

L'envers du décor

Expériences de personnes migrantes temporaires employées dans le secteur de l'hôtellerie-restauration au Québec

Capucine COUSTERE
Adèle GARNIER
Célia FORGET
Caroline TAPIA
Danièle BÉLANGER
Guillermo CANDIZ



L'envers du décor : expériences de personnes migrantes temporaires employées dans le secteur de l'hôtellerie-restauration au Québec

Conception

Capucine Coustere, Adèle Garnier et Célia Forget

Entretiens menés par

Capucine Coustere, Adèle Garnier, Célia Forget, Caroline Tapia, Danièle Bélanger et Guillermo Candiz

Analyse et rédaction

Capucine Coustere, Adèle Garnier, Célia Forget et Caroline Tapia

Graphisme et mise en page

Sylvie St-Jacques



Le PARTenariat sur les migrants Temporaires en EMPloi dans la grande région de Québec (le projet PARTEMP) est financé par le Conseil de recherche en sciences humaines du Canada. Il est dirigé par Danièle Bélanger, titulaire de la Chaire de recherche du Canada sur les dynamiques migratoires mondiales, à l'Université Laval.

Dépôt légal, Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2025.

ISBN 978-2-925526-13-1

Autrices et auteur

Capucine COUSTERE

Chercheuse postdoctorale
Université Concordia
Capucine.Coustere@concordia.ca

Adèle GARNIER

Professeure agrégée
Département de géographie
Université Laval
Adele.Garnier@ggr.ulaval.ca

Célia FORGET

Professeure associée
Université du Québec à Montréal
Membre associée et coordonnatrice
CELAT, Université Laval
Celia.Forget@celat.ulaval.ca

Caroline TAPIA

Diplômée de maîtrise
Département de géographie
Université Laval
Janelvi.Tapia.1@ulaval.ca

Danièle BÉLANGER

Titulaire de la chaire de recherche du Canada sur les
dynamiques migratoires mondiales
Professeure titulaire
Département de géographie
Université Laval
Daniele.Belanger@ggr.ulaval.ca

Guillermo CANDIZ

Professeur adjoint
Université de l'Ontario français
Guillermo.Candiz@uontario.ca

Table des matières

Acronymes	5	Résultats	16
Remerciements	6	Diversité des profils et des expériences :	
Faits saillants	7	état des lieux et enjeux	16
Diversité des profils	7	Multiplicité des postes : avant et arrière	16
Conditions de travail plus difficiles pour les migrant.es temporaires que pour les autres travailleur.ses du secteur	7	Profils par type de permis détenu	18
Décalage entre besoins et ressources	7	Profils par nationalité	18
Introduction	8	Rapport au travail	19
Contexte	9	Diversité des conditions de travail	20
Quoi ?		Recrutement complexe	20
Caractéristiques de l'hôtellerie-restauration	9	Horaires atypiques	21
Où ?		Décalage entre contrats et tâches effectives	23
L'hôtellerie-restauration au Canada et au Québec	10	Désavantages salariaux	25
Qui ?		Diversité des conditions de vie	26
Profil des travailleur.ses migrant.es temporaires du secteur	11	Accès précaire aux services de santé	26
Comment ?		Enjeux de logement	27
Les permis de résidence temporaire	12	Méconnaissance des droits	28
Quand ?		Conclusion	31
Transformation du contexte migratoire et d'emploi dans le secteur	14	Recommandations :	
Approche et méthodologie	15	s'informer et informer pour agir	32
		Mieux s'informer	32
		Mieux informer	33
		Bibliographie	34

Acronymes

CNESST	Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail	PMI	Programme de mobilité internationale
EIMT	Étude d'impact sur le marché du travail	PTET	Programme de travailleur étranger temporaire
IRCC	Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada	PTO-TV	Permis de travail ouvert transitoire pour travailleurs vulnérables
MIFI	Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration	PVT	Permis vacances travail
PJP	Permis jeune professionnel	RAMQ	Régie de l'assurance maladie du Québec

Remerciements

Nous tenons à remercier très sincèrement toutes les personnes qui ont accepté de participer à ce projet de recherche. Leur disponibilité et les expériences qu'elles nous ont confiées ont été essentielles à notre compréhension du secteur de l'hôtellerie-restauration de la région de Québec et des enjeux vécus par les personnes migrantes dans ce secteur, dans lequel elles sont surreprésentées. Ce projet a été soutenu financièrement par la Chaire de recherche du Canada sur les dynamiques migratoires mondiales (DYMIG), le Conseil de recherche en sciences humaines du Canada (CRSH), les Fonds de Recherche du Québec (FRQ) et le Centre de recherche Cultures-Arts-Sociétés, que nous remercions également chaleureusement. Cette recherche a été réalisée dans le cadre du PARTenariat sur les migrants Temporaires en EMPloi (PARTEMP).

Faits saillants

Diversité des profils

Comparativement à d'autres secteurs, l'hôtellerie-restauration accueille une proportion importante des personnes migrantes temporaires du Québec. Le secteur se distingue par la diversité des types de permis temporaires des personnes recrutées.

Ce rapport porte sur un échantillon de personnes migrantes qui travaillent dans le secteur de l'hôtellerie-restauration. Elles ont des profils très variés, en raison de la diversité des permis de résidence temporaire détenus, de leur nationalité, de leur niveau de scolarité, de leur genre, ou de leur maîtrise de la langue française. En raison de cette diversité, les expériences migratoires et professionnelles sont très variables d'une personne à une autre. Comprendre cette diversité est essentiel pour mieux informer les organismes, les parties prenantes et les personnes migrantes travaillant dans ce secteur.

Conditions de travail plus difficiles pour les migrant.es temporaires que pour les autres travailleur.ses du secteur

Notre étude confirme que les conditions de travail dans le secteur de l'hôtellerie-restauration sont difficiles et précaires. Elles le sont toutefois encore plus pour les personnes migrantes y travaillant, pour qui les tâches sont souvent plus dures et les horaires plus instables. Pour certaines d'entre elles, les difficultés sont accrues par différents facteurs, notamment lorsque la personne a un permis de travail fermé, vient d'un pays non occidental, ne parle pas français, a un emploi peu qualifié ou est hébergée par l'employeur. Plus ces facteurs sont nombreux, plus la précarité et les mauvaises conditions de travail sont prononcées. La détention d'un permis de travail fermé – rattaché à un employeur – est fortement associée à des formes d'abus : tâches qui ne correspondent pas à celles du poste, horaires davantage atypiques, salaire ne correspondant pas aux tâches effectuées, heures supplémentaires non rémunérées.

Décalage entre besoins et ressources

Toutes les personnes interrogées dans cette étude ont mentionné l'absence de ressources leur permettant d'avoir les informations nécessaires à leur projet de migration au Québec. Aucun organisme de référence pour les personnes migrantes travaillant dans le secteur de l'hôtellerie-restauration n'existe. Chaque personne « se débrouille » par elle-même pour faire face aux situations liées à leur emploi et à leur installation dans la région de Québec, créant des disparités selon les capacités, les savoir-faire et les réseaux de contacts. En l'absence d'informations, notamment liées à leurs droits, ces personnes sont plus vulnérables à toutes formes d'abus en emploi. Cette étude révèle un besoin criant d'offrir des ressources fiables à ces personnes, avant leur arrivée et durant leur séjour dans la région de Québec, afin qu'elles soient informées des conditions d'emploi et de vie qui les attendent et puissent faire valoir leurs droits.

Introduction

Après des années d'augmentation, le nombre de personnes migrantes temporaires au Québec a atteint un pic, puis a diminué en 2025, à la suite de restrictions adoptées par les gouvernements du Québec et du Canada. Au 1er janvier 2025, 616 552 personnes détenaient un statut de résidence temporaire dans la province selon Statistique Canada (2025). Ce statut recouvre une centaine de permis différents associés à des conditions de séjour variables. Parmi ces personnes, 456 440 disposaient d'un permis de travail (*ibid*).

Les personnes migrantes temporaires sont surreprésentées dans plusieurs secteurs d'activité, dont l'hôtellerie-restauration, un secteur économique aux conditions de travail généralement mauvaises (faible salaire, horaire atypique, lourde charge de travail par exemple). Le secteur joue un rôle important à Québec et dans sa région, qui sont des destinations touristiques privilégiées au Canada et à l'international.

La présente étude brosse un portrait de la diversité des travailleuses et travailleurs migrants temporaires dans ce secteur et de leurs conditions de travail. Elle s'appuie sur 58 entretiens semi-dirigés réalisés entre 2019 et 2023 avec des personnes à statut temporaire employées dans l'hôtellerie-restauration dans la grande région de Québec, incluant Charlevoix. Elle saisit donc la situation dans le secteur avant, pendant et après la pandémie de COVID-19. Si les constats sont nécessairement situés, ils permettent d'éclairer l'effet des transformations des politiques migratoires sur les conditions de travail dans ce secteur et les conditions de vie des personnes migrantes concernées.

L'étude révèle la grande diversité des expériences et des conditions de séjour dans un secteur où les personnes migrantes détiennent différents types de permis. En résulte une variété de situations qui invisibilise globalement les enjeux spécifiques rencontrés par les personnes migrantes temporaires qui y travaillent, renforcés par le manque d'information accessible. Elle montre l'envers du décor du secteur, où les personnes migrantes temporaires ont fréquemment des conditions de travail plus difficiles du fait de leur statut migratoire et de ressources peu adaptées à leur situation. Cette étude démontre également que la situation est similaire dans les deux sous-secteurs de l'hôtellerie et de la restauration, hormis certains cas spécifiés, justifiant le choix de les traiter ensemble dans ce rapport.

Face à ces enjeux, nous recommandons des pistes d'action pour les organismes afin de :

- les sensibiliser à la diversité des situations existantes (mieux s'informer);
- mieux rejoindre les personnes migrantes temporaires dans le secteur et se mobiliser pour améliorer leur situation et mieux défendre leurs droits (mieux informer).

Contexte

Quoi ?

Caractéristiques de l'hôtellerie-restauration

Du fait des nombreuses similitudes entre l'hôtellerie et la restauration, les deux sous-secteurs sont souvent considérés ensemble, que ce soit dans les nomenclatures nationales et internationales ou dans la recherche académique. Le secteur de l'hôtellerie-restauration regroupe un vaste ensemble d'établissements offrant le gîte et/ou le couvert. Les horaires sont atypiques et saisonniers, car le temps de travail dans le secteur correspond au temps de loisir de la clientèle, le midi, le soir, les fins de semaine et les vacances. Il nécessite aussi une importante main-d'œuvre difficilement délocalisable ou substituable par des machines. La part du travail dans les coûts de production est donc importante et souvent ciblée prioritairement par les stratégies de réduction des coûts des employeurs. Ainsi, les salaires, les avantages sociaux et le taux de syndicalisation sont généralement bas, pour des rythmes de travail intenses et stressants (Giousmpasoglou, 2024 ; Janta et coll., 2009). S'il y a des disparités de rémunération entre les différents emplois du secteur, elles demeurent difficiles à mesurer, d'autant qu'au Québec, une partie des travailleur.ses de ce secteur reçoit des pourboires (ex. serveur.ses, préposé.es à l'entretien). Toutefois, le pourboire reçu dépend du nombre de client.es servi.es, et donc du nombre d'heures travaillées et de l'achalandage qui varie fortement selon le moment de l'année.

Au Québec, l'hôtellerie-restauration est le deuxième secteur avec la plus faible couverture syndicale, alors que 9 % des employé.es sont syndiqué.es (Institut de la Statistique du Québec, 2025). Il y a donc un important roulement de personnel.

Les emplois sont, en grande majorité, peu « qualifiés », requièrent des compétences transférables, octroient des conditions de travail plutôt mauvaises et sont fortement dépendants des saisonnalités. Il s'agit par exemple des emplois de commis de cuisine, d'employé.e de service, de réceptionniste, et de préposé.e à l'entretien ménager. S'y trouvent ensuite des emplois spécialisés, nécessitant des qualifications techniques formelles, mais dont les conditions de travail sont assez similaires aux emplois « peu qualifiés », tels que les emplois de chef.fe de partie en cuisine. Enfin, les emplois de gestion requièrent des qualifications formelles, et offrent généralement de meilleures conditions de travail (Lucas et Mansfield, 2008).

Où ? L'hôtellerie-restauration au Canada et au Québec

Au Canada, le secteur de l'hôtellerie-restauration comprend des chaînes internationales tout comme des petits hôtels ou restaurants indépendants.

Puisqu'elle dépend de la présence d'une clientèle, la répartition et la concentration géographique des établissements du secteur varient selon le lieu. Hors des villes où la population est concentrée, de nombreux établissements ferment une partie de l'année. Au Québec, si plus de la moitié des emplois sont situés dans la région métropolitaine de Montréal, 10,1 % se situent dans la région de la Capitale-Nationale. Dans cette région, le secteur représente une part importante de l'emploi, qui est notablement élevée par rapport à la majeure partie des autres régions de la province (Gouvernement du Canada, 2025a).

88% des entreprises et des employé.es du secteur se trouvent dans la restauration qui inclut les restaurants à service complet ou restreint, les services de restauration spéciaux (ex. traiteurs, cantines) et les débits de boisson. La plupart de ces établissements emploient moins de 20 personnes. L'hôtellerie, qui regroupe les établissements offrant de l'hébergement de courte durée (ex. hôtels, motels, gîtes, chalets, campings) comprend davantage d'établissements employant plus de 100 personnes (Gouvernement du Canada, 2024a). Enfin, de nombreux hôtels offrent des services de restauration.



Qui? Profil des travailleur.ses migrant.es temporaires du secteur

Au Québec, en 2024, 270 400 personnes travaillaient dans le secteur de l'hôtellerie-restauration, un nombre presque équivalent à celui de 2019 (Statistique Canada, 2025). En 2023, cela correspondait à 7 % des salarié.es de la province (Statistique Canada, 2024).

L'hôtellerie-restauration était le secteur de choix d'un cinquième des personnes à statut de résidence temporaire au Canada en 2019 (Lu & Hou, 2023). En 2021, au Canada, les personnes migrantes avec un statut de résidence temporaire comptaient pour 10 % de la main-d'œuvre de la restauration et 5 % de celle de l'hôtellerie. Au Québec, toujours en 2021, les chiffres sont un peu plus bas, puisqu'elles représentaient 6 % de la main-d'œuvre de la restauration et 4 % de celle de l'hôtellerie. C'est davantage que leur proportion dans la main-d'œuvre totale du Québec et du Canada, qui est de 3 % (Tourism HR Canada, 2024a, 2024b, 2024c, 2025). Cela démontre que les personnes migrantes avec un statut de résidence temporaire sont surreprésentées dans ce secteur (Tourism HR Canada, 2024a). Elles le sont tout particulièrement dans les professions de supervision, de réception, de cuisine, de service au comptoir, et de soutien assimilé. Autre élément significatif, elles sont jeunes, davantage que les personnes détenant la citoyenneté ou la résidence permanente travaillant dans le secteur (82 % ont moins de 34 ans) (Tourism HR Canada, 2024a).

Les personnes migrantes temporaires travaillant dans le secteur de l'hôtellerie-restauration détiennent des permis de résidence temporaire très divers. En 2019, 9 % des personnes ayant obtenu un permis de Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTET) y travaillaient, ainsi que 29 % de celles ayant un permis d'études et 20 % de celles ayant un permis du Programme de mobilité internationale (PMI) (Lu & Hou, 2023). En 2024, ce sont même 34 % des personnes ayant obtenu un PMI qui travaillaient dans le secteur (Gouvernement du Canada, 2024b). Parmi les détenteur.ices d'un permis du PMI travaillant dans ce secteur en 2019, 33 % avaient un permis vacances-travail, 17 % un permis de travail post-diplôme, 16 % un permis de travail ouvert pour conjoint.e et 14 % un permis de travail ouvert lié à la transition vers la résidence permanente (IRCC, 2024b).

Deux constats s'imposent. Premièrement, au regard d'autres secteurs d'emploi, l'hôtellerie-restauration accueille une proportion importante des personnes migrantes temporaires ; deuxièmement, elles y travaillent avec des permis de résidence variés. Ces deux caractéristiques ne sont pas fréquentes dans les autres secteurs d'emploi, hormis, dans une moindre mesure, dans le commerce de détail (Lu & Hou, 2023).

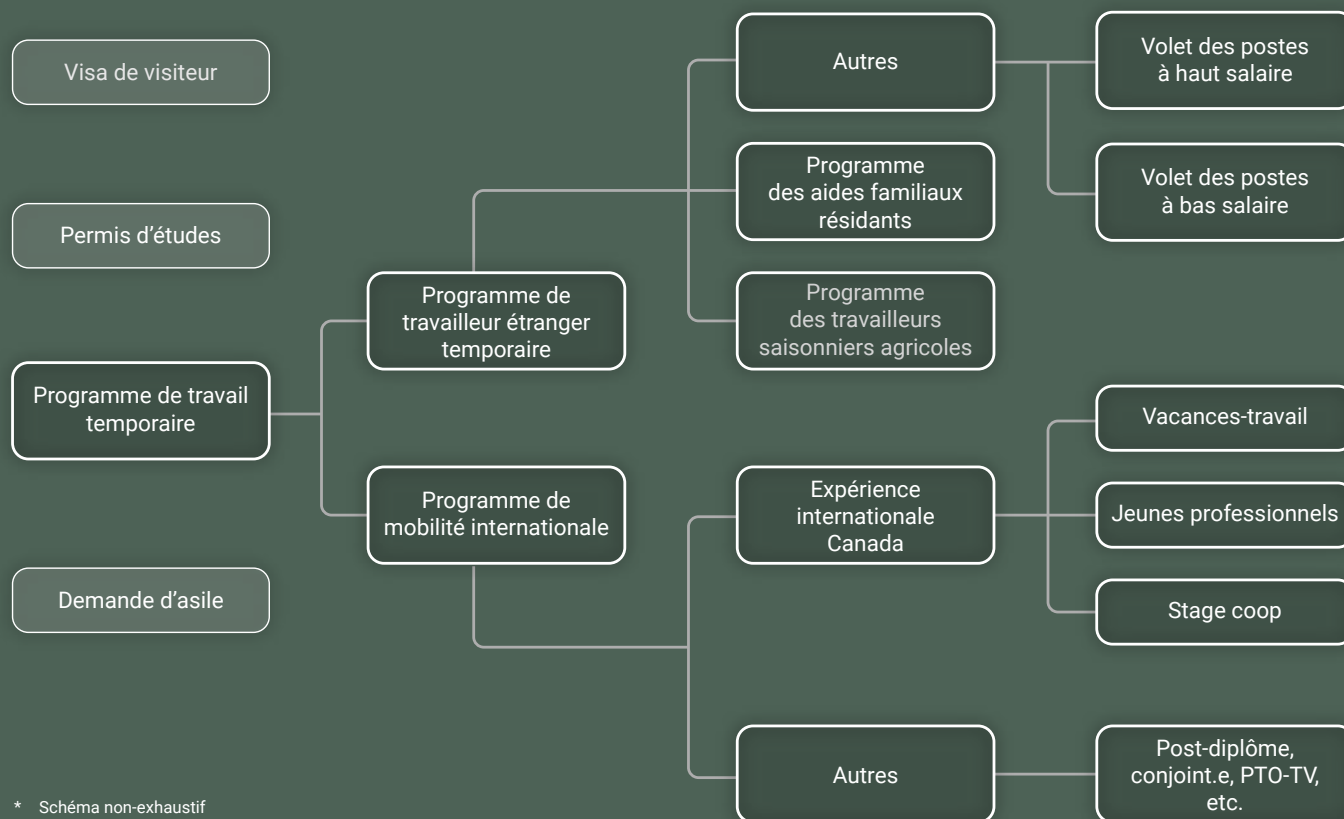
Comment ? Les permis de résidence temporaire

Ces travailleur.ses sont loin d'être une population homogène. Ils et elles proviennent de différents pays pour étudier, voyager, travailler, ou dans l'espoir de s'installer au Québec. Leur statut de résidence temporaire leur octroie cependant des droits limités dans toutes les sphères de vie (ex. emploi, famille, santé, éducation) par rapport à la citoyenneté et à la résidence permanente. Or, ces droits varient selon le type de *permis* de résidence temporaire détenu.

Les permis de résidence temporaire sont en effet nombreux, fragmentés, et leurs caractéristiques changent fréquemment, ce qui rend difficile le suivi de leur nomenclature. Il en existe plus d'une centaine, qui peuvent être organisés en quatre grandes catégories : programme de travail temporaire, permis d'études, visa de visiteur, demande d'asile. La catégorie des programmes de travail temporaire se divise elle-même en deux grandes sous-catégories : programme de travailleur étranger temporaire (PTET) et programme de mobilité internationale (PMI) (voir le schéma ci-dessous). Enfin, beaucoup de personnes restent davantage au Canada que le temps d'un seul permis temporaire. Les processus de renouvellement ou de changement de permis sont longs et complexes, entraînant parfois une perte de statut (Coustere et coll., 2025). Du fait de la relation entre permis temporaire, précarité des conditions de séjour et perte de permis, les permis de résidence temporaire sont de plus en plus considérés comme précaires (Goldring et coll., 2009).

La figure 1 présente quelques caractéristiques utiles pour mieux comprendre les conditions de séjour des travailleur.ses à statut de résidence temporaire dans l'hôtellerie-restauration au Québec.

Figure 1. Les permis de résidence temporaire au Canada



Il faut tout d'abord distinguer les permis de travail ouverts des permis de travail fermés. Les premiers permettent de changer d'employeur, pas les seconds. Les permis de travail fermés sont associés à de multiples formes d'abus du fait de la quasi-impossibilité de changer d'employeur en cas d'insatisfaction avec les conditions d'emploi et du risque que le départ de l'emploi produise une perte du permis de séjour (Bélanger et coll., 2019; Polanco, 2016).

Dans la catégorie du programme de travail temporaire, les permis octroyés sous le PTET visent explicitement à combler une pénurie de main-d'œuvre. Ce sont des permis de travail fermés qui requièrent donc que l'employeur prouve l'impossibilité de trouver une personne citoyenne ou résidente permanente pour occuper l'emploi, démontrée par une étude d'impact sur le marché du travail (EIMT). Les employeurs ont des quotas à respecter empêchant l'embauche d'un pourcentage trop élevé de travailleurs et travailleuses avec un PTET pour limiter les abus (Soussi, 2019).

Le PMI, lui, a pour objectif de promouvoir les intérêts économiques et culturels du Canada et recouvre une très grande diversité de permis de travail ouverts comme fermés. Le nombre de personnes migrantes via le PMI a fortement augmenté au cours de la dernière décennie, en partie pour contourner les restrictions imposées à l'emploi de personnes avec un PTET (Coderre et Nakache, 2022; Vosko, 2022). Plusieurs des permis octroyés sous le PMI sont des permis de travail fermés, comme le permis stage coop ou le permis jeunes professionnels (PJP), mais ils ne nécessitent pas d'EIMT.

Le permis d'études, le permis vacances-travail (PVT), le permis post-diplôme, le permis de travail pour conjoint.e d'étudiant.e international.e ou de travailleur.se temporaire, ou pour travailleur.se vulnérable (PTO-TV) sont des permis de travail ouverts. Ils sont associés à des conditions relativement flexibles de séjour, bien qu'ils soient rarement renouvelables. Les PVT résultent d'accords bilatéraux avec principalement des pays du Nord global. Ils sont accessibles aux jeunes, mais la limite d'âge et les conditions de séjour (durée, droits sur le marché du travail) varient selon l'accord. Le PTO-TV est difficile d'accès et de courte durée, un an seulement. Les permis d'études, eux, limitent généralement le nombre d'heures qu'une personne peut travailler par semaine, pendant la session, hors du campus (20 ou 25 heures). Enfin, la catégorie de demande d'asile est un permis de travail ouvert de deux ans qui permet de travailler dans l'attente de la réponse à la demande.

De tous les permis, seul celui de visiteur ne permet pas de travailler légalement. Il est également plus ou moins facile d'accès selon la nationalité. Toutefois, plusieurs personnes travaillent tout de même avec ce permis dans le secteur, de manière irrégulière. Elles sont particulièrement vulnérables, ne pouvant pas dénoncer d'éventuels abus ou d'accidents qui pourraient survenir sur leur lieu de travail.

Quand ? Transformation du contexte migratoire et d'emploi dans le secteur

Avant la pandémie, le secteur de l'hôtellerie-restauration était en forte croissance depuis plusieurs années (Gouvernement du Canada, 2024a), mais de nombreuses organisations s' alarmaient de la pénurie de travailleur. ses en cours et à venir. Le recours à l'immigration temporaire était alors vu comme l'une des solutions pour répondre à la croissance du secteur (ex. Tourism HR Canada, 2016).

L'hôtellerie-restauration a cependant été fortement impactée par les mesures sanitaires mises en place à plusieurs reprises en raison de la COVID-19 par le gouvernement du Québec (Gouvernement du Canada, 2024a). Si le nombre d'emplois occupés a depuis recommencé à croître, il n'a pas retrouvé le niveau prépandémique. Le secteur de l'hôtellerie-restauration est ainsi le deuxième secteur d'emploi le plus frappé par la pénurie de main-d'œuvre au Québec (Institut de la Statistique du Québec, 2024).

Pour faire face aux enjeux postpandémiques de pénurie de main-d'œuvre pour l'ensemble du marché du travail, des mesures ont été prises venant affecter directement et indirectement l'hôtellerie-restauration. Par exemple, le gouvernement fédéral et le gouvernement du Québec se sont entendus en 2022 pour augmenter le plafond admissible d'employé. es détenant un permis de travailleur étranger temporaire (PTET) à 30 % dans le secteur (Gouvernement du Canada, 2023). C'est aussi en partie à cette fin que la cible de jeunes recrutés via Expérience internationale Canada a été augmentée (Gouvernement du Canada, 2022a) et la limite d'heures de travail hors campus imposée aux étudiant. es internationaux. ales, temporairement levée (Gouvernement du Canada, 2022b).



Approche et méthodologie

Ce rapport vise à comprendre les enjeux que vivent les personnes travailleuses migrantes temporaires employées dans le secteur de l'hôtellerie-restauration dans la région de Québec, incluant Charlevoix. Il s'agit d'un secteur d'emploi hétérogène, dans lequel travaillent des personnes de catégories socioprofessionnelles et de permis de travail variés.

Nos questions ont porté sur leurs caractéristiques démographiques telles que leur âge, nationalité, études et expérience professionnelle dans leur pays d'origine; sur leur statut migratoire et l'évolution de ce statut migratoire le cas échéant; sur leurs conditions de travail et leurs conditions de vie dans la région de Québec. Nous avons porté une attention particulière aux recommandations faites par les personnes interrogées pour améliorer leurs conditions de vie et de travail.

Notre analyse repose sur des entretiens avec 58 personnes migrantes temporaires travaillant ou ayant travaillé récemment dans le secteur de l'hôtellerie-restauration dans la région de Québec. Ces entretiens sont issus d'un terrain mené entre 2022 et 2023 auprès de migrant.es à statut temporaire avec une expérience dans l'hôtellerie-restauration à Québec et dans Charlevoix, de la recherche doctorale de Capucine Coustere (2024), qui a suivi cette catégorie de migrant.es de manière longitudinale entre 2019 et 2022, et de la recherche de maîtrise de Caroline Tapia (2025) qui a porté sur les expériences de préposées à l'entretien en 2023. Les entretiens ont été menés en français, en anglais et en espagnol. Cet échantillon est non représentatif.

Au total, notre échantillon compte 37 femmes et 21 hommes. Les personnes participantes étaient âgées de 20 à 59 ans et provenaient de 12 pays différents, dont six pays d'Amérique, trois pays d'Europe et un pays d'Asie. Les personnes de France (20) et du Mexique (25) sont majoritaires dans l'échantillon.

Au cours de leur expérience dans le secteur, ces personnes avaient des types de permis de résidence variés. Elles ont occupé tous types d'emplois dans le secteur, par exemple : plonge, service en salle, entretien ménager, emplois de cuisine, pâtisserie, réception, gestion; le tout, dans des types d'établissements très divers. On trouve par exemple un grand complexe hôtelier, des hôtels de différentes catégories dont des établissements luxueux et plus modestes, des restaurants de différentes catégories dont des établissements haut de gamme et de restauration rapide.

Afin de respecter l'anonymat des personnes participantes, elles sont identifiées par un pseudonyme et par leur région d'origine pour toutes les nationalités, sauf les nationalités surreprésentées, soit la France et le Mexique. Les différents types d'entretiens ont tous été approuvés par le Comité d'éthique de l'Université Laval.

Le rapport a toutefois plusieurs limites résultant des données : il ne porte que sur la grande région de Québec et n'est pas statistiquement représentatif.

Résultats

Diversité des profils et des expériences : état des lieux et enjeux

Les travailleuses et travailleurs à statut migratoire temporaire que nous avons rencontrés dans le secteur ont des profils très diversifiés en termes de type de poste détenu, de permis de résidence, de nationalité et de rapport à l'emploi.

Multiplicité des postes : avant et arrière

Les personnes migrantes temporaires occupent tous types d'emplois dans le secteur de l'hôtellerie-restauration, mais leur profil varie selon le type de poste. On peut subdiviser ces postes entre ceux qui sont invisibles au public (l'arrière) et ceux qui sont visibles au public (l'avant). La figure 2, page suivante, présente de manière simplifiée les profils des personnes migrantes temporaires par poste dans l'hôtellerie-restauration dans la région de Québec sur la base de nos entretiens. Elle distingue les profils selon le genre, la nationalité/continent d'origine, la nécessité de maîtriser la langue française et le type de permis de résidence détenu.



Figure 2: Schéma des postes avant et arrière dans l'hôtellerie-restauration de la région de Québec

ARRIÈRE

GESTION

- Communication, marketing, assistance de direction
- Plutôt des femmes
- France
- Maîtrise de la langue française
- **Permis ouverts (PVT) et fermés (stage coop, PTET)**

CUISINE

- Plonge, commis, cuisinier.ère, chef.fe de partie, sous-chef.fe, chef.fe, pâtisserie
- Plutôt des hommes, hormis en pâtisserie
- France, Amérique latine
- Maîtrise inégale de la langue française
- **Permis fermés (PTET, PJP, stage coop)**

ENTRETIEN MÉNAGER

- Femme
- Amérique latine
- Maîtrise inégale de la langue française
- **Permis de travail fermé, visa visiteur, absence de statut**

AVANT

HÔTEL

- Réception, conciergerie, valet, bagagiste, agent.e de sécurité
- Plutôt des femmes à la réception/conciergerie et des hommes pour les trois autres emplois
- Nationalité variable
- Maîtrise de la langue française
- **Permis plus fréquemment ouverts (PVT, études)**

RESTAURANT

- Hôte.sse, suiveur.se, serveur.se, barman/barmain
- Mixte
- Plutôt de France
- Maîtrise de la langue française
- **Permis ouverts (PVT, études)**

RESTAURATION RAPIDE

- Service et cuisine derrière le comptoir
- Mixte
- Nationalité variable
- Maîtrise de la langue française
- **Permis d'études**

Profils par type de permis détenu

En termes de permis de résidence, on trouve dans les emplois du secteur un grand nombre de personnes détenant un permis de travail fermé, soit du PTET (volet des postes à bas salaires) – en particulier des personnes originaires d'Amérique latine employées en cuisine et à l'entretien ménager –, soit du PMI – en particulier des personnes françaises en cuisine, voire dans des postes de direction, avec un PJP ou Stage coop. Plusieurs ont enfin un permis de travail fermé transitoire dans le cadre de leur demande de résidence permanente. De manière générale, il y a une surreprésentation de personnes en permis de travail fermé dans certains postes où il est plus difficile de recruter : cuisinier.ère, chef.fe, plongeur.se et préposé.e à l'entretien ménager.

De manière moindre, il existe également dans le secteur des personnes travailleuses migrantes détenant un permis de travail ouvert. Dans la mesure où elles peuvent changer d'emploi plus facilement, on les trouve dans tous les types de postes. Cela concerne les personnes titulaires d'un PVT (principalement d'Europe de l'Ouest et notamment de France), surreprésentées dans les emplois de service, mais aussi celles titulaires d'un permis post-diplôme ou de conjoint.es accompagnant.es. Les personnes avec un permis d'étude, très présentes dans le secteur, notamment au service, au comptoir et à la réception, ou comme auditrices de nuit dans les hôtels, ont un permis de travail ouvert qui leur permet de changer d'employeur. Toutefois, une limite d'heures de travail par semaine durant la session leur est imposée.

Enfin, de manière plus rare, certaines travaillent dans ce secteur alors que leur permis de résidence ne le leur permet pas. Elles ont soit un visa de touriste, soit un permis de travail fermé dans un autre secteur, soit elles sont sans statut de résidence, ce qui ne les autorise pas légalement à travailler.

Profils par nationalité

En termes de nationalité, les personnes originaires de France et de différents pays d'Amérique latine sont surreprésentées dans cet échantillon, bien qu'il y ait également des personnes d'autres pays d'Europe, d'Afrique et d'Asie. Si les travailleuses et travailleurs à statut migratoire temporaires sont présents dans tous les postes d'emploi, les personnes originaires d'Amérique latine sont les plus nombreuses dans l'entretien ménager et en cuisine, et celles originaires de France dans les postes de service et de cuisine. De fait, la connaissance du français facilite l'accès de l'avant, tels que les postes au contact de la clientèle et les postes de direction. À l'inverse, un niveau limité de français est plutôt corrélé avec les emplois de l'arrière, comme l'entretien ménager ou le poste de commis en cuisine.

Il y a une relation fréquente entre nationalité et permis de résidence temporaire, car la nationalité contribue en partie à déterminer le type de permis qu'il est possible d'obtenir, du fait d'accords bilatéraux. Dans la mesure où le type de permis peut influencer le type de poste occupé et la mobilité sur le marché du travail, il participe à la surreprésentation de travailleuses et travailleurs de certaines nationalités dans certains postes.

Rapport au travail

Le rapport au travail dans le secteur de l'hôtellerie-restauration varie considérablement parmi les travailleuses et travailleurs, allant d'un usage ponctuel à un usage durable en vue de faire carrière dans le secteur. Pour certain.es, ce secteur est vécu comme épanouissant, dynamique, flexible et permettant de sociabiliser. D'autres, au contraire, le trouvent aliénant, notamment les personnes qui ont un choix limité de changement d'emploi du fait du permis fermé. Certain.es cumulent plusieurs emplois à la fois dans l'hôtellerie et la restauration, pour assumer leurs dépenses quotidiennes, payer leurs frais de scolarité ou leurs dettes, pour envoyer de l'argent dans leur pays d'origine, ou faire des économies pour réaliser des projets futurs.

Le rapport à l'emploi peut également varier dans le temps. Si beaucoup l'apprécient au début de leur parcours migratoire ou de leur expérience professionnelle, cela peut changer ensuite, notamment en raison de changements de priorités de vie qui deviennent incompatibles avec les conditions de travail dans le secteur, mais aussi des formes d'abus vécues en emploi du fait du permis détenu. C'est notamment le cas d'Alfonso, mexicain, qui a décidé de se reconvertir professionnellement au Québec en tant qu'agent de sécurité après une succession d'expériences professionnelles abusives dans le secteur comme chef dans le cadre de permis de travail fermés. Cela varie également selon le poste, comme l'illustre le cas de Luisa, qui a beaucoup apprécié travailler à la réception d'un hôtel, mais a plutôt eu des expériences négatives au travail de préposée à l'entretien dans l'hôtellerie. La situation n'est pas toute blanche ou toute noire, et il est important d'en rapporter les nuances pour mieux mettre en évidence les enjeux et donc les pistes de solution.



Diversité des conditions de travail

Recrutement complexe

Le recrutement, qui se fait directement à l'étranger ou sur place au Québec, peut influencer l'expérience professionnelle des personnes à statut de résidence temporaire travaillant dans le secteur.

À l'étranger, les personnes intéressées par une expérience professionnelle au Québec sont recrutées directement par l'entreprise (ex. lors d'un salon de l'emploi), via des agences de recrutement ou via leur propre réseau (ex. lorsqu'une connaissance travaillant déjà dans une entreprise à Québec sait que celle-ci est en période de recrutement). Les entreprises qui recrutent à l'étranger offrent des emplois en permis de travail fermé et se chargent principalement des démarches migratoires. Si c'est une agence qui recrute, elle peut effectuer les démarches pour l'entreprise qui la mandate moyennant des frais (pris en charge par l'entreprise ou certaines fois par l'employé.e). Il faut alors s'assurer de la légitimité de ces agences, car certaines pratiques frauduleuses existent. Antonieta rapporte ainsi que des agences, au Mexique, proposent d'organiser le séjour au Canada (obtention d'un permis de résidence, emploi, logement), mais que certaines abandonnent les migrant.es après le paiement des frais. Si les personnes font appel à leur réseau, elles effectuent elles-mêmes tout le processus des démarches d'immigration et de recherche d'emploi. Dans tous les cas, la complexité des démarches migratoires est source d'erreurs occasionnant des retards dans le processus de recrutement.

Les personnes interrogées rapportent que peu d'informations sur les conditions de travail et sur les différences entre les permis de résidence sont divulguées par les entreprises ou par les agences lors du recrutement, sans compter l'absence d'informations sur le système de santé, les retenues salariales, le logement, le transport, les tâches ou bien même les heures de travail.

Au Québec, le recrutement est différent si le permis de travail recherché est ouvert ou fermé. Les personnes avec un permis de travail ouvert constatent, souvent avec grand étonnement, qu'il y a beaucoup d'offres d'emploi et que peu d'expériences préalables sont demandées, ce qui facilite la recherche :

« L'hôtellerie, je ne l'avais jamais envisagée parce que, en Italie, on vous demande toujours de l'expérience » (Luisa, Europe, réceptionniste et préposée à l'entretien)

« On a été vraiment surpris par le nombre de restaurants qui cherchent du personnel... Dans tous les domaines ! En cuisine, salle, plonge, dans les magasins, un magasin sur deux dans le Vieux-Québec... c'est ahurissant donc ! » (Caroline, France, serveuse)

La recherche d'emploi est plus difficile pour les personnes en permis de travail fermé qui souhaitent changer d'employeur, car il leur faut convaincre un employeur de mener les démarches d'immigration et d'en assumer certains coûts.

« J'ai demandé au directeur de me parrainer. Et ils sont tout à fait disposés à le faire. Mais il faudra voir si ça marche, parce que le problème avec le parrainage, c'est que c'est cher, mais on ne peut pas être sûr, parce qu'il faut prouver pourquoi on embauche un étranger, aucun résident permanent, aucun Québécois, aucun Canadien » (Luisa, Europe, réceptionniste dans un hôtel).

Les difficultés étaient encore plus grandes pour quatre personnes rencontrées qui ont été, durant un temps, sans permis de travail, notamment celles qui avaient perdu leur statut et cherchaient à le rétablir. Celles qui sont en emploi continuent de travailler avec l'accord de l'employeur, mais avec beaucoup d'inquiétude financière puisque leur salaire est rarement versé en totalité pour limiter les risques de découverte. Celles qui cherchent un emploi sans statut rencontrent de nombreuses difficultés à trouver un emploi et si elles y parviennent, c'est généralement comme préposé.e à l'entretien ménager ou commis dans la restauration. Du fait de leur absence de statut de résidence qui limite leur pouvoir de négociation, elles ont souvent un salaire plus bas que celui du marché et de mauvaises conditions de travail.

Horaires atypiques

Dans l'hôtellerie-restauration, les horaires sont fréquemment atypiques et peu stables. Ils varient selon le poste, le type d'établissement, son emplacement et son niveau de prestige. Comme pour tout employé.e de ce secteur, il est difficile de connaître son horaire à l'avance et le nombre d'heures de travail par jour est souvent très élevé. Le manque de main-d'œuvre dans ce secteur peut également imposer des rythmes de travail plus élevés, souvent même sans préavis. Seuls les emplois en entretien ménager octroient des horaires généralement fixes, mais les tâches de plus en plus nombreuses dans le même laps de temps rendent le travail extrêmement exigeant et stressant. C'est d'autant plus le cas que le nettoyage des chambres se fait sur des étages différents et que le temps de déplacement d'un étage à l'autre n'est pas pris en compte.

Ces difficultés sont rapportées pour l'ensemble des personnes travaillant dans ce secteur. Toutefois, nous observons que le type de permis de résidence influence les horaires de travail. Les participant.es détenant un permis de travail fermé remarquent fréquemment obtenir les heures que les autres travailleur.ses désirent moins, comme les heures supplémentaires, les soirs ou les fins de semaine.

« La répartition de travail est, c'est vraiment incroyable. [...] Les gens qui travaillent le soir, c'est 100 % des étrangers, sauf le chef, la cheffe de soir. Les heures de jour, c'est 100 % québécois. [...] Pour moi, je vais le dire avec le truc, les étrangers, c'est les gens qui sont bloqués, c'est les gens qui ont pas le choix, qui se retrouvent aux postes les plus ingrats ». (Gabriel, France, cuisinier).

Les horaires des personnes logées par l'employeur sur leur lieu de travail sont encore plus atypiques. Ce dernier peut exploiter leur proximité physique et le caractère contraignant du permis de résidence pour exiger des disponibilités hors de l'horaire régulier du travail, brouillant la distinction entre travail et vie privée. A contrario, les personnes avec un permis de travail ouvert constatent que les employeurs sont plus flexibles en matière d'horaires par crainte de perdre leur main-d'œuvre.

« Si on est de bons employés, l'employeur va être un peu plus flexible. Les employeurs, ils veulent pas perdre leur main-d'œuvre, parce que c'est vraiment rare. [...] Donc, par exemple, si tu demandes un congé un peu plus long que d'habitude, mais que tu promets de revenir, ils vont être d'accord ». (Meva, Afrique, commis).

Les personnes à statut temporaire sont affectées de différentes manières par la variation saisonnière du temps de travail. Si la saison haute est associée à un très grand volume horaire, des participant.es ont dénoncé le fait de ne pas assez travailler pendant certaines périodes. En saison basse, il est en effet plus difficile de maintenir un nombre suffisant d'heures dont dépend le revenu d'emploi, une situation commune dans le secteur.

Pour faire face à la réduction des horaires, les personnes en permis ouvert tentent de cumuler plusieurs emplois, souvent dans l'hôtellerie et la restauration. Cela occasionne des contraintes, une logistique complexe et de la fatigue, comme en témoigne l'expérience d'Antonieta :

Antonieta, mexicaine, commence la plupart des jours de sa semaine comme préposée à l'entretien dans un hôtel, où elle travaille de 9h à 15h, avant de se rendre dans le restaurant où elle travaille en cuisine de 16h à 22h. Elle maintient ce rythme éreintant afin de rembourser les dettes contractées pour se rendre au Canada et remplir son objectif d'économiser pour réaliser son projet professionnel au Mexique.

Dans le cas de personnes aux études, la limite d'heure imposée par le permis d'études peut restreindre les opportunités d'emploi en empêchant de répondre aux éventuelles demandes d'en faire plus.

L'absence d'heures de travail durant la période basse pose cependant un autre type de problème pour les personnes en permis de travail fermé. Elles ont en effet l'obligation de travailler pour un seul employeur et ne peuvent donc pas cumuler plusieurs emplois. D'une part, la réduction du temps de travail peut être en violation avec le contrat signé dans le cas du PTET qui impose un minimum de 30 heures de travail par semaine. D'autre part, le faible volume horaire est source de précarité financière, comme il est impossible, sur un permis fermé, de chercher un autre emploi pour ajouter des heures de travail. Beaucoup de participant.es dans cette situation mentionnent qu'ils et elles auraient préféré retourner chez elles, dans leur famille à l'étranger, durant cette saison basse, plutôt que de devoir rester au Québec en attendant que leur nombre d'heures augmente.

« Parfois, je me demande pourquoi on est ici pendant deux ans, alors qu'on travaille seulement la moitié de l'année et que le restant de l'année, on est au repos. Le problème, c'est que, c'est un contrat, tu ne peux pas... si c'était un contrat ouvert, je pourrais trouver du travail pour mes jours de congés, trouver un autre endroit pour travailler, pour pas toujours être en congé, parce qu'à part d'être en congé, j'ai des besoins, je dois manger » (Paulina, Mexique, préposée à l'entretien).

Enfin, la haute saison et ses longues heures de travail, ainsi que les horaires atypiques, rendent l'accès aux cours de francisation plus difficile.

Décalage entre contrats et tâches effectives

De nombreuses personnes en permis de travail fermé ont rapporté un écart notable entre les tâches promises à l'embauche et celles effectuées une fois en emploi, souvent moins intéressantes et qualifiantes.

Gabriel, français, embauché avec un PJP comme cuisinier dans un restaurant gastronomique, a passé des mois à simplement ouvrir des huîtres, ce qui correspond à un poste de commis. Même cas de figure pour Marc, chef cuisinier français très expérimenté et ayant des diplômes dans la haute gastronomie, qui a été recruté comme chef de partie en cuisine. Or, dès son arrivée, l'équipe en place a démissionné et personne ne semble savoir pourquoi il a été engagé. Pendant plusieurs semaines, il a eu différents postes exigeant des qualifications largement inférieures aux siennes. Rosa a, quant à elle, été recrutée au Mexique pour ses expériences comme responsable de l'entretien ménager dans le milieu de l'hôtellerie en vue de travailler dans un hôtel pour lequel son profil était recherché. Or, dès son arrivée, elle a été affectée à un autre hôtel, loin de l'hébergement qu'elle avait trouvé pour pouvoir se rendre à pied à son travail, et pour lequel aucune expérience préalable n'était demandée.

Plusieurs participant.es pensent que les employeurs préfèrent embaucher des personnes en permis de travail fermé car elles ne peuvent pas se plaindre de leurs conditions sans risquer d'être renvoyées dans leur pays d'origine. Une telle situation de dépendance semble être exploitée par certains employeurs pour faire effectuer les tâches les plus pénibles.

« L'employeur peut en abuser de faire des tâches qui à la base ne sont pas, ben c'est pas à toi de le faire à la base. Tu viens aider, parce que manque de main-d'œuvre, quelqu'un qui est pas là ou qui est malade, mais tu peux faire voilà des tâches qui ne te sont pas assignées. Après, ça devient une habitude en fait ». (Eva, France, réceptionniste).

Certains participant.es, avec plus d'expériences dans le secteur et une maîtrise de la langue française, ont davantage de possibilités d'exprimer leur mécontentement et obtenir, par leurs propres moyens, des tâches plus intéressantes ou tout au moins conformes à ce qui était attendu initialement. Mais ce n'est pas le cas de tout le monde. Lorsque les tâches diffèrent trop de celles inscrites sur le contrat, les travailleurs et travailleuses en permis de travail fermé peuvent demander à IRCC de changer d'employeur. C'est une procédure relativement longue, complexe et incertaine, qui demande une maîtrise des procédures administratives, en langue française de surcroît, comme l'illustre l'exemple de Gabriel :

Après avoir contacté IRCC pour indiquer que les tâches qu'il effectuait en restauration n'étaient pas conformes à l'entente avec son employeur, payé un avocat pour le conseiller et fait des démarches auprès de son député provincial, Gabriel a lancé une demande de changement d'employeur. À la réception l'accusé de réception de son dossier, il a commencé à travailler dans un nouvel établissement, dans l'attente de la réponse d'IRCC, comme cela est permis. Or, la réponse d'IRCC a finalement été négative du fait d'une erreur administrative. Il a été sommé de quitter son emploi et le Canada, mais a choisi de rester et de travailler de manière irrégulière pendant plusieurs mois le temps d'obtenir une rectification de l'administration et pouvoir enfin travailler avec un nouveau permis de travail fermé dans ce restaurant. Comparativement à une personne avec un permis de travail fermé du PTET, Gabriel a été avantagé par le PJP dont il bénéficie grâce à sa nationalité française. L'employeur potentiel n'avait en effet pas à faire d'EIMT, limitant le coût et la complexité des démarches d'embauche.

Le permis de travail fermé restreint ainsi considérablement les options de quitter un emploi ou de se plaindre des conditions de travail auprès des employeurs. Cela constitue une très grande différence avec les employé.es du secteur de nationalité canadienne ou même avec les personnes qui détiennent un permis de travail ouvert, puisque ces dernières peuvent quitter à tout moment si les conditions ne les satisfont plus. Cela leur donne un pouvoir de négociation important concernant leurs tâches, leurs horaires et leur salaire.



Désavantages salariaux

Les salaires dans le secteur sont généralement faibles, bien que certains emplois à pourboire permettent de les améliorer, selon la saison et le type d'établissement. Toutefois, les personnes à statut temporaire sont souvent dans des situations désavantageuses en matière de rémunération.

Les enjeux salariaux résultent principalement des permis de résidence temporaire qui restreignent les conditions d'accès au marché travail et peuvent limiter la progression salariale. C'est le cas en particulier des permis de travail fermés. Dans le cas de personnes recrutées avec un permis de travail fermé depuis l'étranger, il peut y avoir un décalage entre le salaire promis et celui réel. Plusieurs ont mentionné avoir un salaire plus bas que celui octroyé généralement pour leur poste. Certain.es ont obtenu une augmentation de salaire après avoir obtenu la résidence permanente, qui permet de changer d'employeur.

Les permis fermés sont associés à différentes formes d'abus financier, d'autant plus que les travailleur.ses ne connaissent pas nécessairement leurs droits et ont peu de possibilités de les faire respecter le cas échéant. Un travailleur du Mexique raconte :

« Pendant cette période, j'étais également chef de cuisine, mais je gagnais 12 dollars de l'heure et je travaillais 80, 70 heures par semaine. Je n'avais évidemment pas la possibilité de bouger. Parce qu'ils m'avaient dit que c'était comme ça que ça marchait » (Alfonso, Mexique, cuisinier).

Le paiement des heures supplémentaires n'est d'ailleurs pas toujours clair. Alors que cela devrait être négocié, il est généralement mis en banque pour être versé sans majoration sous forme de vacances ou à la fin du contrat. Plusieurs doutent même qu'elles soient réellement versées.

Dans certains lieux de travail, les promotions sont uniquement disponibles pour les personnes qui travaillent un nombre minimum d'heures par semaine, ce qui pénalise les personnes avec un permis d'études dont les heures sont limitées.

« J'ai mis beaucoup de temps pour avoir cette maudite prime, parce qu'ils disaient il faut d'abord, faut avoir réussi, faire la formation et la réussir et avoir un certain nombre d'heures » (Warda, Afrique, auditrice de nuit).

Dans plusieurs établissements hôteliers ou de restauration, syndiqués ou non, le nombre d'heures de travail dépend de l'ancienneté, ce qui peut affecter le niveau de rémunération. Certaines heures sont notamment plus "payantes" en termes de pourboire que d'autres. Dans cette situation, les personnes travaillant avec un statut temporaire peuvent être désavantagées parce que la durée de leur permis limite le temps passé en emploi et donc la possibilité de gagner de l'ancienneté.

Diversité des conditions de vie

Accès précaire aux services de santé

Les emplois dans l'hôtellerie-restauration requièrent souvent une station debout prolongée, source de douleurs au dos, et imposent des mouvements répétitifs. Ils peuvent fréquemment imposer le port de charges lourdes et exposer à des brûlures, des coupures, des blessures, de la chaleur et à une manipulation de substances toxiques, notamment en entretien ménager ou en cuisine. Ces risques sont accrus pour les personnes migrantes y travaillant en raison des rythmes de travail intense accentués notamment par les horaires atypiques et les heures supplémentaires imposées. De plus, le fait de ne pas connaître ses droits ou de ne pas pouvoir les faire respecter à cause du type de permis de résidence détenu augmente ces risques.

Toutes les personnes rencontrées parlent de situations professionnelles accidentogènes, et pour certaines de cas personnels de blessures. Les personnes qui ont subi une blessure ne l'ont toutefois généralement pas déclarée ni faite soigner dans le système de santé. Les raisons invoquées pour expliquer cette situation incluent : la méconnaissance de leurs droits et du système légal et de santé, l'absence d'accompagnement dans ces démarches complexes, l'absence d'assurance-maladie, la crainte d'absence de soutien de la CNESST ou de l'employeur, voire même la crainte d'un renvoi dans leur pays si une blessure est déclarée. Un cuisinier en permis de travail fermé (Gabriel) a eu de fortes douleurs au dos dues au port répétitif de charges lourdes durant ses premières semaines de travail. Il a attendu avant de demander un arrêt de travail, car il était arrivé depuis peu de temps et craignait de mettre ses collègues dans une situation difficile et de subir des représailles. Le problème a cependant empiré et il a été arrêté plusieurs semaines pendant la saison haute. Il a dû avancer de nombreux frais et n'a obtenu du soutien de la CNESST que très tardivement et après maints appels de sa part et de sa direction. Une personne auditrice de nuit (Adrienne) dans un hôtel s'est blessée en emploi, mais n'a pas fait les démarches auprès de la CNESST du fait de leur lourdeur et de la conviction que l'hôtel ne lui serait d'aucune aide.

L'éligibilité à la RAMQ dépend du type de permis temporaire détenu. Parmi les personnes migrantes temporaires qui ont droit à la RAMQ, il y a fréquemment trois mois de carence, c'est-à-dire sans couverture de la RAMQ. En outre, il arrive que les participant.es ne demandent pas l'inscription à la RAMQ par méconnaissance des procédures, alors même qu'ils et elles y ont droit. Plusieurs sont contrain.t.es de souscrire à une assurance maladie privée, comme les étudiant.es étranger.es. Beaucoup évoquent le fait que les assurances privées sont coûteuses et exigent d'avancer les frais pour un service suboptimal. Du fait de leur coût ou en cas d'absence de permis de travail, plusieurs décident de ne pas prendre d'assurance. Cela peut produire de l'inquiétude et du stress, notamment quand les rythmes de travail sont importants et exposent à des risques de blessure. La plupart des établissements du secteur n'octroient pas d'assurance collective, ou seulement sur la base de l'ancienneté ou du temps de travail par semaine :

« Moi je faisais juste 20 h par semaine, donc je n'y avais pas le droit ». (Benicio, Amérique du Sud, cuisinier) « Il y a une assurance collective, mais c'est après un an de travail ». (Louison, France, serveuse)

Aucune des personnes rencontrées ne mentionne avoir suivi de formation sur la santé et sécurité en emploi, hormis une occupant un emploi de maintenance dans un hôtel syndiqué (François). Aucune ne considère les syndicats comme une source de soutien en matière de santé.

Enjeux de logement

Parmi les personnes interrogées, trois cas de figure se présentent.

Dans le premier cas, les personnes ne sont pas logées par leur employeur et se débrouillent par elles-mêmes pour trouver un logement en ville. Elles ne sont que rarement aidées par leur employeur et font plutôt appel à leur réseau lorsqu'elles en ont un. Souvent, elles louent un hébergement de dépannage (hôtel, Airbnb, location à court terme) pour les premiers jours/semaines de leur arrivée, ou sont hébergées par une connaissance. Par la suite, elles trouvent un logement dans lequel s'installer à plus long terme. Elles rencontrent dès lors les mêmes difficultés que toute personne nouvellement arrivée, comme ne pas avoir d'historique d'enquête de crédit pour rassurer les propriétaires quant à leurs capacités financières. Toutes et tous les participant.es ont toutefois réussi à trouver un logement après quelques semaines, grâce à des propriétaires accommodants ou des contacts.

Dans le deuxième cas de figure, les personnes résident dans des logements loués directement par l'employeur et paient un loyer réduit. Rosa, par exemple, paie 110\$ de loyer aux deux semaines pour une chambre partagée dans un appartement 5 ½ dans lequel logent au total six personnes. Ce sont souvent des logements dans lesquels résident plus de personnes que prévu. La promiscuité peut produire des tensions qui peuvent être accrues par un ameublement inadéquat, comme la présence d'un seul réfrigérateur pour l'ensemble des locataires ou l'absence de rangements dans lesquels mettre les vêtements. Plusieurs des employé.es d'un même groupe hôtelier étaient par exemple logé.es dans un motel sans cuisine, devant cuisiner en cachette sur des petits ronds électriques achetés, alors même que cela est interdit par le motel. Le nombre de clés fournies par l'employeur peut aussi être insuffisant. Lorsque ces logements sont éloignés des services, cela peut occasionner des problèmes supplémentaires. C'est notamment le cas lorsque les employé.es n'ont pas de véhicule. Une navette d'entreprise peut permettre les déplacements vers le lieu de travail, mais ne facilite pas les autres mobilités. Tout ceci impose aux personnes concernées de s'organiser entre elles pour faire leur épicerie et entrer dans le logement malgré des horaires différents. Avoir des horaires décalés peut obliger à rester dehors en attendant l'arrivée du colocataire muni de la clé du logement, ou à être hébergé une nuit en ville pour pouvoir faire l'épicerie. Par ailleurs, les changements d'hébergement sont souvent fréquents et faits à la demande de l'employeur, rarement à celle du locataire. Certaines personnes rencontrées ont dû changer de logement trois fois en quelques mois, avec un préavis très court, sans jamais savoir où elles allaient aller par la suite. L'insécurité liée au logement est une grande source de stress et occasionne des enjeux organisationnels importants.

« Nous avons séjourné dans un hôtel en ville pendant un mois, mais on nous a dit de manière assez irresponsable que nous devons déménager ailleurs en seulement deux jours, sans même savoir où nous allions. J'ai été la première à être transférée, car je travaille l'après-midi et j'avais les matins libres, mais ils n'avaient même pas une idée claire de l'emplacement du nouvel endroit. C'était assez chaotique quand je suis arrivée et que j'ai réalisé que nous étions au milieu de nulle part. Bien que j'aime être ici, la logistique pour aller au travail reste compliquée. Parfois, le bus doit s'arrêter et attendre, et je me souviens d'un jour en particulier où j'ai dû retourner parce qu'ils avaient oublié de venir me chercher. C'est une routine difficile, surtout quand nous avons besoin de faire des achats; le transport qu'ils nous fournissent est seulement pour aller et revenir du travail, pas pour faire des courses ou d'autres déplacements » (Ana, Mexique, préposée à l'entretien).

Le troisième cas de figure concerne les personnes logées sur leur lieu de travail, ce qui s'applique uniquement au secteur hôtelier dans notre recherche. Cette situation entraîne des enjeux de confusion entre temps de travail et temps de repos. Toutes les personnes interrogées qui étaient dans cette situation ont rapporté recevoir fréquemment des demandes de l'employeur pour aller effectuer une tâche en dehors des heures de travail afin de satisfaire la clientèle. Certaines ne sont pas dérangées par ces demandes, alors que d'autres le sont, car elles aspirent à se reposer. Des enjeux de santé et sécurité au travail ou de paiement des heures supplémentaires peuvent également survenir dans ces contextes. Enfin, l'ameublement et la disposition du logement peuvent être inadéquats et poser des enjeux de santé, sécurité, mais aussi de légalité. Par exemple, Jose expliquait être logé dans un espace qui ressemble plus à un rangement/placard qu'à une chambre, d'autant qu'il n'y a aucune fenêtre, avec un simple lit de camp comme ameublement. L'employeur a seulement l'obligation légale de fournir un logement dans le cadre d'un PTET – volet des postes à bas salaire (Gouvernement du Canada, 2025b).

Méconnaissance des droits

Les personnes rencontrées dans le cadre de ce projet sont unanimes : elles n'avaient que très peu voire aucune information concernant leurs droits ainsi que les services et les ressources dont elles pourraient bénéficier une fois arrivées au Québec.

Parmi les personnes rencontrées, il existe une grande disparité de capacité à aller chercher ces informations. Cette capacité varie en fonction de la maîtrise de la langue, de la littératie, du réseau, des expériences passées, de la compréhension des structures administratives et du temps dont les personnes disposent pour se renseigner. Ce temps est souvent limité en saison haute.

Le manque d'information a lieu à plusieurs étapes. Par exemple, plusieurs mentionnent ne pas avoir été informées de leurs droits lors de leur recrutement à l'étranger. Dans le secteur de l'entretien ménager, cette situation est exacerbée par les dynamiques complexes de la chaîne de recrutement des agences, qui jouent un rôle d'intermédiaires entre l'entreprise et les personnes salariées. Ces intermédiaires retiennent fréquemment l'information, rendant encore plus difficile l'accès aux ressources disponibles. Ne pas informer les travailleurs peut être perçu comme une stratégie pour attirer des travailleurs répondant aux besoins du marché du travail, tout en limitant leur capacité à revendiquer leurs droits.

Par exemple Luna a été recrutée dans un pays d'Amérique du Sud par une agence pour occuper le poste de préposée à l'entretien ménager au Québec. L'information initiale reçue ne concordait pas avec celle une fois arrivée au Québec, ce qu'elle perçoit comme une lacune :

« [...] je pense qu'il y a une lacune, il [l'agence] devrait informer la personne de tous les avantages et inconvénients d'accepter un emploi, que ce soit dans cette ville ou ailleurs dans les provinces du Canada. C'est nous qui décidons d'accepter ou pas toutes les exigences. Si on nous dit tous les paramètres, c'est à nous de voir si l'on accepte ou pas ». (Luna, Mexique, préposée à l'entretien)

Ce manque d'information ne se limite pas aux personnes en permis de travail fermé recrutées par des agences. D'une manière générale, les participant.es sont également rarement informé.es des retenues qui seront faites sur leur salaire, notamment pour payer les impôts provinciaux et fédéraux.

« Regarde, j'aurais bien voulu que toutes ces informations me soient données au Mexique, pour être consciente, parce qu'on vient ici avec une idée différente. On n'est pas au courant des impôts ou des montants qu'on retire de ton salaire. Quand j'ai vu mon premier bulletin de paie, et j'ai vu impôt fédéral, impôt provincial, je ne savais rien de ça » (Alba, Mexique, préposée à l'entretien)

C'est au fur et à mesure de leur séjour, des difficultés rencontrées, que ces personnes ont appris à se débrouiller pour aller chercher les informations nécessaires. Marc, français ayant un diplôme universitaire et plusieurs expériences à l'étranger dans la restauration, nous a expliqué s'y être pris tout seul pour obtenir des informations sur ses droits au Québec, le système de santé, le système scolaire pour ses enfants, et le changement de permis de travail. Mais il explique que cela prend des capacités et compétences pour savoir où chercher les informations et les interpréter.

« Tout cet ensemble là en fait montre la difficulté. Nous, on est francophones, donc on comprend tout, comment ça fonctionne, comment ça se passe, mais imaginez les gens qui le sont pas, qui ont, en plus, la barrière de la langue. Puis nous, on n'est pas, comme moi j'ai fait des études, ma conjointe a fait des études, enfin je veux dire, on n'est pas sous, comment dirais-je, sous-qualifiés, sans expérience. On arrive à se débrouiller, à parler, à comprendre les choses, mais c'est pas donné à tout le monde non plus » (Marc, France, chef).

Le manque d'information complique considérablement l'accès des travailleuses et travailleurs migrants temporaires aux services et aux droits. Cette dynamique crée une barrière supplémentaire pour ces personnes, les laissant souvent dans une situation de dépendance vis-à-vis des agences ou des employeurs. De plus, ce manque limite l'autonomie des travailleuses et travailleurs migrantes du secteur de l'hôtellerie restauration et contribue à leur précarité.



Conclusion

En conclusion, ce rapport contribue à combler un déficit de connaissances sur les expériences migratoires des personnes à statut temporaire dans le secteur de l'hôtellerie-restauration au Québec au tournant des années 2020. Il s'appuie sur des données qualitatives issues de 58 entretiens avec des personnes ayant occupé un ou plusieurs emplois avec un statut de résidence temporaire dans la grande région de Québec. Les analyses montrent la très grande diversité des profils des personnes, notamment en termes de permis de résidence. En cela, l'hôtellerie-restauration apparaît comme un cas d'étude idéal pour analyser les effets des politiques migratoires canadiennes sur l'emploi et les conditions de travail. Le rapport met en évidence que les différents permis de résidence, la nationalité et la langue parlée influencent significativement les conditions de travail dans le secteur, affectant les personnes migrantes elles-mêmes, mais aussi potentiellement, l'ensemble des employé.es du secteur. En retour, la combinaison entre le type de permis détenu et les conditions de travail affecte les conditions de vie des personnes migrantes temporaires. Au regard de l'importante proportion de personnes à statut temporaire travaillant dans le secteur, une meilleure compréhension de leur réalité peut permettre non seulement d'améliorer leurs conditions de travail et de vie, mais également de sensibiliser l'ensemble du secteur, voir la société.

Pour cela, de futures recherches sont essentielles. Il serait utile de broser un portrait statistique de cette population, notamment en termes de nationalité, permis et répartition en emploi, selon le sous-secteur. Il serait également pertinent d'analyser comment la diversité des permis temporaires est mobilisée dans les stratégies des employeurs.

Recommandations : s'informer et informer pour agir

La diversité des profils, des conditions de travail et des conditions de vie rend plus difficile la perception des multiples situations de précarité dans lesquelles se retrouvent les travailleuses et travailleurs migrants temporaires du secteur de l'hôtellerie-restauration. Comme le rapport le montre, elles sont cependant nombreuses. Il est donc essentiel que des ajustements soient faits rapidement afin d'améliorer leurs conditions.

Ce rapport recommande donc aux acteurs concernés, à savoir les organismes communautaires, les employeurs, les syndicats, les agences de recrutement et les regroupements professionnels, de mieux s'informer sur cette diversité en vue de mieux informer les travailleuses et travailleurs migrants de ce secteur de la réalité de leur emploi et de leur vie au Québec. C'est une condition essentielle à l'amélioration de leurs conditions de travail et de vie et à la défense de leurs droits. En effet, alors que dans d'autres secteurs comme l'agriculture, la situation des travailleurs et travailleuses temporaires est connue grâce à de nombreux travaux de recherche et à des mobilisations de longue date, celle dans l'hôtellerie-restauration l'est moins. Nous pensons donc adéquat de commencer par inciter toutes les parties prenantes à développer leur expertise à ce sujet, mieux informer les personnes concernées, pour ensuite développer des actions concrètes et adaptées pour améliorer la situation.

Mieux s'informer

Pour mieux défendre les droits des travailleurs et travailleuses migrants temporaires de l'hôtellerie-restauration, plusieurs pistes d'action sont ici proposées aux acteurs du secteur :

- Rendre accessible des données statistiques plus détaillées de la part de Statistique Canada et d'IRCC, qui soient ventilées par sous-secteur et qui permettent par exemple d'identifier la répartition en emploi selon le permis de résidence temporaire, le pays d'origine, l'âge, le genre;
- Créer des alliances stratégiques avec des organismes poursuivant des objectifs similaires et des institutions comme la CNESST, afin de défendre les droits des travailleuses et travailleurs migrants temporaires de ce secteur, développer des ressources adaptées, partager les bonnes pratiques, améliorer les outils et les connaissances et faire une veille informationnelle sur les conditions de travail et de vie des travailleuses et travailleurs migrants temporaires de ce secteur, selon leurs profils et leurs permis de résidence;
- Développer et offrir des formations au sein des entreprises, des syndicats et des organismes communautaires sur les différentes catégories migratoires et leurs effets sur les conditions de travail et de vie des personnes migrantes à statut temporaire ;
- Recourir à une aide juridique pour s'assurer de la conformité des contrats de travail et de l'adéquation entre les tâches, les horaires, les salaires et les retenues salariales effectifs.



Mieux informer

Pour mieux informer les travailleuses et travailleurs à statut temporaire dans le secteur et garantir la transparence et l'accès à l'information, nous recommandons de :

- Pérenniser le partage d'information par la création d'une organisation spécialisée dans la défense des droits des travailleur.ses migrant.es et non migrant.es du secteur ;
- Produire une trousse d'information regroupant tout ce qu'il faut savoir concernant les conditions de travail de ce secteur et les conditions de vie, dont l'accès aux soins de santé, au logement, aux garderies, aux écoles, au transport, aux aides accessibles pour les travailleuses et travailleurs migrants dans la région de Québec ;
- Rendre l'information accessible dans les langues majoritaires des personnes migrantes temporaires, en formant les intervenant.es et en traduisant les ressources ;
- S'assurer que toutes ces informations sont hébergées sur un seul même site internet afin de faciliter l'accès à l'information ;
- Développer des stratégies de promotion et de diffusion de cette trousse afin que les personnes y aient accès avant même de démarrer leur arrivée au Québec et s'assurer que ces stratégies prennent en compte la diversité des situations migratoires et d'emploi, l'isolement géographique possible des travailleuses et travailleurs, leur niveau de littératie et leur basse syndicalisation ;
- Offrir des services en personne dans les organismes dans le milieu de l'immigration et pas seulement en ligne ou générique afin que les personnes exposent des situations qui leur sont propres ;
- Mieux informer la société d'accueil en développant des plaidoyers pour la défense des droits des personnes qui travaillent dans ce secteur.

Bibliographie

- Bélanger, Danièle, Ouellet, Myriam, & Fleury, Charles. (2019). Les travailleurs temporaires étrangers au Québec. Quels avantages pour les travailleurs qualifiés? *Diversité urbaine*, 19, 4969. <https://doi.org/10.7202/1065120ar>
- Coderre, Mylène, & Nakache, Delphine. (2022). From Working Tourists to Permanent Residents: Experiences of Migrant Workers with Youth Mobility Schemes in Canada. *Journal of International Migration and Integration*, 23(3), 971988. <https://doi.org/10.1007/s12134-021-00873-7>
- Coustere, Capucine. (2024). *Régimes de mobilité, migration middling et désirabilité incertaine: parcours de vie de résident.es temporaires en transition vers la résidence permanente au Québec*. Thèse de doctorat, Université Laval (Québec).
- Coustere, Capucine, Bélanger, Danièle, & Fleury, Charles. (2025). Reaching the Waiting Room: An Analysis of Migrants' Compliance Process with Quebec's Two-Step Permanent Residency Program. *Journal of International Migration and Integration*. <https://doi.org/10.1007/s12134-024-01229-7>
- Giousmpasoglou, Charalampos. (2024). Working Conditions in the Hospitality Industry: The Case for a Fair and Decent Work Agenda. *Sustainability*, 16(19), 8428. <https://doi.org/10.3390/su16198428>
- Golding, Luin, Berinstein, Carolina, & Bernhard, Judith K. (2009). Institutionalizing Precarious Migratory Status in Canada. *Citizenship Studies*, 13(3), 239265. <https://doi.org/10.1080/13621020902850643>
- Gouvernement du Canada. (2022a). *Le gouvernement du Canada augmente la limite de jeunes étrangers autorisés à voyager et à travailler au Canada*. [consulté le 5/06/2023] <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/nouvelles/2022/12/le-gouvernement-du-canada-augmente-la-limite-de-jeunes-etrangers-autorises-a-voyager-et-a-travailler-au-canada.html>
- Gouvernement du Canada. (2022b). *Les étudiants étrangers aideront le Canada à remédier à la pénurie de main-d'œuvre*. [consulté le 5/06/2023] <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/nouvelles/2022/10/les-etudiants-etrangers-aideront-le-canada-a-remedier-a-la-penurie-de-main-duvre.html>
- Gouvernement du Canada. (2023). *Exigences du Programme pour les postes à bas salaire*. [consulté le 5/06/2023] <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/services/travailleurs-etrangers/salaire-moyen/bas/exigences.html>
- Gouvernement du Canada. (2024a). *Services d'hébergement et de restauration Profil sectoriel (SCIAN 72) et perspectives 2023-2025 au Québec*. <https://www.guichetemplois.gc.ca/analyse-tendances/rapports-marche-travail/quebec/hebergementhttps://www.guichetemplois.gc.ca/analyse-tendances/rapports-marche-travail/quebec/hebergement>
- Gouvernement du Canada. (2024b). *CIMM –Le Programme de mobilité internationale (PMI)*, Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration (CIMM). [consulté le 6/03/2024]
- Gouvernement du Canada. (2025a). *Services d'hébergement et de restauration (SCIAN 72): Québec, 2024*. [consulté le 16/7/2025] <https://www.guichetemplois.gc.ca/analyse-tendances/rapports-marche-travail/quebec/hebergement>
- Gouvernement du Canada. (2025b). *Exigences du programme pour les postes à bas salaire*. [consulté le 16/7/2025] <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/services/travailleurs-etrangers/salaire-moyen/bas/exigences.html#h2.14>
- Gouvernement du Québec. (2025). *Serveurs / serveuses d'aliments et de boissons*. [consulté le 29/07/2025] <https://www.quebec.ca/emploi/informer-metier-profession/explorer-metiers-professions/65200-serveurs-serveuses-daliments-et-de-boissons>
- Institut de la statistique du Québec. (2024). *Le bilan démographique du Québec. Édition 2024* (p. 104). Institut de la Statistique du Québec.
- Institut de la statistique du Québec. (2025). *Portrait de l'emploi syndiqué et non syndiqué au Québec*. <https://statistique.quebec.ca/fr/communiquer/portrait-emploi-syndique-et-non-syndique-au-quebec>
- Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada [IRCC]. (2024). *Évaluation du Programme de mobilité internationale*, Division de l'évaluation d'IRCC.
- Janta, Hania, Ladkin, Adele, Brown, Lorraine, & Lugosi, Peter. (2011). Employment Experiences of Polish Migrant Workers in the UK Hospitality Sector. *Tourism Management*, 32(5), 10061019. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2010.08.013>
- Lu, Yuqian, & Hou, Feng. (2023). *Foreign workers in Canada: Distribution of paid employment by industry* (Catalogue n°. 36-28-0001 ; p. 19). Statistique Canada = Statistics Canada. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/36-28-0001/2023012/article/00005-eng.htm>

- Lucas, Rosemary, & Mansfield, Steve. (2010). The Use of Migrant Labour in the Hospitality Sector: Current and Future Implications. Dans M. Ruhs & B. Anderson (Éds.), *Who Needs Migrant Workers?: Labour Shortages, Immigration, and Public Policy* (p. 159186). Oxford University Press.
- Polanco, Geraldina. (2016). Consent Behind the Counter: Aspiring Citizens and Labour Control under Precarious (Im)migration Schemes. *Third World Quarterly*, 37(8), 13321350. <https://doi.org/10.1080/01436597.2015.1129892>
- Soussi, Sid Ahmed. (2019). Le travail migrant temporaire et les effets sociaux pervers de son encadrement institutionnel. *Lien social et Politiques*, 83, 295316. <https://doi.org/10.7202/1066095ar>
- Statistique Canada. (2024). *Tableau 14-10-0202-01 Emploi selon l'industrie, données annuelles*. <https://doi.org/10.25318/1410020201-fra>
- Statistique Canada. (2025). *Estimations du nombre de résidents non permanents par type, trimestrielles*. [En ligne]. Page consultée le 19 juin 2025.
- Tapia, Caroline. (2025). *Les travailleurs migrants temporaires du secteur de l'entretien ménager dans la région de Québec: entre précarité, mobilité et agentivité*. Mémoire de maîtrise, Université Laval (Québec).
- Tourism HR Canada. (2024a). *Immigrants and Non-Permanent Residents: Profile of International Talent in Canada's Tourism Sector* (p. 8). Tourism HR Canada / RH Tourisme Canada.
- Tourism HR Canada. (2024b). *Food and Beverage Services: Industry Summary Demographic Profile of Canada's Tourism Employees, 2021*. Government of Canada. <https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/en/tv.action?pid=9810000101>
- Tourism HR Canada. (2024c). *Accommodations: Industry Summary Demographic Profile of Canada's Tourism Employees 2021* [Data set]. Government of Canada. <https://doi.org/10.25318/9810000101-ENG>
- Tourism HR Canada. (2025). Demographic Profiles of Tourism Sector Employees. [consulté le 09/06/2025] <https://tourismhr.ca/labour-market-information/tourism-census/demographic-profiles-of-tourism-sector-employees/>
- Vosko, Leah F. (2023). Through the Back-Door: How Australia and Canada Use Working Holiday Programs to Fulfill Demands for Migrant Work via Cultural Exchange. *Journal of Industrial Relations*, 65(1), 88111. <https://doi.org/10.1177/00221856221131579>



Pour toute question concernant l'enquête ou les données du projet de recherche, vous pouvez vous adresser à la titulaire de la Chaire de recherche du Canada sur les dynamiques migratoires mondiales, Danièle Bélanger :

Daniele.Belanger@ggr.ulaval.ca
dynamiques-migratoires.chaire@ulaval.ca

ou à la chercheuse principale de ce projet, Capucine Coustere :

Capucine.Coustere.1@ulaval.ca