

Ce portrait présente les principales données statistiques disponibles sur la profession de serveurs au comptoir, aides de cuisine et personnel de soutien assimilé en lien avec la demande (les besoins en main-d'œuvre) et l'offre (la main-d'œuvre disponible). Les périodes couvertes varient en fonction de la disponibilité des données au moment de la rédaction des portraits, par exemple celles provenant de l'Enquête nationale sur les ménages sont de 2011 et celles issues du Module provincial territorial des ressources humaines du compte satellite en tourisme présentent les données jusqu'à 2015. Les taux de chômage vont jusqu'à 2016 et les postes vacants jusqu'au deuxième trimestre de 2017.

Sont présentées dans ce portrait des données sur la répartition sectorielle et géographique des serveurs au comptoir/aides de cuisine (p. 3), leur profil démographique (p. 4), la scolarité (p. 6), l'emploi (p. 7), la rémunération (p. 9), les taux de chômage (p. 12), les départs, la rétention et le recrutement (p. 14), l'offre (p. 16) et les évaluations de l'offre et de la demande (p. 17). Un bilan de la demande et l'offre pour cette profession est présenté en conclusion.

CONTEXTE D'EXERCICE DU MÉTIER

APPELLATIONS D'EMPLOIS ET TYPES D'ÉTABLISSEMENT : Le CNP 6711 intègre plusieurs métiers dont ceux de serveurs au comptoir, aides de cuisine, aide-cuisiniers, barista, employés de casse-croûte, préposés aux commandes à emporter, plongeurs et commis-débarrasseurs.

COMPÉTENCES ET FONCTIONS: Des normes professionnelles ont été développées pour quatre des professions classés sous le code 6711 lesquelles sont résumées ci-dessous:

- **Aides de cuisine :** Laver et éplucher des fruits et des légumes, préparer complètement ou partiellement les aliments, laver la vaisselle, balayer et laver les planchers, nettoyer les surfaces de préparation et les lieux d'entreposage des aliments, enlever les déchets et les ordures et vider les poubelles, déballer et ranger les provisions. La norme détaillée est disponible sur : <http://cqrht.qc.ca/travailler-en-tourisme/restauration/aide-de-cuisine/>
- **Aide-cuisiniers :** Exécuter des préparations de base pour certains plats, laver, peler et couper les fruits et les légumes, nettoyer, couper et hacher les viandes et les poissons, peser et préparer les ingrédients, surveiller la cuisson des plats, aider au montage des plats ou des assiettes, distribuer les fournitures et les plateaux d'aliments, ranger les aliments pour la conservation, nettoyer les postes de travail, entreposer des produits de cuisine. La norme détaillée est disponible sur : <http://cqrht.qc.ca/travailler-en-tourisme/restauration/aide-cuisinier-aide-cuisiniere/>

¹ Le générique masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

² À moins d'avis contraire dans le texte, toutes les données proviennent de Statistique Canada. Voir à la fin pour les sources.

³ L'appellation serveurs au comptoir et aides de cuisine sera utilisée pour alléger le texte.

- **Plongeurs** : Laver la vaisselle, les verres et les ustensiles à la main ou à l'aide d'un lave-vaisselle, récurer les marmites et les casseroles, astiquer et polir l'argenterie, nettoyer les réfrigérateurs, les fours et l'équipement de cuisine, maintenir la cuisine propre, vider les poubelles et transporter les ordures dans les conteneurs. La norme détaillée est disponible sur : <http://cqrht.qc.ca/travailler-en-tourisme/restauration/plongeur-plongeuse/>
- **Commis-débarrasseurs** : Charger les plateaux ou les chariots pour transporter la vaisselle, débarrasser la table après le départ du client, essuyer la table et remplacer les nappes, les napperons et les serviettes de table, porter la vaisselle sale à la plonge, dresser la table en y disposant la vaisselle, les ustensiles et les verres, refaire les provisions de condiments et autres articles sur la table, renouveler la provision d'eau, de glace ou de tout autre aliment ou boisson disponible au comptoir, veiller à l'approvisionnement et à la propreté générale des espaces de service communs. La norme détaillée est disponible sur : <http://cqrht.qc.ca/travailler-en-tourisme/restauration/commis-debarrasseur-suiteur/>

FORMATION ET QUALIFICATIONS REQUISES : Aucune formation particulière n'est demandée pour ces professions. Des qualités personnelles sont toutefois recherchées : bonne capacité physique, rapidité d'exécution des tâches, tolérance au stress, aptitude pour le travail d'équipe et le service à la clientèle (plus spécifiquement pour les serveurs au comptoir et commis-débarrasseurs).

SAISONNALITÉ : Il peut y avoir beaucoup de fluctuations dans l'année en fonction de l'achalandage et du type de secteur. La saisonnalité est par exemple particulièrement importante dans le secteur des loisirs et divertissements (ex. : ski, attractions).

NOUVELLES TECHNOLOGIES : Des bornes de prise de commande et de paiement sont graduellement implantées dans les restaurants avec service au comptoir, ce qui peut affecter la demande pour des serveurs au comptoir qui souvent effectuent aussi les fonctions de caissiers en rotation.

IMPARTITION : La profession n'est pas en soi sujette à l'impartition. Toutefois, certaines fonctions dont celles de aides de cuisine et aide-cuisiniers sont de plus en plus effectuées à l'externe comme par exemple pour laver, couper, peler et peser les aliments. De plus, une tendance à l'impartition des services de restauration du secteur hôtelier vers des entreprises de restauration s'est instaurée dans les dernières années avec pour effet de transférer des emplois du secteur de l'hébergement vers des entreprises de restauration.

CONDITIONS DE TRAVAIL : Les horaires peuvent être variables et fractionnés. La plupart des fonctions exigent de travailler de longues heures debout, dans des conditions de chaleur ou des conditions qui nécessitent de passer fréquemment du froid des réfrigérateurs à la chaleur des appareils de cuisson et de transporter des bacs de vaisselle très lourds. Le travail peut s'effectuer sous pression aux heures de pointe.

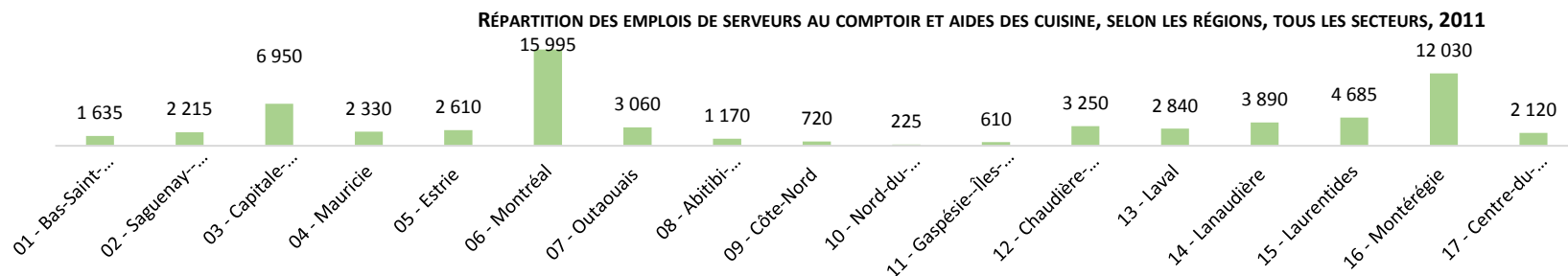
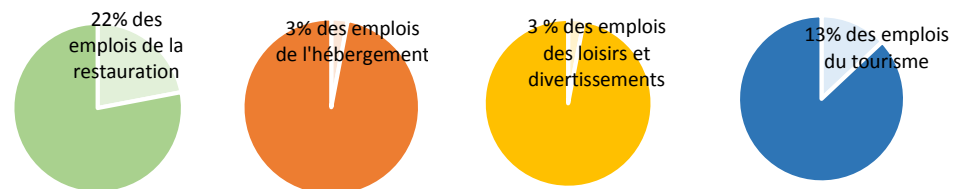
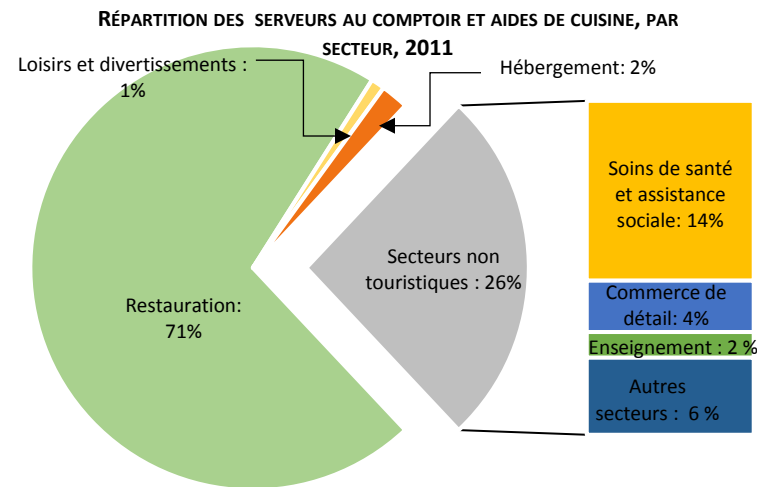
1. RÉPARTITION SECTORIELLE ET GÉOGRAPHIQUE DES SERVEURS AU COMPTOIR ET AIDES DE CUISINE

LE QUÉBEC COMTE UN PEU PLUS DE 66 000 SERVEURS AU COMPTOIR ET AIDES DE CUISINE EN 2011 DONT 74 % DANS LE SECTEUR DU TOURISME⁴ : En 2011, 71 % des emplois de serveurs au comptoir et aides de cuisine travaillaient en restauration, 2 % dans l'hébergement et 1 % dans le secteur des loisirs et divertissements. Différents types d'établissements touristiques offrent des emplois de serveurs au comptoir et aides de cuisine dont les chaînes de restauration rapide, restaurants, hôtels, attrait, stations de ski, stations touristiques, centres de villégiature, etc.

PLUS DU QUART TRAVAILLENT DANS DES INDUSTRIES AUTRES QUE LE TOURISME : Les cafétérias (écoles, institutions d'enseignement, hôpitaux), résidences pour personnes âgées, magasins d'alimentation, centres d'hébergement et de soins de longue durée sont en concurrence avec l'industrie touristique pour cette main-d'œuvre. Ces autres secteurs offrent souvent des conditions d'emploi plus concurrentielles.

En 2015, les serveurs au comptoir et aides de cuisine composaient 22 % des emplois de la restauration, 3 % de ceux de l'hébergement, 3 % de ceux en loisirs en divertissements pour 13 % des tous les emplois de l'industrie touristique.

DES NOMBRES ÉLEVÉS DANS TOUTES LES RÉGIONS SAUF LE NORD-DU-QUÉBEC : Sans surprise, l'ensemble des serveurs au comptoir et aides de cuisine sont le plus représentés dans les grands centres avec 52 % de ceux-ci qui travaillent dans les régions de Montréal, la Montérégie et la Capitale-Nationale. Le Nord-du-Québec en compte le moins (225 soit moins de 1 % des serveurs au comptoir et aides de cuisine du Québec).



⁴ Secteur du tourisme : La délimitation sectorielle utilisée par le CQRHT pour définir le secteur du tourisme est la même que celle utilisée par l'Organisation mondiale du tourisme (OMT). Elle comprend la restauration, l'hébergement (qui inclut les campings et pourvoires), les loisirs et divertissements à teneur touristique (ex. musées, attractions touristiques, festivals et événements, parcs d'attraction, golf et ski), les services de voyages (ex. tourisme d'affaires, information touristique) et le transport des personnes.

2. SERVEURS AU COMPTOIR ET AIDES DE CUISINE : DES TENDANCES ET DES PROFILS DISTINCTS SELON LES SECTEURS

RESTAURATION :

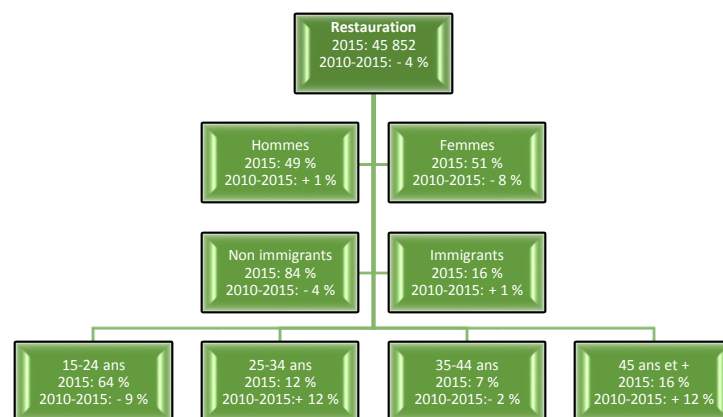
PRÈS DE 45 900 SERVEURS AU COMPTOIR ET AIDES DE CUISINE EN RESTAURATION EN 2015 ET UNE BAISSÉ DES EMPLOIS DE 4 % DEPUIS 2010

UN ÉQUILIBRE HOMMES-FEMMES : En 2015, 49 % des serveurs au comptoir et aides de cuisine étaient des hommes et 51 % des femmes. La diminution des emplois s'est faite à la faveur des hommes, les emplois chez les femmes ayant diminué de 8 %.

UNE REPRÉSENTATION RELATIVEMENT FAIBLE D'IMMIGRANTS : En 2015, les immigrants composaient 16 % des serveurs au comptoir et aides de cuisine en restauration. Ce ratio est légèrement inférieur à celui de la restauration (19 %), du tourisme (17 %) et presque équivalent à celui du Québec (15 %). Le ratio est toutefois faible comme tenu que ces emplois présentent des opportunités d'intégration en emploi pour les travailleurs immigrants.

DES POSTES D'ENTRÉE SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL : Les 15 à 24 ans sont les plus représentés en 2015 (64 %), mais, signe des changements démographiques au Québec, leur nombre a enregistré la plus forte diminution de 2010 à 2015 soit de 9 %. Durant la même période, les 25 à 34 ans et les 45 ans et plus ont tous les deux augmenté de 12 %. Pour leur part, les 35 à 45 ans sont les plus faiblement représentés (7 %) et ils ont enregistré une diminution de 2 %.

PROFIL DES SERVEURS AU COMPTOIR ET AIDES DE CUISINE DU SECTEUR DE LA RESTAURATION EN 2015 (ET VARIATION 2010-2015)



HÉBERGEMENT :

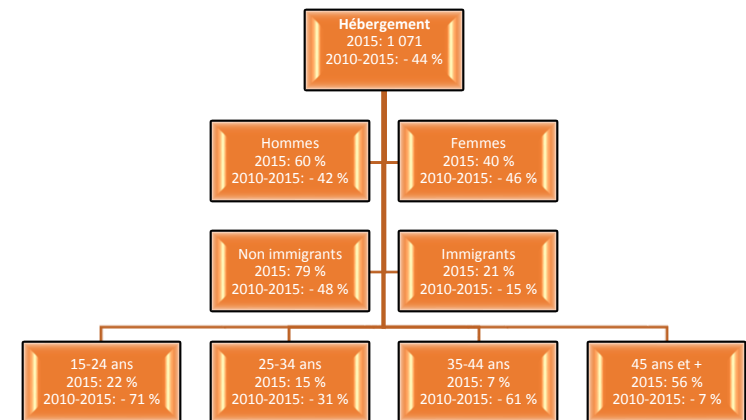
PRÈS DE 1 100 SERVEURS AU COMPTOIR ET AIDES DE CUISINE EN HÉBERGEMENT EN 2015 ET UNE DIMINUTION DES EMPLOIS DE 44 % DEPUIS 2010

UNE MAJORITÉ D'HOMMES : En 2015, les hommes composaient 60 % des serveurs au comptoir et aides de cuisine du secteur de l'hébergement. De 2010 à 2015, les deux sexes ont enregistré des baisses similaires à celle de l'ensemble des emplois de serveurs au comptoir et aides de cuisine en hébergement (- 42 % pour les hommes et - 46 % pour les femmes).

UNE REPRÉSENTATION RELATIVEMENT FAIBLE D'IMMIGRANTS : Les immigrants composent 21 % des serveurs au comptoir et aides de cuisine de l'hébergement. Ce ratio est supérieur à celui de l'hébergement (18 %), du tourisme (17 %) et du Québec (15 %). Il reste toutefois bas étant donné que la profession représente une possibilité d'intégration au marché du travail de la société d'accueil. De 2010 à 2015, la diminution des emplois chez les immigrants a été bien inférieure à celle observée pour l'ensemble des serveurs au comptoir et aides de cuisine du secteur (-15 % contre -44 %).

UNE MAJORITÉ DE 45 ANS ET PLUS: Les 45 ans et plus composent 56 % de la main-d'œuvre des serveurs au comptoir et aides de cuisine du secteur. C'est aussi ce groupe qui a subi la diminution la plus faible (-7 %, comparativement à -71 %, -31 % et -61 % pour les autres). La prévalence des 45 ans et plus dans un contexte où les 35-44 ans ne composent que 7 % des serveurs au comptoir et aides de cuisine alors que le bassin de jeunes travailleurs diminuent peut faire craindre des problèmes de relève.

PROFIL DES SERVEURS AU COMPTOIR ET AIDES DE CUISINE DU SECTEUR DE L'HÉBERGEMENT (ET VARIATION 2010-2015)



LOISIRS ET DIVERTISSEMENTS :

PRÈS DE 1 300 SERVEURS AU COMPTOIR ET AIDES DE CUISINE EN LOISIRS ET DIVERTISSEMENTS EN 2015 ET UNE FLUCTUATION PARTICULIÈREMENT FORTE DE CES EMPLOIS DEPUIS 2010 : De 2010 à 2015, les emplois de serveurs au comptoir et aides de cuisine du secteur ont beaucoup fluctué : le nombre le plus bas enregistré a été en 2012 (784) et le plus haut en 2015 (1 301). Un bond fulgurant a été enregistré de 2013 à 2014 (+74 %). Ce niveau s'est ensuite maintenu en 2015.

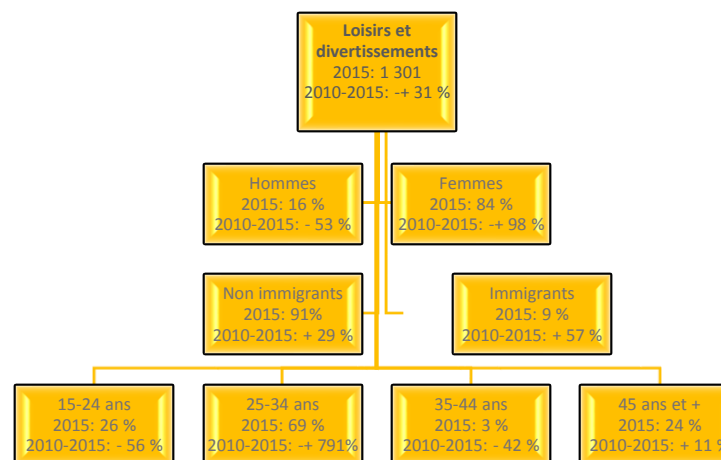
UNE TRÈS FORTE MAJORITÉ DE FEMMES : En 2015, les femmes composaient 84 % des serveurs au comptoir et aides de cuisine du secteur des loisirs et divertissements. De 2010 à 2015, les femmes ont enregistré une très forte augmentation, soit de 98 %. Les hommes ne représentent que 16 % et affichent une diminution (- 53 %) de 2010 à 2015.

UNE TRÈS FAIBLE PROPORTION D'IMMIGRANTS : Bien que la représentation des immigrants ait augmenté de 57 % de 2010 à 2015, ceux-ci ne composent que 9 % des serveurs au comptoir et aides de cuisine du secteur loisirs et divertissements. Ce ratio est bien inférieur à celui du secteur (18 %), du tourisme (17 %) et du Québec (15 %). Un écart qui peut s'expliquer par la faible présence des immigrants en région.

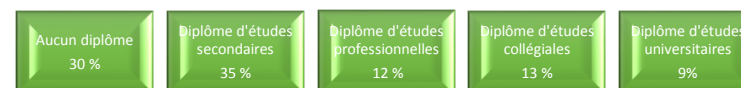
DEPUIS 2014, LES 25-34 ANS SONT MAJORITAIRES, UNE PLACE AUPARAVANT OCCUPÉE PAR LES 15-24 ANS : L'augmentation de 74 % des emplois observée en 2014 s'est faite principalement chez les 25-34 ans qui étaient très faiblement représentés en 2010 (seulement 83 emplois): ceux-ci n'étaient que 83 en 2010 pour être 739 en 2015. Les 15-24 ans pour leur part sont passés de 628 en 2010 à seulement 276 en 2015).

UNE MAIN-D'ŒUVRE TRÈS FAIBLEMENT SCOLARISÉE MAIS QUI SEMBLE COMPTER UNE BONNE PROPORTION D'ÉTUDIANTS : En 2011, 30 % des serveurs au comptoir et aides de cuisine n'avaient aucun diplôme et 35 % un diplôme d'études secondaires. Avec 12 % qui détiennent un diplôme d'études professionnelles et 22 % un diplôme d'études collégiales ou universitaires, on peut supposer que plusieurs étudiants exercent ce travail en complément de leurs études.

PROFIL DES SERVEURS AU COMPTOIR ET AIDES DE CUISINE DU SECTEUR LOISIRS ET DIVERTISSEMENTS EN 2015 (ET VARIATION 2010-2015)



SCOLARITÉ DES SERVEURS AU COMPTOIR ET AIDES DE CUISINE, TOUS LES SECTEURS (2011)



3. EMPLOI

LÉGÈREMENT MOINS D'EMPLOIS DE SERVEURS/AIDES DE CUISINE EN RESTAURATION MAIS LÉGÈREMENT PLUS D'HEURES TRAVAILLÉES : La légère diminution des emplois observée en restauration (-4 %) ne s'est pas reflétée dans les heures annuelles travaillées qui se sont à peu près maintenues à leur niveau de 2010 en 2015 avec une augmentation de 1 % de 2010 à 2015.

La tendance pour cette profession est inverse à celle observée pour l'ensemble des emplois du secteur. Alors que les emplois ont diminué légèrement pour la profession (-4 %), ils ont augmenté dans le secteur (+9 %). Alors que les heures travaillées pour la profession se sont maintenues (+1 %), elles ont augmenté dans le secteur (+12 %).

UNE DIMINUTION MARQUÉE EN HÉBERGEMENT : Les emplois de serveurs au comptoir et aides de cuisine ont diminué de -44 %. Les heures travaillées n'ont toutefois pas diminué d'autant, soit de -29 %.

Ces diminutions sont beaucoup plus prononcées que celles observées dans le secteur autant au plan des emplois que des heures travaillées avec 44 % moins d'emplois pour cette profession contre 18 % de moins dans le secteur et 26 % moins d'heures annuelles totales travaillées en hébergement contre 18 % de moins dans le secteur. Cette forte diminution peut être en partie attribuable à un changement du modèle d'affaires dans beaucoup d'établissements hôteliers où l'impartition des services de la restauration devient de plus en plus répandue. Loin d'être perdus, une partie des emplois perdus auraient donc été transférés au secteur de la restauration.

PLUS D'EMPLOIS EN LOISIRS ET DIVERTISSEMENTS MAIS MOINS DE TRAVAIL : En loisirs et divertissements, la très forte augmentation des emplois (+31 %) a été accompagnée d'une diminution simultanée des heures travaillées (-34 %). Une telle tendance n'a pas été observée dans le secteur alors que les emplois et les heures travaillées y sont restés plutôt stables.

AU GLOBAL, LES EMPLOIS DE SERVEURS AU COMPTOIR/AIDES DE CUISINE DANS LES TROIS SECTEURS ONT DIMINUÉ DE 2 % DE 2010 À 2015 ET LES HEURES ANNUELLES TRAVAILLÉES EN 2015 SE SONT MAINTENUES À LEUR NIVEAU DE 2010.

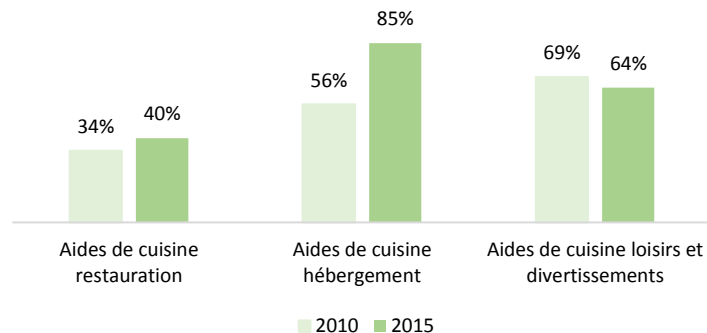
HEURES ANNUELLES TOTALES TRAVAILLÉES	ÉVOLUTION 2010-2015		
	RESTAURATION	HÉBERGEMENT	LOISIRS ET DIVERTISSEMENTS
Serveurs au comptoir et aides de cuisine	+ 1 %	-26 %	-34 %
Tous les emplois du secteur	+ 12 %	-18 %	-3 %

ÉVOLUTION DE L'EMPLOI	2010	2015	VARIATION 2010- 2015	TENDANCE
RESTAURATION				
Serveurs au comptoir et aides de cuisine restauration	47 533	45 852	- 4 %	↔
Secteur de la restauration	192 788	210 254	+ 9 %	↗
HÉBERGEMENT				
Serveurs au comptoir et aides de cuisine hébergement	1 900	1 071	-44 %	↓↓↓↓
Secteur de l'hébergement	39 702	32 383	-18 %	↓↓↓
LOISIRS ET DIVERTISSEMENT				
Serveurs au comptoir et aides de cuisine loisirs et divertissements	995	1 301	+ 31 %	↗↗↗↗
Secteur des loisirs et divertissements	46 612	47 362	+ 2 %	↔
TOTAL SERVEURS AU COMPTOIR	50 428	48 224	-2 %	↔
COMPARAISON				
Industrie touristique	338 159	349 726	+ 3 %	↔
Québec	3 906 100	4 081 285	+ 4 %	↔

LA DIMINUTION DES EMPLOIS EN RESTAURATION ET EN HÉBERGEMENT S’EST FAITE À LA FAVEUR DES EMPLOIS À TEMPS PLEIN QUI ONT AUGMENTÉ DE 6 % EN RESTAURATION ET DE 29 % EN HÉBERGEMENT.

DANS LE SECTEUR DES LOISIRS ET DIVERTISSEMENTS QUI EST UN SECTEUR HAUTEMENT SAISONNIER, L’AUGMENTATION DES EMPLOIS S’EST FAITE SURTOUT À LA FAVEUR DES EMPLOIS À TEMPS PARTIEL.
(Nous verrons plus loin que les heures moyennes travaillées ont aussi diminué).

ÉVOLUTION DES EMPLOIS À TEMPS PLEIN, 2010-2015

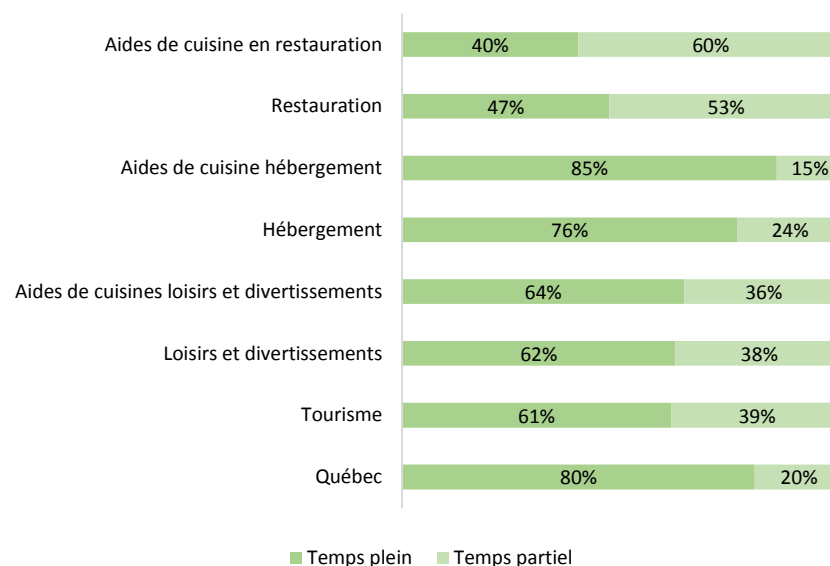


DES EMPLOIS MAJORITAIREMENT À TEMPS PARTIEL EN RESTAURATION : À 40 %, la proportion des serveurs au comptoir et aides de cuisine travaillant à temps plein en restauration est plus faible que celle de leur secteur (47 %) et que celle dans l’industrie touristique (61 %).

DES EMPLOIS TRÈS MAJORITAIREMENT À TEMPS PLEIN EN HÉBERGEMENT : La proportion des emplois à temps plein des serveurs au comptoir et aides de cuisine du secteur de l’hébergement (85 %) dépasse celle du secteur de l’hébergement (76 %), du tourisme (61 %) et de l’ensemble du Québec (80 %).

UN RATIO TEMPS PLEIN/TEMPS PARTIEL DANS LE SECTEUR DES LOISIRS ET DIVERTISSEMENTS QUI S’ASSIMILE À CELUI DU SECTEUR ET DE L’INDUSTRIE TOURISTIQUE : La proportion d’emplois à temps plein des serveurs au comptoir et aides de cuisine du secteur des loisirs et divertissements (64 %) est presque la même que celle du secteur dans son ensemble (62 %) et du tourisme (61 %).

PROPORTIONS SELON LE STATUT D’EMPLOI, 2015



4. RÉMUNÉRATION ⁵

UN SALAIRE HORAIRE MOYEN⁶ TRÈS BAS : Les salaires horaires des serveurs au comptoir et aides de cuisine en restauration et en loisirs et divertissements sont très bas (11,53 \$ et 10,28 \$ respectivement). À 14,37 \$, celui des serveurs au comptoir/aides de cuisine en hébergement est relativement plus concurrentiel.

Cette profession affiche le salaire horaire le plus bas dans les trois secteurs.

Les hausses de salaire ont été négligeables dans le secteur des loisirs et divertissements (+4 %) mais plus substantielles dans le secteur de la restauration (+11 %) et de l'hébergement (+15 %). Ces dernières ont d'ailleurs été supérieures à celles observées dans les secteurs.

Mentionnons que dans le cas particulier des commis-débarrasseurs, le salaire horaire moyen est souvent majoré par des pourboires ce qui, selon une enquête de l'ARQ, leur confère un salaire horaire moyen de 15,75\$.⁷

SALAIRE HORAIRE MOYEN	2010	2015	VARIATION 2010-2015	TENDANCE
RESTAURATION				
Serveurs au comptoir et aides de cuisine	10,42	11,53	+ 11 %	↗↗
Secteur de la restauration	13,47	14,39	+ 7 %	↗
HÉBERGEMENT				
Serveurs au comptoir et aides de cuisine	12,45	14,37	+ 15 %	↗↗↗
Secteur de l'hébergement	15,34	18,42	+ 20 %	↗↗↗↗
LOISIRS ET DIVERTISSEMENTS				
Serveurs au comptoir et aides de cuisine	9,91	10,28	+ 4 %	↔↔
Secteur loisirs et divertissements	16,83	19,12	+ 14 %	↗↗
COMPARAISON				
Industrie touristique	16,05	17,99	+ 12 %	↗↗
Québec	20,22	22,75	+ 13%	↗↗

EN RESTAURATION MAIS SURTOUT EN HÉBERGEMENT, LES SERVEURS AU COMPTOIR/AIDES DE CUISINE TRAVAILLENT PLUS D'HEURES EN MOYENNE : Ils ont travaillé en moyenne 5 % plus d'heures en restauration et 31 % plus d'heures en hébergement.

EN LOISIRS ET DIVERTISSEMENTS, LES SERVEURS AU COMPTOIR/AIDES DE CUISINE TRAVAILLENT DEUX FOIS MOINS D'HEURES : Dans ce secteur, les heures moyennes travaillées ont diminué de 49 %.

HEURES ANNUELLES MOYENNES TRAVAILLÉES	2010	2015	VARIATION 2010-2015	TENDANCE
RESTAURATION				
Serveurs au comptoir et aides de cuisine	994	1 040	+ 5 %	↗
Secteur de la restauration	1 357	1 400	+ 3 %	↔↔
HÉBERGEMENT				
Serveurs au comptoir et aides de cuisine	1 306	1 715	+ 31 %	↗↗↗ ↗↗↗
Secteur de l'hébergement	1 636	1 649	+ 1 %	↔↔
LOISIRS ET DIVERTISSEMENTS				
Serveurs au comptoir et aides de cuisine	1 114	563	- 49 %	↘↘↘↘ ↘↘↘↘
Secteur du loisirs et divertissements	1 605	1 535	- 4 %	↔↔
COMPARAISON				
Industrie touristique	1 490	1 494	0 %	↔↔
Québec	1 658	1 642	- 1 %	↔↔

⁵ Les données sur la rémunération ne sont pas actualisées. De 2010 à 2015, l'indice des prix à la consommation a progressé de 8,6 %.

⁶ Le salaire horaire moyen comprend les ajustements tels les congés payés (maladie et salaire) et les pourboires le cas échéant.

⁷ Profil et performance de la restauration, ARQ, 2016

EN RESTAURATION, LES SALAIRES ANNUELS SONT EN AUGMENTATION MAIS ILS RESTENT BAS: Le salaire annuel moyen des serveurs au comptoir/aides de cuisine d'à peine 12 000 \$ en 2015 équivaut à 60 % de la moyenne des salaires en restauration.

L'augmentation de 16 % des salaires annuels des serveurs au comptoir et aides de cuisine de la restauration est cependant de beaucoup supérieure à celle enregistrée dans le secteur (+10 %). Elle s'explique principalement par l'augmentation du salaire horaire moyen mais aussi par l'augmentation des heures travaillées.

UNE TRÈS FORTE AUGMENTATION DES SALAIRES EN HÉBERGEMENT : Le salaire annuel des serveurs au comptoir et aides de cuisine en hébergement a augmenté de 52 % pour atteindre 24 650 \$ en 2015, plus du double de la moyenne en restauration. Ce taux d'augmentation dépasse largement la moyenne d'augmentation des salaires annuels dans le secteur qui a été de 21 %.

UNE TRÈS FORTE DIMINUTION DU SALAIRE ANNUEL EN LOISIRS ET DIVERTISSEMENTS: De 2010 à 2015, le salaire annuel des serveurs au comptoir et aides de cuisine du secteur des loisirs et divertissements a diminué de 48 %, une diminution équivalente à celle des heures moyennes travaillées, le salaire horaire moyen étant resté à peu près le même. À seulement 5 790 \$ en 2015, les serveurs au comptoir et aides de cuisine ont un salaire qui équivaut à 20 % de la moyenne des salaires de leur secteur.

SALAIRES ET TRAITEMENTS ANNUELS	2010	2015	VARIATION 2010-2015	TENDANCE
RESTAURATION				
Serveurs au comptoir et aides de cuisine	10 360	11 993	+ 16 %	↗↗↗
Secteur de la restauration	18 281	20 146	+ 10 %	↗↗
HÉBERGEMENT				
Serveurs au comptoir et aides de cuisine	16 263	24 650	+ 52 %	↗↗↗↗↗ ↗↗↗↗↗
Secteur de l'hébergement	25 089	30 378	+ 21 %	↗↗↗
LOISIRS ET DIVERTISSEMENTS				
Serveurs au comptoir et aides de cuisine	11 043	5 790	- 48 %	↘↘↘↘↘ ↘↘↘↘↘
Secteur loisirs et divertissements	27 018	29 345	+ 9 %	↗
COMPARAISON				
Industrie touristique	23 912	26 790	+ 12 %	↗↗
Québec	33 525	37 196	+ 11 %	↗↗

EN RESTAURATION ET EN LOISIRS ET DIVERTISSEMENTS, LES GROUPES D'ÂGE LES PLUS REPRÉSENTÉS SONT CEUX QUI AFFICHENT LES SALAIRES HORAIRES MOYENS LES PLUS BAS : En 2015, les 15-24 ans composent 64 % des employés dans cette profession en restauration. Ils affichent le salaire horaire moyen le plus bas, soit 9,74 \$⁸. En loisirs et divertissements, les 25-34 ans composent 69 % des employés de cette profession; leur salaire horaire moyen est aussi le plus bas, soit 9,44 \$.

SALAIRE HORAIRE MOYEN PAR GROUPE D'ÂGE (2015)	15-24 ANS	25-34 ANS	35-44 ANS	45 ANS ET +	MOYENNE SERVEURS AU COMPTOIR ET AIDES DE CUISINE
Restauration	9,74 \$	12,53 \$	12,75 \$	11,53 \$	11,53 \$
Hébergement	10,89 \$	11,47 \$	14,84 \$	15,50 \$	14, 37 \$
Loisirs et divertissements	10,31 \$	9,44 \$	13,04 \$	10,19 \$	10,28 \$

EN HÉBERGEMENT, LE SALAIRE HORAIRE MOYEN EST PLUS CONCURRENTIEL ET AUGMENTE AVEC L'ÂGE : Les salaires horaires vont de 10,89 \$ pour les 15-24 ans pour atteindre 15,50 \$ chez les 45 ans et plus (56 % de la main-d'œuvre dans ce groupe d'âge pour ce métier).

DES SALAIRES HORAIRES MOYENS TRÈS BAS EN LOISIRS ET DIVERTISSEMENTS : Sauf pour les 35-44 ans qui ne composent que 3 % de la main-d'œuvre de ce métier dans le secteur et qui gagnent 13,04 \$ de l'heure en moyenne, les salaires sont très bas variant de 9,44 \$ à 10,31 \$.

EN RESTAURATION ET EN HÉBERGEMENT, LES EMPLOIS À TEMPS PARTIEL SONT MAJORITAIREMENT OCCUPÉS PAR LES 15-24 ANS.

MOYENNE D'HEURES HEBDOMADAIRES TRAVAILLÉES ⁹	15-24 ANS	25-34 ANS	35-44 ANS	45 ANS ET +	MOYENNE SERVEURS AU COMPTOIR ET AIDES DE CUISINE
Restauration	15	29	32	31	27
Hébergement	13	40	44	40	34
Loisirs et divertissements	11	6	48	23	28

EN HÉBERGEMENT, LES EMPLOIS À TEMPS PLEIN SONT OCCUPÉS PAR LES 25 ANS ET PLUS.

EN LOISIRS ET DIVERTISSEMENTS, LES EMPLOIS À TEMPS PARTIEL ET/OU SAISONNIERS PRÉDOMINENT DANS TOUS LES GROUPES D'ÂGE SAUF POUR LES 35-44 ANS (LESQUELS NE COMPOSENT QUE 3 % DES AIDES DE CUISINE ET SERVEURS AU COMPTOIR DE CE SECTEUR) : Cette donnée confirme que le 64 % d'emplois à temps plein comporte une part très importante d'emplois saisonniers.

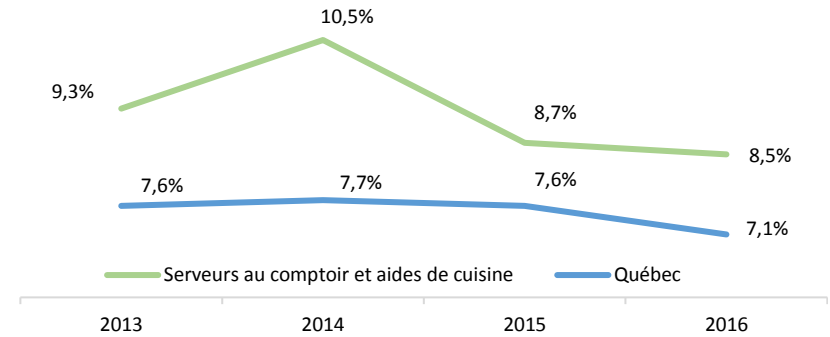
⁸ Les salaire horaire moyen est calculé en divisant les salaires et traitements annuels par le nombre d'heures travaillées. Il comprend les ajustements tels les congés payés (maladie et salaire) et les pourboires le cas échéant. Selon les ententes de partage des pourboires en vigueur dans les établissements hôteliers ou de restauration avec service aux tables, les commis-débarrasseurs pourraient être considérés être à pourboires. Selon l'étude de rémunération de l'ARQ (2016), les pourboires des commis débarrasseurs ajouteraient un montant de 5,45 \$ à leur rémunération horaire.

⁹ Basé sur une estimation de 50 semaines travaillées par année et combinant les temps pleins et temps partiels.

5. TAUX DE CHÔMAGE

LES TAUX DE CHÔMAGE DES SERVEURS AU COMPTOIR ET AIDES DE CUISINE SONT CONSTAMMENT SUPÉRIEURS À LA MOYENNE QUÉBÉCOISE (la saisonnalité et la fluctuation de la demande durant l'année peuvent être en cause).

Taux de chômage, 2013 à 2016



DES TAUX DE CHÔMAGE ESTIMÉS ÉLEVÉS DANS SIX RÉGIONS.

UNE ANALYSE PARTIELLE DE LA SAISONNALITÉ DE L'EMPLOI : L'analyse d'Emploi Québec conclut que la saisonnalité est importante dans la seule région de la Gaspésie/Îles-de-la-Madeleine. Cette analyse d'ensemble ne permet pas de faire ressortir la saisonnalité qui prévaut par exemple dans le secteur des loisirs et divertissements.

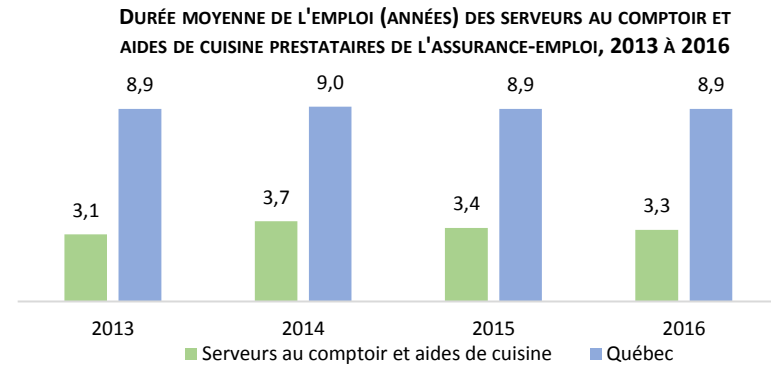
ÉVALUATION DES TAUX DE CHÔMAGE DES SERVEURS AU COMPTOIR ET AIDES DE CUISINE DANS LES RÉGIONS¹⁰

Faible	Modéré	Élevé
AUCUNE RÉGION	01 - Bas-Saint-Laurent 03 - Capitale-Nationale 05 – Estrie 08 - Abitibi-Témiscamingue 12 - Chaudière-Appalaches 09 - Côte-Nord 10 - Nord-du-Québec 11 - Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine* 15 – Laurentides 16 – Montérégie 17 - Centre-du-Québec	02 - Saguenay--Lac-Saint-Jean 04 – Mauricie 06 – Montréal 07 – Outaouais 13 – Laval 14 - Lanaudière

*Régions où la saisonnalité est importante pour les postes de serveurs au comptoir et aides de cuisine

¹⁰ Estimations d'Emploi-Québec publiés sur l'IMT en ligne (site consulté en août 2017).

LA DURÉE DE L'EMPLOI DES SERVEURS AU COMPTOIR ET AIDES DE CUISINE PRESTATAIRES DE L'ASSURANCE EMPLOI EST BIEN INFÉRIEURE À LA MOYENNE PROVINCIALE : Signe probable de la précarité des emplois des serveurs au comptoir et aides de cuisine, ceux qui sont prestataires de l'assurance-emploi ont travaillé en moyenne 62 % moins d'années que l'ensemble de la main-d'œuvre du Québec avant de perdre leur emploi (une moyenne sur 4 ans de 3,4 ans contre 8,9 ans pour l'ensemble des prestataires du Québec).



6. DÉPARTS, RÉTENTION ET RECRUTEMENT

TAUX DE ROULEMENT ÉLEVÉS MAIS FAIBLES DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT EN 2014 : Selon les données de l'EREFQ¹¹, il y aurait eu 16 223 départs de serveurs au comptoir et aides de cuisine en 2014 dans 2 749 établissements touristiques. Comme il y avait près de 57 000 serveurs au comptoir et aides de cuisine estimés en tourisme en 2014, la proportion de ceux qui auraient quitté leur emploi (départs volontaires et involontaires) en 2014 se situerait autour de 28 %¹², donc un taux de roulement très élevé. Par contre, avec 100 % des départs remplacés, on peut conclure que les difficultés de recrutement en 2014 étaient faibles.

DÉPARTS ET EMBauchES EN 2014 TOURISME	NOMBRE D'ÉTABLISSE MENTS	MOYENNE DE POSTES PAR ÉTABLISSEMENT	TOTAL DE POSTES (ESTIMÉ)
Départs des serveurs au comptoir et aides de cuisine -2014	2 749	5,9	16 223
Départs à la retraite - 12 prochains mois	94	1,27	119
Embauche de serveurs au comptoir et aides de cuisine - 2014	2 766	5,87	16 234
Embauche de serveurs au comptoir et aides de cuisine saisonniers	n/d	n/d	1 670
% des départs 2014 remplacés en 2014			100 %
% d'embauches de personnel saisonniers			10 %

DES DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT EN RESTAURATION : L'étude sectorielle en restauration (2016) a révélé que 25 % des restaurateurs ont beaucoup ou assez de difficultés à recruter des plongeurs et 14 % à recruter des commis-débarrasseurs. L'étude réalisée pour le secteur de l'hôtellerie n'a pas révélé de telles difficultés¹³.

Difficultés de recrutement de serveurs au comptoir et aides de cuisine en restauration - Restauration	Beaucoup ou assez de difficultés	Aucune ou peu de difficultés
Plongeurs	25 %	75 %
Commis-débarrasseurs	14 %	86 %

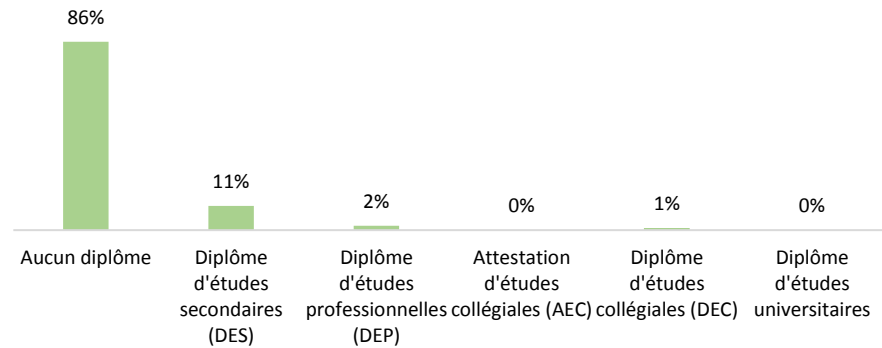
¹¹ Enquête sur le recrutement, l'emploi et les besoins de formation des entreprises de cinq employés et plus du Québec, EREFQ, 2015.

¹² Ratio à utiliser avec prudence (s'appuie sur deux bases de données distinctes)

¹³ Étude sectorielle en restauration, Conseil québécois des ressources humaines en tourisme et Association des restaurateurs du Québec (ARQ), 2015 et Étude sectorielle en hôtellerie, Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT) et Association hôtellerie Québec (AHQ) et Hôtellerie Champêtre, 2016.

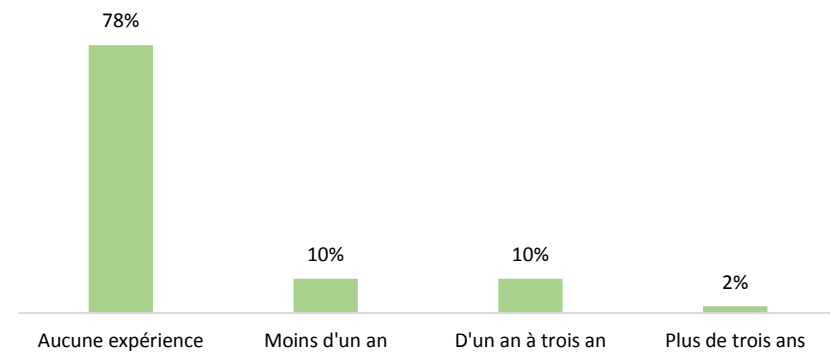
UNE PROFESSION TRÈS ACCESSIBLE AUX PERSONNES NON QUALIFIÉES: Selon l'EREFQ, 97 % des employeurs qui ont recruté en 2014 n'exigeaient soit aucun diplôme (86 %), soit un diplôme d'études secondaires (11%).

DIPLÔME GÉNÉRALEMENT DEMANDÉ POUR LES SERVEURS AU COMPTOIR ET AIDES DE CUISINE, 2014



AUCUNE OU PEU D'EXPÉRIENCE REQUISE : Selon l'EREFQ, 88 % des employeurs n'exigent que peu ou pas d'expérience.

MINIMUM D'ANNÉE D'EXPÉRIENCE DEMANDÉE POUR LES SERVEURS AU COMPTOIR ET AIDES DE CUISINE, 2014



7. MAIN-D'ŒUVRE (OFFRE)

UNE PROFESSION PEU ATTRAYANTE : Une étude du Conference Board réalisée pour RH Tourisme Canada¹⁴ a révélé que plus de 40 % des québécois considèrent que la profession de serveur au comptoir et aides de cuisine est un peu ou extrêmement rebutante.

ATTRAIT DES EMPLOIS DE SERVEURS AU COMPTOIR ET AIDES DE CUISINE DANS LE SECTEUR DU TOURISME / QUÉBEC (2017)	%
Extrêmement attrayant	2,5%
Un peu attrayant	19,7%
Ni attrayant ni rebutant	33,2%
Un peu rebutant	31,3%
Extrêmement rebutant	9,3%
Na sait pas	4,0%

UN EMPLOI PERÇU COMME ÉTANT UN EMPLOI DE PASSAGE : Pour 93 % des canadiens, la profession de serveurs au comptoir et aides de cuisine ne constitue pas une carrière professionnelle en soi : elle est perçue comme un emploi temporaire par 48 % des répondants et un tremplin vers d'autres emplois par 45 %, une perception qui reflète le fait que cette profession fournit des postes d'entrée sur le marché du travail mais qui peut être erronée lorsqu'on tient compte du grand nombre de 45 ans et plus qui cumulent ces emplois par exemple en hébergement.

PERCEPTION DES CANADIENS À L'ÉGARD DU PARCOURS PROFESSIONNEL DES SERVEURS AU COMPTOIR ET AIDES DE CUISINE EN TOURISME (2017)	%
Emploi temporaire seulement	48 %
Tremplin vers d'autres emplois	45 %
Carrière professionnelle	2 %
Ne sait pas	6 %

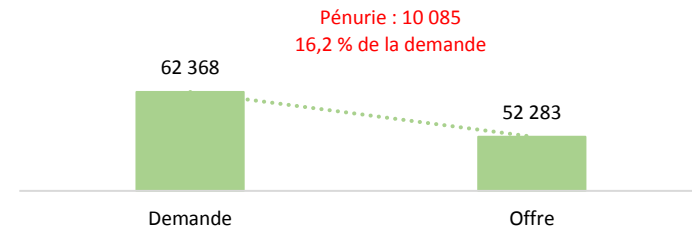
¹⁴ Résultat essentiel, Le tourisme, un secteur de choix pour l'emploi, Conference Board du Canada et RH Tourisme Canada, 2017

8. LES ÉVALUATIONS DE L'OFFRE ET DE LA DEMANDE

SELON UNE ÉTUDE DE RH TOURISME CANADA ET DU CONFERENCE BOARD (2016)¹⁵, LA PROFESSION DE SERVEURS AU COMPTOIR ET AIDES DE CUISINE EST LA PROFESSION EN TOURISME QUI PRÉSENTERA LA PLUS IMPORTANTE PÉNURIE EN TERMES DE NOMBRE D'EMPLOIS EN 2035: La pénurie en 2035 est évaluée à 10 085 emplois, soit 16,2% de la demande.

EN TERMES DE POURCENTAGE DE LA DEMANDE, LA PÉNURIE DE SERVEURS AU COMPTOIR ET D'AIDES DE CUISINE SERA LA PLUS FORTE DANS LE SECTEUR DES LOISIRS ET DIVERTISSEMENTS.

ESTIMATION DE L'OFFRE ET LA DEMANDE EN 2035 SERVEURS AU COMPTOIR ET AIDES DE CUISINE TOURISME, QUÉBEC



SELON EMPLOI QUÉBEC, LA DEMANDE EST ÉLEVÉE DANS TOUTES LES RÉGIONS DU QUÉBEC

DEMANDE FAIBLE	DEMANDE MODÉRÉE	DEMANDE ÉLEVÉE	PRÉSENTE DES SIGNES DE DÉFICIT ENTRE L'OFFRE ET LA DEMANDE
AUCUNE RÉGION	AUCUNE RÉGION	01 - Bas-Saint-Laurent 02 –Saguenay-Lac-Saint-Jean 03 – Capitale-Nationale 04 – Mauricie 05 - Estrie 06 – Montréal 07 - Outaouais 08 - Abitibi-Témiscamingue 09 - Côte-Nord 10 - Nord-du-Québec 11 - Gaspésie--Îles-de-la-Madeleine* 12 – Chaudière-Appalaches 13 - Laval 14 – Lanaudière 15 – Laurentides 16 – Montérégie 17 – Centre-du-Québec	AUCUNE RÉGION

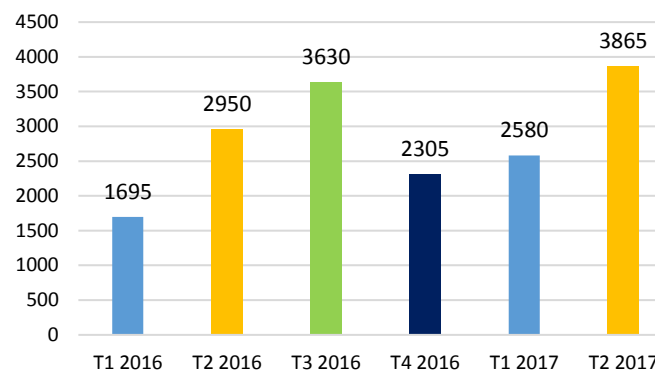
Régions où la saisonnalité est importante.

¹⁵ Résultat essentiel : Les problèmes de main-d'œuvre menacent la croissance du tourisme (2016).

HAUSSES TRÈS SUBSTANTIELLES DES EMPLOIS VACANTS¹⁶ EN 2017: Au deuxième trimestre de 2017, 3 865 emplois de serveurs au comptoir/aides de cuisine étaient vacants, une hausse de plus de 900 emplois sur le même trimestre de 2016, soit 31 % de plus.

Les postes vacants pour le premier trimestre –un trimestre où la demande est généralement la plus faible dans l’année- ont aussi été en hausse marquée ayant passé de 1695 à 2580 postes vacants, une hausse de 52 %.

EMPLOIS VACANTS , TOUS LES SECTEURS, QUÉBEC,
JANVIER 2016 À JUIN 2017



¹⁶ L'Enquête sur les postes vacants et les salaires (EPVS), Statistique Canada, 2017

9. BILAN DE L'OFFRE ET LA DEMANDE DES SERVEURS AU COMPTOIR ET AIDES DE CUISINE

DEMANDE (BESOINS EN MAIN-D'ŒUVRE)

Une occupation en demande dans toutes les régions du Québec mais qui n'a pas enregistré d'augmentation des emplois et des heures totales travaillées.

La demande persistante est en partie attribuable à des taux de roulement élevés (postes d'entrée, saisonnalité, fluctuation de la demande durant l'année).

En restauration, la demande est principalement axée sur les emplois à temps partiel. Par contre, les emplois à temps plein sont en augmentation.

Dans le secteur de l'hébergement, les emplois sont majoritairement à temps plein. La demande pourrait augmenter dans les prochaines années avec les départs à la retraite des 45 ans et plus qui composent 56 % des serveurs au comptoir et aides de cuisine du secteur (et qui sont demeurés possiblement à cause de leur ancienneté malgré l'impartition des services de restauration).

La demande est principalement saisonnière dans le secteur des loisirs et divertissements. Elle est marquée à la fois par une forte augmentation du nombre total d'emplois et la diminution des heures travaillées: plus de personnes sont embauchées pour faire moins d'heures au total.

OFFRE (MAIN-D'ŒUVRE DISPONIBLE)

Très forte augmentation des emplois vacants.

Profession à risque d'enregistrer d'importantes pénuries d'ici à 2035 (parmi les plus fortes du secteur).

Diminution marquée de la représentation des 15-24 ans et dépendance très forte de la restauration sur ce groupe d'âge.

Très faible participation des immigrants.

Potentiel de recrutement auprès des personnes éloignées du marché de l'emploi (emploi non qualifié exigeant peu d'expérience de travail).

FORCES

Amélioration de la rémunération en restauration mais surtout en hébergement, un signe possible d'adaptation du marché aux difficultés de recrutement.

Un certain virage vers les emplois à temps plein en restauration et hébergement, un autre signe d'adaptation du marché.

Des salaires relativement compétitifs en hébergement.

Une répartition équilibrée entre les sexes. Les femmes sont majoritaires bien que cette profession exige traditionnellement de transporter du matériel lourd.

Une profession qui offre des postes d'entrée sur le marché du travail et des opportunités pour qui veut faire carrière en cuisine sans expérience ni formation.

ENJEUX

Salaires horaires très faibles chez les groupes d'âge les plus représentés : les 15 à 24 ans en restauration et les 25 à 34 ans en loisirs et divertissements.

Des raretés de main-d'œuvre à craindre surtout pour le secteur des loisirs et divertissements, mais aussi en restauration, car ces secteurs s'appuient encore beaucoup sur les plus jeunes pour combler les postes de serveurs au comptoir et aides de cuisine. Le secteur des loisirs et divertissements en particulier ne semble pas s'être ajusté de façon durable au rétrécissement du marché (ex. stagnation de la rémunération, recours à plus d'employés pour faire moins d'heures).

La demande du secteur des loisirs et divertissements pourrait être plus difficile à combler étant donné une forte saisonnalité et un nombre d'heures très faible.

Le faible attrait de la profession et les taux de chômage sont toujours supérieurs à la moyenne québécoise malgré un rétrécissement des bassins de main-d'œuvre pour ce métier.

La concurrence des secteurs autres que touristiques pour des postes nécessitant peu d'expérience et de scolarité.

10. SOURCES ET CRÉDITS

- Enquête nationale auprès des ménages (ENM), Statistique Canada, 2011, données extraites pour le CQRHT par le Service d'information sur la main-d'œuvre des CSMO (SISMO).
- Enquête sur la population active (EPA), Statistique Canada, 2016, données extraites pour le CQRHT par le SISMO.
- Enquête sur les postes vacants et les salaires (EPVS), Statistique Canada, 2017.
- Module des ressources humaines provincial-territorial du compte satellite en tourisme (MRHPTST), Statistique Canada pour RH Tourisme Canada, 2015
- Enquête sur le recrutement, l'emploi et les besoins de formation des entreprises de cinq employés et plus du Québec (EREFO), Emploi-Québec, 2015 : Sondage téléphonique réalisé entre le 18 février et le 24 septembre 2015. Le nombre d'entrevues total complétées a été de 31 467 et le taux de réponse de 57 %.
- IMT en ligne d'Emploi Québec consulté en juin 2017 . <http://imt.emploiquebec.gouv.qc.ca>.
- Les problèmes de main-d'œuvre menacent la croissance du tourisme, le Conference Board du Canada et RH Tourisme Canada, 2016 : Le rapport quantifie les répercussions des tendances démographiques et économiques à long terme sur l'offre et la demande de main-d'œuvre dans le secteur du tourisme au Canada.
- Le tourisme, un secteur de choix pour l'emploi, le Conference Board du Canada et RH Tourisme Canada, 2017. Ce rapport présente les résultats d'une enquête menée auprès de la population canadienne au printemps 2016 à titre de suivi à la mise à jour de l'étude sur l'offre et la demande de main-d'œuvre en tourisme de 2015. L'enquête s'est penchée sur les perceptions des Canadiens à l'égard de l'emploi dans le secteur du tourisme et analyse les expériences et compétences acquises par ceux qui ont travaillé dans le secteur. De plus, le rapport examine aussi les perceptions des Canadiens à l'égard des stratégies possibles pour atténuer les pénuries de main-d'œuvre auxquelles le tourisme est confronté.
- Étude sectorielle en restauration, Conseil québécois des ressources humaines en tourisme et Association des restaurateurs du Québec (ARQ), 2015 : <http://cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2015/07/RAPPORT-CQRHT-ARQ-CPMT.pdf> : Sondage réalisé auprès de 358 restaurateurs membres de l'ARQ provenant de toutes les régions du Québec, du 11 au 31 mai 2015.
- Étude sectorielle en hébergement, Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT) et Association hôtellerie Québec (AHQ) et Hôtellerie Champêtre, 2016 : http://cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2015/07/Etude_sectorielle_hotellerie_Avril2016.pdf : Sondage mené auprès de 840 gestionnaires d'établissements hôteliers québécois, à partir d'une liste fournie par l'Association Hôtellerie Québec et Hôtellerie Champêtre, du 24 février au 14 mars 2016. Le sondage a permis de recueillir les réponses de 223 hôteliers, ce qui représente un taux de réponse de 27%.
- Profil et performance de la restauration, Association des restaurateurs du Québec (ARQ), 2016 : Sondage web effectué par l'ARQ auprès de 272 propriétaires de restaurants membres, entre le 10 mai et le 10 juin 2016.
- Descriptions de tâches sur le site Internet du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT), <http://cqrht.qc.ca>, Site consulté en août 2017.
- Enquête maison sur les besoins de main-d'œuvre pour la cuisine, Associations des restaurateurs du Québec (ARQ), 2016. Sondage portant sur les compétences recherchées par les restaurateurs du Québec auprès de 163 restaurateurs membres de l'ARQ. Le sondage a été réalisé entre le 18 février 2016 et le 10 mars 2016.