



Enquête auprès des travailleurs et travailleuses de la restauration

ACCUEIL, INTÉGRATION ET FORMATION DES EMPLOYÉS : UTILISONS-NOUS SUFFISAMMENT NOS FORCES ?

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

Avons-nous les compétences au sein de nos équipes pour s'adapter au contexte d'aujourd'hui?

En quoi sommes-nous les champions?

La formation est-elle superflue en restauration?

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



La formation, ça coûte cher !



Les diplômes ne valent rien !



Je n'ai pas à m'occuper de cet employé, il a suffisamment d'expérience !

CQRHT

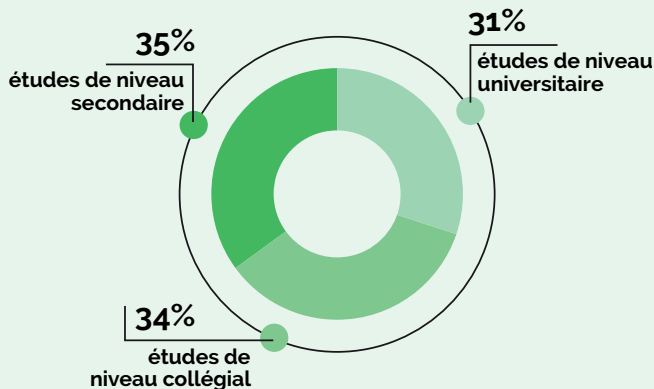
COMITÉ SECTORIEL
DE MAIN-D'ŒUVRE
EN **TOURISME**

ARQ

Association des restaurateurs du Québec

Accueil, intégration et formation des employés : utilisons-nous suffisamment nos forces ?

Une main-d'œuvre scolarisée aux talents méconnus



48%

des répondants détiennent un diplôme en restauration.

Les travailleurs de la cuisine composent la plus forte proportion d'entre eux à 66 %.

L'utilité de la formation initiale en restauration : des points de vue contrastés



82%

des diplômés trouvent leur formation utile.

Le pourcentage est encore plus élevé chez les moins de 25 ans travaillant en cuisine.

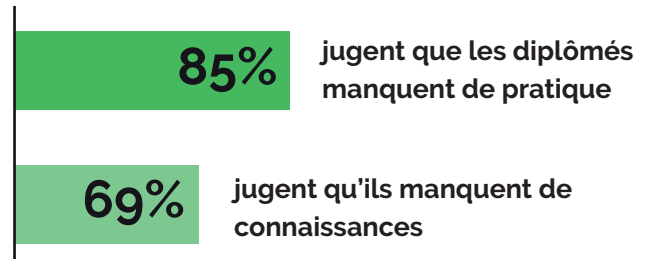
Plusieurs répondants ont déploré que les restaurateurs **ne valorisaient pas suffisamment les diplômés et que l'efficacité et la qualité du travail en souffraient.**



47%

des restaurateurs soulignent que la formation initiale n'est pas assez efficace pour leurs employés.

Les restaurateurs ont indiqué deux problèmes majeurs :



Accueil et intégration : des bonnes pratiques à maintenir... en les adaptant aux jeunes d'aujourd'hui



Soulignons toutefois que la satisfaction à l'égard de la qualité de l'accueil est plus faible **chez les moins de 25 ans et chez ceux qui travaillent uniquement en cuisine.**

L'importance de l'entraînement à la tâche (ou la formation sur le tas)

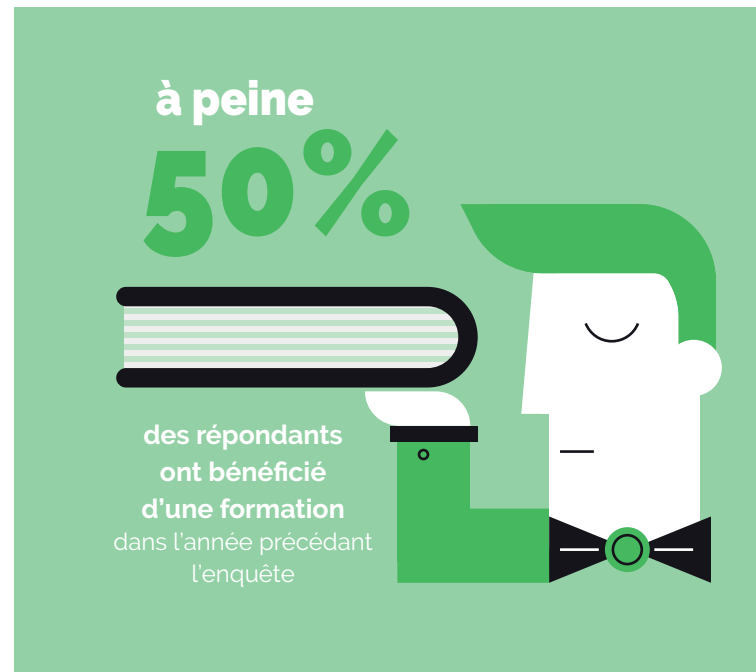


Plusieurs répondants ont suggéré que **les jeunes (y compris les jeunes diplômés) soient accompagnés plus étroitement ou puissent bénéficier d'un meilleur encadrement** afin de les garder motivés durant leur période d'intégration.

L'enquête révèle que tous considèrent l'entraînement à la tâche comme étant utile, et ce, quel que soit l'expérience de travail en restauration, le niveau de scolarité ou le fait de détenir un diplôme en restauration.

Le perfectionnement en emploi : un moyen sous-utilisé pour fidéliser les employés

Les possibilités de formation et de développement continu offertes aux employés ne sont pas à la hauteur de la passion qu'ils ont pour leur métier.



Les restaurateurs eux-mêmes ne sont pas particulièrement avides de formation : seulement 45 % d'entre eux ont indiqué avoir participé à une activité de perfectionnement dans les deux ans précédant le sondage réalisé auprès d'eux en 2015. Pourtant, les travailleurs croient que **les restaurateurs auraient tout avantage à recourir aussi à la formation continue**, notamment pour bonifier leurs habiletés en gestion des ressources humaines ou en contrôle des coûts.

«...les restaurateurs auraient tout avantage à recourir aussi à la formation continue.»



À retenir

LA RESTAURATION BÉNÉFICIE D'UNE MAIN-D'ŒUVRE SCOLARISÉE.

LES TRAVAILLEURS VOIENT LEUR FORMATION INITIALE COMME UTILE, MAIS LES RESTAURATEURS NE LA TROUVENT PAS ASSEZ EFFICACE.

L'ENTRAÎNEMENT À LA TÂCHE EST CONSIDÉRÉ COMME ESSENTIEL ET CE, PEU IMPORTE L'EXPÉRIENCE.

LA FORMATION CONTINUE EST SOUHAITÉE PAR LES EMPLOYÉS COMME MARQUE DE RECONNAISSANCE MAIS AUSSI POUR NOURRIR LEUR PASSION DU MÉTIER.

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

