

Priorités pour relever les défis de main-d'œuvre dans le secteur touristique

Congrès touristique 2021 de l'AITC | 30 novembre 2021





OBJECTIF

Animé par Huw Williams, président d'Impact Affaires Publiques, l'objectif du Forum national des politiques est de donner aux délégués l'occasion d'aider à façonner les priorités de l'AITC en matière de plaidoyer au cours de l'année à venir pour relever les défis chroniques et systémiques de main-d'œuvre.

Pour relever les défis liés à la main-d'œuvre, de nombreuses stratégies seront nécessaires. Une meilleure utilisation de ressources et de soutiens conçus sur mesure, ainsi que l'adaptation des modèles de gestion et l'amélioration des pratiques en matière de RH seront essentielles, mais pas suffisantes. Les contraintes structurelles nécessitent un plaidoyer visant à mieux orienter les politiques publiques pour répondre aux besoins de main-d'œuvre à court et à long termes dans le secteur touristique.

Ce document contient des informations pour aider à délimiter la question et sert de toile de fond aux discussions portant sur les politiques lors du Forum.



PÉNURIE SANS PRÉCÉDENT DE TRAVAILLEURS, DÉFIS STRUCTURELS **MAJEURS**

La pénurie de main-d'œuvre est là pour rester et l'adaptation aux nouvelles circonstances impliquera un changement des politiques ciblées pour s'attaquer aux problèmes chroniques et systémiques qui affectent le marché du travail dans le secteur touristique. Les enjeux ne sont pas nés avec la pandémie, mais la COVID-19 a accentué et amplifié la situation.

La COVID-19 a bouleversé le marché de l'emploi dans l'industrie touristique, beaucoup plus que dans l'économie en général. Les implications économiques et sociales d'une reprise inégale et lente auront des répercussions disproportionnées sur le tourisme (avec un sous-emploi plus persistant des travailleurs vulnérables). Selon les recherches initiales de RH Tourisme Canada, de nombreux travailleurs ne retourneront pas à leur emploi une fois que celui-ci sera rétabli, entraînant ainsi l'une des plus grandes pénuries de main-d'œuvre jamais vues¹. La pénurie de travailleurs, le déficit croissant de compétences et l'augmentation des obstacles à l'emploi ont également contribué à ternir la réputation du secteur. De nombreux emplois dans le secteur restent précaires, principalement en raison de la longue période de reprise et de la pandémie en cours, qui s'accompagne de mesures sanitaires et de restrictions continues.

En septembre 2021, le Canada employait le même nombre de personnes qu'en février 2020. Les médias ont qualifié cette situation de « 100 % des emplois perdus pendant la pandémie maintenant retrouvés ». Cependant, le taux de chômage reste élevé alors que les entreprises touristiques à travers le Canada se battent pour pourvoir les postes vacants. Au cours des 18 derniers mois, la création de nouveaux emplois dans des secteurs en croissance a entraîné une migration des travailleurs du tourisme vers d'autres industries. Les données montrent qu'en février de cette année (2021), un quart

1 RH Tourisme Canada, Growth Interrupted (septembre 2020) et Workforce Shortfall (février 2021)





de million de travailleurs du secteur des aliments, des boissons et de l'hébergement ont trouvé un emploi en dehors du secteur. Les projections montrent que la maind'œuvre disponible continuera à diminuer, rendant encore plus difficile le défi d'attirer et de retenir les travailleurs.

Les changements structurels qui touchent le tourisme s'inscrivent dans un contexte plus large de la main-d'œuvre qui affecte tous les secteurs. Destination Canada a recensé les grandes tendances qui « ont entraîné ou accéléré de profonds changements socio-économiques qui affecteront les entreprises de tous types² ». Le secteur subit un changement profond au cours d'une période de grandes perturbations, et les modèles de gestion émergents signifient également que les demandes en matière de nombre et de types de travailleurs, ainsi que de compétences nécessaires, changent. La reprise du marché de l'emploi accentue la pénurie de maind'œuvre au Canada – et pour le tourisme, l'ampleur de l'enjeu est grande et touche les entreprises de toutes les régions du Canada.

La pénurie critique de main-d'œuvre qualifiée entrave la croissance et la reprise et contribue à augmenter les coûts d'exploitation et à réduire les profits. Sans travailleurs, les entreprises renoncent à des investissements, perdent leur capacité concurrentielle, épuisent leur personnel et, en fin de compte, irritent et rebutent les clients.

L'industrie devra user de plusieurs nouvelles stratégies pour attirer et retenir les travailleurs. L'adoption de nouvelles technologies, l'amélioration de ses pratiques de gestion du capital humain, et l'harmonisation des programmes parrainés par le gouvernement font toutes partie du mode de fonctionnement dans un environnement postpandémique. Mais ces stratégies et les autres efforts des employeurs ne suffiront pas à garantir une offre suffisante de travailleurs pour soutenir les activités du secteur touristique, et encore moins pour se développer et répondre à la demande des consommateurs.

Il est nécessaire de se focaliser sur des politiques ciblées qui aident à assurer une offre fiable de travailleurs pour le secteur. Les politiques doivent aborder la pénurie de l'offre de travailleurs et aider à faire face à l'inadéquation des compétences et à éliminer les obstacles à l'emploi. Et comme le secteur touristique n'est pas le seul à s'efforcer de trouver des travailleurs, l'industrie doit montrer sa proposition de valeur unique pour l'économie canadienne.



2 Destination Canada, Analyse de l'environnement (octobre 2021)





CONSIDÉRATIONS DE POLITIQUE -PRIORITÉS POUR FAIRE FACE AU PROBLÈME

1. OFFRE

Enjeu thématique : Pénurie chronique de travailleurs du secteur touristique ayant des répercussions sur tous les types d'emplois et toutes les régions du Canada.

Objectif général : Harmoniser les politiques qui aideront à assurer une source fiable de main-d'œuvre qualifiée à l'industrie du tourisme.

1.1 RÉFORME DE L'IMMIGRATION / HARMONISATION

La reprise et la croissance du secteur touristique dépendent de travailleurs formés à l'étranger (augmentation de la migration). Les volets d'immigration actuels fournissent un nombre limité de travailleurs pour le secteur. Un travail est nécessaire pour déterminer là où des ajustements en matière de politiques peuvent contribuer à augmenter les quotas de travailleurs. De plus, le secteur devrait chercher à obtenir un (nouveau) volet d'immigration dédié au secteur touristique.

ATTEINTE À LA RÉPUTATION / IMAGE 1.2

La promotion du tourisme en tant que « destination pour l'emploi » doit venir compléter les stratégies qui visent à vendre le tourisme aux visiteurs. La promotion des emplois et des carrières dans le secteur touristique devrait faire partie des efforts de valorisation du tourisme au Canada et être soutenue par les informations et les outils qui aideront à créer une main-d'œuvre touristique résiliente, compétitive et inclusive.

MAIN-D'ŒUVRE AUTOCHTONE 1.3

SDes investissements soutenus dans les efforts menés par des Autochtones sont

nécessaires, afin de préparer les entrepreneurs autochtones et de créer une maind'œuvre autochtone. Le financement de ce travail doit être orienté vers les bons organismes d'intérêt pour faciliter, coordonner et permettre les efforts (les canaux et sources traditionnels n'ont pas été efficaces, et le tourisme n'a pas été prioritaire).

PROGRAMMES CIBLÉS DE PRÉPARATION À L'EMPLOI 1.4

Il est nécessaire de financer des programmes pancanadiens pluriannuels (durables) de préparation à l'emploi. Historiquement, ces types de programmes ont contribué à accroître le taux de rétention des travailleurs. Les programmes sont conçus pour être adaptés aux besoins respectifs de chaque collectivité.

STRATÉGIE DE NUMÉRISATION 1.5

Des fonds dédiés sont nécessaires pour aider les employeurs à diagnostiquer, planifier, mettre en œuvre et pérenniser les investissements dans la technologie. (Le tourisme doit obtenir sa part des fonds alloués à la numérisation.)

2. COMPÉTENCES

Enjeu thématique : Écart croissant de compétences ayant des répercussions sur la reprise, la productivité et la capacité à être compétitif au niveau mondial.

Objectif général : Harmoniser les politiques pour que le secteur touristique bénéficie des types appropriés de formation et d'investissements dans les compétences en adéquation avec la demande.

INVESTISSEMENTS CIBLÉS ET DURABLES 2.1

Des investissements ciblés et durables sont nécessaires pour la formation professionnelle et les soutiens à l'emploi. Il convient de revoir la gestion du financement fédéral des initiatives de formation et d'aborder la question du déficit de





financement, ainsi que d'autres considérations telles que le chevauchement ainsi que la qualité et la durabilité des programmes, entre autres.

INVESTISSEMENTS DANS LES PRATIQUES EN MATIÈRE DE RESSOURCES 2.2 **HUMAINES DES EMPLOYEURS**

Il est nécessaire d'investir et de soutenir l'amélioration des opérations et de la gestion du capital humain, afin d'accroître la productivité et les profits en améliorant le contexte et les possibilités de travail.

3. MOBILITÉ

Enjeu thématique : Les obstacles à l'emploi et les contraintes structurelles contribuent à créer une situation de « personnes sans emplois et d'emplois sans personnes », ainsi qu'à rendre impossible la concurrence pour attirer les travailleurs et la rétention des travailleurs. Les obstacles et les contraintes se divisent généralement en trois catégories:

- structurels, par exemple: impératifs saisonniers, disparité géographique, contraintes liées à l'immigration, facteurs de développement et d'aménagement régionaux (p. ex. logement, transport, établissement)
- liés aux travailleurs, par exemple : politiques et pratiques du lieu de travail, rémunération, droit du travail (en évolution), structure de l'assuranceemploi, facteurs de mobilité des travailleurs à l'échelle mondiale/à distance (p. ex. impôts sur le revenu, impôts sur les sociétés, sécurité sociale, suivi/ données des employés)
- liés à l'éducation, par exemple : reconnaissance des crédits et des diplômes, programmes accessibles

Objectif général: Harmoniser les politiques qui aborderont les obstacles et les contraintes en matière d'emploi ayant des répercussions sur les exploitants touristiques.

3.1 RÉFORME DE L'IMMIGRATION / HARMONISATION

Identique à 1.1

POLITIQUES ET PROGRAMMES VISANT À PROMOUVOIR UNE MEILLEURE 3.2 MOBILITÉ DES APPRENANTS ET DES TRAVAILLEURS

Préconiser de nouveaux programmes qui promeuvent et permettent la mobilité des apprenants et des travailleurs. Par exemple, des programmes permettant aux personnes : de déménager, de travailler pendant leurs vacances, ou de découvrir le Canada en tant qu'étudiant voyageur travaillant dans le secteur touristique.

3.3 MAIN-D'ŒUVRE COMME PARTIE INTÉGRANTE DE LA POLITIQUE ET DES INVESTISSEMENTS EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DES DESTINATIONS

Plaidoyer en faveur d'investissements accrus dans le logement abordable, le transport abordable et accessible, les garderies abordables, les soutiens communautaires (culturels, religieux, handicap).

RÉFORME DE L'ÉDUCATION ET DE LA FORMATION 3.4

Plaidoyer pour que les diplômes soient transférables et pour des programmes plus adaptés et compatibles avec l'apprentissage intégré en milieu de travail.

Ce document d'information est coparrainé par RH Tourisme Canada et le Comité des associations provinciales et territoriales de l'industrie touristique de l'Association de l'industrie touristique du Canada.





RH TOURISME CANADA

Bâtir un marché du travail résilient, compétitif et inclusif

RH Tourisme Canada est une organisation nationale sans but lucratif dont le mandat est de bâtir une main-d'œuvre de classe mondiale dans le secteur touristique. Elle facilite, coordonne et permet des activités de développement des ressources humaines qui soutiennent une industrie durable et compétitive à l'échelle mondiale et favorisent le développement d'une main-d'œuvre dynamique et résiliente.

Elle travaille au nom de l'industrie pour fournir l'information la plus exacte et la plus actuelle sur le marché du travail, pour faire connaître les enjeux liés à la main-d'œuvre et pour trouver des solutions. RH Tourisme Canada fournit des renseignements essentiels sur le marché du travail pour éclairer les décisions relatives aux politiques et aux programmes.

TourismHR.ca

ASSOCIATION DE L'INDUSTRIE **TOURISTIQUE DU CANADA**

La voix de l'industrie touristique canadienne

L'AITC est le défenseur national du secteur privé pour l'industrie touristique du Canada. Le travail de leadership et de plaidoyer de l'AITC consiste à promouvoir et à soutenir les politiques, les programmes et les activités qui favoriseront la croissance, le développement et la compétitivité du secteur à l'échelle mondiale.

Les membres de l'AITC reflètent les partenariats entre tous les secteurs de l'industrie et les associations touristiques provinciales, territoriales et régionales, ce qui permet à l'association d'aborder tout l'éventail des enjeux auxquels fait face le tourisme au Canada.

TIAC-AITC.ca

Le Comité des associations provinciales et territoriales de l'industrie du tourisme (AITPT) rassemble de façon coordonnée les organisations provinciales et territoriales de défense de l'industrie du tourisme pour renforcer la voix de l'industrie touristique sur les priorités nationales.

La liste des organisations membres figure à la page suivante.



































