

**Enquête auprès des travailleurs  
et travailleuses de la restauration**

# EST-CE TOUJOURS POSSIBLE DE PERFORMER EN RESTAURATION MALGRÉ LA RARETÉ DE LA MAIN-D'ŒUVRE?

## La méthodologie de l'enquête

Dans la foulée des travaux du comité Ressources humaines de l'ARQ, une grande enquête auprès des travailleurs et travailleuses de l'industrie a été menée (une première au Québec!) pour compléter le portrait dégagé dans l'étude sectorielle de main-d'œuvre réalisée auprès des restaurateurs en 2016.

### Méthodologie :

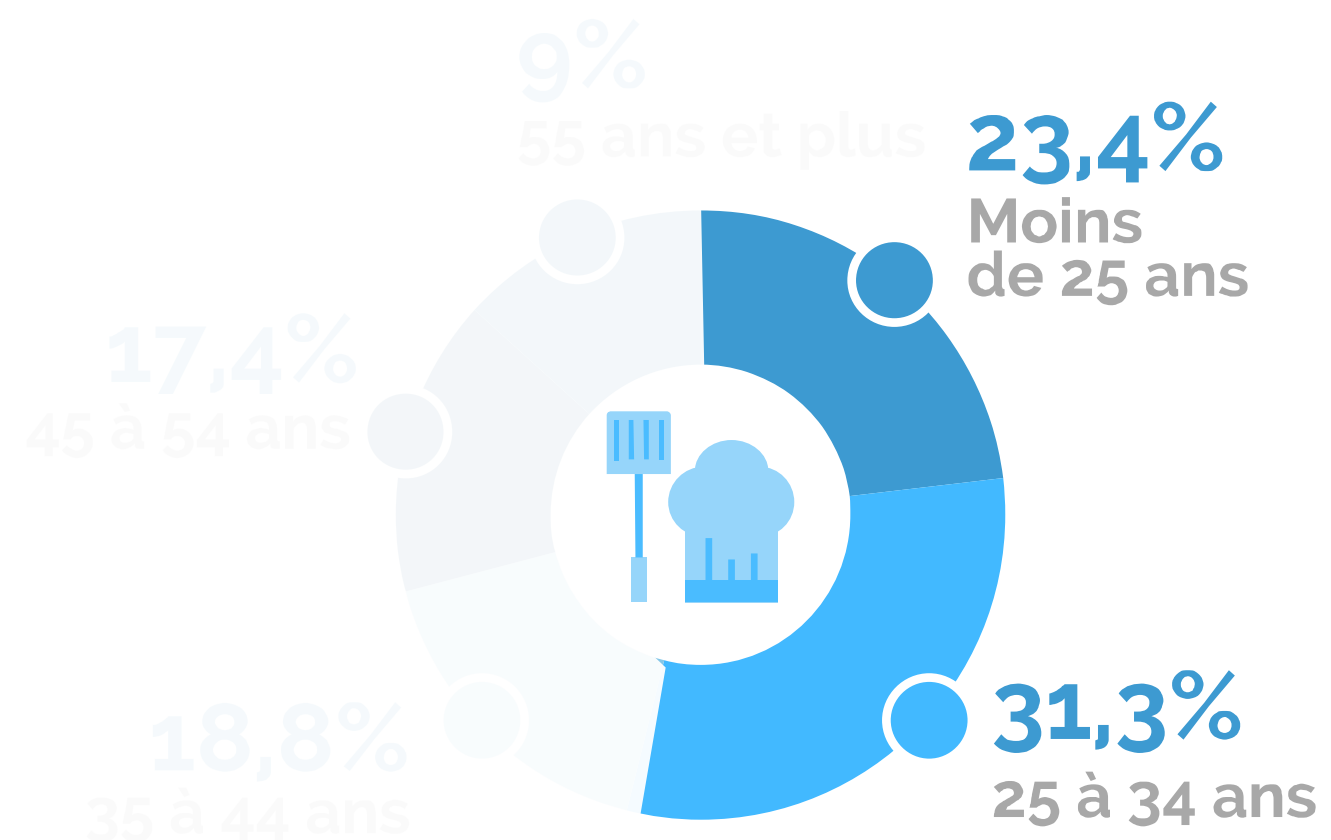
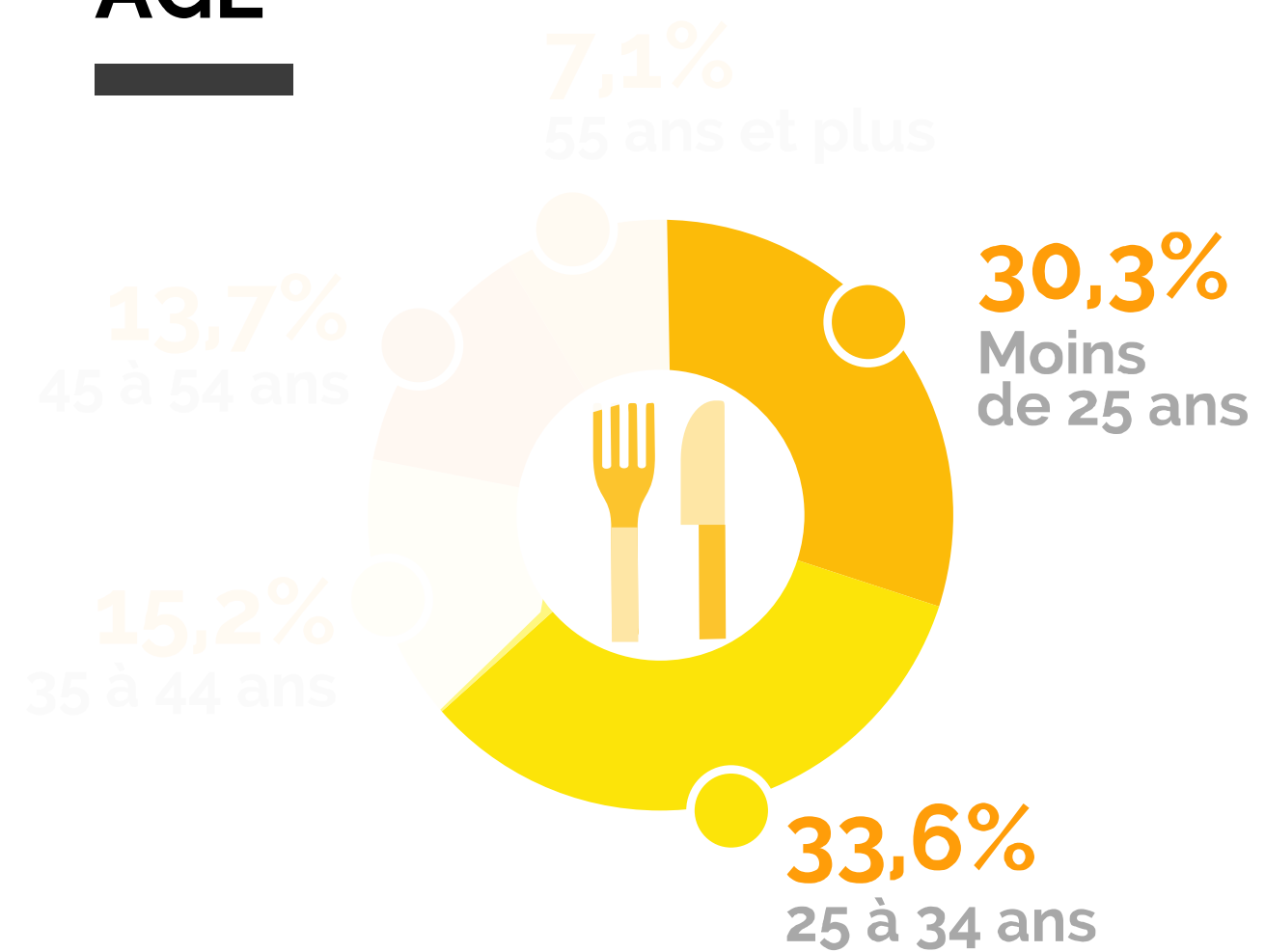
- L'enquête auprès des travailleurs a été réalisée en ligne en septembre et octobre 2016 et a permis d'obtenir 1 015 réponses valides.
- L'échantillon des répondants est représentatif de la population générale des travailleurs (ex. : genre, âge, scolarité, etc.), mais avec une sous-représentation des 25-34 ans et une surreprésentation de la région de la Capitale-Nationale.
- Les données concernant les restaurateurs proviennent de l'Étude sectorielle de main-d'œuvre en restauration réalisée en 2015.

# Profil des travailleurs

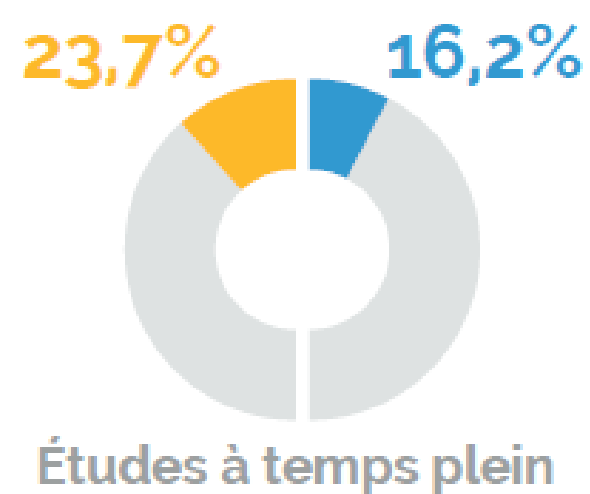
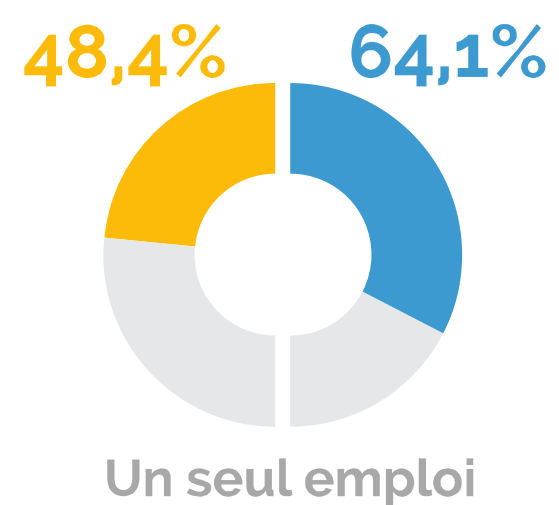
## PERSONNEL DE SALLE

## PERSONNEL DE CUISINE

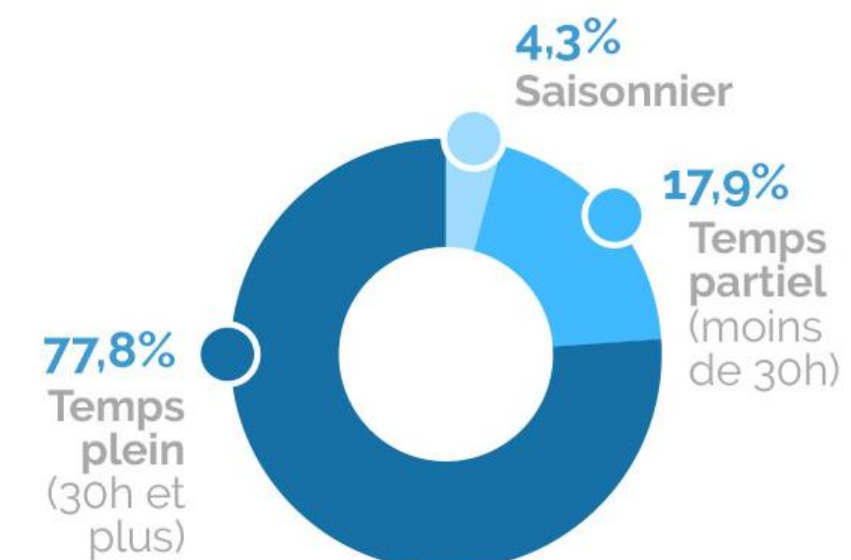
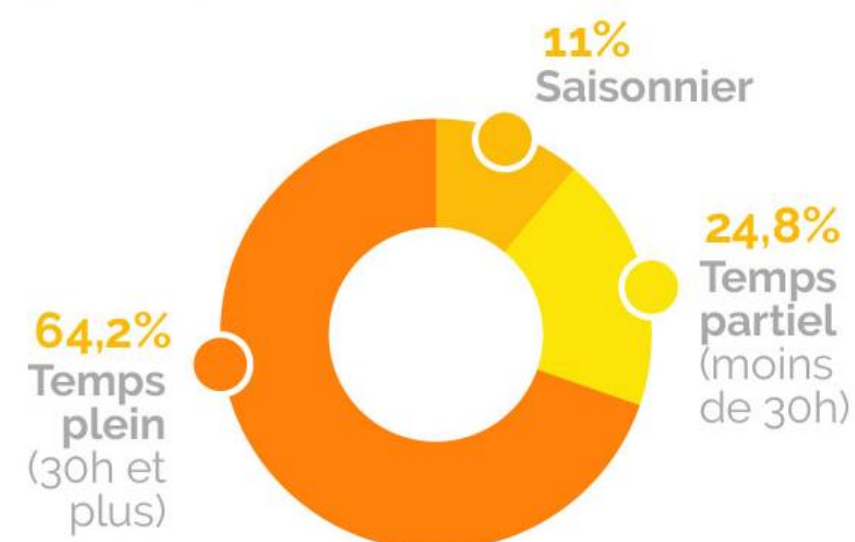
### ÂGE



### OCCUPATION



### STATUT D'EMPLOI

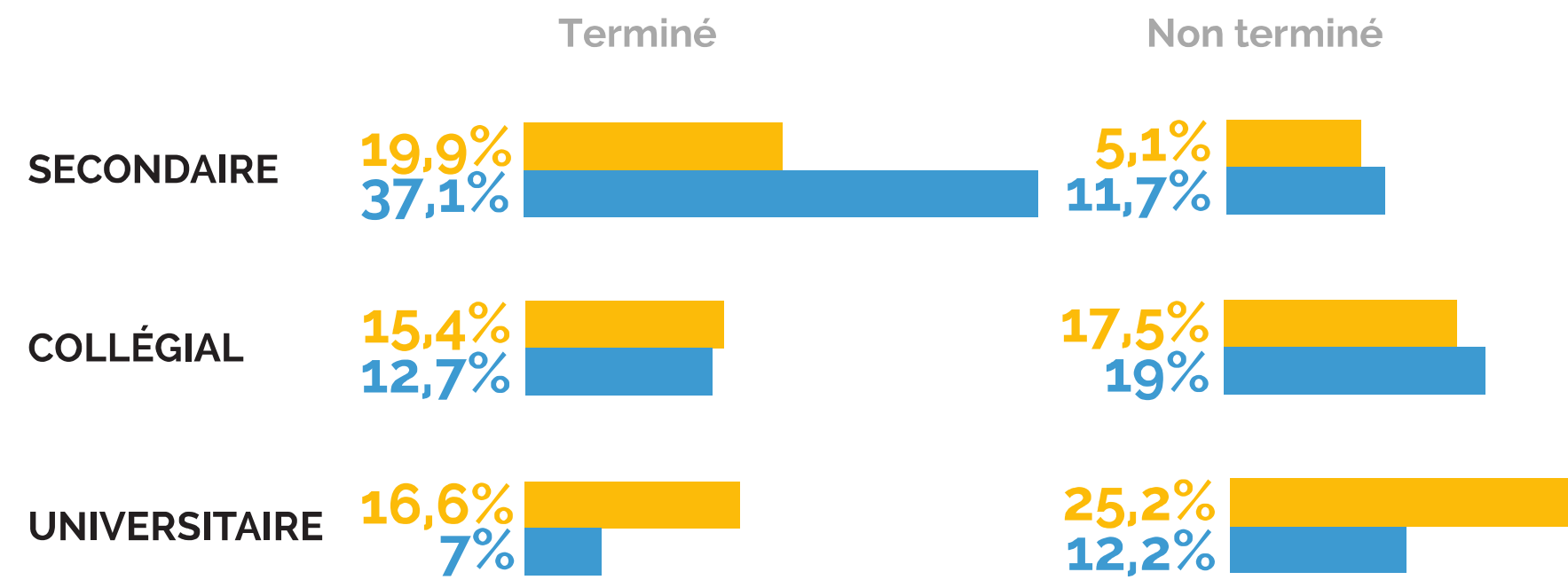


# Profil des travailleurs

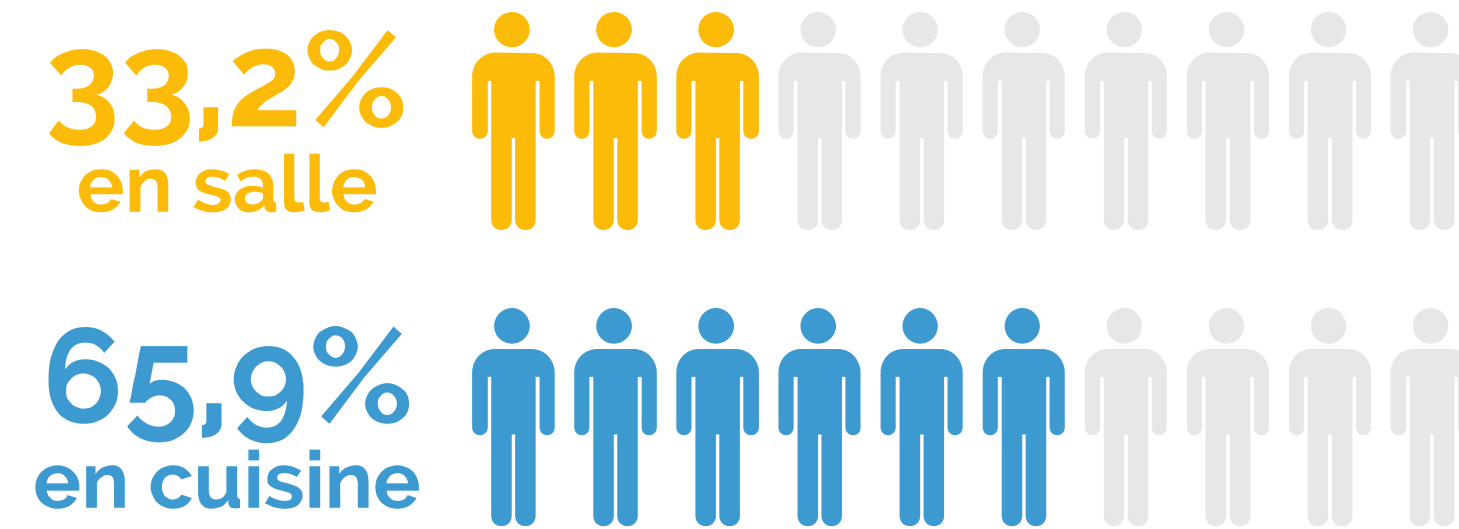
PERSONNEL DE SALLE

PERSONNEL DE CUISINE

## PLUS HAUT NIVEAU DE SCOLARITÉ ATTEINT



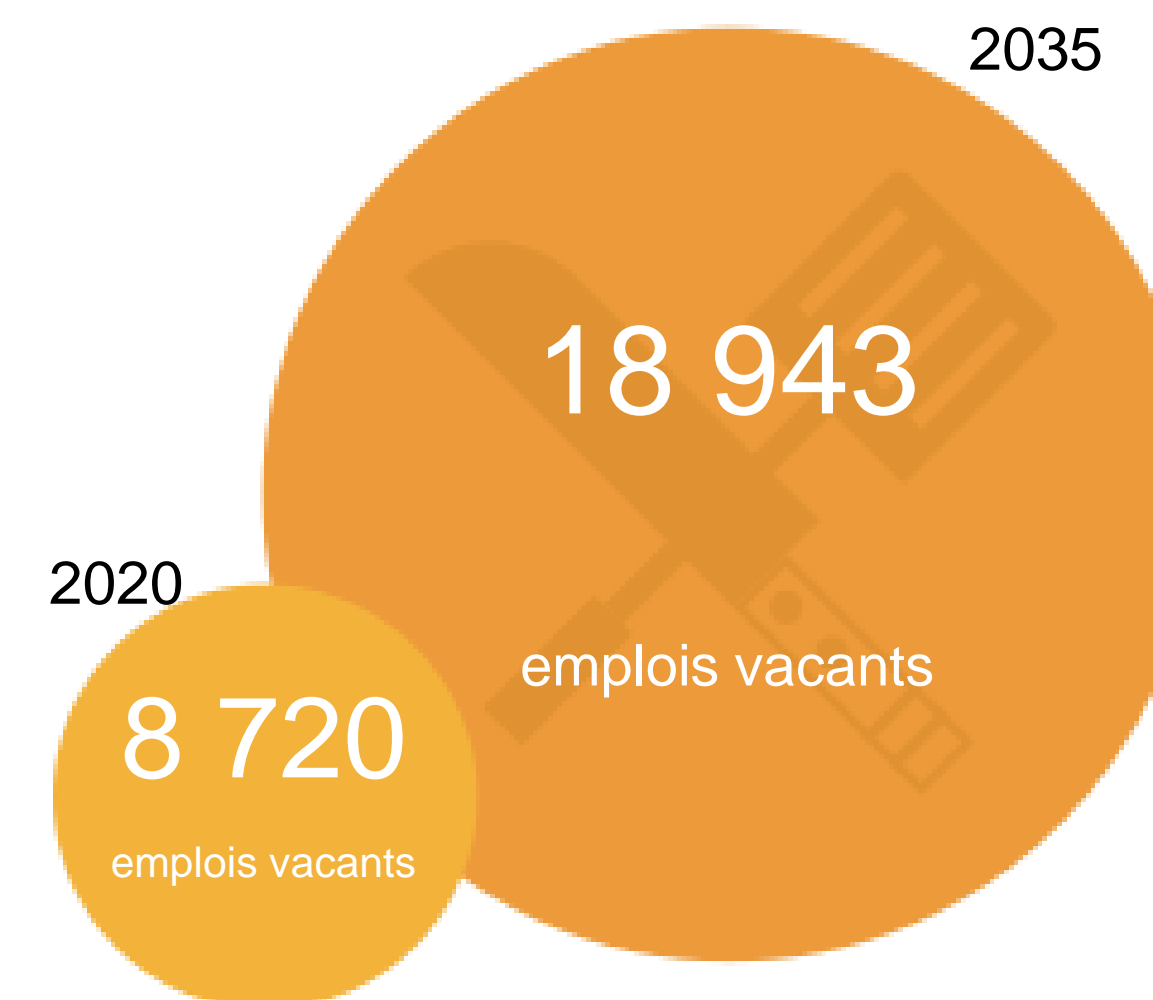
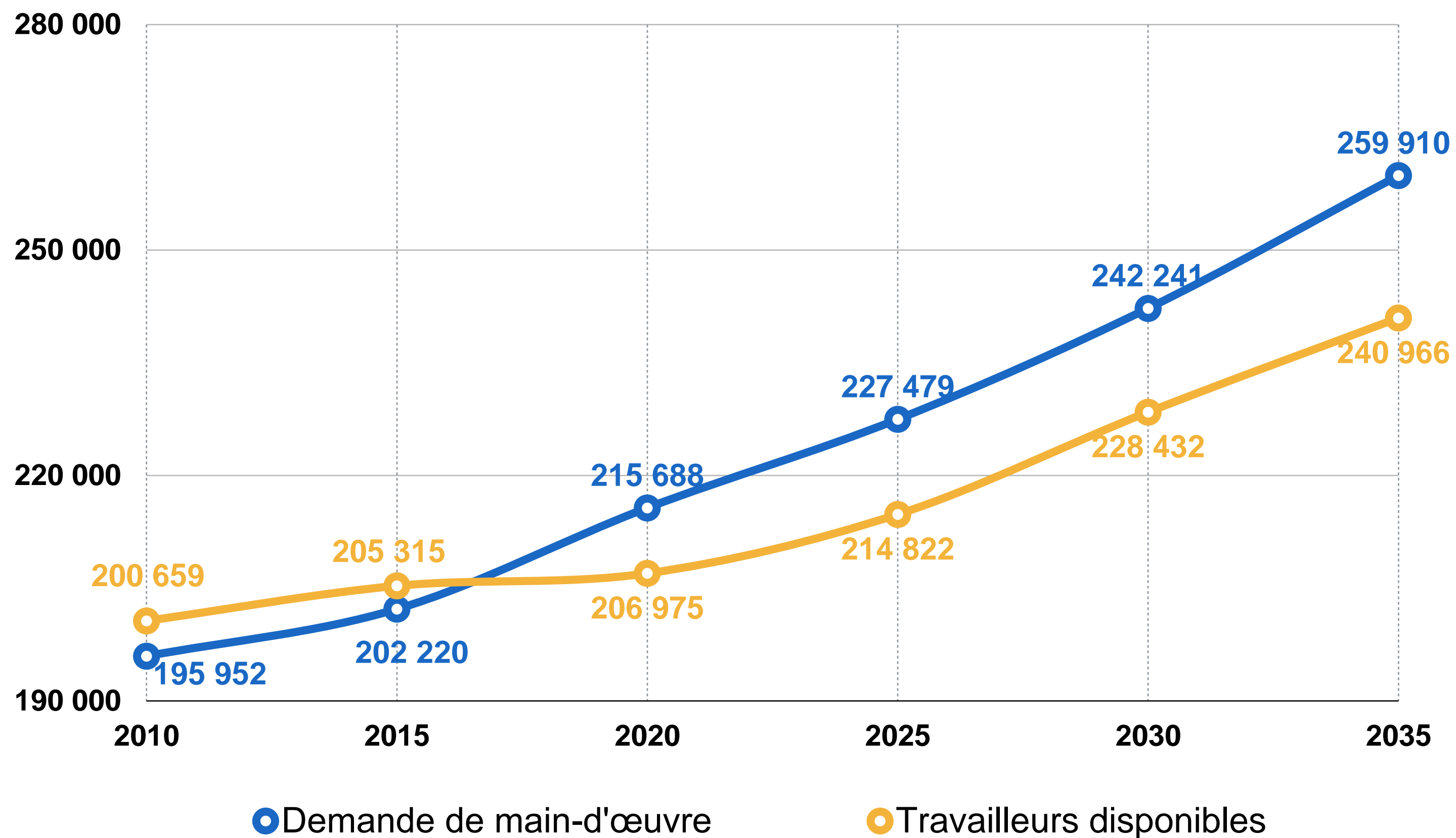
## DIPLÔMÉS EN RESTAURATION



## Rareté de main-d'œuvre... le problème va perdurer !

70 % des restaurateurs éprouvaient des difficultés de recrutement en 2015, surtout en cuisine

Prévision de la demande et de l'offre de main-d'œuvre en restauration entre 2010 et 2035



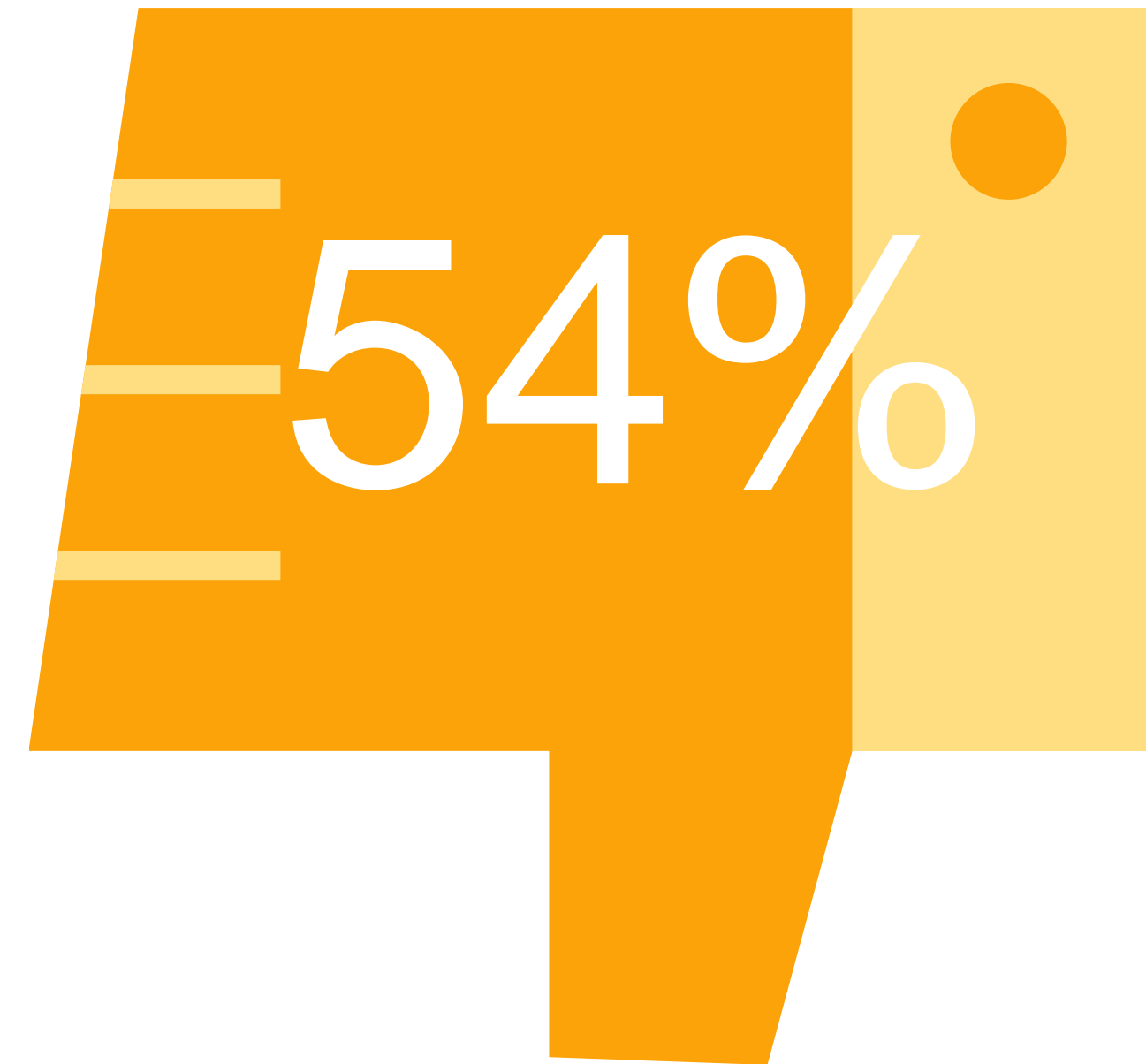
## Une fidélité au secteur enviable

Heureusement, il y a ...



des travailleurs prévoient continuer de travailler en restauration dans les trois prochaines années.

## Un engagement moins important à leur employeur



des travailleurs  
envisagent de quitter  
leur employeur.

**Pourtant seulement 30 % des restaurateurs estiment avoir des problèmes de rétention**

## Facteurs d'attractivité

Les travailleurs de la restauration ont été attirés par la restauration à cause de :



**L'AMBIANCE**



**DYNAMISME  
DU MILIEU**



**TRAVAIL  
D'ÉQUIPE**



**ABSENCE  
DE ROUTINE**



**PASSION POUR  
LEUR MÉTIER**



## La restauration... rien à offrir?



89%

des travailleurs trouvent  
que la qualité de l'accueil  
est satisfaisante



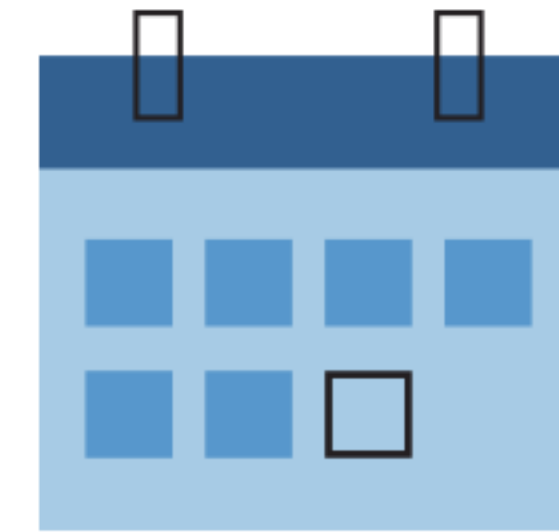
88%

des travailleurs ont  
l'impression de faire  
partie d'une équipe



85%

des travailleurs estiment  
que l'entraînement à la  
tâche reçu est utile



81%

des travailleurs estiment  
que les restaurateurs sont  
accommodants avec leur  
horaire

## Pistes d'amélioration

### L'organisation du travail



Des efforts physiques importants



Rémunération : satisfaisante en salle, moins en cuisine



Un meilleur partage d'information

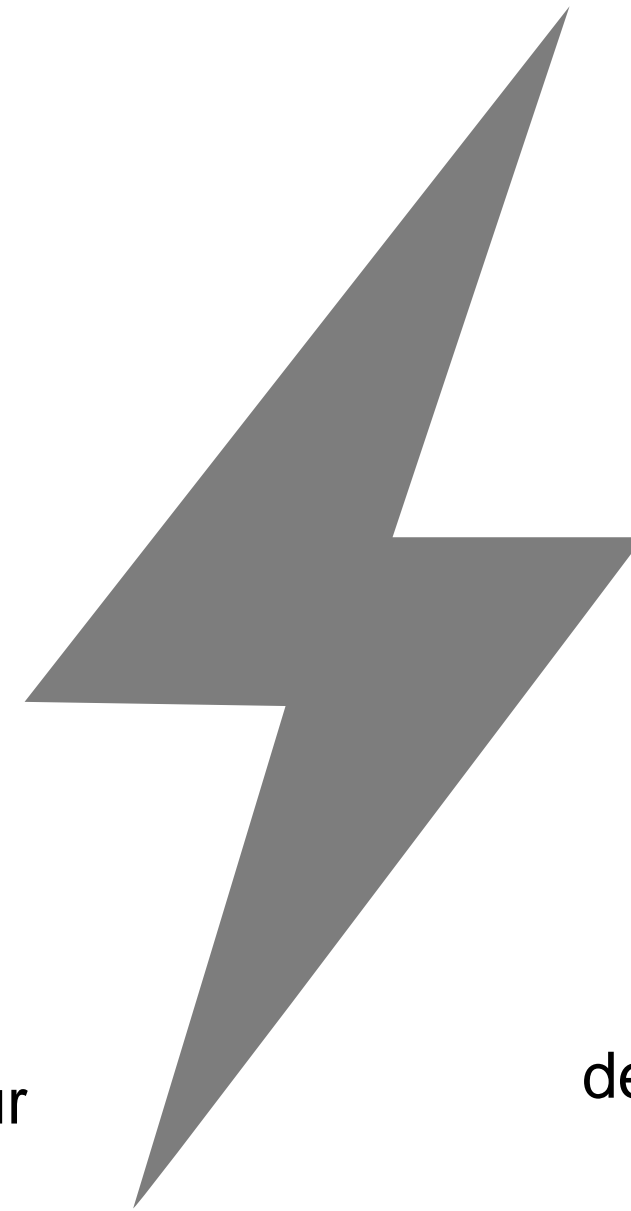
## Pistes d'amélioration

### La formation



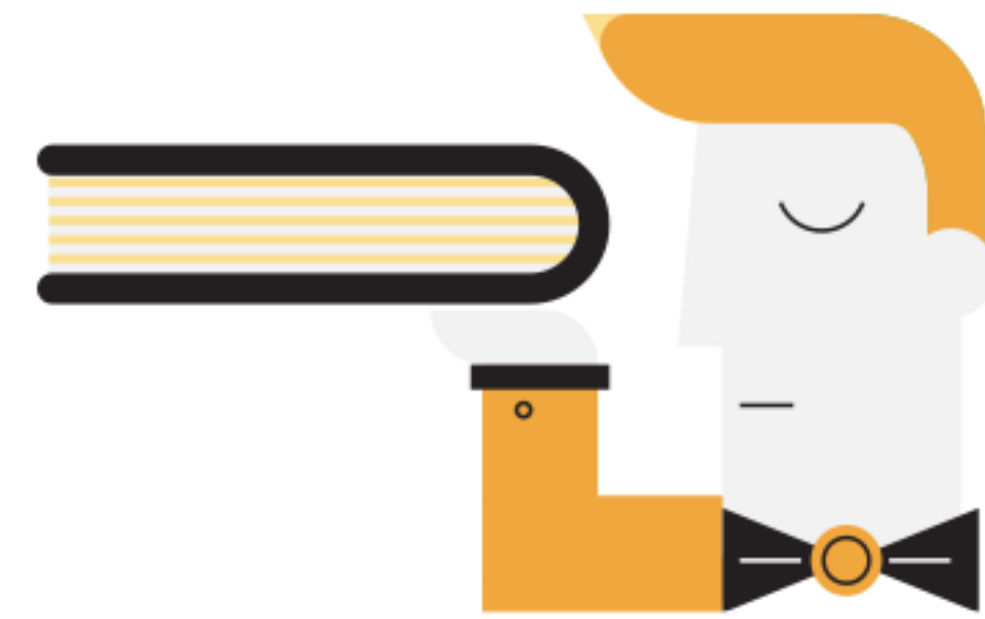
82%

des diplômés trouvent leur formation initiale utile.



47%

des restaurateurs soulignent que la formation initiale n'est pas assez efficace pour leurs employés.



À peine 50%

des répondants ont bénéficié d'une formation continue dans l'année précédant l'enquête.

## Quatre pratiques à favoriser...

### Pour retenir les employés



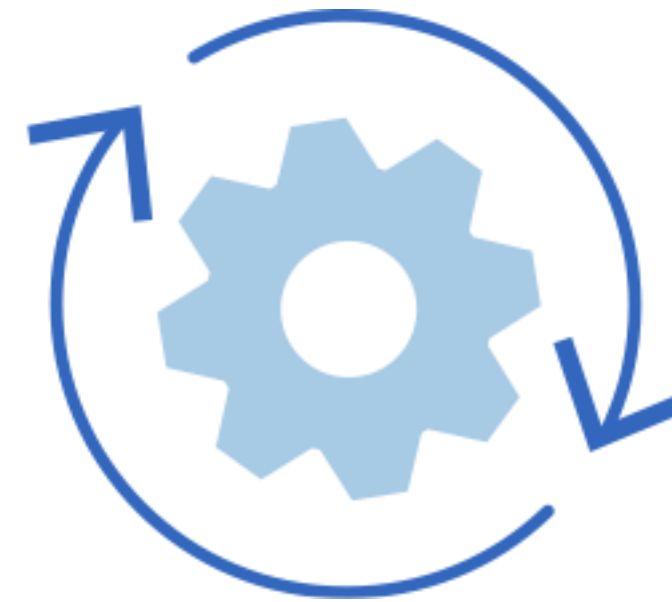
#### La reconnaissance

L'absence de reconnaissance des métiers en cuisine et l'iniquité des revenus de travail entre le personnel en salle et de cuisine sont une source d'insatisfaction importante.  
(43% en cuisine, 24% en salle)



#### La communication

53 % des répondants indiquent recevoir des informations contradictoires dans l'exécution de leur travail.



#### Le développement continu

La proportion d'employés qui reçoivent de la rétroaction de leur supérieur pour les aider à s'améliorer est faible. (seulement 45 %)



#### Les clients

La reconnaissance manifestée par les clients vient en tête de liste des sources de satisfaction pour 81 % des répondants. Nous assurons-nous de la capter et de la partager ?

## Les actions envisagées...

### ...pour des changements législatifs et réglementaires

- **Permettre aux restaurateurs de mettre en place un mécanisme de partage des pourboires au sein de leur établissement**
- **Modifier le calendrier scolaire afin qu'il soit en phase avec le calendrier touristique**
- **Permettre aux restaurateurs de pouvoir étaler les heures de travail sur une base autre qu'hebdomadaire**
- **Assouplir les règles touchant le recrutement de travailleurs étrangers temporaires ou permanents**
- **Améliorer l'adéquation entre la formation et les besoins du marché du travail, notamment par l'émergence de l'alternance travail étude dans la formation des travailleurs en restauration**

## Les actions envisagées...

### ...au sein de l'industrie

- **Soutenir les restaurateurs dans leurs pratiques en RH en produisant des outils pour améliorer la rétention des travailleurs de l'industrie**
- **Valoriser le secteur afin d'en faire un secteur d'opportunités durables**
- **Documenter les besoins de main-d'œuvre, mais également, les compétences et qualifications dont le secteur aura besoin**
- **Rendre le secteur plus attrayant en montrant une image plus positive de l'industrie**
- **Améliorer la productivité des établissements en repensant l'organisation du travail**

## Les actions envisagées...

### ...au sein de vos établissements

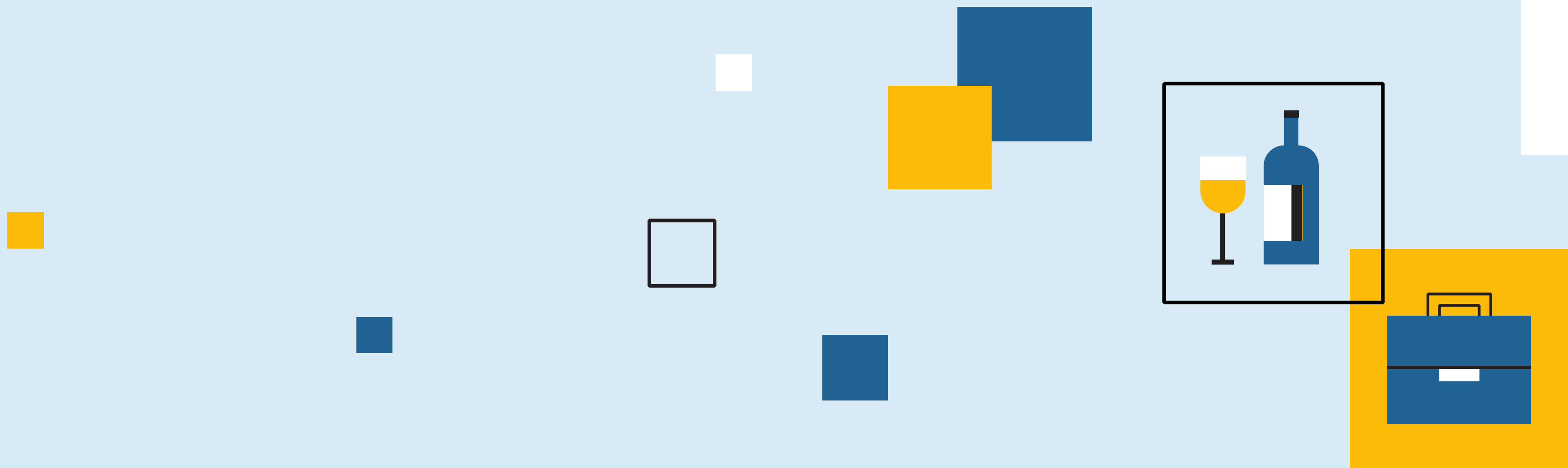
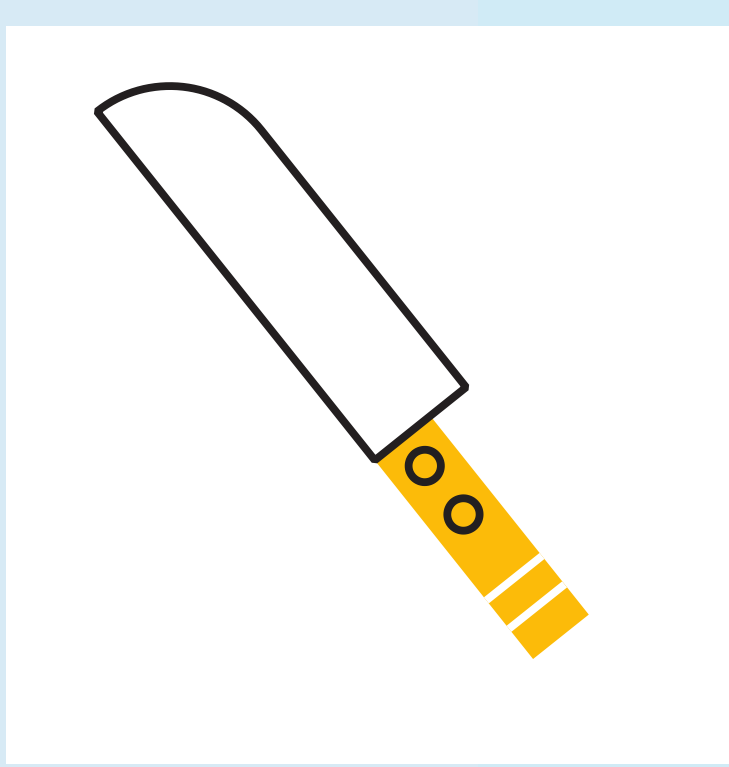
- **Continuer d'améliorer vos pratiques RH, tout particulièrement en rétention, pour cultiver votre marque employeur**
- **Créer un environnement d'apprentissage dans votre établissement**
- **Mettre de l'avant les bons côtés des emplois en restauration auprès de vos employés et du grand public**

## Pour l'ARQ

**L'enjeu des ressources humaines devient une priorité**

**Fait partie prenante de notre planification stratégique 2017-2020**





MERCI DE VOTRE ÉCOUTE

Une initiative de



Association des restaurateurs du Québec

Partenaires financiers



Commission  
des partenaires  
du marché du travail

