

PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES POUR L'INDUSTRIE TOURISTIQUE DE MONTRÉAL

AVRIL 2006
RAPPORT FINAL – ANNEXES



TABLE DES ANNEXES

Annexe A : Liste des membres du comité de planification stratégique des ressources humaines en tourisme de la région de Montréal	2
Annexe B : Liste des membres du comité des ressources humaines en tourisme de la région de Montréal.....	3
Annexe C – Tableau : Dirigeants d’organisations interviewées au téléphone	4
Annexe D – Tableau : Liste des leaders d’opinion consultés.....	5
Annexe E – Appellations d’emploi pour les différentes fonctions de travail (CNP).....	6
Annexe F – Les Principales définitions utilisées dans les perspectives professionnelles offertes par Emploi-Québec.....	11
Annexe G – Le % attribuable au tourisme dans le PIB des secteurs d’activités touristiques....	13
Annexe H – Taux de réponse des enquêtes La Relance	14
Annexe I – Profil des immigrants admis au Québec se destinant au marché du travail à Montréal.....	15
Annexe J – Offre de formation continue sur le thème de l’approche client.....	19
Annexe K – Profil des immigrants admis au Québec, 2000-2004	22
Annexe L – Liste des établissements admissibles au programme de permis de travail hors campus des étudiants internationaux.....	28
Annexe M – Profils des répondants au questionnaire sur la satisfaction.....	30
Annexe N – Tableaux-analyses croisées des données de satisfaction de la main-d’oeuvre	36
Annexe O – Références	39

ANNEXE A : LISTE DES MEMBRES DU COMITÉ DE PLANIFICATION STRATÉGIQUE DES RESSOURCES HUMAINES EN TOURISME DE LA RÉGION DE MONTRÉAL

1. *Monsieur Michel Archambault*
Directeur général, Chaire en Tourisme
Université du Québec à Montréal (UQAM)
2. *Monsieur Pierre Bellerose*
Vice-président, Relations publiques,
recherche et développement du produit
Tourisme Montréal
3. *Monsieur Jean-Robert Boisjoly*
Conseiller en intervention sectorielle
Emploi-Québec
4. *Monsieur Bill Brown*
Vice-président exécutif
Association des hôtels du Grand Montréal
(AHGM)
5. *Madame Louise Collignon*
Vice-présidente, Marketing
Vacances Transat
6. *Madame Andrée Courteau*
Directrice générale
Office du tourisme de Laval
7. *Monsieur Gaétan Desrosiers*
Vice-président, développement affaires
Régie des installations olympiques (RIO)
8. *Madame Adèle Girard*
Directrice générale
Conseil québécois des ressources humaines
en tourisme (CQRHT)
9. *Monsieur François Goulet*
Vice-président exécutif
Tourisme Montréal
10. *Monsieur Jean-Christophe Gras*
Directeur général
Sofitel Montréal
11. *Monsieur Gérald Lafontaine*
Consultant
L'Estérel Centre de Villégiature
12. *Monsieur Charles Lapointe*
Président-directeur général
Tourisme Montréal
13. *Monsieur Ian Marceau*
Directeur général
Marriott SpringHill Suites Vieux-Montréal
14. *Monsieur François Meunier*
Vice-président, affaires publiques
Association des restaurateurs du Québec
15. *Monsieur Éric Naveteur*
Directeur Tourisme
Groupe Juste pour Rire
16. *Monsieur Alain Robitaille*
Agent de recherche
Emploi-Québec

ANNEXE B : LISTE DES MEMBRES DU COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES EN TOURISME DE LA RÉGION DE MONTRÉAL.

1. *Monsieur Yvon Bélair*
Directeur des ressources humaines
Fairmont Le Reine-Élisabeth
2. *Monsieur Pierre Bellerose*
Vice-président, relations publiques, recherche et développement du produit
Tourisme Montréal
3. *Madame Isabelle Girard*
Chargée de projets
Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT)
4. *Madame Maryse Landry*
Directrice des ressources humaines
L'Équipe Spectra
5. *Monsieur Fabrice Lyps*
Directeur des ressources humaines
Hôtel InterContinental Montréal
6. *Monsieur Ian Marceau*
Directeur général
Marriott SpringHill Suites Vieux-Montréal
7. *Madame Jacinthe Mauger*
Directrice Ressources humaines
Palais des congrès de Montréal
8. *Monsieur François Meunier*
Vice-président, affaires publiques
Association des restaurateurs du Québec
9. *Monsieur François Pellerin*
Vice-président, Chef exécutif
Restaurant Fourquet Fourchette
10. *Monsieur Alain Robitaille*
Agent de recherche
Emploi-Québec
11. *Madame Sylvie Théberge*
Coordonnatrice Service aux membres
Responsable Ressources humaines
S.A.T.Q./ F.E.Q.

ANNEXE C – TABLEAU : DIRIGEANTS D'ORGANISATIONS INTERVIEWÉES AU TÉLÉPHONE

DIRIGEANTS INTERVIEWÉS	ORGANISATIONS
Secteur Congrès/événement	
Yves Malenfant, Chef exécutif	Centre de congrès Mont-Royal
Jean-Paul de Lavison, Président	JPDL
Éric Naveteur, VP Ventes, billetterie, tourisme	Juste pour Rire
Isabelle Courville, Coordonnatrice RH	La féria du vélo de Montréal
Michel Despatie, Directeur général	Nuit blanche sur tableau noir
Alain Rogala, Président	Opus3
Jacinthe Mauger, Directeur RH	Palais des congrès
Maryse Landry, Directrice RH	Spectra
Eugène Lapierre, Directeur du Tournoi et du bur. de Mtl	Tennis Canada
Secteur Restaurants	
Pavir Alavi, Contrôleur	Buena Notte et Globe
Martin Gauthier, Relations publiques	Cabaret du Roy
Jérôme Ferrer, Chef et copropriétaire	Europea
Isabelle Tremblay, Gérante	Hard Rock Café
Laurent Godbout, Propriétaire	L'épicier
David Tanguay, Directeur des opérations	Newtown
Richard Bicari, Directeur général	Pub St-Paul
Secteur Attractions	
Josée Benoît, Directrice activités touristiques	Basilique Notre-Dame de Montréal,
Bruno Gauvin, Directeur général	Bâteau-Mouche
Suzanne Boisvert, chef division service à la clientèle	Biôdome
Richard Émond, Directeur RH	Casino/Loto-Québec
Brigitte Lefebvre service à la clientèle	Jardin botanique.
Sylvie Caron, Directrice RH	La Ronde
Madeleine Juneau, Directrice générale	Maison St-Gabriel
André Delisle, Directeur général	Musée Ramsay
Luc Nadeau, VP RH	Vieux-Port
Madeleine Martin, Formation	
Secteur Hébergement	
Paloma Fernandez, Directrice générale	Hôtel St-Germain
Elizabeth Gilminaki, Directrice générale	Hôtel St-James
Fabrice Lyps, Directeur RH	Hôtel Intercontinental
Jacques Carignan, Directeur	Le Godin
Jacques Hamou, Directeur général	Marriott Château Champlain
Louise Létourneau, Directrice RH	
Ian Marceau, Directeur général	Hôtel Marriott Spring Hill
Linda McConnell, Directeur RH	Hôtel OMNI
Yvon Belair, Directeur RH	Hôtel Queen Elizabeth
Pierre Tremblay, Directeur RH	Hôtel Sheraton

ANNEXE D – TABLEAU : LISTE DES LEADERS D'OPINION CONSULTÉS

PERSONNES INTERVIEWÉES	ORGANISATIONS
Secteur Congrès/événement	
Pierre-Paul Leduc, président	Président de la Société des Attractions Touristique (SATQ) et de Festivals et Évènements au Québec (FEQ)
Secteur Restaurants	
François Meunier	Association des Restaurateurs du Québec (ARQ)
François Pellerin, vice-président, Chef exécutif	Restaurant Fourquet Fourchette
Secteur Attractions et Évènements	
Pierre-Paul Leduc, Président	Société des Attractions Touristique (SATQ) et de Festivals et Évènements au Québec (FEQ)
Secteur Hébergement	
Michel Giguère, Directeur général Pierre Tremblay, Directeur RH	Sheraton
Secteur Formation	
Françoise Comby, Coordinatrice du D.E.C. en tourisme	Collège Montmorency
Yvon Tapin, Chargé de dossier	Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT)
Mario Gagnon, Directeur	École Hôtelière de Laval
Pierre Bernier, Consultant	Groupe AMBITION
Sylvie Carrière, Coordinatrice des Services à l'industrie et de la Formation pour tous.	ITHQ
Marie-Andrée Delisle, Consultante	Marie-Andrée Delisle et associés
Marissa Barassi, Directrice	St-Piux Professional Institute
Secteur Immigration	
	Service conseil en relations interculturelles, Ministère de l'immigration et des communautés culturelles.
Secteur Autres	
Adèle Girard, Directrice générale	Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT)
Dominic Beaussier, Responsable de l'ingénierie et de la formation secteur alimentation et tourisme	Direction générale des programmes et du développement, Ministère de l'Éducation.
Alain Robitaille	Emploi-Québec, Direction générale de Montréal
Charles Lapointe, Président-directeur général Pierre Bellerose, VP, relations publiques, recherche et développement	Tourisme Montréal
Yves Lefrançois, Conseiller	Tourisme Québec

ANNEXE E – APPELLATIONS D'EMPLOI POUR LES DIFFÉRENTES FONCTIONS DE TRAVAIL (CNP)

Serveurs/serveuses au comptoir, aides de cuisine et personnel assimilé (6641)

- Aide à la cuisine (fonction publique québécoise)
- Aide aux diètes (réseau de la santé et des services sociaux)
- Aide cuisinier/aide cuisinière de camp de bûcherons
- Aide de bar
- Aide de cafétéria
- Aide de services alimentaires
- Aide en alimentation (réseau de la santé et des services sociaux)
- Aide en diététique
- Aide-barman/aide-barmaid
- Aide-coursier/aide-coursière au service des aliments et boissons
- Aide-cuisinier/aide-cuisinière
- Aide-cuisinier/aide-cuisinière de camp
- Aide-traiteur/aide-traiteuse
- Assistant/assistante en salle à manger
- Auxiliaire en alimentation (réseau de la santé et des services sociaux)
- Casserolier/casserolière
- Commis au comptoir de beignes
- Commis de beignerie
- Commis débarrasseur/commis débarrasseuse
- Employé/employée de casse-croûte
- Garçon/fille de cuisine
- Opérateur/opératrice de machine à laver la vaisselle (réseau de la santé et des services sociaux)
- Plongeur/plongeuse - services alimentaires
- Préparateur/préparatrice d'aliments
- Préparateur/préparatrice de desserts
- Préparateur/préparatrice de plateaux à la chaîne
- Préparateur/préparatrice de plateaux à la chaîne pour une compagnie aérienne
- Préparateur/préparatrice de poissons et frites
- Préparateur/préparatrice de repas-minute
- Préparateur/préparatrice de salades
- Préparateur/préparatrice de salades et de sandwiches
- Préparateur/préparatrice de sandwiches
- Préparateur/préparatrice de sandwiches, de salades et de desserts
- Préposé/préposée à la cafétéria (réseau de la santé et des services sociaux)
- Préposé/préposée à la distributrice de boissons
- Préposé/préposée à la distributrice de boissons gazeuses
- Préposé/préposée à la salle à manger
- Préposé/préposée à la salle à manger dans un camp
- Préposé/préposée à la table à vapeur - services alimentaires
- Préposé/préposée au buffet à salades
- Préposé/préposée au lave-vaisselle
- Préposé/préposée au nettoyage de l'argenterie
- Préposé/préposée au restaurant (réseau de la santé et des services sociaux)
- Préposé/préposée au service alimentaire
- Préposé/préposée au service alimentaire de ciné-parc
- Préposé/préposée au service des repas-minute
- Préposé/préposée aux chariots de service dans un hôpital
- Préposé/préposée aux commandes à emporter
- Préposé/préposée aux légumes (réseau de la santé et des services sociaux)
- Préposé/préposée aux repas dans un hôpital
- Préposé/préposée de beignerie
- Serveur/serveuse à la cafétéria et au buffet
- Serveur/serveuse au comptoir - services alimentaires
- Serveur/serveuse au comptoir de cafétéria
- Serveur/serveuse au comptoir de crème glacée
- Serveur/serveuse au comptoir de salle à manger
- Serveur/serveuse au comptoir de service alimentaire
- Serveur/serveuse au comptoir d'un restaurant

Préposés/préposées à l'entretien ménager et au nettoyage – travaux légers (6661)

- Aide de service (réseau de la santé et des services sociaux)
- Aide-ménager/aide-ménagère
- Aide-ménager/aide-ménagère dans une maison de repos
- Balayeur/balayeuse
- Balayeur/balayeuse de planchers
- Bonne
- Homme/femme de chambre
- Homme/femme de ménage
- Laveur/laveuse de murs
- Laveur/laveuse de plancher
- Membre d'une équipe de nettoyage
- Nettoyeur/nettoyeuse
- Nettoyeur/nettoyeuse - travaux légers
- Nettoyeur/nettoyeuse dans un aéroport
- Nettoyeur/nettoyeuse dans un foyer de convalescence
- Nettoyeur/nettoyeuse dans un foyer résidentiel
- Nettoyeur/nettoyeuse dans un hôpital
- Nettoyeur/nettoyeuse dans une maison de repos
- Nettoyeur/nettoyeuse de bureaux
- Nettoyeur/nettoyeuse de camp de vacances
- Nettoyeur/nettoyeuse de chambres
- Nettoyeur/nettoyeuse de locaux
- Nettoyeur/nettoyeuse de maisons
- Nettoyeur/nettoyeuse de motel
- Nettoyeur/nettoyeuse de pavillon
- Nettoyeur/nettoyeuse de pavillon des visiteurs
- Nettoyeur/nettoyeuse de résidence d'étudiants
- Nettoyeur/nettoyeuse de résidences
- Nettoyeur/nettoyeuse de salles de toilette
- Nettoyeur/nettoyeuse de toilettes
- Nettoyeur/nettoyeuse de vestibules
- Nettoyeur/nettoyeuse d'édifice
- Nettoyeur/nettoyeuse d'édifice à bureaux
- Nettoyeur/nettoyeuse d'établissement d'hébergement (sauf résidences privées)
- Nettoyeur/nettoyeuse d'hôtel
- Nettoyeur/nettoyeuse d'hôtel à pavillons
- Préposé/préposée à l'entretien ménager
- Préposé/préposée au ménage
- Préposé/préposée aux chambres
- Préposé/préposée aux chambres avec privilège de cuisine
- Préposé/préposée aux toilettes

Planificateurs/planificatrices de congrès et d'évènements (1226)

- Agent/agent des services de conférences
- Agent/agent des services de planification des congrès
- Coordonnateur/coordonnatrice de conférences
- Coordonnateur/coordonnatrice de congrès
- Coordonnateur/coordonnatrice de réunion
- Coordonnateur/coordonnatrice d'évènements
- Coordonnateur/coordonnatrice d'évènements mondains
- Coordonnateur/coordonnatrice d'évènements spéciaux
- Coordonnateur/coordonnatrice d'expositions
- Organisateur/organisatrice de conférences
- Organisateur/organisatrice de festivals
- Organisateur/organisatrice de foires commerciales
- Organisateur/organisatrice d'évènements spéciaux
- Planificateur/planificatrice de conférences
- Planificateur/planificatrice de conférences et de réunions
- Planificateur/planificatrice de congrès
- Planificateur/planificatrice de congrès et d'évènements spéciaux
- Planificateur/planificatrice de programme pour évènements spéciaux
- Planificateur/planificatrice de réunions
- Planificateur/planificatrice d'évènements
- Planificateur/planificatrice d'évènements spéciaux
- Planificateur/planificatrice d'expositions commerciales

Barmans/barmaids (6452)

- Barman serveur/barmaid serveuse de bière
- Barman/barmaid
- Barman/barmaid de la cave du jour
- Barman/barmaid en chef
- Chef barman/chef barmaid
- Chef serveur/chef serveuse de bar-salon
- Commis de bar
- Premier barman/première barmaid
- Serveur/serveuse de bière en fût
- Superviseur/superviseuse de barmen
- Surveillant/surveillante de bar-salon
- Serveur/serveuse de bar

Réceptionnistes d'hôtel (6435)

- Agent/agent de réception
- Agent/agent de service à la clientèle
- Agent/agent de service à la clientèle - hôtel
- Agent/agent de service aux clients - hôtel
- Commis à la réception d'un hôtel
- Commis d'hôtel
- Comptable de nuit - hôtel
- Concierge d'hôtel
- Préposé/préposée à la réception d'hôtel
- Préposé/préposée aux réservations
- Préposé/préposée aux réservations – hôtel
- Préposé/préposée de jour - hôtel
- Préposé/préposée de nuit
- Préposé/préposée de nuit - hôtel
- Préposé/préposée du service aux chambres
- Préposé/préposée du service aux chambres - hôtel
- Réceptionniste d'hôtel
- Représentant/représentante du service à la clientèle
- Représentant/représentante du service à la clientèle - hôtel
- Réservationniste - hôtel
- Vérificateur/vérificatrice de nuit - hôtel
- Réceptionnistes d'hôtel (suite)

Serveurs/serveuses d'aliments et de boissons (6453)

- Chef de salle à manger
- Commis de suite - service des aliments et boissons
- Garçon/fille - service des aliments et boissons
- Garçon/fille de salle à manger
- Garçon/fille de table - service des aliments et boissons
- Garçon/fille de table en chef - service d'apparat
- Garçon/fille de voiture-restaurant
- Préposé/préposée à la voiture-bar
- Préposé/préposée au service des vins
- Serveur en chef/serveuse en chef - service des aliments et boissons
- Serveur/serveuse
- Serveur/serveuse à l'auto - restaurvolant
- Serveur/serveuse au mess
- Serveur/serveuse d'aliments et de boissons
- Serveur/serveuse de banquet
- Serveur/serveuse de banquet en chef
- Serveur/serveuse de bar-salon
- Serveur/serveuse de bière
- Serveur/serveuse de buffet
- Serveur/serveuse de camp
- Serveur/serveuse de cantine
- Serveur/serveuse de coquetels
- Serveur/serveuse de restaurant - service d'apparat
- Serveur/serveuse de service aux chambres
- Serveur/serveuse de service d'apparat
- Serveur/serveuse de service de boissons
- Serveur/serveuse de service de traiteur
- Serveur/serveuse de table - service des aliments et boissons
- Serveur/serveuse de table en chef
- Serveur/serveuse de table en chef - service des aliments et boissons
- Serveur/serveuse de voiture-restaurant
- Serveur/serveuse d'hôtel - service d'apparat
- Sommelier en chef/sommelière en chef
- Sommelier/sommelière

Autres préposés/préposées en hébergement et en voyage (6672)

- Bagagiste
- Chasseur/chasseuse - hôtellerie
- Chef bagagiste
- Porteur/porteuse
- Porteur/porteuse au port
- Porteur/porteuse de bagages
- Porteur/porteuse de hall
- Porteur/porteuse pour wagons-lits
- Portier/portière – hébergement
- Portier/portière d'hôtel
- Préposé/préposée au ravitaillement des voitures
- Préposé/préposée aux bagages
- Préposé/préposée aux passagers à bord d'un bateau
- Préposé/préposée aux passagers d'une compagnie de croisières
- Préposé/préposée aux services à la clientèle d'un hôtel
- Préposé/préposée aux wagons-lits
- Préposé/préposée de service ferroviaire

Chefs (6241)

- Chef
- Chef adjoint/chef adjointe
- Chef cuisinier/chef cuisinière d'entreprise
- Chef d'aliments de spécialité
- Chef d'aliments froids
- Chef de banquet
- Chef de cuisine
- Chef de partie - cuisine
- Chef de pâtisserie
- Chef des viandes
- Chef des viandes, de la volaille et du poisson
- Chef du service des pâtes
- Chef pâtissier/chef pâtissière
- Chef préposé/chef préposée au garde-manger
- Chef principal/chef principale
- Chef saucier/chef saucière
- Chef spécialisé/chef spécialisée
- Chef surveillant/surveillante
- Entremettier/entremettrice
- Maître cuisinier/maîtresse cuisinière
- Premier chef/première chef
- Premier/première sous-chef
- Rôtisseur en chef/rôtisseuse en chef
- Second chef/seconde chef
- Sous-chef
- Sous-chef artisan/sous-chef artisane
- Sous-chef de cuisine

Cuisiniers/cuisinières (6442)

- Apprenti cuisinier/apprentie cuisinière
- Commis de cuisine
- Compagnon cuisinier/compagne cuisinière
- Cuisinier diplômé/cuisinière diplômée
- Cuisinier/cuisinière
- Cuisinier/cuisinière à bord d'un navire
- Cuisinier/cuisinière à la chaîne
- Cuisinier/cuisinière de banquet
- Cuisinier/cuisinière de bateau de pêche et de navire marchand
- Cuisinier/cuisinière de cafétéria
- Cuisinier/cuisinière de camp
- Cuisinier/cuisinière de camp de bûcherons
- Cuisinier/cuisinière de campement
- Cuisinier/cuisinière de chemin de fer
- Cuisinier/cuisinière de commandes spéciales dans un centre hospitalier
- Cuisinier/cuisinière de mess
- Cuisinier/cuisinière de mets ethniques
- Cuisinier/cuisinière de mets kasher
- Cuisinier/cuisinière de petit établissement
- Cuisinier/cuisinière de petits déjeuners
- Cuisinier/cuisinière de pizzas
- Cuisinier/cuisinière de régimes thérapeutiques
- Cuisinier/cuisinière de repas diététiques
- Cuisinier/cuisinière de repas régime
- Cuisinier/cuisinière de repas-minute
- Cuisinier/cuisinière de restaurant
- Cuisinier/cuisinière de service privé
- Cuisinier/cuisinière de traiteur
- Cuisinier/cuisinière d'hôpital
- Cuisinier/cuisinière d'institution
- Cuisinier/cuisinière en chef
- Cuisinier-pâtissier/cuisinière-pâtissière
- Grilleur/grilleuse
- Instructeur cuisinier/instructrice cuisinière (réseau de la santé et des services sociaux)
- Premier cuisinier/première cuisinière
- Second cuisinier/seconde cuisinière
- Troisième cuisinier/troisième cuisinière

Guides touristiques et guides itinérants/guides itinérantes (6441)

- Accompagnateur touristique/accompagnatrice touristique
- Accompagnateur/accompagnatrice de voyage
- Conducteur/conductrice de calèche
- Directeur touristique/directrice touristique
- Exploitant/exploitante de calèche
- Guide de mine
- Guide de randonnées à bicyclette
- Guide de station de ski
- Guide de tours de ville en véhicule attelé
- Guide de visites à pied
- Guide de visites touristiques en véhicule attelé
- Guide de visites touristiques en véhicule hippomobile
- Guide de voyage
- Guide d'établissement
- Guide d'excursions en bateau
- Guide d'usine
- Guide itinérant/guide itinérante
- Guide touristique
- Guide touristique à bord d'autocars
- Guide touristique local/guide touristique locale
- Interprète de site industriel
- Interprète de site touristique d'aventure

ANNEXE F – LES PRINCIPALES DÉFINITIONS UTILISÉES DANS LES PERSPECTIVES PROFESSIONNELLES OFFERTES PAR EMPLOI-QUÉBEC

Personne en emploi

Nombre de personne de 15 ans et plus qui occupent un emploi.

Ce nombre fournit un aperçu de l'importance relative d'une profession ou d'un secteur sur le marché du travail. Le nombre de personnes en emploi dans une profession est établi de façon approximative par Emploi-Québec. Quant au nombre de personnes en emploi dans un secteur, il est tiré de l'Enquête sur la population active (EPA) de Statistique Canada.

Étant donné que les estimations du nombre de personnes en emploi par secteur proviennent d'un sondage (l'EPA), elles peuvent comporter des variations importantes. Ces variations sont plus prononcées en ce qui concerne les estimations régionales que les estimations relatives à l'ensemble du Québec. C'est pourquoi elles ne doivent être considérées que comme une indication approximative de l'importance du nombre de personnes en emploi dans un secteur pour une région donnée.

Les estimations régionales du nombre de personnes en emploi sont établies selon le lieu de résidence de celles-ci, et non selon la région ou elles occupent un emploi.

Taux de chômage

- Faible : inférieur ou égal à 5,7 %
- Modéré : entre 5,7% et 12,9 %
- Élevé : égal ou supérieur à 12,9 %

Demande de main-d'œuvre

Besoins en main-d'œuvre qui proviennent de la variation de l'emploi (croissance et décroissance) en raison de l'évolution économique ainsi que du remplacement des personnes qui, d'une part, se retirent du marché du travail et, d'autre part, quittent leur emploi pour combler un poste disponible dans un autre emploi (mobilité interprofessionnelle).

- Nulle ou négative : égal ou inférieure à 0
- Faible : entre 0 et 19,6 %
- Modéré : 19,6 % et 30 %
- Élevé : supérieur à 30 %

Perspectives professionnelles

Tendance du marché du travail, sur un horizon de cinq ans pour une profession (à l'aide de prévisions sur cinq ans de l'évolution de la demande de main-d'œuvre de la part des employeurs et de l'état de l'offre de main-d'œuvre. Elles peuvent être qualifiées selon six niveaux de diagnostics :

Perspectives très favorables

Considérant l'évolution de la demande de main-d'œuvre prévue et la situation par rapport au chômage en début de période, les perspectives d'intégration au marché du travail seront très bonnes.

Perspectives favorables

Considérant l'évolution de la demande de main-d'œuvre prévue et la situation par rapport au chômage en début de période, les perspectives d'intégration au marché du travail seront bonnes.

Perspectives acceptables

Considérant l'évolution de la demande de main-d'œuvre prévue et la situation par rapport au chômage en début de période, les perspectives d'intégration au marché du travail seront satisfaisantes.

Perspectives restreintes

Considérant l'évolution de la demande de main-d'œuvre prévue et la situation par rapport au chômage en début de période, les perspectives d'intégration au marché du travail seront limitées.

Perspectives très restreintes

Considérant l'évolution de la demande de main-d'œuvre prévue et la situation par rapport au chômage en début de période, les perspectives d'intégration au marché du travail seront très limitées.

Non publié

Pour certains groupes professionnels, aucun diagnostic de perspective n'a été posé. Un nombre d'emplois peu important, un manque d'information de nature qualitative ou l'absence de marché du travail pour ces groupes professionnels explique que cette information est non publiée.

La région métropolitaine de recensement (RMR) de Montréal

La RMR de Montréal comprend les régions de Montréal, de Laval et une partie des régions des Laurentides, de Lanaudière et de la Montérégie. Presque la moitié de la population de la province de Québec réside et travaille dans ce territoire, elle comprend plus de 3,6 millions d'habitants.

**ANNEXE G – LE % ATTRIBUABLE AU TOURISME DANS LE PIB DES SECTEURS
D'ACTIVITÉS TOURISTIQUES**

Secteurs d'activités touristiques	% du tourisme dans le PIB du secteur
Attraits touristiques	19,9 %
Évènements et Congrès	19,9 %
Hébergement	64,8 %
Restauration	27,7 %

ANNEXE H – TAUX DE RÉPONSE DES ENQUÊTES LA RELANCE

Taux de réponse pour les programmes de formation professionnelle au secondaire à l'étude en 2005.

Programme de formation (DEP et ASP)	Taux de réponse (%) - 2005
Cuisine d'établissement (DEP)	62,1
Cuisine d'établissement * (DEP)	56,1
Boulangerie (DEP)	NA
Pâtisserie de restaurant (ASP)	NA
Pâtisserie (DEP)	66,3
Réception en hôtellerie (DEP)	NA
Réception en hôtellerie* (DEP)	NA
Service de la restauration	60,7
Service de la restauration* (DEP)	NA
Pâtisserie* (DEP)	73,9
Cuisine actualisée (ASP)	69,2
Cuisine actualisée* (ASP)	61,5
Sommellerie (ASP)	93,8
Barmans/Barmaid	NA

* programme anglophone

NA : pas de finissants pour la région de Montréal en 2005

Taux de réponse pour les programmes de formation collégiale à l'étude en 2005

Programme de formation (D.E.C.)	Taux de réponse (%) - 2005
Gestion des services alimentaires et de restauration	68,6
Gestion hôtelière	67,9
Mise en valeur de produits touristiques	73,9
Accueil et guidage touristique	62,5
Tourisme	71,4

ANNEXE I – PROFIL DES IMMIGRANTS ADMIS AU QUÉBEC SE DESTINANT AU MARCHÉ DU TRAVAIL À MONTRÉAL



Source :

MICC, Direction de la recherche et de l'analyse prospective, 2005. Compilation spéciale régionale d'Emploi-Québec de Montréal, janvier 2006

Cumulatif de 2000 à nov. 2005

Âge

CNP	Descriptif	TOTAL	Âge (années)											
			15-24		25-34		35-44		45-54		55-64		65 et +	
			N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1414	Réceptionnistes et standardistes	139	10	7,2	102	73,4	23	16,5	–	–	5	3,6	–	–
1424	Téléphonistes	41	5	12,2	26	63,4	7	17,1	–	–	–	–	–	–
6212	Superviseurs des services alimentaires	74	–	–	49	66,2	20	27,0	–	–	–	–	–	–
6213	Gouvernants principaux d'hôtel ou d'établissement	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
6241	Chefs	99	–	–	50	50,5	30	30,3	17	17,2	–	–	–	–
6242	Cuisiniers	466	39	8,4	276	59,2	107	23,0	30	6,4	12	2,6	5	1,1
624	Total (6241 + 6242)	565	39	6,9	326	57,7	137	24,2	47	8,3	12	2,1	5	0,9
6435	Réceptionnistes d'hôtel	157	5	3,2	135	86,0	17	10,8	–	–	–	–	–	–
6451	Maîtres d'hôtel et hôtes	91	6	6,6	65	71,4	20	22,0	–	–	–	–	–	–
6453	Serveurs d'aliments et de boissons	238	27	11,3	172	72,3	33	13,9	5	2,1	–	–	–	–
6661	Préposés à l'entretien ménager et au nettoyage travaux légers	43	–	–	18	41,9	18	41,9	5	11,6	5	11,6	–	–
6663	Concierges et concierges d'immeubles	42	–	–	17	40,5	13	31,0	8	19,0	–	–	–	–
6672	Autres préposés en hébergement et en voyage	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–

Sexe

CNP	Descriptif	Sexe				TOTAL
		H		F		
		N	%	N	%	
1414	Réceptionnistes et standardistes	21	15,1	118	84,9	139
1424	Téléphonistes	13	33,3	26	66,7	39
6212	Superviseurs des services alimentaires	54	73,0	20	27,0	74
6213	Gouvernants principaux d'hôtel ou d'établissement	–	–	–	–	0
6241	Chefs	88	88,9	11	11,1	99
6242	Cuisiniers	387	83,0	79	17,0	466
624	Total (6241 + 6242)	475	84,1	90	15,9	565
6435	Réceptionnistes d'hôtel	93	59,2	64	40,8	157
6451	Maîtres d'hôtel et hôtes	71	78,0	20	22,0	91
6453	Serveurs d'aliments et de boissons	151	63,4	87	36,6	238
6661	Préposés à l'entretien ménager et au nettoyage travaux légers	17	39,5	27	62,8	43
6663	Concierges et concierges d'immeubles	35	87,5	5	12,5	40
6672	Autres préposés en hébergement et en voyage	–	–	–	–	0

Provenance

CNP	Descriptif	Total	Afrique		Amérique		Asie		Europe		Océanie	
			N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1414	Réceptionnistes et standardistes	144	38	26,4	34	23,6	10	6,9	62	43,1	–	–
1424	Téléphonistes	47	20	42,6	17	36,2	–	–	10	21,3	–	–
6212	Superviseurs des services alimentaires	81	34	42,0	10	12,3	10	12,3	27	33,3	–	–
6213	Gouvernants principaux d'hôtel ou d'établissement	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
6241	Chefs	97	11	11,3	19	19,6	32	33,0	35	36,1	–	–
6242	Cuisiniers	462	103	22,3	72	15,6	119	25,8	168	36,4	–	–
624	Total (6241 + 6242)	559	114	20,4	91	16,3	151	27,0	203	36,3	–	–
6435	Réceptionnistes d'hôtel	155	50	32,3	16	10,3	22	14,2	67	43,2	–	–
6451	Maîtres d'hôtel et hôtes	90	19	21,1	0	0,0	17	18,9	54	60,0	–	–
6453	Serveurs d'aliments et de boissons	234	41	17,5	35	15,0	27	11,5	131	56,0	–	–
6661	Préposés à l'entretien ménager et au nettoyage travaux légers	27	–	–	27	100,0	–	–	–	–	–	–
6663	Concierges et concierges d'immeubles	32	–	–	22	68,8	5	15,6	5	15,6	–	–
6672	Autres préposés en hébergement et en voyage	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–

Scolarité

CNP	Descriptif	Total	Scolarité											
			00-06		7-11		12-13		14-16		17 et +		Nd	
			N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1414	Réceptionnistes et standardistes	139	5	3,6	14	10,1	31	22,3	61	43,9	30	21,6	-	-
1424	Téléphonistes	41	-	-	7	17,1	10	24,4	15	36,6	6	14,6	-	-
6212	Superviseurs des services alimentaires	74	-	-	7	9,5	9	12,2	38	51,4	19	25,7	-	-
6213	Gouvernants principaux d'hôtel ou d'établissement	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6241	Chefs	99	-	-	25	25,3	22	22,2	33	33,3	16	16,2	-	-
6242	Cuisiniers	466	9	1,9	115	24,7	156	33,5	143	30,7	39	8,4	5	-
624	Total (6241 + 6242)	565	9	1,6	140	24,8	178	31,5	176	31,2	55	9,7	5	-
6435	Réceptionnistes d'hôtel	157	5	3,2	5	3,2	15	9,6	88	56,1	49	31,2	-	-
6451	Maîtres d'hôtel et hôtes	91	-	-	11	12,1	22	24,2	45	49,5	13	14,3	-	-
6453	Serveurs d'aliments et de boissons	238	6	2,5	40	16,8	71	29,8	86	36,1	32	13,4	5	2,1
6661	Préposés à l'entretien ménager et au nettoyage travaux légers	43	6	14,0	15	34,9	14	32,6	8	18,6	-	-	-	-
6663	Concierges et concierges d'immeubles	42	-	-	8	19,0	11	26,2	13	31,0	5	11,9	-	-
6672	Autres préposés en hébergement et en voyage		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Connaissance de la langue¹

CNP	Descriptif	TOTAL	Connaissance de la langue							
			Français		Anglais		Les deux		Aucune des deux	
			N	%	N	%	N	%	N	%
1414	Réceptionnistes et standardistes	139	39	28,06	11	7,914	80	57,55	9	6,5
1424	Téléphonistes	41	16	39,0	5	12,2	16	39,0	5	12,2
6212	Superviseurs des services alimentaires	74	24	32,4	5	6,8	42	56,8	5	6,8
6213	Gouvernants principaux d'hôtel ou d'établissement	–	–	–	–	–	–	–	–	–
6241	Chefs	99	28	28,3	29	29,3	29	29,3	13	13,1
6242	Cuisiniers	466	138	29,6	103	22,1	187	40,1	38	8,2
624	Total (6241 + 6242)	565	166	29,4	132	23,4	216	38,2	51	9,0
6435	Réceptionnistes d'hôtel	157	24	15,3	8	5,1	122	77,7	5	3,2
6451	Maîtres d'hôtel et hôtes	91	20	22,0	7	7,7	64	70,3	–	–
6453	Serveurs d'aliments et de boissons	238	53	22,3	37	15,5	131	55,0	17	7,1
6661	Préposés à l'entretien ménager et au nettoyage travaux légers	43	19	44,2	12	27,9	5	11,6	9	20,9
6663	Concierges et concierges d'immeubles	42	20	47,6	8	19,0	5	11,9	7	16,7
6672	Autres préposés en hébergement et en voyage	–	–	–	–	–	–	–	–	–

Source : MICC, Direction de la Recherche et de l'analyse prospective, 2005, Compilation spéciale, Direction régionale d'Emploi-Québec de Montréal, janvier 2006

Ces données ne peuvent être diffusées sans l'autorisation d'Emploi-Québec de Montréal.

¹ Note méthodologique : la somme des données pour chacune des variables peut différer de la somme totale en raison de l'arrondissement des données inférieures à 5 ou en cas de certaines informations manquantes. Les chiffres présentés sont des données administratives ne résultant pas d'une enquête ou d'un recensement. Par conséquent, ils reflètent davantage une tendance qu'un résultat précis.

ANNEXE J – OFFRE DE FORMATION CONTINUE SUR LE THÈME DE L'APPROCHE CLIENT

Voici un échantillon de ce qui est offert en formation continue abordant spécifiquement les thèmes de l'approche client et s'adressant aux intervenants du domaine du tourisme et pouvant offrir de la formation aux organisations montréalaises. Cet échantillon ne prétend pas dresser la liste exhaustive des formations offertes dans le domaine, il dresse la liste des formations référées par les intervenants de l'industrie touristique ainsi que des organismes reconnus dans le domaine. De plus, quoique certains thèmes soient présentés ici, la grande majorité des intervenants proposent de la formation sur mesure et s'adaptent aux besoins des clients.

Le CQRHT est un acteur très important dans l'offre de formation pour l'industrie touristique à Montréal et au Québec. Le tableau suivant présente les formations apparaissant à l'intérieur du répertoire de la formation continue présent sur le site du CQRHT. Par la suite, d'autres contenus de formation ayant été identifiés lors des entretiens avec les entreprises et sont présentés.

Formations apparaissant à l'intérieur du répertoire de la formation continue initiée par le CQRHT

Titre	Fournisseur	Durée	Objectif
Service à la clientèle	Actitude Plus	7 – 14 h	Les objectifs de cette formation sont d'abord de sensibiliser les participants à l'importance de leur rôle au sein de l'organisation, ainsi qu'à l'impact de leurs actions dans la chaîne opérationnelle, et ensuite, d'amener les participants vers une démarche continue qui leur permettra de surprendre et de séduire la clientèle.
Accueil et comportement	Daniel St-Germain	Variable	À la fin du module les participants devraient être capables d'accueillir les clients, de prendre en note une réservation téléphonique et de converser avec les clients.
Accueil et service à la clientèle	Alain Winter Tourisme conseil	8 h – 15 h – 30 h	Maîtriser les principes de base de l'accueil.
Accueil, première image de l'entreprise	Andrée Ulrich	3 à 7 heures	Comprendre les concepts d'accueil et de service au client en mettant en application les étapes d'un accueil de qualité, en approfondissant les connaissances de la communication efficace, en analysant les forces et les lacunes en regard du service à la clientèle et enfin en développant un approche appropriée à l'entreprise.
Attitudes et comportements professionnels	ITHQ (Montréal)	7 h	Comprendre les attitudes et comportements professionnels recherchés dans l'industrie hôtelière, de la restauration et du tourisme. Développer des habiletés afin d'optimiser les relations interpersonnelles (clients internes et externes)
Au-delà du service : l'expérience-client	ITHQ	7 h	Faites preuve d'une parfaite maîtrise des tenants et aboutissants du service à la clientèle. Apprenez à lire dans l'esprit du client. Sachez définir, et surtout démythifier, cette fameuse «qualité de service». Distinguez la notion de servitude de cette de service et surtout acquérez des outils et des techniques vous permettant d'aller au-delà des attentes du client. Sachez faire le nécessaire pour que tout client devienne un précieux ambassadeur. Relevez le «défi qualité», quoi !
Les comportements professionnels souhaitables dans l'hôtellerie et la restauration	ITHQ	7 h	Améliorer la qualité du service à la clientèle par des comportements professionnels qui facilitent la communication avec les clients.

Titre	Fournisseur	Durée	Objectif
Choyer mes meilleurs clients sans oublier les autres	Gescom Stratégies inc, Marc Chiasson (Sherbrooke)	7 h	Cette formation permet de clarifier les «vérités apparentes», de considérer les risques de donner 100 % à tous et enfin, de choisir et communiquer mes critères de bon client.
Fidéliser ses clients sans les tromper	Gescom Stratégies inc, Marc Chiasson (Sherbrooke)	7 h	Cette formation permet de douter de certaines «certitudes», calculer le coût d'un nouveau client, distinguer un bon client d'une gros, saisir les frustration des «réguliers», comprendre les raisons du départ d'un client, aviser ses meilleurs clients, consulter ses meilleurs clients et transformer ses meilleurs clients.
Comment bien gérer les plaintes des clients	Détail formation	3 h	Etre en mesure de satisfaire un client mécontent.
Comment mieux servir sa clientèle touristique	Détail formation	6 h	Comprendre le comportement d'un touriste et lui offrir un service adapté en utilisant les ressources de son milieu.
Comment offrir un service de qualité pour se démarquer de la compétition	Groupe Ambition (Châteaugua y)	8 h	Vous établirez ce qu'est pour vous un service de qualité et identifierez les actions à faire pour vous démarquer de la compétition.
La qualité de service envers le client	Marie-Andrée Delisle et associés	7h	Comprendre l'importance de l'organisation interne de l'entreprise afin d'assurer un accueil et un service de qualité.

Autres fournisseurs de formation continue utilisés par les entreprises participantes

Titre	Fournisseur	Durée	Objectif
Le défi relationnel du service à la clientèle	HEC	2 jours (1 150 \$)	Pas propre au domaine touristique : Les situations types rencontrées par le personnel contact, la communication interpersonnelle, L'accueil du client, La compréhension des besoins du client, la présentation de l'information au client, La vente en douceur, le traitement de l'insatisfaction du client
Le service à la clientèle : stratégie et mise en oeuvre	HEC	2 jours (1 150 \$)	Pas propre au domaine touristique Élaborer une vision du service à la clientèle, démarche systémique pour l'amélioration concrète des moments de vérité vécus, mesurer la satisfaction de la clientèle, CRM,
Formation de concierge et de service d'accueil	Sophie Desanlis et associés	Variable	Améliorer le service au client en service d'accueil et de conciergerie
Appréciation du service	Les consultations AGIR	Variable	Évaluation anonyme des services offerts
Développement des habiletés de ventes	La petite université	2 jours (725 \$)	Pas propre au domaine touristique Analyse des méthodes de vente déjà en place : comportements, techniques de questionnement, réponses aux objections, conserver votre relation-client bien vivante
Attitude client	La petite université	1 jour (299 \$)	Pas propre au domaine touristique ATTITUDE CLIENT: est une méthode unique et éprouvée pour systématiser la collaboration de chacun des employés afin de maximiser l'efficacité et la rentabilité de l'organisation

En plus des formations offertes par des fournisseurs indépendants, les regroupements actifs dans les différents secteurs du tourisme offrent aussi de la formation sur différents thèmes. Toutefois, ces formations sont souvent ponctuelles ou faisant partie de la programmation de leurs activités annuelles (congrès, conférences,...).

Formations offertes par les associations sectorielles

Secteur	Association	Thèmes de formation	Commentaires
Évènements	RÉMI	Sujets abordés : 1) recrutement, encadrement et gestion des bénévoles 2) Nouvelles tendances en programmation 3) Gestion de crises et mesures de sécurité 4) Approche-client 5) Gestion des ressources humaines.	Mutuelle de formation en collaboration avec Festival et Évènements Québec, Association des stations de ski du Québec, Associations touristiques associées du Québec et gérée par le CQRHT
Attractions	Société des musées québécois	L'accueil au musée : une expérience globale – vue d'ensemble des services à la clientèle (But : promouvoir une démarche de qualité et d'excellence au sein des institutions muséales en matière d'accueil des visiteurs.) Musée et mise en marché du tourisme culturel (Cette formation sur la mise en marché touristique sera adaptée à la spécificité et à la mission d'un musée ou d'une institution patrimoniale, tout en tenant compte des besoins du marché actuel, sur les plans national et international.)	La SMQ met actuellement sur pied un nouveau programme de mentorat en muséologie conçu pour répondre aux besoins du réseau concernant l'intégration de la relève.
Restauration	Association des restaurateurs du Québec	1) Les 21 moments de vérité de l'expérience-client (acquérir, renforcer ou intégrer les habiletés ou outils nécessaires en matière d'amélioration continue du service à la clientèle afin de fidéliser leur clientèle, d'épater leur clientèle et d'améliorer leur rentabilité) 2) Le marketing, misez d'abord sur vos clients 3) Initiation au coaching des employés (équiper les gestionnaires pour accompagner leurs employés, de développer leurs compétences, de stimuler leurs actions au quotidien et de les responsabiliser)	Offrent des ateliers de perfectionnement standardisés répondants aux besoins de formation

ANNEXE K – PROFIL DES IMMIGRANTS ADMIS AU QUÉBEC, 2000-2004

Âge

Tableau K1 – Immigrants admis au Québec selon le groupe d'âge, 2000-2004

Groupe d'âge	2000		2001		2002		2003		2004*	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
0-14 ans	7 341	22,6	8 118	21,6	7 862	20,9	8 137	20,6	8 997	20,3
15-24 ans	4 598	14,1	5 177	13,8	4 720	12,5	4 995	12,6	5 808	13,1
25-34 ans	11 410	35,1	13 582	36,2	14 703	39,1	15 263	38,6	16 788	38,0
35-44 ans	5 814	17,9	6 692	17,8	6 795	18,1	7 514	19,0	8 898	20,1
45-64 ans	2 765	8,5	3 369	9,0	2 940	7,8	3 011	7,6	3 161	7,1
65 ans et +	569	1,8	573	1,5	592	1,6	625	1,6	536	1,2
Information non disponible	5	–	26	0,1	17	–	38	0,1	38	0,1
Total	32 502	100	37 537	100	37 629	100	39 583	100	44 226	100

* Données préliminaires pour 2004

Source : Tableaux sur l'immigration au Québec 2000-2004, Direction de la population et de la recherche, MICC, mars 2005, p. 14.

Tableau K2 – Immigrants admis au Québec de 1994 à 2003 et établis dans la région administrative de Montréal en janvier 2005

Groupe d'âge	N	%
0-14 ans	33 398	19,6
15-24 ans	27 207	16,0
25-34 ans	62 472	36,7
35-44 ans	29 039	17,1
45-64 ans	14 696	8,6
65 ans et +	3 188	1,9
Information non disponible	45	0,0
Total	170 045	100

Source : Caractéristique des immigrants établis au Québec et dans les régions en 2005 – Portraits régionaux 1994-2003, Direction de la population et de la recherche, MICC, juillet 2005, p. 21

Provenance

Tableau K3 – Immigration admis au Québec selon le continent

	1993-1997		1998-2002		2003		2004 *	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Afrique	21 819	13.8	39 612	24.2	9 899	25,0	11 833	26,8
Amérique	28 510	18.1	24 333	14.9	7 412	18,7	8 462	19,1
Asie	68 120	43.2	58 503	35.8	12 879	32,5	13 198	29,8
Europe	39 009	24.7	40 475	24.8	9 339	23,6	10 678	24,1
Océanie	231	0.1	458	0.3	55	0,1	220	0,1

* Données préliminaires pour 2004

Sources : *Caractéristiques de l'immigration au Québec - Statistiques, Direction de la population et de la recherche, MICC, 2003, p. 23*

Tableaux sur l'immigration au Québec 2000-2004, Direction de la population et de la recherche, MICC, mars 2005, p.15

Tableau K4 – Immigrants admis au Québec de 1994 à 2003 établis dans la région administrative de Montréal en janv. 2005

	N	%
Afrique	40 377	23.7
Amérique	32 619	19.2
Asie	58 768	34.6
Europe	38 097	22.4
Océanie	184	0.1
Total	170 045	100

Source : *Caractéristique des immigrants établis au Québec et dans les régions en 2005 – Portraits régionaux 1994-2003, Direction de la population et de la recherche, MICC, juillet 2005, p. 22*

Tableau K5 – Principaux pays de naissance

1993-1997	N	%
France	12 060	7.6
Haïti	10 272	6.5
Chine	8 811	5.6
Hong Kong	7 501	4.8
Liban	6 140	3.9
Inde	5 987	3.8
Roumanie	5 918	3.8
Algérie	5 366	3.4
Philippines	4 619	2.9
Sri Lanka	4 541	2.9
Maroc	3 948	2.5
Bangladesh	3 872	2.5
Yougoslavie	3 346	2.2

1993-1997	N	%
Pakistan	3 360	2.1
Taiwan	3 195	2.0
Total, 15 principaux pays	89 066	56.5
Total, tous les pays	157 689	100
1998-2002	N	%
France	14 495	8.9
Chine	12 247	8.7
Algérie	12 386	7.6
Maroc	11 875	7.3
Roumanie	7 7574	4.6
Haïti	7 223	4.4
Inde	5 086	3.1
Pakistan	4 348	2.7
Liban	4 179	2.6
Sri Lanka	4 144	2.5
Corée du Sud	3 572	2.2
Rép. Dém. Du Congo	3 376	2.1
Colombie	3 357	2.14
Russie	3 313	2.0
Philippines	2 477	1.5
Total, 15 principaux pays	101 652	62.2
Total, tous les pays	163 381	100

Source : *Caractéristiques de l'immigration au Québec - Statistiques, Direction de la population et de la recherche, MICC, 2003, p. 27*

2004 *	N	%
Chine	3 940	8,9
France	3 619	8,2
Maroc	3 454	7,8
Algérie	3 303	7,5
Roumanie	2 996	6,8
Colombie	2 057	4,7
Haïti	1 460	3,3
Liban	1 380	3,1
Pakistan	1 310	3,0
Inde	1 185	2,7
Bulgarie	933	2,1
Mexique	872	2,0
Rép. Dém. du Congo	851	1,9
Pérou	796	1,8
Tunisie	695	1,6
Total, 15 principaux pays	28 853	65,2
Total, tous les pays	44 226	100

* Données préliminaires pour 2004.

Source : *Tableaux sur l'immigration au Québec 2000-2004, Direction de la population et de la recherche, MICC, mars 2005, p.18*

Tableau K6 – Immigrants admis au Québec de 1994 à 2003 établis dans la région administrative de Montréal en janv. 2005

Pays	N	%
France	14 739	8.7
Algérie	13 568	8
Haïti	11 750	6.9
Maroc	77 732	6.9
Chine	9 073	5.3
Roumanie	7 581	4.5
Inde	6 118	3.6
Liban	5 437	3.2
Sri Lanka	4 875	2.9
Philippines	4 702	2.8
Autres pays	80470	47.3
Total	170 045	100

Source : Caractéristique des immigrants établis au Québec et dans les régions en 2005 – Portraits régionaux 1994-2003, Direction de la population et de la recherche, MICC, juillet 2005, p. 22

Tableau K7 – Région projetée de destination

Région	1993-1997		1998-2002		2003		2004 *	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Montréal	123 309	78.2	129 595	79.3	29 948	75,7	33 119	74,9
Laval	2 987	1.9	2 948	1.8	1 304	3,3	1 624	3,7
Montréal	6 530	4.1	5 904	3.6	2 626	6,6	3 091	7,0
Autres régions	24 863	15.8	24 934	15.3	5 705	14,4	6 392	14,5
Total	157 689	100	163 381	100	39 583	100	44 226	100

* Données préliminaires pour 2004.

Source : Caractéristiques de l'immigration au Québec - Statistiques, Direction de la population et de la recherche, MICC, 2003, p. 29

Tableaux sur l'immigration au Québec 2000-2004, Direction de la population et de la recherche, MICC, mars 2005, p.33

Scolarité

Tableau K8 – Immigrants, âgés de 15 ans et plus, admis au Québec selon le groupe d'années de scolarité

Scolarité	1993-1997		1998-2002		2003		2004 *	
	N	%	N	%	N	%	N	%
0 - 11ans	49 465	41,3	31 984	25,2	5 887	18,7	6542	18,6
12-13 ans	26 005	21,7	23 160	18,2	4 629	14,7	5 157	14,7
14 - 16 ans	2 307	22,0	35 955	28,3	9 924	31,6	11 361	32,3
17 ans et +	17 872	14,9	32 056	25,2	10 062	32,0	11 262	32,0
Info. non-disp.	26	–	3 952	3,1	906	2,9	869	2,5
Total	119 675	100	127 107	100	31 048	100	35 191	100

* Données préliminaires pour 2004.

Source : *Caractéristiques de l'immigration au Québec - Statistiques, Direction de la population et de la recherche, MICC, 2003, p. 31*

Tableaux sur l'immigration au Québec 2000-2004, Direction de la population et de la recherche, MICC, mars 2005, p.36

Tableau K9 – Personnes âgées de 15 ans et plus, immigrants admis au Québec de 1994 à 2003 établis dans la région administrative de Montréal en janv. 2005

Scolarité	N	%
0-6 ans	8 270	6,1
7-11 ans	31 441	23,0
12-13 ans	24 478	17,9
14-16 ans	37 171	27,2
17 ans et plus	33 021	24,2
Info. non disponible	2 220	1,6
Total	136 601	100

Source : *Caractéristique des immigrants établis au Québec et dans les régions en 2005 – Portraits régionaux 1994-2003, Direction de la population et de la recherche, MICC, juillet 2005, p. 21*

Tableau K10 – Personnes âgées de 15 ans et plus selon le plus haut niveau de scolarité atteint au Québec, 2001

Niveau de scolarité	N	%
Études primaires ou secondaires	3 115 395	53,4
Études collégiales	1 398 585	24,0
Études universitaires	1 318 370	22,6
Total	5 832 350	100

Groupe d'emploi projeté

Tableau K11 – Immigrants actifs admis au Québec selon la profession projetée

Emploi	1993-2002		2003		2004*	
	N	%	N	%	N	%
Gestion	5 365	3.1	737	3.1	774	2.9
Affaires, finance et administration	14 037	8.0	2 318	9.8	2 452	9.3
Sciences naturelles et appliquées	26 725	15.3	5 119	21.5	4 714	17.8
Secteur de la santé	3 387	1.9	546	2.3	759	2.9
Sc. Sociales, enseignement, adm. Publique	8 618	4.9	1 567	6.6	1 813	6.9
Arts, culture, sports et loisirs	5 105	2.9	809	3.4	768	2.9
Vente et service	14 838	8.5	1 469	6.2	1 450	5.5
Métiers, transport et machinerie	9 007	5.2	644	2.7	603	2.3
Secteur primaire	884	0.5	65	0.2	66	0.2
Transformation et fabrication	4 408	2.5	139	0.6	146	0.6
Entrepreneurs et investisseurs	9 070	5.2	366	1.5	332	1.3
Nouveaux travailleurs	71 196	40.8	9 523	40.1	11521	43.6
Travailleurs non-classés ailleurs	1 736	1.0	457	1.9	1 023	3.9
Total	174 376	100	23 759	100	26 421	100

* Données préliminaires pour 2004.

Sources : *Caractéristiques de l'immigration au Québec - Statistiques, Direction de la population et de la recherche, MICC, 2003, p. 35*

Tableaux sur l'immigration au Québec 2000-2004, Direction de la population et de la recherche, MICC, mars 2005, p.39

Tableau K12 – Connaissance du français et de l'anglais lors de l'admission (immigrants admis au Québec de 1994 à 2003 établis dans la région administrative de Montréal en janv. 2005)

Connaissance du français et de l'anglais	N	%
Français seulement	47 279	27.8
Français et anglais	32 798	19.3
Connaissant le français	80 077	47.1
Anglais seulement	32 996	19.4
Ni français ni anglais	56 972	33.5
Total	170 045	100

Source : *Caractéristique des immigrants établis au Québec et dans les régions en 2005 – Portraits régionaux 1994-2003, Direction de la population et de la recherche, MICC, juillet 2005, p. 21*

ANNEXE L – LISTE DES ÉTABLISSEMENTS ADMISSIBLES AU PROGRAMME DE PERMIS DE TRAVAIL HORS CAMPUS DES ÉTUDIANTS INTERNATIONAUX

Établissements d'enseignement universitaire (18)

- École nationale d'administration publique (ENAP)
- École Polytechnique Montréal
- HEC Montréal
- Institut national de la recherche scientifique (INRS)
- Télé-université (TELUQ)
- Université Bishop's
- Université Concordia
- Université de Montréal
- Université de Sherbrooke
- Université du Québec à Chicoutimi (UQAC)
- Université du Québec à Montréal (UQÀM)
- Université du Québec École de technologie supérieure (ÉTS)
- Université du Québec en Outaouais (UQO)
- Université du Québec à Rimouski (UQAR)
- Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR)
- Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue (UQAT)
- Université Laval
- Université McGill

Établissements publics d'enseignement collégial (cégeps) relevant du Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (48)

- Cégep André-Laurendeau
- Cégep Beauce-Appalaches
- Cégep de Baie-Comeau
- Cégep de Chicoutimi
- Cégep de Drummondville
- Cégep de Granby Haute-Yamaska
- Cégep de Jonquière
- Cégep de l'Abitibi-Témiscamingue
- Cégep de l'Outaouais
- Cégep de la Gaspésie et des Îles
- Cégep de La Pocatière
- Cégep de Lévis-Lauzon
- Cégep de Matane
- Cégep de Rimouski
- Cégep de Rivière-du-Loup
- Cégep de Sainte-Foy
- Cégep de Saint-Hyacinthe
- Cégep de Saint-Jérôme
- Cégep de Saint-Laurent
- Cégep de Sept-Îles
- Cégep de Sherbrooke
- Cégep de Sorel-Tracy
- Cégep de Saint-Félicien
- Cégep de Thetford
- Cégep de Trois-Rivières
- Cégep de Victoriaville
- Cégep du Vieux Montréal
- Cégep John Abbott
- Cégep Limoilou
- Cégep Marie-Victorin
- Cégep régional de Lanaudière
- Cégep Saint-Jean-sur-Richelieu
- Champlain Regional College
- Collège Ahuntsic
- Collège d'Alma
- Collège Dawson
- Collège de Bois-de-Boulogne
- Collège de Maisonneuve
- Collège de Rosemont
- Collège de Valleyfield
- Collège Édouard-Montpetit
- Collège François-Xavier-Garneau
- Collège Gérald-Godin
- College Heritage
- Collège Lionel-Groulx
- Collège Montmorency
- Collège Shawinigan
- Vanier College

Établissements publics relevant d'un organisme autre que le Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (4)

- Conservatoire de musique et d'art dramatique du Québec
- Institut de technologie agroalimentaire
- Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec
- Macdonald College – Université McGill

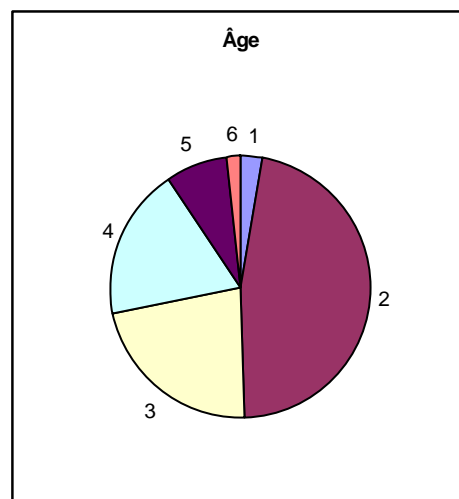
Établissements d'enseignement collégial privés subventionnés par le Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (26)

- Campus Notre-Dame-de-Foy
- Collège André-Grasset (1973) inc.
- Collège Bart (1975)
- Collège Centennial
- Collège d'affaires Ellis (1974) inc.
- Collège international des Marcellines
- Collège international Marie de France
- Collège Jean-de-Brébeuf
- Collège Laflèche
- Collège LaSalle
- Collège Marianopolis
- Collège Mérici
- Collège Mother House
- Collège O'Sullivan de Montréal inc.
- Collège O'Sullivan de Québec inc.
- Collège préuniversitaire Nouvelles Frontières
- Collège Stanislas inc.
- Conservatoire Lassalle (1964) inc.
- École commerciale du Cap inc.
- École de musique Vincent-d'Indy
- École de sténographie judiciaire du Québec
- École nationale de cirque
- Institut Grasset
- Institut Teccart (2003) inc.
- Le Petit Séminaire de Québec
- Séminaire de Sherbrooke

ANNEXE M – PROFILS DES RÉPONDANTS AU QUESTIONNAIRE SUR LA SATISFACTION

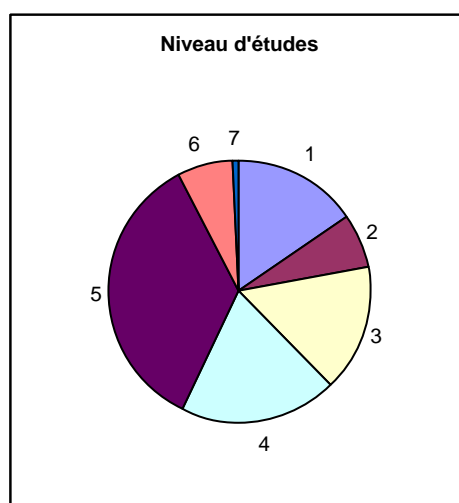
Âge des répondants

	Fréquence	Pourcentage valide
1. Moins de 20 ans	9	2,9
2. 20-29 ans	143	46,6
3. 30-39 ans	68	22,1
4. 40-49 ans	58	18,9
5. 50-59 ans	24	7,8
6. 60 et plus	5	1,6
Total	307	100,0



Niveau d'études des répondants

	Fréquence	Pourcentage valide
1. Secondaire	47	15,4
2. Secondaire professionnel	20	6,5
3. Collégial général	49	16
4. Collégial professionnel	59	19,3
5. 1 ^{er} cycle	107	35,0
6. 2 ^e et 3 ^e cycle	22	7,2
7. Pas terminé aucun de ces niveaux	2	0,7
Total	306	100,0



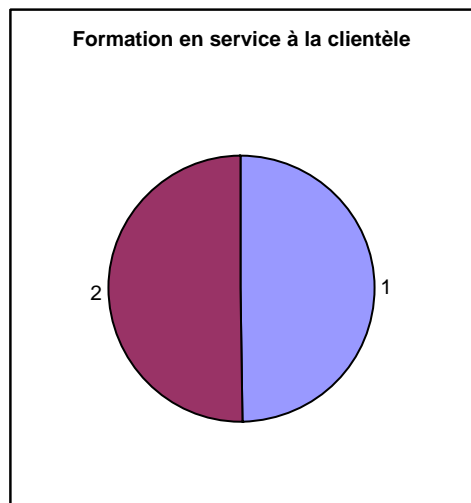
Études initiales en tourisme

	Fréquence	Pourcentage valide
1. Oui	82	26,8
2. Non	224	73,2
Total	306	100,0



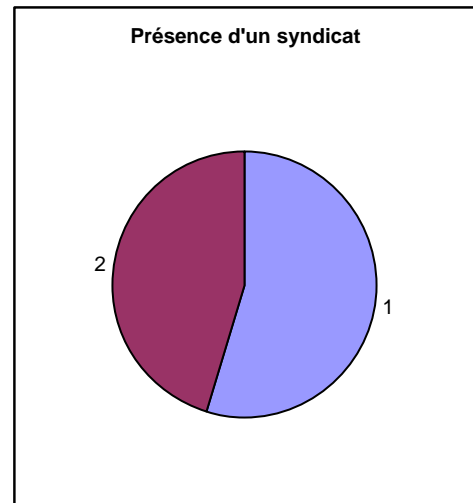
Formation en service à la clientèle

	Fréquence	Pourcentage valide
1. Oui	154	49,8
2. Non	155	30,2
Total	309	100,0



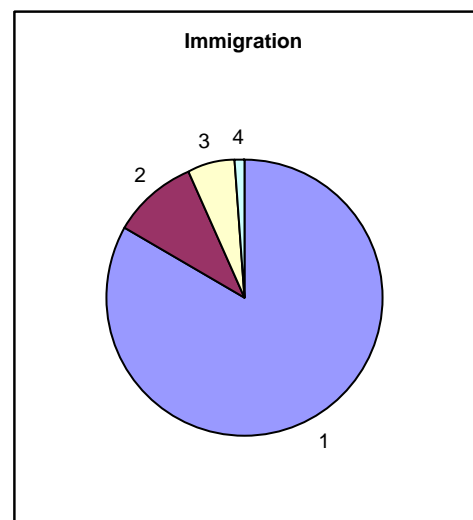
Présence d'un syndicat

	Fréquence	Pourcentage valide
1. Oui	169	54,7
2. Non	140	45,3
Total	309	100,0



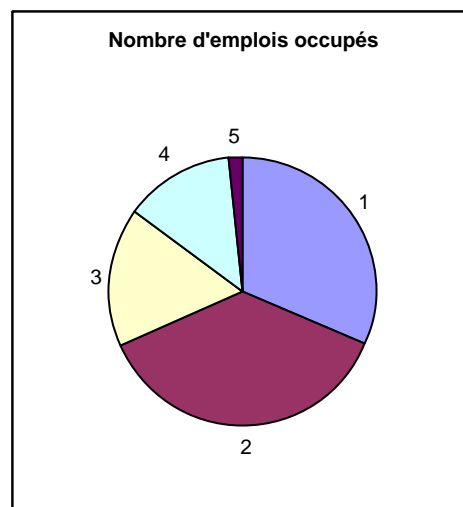
Immigration

	Fréquence	Pourcentage valide
1. Canadien d'origine	253	83,2
2. Immigrant 1 ^{re} génération	31	10,2
3. Immigrant 2 ^e et 3 ^e génération	17	5,6
4. Résident non-permanent	3	1,0
Total	304	100,0



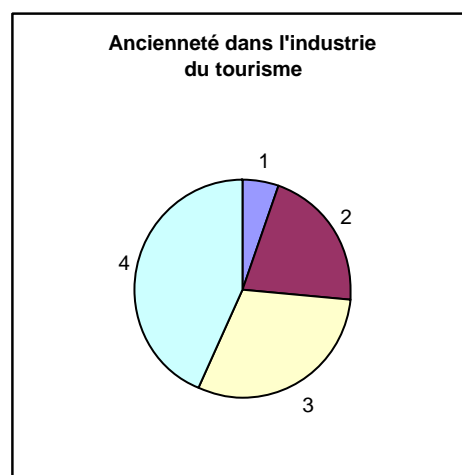
Nombre d'emplois occupés dans l'industrie du tourisme

	Fréquence	Pourcentage valide
1. Premier	97	31,4
2. 2-3	114	36,9
3. 4-5	52	16,8
4. Plus de 5	41	13,3
5. Aucune réponse	5	1,6
Total	309	100,0



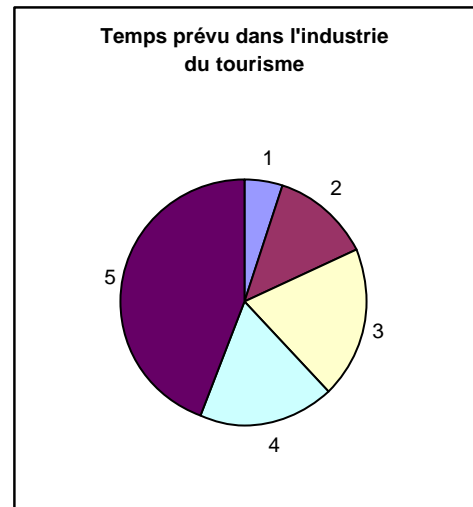
Ancienneté dans l'industrie du tourisme

	Fréquence	Pourcentage valide
1. Moins d'un an	16	5,3
2. 1 à 3 ans	65	21,4
3. 4 à 7 ans	91	29,9
4. 8 et plus	132	43,4
Total	304	100,0



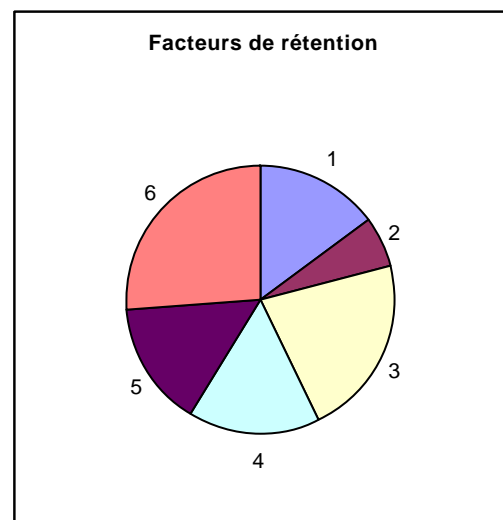
Temps prévu dans l'industrie du tourisme

	Fréquence	Pourcentage valide
1. Moins d'un an	15	5,0
2. 1 à 2 ans	39	13,0
3. 3 à 5 ans	60	20,0
4. 6 à 10 ans	53	17,7
5. Toute ma carrière	133	44,3
Total	300	100,0



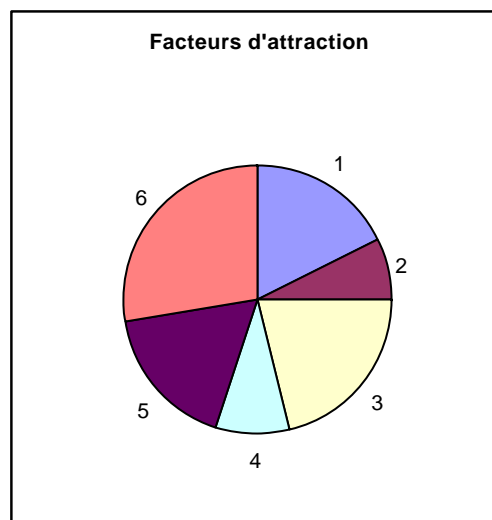
Facteurs de rétention de l'industrie touristique

	Fréquence	Pourcentage valide
1. La possibilité de relever des défis	89	15 %
2. Les possibilités d'avancement	36	6,1 %
3. L'ambiance de travail	130	21,8 %
4. L'équipe de travail	94	15,8 %
5. Les conditions salariales	89	15 %
6. La possibilité de travailler avec le public	157	26,4 %
Total	595	100,0



Facteurs d'attraction de l'industrie touristique

	Fréquence	Pourcentage valide
1. La possibilité de relever des défis	94	17,7 %
2. Les possibilités d'avancement	40	7,5 %
3. L'ambiance de travail	110	20,8 %
4. L'équipe de travail	47	8,9 %
5. Les conditions salariales	92	17,4 %
6. La possibilité de travailler avec le public	147	27,7 %
Total	530	100,0



ANNEXE N – TABLEAUX-ANALYSES CROISÉES DES DONNÉES DE SATISFACTION DE LA MAIN-D'OEUVRE



Les constats présentés ci-dessous se sont avérés statistiquement significatifs lors des analyses. Il se peut toutefois que les différences entre les groupes ne soient pas saillantes. Nous vous présentons ici les résultats bruts à titre indicatif et les mettre en relief avec toutes les autres sources d'informations recueillies dans le cadre de cette étude. Il est aussi à noter que tous les constats présentés font références aux perceptions des employés concernant leur réalité organisationnelle. Les chiffres présentés entre parenthèses correspondent à la moyenne des répondants sur 5

*Différences significatives en utilisant le **poste** comme facteur d'analyse*

- Les préposés à la billetterie (3.66) ont la perception que leur travail a moins de sens que les répondants des autres postes.
- Les préposés à l'accueil (3.27) les hôtes/hôtesse (3.42), les guides-animateurs (3.47), les préposés billetterie (3.52) auraient le moins de latitude pour améliorer les façons de faire leur travail.
- Les préposés à l'accueil (3.06), les préposés à la billetterie (3.23), les hôtes/hôtesse (3.29), les guides-animateurs (3.30), les préposés à l'entretien (3.53), les préposés aux mets/boissons (3.54), les chasseurs (3,67), les préposés à la réception (3.67) seraient les moins impliqués dans la prise de décision.
- Les chasseurs (4.09) sont le plus engagés envers les membres de leur équipe.
- Les préposés à la billetterie (2.90), les préposés à l'accueil (3.08), les guides animateurs (3.14), ainsi que les représentants de l'administration (3.17) sont les employés qui reçoivent le moins de reconnaissance.

*Différences significatives en utilisant l'**âge des répondants** comme facteur d'analyse²*

- Les employés de moins de 20 ans (2,5) croient en plus faible perception que leur carrière pourra se développer dans l'industrie du tourisme.
- Les employés de moins de 20 ans (3,51) sont moins engagés affectivement envers leur travail et les objectifs.
- Ce sont les employés de plus de 50 ans qui sont le plus engagés envers leur travail et les objectifs de leur organisation.
- Les employés de 20 à 29 ans (3.69) ont l'engagement affectif envers la clientèle le plus faible. Ce sont les employés de 50-59 ans (4.36) ont le plus grand engagement affectif envers la clientèle.
- Les employés de 50 à 59 ans (4.59) ont le plus grand engagement envers les normes de service à la clientèle.
- Les employés de moins de 20 ans (2,77) seraient moins impliqués dans la prise de décisions. Les employés de 30 à 39 ans (3.75), de 40 à 49 ans (3.62) et les employés de plus de 50 ans (3.6) seraient les plus impliqués dans la prise de décisions.
- Le sens du travail est le moins élevé pour les employés de moins de 20 ans (3.59) et est le plus élevé pour les employés de 40 à 49 ans (4.1), 60 ans et plus (4.4) ainsi que pour les répondants de 50 à 59 ans (4.5).

² La plus grande proportion des employés de moins de 29 ans se retrouve dans les attractions et les restaurants. Les 30 à 49 ans sont plus fortement représentés dans les secteurs des événements et des hôtels.

Différences significatives en utilisant l'ancienneté comme facteur d'analyse³

- Les employés travaillant dans l'industrie touristique depuis plus de 8 ans (3.68) ont moins l'impression d'avoir les outils et les ressources nécessaires pour bien effectuer leur travail. Ce sont les employés qui travaillent dans l'industrie touristique depuis moins d'un an (4.13) qui ont le plus l'impression d'avoir les outils et les ressources nécessaires pour bien effectuer leur travail.
- Les employés travaillant dans l'industrie touristique depuis 4 à 7 ans (3.78) sont le moins engagés envers le travail et les objectifs. Ce sont les employés qui travaillent dans l'industrie touristique depuis plus de 8 ans (4.18) qui sont le plus engagés envers le travail et les objectifs de leur organisation.
- Les employés travaillant dans l'industrie touristique depuis moins d'un an (3.67) et depuis 4 à 7 ans (3.67) sont le moins engagés affectivement envers la clientèle. Ce sont les employés qui travaillent dans l'industrie touristique depuis plus de 8 ans (4.09) qui le sont le plus.
- Les employés travaillant dans l'industrie touristique depuis moins d'un an (3.14) seraient les moins impliqués dans la prise de décision. Les employés qui travaillent dans l'industrie touristique depuis plus de 8 ans (3.70) seraient les plus impliqués dans la prise de décision.
- Le sens du travail accompli est le moins élevé pour les employés travaillant dans l'industrie touristique depuis moins d'un an (3.90). Il est le plus élevé pour les employés travaillant dans l'industrie touristique depuis plus de 8 ans. (4.23)

Différences significatives en utilisant selon le temps que les employés ont l'intention de travailler dans l'industrie comme facteur d'analyse⁴

- Les employés qui ont l'intention de travailler dans l'industrie moins d'un an (2.62) ont moins l'impression que leur développement de carrière est une priorité pour leur organisation. Ce sont les employés qui ont l'intention de travailler dans l'industrie toute leur carrière (3.53) qui croient le plus que leur développement de carrière est une priorité pour leur organisation.
- Les employés qui ont l'intention de travailler dans l'industrie de 1 à 2 ans (3.36) sont le moins engagés envers le travail et les objectifs de leur organisation. Ce sont les employés qui ont l'intention de travailler dans l'industrie toute leur carrière (4.22) qui ont le plus grand engagement envers le travail et les objectifs de leur organisation.
- Les employés qui ont l'intention de travailler dans l'industrie de 1 à 2 ans (3.476) sont le moins engagés envers les membres de l'équipe. Ce sont les employés qui ont l'intention de travailler dans l'industrie toute leur carrière. (4.93) qui le sont le plus.
- Les employés qui ont l'intention de travailler dans l'industrie moins d'un an (3.38) sont le moins engagés affectivement envers la clientèle. Ce sont les employés qui ont l'intention de travailler dans l'industrie toute leur carrière. (4.11) qui sont le plus engagés affectivement envers la clientèle.
- Les employés qui ont l'intention de travailler dans l'industrie de 1-2 ans (3.31) et de 3-5 ans (3.35) seraient les moins impliqués dans la prise décision. Ce sont les employés qui ont l'intention de travailler dans l'industrie toute leur carrière (3.83) qui ont le plus l'impression d'être impliqués dans la prise de décision.
- Le sens du travail effectué par les employés qui ont l'intention de travailler dans l'industrie de 1-2 ans (3.31) est le plus faible tandis qu'il est le plus élevé chez les employés qui ont l'intention de travailler dans l'industrie de 6 à 10 ans (4.01) ou toute leur carrière. (4.30)
- Les employés qui ont l'intention de travailler dans l'industrie toute leur carrière (1,82) ont moins l'intention de quitter que les employés qui ont l'intention de travailler dans l'industrie touristique de 1 à 2 ans (3.18) et moins d'un an (3,7)

³ Il y a une forte proportion d'employés de 8 ans et plus d'ancienneté dans les secteurs des événements et des hôtels. Les employés ayant moins de 3 ans d'expérience travaillent en restauration.

⁴ Les constats reliés au syndicat ne s'appliquent pas à la restauration. Ils s'appliquent en grande partie pour les attractions et dans une moindre mesure pour les événements et les hôtels.

Différences significatives en utilisant selon le fait que les répondants ont suivi une formation en tourisme comme facteur d'analyse⁵

- Les employés qui ont étudié en tourisme (4.03) connaissent et comprennent moins les politiques de service à la clientèle que les employés qui n'ont pas étudié en tourisme. (4.19)
- Les employés qui ont étudié en tourisme (3.18) ont l'impression d'avoir moins eu accès à de la formation / coaching que les employés qui n'ont pas étudié en tourisme. (3.45)

Différences significatives en utilisant selon le fait que les répondants ont suivi une formation en service à la clientèle comme facteur d'analyse⁶

- Les employés qui n'ont pas eu de la formation en service à la clientèle (3.27) ont moins l'impression d'avoir eu accès à de la formation / coaching que les employés qui ont eu de la formation en service à la clientèle. (3.49)
- Les employés qui ont eu de la formation en service à la clientèle (3.64) ont moins l'impression d'avoir les ressources et les outils nécessaires pour bien effectuer leur travail que les employés qui n'ont pas eu de la formation en service à la clientèle. (3.93)
- Les employés qui n'ont pas eu de la formation en service à la clientèle (3.85) sont moins engagés envers le travail et les objectifs de leur organisation que les employés qui ont eu de la formation en service à la clientèle. (4.07)
- Les employés qui ont eu de la formation en service à la clientèle (3.65) sont moins engagés envers les membres de leur équipe que les employés qui n'ont pas eu de la formation en service à la clientèle. (3.87)

***Aucune différence entre les répondants si on effectue les analyses statistiques en considérant leur sexe.

⁵ Les employés des attractions et des restaurants n'ont pas, en grande majorité suivi une formation initiale en tourisme. Ce constat est le même pour les événements, mais dans une moindre mesure.

⁶ Les employés des restaurants n'ont pas reçu de formation en service à la clientèle dans la grande majorité des cas. Pour les autres secteurs, une légère majorité est accordée aux employés ayant reçu de la formation en SAC.

ANNEXE O – RÉFÉRENCES

Caractéristiques de l'immigration au Québec – consultation 2005-2007, Ministère des Relations avec les citoyens et de l'immigration, Gouvernement du Québec, 2003

Caractéristiques des immigrants établis au Québec et dans les régions en 2005 - Portraits régionaux 1994-2003, Direction de la population et de la recherche, MICC, juillet 2005

Des valeurs partagées, des intérêts communs, plan d'action 2004-2007, Ministère des relations avec les citoyens, Gouvernement du Québec, mai 2004

Diagnostic des ressources humaines en tourisme, horizon 2004-2009. Les données sont tirées du recensement de 2001 de Statistique Canada.

Journal de Montréal. Tourisme voyage, ressources humaines en tourisme. On a franchi un grand pas en 10 ans. 24 janvier 2006.

Journal Les affaires, « Tourisme : une reprise dont le Canada peine à profiter », Martin Jolicoeur. 7 janvier 2006.

L'Enquête sur la situation de l'emploi en tourisme et sur les pratiques de gestion des ressources humaines, 9 avril 2005.

L'immigration au Québec, Ministère relations avec les citoyens et Immigration, Gouvernement du Québec, 2004

La planification des niveaux d'immigration 2005-2007, Direction de la population et de la recherche, MICC, 2003

La planification triennale de l'immigration 2005-2007, Ministère des Relations avec les citoyens, Gouvernement du Québec, mai 2004

La Presse, samedi 4 février, p. A5, Jean-François Bégin

La relance au collégial en formation technique – 2003. La situation d'emploi de personnes diplômées. Enquête 2003. Ministère de l'éducation, du loisir et du sport, secteur de l'information et des communications, Direction de la recherche, des statistiques et des indicateurs.

La relance au collégial en formation technique – 2004. La situation d'emploi de personnes diplômées. Enquête 2004. Ministère de l'éducation, du loisir et du sport, secteur de l'information et des communications, Direction de la recherche, des statistiques et des indicateurs.

La relance au secondaire en formation professionnelle 2003. La situation d'emploi des personnes diplômées, 2003. Ministère de l'éducation, du loisir et du sport, secteur de l'information et des communications, Direction de la recherche, des statistiques et des indicateurs.

La relance au secondaire en formation professionnelle 2004. La situation d'emploi des personnes diplômées, 2004. Ministère de l'éducation, du loisir et du sport, secteur de l'information et des communications, Direction de la recherche, des statistiques et des indicateurs.

La taxe spécifique sur l'hébergement de la région de Montréal : Un changement s'impose. Tourisme Montréal, septembre 2004.

Le marché du travail et l'emploi sectoriel au Québec 2005-2009, Emploi-Québec.

Le tourisme : un secteur économique important, vers une stratégie nationale sur le tourisme (cadre de consultation). Statégis.gc.ca.

Le tourisme à Montréal. Édition décembre 2005, Tourisme Montréal.

Les sites Internet du REMI et des festivals et événements au Québec

MICC, Service-conseil en relations interculturelles

Plan d'immigration du Québec pour l'année 2005, Ministère des Relations avec les citoyens, Gouvernement du Québec, 2004

Portrait des ressources humaines en tourisme – futurs travailleurs. Portrait de l'industrie touristique, Site WEB du CQRHT. <http://www.cqrht.qc.ca>.

Portrait et problématique du marché du travail 2005-2006 - Région de Montréal. Direction de la planification du suivi et de l'information sur le marché du travail. Emploi-Québec, Avril 2005.

Présence au Québec en 2005 des immigrants admis de 1994 à 2003, Direction de la population et de la recherche, MICC, juillet 2005

Régionalisation de l'immigration – Éléments d'historique et données récentes, Direction des politiques et programmes d'intégration, MICC, janvier 2006

Réseau de veille en tourisme, Claude Péloquin, Regard sur le tourisme de congrès

Réseau de veille en tourisme, Michèle Laliberté, Les événements ont la vie dure

Résultat La relance au collégial 2004. La situation d'emploi des personnes diplômées, 2004. Ministère de l'éducation, du loisir et du sport, secteur de l'information et des communications, Direction de la recherche, des statistiques et des indicateurs.

Résultats préliminaires de La relance au collégial en formation technique - 2005. La situation d'emploi des personnes diplômées, Enquête 2005. Ministère de l'éducation, du loisir et du sport, secteur de l'information et des communications, Direction de la recherche, des statistiques et des indicateurs.

Résultats préliminaires de La relance au secondaire en formation professionnelle 2005. La situation d'emploi des personnes diplômées, 2005. Ministère de l'éducation, du loisir et du sport, secteur de l'information et des communications, Direction de la recherche, des statistiques et des indicateurs.

Robert Mayer et Francine Ouellet, Méthodologie de recherche pour les intervenants sociaux, Gaétan Morin Éditeur 1991

Statistique Canada 2003, Compte satellite provincial et territorial du tourisme pour le Canada, 1998, n 13-604 au catalogue, Annexe G et I.

Statistique Canada, Recensement de 2001

Statistiques touristiques. Le tourisme au Québec. Bilan 2004 et perspectives 2005. Ministère du Tourisme Québec.

Tableaux sur l'immigration au Québec 2000-2004, Direction de la population et de la recherche, MICC, mars 2005

Tourisme – Examen des programmes liés au tourisme offerts par des ministères et organismes du gouvernement fédéral. Stategis.gc.ca.

Tourisme Montréal, L'état du tourisme en 2004