



Enquête auprès des travailleurs et travailleuses de la restauration

ORGANISATION, RÉMUNÉRATION ET FACTEURS DE SATISFACTION: PENSER AUTREMENT POUR FAIRE LA DIFFÉRENCE?

70 % des restaurateurs disent avoir des problèmes de recrutement. Qu'en est-il exactement?

- **Le travail en restauration est-il si exigeant?**
- **Est-il si peu satisfaisant?**
- **Les travailleurs en cuisine et en salle voient-ils leur travail de la même façon?**

Cette fiche fait partie d'une série de cinq dans lesquelles l'ARQ et le CQRHT vous présentent les réponses des travailleurs de la restauration aux questions qui leur ont été posées lors d'une enquête menée en 2016.

Une première au Québec pour la restauration.

Qui sait? Ces données pourraient vous aider à cibler des pistes de solutions pour retenir vos travailleurs.

De leur côté, l'ARQ et le CQRHT continueront d'identifier des solutions aux enjeux de main-d'œuvre de l'industrie et de vous outiller afin de vous aider à consolider vos pratiques de gestion et de planification des ressources humaines.

Bonne lecture!

Mythes



Ce n'est pas payant de travailler en restauration!



Les employés sont d'éternels insatisfaits!



La conciliation travail famille est impossible!

CQRHT

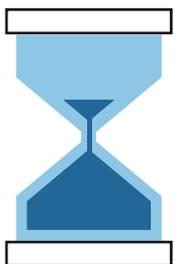
COMITÉ SECTORIEL
DE MAIN-D'ŒUVRE
EN **TOURISME**

ARQ

Association des restaurateurs du Québec

L'organisation du travail : matière à réflexion

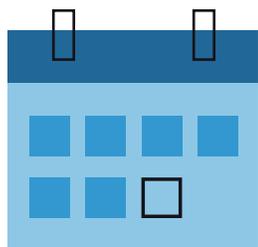
Un rythme de travail soutenu :



31%

des répondants estiment ne pas avoir suffisamment de temps pour faire leur travail (cette insatisfaction grimpe à 37 % chez les travailleurs en cuisine).

Des horaires flexibles :



81%

estiment que les restaurateurs sont assez ou très accommodants avec leurs horaires.

Les employés insatisfaits de leurs horaires ont mentionné entre autres **le manque de stabilité, l'absence de systèmes de rotation des quarts de travail** (jour/soir, semaine/fin de semaine), les iniquités qui en découlent et **les horaires trop chargés** (ex. doubles shifts).

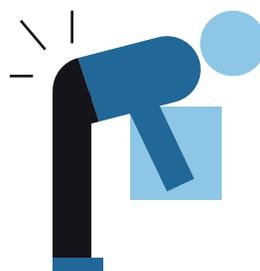
Une stabilité d'emploi appréciée :



68%

des travailleurs interrogés estiment être satisfaits de la stabilité qu'offre leur emploi (la satisfaction étant ici plus élevée pour les travailleurs en cuisine à 75 %).

Des efforts physiques importants :



81%

des répondants se disent en accord ou fortement en accord avec le fait que leur travail exige d'importants efforts physiques.

Certains ont aussi déploré **l'utilisation de matériel lourd ou peu ergonomique**.

Un meilleur partage d'information souhaitable :



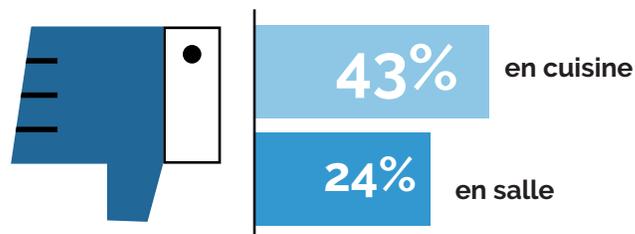
32%

de personnes insatisfaites

La transmission d'information sur les promotions, les changements et leurs raisons semble toujours représenter un défi avec un taux d'insatisfaction de l'ordre de 32 %.

Rémunération : satisfaisante en salle, moins en cuisine

L'insatisfaction à l'égard des salaires chez les travailleurs



Les 20% d'écart s'explique en partie **par le déséquilibre des revenus provenant des pourboires, déploré par les cuisiniers**. Ces derniers ont évoqué que leur salaire n'était pas proportionnel à leurs tâches, formation, compétences et ancienneté.

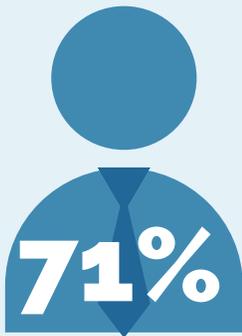
Trois facteurs de satisfaction remarquables

1 L'accomplissement

Les travailleurs sont satisfaits ou très satisfaits du sentiment d'accomplissement qu'ils retirent de leur travail dans une proportion de 71 %. Ce sentiment d'accomplissement est suivi par **la variété des tâches** (satisfaction de 74 %), les possibilités offertes **d'utiliser ses aptitudes** (73 %) et de pouvoir essayer des **méthodes propres à chacun** pour réaliser le travail (70 %).



sont satisfaits du sentiment d'accomplissement lié à leur travail



sont satisfaits de l'appui du supérieur dans l'exécution des tâches

2 Le soutien du supérieur immédiat

L'appui du supérieur immédiat dans l'exécution des tâches est généralement apprécié : on remarque une satisfaction de 71 % **pour l'aide obtenue du supérieur** en cas de besoin, de 74 % pour **ses réponses aux questions, demandes et préoccupations** et de 69 % pour **son appui aux décisions et initiatives** prises par l'employé.

3 Le travail d'équipe et les relations entre collègues

Le travail d'équipe est présent et les conditions pour le favoriser sont en place : 88 % des répondants ont l'impression de faire partie d'une équipe et 76 % sont satisfaits du **rôle joué par leur supérieur immédiat dans la mobilisation d'équipe**. Plus de 80 % des répondants estiment que **les collègues s'entendent bien entre eux** et que **les relations intergénérationnelles sont bonnes**.



ont l'impression de faire partie d'une équipe



À retenir

LES TRAVAILLEURS CONFIRMENT LA STABILITÉ DE LEUR EMPLOI.

LES EMPLOYÉS TROUVENT LES RESTAURATEURS FLEXIBLES À L'ÉGARD DES HORAIRES DE TRAVAIL.

LE TRAVAIL DEMANDE BEAUCOUP D'EFFORTS PHYSIQUES AVEC DU MATÉRIEL PEU ERGONOMIQUE.

LES RELATIONS ENTRE LES COLLÈGUES, LE TRAVAIL D'ÉQUIPE ET LE SUPPORT DU SUPÉRIEUR IMMÉDIAT SONT DES SOURCES DE SATISFACTION IMPORTANTES.

Méthodologie

Les données proviennent d'une enquête menée auprès des travailleurs de la restauration en 2016 par l'Association des restaurateurs du Québec (ARQ) et le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT). Cette enquête vient compléter le portrait dégagé de l'étude sectorielle en restauration réalisée auprès des restaurateurs en 2015. Elle a été réalisée dans la foulée des travaux du comité Ressources humaines de l'ARQ qui vise à amener des solutions aux problèmes de recrutement de main-d'œuvre dans l'industrie.

L'enquête 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 de la restauration (ex. genre, âge, scolarité, etc.) mais présente une sous-représentation des 25-34 ans et une surreprésentation de la région de la Capitale-Nationale. Un traitement statistique (pondération) a permis de conclure que ces écarts n'affectaient pas la validité des résultats.

Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT)

2751, boul. Jacques-Cartier Est,
bureau 200
Longueuil (Québec) J4N 1L7
info@cqrht.qc.ca

Téléphone : 450 651-1099
Télécopieur : 450 651-1567

UNE INITIATIVE DE:



Association des restaurateurs du Québec



PARTENAIRES FINANCIERS:



Commission
des partenaires
du marché du travail

