nombreux immigrants.

### **La place des travailleurs non qualifiés dans la politique d'immigration québécoise**

Une des orientations soumises à la consultation vise à augmenter le nombre de travailleurs qualifiés, selon certains critères. Or l'industrie touristique emploie une majorité de travailleurs non qualifiés. Dans ce contexte, nous craignons que des occasions soient ratées pour le Québec de recruter des immigrants attendus et pour l'industrie de combler des postes nécessaires à son développement et à celui du Québec.

Nous avons aussi noté le nombre important de nouveaux travailleurs immigrants dont le niveau de compétence n'est pas connu ce qui nous empêche de pouvoir quantifier de façon plus précise tout le potentiel que peut représenter la main-d'œuvre immigrante.

**Recommandations.** À la lumière de ces observations, le CQRHT recommande que le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles :

- s'assure de connaître le niveau de qualification du plus grand nombre possible d'immigrants, et qu'il en diffuse l'information;
- prenne en compte la possibilité de faire une place formelle et valorisée à la clientèle des travailleurs non qualifiés comme immigrants potentiels, d'abord pour la période 2012-2015, et de façon continue par la suite.

### 3. L'importance économique du tourisme<sup>3</sup>

Le tourisme est un moteur économique important. Selon l'organisation mondiale du tourisme (OMT), le tourisme international a connu une croissance continue au cours des soixante dernières années; il est un des secteurs économiques connaissant une des croissances les plus rapides au monde. « *Le tourisme est devenu l'un des principaux postes du commerce international. Aujourd'hui, le tourisme international est la quatrième source de recettes d'exportation après l'industrie pétrolière, chimique et automobile.* »<sup>4</sup>

#### **Le tourisme est le 8<sup>e</sup> produit d'exportation du Québec**

Au Québec, le tourisme génère des recettes annuelles de 10,69 milliards de dollars (2008)<sup>5</sup> et un produit intérieur brut (PIB) de 7,54 milliards de dollars, soit 2,5 % du PIB québécois. Sa contribution en termes de revenus fiscaux s'élève à 1,89 milliard de dollars, dont 0,68 milliard pour le gouvernement canadien et 1,21 milliard pour le gouvernement québécois. Quant à elles, les exportations touristiques, soient les recettes touristiques provenant de touristes internationaux, se montent à 2,34 milliards de dollars (2008).

Le Québec a accueilli 26 millions de touristes en 2008, soit une légère augmentation par rapport à 2007 (+1,6 %). À ces touristes s'ajoutent 36,7 millions d'excursionnistes (déplacement de plus de 40 km sans nuitée en dehors de chez eux), qui contribuent à l'activité de certains sous-secteurs du tourisme, tels que la restauration, le transport et les loisirs et divertissements. En 2008, les recettes touristiques, toutes clientèles confondues (excursionnistes et touristes), étaient en hausse de 2,2 % par rapport à 2007.

---

<sup>3</sup> Source : [www.cqrht.qc.ca](http://www.cqrht.qc.ca). Portrait de l'industrie.

<sup>4</sup> Source : Organisation mondiale du tourisme. Faits saillants du tourisme, édition 2008.

<sup>5</sup> En 2009, année difficile pour le tourisme international, ce montant a diminué à 10,392 MM \$, en réduction de 2,7 %.  
Source : Tourisme Québec, Le tourisme en bref au Québec 2009, p. 5.

## 4. La dynamique de la main-d'œuvre en tourisme

### 4.1. Une main-d'œuvre abondante et non délocalisable

Le tourisme appartient au secteur des services. Par le fait même, il emploie un grand nombre de travailleurs. Cette réalité constitue à la fois une bonne nouvelle en termes de création d'emplois, et aussi un défi quand vient le temps de combler adéquatement tous ces postes.

Selon les données du recensement de 2006, compilées dans le *Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre en tourisme*<sup>6</sup>, l'emploi se répartissait par sous-secteur de la façon suivante :

<b>Répartition des entreprises et des emplois par sous-secteur touristique au QUÉBEC</b>		
<b>Sous-secteur</b>	<b>Entreprises</b>	<b>Emplois</b>
Hébergement	2 236	38 615
Restauration	15 411	190 055
Transport	1 523	47 930
Loisirs et divertissements	3 472	52 575
Services de voyages	2 151	23 110
<b>Total de l'industrie</b>	<b>24 793</b>	<b>352 285</b>

Le total des emplois générés par l'industrie touristique représente plus de 9 % de l'emploi total au Québec<sup>7</sup>. Ce secteur d'activité est en croissance, au Québec et partout dans le monde. Caractéristique majeure en termes de stratégies gouvernementales, l'activité touristique est territoriale; le service est rendu sur place. On ne peut délocaliser ailleurs sur la planète la prestation d'un service touristique. Donc, le secteur touristique est une industrie qui a encore de l'avenir au Québec. Par conséquent, on peut y investir avec une vision à long terme.

### 4.2. Une main-d'œuvre majoritairement non qualifiée

« Parmi la totalité des 352 285 emplois en tourisme (2006), la grande majorité (86 %) sont d'un niveau de compétence B, C ou D de la classification nationale des professions (CNP). »<sup>8</sup> (...) Il est particulièrement important de noter que le poids des emplois de niveaux intermédiaire (C) et élémentaire (D) distingue le secteur par rapport à l'ensemble des industries (60 % en tourisme versus 43 %), ainsi qu'il apparaît dans le tableau suivant :

---

<sup>6</sup> CQRHT, *Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre en tourisme*, Édition 2010, page 23. Accessible sur le site Web du CQRHT.

<sup>7</sup> CQRHT, *Diagnostic sectoriel...*, loc. cit., page 6 : 9,1 %.

<sup>8</sup> CQRHT, *Diagnostic sectoriel...*, loc. cit., pages 27-29.

<b>Répartition de l'emploi selon le niveau de compétence du poste occupé</b>			
Niveaux de compétences du poste occupé	Tourisme	Ensemble des industries	Écart
Niveau 0 : Personnel de GESTION (profils diversifiés)	10,7 %	9,2 %	+ 1,5 %
Niveau A : Personnel PROFESSIONNEL (études universitaires)	3,5 %	17,2 %	(13,7 %)
Niveau B : Personnel TECHNIQUE (études collégiales, programmes d'apprentissage)	25,6 %	30,5 %	(4,9 %)
Niveau C : Personnel INTERMÉDIAIRE (études secondaires, programmes d'apprentissage)	35,6 %	30,7 %	+ 4,9 %
Niveau D : Personnel ÉLÉMENTAIRE (formation en emploi, entraînement à la tâche)	24,6 %	12,4 %	+ 12,2 %

Cette situation prend des proportions différentes, voire accrues, selon les sous-secteurs, tel qu'on le voit dans le tableau suivant (les sections surlignées en gris indiquent une plus grande utilisation de main-d'œuvre des catégories C et D que l'ensemble des industries) :

<b>Répartition de l'emploi selon le niveau de compétence, par sous-secteur</b>						
Niveaux de compétences du poste occupé	Hébergement	Restauration	Transport	Loisirs et divertissements	Services de voyages	Ensemble des industries
Niveau 0 GESTION	14,4 %	10,9 %	6,2 %	10,2 %	13,4 %	9,2 %
Niveau A PROFESSIONNEL	1,5 %	0,4 %	5,0 %	12,2 %	10,1 %	17,2 %
Niveau B TECHNIQUE	15,4 %	26,0 %	27,0 %	33,6 %	18,3 %	30,5 %
Niveau C INTERMÉDIAIRE	33,6 %	33,1 %	57,3 %	20,4 %	48,4 %	30,7 %
Niveau D ÉLÉMENTAIRE	35,1 %	29,6 %	4,5 %	23,7 %	9,8 %	12,4 %
Emplois totaux	38 615	190 055	47 930	52 575	23 110	

#### 4.3. Une main-d'œuvre en voie de devenir insuffisante pour combler la demande de travailleurs<sup>9</sup>

Le secteur touristique québécois n'échappe pas à la pénurie de main-d'œuvre annoncée, en raison notamment des facteurs démographiques de vieillissement de la population, qui se traduisent par de nombreux départs à la retraite et par un taux de natalité insuffisant. Si la crise monétaire internationale de 2008-2009 a affecté à la baisse les flux touristiques de voyageurs et de devises, cette situation ne durera pas, puisque les chiffres sont à la hausse depuis.

Une étude récente, rédigée pour le compte du Conseil canadien des ressources humaines en tourisme (CCRHT) par l'Institut canadien de recherche sur le tourisme / Le *Conference Board* du Canada, quantifie les répercussions des tendances démographiques et économiques à long terme sur l'offre et la demande de main-d'œuvre dans le secteur canadien du tourisme. Elle décrit également les pénuries potentielles de main-d'œuvre par sous-secteur, par fonction de travail, par province et par région métropolitaine<sup>10</sup>. Voici quelques observations relatives à la situation :

<b>Pénurie potentielle de main-d'œuvre par sous-secteur touristique au QUÉBEC</b>			
<b>Sous-secteur</b>	<b>2015</b>	<b>2020</b>	<b>2025</b>
Hébergement	2 936	4 855	6 642
Restauration	8 531	22 438	30 633
Transport	2 643	3 899	5 146
Loisirs et divertissements	3 628	7 078	7 996
Services de voyages	269	177	67
<b>Total de l'industrie</b>	<b>18 007</b>	<b>38 447</b>	<b>50 484</b>

Toujours selon l'étude du *Conference Board*, cette pénurie se répartit entre les grandes régions métropolitaines de recensement (RMR) de la façon suivante :

<b>Pénurie potentielle de main-d'œuvre par RMR au QUÉBEC</b>			
<b>RMR</b>	<b>2015</b>	<b>2020</b>	<b>2025</b>
Montréal	11 712	22 240	27 391
Québec	1 639	3 787	5 238
Autres régions	4 656	12 420	17 854
<b>Total de l'industrie</b>	<b>18 007</b>	<b>38 447</b>	<b>50 483</b>

---

<sup>9</sup> Par le terme de « demande », nous référons aux besoins des entreprises touristiques pour combler les postes de travail; par le terme d'« offre », nous référons à la disponibilité de travailleurs pour combler lesdits postes.

<sup>10</sup> CCRHT. L'avenir du secteur touristique au Canada : la récession, un simple répit aux pénuries de main-d'œuvre, février 2010, 127 pages. Voir [www.cthrc.ca/fr](http://www.cthrc.ca/fr). Section Recherches et publications : l'offre et la demande de main-d'œuvre en tourisme.

Il est également très utile de savoir quelles fonctions de travail connaîtront les plus grandes pénuries. Voici les cinq fonctions qui apparaissent en haut de la liste établie par l'étude.

<b>Pénurie potentielle de main-d'œuvre dans le secteur du tourisme par fonction de travail au CANADA</b>				
<b>Fonction de travail<sup>11</sup></b>	<b>Niveau de compétences</b>	<b>2015</b>	<b>2020</b>	<b>2025</b>
Préposé au comptoir et aide-cuisinier	D	13 120	33 478	49 564
Préposé au service des mets et boissons (serveur)	C	11 928	27 782	42 655
Cuisinier	C	3 528	10 497	16 791
Préposé au bar	C	2 478	5 606	8 784
Animateur et responsable de programmes de sports et loisirs	B	2 529	5 789	7 779

Une autre donnée intéressante précise quelles fonctions de travail auront le plus de difficultés à trouver preneur en proportion (%) du nombre total d'emplois offerts.

<b>Pénurie de main-d'œuvre potentielle dans le secteur du tourisme au CANADA par fonction de travail (2025). Emplois non comblés en pourcentage de la demande totale de main-d'œuvre</b>		
<b>Fonction de travail</b>	<b>Niveau de compétences</b>	<b>%</b>
Préposé au bar	C	20,2 %
Préposé au service des mets et boissons	C	16,4 %
Manœuvre en aménagement paysager et en entretien des terrains	D	15,2 %
Superviseur des services alimentaires	B	14,6 %
Animateur et responsable de programmes de sports et loisirs	B	13,5 %

Dans le tableau qui précède, il faut comprendre que l'on prévoit par exemple que 20,2 % du total des emplois disponibles pour la fonction de préposé au bar ne seront pas comblés au Canada en 2025, soit un emploi sur 5. Même si ce palmarès sur les principales fonctions de travail en pénurie potentielle reflète la situation de l'ensemble du Canada, l'étude confirme sa pertinence pour le Québec :

*On observe peu de différences entre les provinces dans le classement des fonctions de travail en tourisme qui seront les plus touchées par les pénuries de main-d'œuvre au cours des 15 prochaines années. Dans toutes les provinces, les préposés au*

<sup>11</sup> Les chiffres pour ces cinq fonctions de travail comprennent les pénuries de main-d'œuvre des sous-secteurs de la restauration, de l'hébergement et des loisirs et divertissements, selon le cas.

*comptoir et aide-cuisiniers se classent en première place des fonctions de travail où l'on prévoit la plus importante pénurie d'ici 2025<sup>12</sup>.*

D'autres fonctions de travail sont sur les rangs, en complément à la liste qui précède. Mentionnons par exemple

- en loisirs et divertissements : les manœuvres en aménagement paysager et entretien des terrains<sup>13</sup>;
- en hôtellerie : les préposés à l'entretien ménager<sup>14</sup>;
- en restauration : les caissiers<sup>15</sup>, les aide-serveurs<sup>16</sup> et les plongeurs<sup>17</sup>.

De façon générale, l'industrie touristique n'éprouve pas de grandes difficultés à recruter des travailleurs du niveau des gestionnaires et des professionnels :

- ce secteur recèle encore un grand pouvoir d'attraction par rapport à d'autres secteurs;
- les postes disponibles dans ces catégories sont plus rares, en particulier au niveau professionnel (3,5 % de la main-d'œuvre totale en tourisme, par rapport à 17,2 % pour l'ensemble des industries).

L'analyse des données présentées plus haut, élaborées avec rigueur, nous amène à formuler quelques constats :

- L'industrie touristique évolue vers une situation qui pourrait compromettre son développement, voire sa survie dans certaines régions.
- Plusieurs des fonctions de travail qui présentent des risques importants en matière de recrutement sont de nature non spécialisée. Rappelons-en quelques-unes : les préposés au comptoir et aide-cuisiniers; les préposés au service des mets et boissons (serveurs) et aide-serveurs, les plongeurs; les préposés au bar; les préposés à l'entretien ménager; les manœuvres en aménagement paysager et en entretien des terrains.

L'industrie touristique est consciente des enjeux reliés à la situation et elle explore différentes avenues de solution. Deux grandes voies s'imposent :

D'un côté, il faut revoir les façons d'opérer afin de réduire les besoins en main-d'œuvre, là où c'est possible, par exemple en faisant appel à la technologie, etc.

De l'autre, il faut solliciter de nouveaux bassins de travailleurs. Traditionnellement, la clientèle des jeunes travailleurs comblait facilement un grand nombre des postes offerts; l'évolution sociodémographique a changé la donne. Deux groupes s'imposent :

- Les travailleurs de 50 ans et plus;
- Les nouveaux immigrants<sup>18</sup>.

---

<sup>12</sup> CCRHT. L'avenir du secteur touristique au Canada, loc. cit., page 18.

<sup>13</sup> Pénurie potentielle pour le Canada en 2025 : 3 312.

<sup>14</sup> Pénurie potentielle pour le Canada en 2025 : 2 260.

<sup>15</sup> Pénurie potentielle pour le Canada en 2025 : 6 455.

<sup>16</sup> Également connus sous le nom de garçons de table (*busboys*). Pénurie non quantifiée dans l'étude.

<sup>17</sup> Pénurie non quantifiée dans l'étude.

## 5. Le tourisme et l'immigration

### 5.1. Les forces de l'industrie touristique en matière d'intégration de la main-d'œuvre immigrante

L'industrie touristique constitue un secteur traditionnellement important pour l'intégration de la main-d'œuvre immigrante, notamment celle des travailleurs non qualifiés. Voici quelques observations à l'appui de ce constat :

- Depuis des décennies, voire davantage, **l'industrie touristique est un secteur qui favorise l'intégration au marché du travail des immigrants**. Cette réalité historique se vérifie notamment dans les sous-secteurs de l'hébergement et de la restauration, pour lesquels certaines données sont disponibles<sup>19</sup> :

Origine des employés des secteurs de l'hébergement et de la restauration au QUÉBEC selon les régions (2006)	
Région	% nés à l'extérieur du Canada
Montréal	40,5 %
Capitale-Nationale	7,5 %
Régions périphériques <sup>20</sup>	11,6 %
Régions ressources	1,9 %
Moyenne secteur tourisme	16,9 %
Ensemble des industries	12,2 %

On voit donc que la proportion de la main-d'œuvre immigrante est plus importante dans le secteur du tourisme que dans l'ensemble des industries, soit 16,9 % par rapport à 12,2 %.

- L'enjeu démographique demeure important pour le Québec : **la nécessité de recruter des immigrants n'est pas à démontrer**. Cependant, le recrutement de travailleurs qualifiés rencontre des difficultés, notamment à cause de la concurrence internationale en cette matière. Il est réconfortant de savoir que **le Québec est en mesure d'offrir des emplois pour les travailleurs non qualifiés**.
- Au niveau du développement et de la reconnaissance des compétences, **le Québec dispose d'outils pour reconnaître ici-même les travailleurs expérimentés** (mais non diplômés) dans leur pays pour quelques-unes des fonctions les plus en demande en tourisme : cuisinier, préposé au service des mets et boissons, préposé à l'entretien ménager, etc<sup>21</sup>. Un programme de reconnaissance professionnelle canadien, géré au Québec par le CQRHT, permet de reconnaître

---

<sup>18</sup> Nous concentrons ici nos réflexions sur l'immigration permanente, qui fait l'objet de la présente consultation. Par ailleurs, nous sommes conscients de l'existence des programmes des travailleurs étrangers temporaires, et nous en analysons les possibilités pour notre secteur.

<sup>19</sup> CQRHT, Diagnostic sectoriel..., loc. cit., page 48.

<sup>20</sup> Les régions dites « périphériques » comprennent l'Estrie, l'Outaouais, les Laurentides, Laval, Chaudière-Appalaches, Lanaudière, la Montérégie et le Centre-du-Québec.

<sup>21</sup> Il s'agit du Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) soutenu par la CPMT et Emploi-Québec. Voir [www.cqrht.qc.ca/PAMT](http://www.cqrht.qc.ca/PAMT).

les compétences et au besoin de soutenir l'apprentissage pour y accéder, pour une vingtaine de fonctions de travail en tourisme. De telles expériences sont offertes directement en milieu de travail<sup>22</sup>. Des projets d'insertion en milieu de travail ont été complétés avec succès par des organismes spécialisés<sup>23</sup>, utilisant les ressources mentionnées plus haut.

**La diversité linguistique est une compétence particulièrement recherchée dans notre industrie.** Le français est bien sûr une clé pour la langue de travail, mais d'autres langues, à commencer par l'anglais, ou toute autre langue seconde, constituent généralement un atout pour la langue de services aux clients.<sup>24</sup>

Dans tous les cas où il y a contact direct avec la clientèle, le savoir être est important. Cette expertise est éventuellement transférable dans tout autre emploi, en tourisme ou ailleurs.

- Les emplois offerts par l'industrie québécoise aux travailleurs non qualifiés sont des emplois véritables, donnant graduellement accès à une bonne qualité de vie. Malheureusement, **le secteur du tourisme est victime de certains préjugés** dans différents milieux reliés à l'emploi ou au choix de carrière.
  - Le travail en tourisme serait essentiellement saisonnier. Selon le Diagnostic sectoriel 2010 produit par le CQRHT<sup>25</sup>, s'il est vrai que le travail dans cette industrie est davantage influencé par les saisons économiques que l'ensemble des industries, il n'en demeure pas moins que le niveau relatif des emplois permanents et à temps plein atteint un pourcentage important :

Secteurs	Permanent (40-52 semaines) et temps plein (min 30/h sem.)		Temporaire ou à temps partiel	
	Nombre	%	Nombre	%
Industrie touristique	180 815	52,2 %	165 720	47,8 %
Ensemble des industries	2 560 735	69,7 %	1 115 765	30,3 %

Quand les circonstances le permettent, les périodes d'inactivité saisonnières peuvent être utilisées pour améliorer les compétences requises pour l'emploi, qu'elles soient techniques, linguistiques, etc. À cet égard, les gouvernements auront intérêt à mettre en place des mesures adaptées au niveau de l'emploi et de l'assurance emploi, de l'assistance sociale et de l'éducation permanente.

Pour mettre les choses en perspective, il est intéressant de remarquer que le nombre d'emplois permanents et à temps plein en tourisme (180 815) dépasse le nombre d'emploi

---

<sup>22</sup> Voir [www.cqrht.qc.ca/Reconnaissance des compétences](http://www.cqrht.qc.ca/Reconnaissance%20des%20comp%C3%A9tences).

<sup>23</sup> Par exemple, le service d'entretien Pro-Prêt a permis la formation et l'intégration d'employées immigrantes dans différents hôtels montréalais à titre de préposées à l'entretien ménager.

<sup>24</sup> Avec le service d'évaluation linguistique de Télucq, le CQRHT a élaboré de façon rigoureuse une Échelle de compétence linguistique en langue(s) seconde(s) pour une cinquantaine de fonctions de travail en tourisme. Celle-ci précise le niveau de maîtrise requis à l'oral et à l'écrit. Voir [www.cqrht.qc.ca/Échelle](http://www.cqrht.qc.ca/Échelle) de compétence...

<sup>25</sup> CQRHT, Diagnostic sectoriel..., loc. cit., pages 35-36.

total dans le secteur de la technologie de l'information et de la communication (159 000) et également celui du secteur du commerce de l'alimentation (156 000).

- Le travail en tourisme ne serait pas suffisamment rémunérateur. Les études sur la rémunération en tourisme indiquent des taux horaires moyens intéressants pour une grande variété de fonctions de travail, bien au-delà du salaire minimum. Par exemple, les serveurs ont un salaire moyen au Québec de 15,66 \$<sup>26</sup>. Les préposés à l'entretien ménager de la grande région de Montréal gagnent en moyenne 14,25 \$ à leur entrée en fonction<sup>27</sup>.
- **L'industrie touristique est un outil d'ascension sociale**, où il est possible d'améliorer son sort. L'expérience de travail permet la socialisation, le développement de compétences, des possibilités de promotion interne, l'accès à des revenus, etc., autant de facteurs pouvant soutenir un nouveau citoyen dans son projet d'accomplissement pour lui-même et pour les siens. L'expérience a démontré la résilience des familles d'immigrants qui commencent au bas de l'échelle sociale et qui savent tirer parti des ressources de la société, notamment l'éducation pour eux-mêmes et pour leurs enfants, pour se repositionner avantageusement à moyen et long termes.

Oserons-nous souligner que l'ascension sociale des travailleurs immigrants non qualifiés est une réalité qui se vit régulièrement dans l'industrie touristique. Par exemple, combien d'aide-cuisiniers sont devenus cuisiniers? Nous sommes loin de la frustration vécue par certains nouveaux immigrants qualifiés qui ne trouvent pas d'emplois dans leur domaine d'expertise et qui doivent consentir à des régressions sociales pour survivre. Au contraire, **l'industrie touristique propose une expérience positive, socialement durable et responsable.**

On le voit, il y a beaucoup de possibilités d'emplois en tourisme pour la main-d'œuvre non qualifiée. Cependant, les commentaires recueillis sur le terrain auprès des gestionnaires d'entreprises, sans être documentés ni mesurés systématiquement, seraient à l'effet que le **nombre d'immigrants offrant leurs services à l'industrie serait en régression**. Si cette perception était avérée, comment pourrait-on expliquer un tel changement?

- Du côté des travailleurs : qualifications supérieures, autres débouchés, diminution du nombre de candidats, etc.?
- Du côté de l'industrie : communication déficiente, attractivité déclinante, etc.?

Le Plan de développement des ressources humaines (PDRH) de l'industrie touristique de Montréal de 2006<sup>28</sup> formulait les observations suivantes :

*Dans les conditions actuelles, l'immigration au Québec, ne répond que partiellement aux besoins de main-d'œuvre de l'industrie touristique montréalaise. En effet, quoique le nombre*

---

<sup>26</sup> Selon Travail Québec :

[http://www.travail.gouv.qc.ca/publications/normes\\_du\\_travail/salaire\\_minimum/le\\_salaire\\_minimum\\_des\\_salaries\\_au\\_pourboirenbsp\\_etat\\_de\\_la\\_situation\\_selon\\_les\\_resultats\\_dune\\_enquete.html](http://www.travail.gouv.qc.ca/publications/normes_du_travail/salaire_minimum/le_salaire_minimum_des_salaries_au_pourboirenbsp_etat_de_la_situation_selon_les_resultats_dune_enquete.html)

<sup>27</sup> CQRHT/Écho Sondage, Sondage auprès des établissements hôteliers du Grand Montréal afin de dresser les besoins en main-d'œuvre pour le poste de préposé à l'entretien ménager, Avril 2009. Page 16 sur 38.

<sup>28</sup> CQRHT, Emploi-Québec, Tourisme Montréal, FRP Conseil, PDRH-Montréal, Rapport final, avril 2006, page 57.

*d'immigrants soit en croissance depuis plusieurs années, les nouveaux arrivants sélectionnés sont plus scolarisés, ne parlent ni français, ni anglais dans plus de 33 % des cas et s'orientent davantage vers des professions qui ne sont pas liées à l'industrie touristique. Néanmoins, c'est un total de plus de 1 300 immigrants qui se sont destinés entre 2000 et 2005 à des postes reliés à des secteurs touristiques, particulièrement chefs, cuisiniers, serveurs d'aliments et de boissons, réceptionnistes, standardistes et maîtres d'hôtel.*

## 5.2. La place des travailleurs non qualifiés dans la politique québécoise d'immigration

La politique québécoise en matière d'immigration permanente se décline en trois catégories<sup>29</sup> :

Catégories	Sous-catégories	% en 2010	
Immigration économique	Travailleurs qualifiés	63,0 %	69,5 %
	Gens d'affaires	4,5 %	
	Autres (travailleurs autonomes...)	2,0 %	
Regroupement familial		20,0 %	
Réfugiés		8,7 %	
Autres		1,7 %	

La consultation en cours relative à la planification pluriannuelle de l'immigration pour la période 2012-2015 sollicite des avis notamment sur l'orientation suivante :

*Porter progressivement à 50 % la proportion des requérants principaux de la catégorie des travailleurs qualifiés détenant une formation dans des champs de compétence correspondant à des besoins exprimés sur le marché du travail.*

On le voit, la place faite aux travailleurs qualifiés est très importante. Cette approche s'appuie notamment sur des facteurs d'employabilité et de capacité d'intégration plus rapide à la société. Dans ce contexte, l'industrie touristique pourrait se voir désavantagée dans ses efforts pour combler les postes qu'elle a et aura de plus en plus à offrir, étant donné qu'une proportion significative de ces postes fait appel à des travailleurs non qualifiés, notamment de catégorie intermédiaire et élémentaire (C & D).

Par ailleurs, il appert à l'analyse des données fournies par le ministère et transposées ci-après, qu'un pourcentage important de nouveaux travailleurs immigré sans que leur niveau de compétence soit classifié.

---

<sup>29</sup> Extrait de : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Consultation 2012-2015. L'immigration au Québec, avril 2011, 15 pages. (pages 8-11).

<b>Niveau de compétence selon la catégorie (2001-2010)<sup>30</sup></b>			
Catégorie et poids relatif (%) dans le total d'immigrants	Immigration Économique	Regroupement Familial	Réfugiés et pers. en situation semblable
Gestionnaires et professionnels	43,4 %	8,2 %	2,7 %
Techniciens et paraprofessionnels	21,6 %	6 %	2,7 %
Intermédiaires	10,1 %	4 %	3,1 %
Élémentaires et manœuvres	0,2 %	1 %	1,6 %
Nouveaux travailleurs et autres <b>non classifiés</b>	<b>24,8 %</b>	<b>81 %</b>	<b>89,8 %</b>

Le nombre élevé de « nouveaux travailleurs et autres non classifiés » représente une inconnue qui rend difficile pour l'industrie touristique l'estimation du potentiel réel de la contribution des travailleurs immigrants à combler la demande de main-d'œuvre. Cependant, nous prenons note que, « *toutes choses étant égales par ailleurs* », le ministère envisage d'élever le pourcentage de travailleurs qualifiés selon la formulation reproduite plus haut, et que cette tendance paraît de nature à réduire ce potentiel recherché par l'industrie touristique.

---

<sup>30</sup> Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Consultation 2012-2015. L'immigration au Québec, Statistiques, avril 2011, 48 pages. Données tirées du graphique 19, page 41

## 6. Deux recommandations

- ÉTANT DONNÉ les besoins croissants de l'industrie touristique du Québec en matière de travailleurs non qualifiés;
- ÉTANT DONNÉ la capacité de l'industrie touristique à intégrer des travailleurs immigrants non qualifiés;
- ÉTANT DONNÉ l'importance de l'industrie touristique comme facteur de stabilisation et de développement économique dans toutes les régions du Québec;
- ÉTANT DONNÉ le grand nombre d'immigrants de toutes les catégories dont le niveau de compétence n'est pas connu et classifié, ce qui représente un défi par rapport au besoin d'une immigration planifiée;
- ÉTANT DONNÉ les objectifs quantitatifs du ministère de l'Immigration d'atteindre des niveaux de recrutement pour pallier le déficit démographique annoncé à moyen et long termes;

le CQRHT recommande

- QUE LE MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION et des Communautés culturelles s'assure de connaître le niveau de qualification du plus grand nombre possible d'immigrants, et qu'il en diffuse l'information;
- QUE LE MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION et des Communautés culturelles prenne en compte la possibilité de faire une place formelle et valorisée à la clientèle des travailleurs non qualifiés comme immigrants potentiels, d'abord pour la période 2012-2015, et de façon continue par la suite.

## 7. Coordonnées du CQRHT

Nous sommes reconnaissants à la Commission des relations avec les citoyens de l'Assemblée nationale d'accueillir notre avis sur la question à l'étude. Il nous fera plaisir de discuter de nos recommandations avec les membres de la Commission, le cas échéant.

Nos coordonnées sont les suivantes :

Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT)  
2751, boul. Jacques-Cartier Est, bureau 200  
Longueuil (Québec) J4N 1L7

Soumis au nom du CQRHT par la direction générale

Adèle Girard  
[adele.girard@cqrht.qc.ca](mailto:adele.girard@cqrht.qc.ca)  
Tél. 450 651 1099, poste 222

Le 17 mai 2011