

DOSSIER PARTAGE DES POURBOIRES – VOTRE OPINION

À la suite de la parution du dossier du partage des pourboires, dans le numéro de mai de l'ARQ Info, vous avez été nombreux à nous écrire pour exprimer votre opinion relativement à ce sujet chaud de l'industrie de la restauration québécoise. À vous la parole !

C'est en tant que serveur qui compte une bonne dizaine d'années d'expérience dans l'industrie de la restauration que je vous écris pour vous faire part de mon étonnement et de mon désaccord face aux propos tenus dans votre article : **Pourquoi les serveurs sont les seuls à bénéficier des pourboires ?**. Dans ce texte, on attribue les problèmes de l'industrie à la mauvaise redistribution de l'argent au sein des entreprises, soit les pourboires reçus uniquement par les serveurs. Dans l'article, on sent bien la volonté de M. Latour, professeur au Collège Mérci et président du groupe Sherpa, à chercher des solutions aux problèmes de la restauration, mais j'ai beaucoup de réserve sur les références réelles de son analyse ainsi que les intérêts qui motivent les solutions proposées.

Tout d'abord, on aborde la rémunération des serveurs de façon mythique, complaisante et, par expérience, complètement démesurée. Extrêmement privilégié dans la restauration et reconnu par mes pairs comme ayant une très bonne situation financière, je n'arrive toujours pas, en travaillant environ 38 heures semaine, à gagner 45 000 \$ par année, et ce, après sept années de service au sein de la même entreprise haut de gamme. M. Latour parle d'une désertion des cuisiniers vers le service à cause de la réalité de l'industrie : les horaires atypiques, les longues heures de travail et le salaire moins élevé. Je tiens à lui rappeler que ces qualificatifs s'appliquent également aux serveurs. On prétend ensuite que les entreprises « commencent » à donner des pourboires à ceux qui n'en font pas, alors que tous ceux qui travaillent dans l'industrie savent que cette pratique (illégale en passant !) est répandue dans beaucoup de restaurants du Québec. En tant que représentant des restaurateurs, il est étonnant que vous disiez que de « *nier aux salariés autres que les serveurs le droit aux pourboires, est, (...) inéquitable et égoïste.* »

Reconnaissons des problèmes indéniables liés à l'industrie ; le manque de personnel en salle comme en cuisine, la compétition du marché toujours grandissante, les politiques gouvernementales contraignantes aux PME, la clientèle plus exigeante et mieux informée (gastronomie et vin), les conditions de

travail exigeantes au sein du personnel, etc. Enlever encore quelques pourcentages des pourboires des serveurs ne réglerait en rien ces problèmes.

Les serveurs donnent déjà entre 2 et 4 % de leurs pourboires dans la plupart des restaurants. En précarisant davantage la profession du serveur dans le but d'améliorer la profession d'un commis ou d'un cuisinier, vous ne ferez que déplacer le problème au sein de la même entreprise. La réalité des serveurs est loin d'être paradisiaque. Bien sûr, ils peuvent avoir une bonne carrière, mais contrairement à ce que M. Latour prétend, il n'est pas donné à tous de travailler comme serveur. Il s'agit de travailler les soirs et les fins de semaine, toujours debout, sans pause, en dessous du salaire minimum et sans aucune augmentation de salaire, aucune sécurité d'emploi, peu de moyens pour traiter les bursites et maux de dos dus au travail répétitif, etc.

Si ces conditions difficiles énumérées se retrouvent similaires à celles rencontrées chez les cuisiniers, une énorme capacité d'entregent auprès de la clientèle n'est pas donnée à tous.

Êtes-vous conscient que des serveurs d'expérience, capables de développer une clientèle, de la fidéliser, possédant diplomatie et disponibilité et valorisant et défendant les produits de l'entreprise accroissent à coup sûr les ventes de cette dernière ? La solution ne se trouve aucunement dans la diminution des acquis de vos représentants et « vendeurs », les serveurs.

Réouvrez le débat sur la redistribution des pourboires, compte tenu des lois sur les normes du travail. Invitez TOUS les représentants de l'industrie. Nous verrons bien qui est le plus « inéquitable et égoïste » au sein de cette industrie...

- Patrice Gauvreau

J'ai lu l'article sur le partage des pourboires paru dans la revue de mai 2007 et je suis entièrement d'accord avec le principe que la cuisine devrait recevoir une partie des pourboires. J'ai également pris note que certains restaurants imposent des frais de service et d'administration à la cuisine. Je serais intéressée à faire de même, mais j'aimerais savoir comment ceux-ci procèdent, car je sais que la clientèle de mon restaurant serait quelque peu fâchée de se voir facturer des frais d'administration sur la facture.

- Geneviève Duplain

Je suis coordonnatrice d'un petit bistro de quartier, le bistro In Vivo. Depuis un an et demi, nous avons adopté une convention de partage de pourboires... et c'est simplement génial. Ça nous permet de travailler dans un climat démocratique, de partager équitablement les tâches et d'enlever l'esprit de compétition entre les membres du personnel. Ça nous remet tous sur le même pied d'égalité, ce qui devrait toujours être le cas, puisqu'à la base nous sommes tous humains et notre travail est interdépendant de celui des autres. Mes employés sont heureux de cette méthode de travail et pour rien au monde je n'en changerais. De plus, lors de l'embauche, nous mentionnons que nous adhérons à une convention. Les employés savent donc dans quel climat de travail ils vont arriver. Et les clients ? Ils sont toujours agréablement surpris de constater que la notion de partage existe encore aujourd'hui !

- Annie Martel
Coordonnatrice, In Vivo, Coopérative de travail

Bonjour,

Une solution simpliste dans l'attente d'un changement de l'article 50 serait de mettre deux lignes sur les reçus de carte de crédit pour les pourboires en marquant « service » et l'autre « cuisine ». Peut-être que le client pourra faire la différence entre bien manger et avoir un bon service. (ex :. sur une facture de 100 dollars, 7 dollars va au service et 10 \$ en cuisine.)

- Yvon Creton
Chef propriétaire, Restaurant À L'Aventure, Place Jacques Cartier, Montréal

Je suis entièrement en accord avec cette approche de partage des pourboires. Je pense aussi que cela doit être légiféré de façon à l'imposer à la masse. Il est évident qu'il y aura beaucoup de résistance, voire même de défection, mais c'est la seule façon de ramener les gens qui quittent le métier à cause de cette injuste disparité. Le Restaurateur Masqué va droit au cœur du problème de notre industrie. Ce message devrait être véhiculé de façon sporadique afin de sensibiliser les gens à pourboire à l'importance d'un partage équitable. Bravo et merci de votre implication importante sur ce sujet controversé.

- Michel Tremblay
La restauration du Centre Bell

Bonjour,

Je suis d'accord pour le partage des pourboires entre les employés du restaurant, car comme vous le dites, tout le monde veille à la réussite.

Mais moi, j'aurais un autre point aussi important à souligner. On œuvre dans un milieu touristique et quand on a des Européens, j'ajoute le pourboire de 15 % avant taxes sur la facture. Ils sont bien contents de ne pas avoir à calculer le pourboire. Si le gouvernement voulait bien qu'on inclut le pourboire pour tout le monde sans exception, on aurait moins de problèmes comme ça. Faites un sondage s'il vous plaît et on verra ce que le monde de la restauration en pense.

Merci.

- Nina Leblanc
Auberge les volets verts de Ste-Anne-de-Beaupré, Québec

Bonjour,

J'aimerais apporter les commentaires suivants concernant le partage des pourboires :

1. Il ne faut pas oublier que peu d'employés sont en contact direct avec le client (le serveur, l'hôtesse, le coordonnateur...);
2. De plus, à quel niveau devons-nous arrêter le partage des pourboires ? Imaginez les conflits internes que cela impliquerait. Le chef cuisinier et les assistants-chefs cuisiniers voudront aussi participer au pourboire ! Ma réceptionniste et mon coordonnateur (celui qui négocie le contrat et prend la réservation) voudront aussi être impliqués. Est-ce que mon directeur de marketing et ventes voudra aussi sa quote-part ? Alors, où cela se terminera-t-il ??? Durant la saison forte, je retrouve environ une centaine d'employés à mon établissement. Souvent, les pourboires ne sont pas très élevés.

À surveiller !!

- S. Giguère

À qui de droit, (Restaurateur Masqué)

Je suis totalement de votre avis. Je gère également deux restaurants de qualité et surtout de volume. Déjà que nous subissons la pénurie d'employés dans notre domaine et que si nous voulons avoir du volume sur notre clientèle, il faut y aller avec des prix très compétitifs. De plus, nous ne pouvons nous permettre d'avoir une masse salariale trop élevée.

Je suis bien consciente que le serveur est embauché pour vendre nos produits, mais sans nos produits, il irait vendre des balayuses ? (sans pourboires)

C'est une grosse roue qui tourne et il est malheureusement toujours difficile de plaire à tout le monde. Les jeunes, qui même viennent tout juste de sortir de l'école, ne veulent plus travailler au salaire minimum. Par le fait même, cela devient de plus en plus difficile de garder nos bons employés.

Je serais d'accord, s'il y avait une loi, qui non seulement obligerait les serveurs à redistribuer les pourboires reçus par eux (mais qui comprend l'ensemble du travail accompli) avec aussi un pourcentage minimal. Ex. : 1,5 % ou 2 % des ventes réalisées. Pour des ventes de 500 \$ à 1,5 % = 7,50 \$.

Et si on déduit qu'un serveur en moyenne récolte entre 12 et 15 % de pourboire, 12 % = 60 \$ moins le 7,50 \$ distribué, il reste encore 52,50 \$. Ils sont encore les grands gagnants pour leur gentillesse et diplomatie à vendre nos produits.

Cela m'a fait du bien d'en parler parce que j'ai environ une quarantaine de serveurs qui ont de la difficulté à donner un maigre 1 % de leurs ventes.

- Diane Vachon
Copropréitaire des Restaurants Maison de Jade

Bonjour.

J'ai trouvé votre article intéressant. Je suis en faveur du partage des pourboires par tous les employés et je crois que ce partage doit se faire à parts égales. Pour moi, le laveur de vaisselle est aussi important que n'importe qui sur le personnel. En plus, il est souvent plus dur d'en trouver et d'en garder un.

À expérience égale, si tous les employés partagent également les pourboires, ils devraient tous avoir le même salaire. Ce qui veut dire, que la serveuse, présentement, qui fait probablement moins de l'heure que le cuisinier, elle verrait



son salaire horaire augmenter et son pourboire diminuer. Le cuisinier, lui, verrait son salaire diminuer, mais aurait maintenant droit au partage des pourboires. Je crois qu'adopter une telle formule en résulterait une meilleure équipe de travail.

- Guy Roussel
Casse-Croûte l'Érablière
