

EVIDENCE

OTTAWA, Thursday, March 9, 2023

The Standing Senate Committee on Social Affairs, Science and Technology met with videoconference this day at 11:31 a.m. [ET] to examine and report on such issues as may arise from time to time relating to social affairs, science and technology generally.

Senator Patricia Bovey (*Deputy Chair*) in the chair.

[*Translation*]

The Deputy Chair: Good morning. My name is Patricia Bovey. I am a senator from Manitoba and I am the deputy chair of this committee. I will now ask my colleagues around the table to introduce themselves.

[*English*]

Senator Greenwood: Good morning. My name is Margo Greenwood, and I'm from the province of British Columbia.

Senator Osler: Good morning. Senator Osler representing Manitoba.

Senator Kutcher: Good morning. Stan Kutcher from Nova Scotia.

[*Translation*]

Senator Petitclerc: Good morning. I'm Chantal Petitclerc from Quebec.

[*English*]

Senator Duncan: Good morning. My name is Pat Duncan. I'm the senator from the Yukon.

Senator Bernard: I'm Wanda Thomas Bernard from Nova Scotia.

The Deputy Chair: Today, our committee continues its study on Canada's temporary and migrant labour force. It's my very great pleasure to welcome our first panel. Sara Asalya, Executive Director of Newcomer Women's Services Toronto is with us in person. By video conference, we have Anna Triandafyllidou, Professor and Canada Excellence Research Chair in Migration and Integration at Toronto Metropolitan University. I want to thank you both for being with us today, and I would like to welcome those watching these proceedings by video conference.

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le jeudi 9 mars 2023

Le Comité sénatorial permanent des affaires sociales, des sciences et de la technologie se réunit aujourd'hui, à 11 h 31 (HE), avec vidéoconférence, pour examiner, pour en faire rapport, les questions qui pourraient survenir concernant les affaires sociales, la science et la technologie en général.

La sénatrice Patricia Bovey (*vice-présidente*) occupe le fauteuil.

[*Français*]

La vice-présidente : Bonjour. Je m'appelle Patricia Bovey. Je suis une sénatrice du Manitoba et je suis vice-présidente de ce comité. J'aimerais maintenant faire un tour de table et demander à mes collègues de se présenter.

[*Traduction*]

La sénatrice Greenwood : Bonjour. Je m'appelle Margo Greenwood et je viens de la Colombie-Britannique.

La sénatrice Osler : Bonjour. Je suis la sénatrice Osler et je représente le Manitoba.

Le sénateur Kutcher : Bonjour. Stan Kutcher, de la Nouvelle-Écosse.

[*Français*]

La sénatrice Petitclerc : Bonjour. Ici Chantal Petitclerc, du Québec.

[*Traduction*]

La sénatrice Duncan : Bonjour. Je m'appelle Pat Duncan, sénatrice du Yukon.

La sénatrice Bernard : Wanda Thomas Bernard, de la Nouvelle-Écosse.

La vice-présidente : Aujourd'hui, notre comité poursuit son étude sur la main-d'œuvre temporaire et migrante du Canada. J'ai le grand plaisir d'accueillir notre premier groupe de témoins. Nous recevons Mme Sara Asalya, directrice générale de Newcomer Women's Services Toronto, qui est avec nous dans la salle. Nous recevons également, par vidéoconférence, Mme Anna Triandafyllidou, professeure et titulaire de la Chaire d'excellence en recherche du Canada sur les migrations et l'intégration à l'Université métropolitaine de Toronto. Je tiens à vous remercier toutes les deux de votre présence et je souhaite la bienvenue aux personnes qui suivent les délibérations par vidéoconférence.

As we begin with the opening statements, I'm going to remind our two witnesses that you each have five minutes for your statements. We're pretty strict about the five minutes. I'll put my hand up at that point. That will allow everybody to have opportunities to ask questions later on.

Ms. Asalya, the floor is yours to begin.

Sara Asalya, Executive Director, Newcomer Women's Services Toronto: Thank you, Madam Chair. Thank you, senators, for inviting me to be part of this panel today. I would like to start my remarks by positioning myself as a settler on this land, as an immigrant, as a mother and as someone who has been involved in the immigrant community and space for over a decade advocating for better policies and support services, particularly for migrant women.

I'm here today representing Newcomer Women's Services Toronto. We are a multi-service, not-for-profit agency operating in two Toronto locations and have been providing essential services and support programs for migrant women with different migration statuses for over 40 years.

My presentation today will be focused on migrant and temporary workers who are women and their experiences while working towards regularizing their status, accessing support services and settling in Canada. In particular, I'll focus on labour market experiences for these women in key sectors, including accommodation, food services, tourism and the care economy.

Migrant women make up a significant portion of the temporary and migrant labour force. These women oftentimes face unique challenges and barriers due to their gender, immigration status and employment situation. According to data from Statistics Canada, women represent a significant portion of the Temporary Foreign Worker Program in Canada, particularly in industries such as caregiving, food service and hospitality. I will be providing high-level statistics — some numbers to shed light on the experiences of these women.

In 2019, according to an Immigration, Refugees and Citizenship Canada, or IRCC, study, women accounted for almost 51% of the Temporary Foreign Worker Program in Canada. A study by the Canadian Research Institute for the Advancement of Women found that female migrant workers in Canada are particularly vulnerable to exploitation and abuse, including sexual harassment, wage theft and unsafe working conditions. These risks may be heightened for workers who have limited English language skills and abilities, a limited social network and limited knowledge of their legal rights in Canada.

Avant que nous passions aux déclarations préliminaires, je rappelle aux deux invitées qu'elles disposent de cinq minutes chacune pour faire leur déclaration. Nous sommes assez stricts sur ces cinq minutes. Je lèverai la main à ce moment-là. Ainsi, tout le monde aura la possibilité de poser des questions par la suite.

Madame Asalya, la parole est d'abord à vous.

Sara Asalya, directrice générale, Newcomer Women's Services Toronto : Merci, madame la présidente. Merci, sénateurs, de m'avoir invitée à participer à la réunion d'aujourd'hui. J'aimerais commencer mon exposé en me présentant comme étant une immigrante sur cette terre, comme étant une mère et une personne active au sein de la communauté des immigrants depuis plus d'une décennie qui milite en faveur de l'amélioration des politiques et des services de soutien, en particulier pour les femmes migrantes.

Je représente ici aujourd'hui Newcomer Women's Services Toronto. Il s'agit d'un organisme polyvalent sans but lucratif qui est présent à deux endroits à Toronto. On y offre des services essentiels et des programmes de soutien à des femmes aux statuts d'immigrante différents depuis plus de 40 ans.

Mon exposé d'aujourd'hui portera sur les femmes migrantes et travailleuses temporaires, ainsi que sur ce qu'elles vivent en ce qui a trait à la régularisation de leur statut, à l'accès aux services de soutien et à leur établissement au Canada. Je parlerai en particulier de ce qu'elles vivent sur le marché du travail dans des secteurs clés, notamment l'hébergement, les services d'alimentation, le tourisme et l'économie des soins.

Les femmes migrantes représentent une part importante de la main-d'œuvre temporaire et migrante. Elles sont souvent confrontées à des difficultés et à des obstacles uniques en raison de leur sexe, de leur statut d'immigrante et de leur situation d'emploi. Selon les données de Statistique Canada, les femmes comptent pour une grande partie des participants au Programme des travailleurs étrangers temporaires au pays, en particulier dans des secteurs comme la prestation de soins, les services d'alimentation et l'hôtellerie. Je fournirai des statistiques générales — quelques données pour décrire les expériences de ces femmes.

Selon une étude d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, ou IRCC, en 2019, les femmes constituaient près de 51 % des participants du Programme des travailleurs étrangers temporaires au Canada. Une étude de l'Institut canadien de recherches sur les femmes a révélé que les travailleuses migrantes au pays risquent particulièrement d'être victimes d'exploitation et de mauvais traitements : harcèlement sexuel, vol de salaire, conditions de travail dangereuses, etc. Les risques peuvent être encore plus grands pour les travailleuses qui ont des compétences et des capacités limitées en anglais, qui ont un réseau social restreint et qui connaissent peu leurs droits au Canada.

When it comes in particular to the caregiving sector, we know this sector is occupied mainly by migrant women and that 97% of temporary foreign workers employed in the care economy under the Temporary Foreign Worker Program are women.

When it comes to food service and hospitality, according to a 2019 report by the Canadian government, we know that up to 45% of jobs in that sector are occupied by migrant women.

We know that there have been a lot of recent efforts by the Government of Canada to really improve the experiences of migrant women and improve the protection measures and mechanisms for them. However, despite these recent and welcomed efforts by the Canadian government, recent research and studies — including a study I recently conducted focusing on migrant women's vulnerability in Toronto — indicate that these women continue to experience exploitation, discrimination and vulnerability in the workplace, and they continue to face multiple barriers and challenges to accessing basic support services.

I conducted a total of 16 interviews with migrant women who identify as racialized women. The study was funded by the Social Sciences and Humanities Research Council of Canada, and it was part of a larger international research initiative investigating international protection systems and measures for migrants and refugees. Countries from Europe, North America and South Africa all participated in the study.

The study aimed to understand, first of all, the migrant woman's immigration experiences, including vulnerabilities, special needs and the protection mechanisms available to them. Second, the study looked at the nature of the challenges they have faced during their immigration, settlements and status regularization process, including their encounters and interactions with Canadian policies and agents as well as non-governmental organizations. Finally, the study tried to understand how the intersections of race, gender and legal status, as well as the migration-status regulation context, created multiple forms of discrimination and vulnerabilities experienced by migrant women.

What was interesting from some of the high-level findings was that all 16 participants confirmed that they were not aware of their legal rights in Canada. All 16 participants confirmed —

The Deputy Chair: I'm afraid your time is just about up. Can you conclude very quickly?

En ce qui concerne la prestation de soins, nous savons que les emplois dans ce secteur sont occupés principalement par des femmes migrantes. De plus, 97 % des travailleurs étrangers temporaires qui sont employés dans le secteur des soins dans le cadre du Programme des travailleurs étrangers temporaires sont des femmes.

Pour ce qui est des services d'alimentation et de l'hôtellerie, un rapport du gouvernement canadien datant de 2019 nous indique que jusqu'à 45 % des emplois sont occupés par des femmes migrantes.

Nous savons que récemment, le gouvernement du Canada a déployé beaucoup d'efforts pour améliorer véritablement l'expérience des femmes migrantes et les mesures de protection qui leur sont destinées. Cependant, malgré ce travail, que nous avons bien accueilli, des recherches et des études récentes — y compris une étude sur la vulnérabilité des femmes migrantes à Toronto que j'ai récemment menée — indiquent que ces femmes sont toujours victimes d'exploitation et de discrimination et sont toujours vulnérables sur les lieux de travail. Elles indiquent également que ces femmes se heurtent encore à de multiples obstacles et difficultés pour accéder aux services de soutien de base.

Au total, j'ai réalisé 16 entretiens avec des femmes migrantes qui s'identifient comme des femmes racisées. L'étude était financée par le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada et s'inscrivait dans le cadre d'une initiative de recherche internationale plus vaste portant sur les systèmes et les mesures de protection pour les migrants et les réfugiés dans le monde. Des pays européens et nord-américains et l'Afrique du Sud ont participé à l'étude.

L'étude visait à comprendre, tout d'abord, les expériences d'immigration des femmes, y compris ce qui les rend vulnérables, leurs besoins particuliers et les mécanismes de protection dont elles disposent. Ensuite, l'étude portait sur la nature des difficultés auxquelles elles sont confrontées au cours du processus d'immigration, d'établissement et de régularisation de leur statut, ce qui inclut leurs rencontres et leurs échanges avec des agents canadiens et des organisations non gouvernementales. Enfin, l'étude visait à essayer de comprendre la manière dont l'intersection entre la race, le genre et le statut juridique, ainsi que le contexte de la réglementation du statut d'immigrant, créent de multiples formes de discrimination et de situation de vulnérabilité que subissent les femmes migrantes.

Parmi les constatations générales, il est intéressant de noter que les 16 participantes ont confirmé qu'elles ne connaissaient pas leurs droits au Canada. Les 16 participantes ont confirmé...

La vice-présidente : Je crains que votre temps de parole ne soit presque écoulé. Pouvez-vous conclure très rapidement?

Ms. Asalya: Absolutely. The main finding from the study is that the majority of these women experienced discrimination, racism and exploitation at the hands of employers in the workplace. They were not aware of their legal rights in Canada. They struggled to access basic support services, including mental health, health care, settlement and housing. They also identified the need for immigration officers to really have a more culture-sensitive approach when they process their applications to regularize their status.

The Deputy Chair: Thank you very much. There's lots of really useful information there.

It's now my pleasure to welcome Dr. Triandafyllidou. May I invite you to give us your five minutes?

Anna Triandafyllidou, Professor and Canada Excellence Research Chair in Migration and Integration, Toronto Metropolitan University: Dear senators, thank you for having me here. It's an honour to connect with you from Toronto, which is on the Dish With One Spoon Territory. Also, note that I am a settler in this land; I came to Canada in 2019.

I would like to focus specifically on temporary migrant workers and the tourism industry. I want to start by asking what we know. We know this is a labour-intensive industry. It's often a first-time job for young people, and it's also a huge employer for skill-discounted newcomers. The conditions in the industry are poor. I can elaborate later in the question session on what I mean.

We've noticed that, even before the pandemic, there has been a significant increase in temporary labour migration generally and in different categories. We don't know exactly where people are going because they come through the International Mobility Program.

We also know that the pandemic caused an upheaval in the tourism sector. The sector has bounced back very quickly after the pandemic, almost surprisingly quickly, and the shortages in the sector have been exacerbated.

I want to focus on the different kinds of shortages we have because there are different occupations in the industry. There are different recruitment channels for the different types of jobs. We have elementary jobs, like kitchen helpers and waiters and assistant waiters. Those are generally recruited through informal channels, word-of-mouth networks and co-ethnic networks. Oftentimes, these are people present in Canada with an international student permit or a postgraduate work permit.

Mme Asalya : Absolument. La principale conclusion de l'étude, c'est que la majorité de ces femmes ont été victimes de discrimination, de racisme et d'exploitation de la part de leur employeur sur leur lieu de travail. Elles ne connaissaient pas leurs droits au Canada. Elles ont eu du mal à accéder aux services de soutien de base, notamment aux services de santé mentale, de soins de santé, d'établissement et de logement. Elles ont également souligné qu'il était nécessaire que les agents d'immigration adoptent une approche plus sensible à la culture lorsqu'ils traitent les demandes de régularisation de leur statut.

La vice-présidente : Merci beaucoup. Il y a là beaucoup de renseignements très utiles.

J'ai maintenant le plaisir de souhaiter la bienvenue à Mme Triandafyllidou. Puis-je vous inviter à faire votre déclaration préliminaire de cinq minutes?

Anna Triandafyllidou, professeure et titulaire de la Chaire d'excellence en recherche du Canada sur les migrations et l'intégration, Université métropolitaine de Toronto : Chers sénateurs, je vous remercie de m'accueillir. C'est un honneur pour moi de vous parler depuis Toronto, qui se trouve sur le territoire visé par le Pacte de la ceinture wampum faisant référence au concept du « bol à une seule cuillère ». Je précise également que je suis une immigrante dans ce pays. Je suis arrivée au Canada en 2019.

J'aimerais parler plus particulièrement des travailleurs migrants temporaires et de l'industrie du tourisme. Je voudrais commencer par dire ce que nous savons. Nous savons qu'il s'agit d'une industrie à forte densité de main-d'œuvre. Souvent, c'est dans ce secteur que les jeunes occupent leur premier emploi, et c'est également un secteur d'emploi important pour les nouveaux arrivants dont les compétences sont sous-estimées. Les conditions dans ce secteur sont difficiles. J'expliquerai plus en détail ce que je veux dire lorsque vous poserez des questions.

Nous avons remarqué, même avant la pandémie, une augmentation importante de la migration temporaire de la main-d'œuvre en général et dans différentes catégories. Nous ne savons pas exactement où vont les gens parce qu'ils viennent au pays dans le cadre du Programme de mobilité internationale.

Nous savons également que la pandémie a bouleversé le secteur du tourisme. Le secteur a rebondi très rapidement après la pandémie, à une vitesse presque surprenante, et les pénuries y ont été exacerbées.

Je veux me concentrer sur les différents types de pénuries, parce que l'industrie se compose de différentes professions. Divers modes de recrutement servent aux différents types d'emplois. On compte des emplois élémentaires, comme les aides-cuisiniers, les serveurs et les commis de restaurant. Ces emplois sont habituellement comblés par les canaux informels, de bouche à oreille et dans les réseaux coethniques. Bien souvent, ces employés sont au Canada et sont titulaires d'un

Then we have skilled trades, like chefs and cooks and managers. Skilled tradespeople are often invited to come from abroad. We know recently that there were 22,000 people who came over the last four years for this kind of job. Of course, the question arises whether we have this talent here in Canada already or whether we need to bring this talent.

In these two types of jobs, skilled trades and managers, we generally have more formal recruitment channels.

Why does all this matter? It matters because we have here permanent shortages of labour being filled with temporary labour, and this, from both labour market and migration perspectives, is wrong.

What are the problems? Some of the problems we've already heard about, and they're very important. Another problem arises for international students and particularly college students. We know that college students pay very high fees, and they are making up for cuts to public funding of colleges. From qualitative and quantitative research, we know that, generally, people come here having it in mind to stay, so it's more than an education pathway. It's an immigration pathway. We also know that they face acute bottlenecks because there is no cap to the people we bring as temporary migrants, but there is a cap to those we welcome as permanent residents.

Why does this also matter? It's because this imbalance disincentivizes employers from improving conditions. The conditions that I mentioned before include no overtime pay for many people, no stability, no benefits and no predictability of shifts. For women migrants, that poses particular challenges. Very little job training is offered, and there is no career progression.

What do we need to do about it? Two things — we need to create pressure for employers to improve conditions, and we also need to better balance our temporary and permanent migration systems. I'll stop there and look forward to your questions.

The Deputy Chair: Thank you both for your remarks.

Senators will have five minutes for questions and answers. I will ask you to stick to that timing.

permis d'étudiant étranger ou d'un permis de travail pour étudiants diplômés.

Nommons ensuite les métiers spécialisés, comme les chefs cuisiniers, les cuisiniers et les gérants. Les gens de métiers spécialisés sont souvent invités à venir de l'étranger. Nous savons que 22 000 personnes sont venues de l'étranger dans les quatre dernières années pour occuper ce type d'emplois. Bien entendu, on peut se demander si nous comptons déjà ce talent ici, au Canada, ou si nous devons le faire venir de l'étranger.

Pour ces deux catégories d'emplois — les métiers spécialisés et les gérants —, on se sert habituellement de filières de recrutement assez formelles.

Pourquoi tous ces faits importent-ils? Ils importent parce qu'on pallie des pénuries de main-d'œuvre permanentes avec de la main-d'œuvre temporaire : nous faisons fausse route, tant dans une perspective du marché du travail que dans une perspective migratoire.

Qu'est-ce qui pose problème? Nous avons déjà entendu parler de certains des problèmes, qui sont vraiment considérables. Un autre obstacle touche les étudiants internationaux et particulièrement les étudiants au collégial. Nous savons que ces derniers paient des droits de scolarité faramineux qui compensent les compressions dans le financement public des collèges. Les recherches qualitatives et quantitatives démontrent que, généralement, les gens viennent ici en espérant rester au Canada. Le volet d'éducation qu'ils empruntent en devient donc un d'immigration. Nous savons aussi qu'ils se retrouvent dans un goulot d'étranglement parce qu'il n'y a aucune limite au nombre de migrants temporaires, alors qu'il y a un plafond pour le nombre de résidents permanents que nous accueillons.

Pourquoi faut-il s'intéresser à la situation? Parce que ce déséquilibre dissuade les employeurs d'améliorer les conditions. Les conditions que j'ai mentionnées ne prévoient aucune rémunération des heures supplémentaires, pour bien des gens, aucune stabilité, aucun avantage social et aucune prévisibilité pour les quarts de travail. Pour les migrantes, ces conditions constituent des défis particuliers. Très peu de formation professionnelle est offerte, et il n'y a aucune possibilité de promotion.

Que faire pour pallier la situation? Nous devons réaliser deux objectifs : exercer de la pression sur les employeurs pour qu'ils améliorent les conditions et trouver un meilleur équilibre entre les systèmes de migration temporaire et permanente. Je m'arrête ici et je serai heureuse de répondre à vos questions.

La vice-présidente : Je vous remercie toutes deux pour vos déclarations liminaires.

Les sénateurs disposeront de cinq minutes pour les questions et réponses. Je vous demande de respecter le temps imparti.

Before asking questions, I remind members in the room, please, to refrain from leaning in too close to the microphone or remove your earpiece when doing so. That will avoid any sound feedback that could negatively impact on committee staff in the room.

Colleagues, I'm going to approach the questions and answers like I did yesterday. I already have a list with all your names, and we will go through that list. You can focus on what you're hearing rather than trying to get us to see your hand. If I come to you and you don't have any questions, please free to cede your time. With time permitting, we will proceed to a second round of questions.

Senator Osler, lead us off with the first question, please.

Senator Osler: Thank you to both of the witnesses for your testimony today. We have heard that temporary foreign workers, particularly racialized women, continue to be vulnerable to exploitation, abuse and discrimination. Do you think the current regulatory amendments and protections incorporate an intersectional and equity lens? If yes, please share how they are sufficient; if no, could you please provide your recommendations to this committee? The question is open to both witnesses, if you would like to answer. Perhaps we'll start with Ms. Asalya.

Ms. Asalya: Thank you very much. It's a great question. As I mentioned, we welcomed the recent efforts of the Canadian government focusing on implementing a more gendered and intersectional lens when it comes to migration policies, especially in addressing the unique needs of migrant women and their vulnerabilities. Our recent study is showing that this trend of women still being vulnerable and exposed to exploitation in the workplace tells us that the policy is still at the policy level, but it's not implemented on the ground.

In terms of recommendations, it would be very helpful to have an accountability framework when it comes to employers being compliant with different employment law regulations. These women — and the study has mentioned that — are being paid less than minimum wage. They are being forced by their employers to work in unsafe conditions. I wonder if there are any monitoring or protection measures being implemented by the government to hold employers accountable and to make sure that these women will not be in positions to be vulnerable and exposed to exploitation and/or discrimination.

Senator Osler: Thank you very much.

Avant d'entendre les questions, je rappelle aux membres dans la salle de ne pas se pencher trop près des microphones ou de retirer leurs oreillettes lorsqu'ils s'en approchent. Nous éviterons ainsi la rétroaction acoustique qui pourrait nuire au personnel dans la salle.

Chers collègues, je vais vous attribuer le temps pendant la période de questions comme je l'ai fait hier. J'ai déjà une liste avec tous vos noms, que nous allons respecter. Plutôt que d'essayer d'attirer notre attention avec votre main, vous pouvez vous concentrer sur ce que vous entendez. Si, lorsque je vous nommerai, vous n'avez pas de question, soyez bien à l'aise de céder votre temps. Si le temps le permet, nous aurons une deuxième série de questions.

Sénatrice Osler, veuillez poser la première question, je vous prie.

La sénatrice Osler : Je remercie les deux témoins de leurs déclarations. On nous a dit que les travailleurs étrangers temporaires, surtout les femmes racisées, continuent à être vulnérables à l'exploitation, à la maltraitance et à la discrimination. Croyez-vous que les protections et les amendements réglementaires proposés intègrent une perspective intersectionnelle et d'équité? Le cas échéant, veuillez nous dire en quoi ils suffisent; sinon, pourriez-vous formuler des recommandations pour la gouverne de ce comité? La question s'adresse à vous deux, si vous désirez répondre. Nous pourrions commencer par Mme Asalya.

Mme Asalya : Merci beaucoup. C'est une excellente question. Comme je l'ai mentionné, nous avons accueilli favorablement les récents efforts du gouvernement du Canada visant à mettre en œuvre une optique plus sexospécifique et intersectionnelle pour les politiques migratoires, surtout pour combler les besoins uniques des migrantes qui ont leurs propres fragilités. Notre étude récente démontre, étant donné que les femmes sont toujours vulnérables et susceptibles d'être exploitées en milieu de travail, que cette politique est encore théorique et n'a pas été mise en œuvre sur le terrain.

En matière de recommandations, il serait très utile de nous doter d'un cadre de responsabilité pour la conformité des employeurs aux différents règlements juridiques sur l'emploi. Les femmes en question — et l'étude le mentionne — reçoivent un salaire inférieur au salaire minimum. Leurs employeurs les forcent à travailler dans des conditions dangereuses. Je me demande si le gouvernement met en place des mesures de surveillance ou de protection pour demander des comptes aux employeurs et pour veiller à ce que ces femmes ne soient pas vulnérables et exposées à de l'exploitation ou de la discrimination.

La sénatrice Osler : Merci beaucoup.

Ms. Triandafyllidou: I agree with Ms. Asalya. The changes are in the right direction, but there's more to be done. We know that, in the labour market, unfortunately, economic pressure is what often matters to employers.

[Translation]

Senator Petitclerc: I wanted to ask you something, just to find out a bit more. What is happening on the ground for workers? You were talking about women who, despite the fact that there are safeguards in place, are not aware of the safeguards or options available to them and who continue to experience great vulnerability and abuse.

A number of earlier witnesses spoke about permits and the nature of the relationship itself, and that was covered at length. What I'm interested in, and what has received less attention, is whether there is some support on the ground, support that is culturally appropriate, of course, either at the community level or by sector.

I'm trying to get a sense of it. When you come in as a worker, you may not know anyone, and you find yourself in a certain environment. Obviously, these workers are not made aware of any recourse they have. Can we do more on that front?

Ms. Triandafyllidou: Thank you very much, senator. We must distinguish between people with permanent status and those with temporary status. An immigrant with temporary status does not have access to settlement agencies that provide support. That's the issue: there is no support. Of course, there are community organizations that try not to differentiate, but we also know that settlement agencies are obliged to do so because their funding depends on it.

That is a problem. As I said in my remarks, we know that temporary immigration has increased significantly in recent years. In November, we discussed the fact that Canada accepted almost half a million new permanent residents, but we didn't talk about the fact that, in 2022, Canada took in almost 1.2 million temporary immigrants, half of whom were foreign students and half of whom had temporary work permits.

Secondly, as Ms. Asalya explained, there is an issue related to awareness of rights; temporary immigrants do not know their rights and do not know where to turn. On the ground, schools provide an opportunity, because, if you're sending your kids to school, there's contact with the school, and schools have very good relationships with the settlement agencies and often don't make a formal distinction.

Mme Triandafyllidou : Je suis d'accord avec Mme Asalya. Les changements vont dans la bonne direction, mais il faut en faire davantage. Malheureusement, nous savons que, dans le marché du travail, les impératifs économiques sont souvent ce qui compte le plus pour les employeurs.

[Français]

La sénatrice Petitclerc : Je voulais vous demander, pour en savoir un petit peu plus : qu'est-ce qui se passe sur le terrain pour les travailleurs? Vous parliez de ces femmes qui, malgré le fait qu'il existe des protections, ne sont pas au courant des protections et des recours qu'elles ont et qui continuent de vivre dans des situations de grande vulnérabilité et d'abus.

Plusieurs témoins avant vous ont parlé des permis et de la nature même de la relation, on a beaucoup couvert cet aspect. Ce qui m'intéresse et ce qu'on a moins couvert, c'est de savoir s'il y a un certain soutien, sur le terrain, un soutien qui est évidemment culturellement approprié, soit au niveau communautaire ou par secteur.

J'essaie de me faire une idée. Quand on arrive comme travailleur, peut-être qu'on ne connaît personne, et qu'on se retrouve dans un certain milieu. Manifestement, ces travailleurs ne sont pas informés de ce qu'ils ont comme recours. Est-ce qu'on peut en faire plus sur ce plan?

Mme Triandafyllidou : Merci beaucoup, madame la sénatrice. Il faut faire la distinction entre les gens qui ont un statut permanent et ceux qui ont un statut temporaire. L'immigrant qui a un statut temporaire n'a pas accès aux organismes d'établissement qui offrent du soutien. C'est l'enjeu : on n'a pas de soutien. On a bien sûr des organismes communautaires qui essaient de ne pas faire de distinction, mais on sait aussi que les organismes d'établissement doivent faire la distinction, parce que leurs finances en dépendent.

C'est donc un problème. Comme je l'ai dit tantôt dans ma présentation, on sait que l'immigration temporaire a beaucoup augmenté au cours des dernières années. On a parlé au mois de novembre du fait que le Canada a accueilli presque un demi-million de nouveaux résidents permanents, mais on n'a pas parlé du fait que le Canada a accueilli, en 2022, presque 1,2 million d'immigrants temporaires, dont la moitié étaient des étudiants étrangers et l'autre moitié des détenteurs de permis de travail temporaire.

Deuxièmement, comme Mme Asalya l'a expliqué, il y a une question liée à la connaissance des droits; les immigrants temporaires ne connaissent pas leurs droits et ne savent pas où se diriger. Sur le terrain, les écoles offrent une possibilité parce que si on envoie nos enfants à l'école, on a un contact avec les écoles et ces dernières ont de très bons contacts avec les organismes d'établissement et souvent, elles ne font pas une distinction formelle.

It's also about my personal experience of settling in Toronto, with Toronto's French-language public schools. When I arrived, I was not a permanent resident; I was a temporary resident. There is a major challenge for settlement agencies, because, given the number of temporary immigrants, the capacity to serve them is lacking. That's where there are great vulnerabilities. I'll stop there.

[English]

Ms. Asalya: I did want to agree with Ms. Triandafyllidou in terms of legal status really determines what these migrant women can and cannot access. Our organization is a settlement organization, so we are the front line on the ground delivering those services. It is usually the organization that is the first point of contact for any newcomers or migrants to Toronto; however, based on the level of funding, whether municipal, provincial or federal, it will determine who we can offer the service to or not.

In terms of your question around offering culturally sensitive and trauma-informed approaches to these women, absolutely. However, the non-profit sector, the settlement sector, is at overcapacity with lack of funding or funding at status quo. We have seen a record number of migrant women accessing our services, especially with women disclosing their experiences with gender-based violence, and it takes them a great deal of building trust with the workers to disclose those experiences. We're seeing a lot of people accessing the services, especially during the pandemic, and we're trying our best. What I would advocate for is a more sustainable funding model that really helps more collaboration and all actors involved in the settlement experience of newcomers to come together to provide better support services.

The Deputy Chair: Thank you.

Senator Bernard: My question really picks up on this. First of all, thank you to both witnesses for your testimony this morning. You both alluded to the working conditions. I think the terms used were "poor conditions," "unsafe conditions." This morning we're focusing specifically on the hospitality sector, and I would appreciate it if you could both tell us a bit more about those working conditions and also if there are specific industries in the hospitality sector that have been more problematic than others.

Ms. Asalya: I think with the hospitality sector in particular, and during the pandemic, what we've heard from some of the migrant women who access our services is it's not only the poor working conditions. This is one issue. It's also the fact that they are women and they are racialized. It was brought to our attention the intersection of race, gender and legal status combined together really put these women in a much more

Il s'agit aussi de l'expérience personnelle que j'ai vécue en m'établissant à Toronto, avec les écoles francophones publiques de Toronto. Quand je suis arrivée, je n'étais pas une résidente permanente, j'étais une résidente temporaire. Il existe un grand défi pour les organismes d'établissement parce qu'étant donné le nombre d'immigrants temporaires, nous n'avons pas la capacité de les servir. C'est là où se trouvent de grandes vulnérabilités. Je m'arrêterai là.

[Traduction]

Mme Asalya : Je voulais abonder dans le sens de Mme Triandafyllidou par rapport au statut juridique qui détermine vraiment ce à quoi les migrantes peuvent accéder ou pas. Notre organisation offre des services d'établissement, ce qui nous place aux premières lignes, sur le terrain, pour la prestation de ces services. L'organisation est habituellement le premier point de contact pour tout nouvel arrivant ou migrant à Toronto; toutefois, la source du financement — des autorités municipales, provinciales ou fédérales — détermine à qui nous pouvons offrir le service.

En réponse à votre question sur les approches à l'intention des femmes et tenant compte de la culture et des traumatismes, je réponds par un oui retentissant. Or, le secteur à but non lucratif — le secteur de l'établissement des nouveaux arrivants — est à court de ressources étant donné le manque de financement ou l'invariabilité du financement. Un nombre record de migrantes a recours à nos services, surtout des femmes qui nous font part de leur vécu empreint de violence genrée. Il faut bâtir un lien de confiance inébranlable pour confier ce vécu. De nombreuses personnes ont eu recours aux services, surtout pendant la pandémie, et nous faisons de notre mieux pour les aider. Je préconise un modèle de financement plus viable qui accentue vraiment la collaboration et qui aide tous les acteurs impliqués dans le processus d'établissement des nouveaux arrivants à s'entraider pour offrir de meilleurs services d'appui.

La vice-présidente : Merci.

La sénatrice Bernard : Ma question revient sur ce qu'on vient d'entendre. Tout d'abord, je remercie les deux témoins de leurs commentaires ce matin. Vous avez toutes deux fait allusion aux conditions de travail. Je crois que les mots employés étaient « conditions inadéquates » et « conditions dangereuses ». Nous nous concentrons ce matin sur le secteur de l'accueil, et je vous serais reconnaissante de nous donner plus de détails sur les conditions de travail dans ce milieu et de nous préciser si des pans du secteur posent plus problème que d'autres.

Mme Asalya : Pendant la pandémie, certaines migrantes ayant recours à nos services nous ont confié, au sujet du secteur de l'accueil en particulier, que les conditions de travail inadéquates ne représentent pas le seul problème. Ce n'en est qu'un parmi d'autres. Le fait qu'elles soient des femmes et qu'elles soient racisées les désavantage aussi. Elles ont porté à notre attention que l'intersectionnalité de la race, du sexe et du

vulnerable position, especially in the workplace. They are facing discrimination based on legal status, based on the fact that they cannot speak about their rights, they cannot report any abuse happening in the workplace, but it's also based on their race and their gender.

One of the women I interviewed, for example, is a Black migrant woman who said she was working in a home care setting. She said the other workers were not assigned cases with COVID, but she was, and she couldn't say no to it, but nobody else was assigned these cases. It's not only in the hospitality or in the care economy, it's across all industries, but they're more vulnerable to these sectors because the conditions of the job — there is no protection, there are no benefits, they are not long term, they are not permanent. They are precarious jobs by nature. The hospitality sector and the care economy are precarious jobs that no one in Canada wants to do. Therefore, we bring these migrant women, and that's why we see the majority of these sectors are occupied by temporary migrant workers.

Ms. Triandafyllidou: I think that the care economy is slightly different from the hospitality sector, and I would like to focus on the hospitality sector because of the focus of this session.

As I said, it's a low entry threshold and high-turnover labour market sector with low wages and high stress, mental and physical. Certainly, it is a gendered experience as well, and it is an intersectional experience. I would agree there is some parallel there, where the less-well-paid jobs in what is called the backroom, in the kitchens, are generally taken up by racialized people. Language ability plays a role. Obviously, in the backroom, jobs are taken by people with less language abilities. What we see is there is a very high turnover. You are hired today, and you can be laid off the day after, unless you work full-time in the sector, which is not the case for the majority of the workers in the sector, in the elementary jobs. Unless you work full-time, you don't get overtime pay. You can work a shift of 12 or 14 hours, and if your total hours in the week are under 36.25 in Ontario, you don't get overtime pay. Your shift can change any time, and there are no benefits, and there is no stability. There is no job dignity, and certainly the intersectional disadvantage is pronounced.

As I said, I think it is important to distinguish between people with temporary status and permanent status. This is not to say that people with permanent status have it easy. They don't. At least they have their socio-economic rights. People who have

statut juridique les fragilise d'autant plus, surtout en milieu de travail. Elles sont victimes de discrimination en raison de leur statut juridique et de l'impossibilité à se prononcer sur leurs droits et à signaler les abus en milieu de travail. Or, cette discrimination est aussi fondée sur leur race et leur sexe.

À titre d'exemple, j'ai interviewé une migrante noire qui m'a dit avoir prodigué des soins à domicile. Elle m'a confié qu'elle était la seule, parmi tous les travailleurs, à se voir attribuer les cas de COVID, et qu'elle ne pouvait les refuser. Les problèmes surviennent dans toutes les industries et ne se limitent pas au secteur de l'accueil ou à l'économie des soins; les migrants y sont toutefois plus vulnérables à cause des conditions des emplois : aucun avantage social ou protection n'est offert, et les postes ne sont ni à long terme ni permanents. Il s'agit d'emplois intrinsèquement précaires. Le secteur de l'accueil et l'économie des soins offrent des emplois précaires que personne ne veut occuper au Canada. Nous faisons donc venir des migrantes pour les leur donner, et c'est ce qui explique que ces secteurs sont majoritairement composés de travailleurs migrants temporaires.

Mme Triandafyllidou : À mon avis, l'économie des soins diffère quelque peu du secteur de l'accueil, et j'aimerais me concentrer sur ce dernier étant donné le sujet de la réunion.

Comme je l'ai dit, il s'agit d'un secteur très stressant — mentalement et physiquement — au faible seuil d'entrée, connaissant un fort taux de roulement et offrant des salaires peu élevés. Il ne fait aucun doute que les employés sont surtout des femmes dont les caractéristiques sont intersectionnelles. Je conviens qu'on peut dresser un parallèle et affirmer que les emplois les moins bien rémunérés à l'arrière des établissements — dans les cuisines, notamment — sont habituellement occupés par les personnes racisées. Les compétences langagières jouent un rôle. Bien évidemment, les travailleurs de l'ombre sont surtout des employés ayant des compétences langagières limitées. On constate un taux de roulement très élevé. On peut se faire licencier le lendemain de l'embauche, à moins d'occuper un emploi à temps plein dans le secteur, ce qui n'est pas le cas de la majorité des travailleurs occupant des emplois élémentaires dans ce milieu. À moins d'être un travailleur à temps plein, les heures supplémentaires ne sont pas rémunérées. Si un employé travaille un quart de 12 ou 14 heures, mais que ses heures ne dépassent pas 36,25 heures pour une semaine donnée en Ontario, il ne sera pas rémunéré pour les heures supplémentaires. Les quarts de travail peuvent changer sans préavis, et l'emploi n'offre ni avantage social, ni stabilité, ni dignité. Il est certainement désavantageux de compter divers facteurs intersectionnels.

Comme je l'ai précisé, je crois qu'il importe de faire la distinction entre les personnes ayant un statut temporaire et un statut permanent. Je n'insinue pas que les personnes ayant un statut permanent se la coulent douce. Ce n'est pas le cas, mais ils

insecure status are particularly vulnerable, and I think this needs to be considered.

On the other hand, we can see, for instance, the sector is a refuge of employment for many people whose skills — and I think that's particularly the case for women — and previous studies and professional experience is not recognized. The question, of course, can be whether this sector can be a passage for young people during their studies who work in the sector and then move on to a skilled job in their sector of studies, or whether it can be a stepping stone for newcomers where you improve your language skills and learn some transferable skills like customer service and sales. How do we do that? I have in mind a pioneering project that is implemented that is trying to transfer people from the retail and the restaurant industry to digital advances in agriculture. So they are taking the sales skills of the people in the communication area, the customer service skills, and giving them the tech training. So I think that is another area that we need to look at.

Senator Kutcher: Thank you to our witnesses. I'd like to again follow up, focusing on the hospitality sector. There were discussions about risk of abuse, sexual, physical and economic. I have three questions.

Can you give us an idea of the magnitude of the problem? What proportion of people are affected in what different kinds of ways? Second, when abuse occurs, what existing recourse or remedies do people have to actually deal with this issue, and how effective are they? Third, of what is available now and is helpful, what are the things that need to be scaled up and made more accessible, and what is not currently being done, what should be done, and how best should that be done?

Ms. Asalya: Thank you. I will try my best to answer and address all much your questions.

In terms of the magnitude of the problem of temporary migrant workers who are women experiencing physical abuse in the workplace — or sexual or verbal abuse and discrimination — I believe the problem is quite big. We know in the research that this problem has been documented well enough for so many years, and yet our recent study that was conducted in March 2022 confirmed the very same fact. We also know that from working on the ground, hearing the voices, experiences and stories directly from these women.

So we have made progress, but we need to continue exploring ways to really protect these women. Implementing some protection measures would help.

peuvent au moins se prévaloir de leurs droits socioéconomiques. Les personnes au statut précaire sont particulièrement vulnérables, et je crois qu'il faut en tenir compte.

D'autre part, on constate que le secteur accueille de nombreux travailleurs — et c'est d'autant plus vrai pour les femmes — dont les compétences, les études et l'expérience professionnelle ne sont pas reconnues. On peut bien entendu se demander si le secteur peut servir de passage aux jeunes étudiants qui y travaillent avant d'accepter un emploi spécialisé dans leurs domaines d'études, ou si le milieu peut servir de tremplin aux nouveaux arrivants qui y améliorent leurs compétences langagières et y apprennent des compétences transférables comme le service à la clientèle ou la vente. Comment s'y prendre? Je pense à un projet novateur grâce auquel on tente de muter des travailleurs des secteurs du détail et de la restauration vers l'industrie agricole pour faire des avancées numériques. On tire ainsi parti des techniques de vente maîtrisées par les employés en communications — une compétence du service à la clientèle — et on inculque à ces travailleurs des notions technologiques. Je pense que c'est une autre avenue sur laquelle il faut se pencher.

Le sénateur Kutcher : Je remercie nos témoins. J'aimerais poser d'autres questions de suivi, au sujet du secteur de l'accueil. Des discussions ont eu lieu quant au risque de mauvais traitements, qu'ils soient de nature sexuelle, physique ou économique. J'ai trois questions.

Pourriez-vous nous donner une idée de l'ampleur du problème? Quelle est la proportion des personnes touchées et de quelles façons le sont-elles? Ensuite, quand les mauvais traitements surviennent, quels sont les recours ou les réparations possibles pour régler le problème, et quelle est leur efficacité? Troisièmement, parmi les moyens accessibles et utiles en ce moment, lesquels devraient être généralisés et rendus accessibles à un plus grand nombre? Enfin, qu'est-ce qui manque en ce moment, qu'est-ce qui devrait être fait et quel est le meilleur moyen pour y arriver?

Mme Asalya : Merci. Je vais répondre de mon mieux à vos nombreuses questions.

Pour ce qui est de l'ampleur du problème des travailleuses migrantes temporaires qui vivent de la violence physique au travail — ou de la violence sexuelle ou verbale et de la discrimination —, je crois qu'il est assez répandu. Nous savons d'après les recherches que ce problème est assez bien documenté depuis de nombreuses années. Malgré cela, l'étude que nous avons menée en mars 2022 a confirmé que le problème est toujours présent. Nous le savons également d'après nos interventions sur le terrain : nous écoutons directement les voix, les témoignages et les récits de ces femmes.

Nous avons fait du progrès, mais nous devons continuer à explorer des façons de protéger véritablement ces travailleuses. La mise en place de mesures de protection serait utile.

In terms of abuse occurring, what remedy is there? I know the Canadian government on their website has a lot of information on how to report abuse happening in the workplace, especially for migrant workers. The information is there; the question is really how these migrant workers and women can access the information. It is not easy or accessible. Sometimes they have language barriers. Also, it is the job of the employer to educate these women and create some accountability framework that establishes that if something happens in the workplace, this is how to report it.

But oftentimes, these women are scared to report it because they get fired from the workplace and then they get deported. So there is no safe space, protection or a fancy pathway for them to be able to disclose their experiences. That's something the Government of Canada, the workplaces, employers and other advocacy groups need to work together to think of safe ways of reporting abuse that happens to these migrant women.

Are the current measures effective? I don't think so. We see these women disclosing their experiences to us and to their counsellors, but they go nowhere. When they disclose them to us, they say, "Please, please don't tell the employer," because they are scared of losing their jobs.

I hope that addresses some of your questions.

In terms of recommendations of what can be done, I want to reiterate the fact that we need to have some kind of accountability framework and some protection measures. Also, the Government of Canada can really do some audits on these workplaces on a regular basis to see if they are compliant with different employment laws and regulations to protect these women. Of course, having a system in place where these women can report their abuse without worrying about any repercussions of losing the job or being deported is essential.

Ms. Triandafyllidou: I would like to add a couple of things.

The proportion of people suffering abuse cannot be known because it is a hidden phenomenon by its nature. It is a little bit like criminality; we know that people are committing crimes — police apprehend them, but we don't know the full size of the phenomenon. As we heard, we have, unfortunately, very good reasons to believe it is relatively widespread.

I want to again emphasize, first of all, the importance of knowing one's rights. Not everyone knows their rights, and they don't know who to talk to. Trust relations, whether in the immediate family or social circle or through an organization, are very important to overcome language barriers. As we know,

Pour ce qui est des abus qui se produisent, quels sont les recours? Je sais que le gouvernement canadien offre beaucoup d'information sur son site Web sur la manière de signaler les mauvais traitements au travail, particulièrement ceux envers les travailleurs migrants. Les renseignements sont là; la question est de savoir si les travailleurs migrants, particulièrement les femmes, obtiennent ces renseignements. Il n'est pas facile d'y accéder. Des barrières linguistiques se dressent parfois. De plus, l'employeur doit faire de la sensibilisation auprès de ces travailleuses et créer un cadre de responsabilité qui établit une procédure de signalement en cas d'incident en milieu de travail.

Mais souvent, ces femmes ont peur de signaler un incident, parce qu'elles perdent leur emploi et qu'elles sont ensuite déportées. Il n'existe donc pas de contexte sûr, de protection ou de voie tracée d'avance pour leur permettre de dénoncer ce qu'elles vivent. Voilà un enjeu qui doit rassembler le gouvernement du Canada, les milieux de travail, les employeurs et les groupes de défense des droits afin de réfléchir à des moyens sûrs de dénoncer les abus dont sont victimes ces migrantes.

Les mesures actuelles sont-elles efficaces? Je ne le crois pas. Ces femmes nous révèlent ce qu'elles ont vécu, ainsi qu'à leurs conseillers, mais il n'y a pas de suite. Lorsqu'elles nous en parlent, elles nous supplient de ne surtout pas le dire à leur employeur, parce qu'elles craignent de perdre leur emploi.

J'espère que ces commentaires répondent à certaines de vos questions.

Quant aux recommandations sur les mesures à prendre, je répète qu'il faut avoir un cadre de responsabilité et des mesures de protection. De plus, le gouvernement du Canada doit mener des vérifications régulières dans ces milieux de travail pour voir si les lois et règlements relatifs à l'emploi sont respectés pour protéger ces femmes. Bien sûr, il est essentiel d'établir un système pour que les femmes puissent signaler les maltraitances sans s'inquiéter de conséquences comme la perte d'emploi ou la déportation.

Mme Triandafyllidou : J'aimerais ajouter quelques éléments.

La proportion de travailleurs vivant des maltraitances ne peut être connue, parce qu'il s'agit par nature d'un phénomène caché. C'est un peu comme la criminalité; nous savons que certaines personnes commettent des crimes — la police les appréhende, mais nous ne connaissons pas l'étendue réelle du phénomène. Nous l'avons entendu : malheureusement, il y a de bonnes raisons de croire que le problème est relativement répandu.

Je veux souligner à nouveau, d'abord, à quel point il est important de connaître ses droits. Tous ne les connaissent pas et ne savent pas non plus à qui s'adresser. Les relations de confiance, qu'elles soient au sein de la famille immédiate, dans le cercle social ou par l'entremise d'un organisme, sont très

sometimes terminology can be difficult, even for people who are fluent in the language.

Second, temporary migrant workers, if they are recruited for the job, they come with a closed work permit. If you complain and lose your job, then you have to leave. So the stakes are very high.

We know international students recently were allowed, in specific sectors, to work for over 20 hours per week, which is full-time, and many people thought that was a bad thing. Unfortunately, I personally believe it was a good thing, because we know this was happening and people were vulnerable. If you were working above or beyond what was allowed by your permit, then you were completely at the mercy of the employer who could then report you in to the authorities. Then, of course, the employer was not complying with the rules — but the sanction for the international student who was not complying with the rules was being trapped in cancellation of their permit and the loss of their status.

So the problem in these —

The Deputy Chair: Let me interrupt. At the moment, we are beyond our five minutes on this. Maybe we can come back on the second round to carry on.

Senator McPhedran: My first question is to Dr. Triandafyllidou.

We've heard from previous witnesses about changes to our systems. We are hearing good practical points from both of you this morning — and thank you for being with us.

As we have asked previous witnesses, my question is this: Is there another country that's doing this better? Is there something we should be looking at in another jurisdiction? Thus far, no one has provided us with such information, but do you know of any programs internationally that provide some of the regulatory and structural stability and safety for workers that we are discussing here today?

Ms. Triandafyllidou: Thank you for your question. It is a big question.

Your question is if other countries are doing better in transitioning temporary migrants to permanent residency or for recruiting for the hospitality industry?

Senator McPhedran: With the goal that we're discussing here, which is greater safety and stability for workers, yes.

importantes pour surmonter les barrières linguistiques. Comme vous le savez, la terminologie peut poser des difficultés, même pour des personnes qui parlent couramment la langue.

Ensuite, les travailleurs migrants temporaires, s'ils sont recrutés, arrivent munis d'un permis de travail fermé. S'ils se plaignent et perdent leur emploi, ils doivent partir. Les enjeux sont très élevés.

Nous savons qu'on a récemment permis aux étudiants internationaux de travailler dans des secteurs précis plus de 20 heures par semaine, ce qui revient à du temps plein. De nombreuses personnes ont jugé que c'était une mauvaise idée. Malheureusement, je crois personnellement que c'est positif, parce que nous savions que cela se produisait déjà et que les personnes dans cette situation sont vulnérables. Si une personne travaillait plus que ce que son permis lui permettait, elle était totalement à la merci de l'employeur, qui pouvait ensuite faire un signalement aux autorités. Bien sûr, l'employeur ne se conformait pas aux règles, mais la sanction pour l'étudiant international qui n'avait pas respecté les règles était l'annulation de son permis et la perte de son statut. Il était piégé.

Alors le problème de ces...

La vice-présidente : Permettez-moi de vous interrompre. Nous avons dépassé les cinq minutes permises. Peut-être pouvons-nous reprendre la discussion au deuxième tour.

La sénatrice McPhedran : Ma première question s'adresse à Mme Triandafyllidou.

D'autres témoins nous ont parlé des changements à nos systèmes. Vous nous faites part de bons points pratiques, aujourd'hui, et je vous remercie pour votre présence.

Voici ma question, que nous avons également posée à d'autres témoins : y a-t-il d'autres pays qui réussissent mieux que nous dans ce domaine? Devrions-nous examiner les pratiques d'autres pays? Jusqu'à maintenant, personne ne nous a fourni de tels renseignements, mais connaissez-vous des programmes à l'échelle internationale qui offrent une stabilité réglementaire et structurelle ainsi qu'une protection des travailleurs, dont nous discutons aujourd'hui?

Mme Triandafyllidou : Merci pour votre question, qui est très importante.

Vous demandez si d'autres pays réussissent mieux la transition des migrants temporaires vers la résidence permanente ou le recrutement pour le secteur de l'accueil?

La sénatrice McPhedran : Oui, et, le cas échéant, j'aimerais savoir si leurs solutions réalisent l'objectif dont nous discutons, c'est-à-dire une plus grande sécurité et une plus grande stabilité pour les travailleurs.

Ms. Triandafyllidou: I can say that I think it is valid for both temporary migrant workers and permanent migrants who are newcomers that there should not be a complaint mechanism, because people won't use it. There should be monitoring of the employers and there should be a mechanism to perform check-ins with the workers without the employers knowing. It could be a hotline where people can complain.

The monitoring should be in play. It should not be digital; it should be in person. It should be unannounced. We have some very good lessons from the agricultural sector. It should be unannounced, and there should be clear sanctions for an employer that is not complying. There should be training for both the employers and the employees as to what your responsibilities are when you hire someone, particularly someone with temporary status. There should be some training.

I will agree with Ms. Asalya on this: It should not just be links sending you to things. It could be a virtual training where you follow a video on what to do.

Countries that do this better — it is a big question.

Senator McPhedran: So then there is no other country? This is something that we have to do? It has to be Canadian-made?

Ms. Triandafyllidou: I would like to say that the glass is half-full, not half-empty in Canada. I think we are doing well but we have to do better.

Senator McPhedran: Thank you.

Ms. Asalya, my question to you is also prompted because we are here the day after International Women's Day. It is about wanting to look at, as we are, the migrant workforce individuals but also the structure. I know there is no magic wand, but for the kind of report we are looking at, what are the top two priorities that we really have to make sure we look at closely and address in our report?

Ms. Asalya: I think there are two things. Given the International Women's Day conversation and the focus on migrant women who identify as women, there is a need to take a gendered and intersectional approach in developing policies and implementing them on the ground.

One of the things that can be done, following what Ms. Triandafyllidou mentioned, is that a hotline is a terrific idea, but why not have someone who is a social worker, paid by the

Mme Triandafyllidou : Je dirai que, selon moi — et cela vaut pour les travailleurs migrants temporaires et les migrants permanents nouvellement arrivés —, il ne devrait pas y avoir de mécanisme de plainte, parce que personne ne s'en servira. Les employeurs devraient être surveillés, et il devrait y avoir un mécanisme pour consulter les employés sans que les employeurs soient au courant. Ce pourrait être une ligne d'urgence où on peut porter plainte.

La surveillance doit se faire sur place. Elle ne devrait pas être en ligne; il faut que ce soit en personne. Elle ne doit pas être annoncée. Nous avons tiré de très bonnes leçons du secteur agricole. Les vérifications ne doivent pas être annoncées, et il devrait y avoir des sanctions claires contre l'employeur qui ne se conforme pas aux règles. Une formation pour les employeurs et les employés quant aux responsabilités de l'employeur envers un nouvel employé est nécessaire, particulièrement si l'employé a un statut temporaire. Il doit y avoir de la formation.

Je suis d'accord avec Mme Asalya à ce sujet : il ne faut pas se contenter de liens qui renvoient à des pages Web. Ce pourrait être une formation virtuelle sous forme de vidéo qui explique la marche à suivre.

Quant aux pays qui réussissent mieux, c'est une grande question.

La sénatrice McPhedran : Il n'y a donc pas d'autre pays? C'est quelque chose que nous devons faire? Il faut créer cela au Canada?

Mme Triandafyllidou : Je dirais que le verre est à moitié plein, et non à moitié vide au Canada. Je pense que nous nous en tirons bien, mais nous devons faire mieux.

La sénatrice McPhedran : Merci.

Madame Asalya, ma question est reliée au fait que nous sommes au lendemain de la Journée internationale des femmes. Nous voulons nous pencher, comme nous le faisons maintenant, sur la main-d'œuvre migrante, mais aussi sur la structure. Je sais qu'il n'y a pas de solution magique, mais pouvez-vous me dire quelles sont les deux principales priorités que nous devons absolument examiner attentivement et prendre en considération dans notre rapport?

Mme Asalya : Je pense qu'il y a deux éléments. Compte tenu de la conversation entourant la Journée internationale des femmes et l'accent que nous mettons sur les femmes migrantes qui s'identifient comme étant des femmes, il est nécessaire d'adopter une approche sexospécifique et intersectorielle lorsqu'il s'agit d'élaborer des politiques et de les mettre en œuvre sur le terrain.

Pour faire suite à ce que Mme Triandafyllidou a mentionné, nous pouvons notamment mettre en place une ligne téléphonique spéciale. C'est une idée fantastique, mais il pourrait y avoir aussi

government, to be in the workplace where these migrants can access counselling and support services, and if there is a complaint, then it goes through this confidential process? Because it is not only about complaints and if and when something happens; they need something larger than this. We need to take into consideration the holistic migrant and settlement experience. The economic barrier is one of them, but there are also social, cultural and language barriers. The other one is protection mechanisms for them.

Senator Duncan: I would like to express my thanks to the witnesses for their appearance today, and I will cede my time to my colleagues. Thank you.

Senator Greenwood: Thank you to both of you for being here. I'm grateful to hear this discussion.

I've heard a lot of recommendations around accountability — in particular, monitoring and auditing of the workplace. I think those are really important, and I hope I've got them.

I'm thinking about the last comment around social workers in the workplace — in the health system, we often call those “navigators” — who help us to navigate our way through various systems. There might be a lesson from that place that we could take.

My question is around awareness — awareness of rights and awareness of available services. I am curious because I don't know the process, so forgive me if this is a naive question.

Prior to coming to Canada, how aware are people of what their rights are and what services are available once they are here? How can we better prepare women and families to come to a place that's unfamiliar to them? Once they are here and all these things are happening to them, it's sort of remedial. How can we be proactive in terms of that awareness and availability?

Ms. Asalya: Thank you. It's a great question.

Recently, Canada started the pre-arrival programs. To my knowledge, these programs are for those who are coming to Canada through a more stabilized permanent residency pathway, and less for temporary migrant workers. I'm not aware that there is anything for temporary migrant workers prior to their arrival to educate them on their rights and so on. It would be terrific if we could duplicate the pre-arrival that currently exists in some

des travailleurs sociaux, rémunérés par le gouvernement, qui offriraient directement dans les lieux de travail des services de counselling et de soutien aux travailleurs migrants. En outre, les plaintes pourraient être traitées par le biais d'un processus confidentiel. Les migrants ont toutefois besoin de bien plus qu'un processus de traitement des plaintes lorsque survient un problème. Nous devons prendre en compte l'ensemble de la personne et son expérience d'établissement au pays. Les obstacles économiques font partie des éléments à prendre en compte, tout comme les obstacles sociaux, culturels et linguistiques. Il faut aussi mettre en place des mécanismes de protection pour les migrants.

La sénatrice Duncan : Je tiens à remercier les témoins pour leur présence aujourd'hui. Je vais céder mon temps de parole à mes collègues. Merci.

La sénatrice Greenwood : Je vous remercie toutes les deux pour votre présence. Je suis reconnaissante de pouvoir écouter cette discussion.

J'ai entendu beaucoup de recommandations relatives à la reddition de comptes, particulièrement en ce qui concerne la surveillance et la vérification des lieux de travail. Je crois que c'est très important, et j'espère que nous mettrons cela en œuvre.

Je songe au dernier commentaire concernant la présence de travailleurs sociaux dans les milieux de travail. Dans le système de santé, nous les appelons souvent des « navigateurs », car ils aident les gens à naviguer au sein du système. Nous pourrions nous en inspirer.

Ma question porte sur la connaissance, précisément la connaissance des droits et la connaissance des services offerts. Je m'interroge à ce sujet, et comme je n'en sais pas grand-chose, pardonnez-moi s'il s'agit d'une question naïve.

Avant leur arrivée au Canada, dans quelle mesure les migrants sont-ils au courant de leurs droits et des services à leur disposition au pays? Comment pouvons-nous mieux préparer les femmes et les familles pour leur arrivée dans un pays qu'ils ne connaissent pas? Une fois qu'ils sont ici et qu'ils vivent tous ces problèmes, nous ne faisons en quelque sorte qu'y remédier. Comment pouvons-nous être proactifs en ce qui a trait à la connaissance de leurs droits et de ce qui leur est offert?

Mme Asalya : Merci. C'est une excellente question.

Récemment, le Canada a mis en place des programmes avant l'arrivée. À ma connaissance, ces programmes s'adressent aux personnes qui viennent au Canada pour y résider de façon permanente, plutôt qu'aux travailleurs migrants temporaires. Je ne suis au courant d'aucun programme visant à enseigner les travailleurs migrants temporaires avant leur arrivée au sujet de leurs droits et ainsi de suite. Il serait fantastique de mettre sur

capacity. I don't think the pre-arrival program is in all organizations, but that's something we could consider.

In terms of after they come to Canada, the issue is that before, during and after their stay in Canada, they continue to be unaware of their rights. That's problematic, in my opinion. I liked when you mentioned the system navigator. It is perhaps a better role for somebody to assist these individuals, but our systems function in silos. There is no coordination or collaboration among health, legal, settlement and employment. Everyone has their own policies and they are governed by different jurisdictions. Some fall under federal and some under provincial. In the middle, these migrant workers are lost.

So a system navigator, a system where they can access all these resources, a one-stop shop whereby it is a safe pathway for them would be even better if we implement accountability measures as part of that system such that, if there is abuse happening, this is how to report it. As Ms. Triandafyllidou mentioned, it takes a great deal of time to build trust with your counsellor. We spend the time to build the trust and to assist them with employment, and then they leave the organization and go somewhere else to find legal. That all takes time and effort and taxes their mental and physical capacity. It ends up being a long, lonely and frustrating journey for these migrants.

Ms. Triandafyllidou: I would like to add that pre-arrival services are available, but most people don't know about them. Information has to come from a trustworthy source. We know that most people we trust are our family or friends rather than some organization that we don't know. This is something we can build on. We know that several settlement organizations are working on this. In my team, we are working on an innovative service delivery approach that would utilize more social media and digital technology.

Having said that, I understand that social workers or navigators can be in hospitals and large employers. But if the employer is a small restaurant — and a small restaurant can have 50 or 60 people working there — how do we do that? I don't think we would have the capacity to do that. That's a question that we need to think about.

Senator Osler: This is an open question for both witnesses. This committee has heard testimony that the use of employers' specific work permits increases the vulnerability of foreign workers for exploitation by employers. Several witnesses have called for work permits to be open.

Je ne pense pas que tous les organismes offrent ces programmes avant l'arrivée, mais c'est quelque chose que nous pourrions envisager.

L'enjeu, c'est que les migrants ne sont pas au courant de leurs droits avant, pendant et même après leur séjour au Canada. C'est un problème, à mon avis. J'ai aimé votre commentaire au sujet des navigateurs. C'est un rôle utile qui contribuerait à aider ces personnes, mais nos systèmes fonctionnent en vase clos. Il n'y a aucune coordination ou collaboration entre les secteurs de la santé, des services juridiques, des services d'établissement et des services d'emplois. Ils ont tous leurs propres politiques et ils ne relèvent pas tous de la compétence des mêmes ordres de gouvernement. Certains relèvent du gouvernement fédéral, et d'autres, des provinces. Les travailleurs migrants sont pris au milieu de tout cela.

Un système permettant aux migrants de bénéficier des services d'une personne qui joue le rôle de navigateur, afin d'avoir accès de manière sécuritaire à toutes les ressources, sous la forme d'un guichet unique, fonctionnerait encore mieux s'il comportait des mesures de reddition de comptes, qui permettraient de signaler les situations abusives. Comme Mme Triandafyllidou l'a mentionné, la confiance des migrants envers leur conseiller se bâtit très lentement. Il faut du temps pour gagner leur confiance et les aider en ce qui a trait à l'emploi. Ensuite, ils délaissent l'organisme et s'adressent à une autre entité pour obtenir des services juridiques. Le temps et les efforts consacrés ont des répercussions sur leurs capacités mentales et physiques. Leur parcours est long, solitaire et frustrant.

Mme Triandafyllidou : Je voudrais dire que des programmes avant l'arrivée existent, mais la plupart des gens ne le savent pas. L'information doit provenir d'une source de confiance. Les personnes auxquelles nous faisons le plus confiance sont les membres de notre famille ou nos amis plutôt qu'un organisme que nous ne connaissons pas. Nous devons prendre cela en considération. Nous savons que plusieurs organismes d'aide à l'établissement se penchent là-dessus. Mon équipe travaille à mettre en place une approche novatrice en matière de prestation de services qui s'appuie davantage sur les médias sociaux et la technologie numérique.

Cela dit, je sais que des travailleurs sociaux, ou des navigateurs, peuvent œuvrer au sein d'hôpitaux et d'employeurs importants. Toutefois, si l'employeur est un petit restaurant — et un petit restaurant peut compter 50 ou 60 employés — comment peut-il avoir recours à un travailleur social? Je ne crois pas que ce serait possible. Nous devons réfléchir à cette question.

La sénatrice Osler : Ma question s'adresse aux deux témoins. Certains témoins ont expliqué au comité que le recours aux permis de travail liés à un employeur donné augmente les chances que les travailleurs étrangers soient exploités par les employeurs. Plusieurs témoins ont préconisé des permis de travail ouverts.

This committee would appreciate your thoughts on open work permits and/or open work permits with a defined pathway to permanent residency. Would they improve protections for temporary foreign workers, particularly vulnerable women?

Ms. Triandafyllidou: Absolutely, open work permits are crucial. We know this from studies in many different countries. Unless your employer is a university, as in my case, a closed work permit is a bad thing.

Open work permits are important transitions. As I said in my introductory statement, this is a big issue right now in Canada. There is no silver bullet or simple solution. We need to work on many fronts. We need to work on rebalancing the international education pathway. We need to rebalance the temporary and the permanent. We appreciate the challenges of employers in terms of skills and labour shortages, but we need to work on all these fronts to get our system balanced again. We are in a very unbalanced situation. We know that not all employers are unscrupulous or exploitative, but some are.

The Deputy Chair: Ms. Asalya, do you have anything to add?

Ms. Asalya: No, I think she summed it up really well.

Senator Petitclerc: I, too, will ask a basic question. I am trying to get a sense of someone who is a temporary migrant woman. They have this opportunity, so they come to Canada. They arrive at the airport. Is the entry point not the place where we could provide some information and support? I'm sorry; this is very basic, but how does it happen? Someone lands here. Are they on their own? Are they in a group? Are they going to their employer right away, and then you have the imbalance of power? When they land, are they in touch with one resource, with the appropriate language and culture? I'm wondering where we fail.

Ms. Asalya: I was going to pass it to Ms. Triandafyllidou for the temporary one, but I can speak generally for anybody who is coming to Canada, and especially about the experiences of the 16 migrant women whom I have interviewed.

They land, and at the airport they give them a lovely package of so much information, pamphlets, brochures and flyers. Then you are on your own. You have to figure out how to exit the airport, how to find a bus stop, and where to find shelter. They navigate the process on their own.

Le comité aimerait obtenir votre opinion au sujet des permis de travail ouverts ou des permis de travail ouverts offrant une voie d'accès définie vers la résidence permanente. Est-ce que ces permis permettraient de mieux protéger les travailleurs étrangers temporaires, particulièrement les femmes vulnérables?

Mme Triandafyllidou : Oui, c'est certain. Les permis de travail ouverts sont essentiels pour mieux protéger les migrants. Des études menées dans différents pays l'ont démontré. À moins que votre employeur ne soit une université, comme dans mon cas, un permis de travail fermé, ce n'est pas une bonne chose.

Les permis de travail ouverts facilitent largement la transition. Comme je l'ai dit durant mon exposé, c'est un gros problème à l'heure actuelle au Canada. Il n'existe pas de solution miracle simple. Nous devons travailler sur plusieurs fronts. Nous devons rééquilibrer la stratégie en matière d'éducation internationale ainsi que l'immigration temporaire et permanente. Nous comprenons les difficultés auxquelles les employeurs sont confrontés en raison des pénuries de main-d'œuvre et de travailleurs qualifiés, alors nous devons travailler sur tous ces fronts pour rééquilibrer le système. Il y a un déséquilibre actuellement. Nous savons que ce ne sont pas tous les employeurs qui sont sans scrupules ou qui exploitent les travailleurs, mais il en existe.

La vice-présidente : Madame Asalya, avez-vous quelque chose à ajouter?

Mme Asalya : Non, je crois qu'elle a bien résumé le tout.

La sénatrice Petitclerc : Je vais poser moi aussi une question élémentaire. J'essaie de me faire une idée de la femme immigrante temporaire. Elle a la possibilité de venir au Canada. Elle arrive à l'aéroport. Est-ce que le point d'entrée n'est pas l'endroit où nous pourrions lui fournir de l'information et du soutien? Pardonnez-moi, je sais que c'est une question très élémentaire, mais pouvez-vous m'expliquer comment cela se passe? Lorsqu'une personne arrive au Canada, est-elle seule? Fait-elle partie d'un groupe? Est-ce qu'elle se présente immédiatement chez son employeur, qui exerce un pouvoir sur elle? Lorsqu'elle met les pieds au Canada, est-ce qu'elle est mise en contact avec une personne-ressource, qui connaît sa langue et sa culture? Je me demande où se situent les lacunes.

Mme Asalya : J'allais céder la parole à Mme Triandafyllidou pour la question des travailleurs temporaires, mais je peux parler de manière générale pour toute personne qui vient au Canada, et plus particulièrement de l'expérience des 16 femmes migrantes que j'ai interrogées.

Elles arrivent et, à l'aéroport, on leur remet une jolie trousse contenant une foule de renseignements, des brochures, des dépliants et des prospectus. Ensuite, elles sont livrées à elles-mêmes. Elles doivent trouver comment sortir de l'aéroport, comment trouver un arrêt d'autobus et où trouver un logis. Elles se débrouillent toutes seules.

I'm not sure with temporary workers if there are arrangements with employers for a pick-up and providing early support. Maybe Ms. Triandafyllidou has more to say on that.

Ms. Triandafyllidou: When someone is a temporary worker, they don't get any support because there is no idea that there should be any support. Unfortunately, in that arm, IRCC's approach is a little outdated. You come for a definite period of time to do a specific job and then you leave, but we know this is not what is happening.

It is up to the employer, of course, to provide supports. Some employers do and others don't. Sometimes the supports come too late. From the nearly half-million people who were welcomed in Canada as permanent residents — and I want to specify that it is not that they came to Canada; they were welcomed as permanent residents. They were not physical entries, they were technical entries. Many have already spent several years in the country. They are settled in the country and they don't need that support any more.

Senator Bernard: I want to follow up on the question I was asking in the first round. As you were both sharing examples of working conditions, my mind went to the fact that these are human rights violations. I know Canadian citizens and permanent residents have a difficult time going through a human rights complaint process because it can take years, for example.

Could you speak to whether or not these workers would have access to human rights legislation, and also if there are some recommendations around preventing this kind of abuse in workplaces? That is for either of our witnesses.

Ms. Asalya: First and foremost is for employers to remember that these are human beings before employees. I think Ms. Triandafyllidou mentioned earlier in her remarks that employers and workplaces care about outcomes and productivity. You are here to deliver something and it is less about the well-being of the employee. Unfortunately, we see this a lot in workplaces, not only in the case of temporary workers. And employers need to do a better job in terms of finding that balance, where employees can feel safe and productive, but also protection measures. In any Canadian workplace setting, this is still an issue where employees can feel safe and can report abuse if it happens.

In terms of whether migrant workers have channels or ways to report human rights complaints, I would assume there must be something in the system that would allow them to go through this process. Even if that is the case — I'm not 100% sure — and

Je ne suis pas sûre que, dans le cas des travailleurs temporaires, il y ait des arrangements avec les employeurs pour qu'ils viennent les chercher et leur apportent un soutien dès le début. Mme Triandafyllidou a sans doute plus d'information à ce sujet.

Mme Triandafyllidou : Lorsqu'il s'agit d'un travailleur temporaire, il ne reçoit aucune aide parce qu'on ne pense pas qu'on devrait lui en offrir une. Malheureusement, dans ce domaine, l'approche d'IRCC est un peu dépassée. La personne vient pour une période déterminée afin d'effectuer un travail précis, puis elle repart, mais nous savons que ce n'est pas ce qui se passe.

C'est à l'employeur, bien sûr, de fournir un soutien. Certains employeurs le font, d'autres non. Parfois, l'aide arrive trop tard. Près d'un demi-million de personnes ont été accueillies au Canada en tant que résidents permanents, et je tiens à préciser qu'il ne s'agit pas de personnes qui sont venues au Canada; elles ont été accueillies en tant que résidentes permanentes. Il ne s'agissait pas d'entrées physiques, mais d'entrées techniques. Beaucoup ont déjà passé plusieurs années dans le pays. Elles sont installées au pays et n'ont plus besoin de soutien.

La sénatrice Bernard : Je voudrais revenir sur la question que j'ai posée lors du premier tour. Alors que vous donniez tous deux des exemples de conditions de travail, j'ai pensé qu'il s'agissait de violations des droits de la personne. Je sais qu'il est difficile pour les citoyens canadiens et les résidents permanents de porter plainte en matière de droits de la personne, car le processus peut prendre des années, par exemple.

Pourriez-vous nous dire si ces travailleurs sont protégés par les lois sur les droits de la personne? De plus, avez-vous des recommandations pour prévenir ce type d'abus sur les lieux de travail? Ces questions s'adressent à l'une ou l'autre de nos témoins.

Mme Asalya : Tout d'abord, les employeurs doivent se rappeler qu'il s'agit d'être humains avant d'être des employés. Je pense que Mme Triandafyllidou a mentionné plus tôt dans ses remarques que les employeurs, sur les lieux de travail, se soucient des résultats et de la productivité. Le travailleur est là pour effectuer un travail et le bien-être de l'employé passe au second plan. Malheureusement, c'est ce que nous constatons souvent sur les lieux de travail, et pas seulement dans le cas des travailleurs temporaires. Les employeurs doivent faire mieux pour parvenir à ce point d'équilibre où les employés peuvent se sentir en sécurité et productifs, tout en bénéficiant de mesures de protection. Dans tout lieu de travail au Canada, c'est encore aujourd'hui un problème pour les employés de pouvoir se sentir en sécurité et de pouvoir dénoncer les abus qui se produisent.

Pour ce qui est de savoir si les travailleurs migrants disposent d'avenues ou de moyens pour déposer des plaintes en matière de droits de la personne, je suppose qu'il doit exister des moyens dans le système qui leur permet de le faire. Même si c'est le

if that really exists, which would be wonderful, I would doubt that migrant workers would go through that. Really, in the first place, they wouldn't even file a complaint of abuse in the workplace, let alone going through a human rights complaint process. There is a lot of fear around losing the job, deportation. It's difficult for them.

We could do a little bit of education and awareness in the workplaces offering this kind of information, and pathways or channels where these immigrants can go and file such complaints when and if things happen, but I'm not sure if migrant workers themselves would be receptive to the idea without fearing the repercussions of filing a complaint of this nature.

Senator Kutcher: I will actually switch my question based on some of the discussion that just happened.

When I went to medical school, one of the things that our school did, which was unique at the time, was to provide every student with a mentor. This was in the early 1970s. If you had a problem, you went to your mentor. That doesn't seem like such a big thing to do.

It does strike me that Canada does not welcome temporary foreign workers. We leave it to the employer to do something. We hope they do it. We have no idea if they do it. We take vulnerable people, who often have no contacts in this country, and put them contactless, without a lifeline.

You may not have a chance to answer this now but you could send us a note about it. Are there simple things that we could do? Senator Petitclerc put her finger on something. You come into the country and you have to find your own way to the exit of the airport. Are there simple things that we could do that would provide a cushion and be preventive and that would assist people? That's what I'm asking you. We won't have time now because our honourable chair will cut us off. But if you could write something down and send it to us, we would really appreciate that.

The Deputy Chair: Dr. Triandafyllidou, would you like to carry on?

Ms. Triandafyllidou: That's a very good point. Again, I want to make the distinction between temporary and permanent arrivals. Again, we know that many of the permanent arrivals actually have been temporary before. We know for permanent arrivals, there are settlement services. Although there is no one to take your hand at the airport, there is a lot of support.

cas — je n'en suis pas sûre à 100 % —, et si cela existe vraiment, ce qui serait merveilleux, je doute que les travailleurs migrants le fassent. En fait, ils ne déposeraient même pas une plainte pour abus dans leur lieu de travail, et ils entameraient donc encore moins une procédure de plainte pour violation des droits de la personne. Ils craignent beaucoup de perdre leur emploi ou d'être expulsés. C'est difficile pour eux.

Nous pourrions faire un peu d'éducation et de sensibilisation sur les lieux de travail en fournissant des renseignements de ce genre, de même que la marche à suivre pour les immigrants qui veulent déposer de telles plaintes si des abus se produisent, mais je ne suis pas certaine que les travailleurs migrants eux-mêmes seraient réceptifs à cette idée sans craindre les répercussions que cela pourrait avoir.

Le sénateur Kutcher : En fait, je vais réorienter ma question en fonction de ce dont on vient de discuter.

Lorsque j'ai fait mes études de médecine, l'une des mesures prises par notre école, qui était unique à l'époque, consistait à fournir à chaque étudiant un mentor. C'était au début des années 1970. Si vous aviez un problème, vous alliez voir votre mentor. Cela ne semble pas être une chose très difficile à faire.

Je suis frappé par le fait que le Canada n'accueille pas les travailleurs étrangers temporaires. Nous laissons à l'employeur le soin de le faire. Nous espérons qu'il le fera. Nous ne savons pas s'il le fait. Nous accueillons des personnes vulnérables, qui ne connaissent souvent personne au pays, et nous les laissons à eux-mêmes, sans rien.

Vous n'aurez peut-être pas l'occasion de répondre à cette question maintenant, mais vous pourriez nous envoyer une note à ce sujet. Y a-t-il des mesures simples que nous pourrions prendre? La sénatrice Petitclerc a mis le doigt sur un problème. Une personne arrive au pays et doit trouver seule son chemin jusqu'à la sortie de l'aéroport. Y a-t-il des mesures simples que nous pourrions mettre en place pour amortir le choc, faire de la prévention et aider les gens? C'est ce que je vous demande. Nous n'aurons pas le temps maintenant parce que notre honorable présidente va nous interrompre. Si vous pouviez nous faire parvenir une réponse par écrit, nous vous en serions très reconnaissants.

La vice-présidente : Madame Triandafyllidou, aimeriez-vous répondre?

Mme Triandafyllidou : C'est un très bon point. Une fois encore, je tiens à faire la distinction entre les arrivées temporaires et les arrivées permanentes. Encore une fois, nous savons qu'un grand nombre d'arrivées permanentes ont en fait été temporaires auparavant. Nous savons qu'il existe des services d'installation pour les arrivées permanentes. Bien qu'il n'y ait personne pour vous prendre la main à l'aéroport, il y a beaucoup de soutien.

The information so far is given as a list of links. There could be something a little better — for instance, a short video telling you where to go, what to do or something like an app that could tell you in your neighbourhood, here are the people, here are the organizations, so with that we could improve.

With regard to the temporary migrant workers, this is different. I like very much the idea of the mentor. I mean, we have mentors in the university. I don't know that anyone has implemented that. I wonder, for instance, in the hospitality industry, when we actually know that more than half of the people working there are young, and probably two thirds have temporary status or they are newcomers and skills-discounted, who would mentor whom? That's a problem. But I will look into this and I will come back to you.

The Deputy Chair: Perfect. Ms. Asalya, do you have a quick response?

Ms. Asalya: Yes. I will quote one of the participants and a very lovely and interesting finding from that research study. She told me that migrants learn from the stories of other migrants. When I asked them how and where you find information, they said they don't trust Google. They don't trust social media and websites. They learn from one another. Again, how much is this information really trusted? But they mentor each other, and one who gets into permanent residency will really help the other with their application. That's a beautiful idea of giving back to the community, but also building their own community and building that sense of belonging and resilience.

Senator Kutcher: Why can't we provide resources for that?

Ms. Asalya: Where there is a will, there is a way, always, I think. I am confident that it could happen.

The Deputy Chair: We want to thank you both very much for the depth and breadth of information you have given us. It has been really helpful for this study. On behalf of all of us, I appreciate your time. Please do feel free to send us any further thoughts that you may have. I know the discussions are curtailed. It is just the nature of how Senate committees work. Please feel free to be in touch with the clerk with any other information and I guarantee she will send it to all of us.

We will turn now to our second panel. Colleagues, it's my pleasure to welcome our witnesses. Thank you both for being with us. We have Beth Potter, President and Chief Executive Officer of the Tourism Industry Association of Canada, and

Les informations fournies jusqu'à présent sont présentées sous la forme d'une liste de liens. Il pourrait y avoir quelque chose d'un peu mieux, par exemple, une courte vidéo vous indiquant où aller, quoi faire, ou encore une application qui pourrait vous indiquer qui sont les gens, les organisations dans votre quartier. Ce serait donc une amélioration.

En ce qui concerne les travailleurs migrants temporaires, c'est différent. J'aime beaucoup l'idée du mentor. Nous avons des mentors à l'université. Je ne pense pas que quelqu'un ait mis cela en œuvre. Je me demande, par exemple, dans l'industrie hôtelière, quand nous savons que plus de la moitié des gens qui y travaillent sont des jeunes et que probablement deux tiers d'entre eux ont un statut temporaire ou sont de nouveaux arrivants dont les compétences sont déclassées, alors qui pourrait servir de mentor à qui? C'est un problème. Je vais toutefois me pencher sur la question et vous revenir à ce sujet.

La vice-présidente : Excellent. Madame Asalya, voulez-vous répondre brièvement?

Mme Asalya : Oui. Je citerai l'une des participantes et une conclusion merveilleuse et intéressante de cette étude. Elle m'a dit que les migrants apprennent de l'histoire des autres migrants. Lorsque je leur ai demandé comment et où les migrants trouvaient des informations, elles m'ont répondu qu'ils ne font pas confiance à Google. Ils ne font pas confiance aux médias sociaux et aux sites Web. Les migrants apprennent les uns des autres. Encore une fois, dans quelle mesure ces informations sont-elles vraiment fiables? Toutefois, ils se conseillent mutuellement, et celui qui obtient la résidence permanente en aidera un autre avec sa demande. C'est une belle idée de rendre à la communauté, mais aussi de construire sa propre communauté et de développer un sentiment d'appartenance et de résilience.

Le sénateur Kutcher : Pourquoi ne pouvons-nous pas fournir de ressources pour le faire?

Mme Asalya : Quand on veut, on peut, et c'est toujours le cas à mon avis. Je suis convaincue qu'on pourrait y arriver.

La vice-présidente : Nous tenons à vous remercier tous les deux pour la richesse et l'étendue des renseignements que vous nous avez fournis. Ils nous sont très utiles pour notre étude. En notre nom à tous, je vous salue de tout cœur pour le temps que vous nous avez consacré. N'hésitez pas à nous faire part de toute autre idée que vous pourriez avoir. Je sais que les discussions sont restreintes. C'est la nature même du fonctionnement des comités sénatoriaux. N'hésitez pas à contacter la greffière si vous avez toute autre information, et je peux vous assurer qu'elle la transmettra à chacun de nous.

Nous passons maintenant à notre deuxième groupe de témoins. Chers collègues, j'ai le plaisir de leur souhaiter la bienvenue. Je vous remercie tous les deux d'être avec nous. Nous accueillons Beth Potter, présidente et chef de la direction de l'Association de

Olivier Bourbeau, Vice President, Federal & Québec Affairs, Restaurants Canada.

Thank you both for being with us today. I will ask you each to make your opening remarks. The custom of the Senate is to time witness testimony. We have only five minutes for each of you, and then we'll move on to questions.

Ms. Potter, we can begin with you, and I will put my hand up at the five-minute mark.

[*Translation*]

Beth Potter, President and Chief Executive Officer, Tourism Industry Association of Canada: Madam Deputy Chair, members of the committee, I would like to thank you for inviting me here today. My name is Beth Potter. I am the president and CEO of the Tourism Industry Association of Canada. My remarks will be in English today, but I can try to answer your questions in French, if you wish.

[*English*]

Before my remarks, I acknowledge that I am joining you today from Winnipeg, from the ancestral territories of the Anishinaabeg, Cree, Dakota, Dene, Métis and Oji-Cree Nations.

The Tourism Industry Association of Canada, known as TIAC, is the national advocate for tourism in Canada. On behalf of the thousands of tourism businesses, we promote policies, programs and other initiatives that foster the sector's growth.

Tourism matters. It enables socio-economic development, job creation and poverty reduction. This drives prosperity and provides unique opportunities to women, minorities and young people. The benefits spread far beyond direct GDP impact and employment. The indirect gains extend through the entire travel ecosystem and supply chains to other sectors.

The shortage of labour in virtually all tourism sectors has long been identified as a substantial barrier to industry growth. While the dearth in supply of workers predates the pandemic, COVID vastly compounded the problem. Today, our businesses have considerably bigger challenges attracting and retaining the necessary workforce to fully run their operations.

As you know, our sector was effectively shut down for two years. This caused considerable damage to the industry, the depths of which are only now coming to light as travel demand resumes. Though many think our sector has recovered, COVID left our sector with deep scars. We lost a lot of our workforce, took on crippling levels of debt and investment has stopped. We

l'industrie touristique du Canada, et Olivier Bourbeau, vice-président, Affaires fédérales et Québec, de Restaurants Canada.

Je vous remercie tous les deux d'être avec nous aujourd'hui. Je vais vous demander de nous présenter vos déclarations liminaires. La coutume au Sénat est de chronométrer les déclarations. Vous disposez seulement de cinq minutes chacun, après quoi nous passerons aux questions.

Madame Potter, vous pouvez commencer, et je lèverai la main au bout de cinq minutes.

[*Français*]

Beth Potter, présidente et cheffe de la direction, Association de l'industrie touristique du Canada : Madame la vice-présidente, chers membres du comité, j'aimerais vous remercier de m'avoir invitée aujourd'hui. Mon nom est Beth Potter. Je suis présidente et directrice générale de l'Association de l'industrie touristique du Canada. Mes remarques seront en anglais aujourd'hui, mais je peux essayer de répondre à vos questions en français, si vous voulez.

[*Traduction*]

Avant de commencer, je tiens à préciser que je me joins à vous aujourd'hui depuis Winnipeg, depuis les territoires ancestraux des nations anishinaabeg, crie, dakota, dénée, métisse et oji-crie.

L'Association de l'industrie touristique du Canada, ou AITC, est la voix nationale du tourisme au Canada. Au nom des milliers d'entreprises touristiques, nous faisons la promotion des politiques, des programmes et d'autres initiatives qui favorisent la croissance du secteur.

Le tourisme est important. Il favorise le développement socio-économique, la création d'emplois et la réduction de la pauvreté. Il favorise la prospérité et offre des possibilités uniques aux femmes, aux minorités et aux jeunes. Les avantages vont bien au-delà des retombées directes sur le PIB et l'emploi. Les gains indirects s'étendent à l'ensemble de l'écosystème du voyage et des chaînes d'approvisionnement vers d'autres secteurs.

La pénurie de main-d'œuvre dans pratiquement tous les secteurs du tourisme est depuis longtemps considérée comme un obstacle majeur à la croissance de l'industrie. Si la pénurie de main-d'œuvre existait déjà avant la pandémie, la pandémie de la COVID a considérablement aggravé le problème. Aujourd'hui, nos entreprises ont beaucoup plus de mal à attirer et à conserver la main-d'œuvre nécessaire à la bonne marche de leurs activités.

Comme vous le savez, notre secteur a été fermé pendant deux ans. Cela a causé des torts considérables à l'industrie, dont la profondeur n'est révélée que maintenant, alors que la demande de voyages reprend. Bien que beaucoup pensent que notre secteur s'est rétabli, la pandémie de la COVID a laissé de profondes cicatrices dans notre secteur. Nous avons perdu une

opened later than our competitors, and we declined in international standing.

In Budget 2022, the government committed to a tourism growth strategy to rebuild the sector and plot a course for growth, investment and stability. This strategy will be critical to our recovery as no other sector suffered the same degree of loss and destabilization.

As part of the government's tourism growth strategy consultation, TIAC consulted with business operators across Canada to develop four key pillars needed to get tourism back on track. One of these four pillars relates to the need to attract and retain a sustainable workforce.

Our industry is aligned in our belief that a meaningful strategy must, among many other things, rebuild the industry's workforce. The most recent estimate suggests the sector will still have some 250,000 vacant positions in the summer of 2023.

Among our recommendations were the need to launch targeted recruitment campaigns and a specific Indigenous workforce strategy. We also recommended increasing the number of high school programs, modernizing post-secondary programs, launching comprehensive national tourism job-ready bridging programs, as well as investing in skills and development training.

As measures we believe could be actioned in the short term, we recommended prioritizing tourism and creating efficiencies with the Temporary Foreign Worker Program, adjusting policies within existing federal and provincial immigration streams to increase the number of workers assigned to tourism and increasing opportunities for international students.

Longer term, we recommend working towards creating a dedicated tourism and hospitality immigration stream with a pathway to permanent residency, as well as for governments to invest in affordable housing in close proximity to major destinations.

With that background, I now turn my focus specifically to the topic of the committee's study, which is Canada's temporary and migrant labour force.

As I have stated, the rebuilding of our industry largely hinges on our ability to attract and retain an adequate supply of workers across the skills spectrum. I point out that immigrants represent a

grande partie de notre main-d'œuvre, nous avons contracté des dettes écrasantes et les investissements ont cessé. Nous avons ouvert nos portes plus tard que nos concurrents et notre position internationale s'est dégradée.

Dans le budget de 2022, le gouvernement s'est engagé à mettre en place une stratégie de croissance du tourisme afin de reconstruire le secteur et de tracer la voie de la croissance, de l'investissement et de la stabilité. Cette stratégie sera essentielle à notre rétablissement, car aucun autre secteur n'a subi le même degré de perte et de déstabilisation.

Dans le cadre des consultations gouvernementales sur la stratégie de croissance du tourisme, l'AITC a consulté des exploitants d'entreprises de tout le Canada afin d'élaborer quatre piliers clés nécessaires pour remettre le tourisme sur les rails. L'un de ces quatre piliers concerne la nécessité d'attirer et de retenir une main-d'œuvre durable.

Notre industrie est convaincue qu'une stratégie importante doit, entre autres choses, consister à reconstituer la main-d'œuvre au sein de l'industrie. Selon les estimations les plus récentes, le secteur comptera encore quelque 250 000 postes vacants à l'été 2023.

Parmi nos recommandations figurent la nécessité de lancer des campagnes de recrutement ciblées et une stratégie axée sur la main-d'œuvre autochtone. Nous avons également recommandé d'augmenter le nombre de programmes d'enseignement secondaire, de moderniser les programmes d'enseignement postsecondaire, de lancer des programmes nationaux complets de transition vers l'emploi dans le secteur du tourisme, ainsi que d'investir dans la formation axée sur les compétences et le perfectionnement.

En ce qui concerne les mesures qui, selon nous, pourraient être mises en œuvre à court terme, nous avons recommandé de donner la priorité au tourisme et d'améliorer l'efficacité du Programme des travailleurs étrangers temporaires, d'adapter les politiques des volets d'immigration fédéraux et provinciaux existants afin d'augmenter le nombre de travailleurs affectés au tourisme et d'accroître les possibilités offertes aux étudiants étrangers.

À plus long terme, nous recommandons de travailler à la création d'un volet d'immigration dédié au tourisme et à l'hôtellerie et assorti d'une voie d'accès à la résidence permanente, et d'inciter les gouvernements à investir dans des logements abordables à proximité des principales destinations.

Cela étant dit, je vais maintenant me concentrer sur le sujet de l'étude du comité, à savoir la main-d'œuvre temporaire et migrante du Canada.

Comme je l'ai dit, la reconstruction de notre industrie dépend en grande partie de notre capacité à attirer et à retenir un nombre suffisant de travailleurs, quel que soit leur niveau de

significant proportion of Canada's tourism workforce. Landed immigrants accounted for about 29% of tourism workers in 2022. This is up from 26% in 2016 and 23% in 2011. The immigrant working population within the accommodation and food and beverage services industry, more specifically, are even higher at just over 31%. Thousands of businesses in our sector across Canada rely on immigrants to be able to fill positions such as chefs, restaurant and food service managers, food service supervisors, accommodation service managers, cooks and bakers.

TIAC has a number of specific recommendations on immigration and temporary workforce streams that we would be happy to share more detail, on including the following: increase the number of low-skilled international workers; improve and streamline the process for entry of workers to Canada; reduce application costs and processing times; streamline pathways to permanent residency; expand pathways for temporary foreign workers; remove LMIA, or Labour Market Impact Assessment, posting requirements and expensive per-applicant processing fees to enable employers to be able to self-administer this program without reliance on agencies; introduce a more predictable and stable cycle of change to immigration legislation to provide employers with more predictability and confidence to invest; and, finally, reduce provincial and municipal variations across Canada to create a more consistent, nationwide approach to immigration which is easier for employers to comply with.

With that, I'll conclude my remarks. Thank you very much.

The Deputy Chair: Ms. Potter, thank you very much. I know that list will be very important to us. Please, send that to us, and more may come out in questions.

Mr. Bourbeau, you have the floor.

Olivier Bourbeau, Vice President, Federal & Québec Affairs, Restaurants Canada: Thank you. We share many recommendations, and I'll take the relay on that in a minute.

[Translation]

Honourable senators, thank you very much for giving Restaurants Canada the opportunity to appear before you today.

qualifications. Je souligne que les immigrants représentent une proportion importante de la main-d'œuvre dans le secteur touristique du Canada. Les immigrants reçus représentaient environ 29 % des travailleurs du secteur du tourisme en 2022. Ce chiffre est en hausse par rapport aux 26 % de 2016 et aux 23 % de 2011. La population immigrante travaillant dans l'hébergement et des services de restauration, plus précisément, est encore plus élevée, avec un peu plus de 31 %. Des milliers d'entreprises de notre secteur au Canada comptent sur les immigrants pour pourvoir des postes tels que chefs, directeurs de restaurants et de services alimentaires, superviseurs de services alimentaires, directeurs de services d'hébergement, cuisiniers et boulangers.

L'AITC a formulé un certain nombre de recommandations précises pour les volets immigration et main-d'œuvre temporaire dont nous serions heureux de vous parler plus en détail, notamment au sujet des points suivants : augmenter le nombre de travailleurs internationaux peu qualifiés; améliorer et rationaliser le processus d'entrée des travailleurs au Canada; réduire les coûts et les délais de traitement des demandes; rationaliser les voies d'accès à la résidence permanente; élargir les voies d'accès aux travailleurs étrangers temporaires; supprimer les exigences d'affichage de l'EIMT, ou étude d'impact sur le marché du travail, ainsi que les frais de traitement coûteux par demandeur, afin de permettre aux employeurs de gérer eux-mêmes ce programme sans dépendre des agences; instaurer un cycle de changement plus prévisible et plus stable dans la législation sur l'immigration, afin d'offrir aux employeurs plus de prévisibilité et de confiance pour investir; et, enfin, réduire les variations provinciales et municipales au Canada afin de créer une approche plus cohérente et nationale de l'immigration, à laquelle les employeurs pourront se conformer plus facilement.

Sur ce, je termine ma déclaration liminaire. Je vous remercie de votre attention.

La vice-présidente : Madame Potter, je vous remercie beaucoup. Je sais que la liste sera très importante pour nous. Veuillez nous la faire parvenir et vous pourrez sans doute nous en dire plus lors de la période des questions.

Monsieur Bourbeau, vous avez la parole.

Olivier Bourbeau, vice-président, Affaires fédérales et Québec, Restaurants Canada : Je vous remercie. Nous avons beaucoup de recommandations en commun, et je vais prendre le relais à cet égard dans quelques minutes.

[Français]

Honorables sénateurs, merci beaucoup de permettre à Restaurants Canada d'être ici aujourd'hui

[English]

Restaurants and the many small- and medium-sized businesses that make up the Canadian food services sector form a critical pillar of our culture, economy, labour market and local communities. Prior to the pandemic, Canada's food service sector was a \$95-billion industry, directly employing 1.2 million people and serving 22 million customers across the country every day. We launch careers, invest in training and are the fourth-largest employer in Canada.

While we see customers coming back to our restaurants and sales slowly returning to pre-COVID levels, profitability is simply not at the rendezvous. Not a lot of people know, but even prior to the pandemic, restaurants operated on razor-thin margins. Indeed, pre-COVID, an average restaurant made a pre-tax profit margin between 4% and 5%. Now, that margin is only between 2% and 3%.

Moreover, due to labour shortages, we operate at 80% capacity. Therefore, if you see a lineup in front of a restaurant, it's not because we are full. That's because we don't have enough people to serve you.

Do the math. Our restaurants are barely surviving. At 80% capacity and a margin of just 2% to 3%, it just does not work.

The labour shortage is definitely the biggest threat to keeping our businesses open. With this, it is our responsibility to ensure we work alongside all levels of government to find solutions to this issue to prevent the loss of more Canadian restaurants.

With Canada's domestic labour availability becoming a challenge, our nation's approach to immigration policy has been an integral part of keeping our industry afloat, which is why we are presenting to you our key recommendations on three fields: domestic labour; immigration; and, more specifically, international workers or temporary foreign workers, if you will.

In terms of domestic labour availability, we recommend that the federal government take a multipronged approach to solving this challenge: provide funding to employers to cover training of untrained workers; enhance programs that allow for work while receiving EI benefits or provincial social assistance; expand supports for vulnerable workers to enable them to work in the food-service sector; and explore ways to allow older workers to return to the workforce part-time more easily and flexibly without impacting their pension arrangements.

[Traduction]

Les restaurants et les nombreuses petites et moyennes entreprises qui composent le secteur canadien de la restauration constituent un pilier essentiel de notre culture, de notre économie, de notre marché du travail et de nos communautés locales. Avant la pandémie, le secteur canadien de la restauration représentait une industrie de 95 milliards de dollars, employant directement 1,2 million de personnes et servant chaque jour 22 millions de clients partout au pays. Nous lançons des carrières, investissons dans la formation et sommes le quatrième plus important employeur au Canada.

Nous voyons les clients revenir dans nos restaurants et les ventes revenir lentement aux niveaux d'avant la crise de la COVID, mais la rentabilité n'est tout simplement pas au rendez-vous. Peu de gens le savent, mais même avant la pandémie, les restaurants fonctionnaient avec des marges très réduites. En effet, avant la pandémie de la COVID, un restaurant moyen réalisait une marge bénéficiaire avant impôt comprise entre 4 % et 5 %. Aujourd'hui, cette marge n'est plus que de 2 % à 3 %.

De plus, en raison de la pénurie de main-d'œuvre, nous fonctionnons à 80 % de notre capacité. Par conséquent, si vous voyez une file d'attente devant un restaurant, ce n'est pas parce qu'il est plein. C'est parce que nous n'avons pas assez de personnel pour vous servir.

Faites le calcul. Nos restaurants survivent à peine. Avec une capacité de 80 % et une marge de seulement 2 % à 3 %, cela ne fonctionne tout simplement pas.

La pénurie de main-d'œuvre est sans aucun doute la plus grande menace qui pèse sur nos entreprises. Il est donc de notre responsabilité de collaborer avec tous les échelons de gouvernement pour trouver des solutions à ce problème, afin d'éviter la disparition d'autres restaurants canadiens.

Comme la disponibilité de la main-d'œuvre devient de plus en plus problématique au Canada, les politiques d'immigration du pays jouent un rôle de premier plan pour subvenir aux besoins de nos industries. C'est pourquoi nous vous présentons nos principales recommandations dans trois domaines : la main-d'œuvre nationale, l'immigration et, de façon plus précise, les travailleurs internationaux ou, si vous préférez, les travailleurs étrangers temporaires.

Pour ce qui est de remédier au problème de la disponibilité de la main-d'œuvre nationale, nous recommandons au gouvernement fédéral d'adopter une approche à plusieurs volets : fournir un financement aux employeurs pour couvrir la formation des travailleurs non formés; améliorer les programmes qui permettent aux gens de travailler tout en recevant des prestations d'assurance-emploi ou d'aide sociale provinciale; étendre les mesures d'aide aux travailleurs vulnérables pour leur permettre de travailler dans le secteur de la restauration; et

Our recommendations in terms of immigration are to increase the number of lower-skilled international workers, as Ms. Potter said; improve and streamline the process for entry of workers to Canada, and I'm in total alignment with that one; please reduce application processing times and the cost of applications; facilitate and expedite the entry of immigrants' families; introduce a more predictable and stable cycle of change to immigration legislation and, more specifically, to temporary foreign workers.

Three further points: Please implement the trusted employers program. The National Occupation Classification, or NOC, list should be remodeled to provide us more flexibility. Instead of bringing people in for specific positions, categorize them and create a dedicated food service stream.

The food service industry lost more than 5,000 restaurants last year, and more than 13,000 since the beginning of COVID. Half of the restaurants today are still at risk of closing because they are barely breaking even or are losing money. The government's support is more critical than ever to ensure our industry can realistically relaunch and continue to employ more than 1.2 million Canadians. Thank you very much.

The Deputy Chair: I would like to thank you both. You have given us lots of fodder for moving forward with questions. Colleagues and witnesses, I remind you that we have five minutes per senator for question and answer.

Senator Osler: Thank you to both witnesses. This committee has heard testimony that the use of employer-specific work permits increases vulnerability of foreign workers to exploitation by the employers. Several witnesses have called for work permits to be open. I have two questions.

First, what is your industry's position on the use of open and sectoral work permits for temporary foreign workers? Second, how would implementing open or sectoral work permits impact the staffing for both the tourism and hospitality sectors?

Ms. Potter: First, opening work permits could be a helpful way forward for our employers to continue to build their teams. We are an industry that is very people focused. We have heard,

examiner ce qui pourrait être fait pour permettre aux travailleurs âgés de retourner sur le marché du travail à temps partiel plus facilement et avec plus de souplesse sans que cela n'ait d'incidence sur leur régime de retraite.

En ce qui concerne le volet immigration, nos recommandations sont les suivantes : augmenter le nombre de travailleurs internationaux peu qualifiés, comme l'a dit Mme Potter; améliorer et rationaliser le processus d'entrée des travailleurs au Canada, et je suis tout à fait d'accord avec cela; réduire les délais de traitement des demandes et le coût des demandes; faciliter et accélérer la venue au pays des familles des immigrants; mettre en place un cycle de changement plus prévisible et plus stable quant aux lois en matière d'immigration et, plus particulièrement, en ce qui a trait aux travailleurs étrangers temporaires.

Trois autres points sont à signaler. Nous vous demandons de mettre en œuvre le programme des employeurs de confiance. La Classification nationale des professions, la CNP, devrait être remodelée pour nous donner une plus grande flexibilité. Au lieu de faire venir des personnes pour des postes particuliers, les postes devraient être classés en catégories, et l'une de ces catégories devrait être dédiée à la restauration.

Le secteur de la restauration a perdu plus de 5 000 restaurants l'année dernière, et plus de 13 000 depuis le début de COVID. Aujourd'hui, la moitié des restaurants sont toujours menacés de fermeture parce qu'ils atteignent tout juste le seuil de rentabilité ou perdent de l'argent. Le soutien du gouvernement est plus que jamais essentiel pour permettre à notre secteur de se relancer sur des bases réalistes et de continuer à employer plus de 1,2 million de Canadiens. Je vous remercie de votre attention.

La vice-présidente : Je voudrais vous remercier tous les deux. Vos témoignages nous ont donné beaucoup de matière à examiner. Je rappelle à mes collègues et à nos témoins que chaque sénateur dispose de cinq minutes pour poser ses questions et obtenir ses réponses.

La sénatrice Osler : Je remercie les deux témoins. Ce comité a entendu des témoignages selon lesquels le recours aux permis de travail liés à un employeur donné a fait en sorte d'exposer davantage les travailleurs étrangers à de l'exploitation de la part des employeurs. Plusieurs témoins ont demandé que les permis de travail soient ouverts. J'ai deux questions à vous poser.

Premièrement, quelle est la position de votre secteur sur l'utilisation de permis de travail ouverts et sectoriels pour les travailleurs étrangers temporaires? Deuxièmement, quel effet aurait la mise en œuvre de permis de travail ouverts ou sectoriels sur la dotation en personnel des secteurs du tourisme et de l'hôtellerie?

Mme Potter : Tout d'abord, les permis de travail ouverts pourraient être une bonne façon pour nos employeurs de continuer à renforcer leurs équipes. Notre secteur est très axé sur

as have others, the stories of people who have been misused by agencies and third-party companies that have brought foreign workers into the country. That is not the nature of our industry. We are, as I said, a people-first industry. The people that work for us are the face of and the first line of interaction with guests coming into Canada. I would suggest that we do look after our workers, whether they be Canadian or new to Canada.

Mr. Bourbeau: When we choose someone to come to work in our industry, there is a cost related to it, but there are time and resources. We make sure that that person will be the right one to join our industry. For us, the closed permit is not a barrier, but we bring the solution of the NOC list. That is, we would like to see the NOC list become wider so that instead of bringing someone that's going to be a sous chef, we would like to have three categories: kitchen, admin and service. Therefore, if we bring someone for the kitchen, we will train that person and have the flexibility to promote that person. We want to make sure that these people continue to work in our industry with us.

[*Translation*]

Senator Petitclerc: My question is for Mr. Bourbeau, but of course, both witnesses are welcome to answer it. Thank you for being here, first of all.

As I understand it — and I think you just said this, Mr. Bourbeau — we have these closed permits and we've been hearing from the beginning of this study that they create an imbalance in the power dynamic. One witness raised the interesting idea that, if working conditions, respect for rights and dignity of work were strengthened, valued and regulated, closed permits might be less of a perceived need. I don't know whether that's clear, but I wonder whether you have any thoughts on that.

Mr. Bourbeau: I have a host of things to say, and thank you for the question. You're right. First of all, it is absolutely necessary that these people be welcomed, that they be taken care of and that they be respected. By the way, the reason we recommend that the government implement a trusted employer model is to make sure that the best employers are part of it.

However, I do want to present the other side of the coin. We're here to tell you the real story, because you need to know. It takes a lot of time and money to get someone here, and we'd like to train them and retain them. In our industry, unfortunately for us, we can't offer the same pay as other industries. What could happen for us in a labour shortage as great as the one we are currently experiencing, is that, because of open permits,

les gens. Comme d'autres, nous avons entendu parler de personnes qui ont été exploitées par des agences et des sociétés tierces qui ont fait entrer des travailleurs étrangers dans le pays. Ce n'est pas la nature de notre secteur. Nous sommes, comme je l'ai dit, un secteur qui met les gens au premier plan. Les personnes qui travaillent pour nous sont le visage et la première ligne d'interaction avec les gens qui viennent au Canada. Je suis d'avis que nous devons prendre soin de nos travailleurs, qu'ils soient canadiens ou nouvellement arrivés au Canada.

M. Bourbeau : Quand on choisit quelqu'un pour venir travailler dans notre industrie, il y a un coût qui s'y rattache, mais il y a aussi du temps et des ressources. Nous nous assurons que cette personne sera la bonne pour notre industrie. Pour nous, le permis fermé n'est pas un obstacle, mais la solution que nous préconisons, c'est le réaménagement de la CNP. Plus précisément, nous aimerions que la CNP soit élargie, de sorte qu'au lieu de faire venir quelqu'un qui sera sous-chef, nous aurions trois catégories possibles : la cuisine, l'administration et le service. Ainsi, si nous recrutons quelqu'un pour la cuisine, nous aurons la possibilité de le former et de le promouvoir à d'autres postes. Nous voulons nous assurer que ces personnes continueront à travailler avec nous, qu'elles resteront dans notre industrie.

[*Français*]

La sénatrice Petitclerc : Je vais poser ma question à monsieur Bourbeau, mais bien sûr, les deux témoins peuvent répondre. Merci d'être là, tout d'abord.

Selon ma compréhension — et je pense que vous venez de le dire, monsieur Bourbeau —, il y a ces permis fermés et ce qu'on nous dit depuis le début de cette étude, c'est que cela crée un déséquilibre dans les rapports de force. Un témoin nous a amené cette idée intéressante de dire que si les conditions de travail, le respect des droits et le travail dans la dignité étaient amplifiés, valorisés et réglementés, peut-être qu'on aurait moins ce sentiment d'avoir besoin de contrats fermés. Je ne sais pas si c'est clair et je me demande si vous avez quelque chose à dire là-dessus.

M. Bourbeau : J'ai une panoplie de choses à dire et merci pour la question. Vous avez raison. Premièrement, il faut absolument que ces gens soient bien accueillis, qu'on prenne soin d'eux et qu'ils soient respectés. D'ailleurs, ce pour quoi on recommande que le gouvernement mette en place son modèle d'employeur de confiance, c'est pour s'assurer que les meilleurs employeurs en font partie.

Toutefois, je vais vous montrer l'envers de la médaille. On est ici pour vous dire les vraies choses, parce que vous devez les savoir. Cela prend beaucoup de temps et cela coûte très cher de faire venir quelqu'un ici, et on aimerait le former et le garder auprès de nous. Dans notre industrie, malheureusement pour nous, on n'a pas les mêmes salaires que dans d'autres industries. Ce qui pourrait se passer, pour nous, lors d'une pénurie de main-

people, rather than wanting to develop in our industry, look around and realize they can earn a dollar an hour more somewhere else, so we lose them. We're not able to recreate those careers.

Almost half of Canadian restaurant owners are people who came here as immigrants. When it comes to our industry, we are very privileged in Canada, because we can eat food from any culture. That's not the case elsewhere. In a week, a person can eat in any type of restaurant. That's a strength for us, and we want that to continue.

[English]

Ms. Potter: I would support what Mr. Bourbeau was saying about equating new Canadians and people who want to come to Canada and lining them up not necessarily with some predetermined skill levels, but with the jobs that are available in Canada right now. As I said earlier, this summer alone we're going to have a job vacancy of 230,000 positions. That number is only going to grow as our industry builds back from the pandemic. By the time we get to 2030, we're looking to hire an additional 1 million people working in our industry. Where and how are we going to find those individuals? Really, it's new Canadians who want to come and build their new lives in Canada. They want to do it with employers that share their same values and they want to do it in a way that allows them as many opportunities as possible for both themselves and their families.

Senator Bernard: Thank you to both our witnesses. At our meetings on February 15 and 16, our committee heard that some sectors are excluded from certain labour laws and regulations and Canadian immigration law, creating the conditions for employers as a rule to exploit migrants.

How would you compare the rights of temporary foreign workers with other workers in the hospitality sector? Can you tell us how these rights are exercised and protected from your perspectives?

Ms. Potter: If I may jump in here, temporary foreign workers are treated with the same respect, professionalism and compassion as domestic workers. In our industry, we provide the same level and quality of training, the support services and benefits to our temporary foreign workers as we do to our domestic workers. That is because, as I said before, we are a people industry and we want to make sure that our people feel a sense of ownership and pride in the work that they are doing so that they are delivering an outstanding experience to our guests,

d'œuvre aussi grande que celle que l'on connaît actuellement, c'est qu'en raison des permis ouverts, les gens, plutôt que de vouloir se développer dans notre industrie, regardent autour d'eux et se disent qu'ils peuvent gagner un dollar l'heure de plus ailleurs, alors on les perd. On n'arrive pas à recréer ces carrières.

Près de la moitié des propriétaires de restaurants canadiens sont des gens qui sont venus ici comme immigrants. Dans notre industrie, on est très privilégié au Canada, on peut manger de la nourriture de n'importe quelle culture. On ne voit pas cela ailleurs. En une semaine, on peut manger dans n'importe quel restaurant! C'est une force pour nous, et on veut que cela continue.

[Traduction]

Mme Potter : Je suis d'accord avec M. Bourbeau lorsqu'il dit qu'il faut mettre sur un pied d'égalité les Néo-Canadiens et les personnes qui veulent venir au Canada, et qu'il ne faut pas les aligner nécessairement sur des niveaux de compétence prédéterminés, mais plutôt sur les emplois qui sont disponibles au Canada à l'heure actuelle. Comme je l'ai dit plus tôt, rien que cet été, nous aurons 230 000 postes vacants. Ce chiffre ne fera qu'augmenter au fur et à mesure que notre industrie se remettra de la pandémie. D'ici à 2030, notre secteur devra embaucher un million de travailleurs supplémentaires. Où et comment allons-nous trouver ces personnes? En réalité, ceux qui peuvent combler ce vide, ce sont les Néo-Canadiens qui veulent venir au Canada pour se construire une nouvelle vie. Ils veulent le faire avec des employeurs qui partagent leurs valeurs et ils veulent le faire d'une manière qui leur offre le maximum de possibilités pour eux-mêmes et leurs familles.

La sénatrice Bernard : Je remercie nos deux témoins. Lors de nos réunions des 15 et 16 février, notre comité s'est fait dire qu'il y a des secteurs qui ne sont pas touchés par certaines lois et certains règlements sur la main-d'œuvre ou par la Loi canadienne en matière d'immigration, et que cela crée des conditions qui permettent aux employeurs d'exploiter les migrants.

Comment compareriez-vous les droits des travailleurs étrangers temporaires par rapport à ceux des autres travailleurs du secteur de l'hôtellerie et de la restauration? Pouvez-vous nous dire comment ces droits sont exercés et protégés de votre point de vue?

Mme Potter : Si je peux me permettre, les travailleurs étrangers temporaires sont traités avec le même respect, le même professionnalisme et la même compassion que les travailleurs nationaux. Dans notre secteur, nous offrons aux travailleurs étrangers temporaires le même niveau et la même qualité de formation, les mêmes services de soutien et les mêmes avantages qu'à nos travailleurs nationaux. C'est parce que, comme je l'ai déjà dit, nous sommes une industrie humaine et nous voulons nous assurer que nos employés prennent leur travail au sérieux et

whether that guest is a Canadian who is travelling domestically or an international guest coming into Canada.

I would suggest that there isn't any difference in how our employers treat temporary foreign workers over domestic workers.

Mr. Bourbeau: I'm totally in line with you, Ms. Potter. I would add to that actually this is why we support the trusted employers program that we are working on with the government because if in certain industries there is a bad apple, well, we should take that person and say that they do not respect people and they should not be able to continue to have immigrants working here because we want to continue to demonstrate that our hospitality industry is proud of its diversity.

Senator Bernard: I respectfully want to come back to this whole question because we've certainly heard testimony from other witnesses that there are very grave concerns about working conditions of temporary foreign workers in this sector. In fact, one might argue that some of the conditions that have been described to us based on research that has been done with temporary foreign workers in the sector would be violations of human rights. Are you saying that everyone is treated that way? As you give this testimony that the temporary foreign workers are treated the same as all workers, would it be your testimony that all workers are working in very challenging working conditions that some witnesses have told us border on abuse and discrimination, particularly for racialized people?

Ms. Potter: I would suggest that we would not agree with your statement. I can't stand here today and say that I have visited every tourism operator in the country, although I'm certainly doing my best to get out and visit them all. The companies, the employers that we work with that are members, the ones that are with us on trade missions when we're selling Canada to the world, the folks that make up the bulk of our industry, those are good employers. As I mentioned a few minutes ago, we have heard stories. As Olivier said, there is the occasional bad apple, but as an industry we're holding them to account. We're saying to those employers that they have to change their ways. What we're trying to do is build better, build forward for the betterment of the majority of business owners that do treat their people in accordance with good ethics and respecting individuals, respecting their rights and being a responsible employer.

qu'ils sont fiers de ce qu'ils font, car nous voulons qu'ils offrent une expérience exceptionnelle à nos clients, qu'il s'agisse d'un Canadien qui voyage à l'intérieur du pays ou de quelqu'un de l'étranger en visite au Canada.

Je dirais qu'il n'y a pas de différence dans la façon dont nos employeurs traitent les travailleurs étrangers temporaires par rapport aux travailleurs nationaux.

M. Bourbeau : Je suis tout à fait d'accord avec vous, madame Potter. J'ajouterais que c'est la raison pour laquelle nous soutenons le programme des employeurs de confiance — sur lequel nous travaillons avec le gouvernement —, car si dans certaines industries il y a un mouton noir, nous devrions interpellé cette personne et lui dire qu'elle ne respecte pas les gens et qu'elle ne devrait pas pouvoir continuer à faire travailler des immigrants ici. Nous voulons en cela continuer à montrer que notre industrie hôtelière est fière de sa diversité.

La sénatrice Bernard : Je voudrais respectueusement revenir sur cette question, car d'autres témoins nous ont dit que les conditions de travail des travailleurs étrangers temporaires dans ce secteur suscitaient de vives inquiétudes. En fait, on pourrait dire que certaines des conditions qui nous ont été décrites sur la base des recherches effectuées auprès des travailleurs étrangers temporaires dans ce secteur constituent des violations des droits de la personne. Êtes-vous en train de dire que tout le monde est traité de cette manière? En affirmant que les travailleurs étrangers temporaires sont traités de la même manière que tous les autres travailleurs, diriez-vous que tous les travailleurs travaillent dans des conditions très difficiles, dont certains témoins nous ont dit qu'elles étaient à la limite de ce que l'on considérerait comme abusif et discriminatoire, en particulier pour les personnes racisées?

Mme Potter : Je dirais que nous ne sommes pas d'accord avec votre affirmation. Je ne peux pas dire aujourd'hui que j'ai rendu visite à tous les exploitants d'entreprises touristiques du pays, même si je fais de mon mieux pour aller les voir tous. Les entreprises, les employeurs avec lesquels nous travaillons et qui sont membres de notre association, ceux qui nous accompagnent lors des missions commerciales que nous effectuons pour faire la promotion du Canada à travers le monde, ceux qui constituent l'essentiel de notre industrie, sont de bons employeurs. Comme je l'ai dit tout à l'heure, nous avons entendu parler de certains cas regrettables. Comme l'a dit M. Bourbeau, il y a de temps en temps une « pomme pourrie », mais en tant qu'industrie, nous leur demandons des comptes. Nous disons à ces employeurs qu'ils doivent changer leurs façons de faire. Ce que nous visons, c'est de construire mieux, d'avancer dans la bonne direction pour le bien de la majorité des propriétaires d'entreprises qui traitent leurs employés de façon éthique, qui respectent les travailleurs et les droits de ces derniers, et qui se comportent comme des employeurs responsables.

Senator Kutcher: I'm trying to get my head around this trusted employer program. I'm aware that about 10 months ago there was discussion about it. I don't know how far it has gone. I know in Australia the Standard Business Sponsorship and in Britain the British points system tried to do some of this. I don't know that they were spectacularly successful. I would like to know what your organizations are doing now in working with the Canadian government on a trusted employer program. It has been about 10 months now.

The other thing, however, in areas of your own jurisdiction in both your organizations, I would like to know what your organizations are doing specifically to educate employers about the rights of temporary foreign workers and whether your organizations actually have an accreditation process that employers and businesses need to apply to so that they can be accredited by your own organizations. Ms. Potter, I loved it when you said, "people first." That's a great phrase. Do you have an accreditation program so that employers can actually be certified as people-first employers?

Ms. Potter: We don't. We at this point are not an accrediting body, but we do work very closely with the government departments that look at these types of things. ESDC — Employment and Social Development Canada — is one of the departments we work very closely with especially on the Temporary Foreign Worker Program and we also work closely with Tourism HR Canada. That organization is actually funded quite extensively by the federal government to provide that kind of training for employers across Canada. They're a partner of ours. I sit on their board of directors. We are very supportive of the work that they do in not only promoting excellent training opportunities for employers, but for employees as well.

Mr. Bourbeau: Restaurants Canada, just so you know, represents from the big chains to the independent restaurants. We all understand that the independent restaurants do not have the same resources. Therefore, Restaurants Canada staff is there to support them during the process, but also to make sure that every time a temporary foreign worker arrives, the employer takes the time to make sure that person is comfortable and knows exactly what is going to happen next. Something that we see more and more is the chains of restaurants helping independent ones sometimes.

Senator Kutcher: Do you have educational programs that your members can take and that you do have accreditation programs?

Le sénateur Kutcher : J'essaie de comprendre ce programme d'employeur de confiance. Je sais qu'il en a été question il y a une dizaine de mois. Je ne sais pas jusqu'où c'est allé. Je sais que le Standard Business Sponsorship — le parrainage d'entreprises normalisées — en Australie et le système de points britannique en Grande-Bretagne ont essayé de faire un peu la même chose. Je ne sais pas si ces initiatives ont fait des miracles. J'aimerais savoir ce que vos organismes font actuellement pour travailler sur un programme d'employeur de confiance avec le gouvernement canadien. Cela fait maintenant environ 10 mois qu'on en a parlé.

Par ailleurs, dans vos domaines de compétence respectifs, j'aimerais savoir ce que vos organismes font précisément pour éduquer les employeurs sur les droits des travailleurs étrangers temporaires. Vos organismes ont-ils un processus d'accréditation auquel les employeurs et les entreprises doivent se soumettre? Madame Potter, j'ai bien aimé vous entendre dire que vous êtes une industrie qui met « les gens au premier plan ». C'est une excellente expression. Avez-vous un programme d'accréditation pour que les employeurs puissent être certifiés en tant qu'employeurs qui mettent « les gens au premier plan »?

Mme Potter : Non. Nous ne sommes pas encore un organisme d'accréditation, mais nous travaillons en étroite collaboration avec les services gouvernementaux qui s'occupent de ce genre de choses. Emploi et Développement social Canada est l'un des ministères avec lesquels nous travaillons de près, notamment dans le cadre du Programme des travailleurs étrangers temporaires, et nous travaillons également en étroite collaboration avec RH Tourisme Canada, un organisme financé en très grande partie par le gouvernement fédéral pour fournir ce type de formation aux employeurs à l'échelle du pays. RH Tourisme Canada est un de nos partenaires. Je siège à son conseil d'administration. Nous sommes très favorables au travail qu'il fait pour promouvoir d'excellentes possibilités de formation non seulement pour les employeurs, mais aussi pour les employés.

M. Bourbeau : Pour votre gouverne, Restaurants Canada représente aussi bien les grandes chaînes que les restaurants indépendants. Nous comprenons tous que les restaurants indépendants n'ont pas les mêmes ressources que les grandes chaînes. C'est pourquoi le personnel de Restaurants Canada est là pour les soutenir durant le processus, mais aussi pour s'assurer que chaque fois qu'un travailleur étranger temporaire arrive, l'employeur prend le temps de s'assurer que cette personne est à l'aise et qu'elle sait exactement ce qui va se passer par la suite. Les chaînes de restaurants aident parfois les restaurants indépendants. Cela se voit de plus en plus.

Le sénateur Kutcher : Avez-vous des programmes de formation que vos membres peuvent suivre et des programmes d'accréditation?

Mr. Bourbeau: We do not have an accreditation program. We did have training in terms of the process that we are working on updating as we speak.

Senator Duncan: Thank you to the witnesses. My question will be quite direct which might allow for a little bit more time.

I represent the Yukon and tourism is a vital part of our economy. We also, to the best of my knowledge, have a foreign worker program that is quite well utilized and works in conjunction with the territorial government and the tourism industry, of course.

I'm wondering if the witnesses could provide examples from across the country of the use of the Temporary Foreign Worker Program and the provincial-territorial intersection with the federal government in this program. The reason I'm asking this is we've heard talk of situations where temporary foreign workers are not advised of their rights and responsibilities. One of those provincial areas of jurisdiction is the Workers' Compensation Board, so the right and responsibility to report an injury and what is afforded to you is something that the province should be working with employers on and working with the temporary foreign workers.

I know how this works at home, in the Yukon. I think it would be useful if you could provide to the committee, in terms of their recommendations, what the best practices are across the country in terms of the administration of the temporary foreign workers program and how the province works with the federal government, the program and the workers to ensure that there is an excellent experience all around and that the opportunities are afforded to everyone.

Is that question clear to the witnesses and to my committee colleagues?

Ms. Potter: When it comes to the provincial and territorial nominee programs, one of the things we have suggested is that government can increase immigration targets in key regions and sectors by working directly with the provinces and territories to expand the in-demand skill streams in their provincial nominee programs. This would help to reduce duplication on work permits for those applications.

We also see adjusting policies within existing federal and provincial streams. For example, for international students, there are various programs that are already in place and there has been a temporary lifting on the number of hours that students can work and the fact that they could work with multiple employers.

M. Bourbeau : Nous n'avons pas de programme d'accréditation. Nous avons offert une formation sur le processus, que nous travaillons à mettre à jour en ce moment même.

La sénatrice Duncan : Je remercie les témoins. Ma question sera assez directe, ce qui nous donnera peut-être un peu plus de temps.

Je représente le Yukon, et le tourisme est un élément vital de notre économie. À ma connaissance, nous avons également un programme de travailleurs étrangers qui est très bien utilisé et qui fonctionne de concert avec le gouvernement territorial et l'industrie du tourisme, bien sûr.

Je me demande si les témoins pourraient donner des exemples de la façon dont le Programme des travailleurs étrangers temporaires est utilisé à l'échelle du pays ainsi que de l'interaction qui existe dans le cadre de ce programme entre les provinces et les territoires d'un côté et le gouvernement fédéral de l'autre. La raison pour laquelle je pose cette question, c'est que nous avons entendu parler de situations où les travailleurs étrangers temporaires ne sont pas informés de leurs droits et de leurs responsabilités. L'un de ces domaines de compétence provinciale est la commission des accidents du travail. En effet, le droit et la responsabilité de signaler une blessure et la connaissance de ce à quoi les travailleurs ont droit sont des choses sur lesquelles les provinces devraient travailler auprès des employeurs et des travailleurs étrangers temporaires.

Je sais comment cela fonctionne chez moi, au Yukon. Je pense qu'il serait utile que vous fassiez part au comité — pour l'aider avec ses recommandations — des meilleures pratiques à l'échelle du pays quant à la façon dont le Programme des travailleurs étrangers temporaires est administré. Comment les provinces travaillent-elles avec le gouvernement fédéral, le programme et les travailleurs pour s'assurer que l'expérience est excellente et que les opportunités sont offertes à tout le monde?

Cette question est-elle claire pour les témoins et mes collègues du comité?

Mme Potter : En ce qui concerne les programmes de candidats des provinces et des territoires, nous avons dit que le gouvernement devrait pouvoir augmenter les objectifs d'immigration dans les régions et les secteurs clés en travaillant directement avec les provinces et les territoires afin d'élargir les domaines de compétences visés par leurs programmes de candidats respectifs. Cela permettrait de réduire les chevauchements pour les permis de travail visés par ces demandes.

Nous croyons également qu'il y aurait lieu d'adapter les politiques dans le cadre des filières fédérales et provinciales existantes. Par exemple, pour les étudiants étrangers, divers programmes sont déjà en place et il y a eu une levée temporaire de la limite d'heures de travail et de l'interdiction de travailler

This would allow students to gain multiple experiences in the working environment here in Canada and to have exposure to different employers and different types of work within our industry. It would also give dependants the right to work and allow subsidies.

There is an eligibility for all occupations, and we would like to see an increased allocation prioritization for tourism workers. This would allow us to continue to provide autonomy to those provinces in terms of their selection criteria.

Senator Duncan: I appreciate that you are outlining the best practices in terms of the program itself and how it could be improved, but I'm more interested, in terms of this committee, in the experience of workers and what supports are offered to these workers in each province and territory and what the best practices are there.

I appreciate your answer. It's very important to the committee. I would ask that it be submitted in writing. I'm also looking to see what the best practices are for those workers in each province and territory.

The Deputy Chair: Witnesses, if you could, please submit a response to Senator Duncan's question in writing, which can be shared with the whole committee. As I said to the prior panel, I can assure you that the clerk circulates the material that is received. The written submissions are very much part of our discussion as we come forward with our report.

Senator Greenwood: Thank you to both of the witnesses for being here. I want to follow up on some of the previous comments.

I would like to learn more about the trusted employers program. I like this notion of certification of people-first employers. I think that's really important. I see a strong linkage between certification of people-first employers and trusted employers. Thinking about those concepts, what would be the attributes of a trusted employer?

Mr. Bourbeau: It will definitely be based on many criteria to implement best practices. For instance, some food service chains will go through the process for temporary foreign workers more often than independent restaurants. They have a dedicated team in HR for that. They have training and practices already in place. I don't want to say they are used to it, but every year they go through this with a new group and they improve their process. But they need to go through the process with the government from the start, every single year, every single time, instead of being stamped that they already follow best practices and,

avec plusieurs employeurs. Cela permettra aux étudiants d'acquérir de multiples expériences dans l'environnement de travail ici au Canada et d'être exposés à différents employeurs et différents types d'emploi au sein de notre industrie. En outre, cela donnera aux personnes à charge le droit de travailler et ouvrira la porte aux subventions.

Il y a une admissibilité pour toutes les professions, et nous aimerions que les travailleurs du tourisme bénéficient d'une priorité accrue en matière d'allocation. Cela nous permettra de continuer à donner de l'autonomie à ces provinces en ce qui a trait à leurs critères de sélection.

La sénatrice Duncan : Je comprends que vous décriviez les pratiques exemplaires en ce qui concerne le programme lui-même et la façon dont il pourrait être amélioré, mais en tant que membre du comité, je m'intéresse davantage à l'expérience des travailleurs et aux soutiens qui leur sont offerts dans chaque province et territoire, ainsi qu'aux pratiques exemplaires en la matière.

Je vous suis gré de votre réponse, qui compte énormément pour le comité. Je vous demande de la présenter par écrit. Je cherche également à savoir quelles sont les pratiques exemplaires de chaque province et territoire liées à ces travailleurs.

La vice-présidente : Chers témoins, veuillez répondre par écrit à la question de la sénatrice Duncan, si vous le pouvez, et cette réponse pourra être communiquée à tous les membres du comité. Comme je l'ai indiqué au groupe précédent, je peux vous assurer que la greffière fait circuler les documents reçus. Les observations écrites font partie intégrante de notre discussion au moment où nous rédigeons notre rapport.

La sénatrice Greenwood : Je remercie les deux témoins de leur présence. J'aimerais donner suite à certaines des observations qui ont été formulées précédemment.

J'aimerais en savoir davantage sur le programme des employeurs de confiance. J'aime cette notion de certification des employeurs soucieux des personnes. Je pense qu'elle est très importante. Je vois un lien étroit entre la certification des employeurs soucieux des personnes et les employeurs de confiance. En réfléchissant à ces concepts, quelles seraient les caractéristiques d'un employeur de confiance?

M. Bourbeau : Cette désignation reposera certainement sur de nombreux critères liés à la mise en œuvre de pratiques exemplaires. Par exemple, certaines chaînes de restauration franchiront les étapes du processus de recrutement de travailleurs étrangers temporaires plus souvent que les restaurants indépendants. Elles disposent d'équipes des Ressources humaines affectées à cette tâche. Elles ont déjà mis en place des formations et des pratiques. Je ne veux pas dire qu'elles ont l'habitude de recruter ces travailleurs, mais chaque année, elles franchissent ces étapes avec un nouveau groupe et améliorent

moreover, they improve. So in terms of time and resources, they should be able to skip the beginning of the process, which takes a lot of time.

Ms. Potter: I will share with you that our friends at Tourism HR Canada do have a number of resources for tourism business operators who are bringing in temporary foreign workers and new Canadians at large. It looks at the criteria and the context in which the employee is being brought in, right down to language barriers. They have quite a compendium that looks at best practices for all employees and employers. This is a good resource for employer practices that is available to any tourism business operator in any part of the country.

Senator Greenwood: If we have that information and if we have the attributes of trusted employers, the logical next step would be to ask how these are monitored. If you have a trusted employers program — let's hope everybody is on the list — I guess the next step is monitoring. Is that an internal monitoring of the organization or group?

Ms. Potter: There are two ways of looking at it. When we talk about a trusted employer program, this is one that would be implemented by the folks at ESDC, as they own the Temporary Foreign Worker Program. This would be under parameters that they set up, saying that this is an employer that has been through the program before, they have passed all of the requirements we have put in place, the residual outcome of previous employees has been very good, et cetera. It would alleviate some of the administrative burden on the employer because they are known as a trusted employer. It would be up to ESDC to monitor that.

When it comes to general information, like the compendium I just referred to, those are self-assessment tools at this point in time. Certainly, if an accreditation is being offered by one of the organizations, like Tourism HR Canada, then it is up to them to monitor that accreditation. Other than that, it would be self-assessed.

The Deputy Chair: Ms. Potter, would you be able to share those self-assessment tools?

Ms. Potter: Absolutely, we can.

leur processus. Cependant, chaque année et chaque fois, elles doivent suivre les étapes du processus du gouvernement depuis le début, au lieu d'être reconnues pour appliquer déjà des pratiques exemplaires, qu'elles améliorent en plus. Par conséquent, pour sauver du temps et des ressources, elles devraient pouvoir sauter le début du processus, qui exige beaucoup de temps.

Mme Potter : Je vous informe que nos collègues de RH Tourisme Canada disposent d'un certain nombre de ressources à l'intention des exploitants d'entreprises touristiques qui recrutent des travailleurs étrangers temporaires et des nouveaux Canadiens en général. Ces ressources examinent les critères de recrutement et le contexte dans lequel l'employé est embauché, jusqu'aux barrières linguistiques qui pourraient exister. Ils offrent tout un recueil de bonnes pratiques pour tous les employés et employeurs. Il s'agit d'une bonne ressource en matière de pratiques pour les employeurs, et elle est à la disposition de tout exploitant d'entreprise touristique qui exerce ses activités dans n'importe quelle partie du pays.

La sénatrice Greenwood : Si nous disposons de ces informations et si nous connaissons les caractéristiques des employeurs de confiance, la prochaine étape logique consisterait à se demander comment elles sont contrôlées. Si vous disposez d'un programme d'employeurs de confiance — espérons que tous les employeurs figurent sur la liste —, je suppose que l'étape suivante est le contrôle. S'agit-il d'un contrôle interne de l'organisation ou du groupe?

Mme Potter : Il y a deux façons de voir les choses. Lorsque nous parlons d'un programme d'employeurs de confiance, nous parlons d'un programme qui serait mis en œuvre par des employés d'EDSC, puisqu'ils sont responsables du programme des travailleurs étrangers temporaires. Il s'agirait donc d'un programme dont les paramètres sont définis par EDSC et qui indique qu'il s'agit d'un employeur qui a déjà participé au programme et qui a satisfait à toutes les exigences mises en place par le ministère, que les résultats résiduels des anciens employés ont été très bons, et cetera. Le programme permettrait d'alléger le fardeau administratif de l'employeur parce qu'il serait connu comme un employeur de confiance. Il incomberait à EDSC de contrôler le programme.

En ce qui concerne les informations générales, comme le recueil dont je viens de parler, il s'agit pour l'instant d'outils d'auto-évaluation. Certes, si une accréditation est proposée par l'une des organisations, comme RH Tourisme Canada, c'est à elle qu'il incombera de contrôler cette accréditation. Pour le reste, il s'agit d'une auto-évaluation.

La vice-présidente : Madame Potter, pourriez-vous nous présenter ces outils d'auto-évaluation?

Mme Potter : Absolument.

The Deputy Chair: That would be very helpful to us as we move forward.

Senator Bernard: Thank you, colleagues, for allowing me this time to pick up this conversation.

Witnesses, as I listen to you and hear your perspectives from the industry, I feel there is a real disconnect between what you are seeing and experiencing in the industries and what we're hearing from temporary foreign workers with their lived experiences, both in terms of what we've heard from previous witnesses but also what we see in the literature. One of the things we are seeing in the literature is people talking about those violations of human rights and very poor working conditions.

What do you think might account for the disconnect that we're seeing?

Second, if I were a temporary foreign worker working in one of your industries, who might I put a complaint to within your industries if I were experiencing poor working conditions, discrimination or racism in the workplace?

Mr. Bourbeau: First things first, when you referred to a certain disconnect, it is indeed something that we also read in the papers or heard about. But, in our industry, if we were to know that a restaurant or chain does not comply, does not treat an employee well — any employee — they would not be a member of Restaurants Canada.

We are so pleased and proud to have people come work with us, and the diversity in our industry is the biggest strength that we have. It is just fantastic. We treat everyone the same way, even if it is a temporary foreign worker who is here only for a couple of years. We want that person to bloom. We want that person to be a part of our team.

To the second question about whom they can present a complaint to, there are processes with governments. You can hear by my accent that I live in Quebec, obviously. Here, there are processes. They have contact info and one-stop-shop places they can contact to make a complaint, and people will contact the business owner and take the relay on it, just as for any other worker.

Ms. Potter: I will support what Mr. Bourbeau has said. A study was done around the perceptions of working in the tourism industry. I am happy to share that with the committee. We hear these blanket statements that tourism jobs are temporary, only seasonal, low paying or entry level. We have studies that show that, in fact, we're moving away from that, whereas before, the

La vice-présidente : Cela nous serait très utile pour aller de l'avant.

La sénatrice Bernard : Je vous remercie, chers collègues, de m'avoir accordé ce temps pour reprendre cette conversation.

Chers témoins, en écoutant vos observations et vos points de vue sur l'industrie, j'ai l'impression qu'il y a un réel décalage entre ce que vous observez et vivez dans l'industrie et ce que nous entendons les travailleurs étrangers temporaires dire au sujet des expériences qu'ils ont vécues, qu'il s'agisse de témoins antérieurs ou de ce que nous voyons dans la documentation. L'une des choses que nous remarquons dans la documentation, c'est que les gens parlent de ces violations des droits de la personne et de très mauvaises conditions de travail.

D'après vous, qu'est-ce qui peut expliquer ce décalage?

Deuxièmement, si j'étais un travailleur étranger temporaire travaillant dans l'un de vos secteurs d'activité, à qui pourrais-je adresser une plainte si j'étais victime de mauvaises conditions, de discrimination ou de racisme en milieu de travail?

M. Bourbeau : Tout d'abord, lorsque vous avez parlé d'un certain décalage, je dirais que c'est en effet quelque chose que nous avons lu dans les journaux ou dont nous avons entendu parler. Mais, dans notre secteur, si nous savions qu'un restaurant ou une chaîne ne respecte pas les règles et ne traite pas correctement un employé — quel qu'il soit —, il ne serait pas membre de Restaurants Canada.

Nous sommes tellement heureux et fiers que des gens viennent travailler avec nous, et la diversité de notre industrie est notre plus grande force. C'est tout simplement formidable. Nous traitons tout le monde de la même manière, même s'il s'agit d'un travailleur étranger temporaire qui n'est là que pendant quelques années. Nous voulons que cette personne s'épanouisse. Nous voulons qu'elle fasse partie de notre équipe.

En ce qui concerne votre deuxième question, à savoir à qui ils peuvent présenter une plainte, il y a des procédures mises en place par les gouvernements. Compte tenu de mon accent, vous pouvez constater que je vis évidemment au Québec. Ici, il y a des procédures en place. Les employés ont accès à des personnes-ressources et des guichets uniques avec lesquels ils peuvent communiquer pour déposer une plainte. Ces gens communiqueront avec le propriétaire de l'entreprise et prendront le relais, comme ils le feraient pour n'importe quel autre travailleur.

Mme Potter : Je soutiens les propos de M. Bourbeau. Une étude a été réalisée sur les perceptions des travailleurs dans l'industrie du tourisme. C'est avec plaisir que je la remettrai au comité. Nous entendons ces déclarations générales selon lesquelles les emplois dans le secteur touristique sont temporaires, uniquement saisonniers, peu rémunérés ou pour des

number of seasonal jobs and, therefore, as others have called it, the unreliability of the job or the security that's attached to the job is less predictable. The number of seasonal jobs is shrinking, and the number of full-time jobs is expanding. We can share that data and information with you.

If there is an employer who becomes known for bad practices, we would be in front of them offering our support in order to make changes to those practices. This is a reputational issue. We are the billboard to say to the world that Canada is a great place. We demonstrate that through the people who work for us and the experiences that they deliver to people visiting Canada.

It's a huge reputational issue, and it's not something that we take lightly. That's why labour, whether we're talking about attracting new labour to our industry or retaining existing labour, is the top issue in all of our conversations when we're together with our stakeholders.

Senator Bernard: I have a follow-up question to the two witnesses. Thank you for the responses. I appreciate them.

Have you had complaints of this nature that have come to either of your organizations? If so, is any of that on the public record? And if so, would we be able to get access to those reports?

Ms. Potter: In my short time at TIAC, I've not had that kind of complaint, but when I was at the Tourism Industry Association of Ontario a number of years ago, we did have a challenging situation with one of the resort communities who had used a third-party labour provider. When we looked at the situation, the resort took very seriously the responsibility of treating those employees well. It was once the employee had left the resort property and was being housed by this third-party company that was where the problems were.

It led to a very big discussion about how to ensure, when using third-party companies to provide labour, that you are working with people who follow good practices and treat the employees they are representing humanely, with dignity and respect. That was a number of years ago, but it is an example that comes to my mind.

Mr. Bourbeau: In my time at Restaurants Canada, I did not witness any situations like that. I want to reiterate that we try to help the independent owners because they are not resourced like chains or medium-sized businesses. Therefore, we spend time

débutants. Nous disposons d'études qui montrent qu'en fait, les caractéristiques de ces emplois s'écartent progressivement de ces descriptions, alors qu'auparavant, le nombre d'emplois saisonniers et, par conséquent, comme d'autres personnes l'ont dit, la fiabilité de l'emploi ou la sécurité d'emploi étaient moins prévisibles. Le nombre d'emplois saisonniers diminue, et le nombre d'emplois à temps plein augmente. Nous pouvons vous faire part de ces données et de ces informations.

Si un employeur acquiert la réputation d'avoir de mauvaises pratiques, nous lui offrirons notre aide afin qu'il les modifie. C'est une question de réputation. Nous sommes la tête d'affiche qui indique au monde que le Canada est un endroit formidable. Nous le démontrons par l'entremise des personnes qui travaillent pour nous et des expériences qu'elles offrent aux personnes qui visitent le Canada.

C'est un énorme problème de réputation, et nous ne le prenons pas à la légère. C'est pourquoi la main-d'œuvre, qu'il s'agisse d'attirer de nouveaux travailleurs dans notre secteur ou de maintenir la main-d'œuvre existante en poste, est le sujet principal de toutes les conversations que nous avons avec nos intervenants.

La sénatrice Bernard : J'ai une question complémentaire à poser aux deux témoins. Je vous remercie des réponses que vous nous avez données. Je vous en suis reconnaissante.

Des plaintes de cette nature ont-elles été adressées à l'une ou l'autre de vos organisations? Le cas échéant, ces informations sont-elles publiques? Dans l'affirmative, pourrions-nous avoir accès à ces rapports?

Mme Potter : Au cours du peu de temps que j'ai passé au service de l'AITC, je n'ai pas reçu ce genre de plainte, mais lorsque je travaillais à l'Association de l'industrie touristique de l'Ontario, il y a quelques années, nous avons fait face à une situation difficile liée à l'un des centres de villégiature qui avait fait appel à une agence de placement tierce. Lorsque nous avons examiné la situation, nous avons constaté que le centre de villégiature avait pris très au sérieux la responsabilité de traiter correctement ces employés. C'est une fois que l'employé a quitté la propriété du centre de villégiature et qu'il a été logé par cette entreprise tierce que les problèmes se sont posés.

Cela a donné lieu à une très grande discussion sur la manière de s'assurer, lorsque l'on fait appel à des entreprises tierces pour obtenir de la main-d'œuvre, que l'on travaille avec des personnes qui appliquent de bonnes pratiques et qui traitent les employés qu'elles représentent avec humanité, dignité et respect. Cela s'est produit il y a plusieurs années, mais c'est un exemple qui me passe par la tête.

M. Bourbeau : Depuis que je suis au service de Restaurants Canada, je n'ai jamais été témoin d'une telle situation. Je tiens à répéter que nous essayons d'aider les propriétaires indépendants parce qu'ils ne disposent pas des mêmes ressources que les

with them, sometimes even one-on-one, accompanying them through the process and making sure that the person who arrives will be part of the entire team. We don't want them to be seen as, "Oh, you are only here for a year or two." No, you are part of a family.

The Deputy Chair: Thank you.

[*Translation*]

Senator Petitclerc: Thank you, Senator Bernard, because you reminded me of a question along the same lines. I will direct it to Mr. Bourbeau.

Let me first say that I know they exist and I know restaurant owners who are fantastic and practise their craft respectfully, so we realize that. That said, we've heard many stories about vulnerability, abuse and imbalanced power relationships.

To build on what Senator Bernard said, I think your challenge and the industry's challenge — and we've heard this a lot — is that employees, workers, don't know their rights, so they're not aware of the rights they have. When they are, they very rarely file a complaint, specifically because of the balance of power, and because they're afraid.

Here's my question: How can you determine what's going on in the industry, knowing that these workers won't lodge complaints? The restaurant owners who may be behaving inappropriately will not report it themselves. How are you able to ascertain what is going on in the workplace? How are you able to be proactive?

Mr. Bourbeau: That's a very good question. There are a number of us on the ground. We meet with many people, not just members and owners, but also employees. Employees talk to each other about it.

You talk about power dynamics, but earlier I mentioned the NOC list. I raise this because, when someone comes here — take the kitchen, for example — and we hire that person to do prep work, and they turn out to be a gem, we want to train them as a sous-chef or even a chef. After that, it's wonderful for that person, because it opens the door to permanent residency; it provides them with tools.

Unfortunately, when a person comes here and is stuck in a low-level job, that may be a situation in which someone feels limited. However, in this case, they are limited, sadly, because of the way things work. We can't train them and we don't have the flexibility to develop their potential.

chaînes ou les entreprises de taille moyenne. C'est la raison pour laquelle nous passons du temps avec eux, parfois même en tête-à-tête, pour les accompagner tout au long du processus et nous assurer que la personne qui est embauchée fera partie de l'équipe en entier. Nous ne voulons pas qu'elle soit perçue comme quelqu'un qui n'est là que pour un an ou deux. Non, elle fait partie d'une famille.

La vice-présidente : Je vous remercie.

[*Français*]

La sénatrice Petitclerc : Merci, sénatrice Bernard, parce que vous m'avez fait penser à une question qui va un peu dans le même sens. Je vais la poser à M. Bourbeau.

Je précise d'abord que je sais qu'il y en a et je connais des restaurateurs qui sont fantastiques et qui pratiquent leur art dans le respect, donc on en est conscient. Cela dit, on a entendu beaucoup de témoignages qui nous parlent de vulnérabilité, d'abus et de rapports de force inégaux.

Pour renchéris sur ce que la sénatrice Bernard a dit, votre défi et le défi de l'industrie, et ce qu'on a beaucoup entendu, c'est que les employés, les travailleurs, ne connaissent pas leurs droits, donc ils ne sont pas au courant des droits qu'ils ont et quand ils le sont, ils ne vont que très rarement porter plainte en raison des rapports de force, justement, et parce qu'ils ont peur.

Voici ma question : comment pouvez-vous faire pour savoir ce qui se passe dans le milieu, sachant que ces travailleurs ne porteront pas plainte? Les restaurateurs qui pourraient avoir un comportement inadéquat ne le diront pas eux-mêmes. Comment êtes-vous en mesure de savoir ce qui se passe sur le terrain? Comment réussissez-vous à être proactifs?

M. Bourbeau : Voilà une très bonne question. Nous sommes plusieurs sur le terrain. Nous rencontrons beaucoup les gens, pas seulement les membres et les propriétaires, mais les employés aussi. Cela se dit entre les employés.

Vous parlez de rapports de force, mais je parlais tout à l'heure de la liste des postes. Je ramène ce sujet parce que quand quelqu'un vient ici — je prends l'exemple de la cuisine —, qu'on emploie cette personne pour faire de la préparation et qu'elle est une perle, on voudrait la former pour qu'elle devienne sous-chef ou même chef. Par la suite, c'est fantastique pour cette personne, parce que cela lui ouvre la porte de la résidence permanente; cela lui donnera des outils.

Malheureusement, lorsqu'une personne vient ici et est bloquée dans un emploi de bas niveau, c'est peut-être une situation où la personne pourrait se sentir limitée. Cependant, dans ce cas-ci, elle est limitée malheureusement en raison de la manière dont cela fonctionne. On ne peut pas la former et on n'a pas la flexibilité nécessaire pour développer son potentiel.

Employees talk to each other a lot. In this industry, we're really like family. Foreign workers won't be shy and will ask their fellow workers questions. Their co-workers will be able to help them.

In all my time with Restaurants Canada, I have not seen any instances of problematic restaurant owners.

[English]

Ms. Potter: As organizations that are member-based, we tend to spend a lot of time making sure that our members have access to the appropriate materials. Whether it is access to training or access to communication tools, we are making that information available to employers.

The other part of it is, when you walk into a staff area within one of our tourism businesses or hospitality businesses, you are going to see the appropriate health and safety documentation and posters in the staff areas. You will see that the occupational health and safety handbook, for example, is available. You will see the material made available by the provinces and territories front and centre and right in front of the employees. That information is something that our employers have the responsibility to provide. That is certainly the case. You will see it. I've been in many back hallways of tourism businesses, and I see it all the time.

As for staff feeling comfortable to come forward, that's certainly something that is encouraged. That is why larger companies have great resources, like human resource departments. Smaller companies don't have that, so often the owner is the operator, the manager, the HR person and the finance person, and it is up to that individual to make sure that their team is feeling supported. That's their role and responsibility. That's what we work very hard to support as an organization.

The Deputy Chair: Thank you both.

Senator Greenwood: You talked about self-assessment and you talked about criteria for best practices for trusted employees. Do you see self-assessment or self-monitoring that as a tool that will support employers and therefore support better environments, if you will, for employees? Is that something that your organizations or the groups that you belong to — perhaps they are already doing that and I missed it here. Or would you see that as something that you could implement that would be of support for everybody?

Ms. Potter: I will say there are self-assessment programs for different aspects of businesses already in place, and our organization doesn't have any of them, but as I said before, we

Les employés se parlent beaucoup entre eux. Dans cette industrie, on est vraiment une famille. Les travailleurs étrangers ne se gêneront pas et vont poser des questions à leurs collègues. Ces derniers seront en mesure de les aider.

Depuis que je suis chez Restaurants Canada, je n'ai pas vu d'exemples de restaurateurs problématiques.

[Traduction]

Mme Potter : En tant qu'organisations fondées sur les membres, nous avons tendance à passer beaucoup de temps à nous assurer que nos membres ont accès aux informations appropriées. Qu'il s'agisse d'accès à la formation ou d'accès aux outils de communication, nous mettons ces informations à la disposition des employeurs.

D'autre part, lorsque vous entrez dans une zone réservée au personnel de l'une de nos entreprises de tourisme ou d'hôtellerie, vous y trouverez la documentation et les affiches appropriées en matière de santé et de sécurité. Vous verrez que le manuel de santé et de sécurité au travail, par exemple, est disponible. Vous verrez que les documents offerts par les provinces et les territoires se trouvent au premier plan et juste sous les yeux des employés. Il incombe à nos employeurs de fournir ces informations, et ils le font certainement. Vous le verrez. J'ai visité de nombreux couloirs d'entreprises touristiques, et je vois cette information tout le temps.

Quant à faire en sorte que le personnel se sente à l'aise de se manifester en cas de problème, c'est certainement une mesure qui est encouragée. C'est la raison pour laquelle les grandes entreprises disposent de ressources importantes, telles que des services de ressources humaines. Les petites entreprises ne disposent pas de telles ressources, de sorte que le propriétaire est souvent l'exploitant, le gestionnaire, le responsable des ressources humaines et le responsable des finances, et c'est à lui de veiller à ce que son équipe se sente soutenue. C'est son rôle et sa responsabilité. C'est ce que nous nous efforçons de soutenir en tant qu'organisation.

La vice-présidente : Je vous remercie tous les deux.

La sénatrice Greenwood : Vous avez parlé d'auto-évaluation et de critères en matière de pratiques exemplaires pour les employeurs de confiance. Considérez-vous l'auto-évaluation ou l'autocontrôle comme un outil qui soutiendra les employeurs et, par conséquent, de meilleurs milieux de travail, si vous voulez, pour les employés? Est-ce quelque chose que vos organisations ou les groupes auxquels vous appartenez... peut-être le font-ils déjà, et cela m'a échappé pendant la réunion. Ou considérez-vous que c'est une mesure que vous pourriez mettre en œuvre et qui serait utile à tous?

Mme Potter : Je dirais qu'il existe déjà des programmes d'auto-évaluation pour différents aspects des entreprises et que notre organisation n'en met aucun en œuvre, mais comme je l'ai

work very closely with Tourism HR Canada. I think that those are important tools.

Often, especially for those independent operators, the small- and medium-sized business owners, they are so busy running their businesses that we try to make it as easy for them as possible by providing them with checklists of things they need to be doing and access to the tools and information that they need to make sure they are providing everything they are supposed to be providing to their employees.

This is something that TIAC undertakes. I know Restaurants Canada and the Hotel Association of Canada undertake it. We all work very closely because we are all in the same suite of sectors that make up the tourism and hospitality industry.

Mr. Bourbeau: I think Ms. Potter summarized that pretty well. I may just remind you that, as I said earlier, we at Restaurants Canada had training with a long, super-detailed document for the small businesses, more specifically to support independent people. We are reviewing that as we speak because it evolves. To your point, we will work to add best practices. Notably, at the end of the document, once the temporary foreign worker arrives here, that is when we do that training. Definitely, we will add a couple of points there. Thank you.

The Deputy Chair: Colleagues and witnesses, I want to thank you all very much. Sadly, we've come to the end of our time. It has been a very interesting, worthwhile and helpful discussion. To both our witnesses, thank you for your assistance with this study that we've undertaken. I thank all of the staff who helped these last couple of days while I've had the honour of standing in temporarily as your chair. Thank you all very much.

(The committee adjourned.)

indiqué précédemment, nous travaillons en étroite collaboration avec RH Tourisme Canada. Je pense que ce sont des outils importants.

Souvent, les employeurs, en particulier les opérateurs indépendants ou les propriétaires de petites et moyennes entreprises, sont tellement occupés à gérer leur entreprise que nous essayons de leur faciliter la tâche en leur fournissant des listes de contrôle des tâches à accomplir et en leur donnant accès aux outils et aux informations dont ils ont besoin pour nous assurer qu'ils fournissent à leurs employés tout ce qu'ils sont censés leur fournir.

C'est un travail que l'AITC entreprend. Je sais que Restaurants Canada et l'Association des hôtels du Canada prennent aussi ce travail en charge. Nous travaillons tous en étroite collaboration, car nous appartenons tous au même ensemble de secteurs qui constitue l'industrie du tourisme et de l'accueil.

M. Bourbeau : Je pense que Mme Potter a très bien résumé la situation. Je vais peut-être simplement vous rappeler que, comme je l'ai dit plus tôt, à Restaurants Canada, nous offrons aux petites entreprises une formation accompagnée d'un document long et très détaillé, pour soutenir plus particulièrement les exploitants indépendants. Nous passons ce document en revue en ce moment même, car il évolue. Pour répondre à votre question, nous nous efforcerons d'y ajouter des pratiques exemplaires. Notamment, à la fin du document, il est indiqué qu'une fois que le travailleur étranger temporaire est arrivé, nous offrons la formation. Nous ajouterons certainement quelques points à ce sujet dans le document. Je vous remercie de votre attention.

La vice-présidente : Chers collègues et témoins, je tiens à vous remercier tous très chaleureusement. Nous sommes malheureusement arrivés à la fin de la séance. Cette discussion a été très intéressante et utile. Je remercie nos deux témoins de l'aide qu'ils ont apportée à l'étude que nous avons entreprise. Je remercie tous les membres du personnel qui nous ont aidés pendant ces deux derniers jours, alors que j'avais l'honneur d'assurer temporairement la présidence. Je vous remercie tous infiniment.

(La séance est levée.)