

UNIS
PAR NOTRE
PASSION

ARQ



Projet de loi 176 – Loi modifiant la Loi sur les normes du travail et
d'autres dispositions législatives afin principalement de faciliter la
conciliation famille-travail

Mémoire présenté par
l'Association des restaurateurs du Québec

Mai 2018

Association des restaurateurs du Québec

6880, Louis-H.-La Fontaine

Montréal (Québec) H1M 2T2

Téléphone : 514 527-9801

1 800 463-4237

Télécopieur : 514 527-3066

Site Internet : www.restaurateurs.ca

Personne-ressource : François Meunier, vice-président aux affaires publiques et gouvernementales

Courriel : fmeunier@arqc.qc.ca

TABLE DES MATIÈRES

L'ASSOCIATION DES RESTAURATEURS DU QUÉBEC : UNIS PAR NOTRE PASSION DEPUIS 80 ANS!	4
INTRODUCTION	5
LE GRAND ABSENT : REDONNER AUX EMPLOYEURS DE LA RESTAURATION LE DROIT DE GÉRANCE SUR LE PARTAGE DES POURBOIRES.....	6
LA CNESST : ARBITRE OU JUSTICIER?.....	16
DE NOUVEAUX IRRITANTS RÉGLEMENTAIRES.....	18
LES BONS COUPS	21
CONCLUSION	23
LISTE DES RECOMMANDATIONS	24
ANNEXE 1 – DÉCLARATION POUR UNE RÉMUNÉRATION JUSTE ET ÉQUILIBRÉE DANS LES RESTAURANTS AU QUÉBEC.....	26
ANNEXE 2 – CLAUSES DE DISPARITÉ DANS UNE RETRANSCRIPTION D'UNE CONVENTION DE PARTAGE DES POURBOIRES.....	32
ANNEXE 3 – LIGNES DIRECTRICES ET MANUEL D'INTERPRÉTATION DE LA LÉGISLATION DE L'ONTARIO ET DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE.....	34

**L'ASSOCIATION DES RESTAURATEURS DU QUÉBEC :
UNIS PAR NOTRE PASSION DEPUIS 80 ANS!**

Le 6 juin 1938 était fondée, à Montréal, l'Association des restaurateurs du Québec (ARQ). Si, à l'origine, l'organisation ne regroupait qu'une quinzaine de restaurateurs rassemblés pour combattre un projet de taxe sur les repas au restaurant, l'ARQ compte maintenant dans ses rangs près de 5 600 membres corporatifs, et ce, dans toutes les régions du Québec.

Organisme sans but lucratif, l'ARQ regroupe les propriétaires et les gestionnaires du domaine de la restauration sous toutes ses formes. Elle compte également des membres associés, des fournisseurs de produits et de services pour hôtels, restaurants et autres services alimentaires, ainsi que des membres affiliés œuvrant dans l'enseignement de la restauration et de l'hôtellerie.

L'organisation a pour mission de fournir aux gestionnaires de restaurants membres des services complets d'information, de formation, d'escomptes, d'assurances, d'accompagnement ainsi que de les représenter auprès du public et des pouvoirs publics afin de faire valoir leurs préoccupations.

L'ARQ représente, bien sûr, les intérêts des restauratrices et des restaurateurs, mais elle est aussi reconnue pour contribuer constructivement aux grands débats de société.

Dans les dernières années, l'ARQ a, entre autres, travaillé activement dans le dossier de l'harmonisation de la taxe spécifique sur l'alcool, mesure qu'elle a obtenue en 2014. Elle a joué aussi un rôle important notamment dans la mise en place du permis d'alcool unique par catégorie, le plan de lutte à l'évasion fiscale piloté par l'Agence du revenu du Québec et l'implantation de la formation en hygiène et salubrité alimentaires reconnue par le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec.

INTRODUCTION

Avec 9,5 % de travailleurs syndiqués et aucun décret de convention collective en vigueur dans notre industrie, notre secteur se démarque par une main-d'œuvre qui est principalement encadrée par la Loi sur les normes du travail. On dénombre plus de 190 000 salariés non syndiqués qui travaillent quotidiennement dans le domaine de la restauration et qui sont régis par les dispositions de cette loi. Toutes modifications apportées à celle-ci ont un impact important pour les employeurs de notre industrie et c'est pourquoi l'ARQ a toujours été présente et proactive dans les discussions menant à d'éventuels changements législatifs aux normes du travail.

L'ARQ remercie d'ailleurs sincèrement les membres de la Commission de l'économie et du travail pour le temps qui lui est accordé pour faire part des observations et des préoccupations des gestionnaires de la restauration par rapport au projet de loi 176.

Après la lecture du projet de loi, l'ARQ y voit un contenu allant vers un alourdissement plus important du fardeau administratif dans la gestion des conditions de travail par l'employeur. Avec la mise en place de nouveaux congés payés et du nouveau droit de refus accordé aux travailleurs pour des quarts non inscrits à l'horaire, les restaurateurs qui n'ont pas de ressources dédiées à la gestion des ressources humaines vont devoir travailler deux fois plus fort pour gérer les horaires de leur établissement.

Cependant, ce n'est pas ce qui est dans le projet de loi qui irrite le plus les restaurateurs, mais plutôt l'absence de deux enjeux cruciaux pour ceux-ci, soit de leur redonner un droit de gérance sur le partage des pourboires ainsi que la gestion des enquêtes par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail (CNESST). Ce sont sur ces deux éléments que ce mémoire, dans un premier temps, mettra l'accent afin de sensibiliser les parlementaires à apporter les amendements nécessaires.

Ensuite, ce mémoire portera sur les nouveaux irritants réglementaires apportés par le projet de loi, qui sont loin d'être compensés par les deux mesures pour lesquelles l'industrie est favorable.

LE GRAND ABSENT : REDONNER AUX EMPLOYEURS DE LA RESTAURATION LE DROIT DE GÉRANCE SUR LE PARTAGE DES POURBOIRES

Depuis 2003, à la suite du projet de loi 143 modifiant la Loi sur les normes du travail, les propriétaires de restaurants n'ont plus aucun contrôle sur la distribution des pourboires. Partant d'un principe, soit que le pourboire appartient aux employés, le législateur a été plus loin en refusant à l'employeur d'intervenir de quelque manière que ce soit dans le partage des pourboires. Ainsi, seul un partage décidé uniquement entre les salariés touchant un pourboire, dans les faits les serveuses et serveurs, peut être mis en place dans un établissement.

L'ARQ revendique depuis plusieurs années le retour d'un droit de gérance aux propriétaires de restaurants en leur permettant de mettre en place un mécanisme de partage des pourboires à l'intérieur de leur établissement. C'est d'ailleurs ce sujet qui a été mis en évidence lors des consultations ministérielles sur les adaptations à apporter à la Loi sur les normes du travail et l'industrie ne peut que déplorer l'absence de modifications législatives dans le projet de loi 176. Pour cette raison, l'industrie a décidé de poser un geste fort avec une déclaration publique de personnalités reconnues dans le secteur de la restauration et provenant de l'ensemble du Québec. Ceux-ci demandent au gouvernement et aux parlementaires de permettre aux employeurs de la restauration de mettre en place, s'ils le souhaitent, une politique de partage des pourboires entre les salariés de leur établissement, incluant ceux de la cuisine. Vous trouverez la déclaration ainsi que la liste des signataires à l'annexe 1.

Un tel mouvement provenant de l'industrie démontre sans aucun doute qu'il s'agit d'une mesure cruciale pour permettre le développement de la restauration québécoise. Plusieurs raisons motivent les signataires de la déclaration, mais aussi l'ensemble des restauratrices et restaurateurs québécois, à demander ce changement.

La prestation de service ne se limite pas au serveur

Pour l'industrie, une chose est claire. La restauration a toujours été un secteur où le travail d'équipe et la satisfaction du client passent autant par la qualité du service que par l'exécution des plats et la rapidité à desservir les assiettes. Dans cette logique, tous les employés ont participé directement ou indirectement à servir le client. Il ne faut pas voir l'absence de contact direct avec le client comme le fait que le salarié en question n'était pas au service du client.

Sur la question du pourboire, la loi semble limiter la prestation de service uniquement à la personne qui est en contact direct avec le client et qui recueille le paiement de l'addition. Les autres groupes d'employés n'ont pas droit au pourboire à moins que les serveurs conviennent

entre eux d'un mécanisme de partage avec ceux-ci. Pourtant, lorsqu'il laisse le pourboire, le client ne le fait pas uniquement en considération de sa satisfaction pour le service reçu. C'est bien souvent pour récompenser l'expérience globale de sa visite au restaurant, incluant la qualité des plats présentés. Quand le client fait une demande spéciale pour avoir telle chose dans son assiette au lieu de telle autre et que l'on a dû se démener en cuisine pour que l'assiette sorte comme le client l'a demandée, et dans les délais en plus, pourquoi le serveur serait-il le seul bénéficiaire du pourboire?

Le pourboire reçu par le personnel en salle est influencé autant par l'efficacité des cuisiniers que par le soutien donné par les commis-débarrasseurs. Ne pas empêcher l'employeur d'organiser le partage des pourboires permettrait ainsi de reconnaître la contribution qu'apporte chacun des membres du personnel dans le service aux clients et d'équilibrer une rémunération qui devient de plus en plus inéquitable.

Une iniquité importante de la rémunération entre la cuisine et la salle

Le fait que le pourboire appartient en propre au serveur crée une distorsion majeure dans la rémunération des équipes de cuisine et de salle. Selon la dernière édition du sondage sur les salaires de l'ARQ effectué en mai 2017, un serveur gagne en moyenne, avec les pourboires reçus, autour de 27,38 \$/heure alors qu'un cuisinier spécialisé obtient, toujours en moyenne, autour de 15,44 \$/heure¹. On remarque ici un écart important de 11,94 \$/heure, soit presque l'équivalent du taux général du salaire minimum actuel.

Tableau 1 – Résultats de 2017 du sondage annuel sur les salaires

	Moyenne salariale	Moyenne des pourboires
Serveur	9,96 \$/h	17,42 \$/h
Barman	10,49 \$/h	11,14 \$/h*
Chef cuisinier	18,57 \$/h	
Cuisinier spécialisé	15,44 \$/h	
Cuisinier repas-minute	13,09 \$/h	
Garçon de cuisine	12,52 \$/h	
Plongeur	11,81 \$/h	
Commis-débarrasseur	11,01 \$/h	

*Faible nombre de répondants : à utiliser avec prudence (x < 40).

Source : Association des restaurateurs du Québec. 2017. Sondage annuel sur les salaires.

¹ ARQ. 2017. *Sondage annuel sur les salaires*.

En comparant ces résultats avec une autre enquête que l'ARQ a commandée en 2016 et qui visait uniquement les travailleurs de l'industrie, on arrive au même constat : 46,8 % des répondants qui ont un poste en salle ont déclaré obtenir plus de 15 \$/heure en pourboire. Si on considère que le salaire minimum durant cette même année était de 9,45 \$/heure, on arrive à une rémunération moyenne de 24,20 \$/heure. D'un autre côté, 49,6 % des cuisiniers qui ont répondu à l'enquête ont affirmé avoir reçu entre 10,75 \$ et 14,99 \$/l'heure². Les deux enquêtes démontrent la même problématique, soit une très forte disparité entre la rémunération des gens de cuisine et ceux de la salle causée principalement par l'apport du pourboire.

Cet écart provoque des tensions entre ces deux groupes de travailleurs et c'est l'employeur qui doit gérer la détérioration du climat de travail. Les cuisiniers envient les serveurs qui peuvent faire un bon revenu en ne travaillant que 25 heures par semaine pendant qu'eux doivent faire 40 heures et plus. À cela s'ajoute la perception des cuisiniers que leur métier n'est pas valorisé par la clientèle. Plusieurs songent donc à quitter la restauration pour aller vers d'autres secteurs plus intéressants, ce qui amène inévitablement un problème de rétention pour les restaurants québécois. Déjà qu'il y a une pénurie de travailleurs pour le poste de cuisinier, ce n'est rien pour améliorer la situation. On estime qu'il manquera près de 5 000 cuisiniers d'ici 2035 au Québec³. Avec une telle perspective, les restaurateurs ne peuvent se permettre de perdre davantage de personnel de cuisine.

Tableau 2 – Offre et demande de la main-d'œuvre en restauration en 2035

Fonction	Besoin de main-d'œuvre	Main-d'œuvre disponible	Nombre de postes en pénurie
Chefs	9 504 emplois	8 818 travailleurs	686
Cuisiniers	58 992 emplois	54 348 travailleurs	4 644

Source : Conseil québécois des ressources humaines en tourisme. 2017. *Demande et offre de main-d'œuvre*.

D'ailleurs, la pénurie de personnel affecte toute l'industrie touristique et c'est pourquoi le ministère du Tourisme a travaillé, dernièrement, à identifier les enjeux affectant la main-d'œuvre. Les membres du comité de travail ont décidé de recommander au ministère de se positionner en faveur de la pratique du partage des pourboires et d'examiner, conjointement avec le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, les dispositions législatives entourant celle-ci.⁴

² IRIPI, ITHQ et ECOBES. 2016. *Enquête auprès des travailleurs et travailleuses de la restauration*.

³ Conseil québécois des ressources humaines en tourisme. 2017. *Demande et offre de main-d'œuvre – Portrait statistique des cuisiniers*.

⁴ Plan d'action quant aux enjeux de main-d'œuvre en tourisme. Comité de travail sur les enjeux de main-d'œuvre en tourisme. Ministère du Tourisme. Avril 2017.

Certains diront que la solution n'est pas le partage des pourboires, mais tout simplement que les restaurateurs rémunèrent davantage le personnel de cuisine afin de combler l'écart. Le problème, nonobstant les marges nettes de l'industrie qui sont à peine à 3 % et les clients extrêmement sensibles aux hausses de prix, est que toute augmentation des charges en salaires pour la cuisine se traduit par une hausse de la rémunération du personnel de salle également. En effet, l'augmentation des salaires en cuisine demanderait nécessairement une hausse des prix sur le menu, ce qui entraînerait une hausse de pourboire pour les serveurs, les clients laissant habituellement 15 % du montant de la facture. Au final, l'écart serait toujours présent. Seul un partage des pourboires pourra réussir à réduire l'écart de rémunération entre le cuisinier et le serveur.

Des pratiques discriminatoires déterminées par les employés

L'esprit de la disposition actuelle est de laisser les serveuses et serveurs décider du partage des pourboires entre eux. Depuis quelque temps, l'ARQ a été informée, par des membres restaurateurs, de l'adoption par les employés de conventions de partage des pourboires qui incluent des clauses discriminant un employé précisément ou un groupe d'employés.

Dans un premier cas, la convention de partage conçue et mise en place par les serveurs et serveuses prévoit des clauses de disparités basées sur l'ancienneté. Les pourboires sont distribués à l'ensemble des employés de service par un système de points et du nombre d'heures travaillées. À titre indicatif, les points sont une valeur basée sur l'apport de l'employé à l'expérience du client. En multipliant les points accumulés par le nombre d'heures, le total ainsi obtenu correspond au fractionnement du pourboire qui sera versé à l'employé. Le problème dans cette convention est qu'elle prévoit qu'aucun point ne sera octroyé à l'employé travaillant ses 5 premiers soirs et, par conséquent, aucun pourboire ne lui sera versé par le collectif de travailleurs en charge du partage.

Comme il n'y a aucun pourboire versé, l'employeur a l'obligation de payer le salaire minimum régulier, et non au pourboire, à ce travailleur pour les 5 premiers soirs alors que, pour tous les autres soirs, il sera un salarié au pourboire payé au salaire minimum prévu pour cette catégorie d'employé. L'employeur doit donc assumer les coûts de main-d'œuvre additionnels découlant de l'écart entre le salaire minimum régulier et ceux des travailleurs au pourboire durant cette période. Cet exemple illustre un paradoxe important de la disposition législative actuelle sur le partage des pourboires. Les employeurs ne peuvent interférer dans celui-ci, mais les employés peuvent, par l'entremise de la convention de partage, prendre des décisions qui vont modifier la politique salariale de l'employeur sans que celui-ci ne puisse dire un mot. Vous trouverez un

exemplaire de cette convention, retranscrite afin de maintenir la confidentialité de l'établissement, en annexe 2.

Dans d'autres situations, ce sont des conventions de partage, toujours conçues et mises en place par les serveurs et serveuses, qui comportent des dispositions discriminatoires envers un employé et qui sont adoptées en guise de représailles. Cette situation démontre une autre des lacunes de l'article 50. Celui-ci indique que l'employeur ne peut « intervenir de quelque manière que ce soit dans l'établissement d'une convention de partage des pourboires » et, par conséquent, ce même employeur ne peut demander aux employés de modifier une pratique non conforme. De l'autre côté, selon l'interprétation de la CNESST et de l'article 81.19 de la Loi sur les normes du travail traitant de la responsabilité des employeurs en matière de harcèlement psychologique, si la convention semble être un moyen détourné pour exercer du harcèlement ou faire de la discrimination envers un employé, l'employeur a l'obligation d'intervenir. Le problème dans ce cas de figure est la contradiction des obligations inscrites dans ces deux articles, qui forcent le restaurateur à se demander s'il peut intervenir. Est-ce qu'il peut rendre caduque la convention? Qui paie pour l'employé ou les employés lésés? Le propriétaire ou les employés établissant la convention? Il faut aussi ajouter que la CNESST ne peut intervenir dans un recours envers d'autres employés parce que la loi ne lui donne pas cette autorité.

Selon l'ARQ, en redonnant la responsabilité du partage des pourboires à l'employeur, on évitera ce genre de situations puisque le restaurateur sera l'unique responsable et sera tenu par la législation en vigueur à ne pas créer des conventions qui seraient discriminatoires ou autorisant des disparités de traitement selon la date d'embauche.

Le pourboire fait partie intégrante de la masse salariale

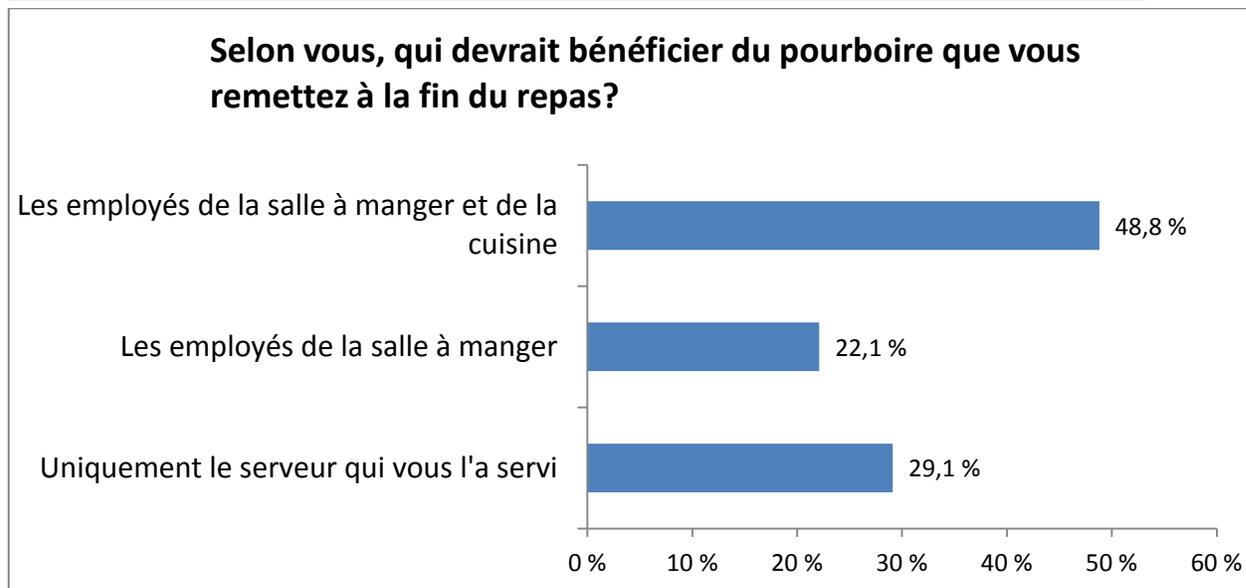
Il est aussi important de noter qu'il existe un double discours dans les lois du Québec sur le pourboire. D'un côté, la Loi sur les normes du travail exige que les pourboires demeurent la propriété des serveurs et que l'employeur doit les gérer en conséquence et de l'autre côté, la Loi sur les impôts considère que les pourboires font partie intégrante de sa masse salariale. Par conséquent, l'employeur ne peut en aucun cas contrôler ce montant d'argent, mais il doit faire face à plusieurs obligations : assurer une déclaration suffisante des pourboires des employés, appliquer le mécanisme d'attribution, payer les taxes sur la masse salariale sur les pourboires déclarés et verser à la place des clients l'équivalent des pourboires reçus dans une journée normale de travail à titre d'indemnités lors des jours fériés et les vacances.

L'ARQ trouve aberrant ce double traitement. On impose aux restaurateurs toute une série d'obligations sur un montant d'argent sur lequel ils n'ont aucun contrôle. D'ailleurs, le Québec est la seule province à imposer des obligations fiscales aux restaurateurs sur les pourboires reçus. Si on désire être cohérent avec l'intégration des pourboires dans la masse salariale des entrepreneurs en restauration, on pourrait à tout le moins donner un certain contrôle à ceux-ci afin de mieux répartir cette portion de la masse salariale à tous les employés.

Les consommateurs croient au partage des pourboires

Ce n'est pas uniquement les restaurateurs qui considèrent que les pourboires devraient être en partie accessibles à tous les corps de métiers de la restauration. La population du Québec souscrit grandement à cette idée, comme l'indique un sondage effectué par la firme SOM et commandé par l'ARQ en juillet 2017. D'entrée de jeu, 71 % des Québécoises et Québécois considèrent que le pourboire qu'ils laissent ne doit pas bénéficier uniquement au serveur. Ils croient à 22 % que le pourboire doit revenir à tout le personnel de service (commis-débarrasseurs, barman, hôtesse...) et à 49 % à l'ensemble des employés de la restauration incluant la cuisine (voir graphique 1).

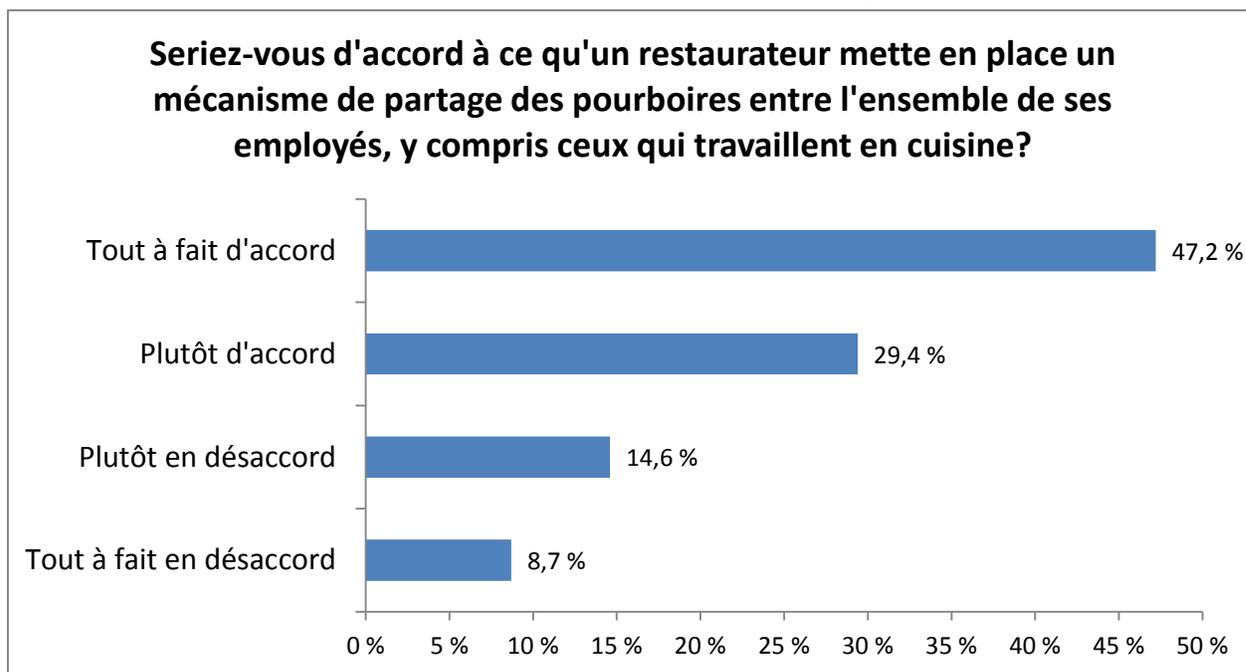
Graphique 1 – Opinion des Québécoises et Québécois sur les bénéficiaires du pourboire



Source : Sondage SOM/ARQ auprès de 1 000 répondants effectué en juillet 2017.

Sur la question spécifique voulant qu'un restaurateur puisse mettre en place un mécanisme de partage des pourboires entre l'ensemble des employés, y compris les employés de cuisine, 77 % des répondants ont indiqué être en accord avec cette pratique. En d'autres mots, la mesure que l'ARQ préconise est acceptée par l'opinion publique (voir graphique 2).

Graphique 2 – Opinion des Québécoises et Québécois sur le partage des pourboires



Source : Sondage SOM/ARQ auprès de 1 000 répondants effectué en juillet 2017.

Une pratique déjà acceptée dans d'autres juridictions

Le modèle préconisé par l'ARQ n'est pas précurseur. Il y a d'autres juridictions qui ont été de l'avant avec une modification à leur loi du travail pour permettre à l'employeur de mettre en place un mécanisme de partage des pourboires où l'argent est uniquement redistribué entre les employés.

En 2009, la province de l'Île-du-Prince-Édouard a déposé une refonte de sa loi sur les normes du travail afin d'inclure des dispositions législatives accordant des protections sur le pourboire des serveuses et serveurs, comme celles existantes au Québec, mais aussi donnant le droit à l'employeur de mettre en place un partage des pourboires entre les employés sans qu'il puisse en toucher une partie. Voici le texte des alinéas 4 et 10 de l'article 17.1 à cet effet :

(4) No employer of an employee shall require the employee to share a tip or a gratuity with the employer of the employee.

(10) An employer may adopt the practice of pooling tips and gratuities for the benefit of some or all of the employees, but such practice does not give the employer a proprietary interest in the tips and gratuities so pooled.⁵

L'Ontario a suivi les pas de l'Île-du-Prince-Édouard en proposant en 2015 une modification à sa Loi de 2000 sur les normes du travail, accordant elle aussi des protections aux salariés à pourboire et permettant aux employeurs de mettre en place un mécanisme de partage des pourboires dans leur établissement, pourvu que les pourboires demeurent la propriété des employés. Voici le texte de l'article portant sur le partage des pourboires :

14.4 (1) *L'employeur peut retenir les pourboires ou autres gratifications de l'employé, y opérer une retenue ou contraindre l'employé à les lui retourner ou remettre s'il les perçoit et les répartit entre la totalité ou une partie de ses employés. 2015, chap. 32, art. 1.*

(2) *L'employeur ne doit pas répartir, en vertu du paragraphe (1), des pourboires ou autres gratifications aux employés prescrits. 2015, chap. 32, art. 1.*

(3) *Sous réserve des paragraphes (4) et (5), l'employeur ou ses administrateurs ou actionnaires ne peuvent pas bénéficier des pourboires ou autres gratifications répartis en vertu du paragraphe (1). 2015, chap. 32, art. 1.*

(4) *L'employeur qui est propriétaire unique ou associé d'une société de personnes peut bénéficier des pourboires ou autres gratifications répartis en vertu du paragraphe (1) s'il exécute régulièrement et dans une large mesure le même travail que celui exécuté, selon le cas :*

a) par la totalité ou une partie des employés qui bénéficient de la répartition;
b) par les employés d'autres employeurs de la même industrie qui reçoivent ou partagent couramment des pourboires ou autres gratifications. 2015, chap. 32, art. 1.

(5) *Les administrateurs ou actionnaires de l'employeur peuvent bénéficier des pourboires ou autres gratifications répartis en vertu du paragraphe (1) s'ils exécutent régulièrement et dans une large mesure le même travail que celui exécuté, selon le cas :*

a) par la totalité ou une partie des employés qui bénéficient de la répartition;

⁵ Employment Standards Act, RSPEI 1988, c E-6.2.

*b) par les employés d'autres employeurs de la même industrie qui reçoivent ou partagent couramment des pourboires ou autres gratifications. 2015, chap. 32, art. 1.*⁶

Les actions législatives de ces deux provinces sont la preuve qu'il est loin d'être incompatible de protéger le pourboire des employés et de permettre aux employeurs de la restauration de partager ceux-ci entre les salariés dans leur établissement. Il s'agit, selon l'ARQ, d'une inspiration intéressante qui permettrait d'équilibrer les droits et obligations sur le pourboire entre l'employeur et les salariés.

De plus, cinq autres provinces, soit l'Alberta, la Saskatchewan, le Manitoba, la Nouvelle-Écosse et la Colombie-Britannique, laissent à la discrétion des employés et des employeurs le règlement de la question du partage des pourboires. En ce qui concerne spécifiquement la Colombie-Britannique, la loi sur les normes de travail ne fait qu'interdire à l'employeur de percevoir une partie des pourboires pour défrayer des coûts pour l'entreprise comme, par exemple, les frais de cartes de crédit ou pour des clients partis sans payer⁷.

Recommandations

Pour toutes les raisons évoquées précédemment, l'ARQ croit que le partage des pourboires doit revenir à un droit de gérance pour l'employeur. Celui-ci est défini comme le droit de prendre des décisions pour la rentabilité et la bonne marche des affaires par l'employeur. En se basant sur cette logique, l'ARQ ne désire pas créer une obligation pour tous les établissements ayant des salariés au pourboire d'implanter un partage des pourboires au sein de leur organisation, mais plutôt de permettre à ceux qui jugent qu'une telle politique serait bénéfique pour le bon fonctionnement de leur entreprise de le faire. Pour la même raison, certains restaurateurs vont continuer avec la pratique actuelle de laisser la totalité des pourboires aux serveuses et serveurs parce qu'il n'existe pas de déséquilibre de rémunération dans leur établissement et qu'ils ne voient pas la pertinence de mettre en place un mécanisme de partage avec la cuisine.

Finalement, l'ARQ est d'accord à ce qu'une telle pratique soit encadrée. C'est pourquoi l'ensemble des pourboires ou des frais de service perçus devrait être versé aux salariés selon une pondération déterminée. Aussi, elle ne jugerait pas déraisonnable que, dans un objectif de

⁶ Loi de 2000 sur les normes d'emploi, L.O. 2000, chap. 41.

⁷ *Interpretation Guidelines Manual – British Columbia Employment Standards Act and Regulations*, <https://www2.gov.bc.ca/gov/content/employment-business/employment-standards-advice/employment-standards/igm/esa-definitions/esa-def-wages>.

transparence, l'employeur soit tenu d'afficher à la vue du public ladite politique de partage des pourboires une fois celle-ci mise en place.

Recommandation n° 1

Que le troisième alinéa de l'article 50 de la Loi sur les normes du travail soit abrogé afin d'enlever l'interdiction de l'employeur de procéder à un partage des pourboires.

Recommandation n° 2

Qu'un nouvel article 50.1 soit créé afin d'introduire la possibilité pour l'employeur de mettre en place un mécanisme de partage des pourboires :

« Malgré l'article 50, l'employeur peut mettre en place un mécanisme de partage des pourboires entre les salariés de son établissement. Dans ce cas, les pourboires appartiennent en propre aux salariés selon la pondération déterminée pour chacun des postes.

Un avis décrivant les modalités de la politique de partage des pourboires doit être affiché à l'intérieur de l'établissement à la vue du public. Il doit contenir la pondération des pourboires versés pour chacun des postes. »

LA CNESST : ARBITRE OU JUSTICIER?

Depuis plusieurs années, de nombreux restaurateurs ont affirmé à l'ARQ que le processus de plainte de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail (CNESST) devient de plus en plus obtus et que la Commission semble les traiter comme de potentiels employeurs à problème. Certains exploitants doivent se battre contre des agents qui n'ont pas la bonne interprétation de la législation ou portent plainte au nom d'un employé sans que ce dernier soit au courant. L'ARQ tient à exposer les deux cas suivants pour illustrer que la CNESST semble plus jouer au justicier qu'à l'arbitre du conflit.

Le premier exemple provient d'une cause contre une chaîne de restaurants quant au fait que cette dernière payait ses commis-débarrasseurs au taux minimum de salarier au pourboire plutôt qu'au taux « régulier » et que cette pratique n'était pas conforme à la Loi sur les normes du travail. Dans cette cause, présentement contestée en cour d'appel, aucun des employés visés par la procédure n'a reconnu avoir porté plainte. L'enquêteur et la Commission ont entrepris les démarches à la suite d'une plainte antérieure dont le dossier s'est terminé par un règlement avec l'employeur⁸. En aucun cas, cette procédure n'aurait vu le jour sans une intervention injustifiée du droit d'initiative de la CNESST. Il faut aussi dire dans ce cas que les salariés visés risquent d'y perdre au change. En plaçant les commis-débarrasseurs au taux régulier du salaire minimum, les serveurs risquent de modifier la convention de partage pour les exclure. De ce fait, les commis risquent de voir leur rémunération diminuer.

Comme autre exemple, il s'agit d'une situation où un ancien employé a bien porté plainte, mais plusieurs employés actuels ont eu la surprise de recevoir une correspondance du contentieux de la Commission qui leur indiquait qu'ils avaient porté plainte personnellement quand ils n'ont aucunement fait cette démarche. Il y a ici sans contredit une pratique très contestable de la CNESST qui fait semblant que des plaintes proviennent des salariés quand elles proviennent plutôt de son pouvoir d'initiative.

Avec de telles situations, l'ARQ croit qu'il faut limiter le pouvoir d'initiative de la Commission. Elle devrait se limiter uniquement à enquêter dans le cas de plaintes déposées par les employés et ne plus partir à la chasse aux infractions chez les employeurs.

À cela s'ajoute le parti pris de la CNESST toujours en faveur de l'employé. Celui-ci n'a qu'à déposer formellement une plainte au téléphone pour que le dossier soit immédiatement pris en charge par un agent de la Commission. Cette façon de faire amène plusieurs employés à porter plainte pour manquement à la Loi sur les normes du travail sans avoir donné toute

⁸ CNESST c. 2915499 Canada inc. (Casa grecque), 2017 QCCQ 51, paragraphe 32 et 33.

l'information pertinente à l'agent ou sans que celle-ci ne soit fondée. De toute façon, le salarié ne risque absolument rien puisqu'il n'aura aucune conséquence si sa plainte n'est pas retenue par l'agent à la suite de son enquête.

Quant à l'employeur, il ne recevra aucun soutien de la Commission dans le traitement d'une plainte, même si la plainte est basée sur des faits tronqués ou des informations manquantes. Il devra se rabattre à payer des honoraires d'avocats pour s'assurer une représentation efficace dans les enquêtes menées par la CNESST. L'ARQ trouve inéquitable ce traitement où l'employé n'a aucun coût pendant que l'employeur doit assumer les frais pour sa défense. L'Association ne remet pas en cause la gratuité du service pour les travailleurs, mais revendique plutôt que celle-ci soit étendue aux employeurs visés par une plainte. C'est pourquoi l'ARQ croit que la mise sur pied d'un service de la CNESST dédié aux employeurs avec des agents qui pourront les aider dans leur défense permettrait de rétablir un équilibre dans le traitement des plaintes liées aux normes du travail. Le fait que la CNESST assisterait aussi l'employeur donnerait une image d'impartialité à la Commission et permettrait, du même coup, d'arriver à des décisions plus justes basées sur des informations complètes.

Recommandation n° 3

Que l'article 105 de la Loi sur les normes du travail soit abrogé afin de ne plus permettre à la Commission de faire « enquête de sa propre initiative ».

Recommandation n° 4

Que la CNESST mette en place un service dédié aux employeurs où des agents de la Commission pourront aider dans leur défense les employeurs visés par une plainte ou une enquête.

DE NOUVEAUX IRRITANTS RÉGLEMENTAIRES

L'ARQ voudrait profiter de la consultation particulière portant sur le projet de loi 176 pour attirer l'attention sur la présence de deux mesures qui, selon elle, alourdiront de façon importante le fardeau administratif des restaurateurs de l'ensemble du Québec dans la gestion des horaires et des congés.

Il faut rappeler que le secteur de la restauration est constitué en grande partie de petites et moyennes entreprises. Le chiffre d'affaires moyen en 2017 est d'environ 571 000 \$⁹ et 79 % des restaurants québécois emploient moins de 20 salariés¹⁰. La majorité des propriétaires travaillent principalement dans les opérations quotidiennes du restaurant que dans sa gestion et, de surcroît, ils n'ont pas de ressources dédiées à la gestion des ressources humaines. Dans cette optique, la création de ces deux nouvelles mesures apportera beaucoup de maux de tête aux exploitants du secteur.

Droit de refus de l'employé si le quart de travail n'a pas été inscrit à l'horaire 5 jours à l'avance

Le troisième paragraphe de l'article 9 du projet de loi permettra dorénavant qu'un employé puisse refuser de travailler sur un quart de travail s'il n'a pas été informé 5 jours à l'avance. Cette nouvelle mesure législative ajoute un élément de complexité dans la gestion des horaires de travail. La création d'un horaire est fondée souvent sur une approximation de l'achalandage du restaurant, basé sur un historique, pour éviter d'affecter des employés en surplus. Pourtant, il peut arriver qu'un groupe supplémentaire ou plusieurs groupes de clients réservent le matin même et que cela nécessite du personnel supplémentaire. Avec cette nouvelle mesure, le restaurateur ne pourra pas affecter un employé qui n'avait pas un quart à l'horaire afin de pouvoir répondre à cet afflux soudain de clientèle. Dans le cas où tout le personnel n'étant pas à l'horaire refuse, l'exploitant ne pourra répondre aux attentes du client et, par conséquent, perdra des ventes. L'ARQ tient, encore une fois, à rappeler que la marge bénéficiaire est tellement faible en restauration et les coûts en augmentation constante que les restaurateurs ne peuvent se permettre de perdre des ventes.

De plus, les horaires sont régulièrement perturbés par les multiples requêtes de changement provenant des employés qui, souvent, arrivent en deçà de la limite de 5 jours déterminée dans cette nouvelle mesure législative. Dans ce cas, comment le restaurateur peut-il apporter des modifications quand cette nouvelle disposition l'empêchera d'affecter un employé à un quart

⁹ Données provenant d'une manipulation des données des tableaux CANSIM 552-0007, 553-0007 et 355-0006

¹⁰ Statistique Canada. *Nombre d'entreprises canadiennes, nombre d'emplacements avec employés, selon les tranches d'effectif et le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN), Canada et provinces, décembre 2017*. Tableau CANSIM n° 552-0007 et 553-0007

de travail parce que les employés ont tous exercé leur droit de refus? Est-ce que le restaurateur doit refuser la demande de changement sachant sciemment que la personne ayant demandé le congé va se déclarer malade à la place? Aussi, dans le cas des employés qui prennent une journée de congé pour maladie ou obligations familiales, dont une partie sera rémunérée en vertu de l'article 16 du projet de loi, comment un restaurateur pourra-t-il s'assurer d'avoir une équipe complète quand il ne pourra affecter aucun de ses employés à un quart parce que ceux-ci pourront tous refuser de travailler?

Pour ces raisons, l'ARQ demande de redonner la flexibilité nécessaire pour l'exploitation efficace d'un établissement de restauration en permettant aux restaurateurs d'affecter des équipes complètes. Cela vise aussi le premier paragraphe de cet article réduisant de quatre à deux heures le nombre d'heures supplémentaires pouvant être exigé à un employé puisque les mêmes problèmes identifiés ci-haut vont survenir avec ce changement législatif.

Recommandation n° 5

Que l'article 9 du projet de loi accordant un droit de refus à l'employé de travailler sur un quart de travail s'il n'a pas été avisé cinq jours à l'avance ou sur toutes heures supplémentaires au-delà de deux heures en plus de son quart habituel soit retiré.

Création d'une banque de deux jours de congés payés de maladie ou pour raisons familiales

La création d'une banque de deux jours rémunérés pour maladie ou obligations familiales prend racine sur l'enjeu de la conciliation travail-famille. Une telle mesure peut fonctionner dans des domaines de travail où la personne absente n'a pas nécessairement besoin d'être remplacée, notamment les emplois de bureau. Dans l'industrie de la restauration, cette situation n'existe pas. Si un employé s'absente, il faut trouver rapidement un remplaçant à travers le personnel existant.

Comme il a été mentionné précédemment, avec l'introduction du droit de refus accordé aux travailleurs d'être affecté à un quart de travail pour lequel ils n'ont pas été avisés cinq jours à l'avance, il deviendra extrêmement difficile, voire presque impossible, de remplacer les salariés s'absentant pour des raisons de maladie ou d'obligations familiales.

Dans l'éventualité où les congés seraient payés, le restaurateur devra donc payer la personne en congé ainsi que son remplaçant, ce qui va causer une augmentation imprévue de sa masse salariale pour la journée. De plus, dans le cas où la personne absente est un salarié au pourboire, le restaurateur devra, en plus du versement du salaire habituel, aussi verser une

indemnité compensatrice comprenant les pourboires moyens journaliers provenant des clients. L'augmentation dans ce cas est doublement plus importante.

Considérant le fait que la marge bénéficiaire de l'industrie tourne autour de 3 %, une telle hausse des coûts de rémunération pour les congés payés risque de couper de façon importante dans le profit d'exploitation. Pour l'ARQ, il est préférable de laisser une latitude aux employeurs qui pourront déterminer, à l'intérieur de leur politique de ressources humaines et de leur capacité de payer, l'octroi de congés de maladie ou familiaux payés plutôt que de créer une obligation législative à tous les employeurs.

De plus, le deuxième paragraphe de l'article 16 du projet de loi est peu loquace sur les modalités de rémunération de ces deux jours de congé. On indique uniquement que le droit à ces deux congés naît à l'atteinte de trois mois de service par l'employé, et cela, même s'il s'est absenté durant cette période. L'ARQ se pose énormément de questions sur l'application de ce nouveau droit, notamment pour les employés à temps partiel. Est-ce que ceux-ci auront droit à un nombre d'heures de congé rémunéré au prorata des heures travaillées, à l'instar du congé de vacances annuelles? Sinon, est-ce que l'employeur rémunèrera en fonction du nombre d'heures prévues à l'horaire le jour où le salarié demande un congé pour maladie? Est-ce que ces nouveaux congés payés sont comparables à une absence sans réduction de salaire comme les congés sociaux ou ce sera une tout autre indemnité? Actuellement, le manque de précision à cet effet laisse ces questions sans réponses et fait redouter le pire aux exploitants avec un risque d'abus possible par certains travailleurs ou d'interprétations divergentes par les agents de la CNESST.

Recommandation n° 6

Que le deuxième paragraphe de l'article 16, le sous-paragraphe a du paragraphe 1 de l'article 18 et l'article 27, tous portant sur la création de deux jours de congé rémunéré, soient retirés.

LES BONS COUPS

L'ARQ veut, par ailleurs, souligner sa satisfaction à l'égard de deux dispositions apparaissant au projet de loi qui vont faciliter la gestion de la paie et des heures de travail dans les établissements saisonniers.

Une plus grande flexibilité pour l'étalement des heures de travail

En premier lieu, les dispositions permettant un étalement des heures de travail sur une période de quatre semaines lors d'une entente entre l'employé et l'employeur sont vues positivement par l'industrie.

Pour plusieurs employeurs dans les régions touristiques saisonnières, permettre d'étaler les heures de travail sur des périodes allant à plusieurs mois leur permettrait de garantir aux travailleurs une rémunération stable et prévisible pendant la période morte où peu d'heures de travail sont offertes aux salariés. Il est clair qu'une telle pratique serait gagnante pour les travailleurs et la région. Cette dernière éviterait de perdre un travailleur qui la quitte durant la période morte pour ne plus jamais y revenir.

De plus, le fait de recourir uniquement à une entente entre l'employeur et l'employé d'une durée de six mois est beaucoup plus flexible que l'autorisation de la CNESST qu'il faut obtenir actuellement. D'ailleurs, dans plus de 75 % des cas, la CNESST a autorisé les demandes d'étalement des heures. Le seul bémol que l'ARQ tient à indiquer est le délai entre la conclusion de l'entente et le début de la période d'étalement des heures qui est trop important, notamment dans le cas de nouvelles embauches. L'ARQ proposerait de réduire le délai soit à la date d'embauche ou 7 jours avant le début de l'étalement des heures pour que les restaurateurs saisonniers qui doivent recruter en pleine saison touristique puissent offrir cette possibilité rapidement à l'employé.

Recommandation n° 7

Que le délai entre la conclusion de l'entente et le début de la période pour l'étalement des heures soit réduit à 7 jours ou à la date d'embauche au lieu du délai de 30 jours inscrit à l'article 8 du projet de loi.

Verser la paie de vacances en même temps que le salaire pour les employés saisonniers

L'ARQ accueille aussi favorablement la nouvelle possibilité pour les exploitants d'établissements saisonniers, avec l'article 13 du projet de loi, de pouvoir verser directement avec le salaire et à chaque période de paie le montant dédié à la paie de vacances. Cette mesure permettra aux gestionnaires d'éviter de faire des Relevés d'emplois créatifs, à la demande de l'employé, pour limiter l'impact de celle-ci pour les demandeurs au programme d'assurance-emploi. Aussi, les exploitants n'auront pas à prévoir une grosse sortie de leur trésorerie à la fermeture de la saison pour payer les vacances de tous les employés.

CONCLUSION

Le mot-clé de l'intervention de l'ARQ à propos du projet de loi 176 est flexibilité. Autant dans la revendication sur le partage des pourboires, sur les nouveaux irritants réglementaires et les deux mesures positives introduites dans le projet de loi, ce que les restaurateurs demandent aux parlementaires de retenir est qu'il est nécessaire de donner de la souplesse aux exploitants pour qu'ils puissent s'adapter plus rapidement à l'évolution d'un marché du travail se dirigeant vers une pénurie de travailleurs.

C'est pourquoi l'ARQ tient à mentionner de nouveau qu'il est nécessaire et primordial de donner une marge de manœuvre aux restaurateurs dans la gestion des partages des pourboires et qu'il est essentiel que le gouvernement et les parlementaires apportent un amendement dans le projet de loi pour modifier l'article 50. Une telle modification pourrait grandement aider l'industrie à affronter les importants défis touchant les ressources humaines.

LISTE DES RECOMMANDATIONS

Recommandation n° 1

Que le troisième alinéa de l'article 50 de la Loi sur les normes du travail soit abrogé afin d'enlever l'interdiction de l'employeur de procéder à un partage des pourboires.

Recommandation n° 2

Qu'un nouvel article 50.1 soit créé afin d'introduire la possibilité pour l'employeur de mettre en place un mécanisme de partage des pourboires :

« Malgré l'article 50, l'employeur peut mettre en place un mécanisme de partage des pourboires entre les salariés de son établissement. Dans ce cas, les pourboires appartiennent en propre aux salariés selon la pondération déterminée pour chacun des postes.

Un avis décrivant les modalités de la politique de partage des pourboires doit être affiché à l'intérieur de l'établissement à la vue du public. Il doit contenir la pondération des pourboires versés pour chacun des postes. »

Recommandation n° 3

Que l'article 105 de la Loi sur les normes du travail soit abrogé afin de ne plus permettre à la Commission de faire « enquête de sa propre initiative ».

Recommandation n° 4

Que la CNESST mette en place un service dédié aux employeurs où des agents de la Commission pourront aider dans leur défense les employeurs visés par une plainte ou une enquête.

Recommandation n° 5

Que l'article 9 du projet de loi accordant un droit de refus à l'employé de travailler sur un quart de travail s'il n'a pas été avisé cinq jours à l'avance ou sur toutes heures supplémentaires au-delà de deux heures en plus de son quart habituel soit retiré.

Recommandation n° 6

Que le deuxième paragraphe de l'article 16, le sous-paragraphe a du paragraphe 1 de l'article 18 et l'article 27, tous portant sur la création de deux jours de congé rémunéré, soient retirés.

Recommandation n° 7

Que le délai entre la conclusion de l'entente et le début de la période pour l'étalement des heures soit réduit à 7 jours ou à la date d'embauche au lieu du délai de 30 jours inscrit à l'article 8 du projet de loi.

ANNEXE 1 – DÉCLARATION POUR UNE RÉMUNÉRATION JUSTE ET ÉQUILBRÉE DANS LES RESTAURANTS AU QUÉBEC

Nous, restaurateurs, chefs et cuisiniers, enseignants, gestionnaires et représentants de l'industrie de l'accueil. Nous, marchands de plaisir et d'hospitalité, ambassadeurs des produits alimentaires du Québec. Nous, qui contribuons au développement économique, touristique et bioalimentaire du Québec. Nous, signataires de cette déclaration, demandons au gouvernement du Québec, dans le cadre de la révision de la Loi sur les normes du travail, de permettre aux employeurs de la restauration de mettre en place, s'ils le souhaitent, une politique de partage des pourboires entre les salariés de leur établissement, incluant ceux de la cuisine.

Partager les pourboires, c'est reconnaître l'importance du travail de tous les employés participant à la satisfaction et à l'expérience globales de la clientèle et leur accorder une rémunération à la hauteur de leur contribution. Or, ces dernières années, nous constatons un déséquilibre important entre la rémunération reçue par le personnel de service et celle reçue par celui de la cuisine. Par exemple, en 2017, le salaire horaire moyen des serveurs en tenant compte des pourboires déclarés se situait à 26 \$, contre 16 \$ pour un cuisinier.¹¹

Un tel écart nuit au climat de travail, dévalorise la profession de cuisinier et augmente les problèmes de rétention qui, dans le contexte de la pénurie de main-d'œuvre que connaît le Québec, fragilisent les entreprises de restauration.

Aujourd'hui, lorsqu'il laisse le pourboire, le client le fait en considération de l'ensemble de la prestation reçue. Ainsi, le pourboire remis au personnel de service est très influencé par l'efficacité et les habiletés des cuisiniers, mais aussi de celles des barmans, sommeliers et commis-débarrasseurs. Nier aux salariés, autres que les serveurs ou les serveuses, le droit de recevoir une juste part des pourboires est selon nous inéquitable.

D'ailleurs, la population du Québec adhère à ce principe. Un sondage, réalisé par la firme SOM en août 2017 auprès de 1 000 Québécoises et Québécois, révèle que près de 77 % des consommateurs seraient d'accord pour que les restaurateurs mettent en place un mécanisme de partage des pourboires entre l'ensemble de leurs employés (47,2 % tout à fait d'accord et 29,4 % plutôt d'accord).¹²

¹¹ ARQ - Sondage sur les salaires 2017.

¹² Sondage SOM/ARQ auprès de 1 000 répondants effectué en juillet 2017.

Pourquoi à la place ne pas augmenter purement et simplement les salaires du personnel des cuisines, dites-vous? Parce qu'une hausse des salaires en cuisine passe inexorablement par une hausse importante des prix du menu ce qui, outre les risques d'une telle décision sur les comportements d'achat des consommateurs dont la capacité de dépenser n'est pas sans limites, signifiera automatiquement une majoration des pourboires à verser au personnel de salle, les clients donnant habituellement un pourboire équivalent à 15 % de la facture. Nous sommes donc dans un cercle vicieux...

À celles et à ceux qui s'inquiètent des possibles abus qui pourraient survenir, nous disons qu'il y a moyen d'encadrer facilement la pratique. La totalité des pourboires perçus devra être redistribuée en intégralité aux salariés au prorata des heures travaillées et la politique devra être affichée à la vue de la clientèle. En outre, il sera formellement interdit qu'une partie des pourboires servent à payer des frais de gestion ou d'administration imposés par l'employeur.

Finalement, l'idée n'est pas non plus de retrancher aux serveurs une partie importante des pourboires qu'ils perçoivent présentement. Ils conserveront la majorité de ceux-ci, mais avec la partie déduite, nous pourrons faire reconnaître l'apport des autres corps de métier de la restauration au succès de nos établissements.

À l'aube de l'ouverture cette semaine à l'Assemblée nationale du Québec des consultations sur le projet de loi 176 révisant la Loi sur les normes du travail, nous pressons le gouvernement du Québec d'amender ledit projet de loi afin de permettre aux employeurs de la restauration d'offrir une rémunération juste et équilibrée à TOUS leurs employés et appuyons les revendications de l'Association des restaurateurs du Québec (ARQ) allant en ce sens.

Les signataires au 8 mai 2018

Vincent Arsenault

Président du conseil de l'ARQ* et copropriétaire
Tomate Basilic
Montréal

Alain April

Directeur général et copropriétaire
Hôtel Le Bonne Entente
Sainte-Foy

Jean-François Archambault

Directeur général et fondateur
La Tablée des Chefs
Longueuil

François Blais

Chef propriétaire
Bistro B
Québec

Jean-Luc Boulay

Chef propriétaire
Le Saint-Amour et Chez Boulay - bistro boréal
Québec

Jean-Claude Chartrand

Chef propriétaire
L'Orée du Bois
Chelsea

Ludovic Delonca

Administrateur au conseil de l'ARQ* et
copropriétaire
Groupe Europea
Montréal

Tony Di Lemme

Administrateur au conseil de l'ARQ* et
propriétaire
La Vieille Cheminée
Montréal

Carlos Ferreira

Président
Groupe Ferreira
Montréal

Chantal Fontaine

Copropriétaire
Accords Resto et bistro
Montréal

Suzanne Gagnon

Copropriétaire
Laurie Raphaël
Québec

Claude Gauthier

Président ex-officio de l'ARQ* et copropriétaire
Le Castel 1954
Trois-Rivières

Étienne Breault

Président du conseil de l'AHRQ* et directeur
général
Hôtel Alt Québec
Québec

Marjolaine De Sa

Directrice générale
AHRQ*
Québec

Claude Descôteaux

Propriétaire
Chez Milot
Boisbriand

Robert Dion

Éditeur
*HRI*mag
Québec

Jérôme Ferrer

Grand Chef Relais & Châteaux et copropriétaire
Groupe Europea
Montréal

Liza Frulla

Directrice générale
ITHQ*
Montréal

Pierre-Luc Gaudreault

Copropriétaire
La Cuisine
Chicoutimi

Christiane Germain

Coprésidente
Groupe Germain Hôtels
Montréal

Laurent Godbout

Chef propriétaire
Chez l'Épicier
Montréal

David Janelle

Chef et copropriétaire
La Cuisine
Chicoutimi

Valérie Kennedy

Copropriétaire
Steakhouse St-Charles & Tartares
Sainte-Thérèse

Christine Lamarche

Copropriétaire
Toqué! et Brasserie T
Montréal

Kareen Lamy

Copropriétaire
Steakhouse St-Charles & Tartares
Sainte-Thérèse

Normand Laprise

Grand Chef Relais & Châteaux et copropriétaire
Toqué! et Brasserie T
Montréal

Nathalie Lehoux

Secrétaire-trésorière de l'ARQ* et Happy
Présidente
Restaurants Pacini inc.
La Prairie

Alain Mailhot

Président-directeur général
ARQ*
Montréal

Xavier Gret

Président-directeur général
AHQ*
Longueuil

Marc-André Jetté

Chef propriétaire
Hoogan et Beaufort
Montréal

Yves Lalumière

Président-directeur général
Tourisme Montréal
Montréal

Martin Lampron

Propriétaire
La Maison de débauche par le Carlito
Trois-Rivières

Frédéric Laplante

Chef propriétaire
La Légende
Québec

Christian Latour

Professeur
Mérici collégial privé
Québec

Martin Lévesque

Administrateur au conseil de l'ARQ* et chef
exécutif
Club de golf Pinegrove
Saint-Jean-sur-Richelieu

Arnaud Marchand

Chef et copropriétaire
Chez Boulay - bistro boréal
Québec

Claude Ménard

Président du conseil de la Fondation ARQ* et propriétaire
Le Montagnais
Sainte-Anne-de-Beaupré

Michel Moreau

Propriétaire
La Tyrolienne
Sainte-Foy

Daniel Noiseux

Président
Restaurants La Pizzaiolle - Muvbox
Montréal

Lucie Normandin

Administratrice au conseil de l'ARQ* et vice-présidente à la direction
Franchises Cora Inc.
Sainte-Thérèse

Hugues Philippin

Administrateur au conseil de l'ARQ* et propriétaire
Chic Alors!
Sainte-Foy

Iakovos Progakis

Président
Restaurants Ottavio
Laval

Jason Stafford

Directeur général et copropriétaire
Manoir Hovey
North Hatley

François Meunier

Vice-président Affaires publiques et gouvernementales
ARQ*
Montréal

Pierre Moreau

Président-directeur général
Restos Plaisirs
Québec

François Nolin

Président
Archibald microbrasserie-restaurant
Québec

Josée Perreault

Présidente du conseil de la SCCPQ* et chef propriétaire
Le Maria Chapdelaine
Laval

Tony Priftakis

Administrateur au conseil de l'ARQ* et partenaire
Buffet des Continents
Gatineau

Claudine Roy

Vice-présidente du conseil de l'ARQ* et propriétaire
Auberge Sous Les Arbres
Gaspé

Colombe St-Pierre

Chef propriétaire
Chez Saint-Pierre
Le Bic

Danny St-Pierre

Directeur culinaire
La Tribu
Montréal

Pierre-Marc Tremblay

Propriétaire/Innovation
Restaurants Pacini inc.
La Prairie

Pasquale Vari

Chef et enseignant
ITHQ*
Montréal

Daniel Vézina

Chef propriétaire
Laurie Raphaël
Québec

Ioanna Yannopoulos

Propriétaire
Le Grec
Trois-Rivières

*AHQ : Association hôtellerie Québec

*AHRQ : Association hôtelière de la région de Québec

*ARQ : Association des restaurateurs du Québec

*ITHQ : Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

*SCCPQ : Société des chefs, cuisiniers et pâtissiers du Québec

Dany Thibault

Président du conseil de l'AHQ* et directeur
régional
Groupe Urgo Hôtels
Québec

Nicholas Tsouflidis

Président
Franchises Cora Inc.
Sainte-Thérèse

Marcel Veilleux

Propriétaire
D'Orsay restaurant-pub
Québec

Mario Vincent

Copropriétaire
Restaurants Maman Fournier et Vincenzo Pasta &
Grill
Trois-Rivières

ANNEXE 2 – CLAUSES DE DISPARITÉ DANS UNE RETRANSCRIPTION D'UNE CONVENTION DE PARTAGE DES POURBOIRES

Convention de pourboire
Nom du restaurant caviardé
Équipe de soir

Discutée le samedi 3 mars 2018 entre

Noms des salariés caviardés

Les points sont attribués par heure travaillée

MAÎTRE D'HÔTEL (4 points)

- 5 premiers soirs à zéro point
- 3 premiers mois suivants à 3 points*
- Après les 3 premiers mois, 4 points*

SERVEUR SOMMELIER (10 points)

- 5 premiers soirs à zéro point
- 5 soirs suivants à 5 points
- 3 premiers mois suivants à 9 points
- Après les 3 premiers mois, 10 points

SERVEUR (10 points)

- 5 premiers soirs à zéro point
- 5 soirs suivants à 4 points
- 3 premiers mois suivants à 8 points
- Après les 3 premiers mois, 9 points

BARMAN – BAR SERVICE (5 points)

- 5 premiers soirs à zéro point
- 5 soirs suivants à 3 points
- 3 premiers mois suivants à 4 points
- Après les 3 premiers mois, 5 points (si cours de sommellerie, 6 points)

COMMIS-DÉBARRASSEURS – SUITEURS (4 points)**

- 5 premiers soirs à zéro point
- 5 soirs suivants à 2 points
- 6 premiers mois suivants à 3 points
- Après les 6 premiers mois, 4 points

HÔTESSE (2 points)

- 5 premiers soirs à zéro point
- Après à 2 points

Lorsqu'un employé est coupé avant 19 h 30

Le calcul des points est réduit de moitié. Ex. : 15 h à 19 h pour un serveur sommelier = 4 h x 5 pts (20 points plutôt que 40 points)

*Pour les heures travaillées sur le plancher seulement (et non dans le bureau)

** Le cas de *nom caviardé* est différent. Il est à 6 points de l'heure parce qu'il gère le passe en cuisine et qu'il a la responsabilité des bons de commande afin d'assurer un vigilant suivi des tables.

**ANNEXE 3 – LIGNES DIRECTRICES ET MANUEL D’INTERPRÉTATION DE LA LÉGISLATION DE
L’ONTARIO ET DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE**

Lignes directrices relatives aux pourboires et autres gratifications

Avis de non-responsabilité : La présente ressource a été élaborée pour aider les employés et les employeurs à comprendre certains des droits et obligations minimums institués par la *Loi de 2000 sur les normes d'emploi* (ci-après la « LNE ») et les règlements connexes. Elle ne constitue pas un avis juridique. Elle n'a pas vocation à se substituer à la LNE ou aux règlements connexes et il est recommandé de toujours se référer à la version officielle des dispositions législatives. Bien que nous nous efforcions de veiller à ce que les renseignements figurant dans la présente ressource soient les plus actuels et les plus exacts possible, des erreurs s'y glissent parfois. La LNE fournit uniquement des normes minimums. Certains employés sont susceptibles de jouir de meilleurs droits aux termes d'un contrat de travail, d'une convention collective, de la common law ou d'autres dispositions législatives. Les employeurs et les employés pourraient juger utile d'obtenir un avis juridique.

Introduction

La *Loi de 2015 sur la protection des pourboires des employés* est entrée en vigueur le 10 juin 2016. Elle a modifié la *Loi de 2000 sur les normes d'emploi* (LNE) pour établir les règles gouvernant les pourboires et les autres gratifications dans les lieux de travail en Ontario.

Les présentes lignes directrices visent à fournir des renseignements généraux sur les dispositions de la LNE qui s'appliquent aux pourboires et aux autres gratifications dans les lieux de travail. Pour de plus amples renseignements, rendez-vous au site Ontario.ca/pourboiresetgratifications ou appelez le Centre d'appels pour les normes d'emploi au 1 800 531-5551 (le numéro ATS pour les personnes malentendantes est le 1 866 567-8893). Les renseignements sont donnés dans plusieurs langues.

Renseignements généraux

Qu'entend-on par pourboire et gratification?

Aux termes de la LNE, « pourboire ou autre gratification » s'entend de ce qui suit :

- un paiement qu'un client fait ou laisse volontairement à un employé;
- un paiement qu'un client fait ou laisse volontairement à un employeur à l'intention des employés de celui-ci;
- un paiement fait en contrepartie d'un service ou des frais de nature semblable imposés par un employeur;

quand une personne raisonnable croirait que le paiement serait gardé par un employé ou partagé entre des employés. En voici des exemples :

- une somme d'argent qu'un client remet à un employé en contrepartie d'un service, cette somme pouvant être remise en argent comptant ou par voie électronique (p. ex., par carte de débit ou de crédit);

- des frais que des salles de banquets ou d'autres établissements facturent à leurs clients pour des services, et qui sont destinés aux employés.

Quand un employeur peut-il retenir les pourboires ou prélever une somme sur les pourboires de ses employés?

Voici les conditions en vertu desquelles les employeurs sont autorisés à retenir les pourboires et les autres gratifications de leurs employés ou à prélever une somme sur les pourboires et les autres les gratifications de leurs employés :

- s'ils sont tenus de le faire par la loi ou une ordonnance d'un tribunal;
- s'ils les perçoivent pour ensuite les répartir entre tous leurs employés ou certains d'entre eux (cela comprend les pourboires partagés avec d'autres employés).

REMARQUE : Il est interdit pour les employeurs de retenir une somme sur les pourboires et les autres gratifications pour couvrir des frais occasionnés par des choses renversées, brisées, perdues, endommagées, etc.

Les gérants et les employeurs peuvent-ils garder leurs pourboires ou une partie des pourboires mis en commun?

Les gérants peuvent garder leurs pourboires et peuvent généralement participer à une entente de partage de pourboires.

Un employeur peut garder ses pourboires et participer à une entente de partage des pourboires à **condition** :

1. qu'il soit administrateur, propriétaire unique, associé ou actionnaire de l'entreprise **et**
2. qu'il passe régulièrement le gros de son temps à faire le même travail que celui que font les employés qui se partagent leurs pourboires (ou d'autres employés du même secteur professionnel qui recevraient ou se partageraient normalement des pourboires).

Pratiques exemplaires

Les employeurs devraient faire ce qui suit :

- Établir clairement une marche à suivre pour les pourboires et la mise en commun des pourboires (p. ex., les règles à observer quand des pourboires remis par voie électronique sont ensuite remis aux employés ou quand les pourboires mis en commun sont distribués entre les employés). Il existe un certain nombre d'outils en ligne qui aident à enregistrer les pourboires mis en commun et à les répartir entre les employés.
- Afficher la marche à suivre dans leur lieu de travail, à un endroit où les employés pourront la voir.
- Enregistrer les pourboires mis en commun et la façon dont ils sont distribués.
- Enregistrer les pourboires et les autres gratifications remis par voie électronique, ainsi que les sommes remises aux employés.

- Si des frais pour des services sont facturés sur les additions ou les contrats de location de salles de banquets, il doit y être clairement indiqué à qui ou à quoi ces sommes d'argent sont destinées (pourboires destinés aux serveurs; frais pour certains services; etc.)

Les employés devraient faire ce qui suit :

- Noter les pourboires qu'ils reçoivent, y compris leur partie des pourboires mis en commun. Il existe un certain nombre d'applis téléchargeables qui aident à enregistrer les pourboires et les autres gratifications.
- Noter la contribution qu'ils versent pour les pourboires mis en commun.

Réclamations

Les employés qui pensent avoir été privés des droits que leur garantit la *LNE* et désirent déposer une réclamation conformément à la *LNE* trouveront le formulaire à remplir au site Ontario.ca/formulairesLNE ou dans certains centres ServiceOntario. Ils peuvent composer le 1 800 267-8097 pour trouver l'adresse du centre ServiceOntario le plus près de chez eux.

www2.gov.bc.ca

Interpretation Guidelines Manual British Columbia Employment Standards Act and Regulations

7-8 minutes

EMPLOYMENT STANDARDS ACT - PART 1 - INTRODUCTORY PROVISIONS

ESA Section 1 – Definitions – Wages

Contents:

[Summary](#)

[Text of Legislation](#)

[Policy Interpretation](#)

[Related Information](#)

Summary

This section contains definitions for terms used throughout the Employment Standards Act and its Regulation.

Text of Legislation

"wages" includes

(a) salaries, commissions or money, paid or payable by an employer to an employee for work,

(b) money that is paid or payable by an employer as an incentive and relates to hours of work, production or efficiency,

(c) money, including the amount of any liability under section 63, required to be paid by an employer to an employee under this Act,

(d) money required to be paid in accordance with

(i) a determination, other than costs required to be paid under section 79 (1) (f), or

(ii) a settlement agreement or an order of the tribunal, and

(e) in Parts 10 and 11, money required under a contract of employment to be paid, for an employee's benefits, to a fund, insurer or other person,

but does not include

(f) gratuities,

(g) money that is paid at the discretion of the employer and is not related to hours of work, production or efficiency,

(h) allowances or expenses,

(i) penalties, and

(j) an administrative fee imposed under section 30.1.

Policy Interpretation

Wages

Subsection (a) and (b)

Under the definition of “wages” in the Act, wages include any money paid or payable by an employer to an employee for services rendered or labour provided. This includes any incentive related to an employee’s work performance, or the performance of the company.

Examples

- a bonus for remaining to the end of a season, for seasonally employed persons, if the bonus was a term and condition of employment when hired, or during the employment period
- additional commission if certain sales objectives are met, such as

10% commission if more than \$250 of product is sold in a day

- contributions towards an RRSP if the employee meets certain sales objectives
- a \$100 bonus for each employee if the company meets a projected sales target

Subsection (c)

Section 63 of the Act establishes the amount of compensation for length of service an employer must provide when terminating an employee's employment. This amount is recoverable as wages under the Act.

Subsection (d)

Amounts payable to an employee under the Act can be recovered by the director as wages through the Act's wage recovery mechanism. This includes any money ordered to be paid by the director in a determination under s.79 including:

- any money an employer requires an employee to pay, directly or indirectly, toward an employer's cost of business, is recoverable as wages pursuant to Part 3. s.21(2). This includes money paid out of an employee's gratuities. [See s.21(3)]
- any money collected or deducted from the employee, but not remitted to a third party as required, is recoverable as outstanding wages, pursuant to s.23.
- interest (s.88(3))
- third party demands (s.90(1))
- seizure of assets (s.92(1)(b))
- wrongful removal of seized assets (s.94(3))
- penalties imposed under Section 98. (s.98(4))

Wages also includes amounts payable in a settlement agreement under s.78 of the Act and an order of the Tribunal.

Subsection (e)

Any money an employer agrees to pay on behalf of an employee under s.26 of the Act must be paid in accordance with the terms of the employment contract. Where an employer fails to make the remittance, as required, these amounts are recoverable as wages under Part 10 and 11 of the Act.

Non-wages:

Subsection (f)

Gratuities (tips) are not wages unless used to pay an employer's business costs. Gratuities are paid by customers to the person who served them in appreciation for the service. While tips are considered income for income tax purposes, they are not wages for purposes of this Act. Since tips are **not** paid by the employer to the employee for work performed, they are not wages, therefore, the Director has no jurisdiction over tips.

However, under s.21(3), an employer may not use tips to cover a business cost. Gratuities used to pay an employer's business costs are deemed by this section to be wages under the Act.

Employers can require employees to pool their tips, and to share them with those employees who work in positions that otherwise have no access to tips.

Example

An employer requires all employees who receive tips to put 15% of tips received into a pool. The pool is disbursed to all employees who do not receive tips at the end of each shift according to a formula agreed to by the employees. This activity does not contravene the Act.

Employers cannot deduct from a tip pool, or from tips to which the employer has access, such as those made through debit or credit cards. An employer may not charge an employee for costs such as a "dine-and-dash fund".

Example

An employer requires all tips paid through credit or debit cards to

be put in a tip pool. At the end of each month, after paying for dine-and-dash meals, for spillage, and for breakage, the employer distributes the residual to all employees. This activity is a contravention of the Act.

Subsection (g)

Wages do not include:

- Gifts or money paid strictly at the discretion of the employer that are not related to hours of work, production or efficiency.

Example

At Christmas an employer surprises each employee with a \$100 gift certificate. This payment is discretionary and not considered wages.

Subsection (h)

Wages do not include:

- Reimbursement for an employee's personal expenses, such as car or meal allowances.

Subsection (i)

Wages do not include:

- Penalties

Note: A determination issued under s.79 of the Act for unpaid wages must include the imposition of an escalating monetary penalty, subject to s.98 of the Act. The penalty, although not considered wages under the Act is treated as wages for the purposes of collection as noted in s.98(4).

Related Information

Related sections of the Act or Regulation

ESA

- [s.21, Deductions](#)
- [s.23, Employer's duty to make assigned payments](#)

- [s.26, Payment by employer to funds, insurers or others](#)
- [s.63, Liability resulting from length of service](#)
- [s.78, Settlement agreements](#)
- [s.79, Determinations and consequences](#)
- [s.85, Entry and inspection powers](#)
- [s.87, Lien for unpaid wages](#)
- [s.88, Payment of interest](#)
- [s.89, Demand on third party](#)
- [s.90\(1\), Failure to comply with demand](#)
- [s.92\(1\)\(b\), Seizure of assets](#)
- [s.94\(3\), Wrongful removal of seized assets](#)
- [s.98\(4\), Monetary penalties](#)

Other

See [Employment Standards Factsheets](#)

Factsheets

[Complaint Resolution and the B.C. Employment Standards Act](#)

[Enforcement Measures and Penalties](#)

[Bankruptcy](#)

[Paying Wages](#)

[Restaurant Employees](#)