

Ce portrait présente les principales données statistiques disponibles sur la profession de serveurs d'aliments et de boissons 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 des ressources humaines provincial territorial du compte satellite en tourisme présente 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 d'aliments et de boissons (p. 3), leur profil démographique (p. 4), la scolarité (p. 5), l'emploi (p. 6), la rémunération (p. 7), les taux de chômage (p. 9), les départs, la rétention et le recrutement (p. 11), l'offre (p. 13) et les évaluations de l'offre et de la demande (p. 15). Un bilan sur la demande et l'offre pour les serveurs d'aliments et de boissons est présentée en conclusion.

CONTEXTE D'EXERCICE DU MÉTIER

LES COMPÉTENCES ET FONCTIONS PEUVENT VARIER : Les appellations d'emploi varient: serveurs de banquet, serveurs de service aux chambres, serveurs de restaurant, serveurs d'apparat, etc. Dans certains cas, les fonctions exigent des compétences en gestion et en supervision comme chefs de salle à manger, serveurs en chef, sommeliers. Les serveurs d'aliments et de boissons peuvent travailler dans plusieurs types d'établissements dont les restaurants, hôtels, bars, pourvoiries, clubs privés, salles de banquet, résidences privées pour personnes âgées, centres d'hébergement, etc. Il est important de préciser ici qu'il s'agit de service au table, les serveurs au comptoir étant classés sous un autre code de profession. De même, les professions de barmans, commis-débarrasseurs, hôtes et maîtres d'hôtel, étant classés sous des CNP différents, ne sont pas comprises dans serveurs d'aliments et de boissons.

Des normes de compétences ont été développées pour trois des métiers classés sous ce CNP. Elles sont résumées ci-dessous :

- **PRÉPOSÉS AU SERVICE DES METS ET BOISSONS :** Effectuer la mise en place, cultiver la relation avec la clientèle, prendre les commandes, servir la clientèle, servir les vins, percevoir et traiter les plaintes et participer à la fermeture de l'établissement. La norme détaillée est disponible sur : <http://cqrht.qc.ca/travailler-en-tourisme/restauration/prepose-preposee-au-service-des-mets-et-boissons/>

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.

- **PRÉPOSÉS AU SERVICE DES VINS** : Présenter la carte des vins, renseigner la clientèle sur les différents vins après s’être informé du choix des aliments, recommander un vin se mariant bien avec la composition des repas, prendre les commandes et servir les vins selon l’étiquette. La norme détaillée est disponible sur : <http://cqrht.qc.ca/travailler-en-tourisme/restauration/prepose-preposee-au-service-des-vins/>
- **SOMMELIERS** : Inspecter quotidiennement les aires de travail, superviser les préposés au bar et les préposés au service des vins et effectuer les tâches du préposé au service des vins au besoin. Les compétences de gestion sont les suivantes : assister le directeur de l’entreprise dans la gestion des ressources humaines, commander les bouteilles, contrôler les stocks et tenir l’inventaire, gérer la cave à vin et le bar, évaluer les vins, dresser la liste des millésimes et renouveler la carte des vins. La norme détaillée est disponible sur : <http://cqrht.qc.ca/travailler-en-tourisme/restauration/sommelier-sommeliere/>

FORMATION ET QUALIFICATIONS REQUISES : La formation et les qualifications requises varieront grandement selon le type d’établissement et le poste à combler. Majoritairement, aucune expérience particulière n’est exigée, mais de l’expérience de contact avec la clientèle, comme commis-débarrasseur ou serveur au comptoir constitue un atout. Bien qu’aucune formation initiale ne soit requise, plusieurs employeurs favorisent les candidats possédant une formation et nombreux sont ceux qui exigent au moins le diplôme d’études secondaires (DES). Les employeurs d’établissement hôteliers et de gastronomie intermédiaire ou élevée peuvent demander un diplôme d’études professionnelles en service de restauration.

SAISONNALITÉ : Les emplois de serveurs d’aliments et de boissons ne sont pas en majorité des emplois saisonniers, ils peuvent l’être dans certaines régions éloignées qui dépendent fortement du tourisme. Des baisses saisonnières sont souvent enregistrées en janvier et février et des postes temporaires peuvent être créés en été lorsque la demande est très forte (ex. tourisme et ouverture des terrasses) pour répondre à la hausse de la demande.

NOUVELLES TECHNOLOGIES : Aucun changement technologique n’est anticipé à court ou moyen terme pouvant avoir une incidence sur le nombre d’emplois chez les serveurs d’aliments et de boissons.

IMPARTITION : La profession de serveurs d’aliments et de boissons n’est pas sujette à l’impartition en restauration sauf chez les services de traiteurs et de banquet qui ont recours à ce type de services. En hébergement, cependant, la tendance à l’impartition des services de la restauration est en hausse ce qui se solde par une diminution des emplois et des heures travaillées dans le secteur au profit du secteur de la restauration.

CONDITIONS DE TRAVAIL : Les conditions de travail sont sujettes à varier selon le type d’établissement et selon la saison et l’achalandage. Il s’agit d’un travail à horaire atypique (heures variables, coupées et pouvant exiger de travailler les soirs, les fins de semaine et les jours fériés). La fonction exige de travailler de longues heures debout, à marcher et porter des plats. Le travail peut s’effectuer sous pression aux heures de pointe et demander de faire face à une clientèle parfois exigeante.³

³ <http://cqrht.qc.ca/travailler-en-tourisme/restauration/prepose-preposee-au-service-des-mets-et-boissons/>, consulté le 14 août 2017.

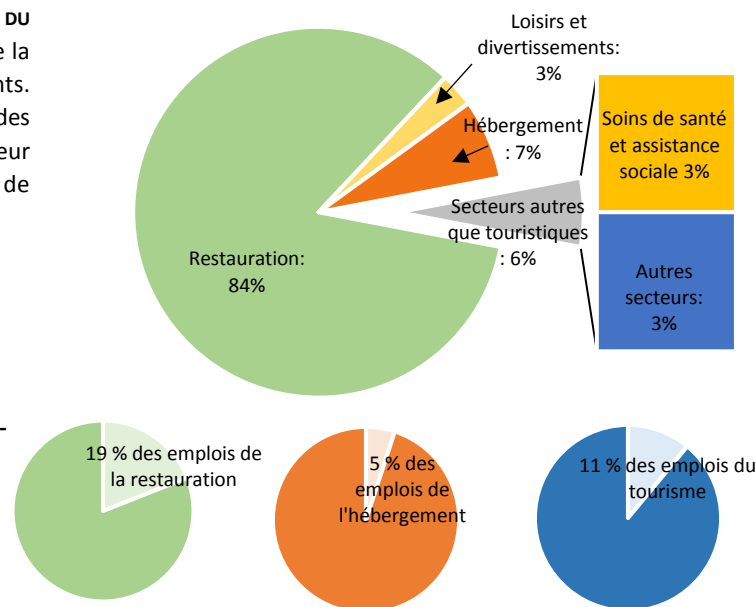
1. RÉPARTITION SECTORIELLE ET GÉOGRAPHIQUE DES SERVEURS ⁴

LE QUÉBEC EN 2011 COMPTE PRÈS DE 49 600 SERVEURS DONT LA MAJORITÉ TRAVAILLENT DANS LE SECTEUR DU TOURISME⁵ : En 2015, 94 % des serveurs travaillent en tourisme dont 84 % dans le secteur de la restauration, 7 % dans celui de l'hébergement et 3 % dans celui des loisirs et divertissements. Ceux qui œuvraient en loisirs et divertissements (environ 1 260) travaillaient dans des entreprises tels les clubs de golf et musées. Les données statistiques secondaires pour ce secteur ne sont pas disponibles. Les secteurs autres que le tourisme embauchent relativement peu de serveurs (6 % soit moins de 3 000).

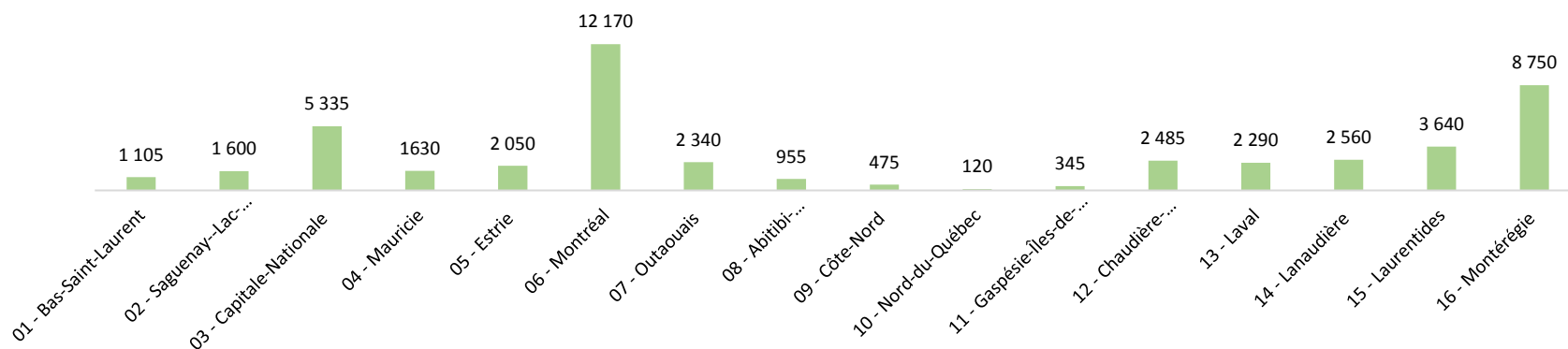
En 2015, les serveurs composaient 19 % des emplois de la restauration, 5 % de ceux en hébergement et 11 % de tous les emplois en tourisme.

DES NOMBRES ÉLEVÉS DANS TOUTES LES RÉGIONS SAUF LE NORD-DU-QUÉBEC, LA CÔTE-NORD ET LA GASPÉSIE-ÎLES-DE-LA-MADELEINE : Sans surprise, l'ensemble des serveurs sont le plus représentés dans les grands centres avec 54 % des serveurs qui travaillent dans les régions de Montréal, de la Montérégie et de la Capitale-Nationale. Les régions où on en compte le moins sont les trois régions où la saisonnalité est importante.

RÉPARTITION DES SERVEURS PAR SECTEUR, 2011



RÉPARTITION DES EMPLOIS DE SERVEURS D'ALIMENTS ET DE BOISSONS, SELON LES RÉGIONS, 2011



⁴ Pour alléger le texte, l'appellation serveur sera utilisée.

⁵ 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 pourvoiries), 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. information touristique) et le transport des personnes.

SERVEURS EN RESTAURATION ET EN HÉBERGEMENT : DES PROFILS ET DES TENDANCES DISTINCTS

RESTAURATION :

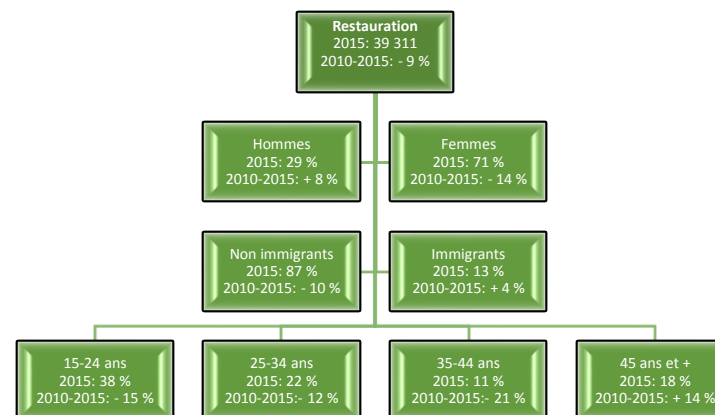
PLUS DE 39 300 SERVEURS EN RESTAURATION EN 2015 ET UNE BAISSSE DES EMPLOIS DE 9 % DEPUIS 2010.

UNE MAJORITÉ DE FEMMES, MAIS UNE AUGMENTATION DE LA REPRÉSENTATION DES HOMMES : En 2015, 71 % des serveurs étaient des femmes. De 2010 à 2015, le nombre d'hommes a toutefois augmenté de 8 % alors que celui des femmes a diminué de 14 %.

UNE REPRÉSENTATION COMPARATIVEMENT FAIBLE DES IMMIGRANTS : En 2015, les immigrants composaient 13 % des serveurs de la restauration, une hausse de 4 % sur 2010. Cette proportion est inférieure à celle de la restauration dans son ensemble (19 %), du tourisme, (17 %) et du Québec (15 %).

UNE FORTE REPRÉSENTATION DES 15 À 24 ANS ET UNE HAUSSE OBSERVÉE SEULEMENT CHEZ LES 45 ANS ET PLUS : Les 15 à 24 ans sont les plus représentés en 2015 (38 %). Le groupe d'âge le moins représenté est celui des 35 à 44 ans; c'est aussi celui qui a le plus diminué entre 2010 et 2015 (- 21 %). Les 45 ans et plus affichent une augmentation de 14 % alors que tous les autres groupes d'âge ont enregistré des diminutions.

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



HÉBERGEMENT :

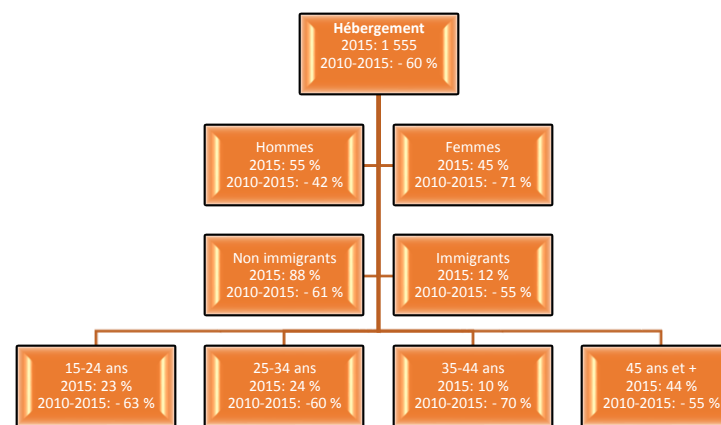
PLUS DE 1 500 SERVEURS EN HÉBERGEMENT EN 2015 ET UNE DIMINUTION TRÈS IMPORTANTE DES EMPLOIS DE 60 % DEPUIS 2010.

UNE REPRÉSENTATION DES HOMMES ET DES FEMMES ASSEZ ÉQUILIBRÉE : En 2015, les femmes composaient 45 % des serveurs du secteur de l'hébergement et les hommes 55 %. De 2010 à 2015, la représentation des hommes a diminué de 42 % et celle des femmes de 71 %.

UNE REPRÉSENTATION COMPARATIVEMENT FAIBLE DES IMMIGRANTS : Les immigrants ne composent que 12 % des serveurs du secteur de l'hébergement. Cette proportion est similaire à celle de la restauration mais inférieure à celle de l'hébergement dans son ensemble (18 %), du tourisme, (17 %) et du Québec (15 %).

UNE FORTE REPRÉSENTATION DES 45 ANS ET PLUS : Les 45 ans et plus composent 44 % des serveurs du secteur. Les diminutions observées chez les quatre groupes d'âge ont varié entre 55 % et 70 % de 2010 à 2015.

PROFIL DES SERVEURS DU SECTEUR DE L'HÉBERGEMENT EN 2015 (ET VARIATION 2010-2015)

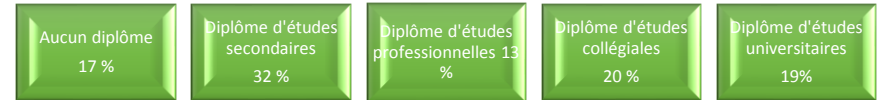


UNE PROPORTION ÉLEVÉE DE DIPLÔMÉS DES NIVEAUX POST SECONDAIRES AU REGARD DES QUALIFICATIONS

REQUISES : En 2011, 49 % des serveurs n'avaient aucun diplôme ou seulement un diplôme d'études secondaires et 52 % détenaient un diplôme d'études professionnelles⁶ ou supérieures. La scolarité élevée pour plus de 50 % des serveurs peut s'expliquer par le fait que beaucoup d'étudiants exercent cette profession en parallèle de leurs études.

L'étude de satisfaction auprès des travailleurs de la restauration⁷ apporte plus de précisions par rapport à la spécialisation des diplômes détenus. Elle indique que 33 % des travailleurs en salle dans les restaurants détiennent un diplôme en restauration. Soulignons toutefois que la proportion qui détiennent un diplôme en service n'est pas connue.

SCOLARITÉ DES SERVEURS D'ALIMENTS ET DE BOISSONS, TOUS LES SECTEURS (2011)



⁶ Les données n'indiquent cependant pas la proportion de diplômés de niveau DEP qui détiennent un DEP en service de la restauration.

⁷ Enquête auprès des travailleurs de la restauration, 2016, ARQ et CQRHT.

2. EMPLOI

UNE DIMINUTION DES EMPLOIS EN RESTAURATION : De 2010 à 2015, les emplois de serveurs en restauration ont diminué de 9 %, un taux à contresens des augmentations enregistrées dans le secteur (+ 9 %), dans l'industrie (+ 3 %) et au Québec (+ 4 %). La demande en termes d'heures totales travaillées a aussi subi une diminution, soit de 11 %.

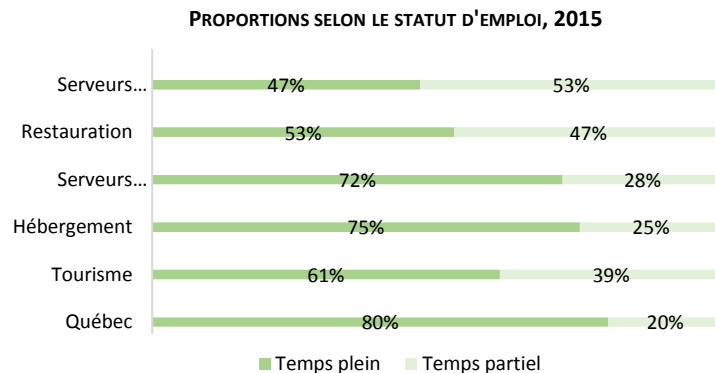
DES EMPLOIS EN TRÈS FORTE BAISSÉ DANS LE SECTEUR DE L'HÉBERGEMENT : Dans ce secteur, les emplois de serveurs ont diminué de 60 %, soit une perte de 2 350 emplois de 2010 à 2015. Il en a été sensiblement de même pour les heures travaillées qui ont diminué de 57 %. Cette forte diminution est en partie 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 de ces emplois auraient donc été transférés au secteur de la restauration.

AU GLOBAL, LES EMPLOIS DE SERVEURS DANS LES DEUX SECTEURS ONT DIMINUÉ DE 24 % DE 2010 À 2015 ET LES HEURES ANNUELLES TRAVAILLÉES DE 16 %.

ÉVOLUTION DE L'EMPLOI	2010	2015	VARIATION 2010-2015	TENDANCE
RESTAURATION				
Serveurs restauration	43 042	33 911	- 9 %	↘
Secteur de la restauration	192 768	210 254	+ 9 %	↗
HÉBERGEMENT				
Serveurs hébergement	3 905	1 555	-60 %	↘↘↘↘↘↘+
Secteur de l'hébergement	39 702	32 383	-18 %	↘↘↘
TOTAL SERVEURS	46 947	35 466	- 24 %	↘↘↘↘
COMPARAISON				
Industrie touristique	338 159	349 726	+ 3 %	↔↔
Québec	3 906 100	4 081 285	+ 4 %	↔↔

DES EMPLOIS MAJORITAIREMENT À TEMPS PARTIEL EN RESTAURATION ET MAJORITAIREMENT À TEMPS PLEIN EN HÉBERGEMENT : En 2015, 47 % des serveurs de la restauration travaillent à temps plein soit moins que la moyenne du secteur de 53%. Les emplois à temps plein des serveurs du secteur de l'hébergement comptent pour 72 % des emplois, légèrement moins que la moyenne du secteur (75 %).

Notons qu'en restauration, la proportion des emplois de serveurs à temps plein en 2015 est restée la même qu'en 2010 (47 %) est restée stable en restauration et qu'elle est passée de 58 % à 72 % en hébergement.



3. RÉMUNÉRATION ^{8,9}

UN SALAIRE HORAIRE MOYEN¹⁰ EN RESTAURATION INFÉRIEUR À CELUI EN HÉBERGEMENT (MAIS AVEC DES BÉMOLS) : Le salaire horaire moyen des serveurs en restauration est de 13,96 \$ en 2015 et présente une hausse égale à celle du secteur de 2010-2015, soit de 7 %. En hébergement, le salaire horaire moyen est de 19,02 \$ en hausse de 14 % de 2010 à 2015, une hausse toutefois moindre que celle de 20 % enregistrée dans le secteur.

Il est possible cependant que les pourboires incluent dans le calcul du salaire horaire moyen soient sous-évalués. En effet, l'enquête annuelle sur les salaires¹¹ de l'Association des restaurateurs du Québec (ARQ) qui sonde les propriétaires de restaurants membres (comprenant aussi des hôteliers) rapporte un salaire moyen en 2016 de 10,11 \$ et un pourboire horaire moyen de 16,32 \$, ce qui porterait à 26,43 \$ le salaire horaire moyen des serveurs. L'importance des pourboires est aussi confirmée par le sondage de satisfaction menée en 2016 auprès des travailleurs de la restauration. Selon ce sondage, 46,8 % du personnel de salle gagnerait plus de 15,00 \$ de l'heure en pourboires, 27,1 % entre 10,00 \$ et 14,99 \$, 16,8 % entre 5,00 \$ et 9,99 \$ et 9,4 % moins de 5,00 \$ de l'heure.

SALAIRE HORAIRE MOYEN	2010	2015	VARIATION 2010-2015	TENDANCE
RESTAURATION				
Serveurs d'aliments et de boissons restauration	13,04	13,96	+ 7 %	↗
Secteur de la restauration	13,47	14,39	+ 7 %	↗
HÉBERGEMENT				
Serveurs d'aliments et de boissons hébergement	16,64	19,02	+ 14 %	↗↗
Secteur de l'hébergement	15,34	18,42	+ 20 %	↗↗↗
COMPARAISON				
Industrie touristique	16,05	17,99	+ 12 %	↗↗
Québec	20,22	22,75	+ 13%	↗↗

LES HEURES ANNUELLES MOYENNES TRAVAILLÉES PAR LES SERVEURS ONT LÉGÈREMENT DIMINUÉ EN RESTAURATION ET ONT AUGMENTÉ EN HÉBERGEMENT: En 2015, les serveurs de la restauration travaillent 2 % moins d'heures en 2015 qu'en 2010 alors que pour le secteur, la variation a été de + 3 %. Ils travaillent aussi moins d'heures en moyenne que leurs collègues (1 308 contre 1 400).

De 2010 à 2015, le nombre d'heures annuelles moyennes travaillées par les serveurs en hébergement a augmenté de 8 % alors que l'augmentation n'a été que de 1 % pour le secteur. Les serveurs travaillent en moyenne le même nombre d'heures que leurs collègues de secteur mais travaillent beaucoup plus d'heures que les serveurs de la restauration (1 614 contre 1 308).

HEURES ANNUELLES MOYENNES TRAVAILLÉES	2010	2015	VARIATION 2010-2015	TENDANCE
RESTAURATION				
Serveurs d'aliments et de boissons restauration	1 340	1 308	- 2 %	↔
Secteur de la restauration	1 357	1 400	+ 3 %	↔
HÉBERGEMENT				
Serveurs d'aliments et de boissons hébergement	1 495	1 614	+ 8 %	↗
Secteur de l'hébergement	1 636	1 649	+ 1 %	↔
COMPARAISON				
Industrie touristique	1 490	1 494	0 %	↔
Québec	1 658	1 642	-1 %	↔

⁸ Les salaires dans cette profession étant fortement tributaires des pourboires, les données sur la rémunération doivent être interprétées avec prudence.

⁹ 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 %.

¹⁰ Le salaire horaire moyen comprend les ajustements tels les congés payés (maladie et salaire) et les pourboires le cas échéant.

¹¹ Étude sur la rémunération de ARQ (2016).

AU GLOBAL, LES SALAIRES ET TRAITEMENTS ANNUELS EN HÉBERGEMENT FONT PRESQUE DEUX FOIS CEUX DE LA RESTAURATION : À 18 261 \$, les serveurs de la restauration gagnent 60 % de la moyenne des salaires et traitement annuels de ceux de l'hébergement. De 2010 à 2015, les salaires de la restauration ont augmenté de 5 % alors que l'augmentation a été de 10 % dans le secteur, de 12 % dans l'industrie touristique et de 11 % dans l'ensemble du Québec. Tel qu'indiqué précédemment, il est possible cependant que les pourboires incluent dans le calcul du salaire horaire moyen soient sous-évalués.

De 2010 à 2015, les salaires des serveurs de l'hébergement (30 689 \$) ont suivi de près l'augmentation du secteur de l'hébergement avec 23 % d'augmentation contre 21 %. De plus, ils sont 15 % plus élevés que la moyenne de l'industrie touristique.

SALAIRES ET TRAITEMENTS ANNUELS	2010	2015	VARIATION 2010-2015	TENDANCE
RESTAURATION				
Serveurs d'aliments et de boissons restauration	17 469	18 261	+ 5 %	↗
Secteur de la restauration	18 281	20 146	+ 10 %	↗
HÉBERGEMENT				
Serveurs d'aliments et de boissons hébergement	24 880	30 689	+ 23 %	↗↗↗↗
Secteur de l'hébergement	25 089	30 378	+ 21 %	↗↗↗↗
COMPARAISON				
Industrie touristique	23 912	26 790	+ 12 %	↗↗
Québec	33 525	37 196	+ 11 %	↗↗

DES SALAIRES QUI PROGRESSED AVEC L'ÂGE DANS LES DEUX SECTEURS, MAIS DES SALAIRES TRÈS BAS CHEZ LES 15 À 24 ANS DE LA RESTAURATION : En restauration, le salaire horaire le plus faible se trouve chez les 15-24 ans (10,96 \$). L'écart est important entre les autres groupes d'âge dont les salaires se situent entre 14,67 \$ et 15,54 \$.

Les salaires des serveurs du secteur de l'hébergement progressent de 17,85 \$ chez les plus jeunes à 22,09 \$ chez les plus âgés.

SALAIRE HORAIRE MOYEN PAR GROUPE D'ÂGE (2015)	15-24 ANS	25-34 ANS	35-44 ANS	45 ANS ET +	MOYENNE SERVEURS D'ALIMENTS ET DE BOISSONS
Restauration	10,96 \$	15,49 \$	15,54 \$	14,67 \$	13,96 \$
Hébergement	17,85 \$	17,92 \$	21,88 \$	22,09 \$	19,02 \$

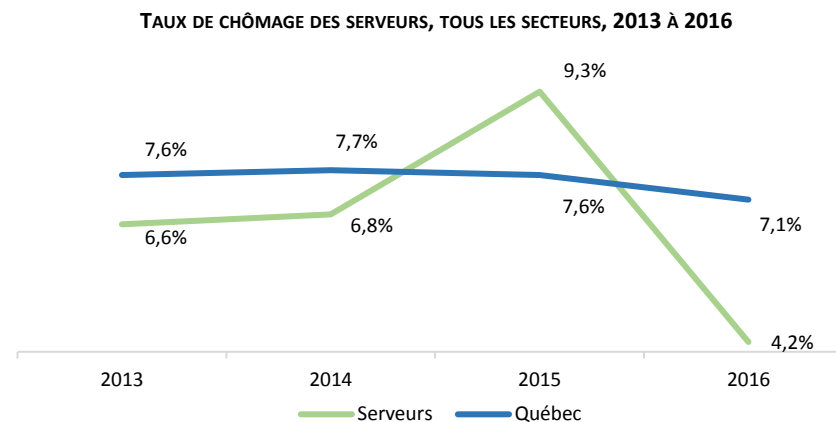
LES JEUNES DE 15 À 24 ANS TRAVAILLENT LE MOINS D'HEURES DANS LES DEUX SECTEURS : Les jeunes serveurs travaillent relativement peu d'heures par semaine (19 heures en restauration et 18 en hébergement) alors que les 25 ans et plus travaillent en moyenne 31 heures par semaine¹². Pour ce qui est des autres groupes d'âge, ils travaillent sensiblement le même nombre d'heures dans chacun des secteurs. Les 25 à 44 ans en restauration travaillant une dizaine d'heures de moins que ceux de l'hébergement.

MOYENNE D'HEURES HEBDOMADAIRES TRAVAILLÉES PAR GROUPE D'ÂGE, 2015 (ESTIMATION)	15-24 ANS	25-34 ANS	35-44 ANS	45 ANS ET +	MOYENNE DE SERVEURS D'ALIMENTS ET DE BOISSONS
Restauration	19	29	32	32	28
Hébergement	18	43	42	32	34

¹² Basé sur une estimation de 50 semaines travaillées par année. À utiliser avec prudence : ces données combinent les emplois à temps plein, à temps partiel et occasionnel.

4. TAUX DE CHÔMAGE

DES TAUX DE CHÔMAGE GÉNÉRALEMENT INFÉRIEURS À LA MOYENNE QUÉBÉCOISE, SURTOUT EN 2016 : Il n’y a qu’en 2015 que le taux de chômage des serveurs était supérieur à la moyenne québécoise. La demande de serveurs pourrait avoir augmenté en 2016 alors que le taux de chômage n’était que de 4,2 %, soit encore plus bas que le taux de 7,1 % pour le Québec.



SELON EMPLOI QUÉBEC, LES TAUX DE CHÔMAGE SONT MODÉRÉS DANS TOUTES LES RÉGIONS SAUF EN OUTAOUAIS OÙ IL EST ÉLEVÉ : Il est par ailleurs surprenant qu’Emploi Québec n’ait identifié aucune région avec un faible taux de chômage compte tenu du très faible taux de chômage des serveurs en 2016.

ÉVALUATION DES TAUX DE CHÔMAGE DES SERVEURS DANS LES RÉGIONS¹³

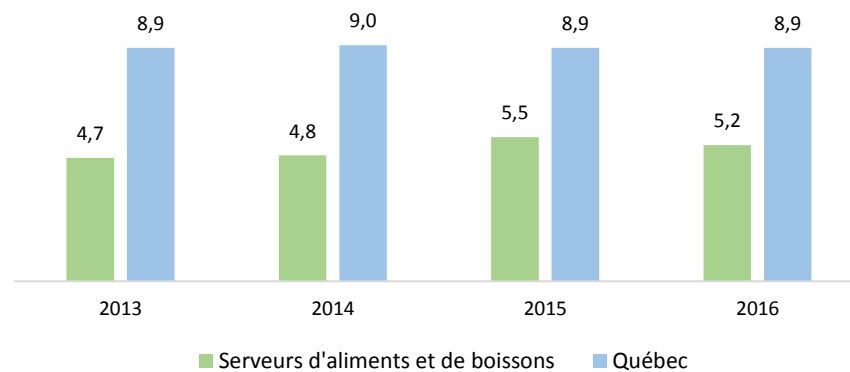
Faible	Modéré	Élevé
AUCUNE RÉGION	01 – Bas-Saint-Laurent 02 – Saguenay–Lac-Saint-Jean 03 – Capitale-Nationale 04 – Mauricie 05 – Estrie 06 – Montréal 08 – Abitibi-Témiscamingue 09 – Côte-Nord* 10 – Nord-du-Québec* 11 – Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine* 12 – Chaudière-Appalaches 13 – Laval 14 – Lanaudière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

*Régions où la saisonnalité est importante pour les postes de serveurs d’aliments et de boissons

¹³ Estimations d’Emploi-Québec publiés sur l’IMT en ligne (site consulté en août 2017).

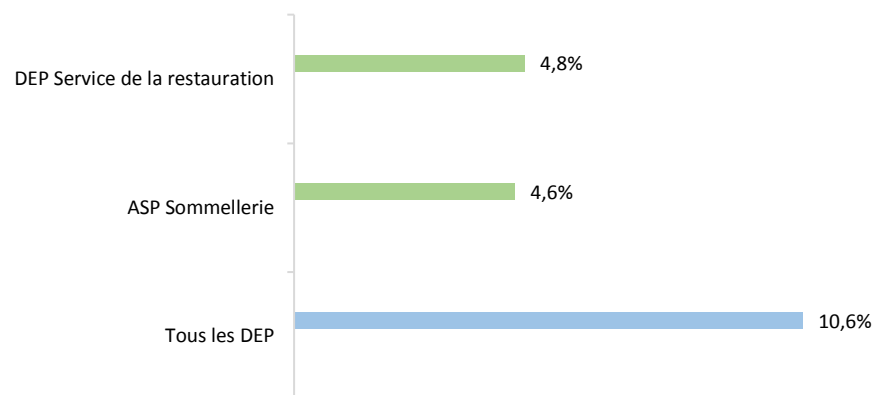
LA DURÉE DE L'EMPLOI DES SERVEURS PRESTATAIRES DE L'ASSURANCE-EMPLOI EST BIEN INFÉRIEURE À LA MOYENNE PROVINCIALE : Les serveurs prestataires de l'assurance-emploi ont généralement travaillé 44 % moins d'années que l'ensemble de la main-d'œuvre du Québec avant de le devenir (une moyenne de 5 ans sur 4 années contre 9 ans pour l'ensemble de la main-d'œuvre du Québec).

DURÉE MOYENNE DE L'EMPLOI DES SERVEURS PRESTATAIRES DES L'ASSURANCE-EMPLOI (ANNÉES), TOUS LES SECTEURS, 2013 À 2016



LES DIPLÔMÉS DES DEP ET ASP AFFICHENT DES TAUX DE CHÔMAGE PLUS FAIBLES QUE LA MOYENNE DES DIPLÔMÉS DEP DU QUÉBEC : En 2015, le taux de chômage 2013-2014 pour les diplômés du DEP en Service de la restauration était de 4,8 % et de 4,6 % pour l'ASP en sommellerie, un taux de chômage bien moindre que celui de 10,6 % pour l'ensemble des diplômés du secondaire professionnel.

TAUX DE CHÔMAGE EN 2015 DES DIPLÔMÉS DE 2013-2014



(Mise en garde : Tous les diplômés ne travaillent pas comme serveurs; ces données doivent donc être examinées en parallèle des données sur la formation apparaissant à la section Offre de main-d'œuvre.)

5. DÉPARTS, RÉTENTION ET RECRUTEMENT

DES DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT QUI NE SERAIENT PAS AUSSI AIGÜES QUE POUR D'AUTRES PROFESSIONS EN RESTAURATION /HÉBERGEMENT

DE NOMBREUX DÉPARTS QUI ONT TOUS ÉTÉ REMPLACÉS : Selon les données de l'EREFQ¹⁴, il y aurait eu 10 928 départs de serveurs en 2014 dans 2 650 établissements touristiques. Comme il y avait plus de 51 000 serveurs d'aliments et de boissons estimés en tourisme en 2014, la proportion de ceux qui auraient quitté leur emploi en 2014 (départs volontaires ou involontaires) se situerait autour de 21 %¹⁵. Les difficultés de recrutement ne semblent pas aussi aigües que pour les autres professions en restauration et hébergement puisque 98 % des départs de 2014 ont été remplacés dans l'année, un taux qui dépasse de beaucoup ceux observés pour les autres professions.

DÉPARTS ET EMBAUCHES EN 2014 TOURISME	NOMBRE D'ÉTABLISSE MENTS	MOYENNE DE POSTES PAR ÉTABLISSEMENT	TOTAL DE POSTES (ESTIMÉ)
Départs des serveurs d'aliments et de boissons -2014	2 650	4,12	10 928
Embauche de serveurs d'aliments et de boissons - 2014	2 566	4,17	10 706
Embauche de serveurs d'aliments et de boissons saisonniers	n/d	n/d	2 192
% des départs 2014 remplacés en 2014			98 %
% d'embauches de personnel saisonniers			20 %

DES DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT ET DE RÉTENTION EN RESTAURATION : L'étude sectorielle¹⁶ réalisée par le CQRHT et l'ARQ a révélé que 22 % des restaurateurs ont beaucoup ou assez de difficultés à recruter des serveurs en 2015. En hôtellerie toutefois les postes de serveur ne comptent pas parmi les plus difficiles à combler¹⁷.

BEAUCOUP OU ASSEZ DE DIFFICULTÉS À RECRUTER DES SERVEURS D'ALIMENTS ET DE BOISSONS	POURCENTAGE DE RESTAURATEURS QUÉBÉCOIS
Restauration (2015)	22 %

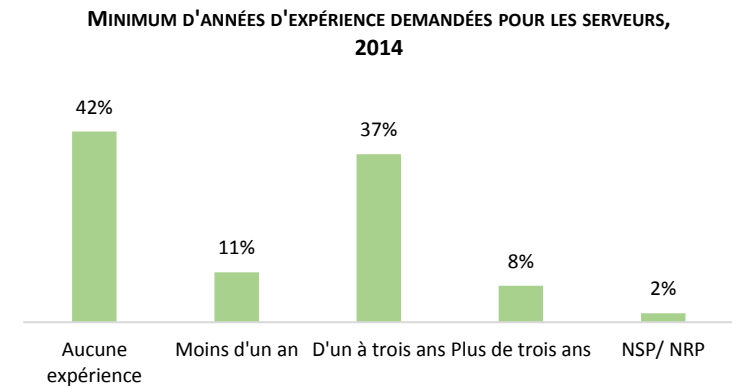
¹⁴ Enquête sur le recrutement, l'emploi et les besoins de formation des entreprises de cinq employés et plus du Québec, 2015.

¹⁵ Ratio à utiliser avec prudence (s'appuie sur deux bases de données distinctes)

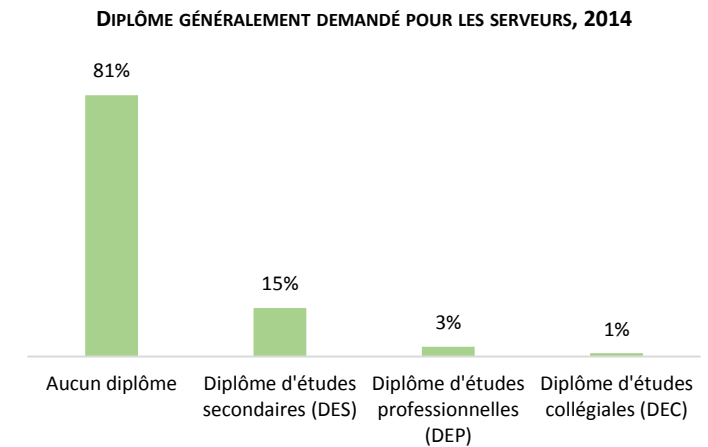
¹⁶ Enquête sectorielle en restauration, ARQ et CQRHT, 2015

¹⁷ Étude sectorielle de main-d'œuvre en hôtellerie, Association Hôtellerie Québec, Hôtellerie Champêtre et CQRHT, 2016

DIFFÉRENTS CRITÈRES DE RECRUTEMENT EN MATIÈRE D'EXPÉRIENCE : Les données de l'EREFQ montrent que plus de la moitié des employeurs (53 %) exigent peu ou pas d'expérience; 37 % de un à trois ans et 8 % plus de trois ans.



LA FORMATION N'EST PAS UN CRITÈRE D'EMBAUCHE : Selon les données de l'EREFQ, 81 % des employeurs ne demandent aucun diplôme et 15 % seulement un diplôme d'études secondaires.



6. MAIN-D'ŒUVRE (OFFRE)

SEULEMENT 7 % DES CANADIENS PERÇOIVENT LA PROFESSION COMME ÉTANT UNE CARRIÈRE PROFESSIONNELLE¹⁸ :

Une étude du Conference Board réalisée pour RH Tourisme Canada a révélé que pour 88 % des canadiens, la profession de serveurs constitue un emploi temporaire ou un tremplin vers d'autres emplois.

PERCEPTION DES CANADIENS À L'ÉGARD DU PARCOURS PROFESSIONNEL DES SERVEURS D'ALIMENTS ET DE BOISSONS EN TOURISME (2017)	%
Emploi temporaire seulement	50 %
Tremplin vers d'autres emplois	38 %
Carrière professionnelle	7 %
Ne sait pas	5 %

DES PERCEPTIONS DE L'ATTRAIT DE LA PROFESSION VARIÉES : Selon la même étude, l'attrait de la profession de serveurs est plutôt partagé avec 33 % de québécois qui la considèrent soit un peu attrayante ou extrêmement attrayante, 37 % qui ne la considère ni attrayante ni rebutante et 26 % un peu ou extrêmement rebutante.

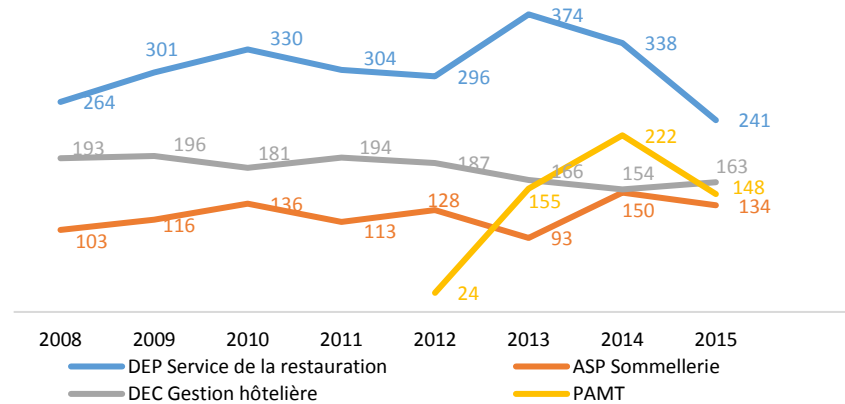
ATTRAIT DES EMPLOIS DE SERVEURS D'ALIMENTS ET DE BOISSONS DANS LE SECTEUR DU TOURISME / QUÉBEC (2017)	%
Extrêmement attrayant	5,7 %
Un peu attrayant	27,7 %
Ni attrayant ni rebutant	36,8 %
Un peu rebutant	20,1 %
Extrêmement rebutant	6,1 %
Ne sait pas	3,6 %

UNE FIDÉLITÉ ÉLEVÉE À L'INDUSTRIE DE LA RESTAURATION QUI EST CEPENDANT BEAUCOUP PLUS FAIBLE POUR L'EMPLOYEUR : Le sondage mené en 2016 par l'ARQ et le CQRHT auprès des travailleurs de la restauration a révélé que si 80 % des travailleurs prévoyaient continuer de travailler en restauration dans les trois prochaines années, 54 % envisageaient de quitter leur employeur actuel dans les trois prochaines années.

PROBABILITÉ DE CONTINUER À TRAVAILLER POUR :	PAS DU TOUT PROBABLE	PEU PROBABLE	ASSEZ PROBABLE	TRÈS PROBABLE
L'industrie de la restauration	6 %	14 %	27 %	53 %
L'employeur actuel	20 %	27 %	28 %	26 %

¹⁸ Le tourisme, un secteur de choix pour l'emploi, le Conference Board of Canada et RH Tourisme Canada, 2017

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DIPLÔMÉS DES DEP, ASP ET DU DEC (2008-2011/2008-2012) ET DU NOMBRE DE PARTICIPANTS AU PAMT RECONNUS (2012-2017)



UN FAIBLE NOMBRE DE DIPLÔMÉS : Environ 300 étudiants sont diplômés en service de la restauration chaque année, et plus de 100 en sommellerie. En outre, de 2012 à 2016, une moyenne annuelle de 137 serveurs ont été reconnus par le biais du Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT).

BEAUCOUP DE DIPLÔMÉS TRAVAILLENT COMME SERVEURS : 73 % des diplômés du DEP en Service de la restauration et 56 % des diplômés de l'ASP en Sommellerie travaillent comme serveurs. Il n'y a qu'un seul programme au niveau collégial où l'on trouve des diplômés qui deviennent serveurs, soit le DEC Technique en gestion hôtelière avec 13 % des diplômés de 2011 qui exercent le métier de serveurs en 2013 (les données 2015 n'étaient pas disponibles au moment de la rédaction du portrait).

DESTINATION DES DIPLÔMÉS				
PROGRAMME DE FORMATION	NBRE DE DIPLÔMÉS 2011	NBRE ET % QUI TRAVAILLENT COMME SERVEUR EN 2013	NBRE DE DIPLÔMÉS 2013	NBRE ET % QUI TRAVAILLENT COMME SERVEUR EN 2015
DEP Service de la restauration	304	228 (75 %)	374	273 (73 %)
ASP Sommellerie	113	72 (64 %)	93	52 (56 %)
DEC Gestion hôtelière	194	25 (13 %)	166	n/d

7. DÉFICIT, ÉQUILIBRE OU SURPLUS

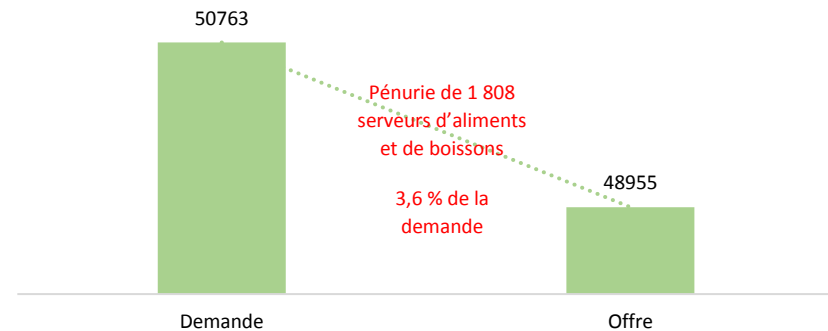
SELON EMPLOI QUÉBEC, LES SERVEURS SONT EN DEMANDE DANS TOUTES LES RÉGIONS, LA DEMANDE ÉTANT ÉLEVÉE DANS 11 RÉGIONS ET MODÉRÉE DANS LES 6 AUTRES.

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

*Région où la saisonnalité est importante pour le poste de serveurs d'aliments et de boissons

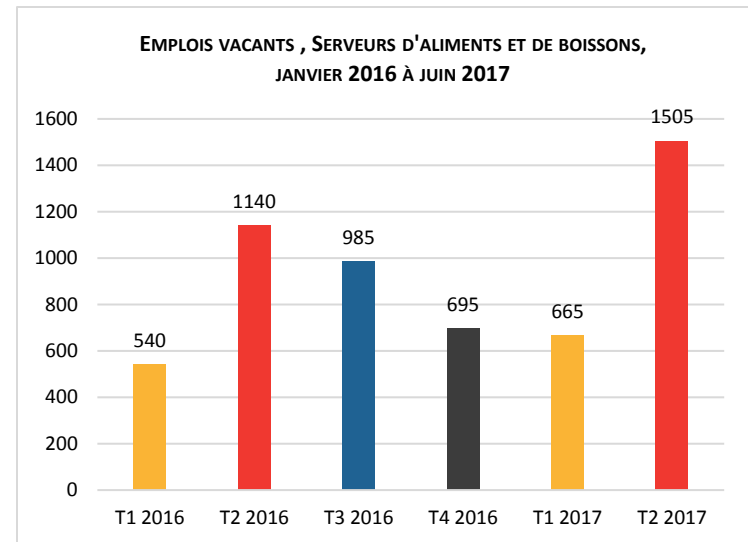
UNE FAIBLE PÉNURIE DE SERVEURS D'ALIMENTS ET DE BOISSONS EST PRÉVUE EN 2035 : La pénurie estimée à 3,6 % est assez faible si on la compare avec d'autres emplois du secteur comme par exemple les serveurs au comptoir et aides de cuisine pour qui on prévoit une pénurie évaluée à 16,2 % de la demande en 2035.

ESTIMATIONS DE L'OFFRE ET LA DEMANDE DE SERVEURS D'ALIMENTS ET DE BOISSONS DU QUÉBEC, TOURISME, 2035



HAUSSES SUBSTANTIELLES DES EMPLOIS VACANTS¹⁹ EN 2017: Au premier trimestre de 2017, 665 emplois de serveurs étaient vacants, une hausse de plus de 125 emplois (+23 %) sur le même trimestre de l'année précédente.

Les postes vacants pour le deuxième trimestre ont aussi été en hausse ayant passé de 1 140 à 1 505 postes vacants, une hausse de 32 %.



¹⁹ L'Enquête sur les postes vacants et les salaires (EPVS), Statistique Canada, 2017

9. BILAN DE L'OFFRE ET LA DEMANDE DES SERVEURS D'ALIMENTS ET DE BOISSONS

DEMANDE (BESOINS EN MAIN-D'ŒUVRE)	OFFRE (MAIN-D'ŒUVRE DISPONIBLE)	FORCES
<p>Emplois et heures totales travaillées en diminution (-24 % et -16 % respectivement de 2010 à 2015). Une hausse récente des emplois vacants a toutefois été observée, ce qui pourrait indiquer que le demande a augmenté depuis 2015).</p> <p>Signes de besoins récurrents en recrutement attribuables possiblement au roulement du personnel (aux vues de la diminution des emplois)</p> <p>Peu de signes de pression à la hausse sur les salaires (probablement à cause de l'importance des pourboires)</p> <p>Dépendance sur les emplois à temps partiel en restauration</p> <p>Proportion élevée et en hausse des emplois à temps plein en hébergement</p> <p>Aucune exigence en matière de diplomation</p>	<p>Faible pénurie anticipée en 2035; le très faible taux de chômage en 2016 pointe toutefois vers un rétrécissement de l'offre</p> <p>Place encore très importante occupée par les 15 à 24 ans en restauration (ce sont ceux qui travaillent le moins d'heures et dont le salaire est le plus faible), En restauration, participation en augmentation des 45 ans et plus. C'est aussi le groupe qui a le moins diminué en hébergement</p> <p>Comparativement peu d'immigrants dans les deux secteurs</p> <p>Très faible nombre de diplômés mais pourcentages assez élevés de diplômés en service de la restauration et en sommellerie qui exercent le métier</p>	<p>Salaires élevés lorsque l'on tient compte des pourboires</p> <p>Peu de barrière à l'entrée dans plusieurs établissements</p> <p>Le recours accru à une main-d'œuvre plus âgée dans les deux secteurs peut être un signe que l'industrie s'adapte au rétrécissement du marché</p>
<p style="text-align: center;">ENJEUX</p> <p>Un emploi perçu comme étant un emploi de passage et des points de vue très partagés quant à l'attrait de la profession</p> <p>Le bassin de 15-24 ans est en décroissance</p> <p>Des conditions de travail globalement difficiles</p>		

8. 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.
- La relance au secondaire en formation professionnelle, 2017, données extraites pour le CQRHT par le SISMO.
- La relance au collégial en formation technique, 2017. 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 (EREFQ), 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 en 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.
- Données d'Emploi Québec sur la participation au Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT).
- Enquête auprès des travailleurs de la restauration, Personnel de cuisine et de salle, leurs réalités sont-elles si différentes?, ARQ et CQRHT 2016 : <http://cqrht.qc.ca/portrait-de-lindustrie-touristique/etudes-et-enquetes/>