



Enquête auprès des travailleurs et travailleuses de la restauration

SUR QUOI FAUT-IL MISER POUR RETENIR LES EMPLOYÉS EN RESTAURATION?

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

Les restaurateurs sont-ils condamnés à être en perpétuel recrutement ?

Qu'en pensent les travailleurs de la restauration ?

Est-ce possible de renverser la vapeur ?

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



Mon problème, c'est le recrutement de personnel, pas la rétention !



Le gérant n'est pas responsable du développement de la compétence et de la mobilisation, il organise les horaires et veille au bon fonctionnement du restaurant.



Les employés sont payés, pourquoi j'en ferais plus ?

Sur quoi faut-il miser pour retenir les employés en restauration?

Débutons par la bonne nouvelle :

Une fidélité à l'industrie très élevée



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

La fidélité pour la restauration pourrait cependant s'effriter. On peut s'attendre à ce que d'autres secteurs également aux prises avec des problèmes de rareté de main-d'œuvre convoitent de plus en plus les ressources de la restauration, un phénomène qui s'observe déjà un peu partout au Québec.

La moins bonne nouvelle :

Une fidélité à l'employeur plutôt faible



des travailleurs envisagent de quitter leur employeur.

Un phénomène qui n'est pas nouveau mais qui est lourd de conséquences en contexte de rareté de main-d'œuvre. Les jeunes sont de moins en moins nombreux et les étudiants travaillent à l'année et souhaitent bénéficier de vacances estivales.

Le désir d'améliorer son statut d'emploi 61 % des travailleurs à temps partiel et de 55 % des travailleurs saisonniers.

32 % des 35-44 ans et des 45-54 ans pourraient quitter leur emploi actuel, un taux élevé compte tenu de l'importance stratégique de ces travailleurs d'expérience pour beaucoup de restaurants.

Quatre pratiques à favoriser pour retenir les employés

1 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).

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

3 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 %).

4 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?

Six raisons qui incitent les travailleurs à rester avec le même employeur

1 L'ambiance de travail :

Voici la raison la plus souvent évoquée par les travailleurs qui prévoient rester avec le même employeur. Le supérieur immédiat joue bien son rôle à cet égard car il est apprécié par 76 % des répondants. Ce rôle pourrait cependant être appelé à se complexifier avec la diversification possible des équipes de travail (diversité d'âges, de cultures et de genres).



82%
des travailleurs estiment que les collègues s'entendent bien entre eux.



2

La passion pour le métier :

est la deuxième raison la plus souvent évoquée. Malheureusement, les travailleurs trouvent que les restaurateurs ne font pas très bonne figure lorsqu'il s'agit de nourrir la passion du métier : ils reconnaissent rarement la contribution des employés et ils ont très faiblement recours à la formation. Les travailleurs apprécient la formation non seulement pour son utilité dans l'exécution des tâches mais aussi, sinon plus, comme marque de reconnaissance ou comme façon de nourrir la passion du métier.

3

Le contact avec les clients :

Pour les travailleurs en salle, le contact avec les clients est une raison tout aussi importante de rester avec leur employeur que l'ambiance de travail. Les chances de retenir le personnel en salle augmentent donc avec la qualité du produit et du service à la clientèle.



81%
trouvent leur employeur accommodant quant à la flexibilité des horaires

4

Une flexibilité dans les horaires de travail :

incite les travailleurs, tous types confondus, à rester avec le même employeur. Les restaurateurs semblent avoir fait des avancées sur le plan des avancées, car 81 % des répondants trouvent leur employeur accommodant quant à la flexibilité des horaires. Les travailleurs en cuisine sont cependant plus nombreux à souhaiter des améliorations.

5

Le salaire :

Les travailleurs en cuisine sont nombreux à réclamer de meilleures conditions salariales, soit par l'application d'échelles salariales qui reconnaissent la formation et l'ancienneté, soit par le partage des pourboires.



6

Avantages sociaux :

Les vacances payées, les assurances collectives et les REER collectifs, bien que relativement peu évoqués, sont plus souvent identifiés comme facteurs de rétention par les travailleurs en cuisine.



À retenir

**LES TRAVAILLEURS SONT FIDÈLES À L'INDUSTRIE...
MAIS BEAUCOUP MOINS À LEUR EMPLOYEUR.**

**LA BONNE AMBIANCE DE TRAVAIL EST LE PREMIER
FACTEUR DE RÉTENTION.**

**LES TRAVAILLEURS DÉMONTRENT UNE PASSION
POUR LEUR MÉTIER, MAIS ELLE N'EST PAS ASSEZ
NOURRIE PAR LES RESTAURATEURS.**

**L'INIQUITÉ DES REVENUS ENTRE LE PERSONNEL
DE SALLE ET CEUX DE LA CUISINE EST UNE
SOURCE D'INSATISFACTION IMPORTANTE.**

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

