

LES TRAVAILLEURS ET TRAVAILLEUSES DES RESTAURANTS EN MARGE DE LA COVID-19

Novembre 2020

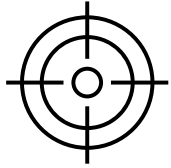
Avec la participation financière de :

Québec 

Contenu

1.	Profil des répondant.e.s	6
2.	Impacts de la COVID sur les emplois	10
	○ Les impacts du confinement printanier sur les emplois	11
	○ Les rappels au travail durant le déconfinement estival	13
	○ Le calendrier des rappels au travail	15
	○ Portrait global des emplois durant la saison estivale	16
3.	Impacts de la COVID sur les conditions de travail et salariales	17
	○ Les conditions salariales des travailleurs.euses en emploi...18	
	○ Les heures de travail durant la saison estivale	19
	○ Les tâches, les horaires et la conciliation travail-famille ...20	
	○ La santé	21
4.	Perspectives 2020-2021	22
	○ Situation d'emploi idéale dans les douze prochains mois..23	
	○ Orientation professionnelle en cas de perte d'emploi	25
5.	Maintien du lien d'emploi, soutien et accompagnement	26
	○ Maintien du lien d'emploi	27
	○ Mesures de soutien et d'accompagnement	29
6.	Constats et pistes de réflexion	31
	○ Les impacts de la COVID sur les travailleurs.euses	33
	○ Les ingrédients d'une relance réussie au plan de la main- d'œuvre	36

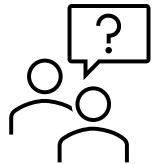
Collecte de données et notes sur la présentation



OBJECTIFS

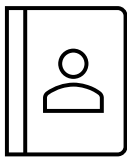
Cette étude a pour but de connaître les impacts de la COVID-19 sur les travailleurs.euses du tourisme afin d'alimenter la réflexion sur les priorités d'intervention les plus susceptibles :

- d'aider l'industrie à conserver son personnel compétent et qualifié nécessaire pour amorcer la reprise au moment opportun
- d'accompagner et soutenir la main-d'œuvre dans la phase transitoire



ENQUÊTE

- Période de collecte : du 3 au 27 septembre 2020, soit une semaine avant la deuxième vague, laquelle a entraîné un resserrement des mesures sanitaires (niveaux d'alerte) et qui a sévèrement impacté le secteur de la restauration.
- Sondage Web sur la plateforme LimeSurvey s'adressant aux travailleurs.euses qui occupent ou qui ont occupé un emploi en tourisme entre janvier et septembre 2020
- 528 répondant.e.s du secteur de la restauration

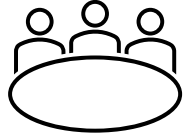


MÉTHODOLOGIE ET REPRÉSENTATIVITÉ

Cette enquête a été réalisée sur la base d'un échantillonnage de type non probabiliste, c'est-à-dire que les répondant.e.s ont été recruté.e.s de façon non aléatoire. L'échantillon est assez représentatif de la réalité des travailleurs.euses, quoique les jeunes de 15 à 24 ans y soient sous-représentés. On remarque effectivement que ce sont surtout les « travailleurs de carrière » en restauration qui ont répondu au sondage.

Afin de donner le reflet le plus exact possible de l'état de situation, des croisements en fonction des régions et des groupes de professions sont fournis.

Collecte de données et notes sur la présentation (suite)

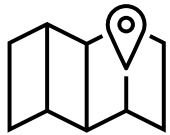


RECHERCHE QUALITATIVE

- Onze entrevues tenues entre le 23 septembre et le 5 octobre auprès de représentant.e.s syndicaux, d'associations sectorielles (dont une spécifiquement en restauration) et de la Chaire de tourisme Transat ESG-UQAM.
- Trois groupes de discussion ont été tenus afin de compléter la cueillette d'information contextuelle et complémentaire :
 - Directions de ressources humaines
 - Travailleurs.euses
 - Représentant.e.s d'entreprises dans des secteurs très touchés par la crise



Les citations apparaissant dans ce pictogramme présentent les compléments d'information pertinents issus de la recherche qualitative.



TERRITOIRES

Sauf pour Montréal et la Capitale-Nationale, la taille de l'échantillon ne permet pas de présenter les informations par région administrative. Dans ce cas, les données territoriales sont présentées par zone touristique en fonction des regroupements suivants :

- Zone urbaine : Montréal, Laval, Outaouais, Capitale-Nationale (comprenant Charlevoix)
- Zone périphérique de Montréal : Laurentides, Lanaudière, Montérégie, Estrie
- Zone périphérique de Québec : Centre-du-Québec, Mauricie, Chaudière-Appalaches, Saguenay/Lac-Saint-Jean

Le très faible nombre de répondant.e.s ne permet pas de présenter les données pour la zone du Nord (Nord-du-Québec et Abitibi-Témiscamingue) et la zone du littoral (Gaspésie/Îles-de-la-Madeleine, Bas-Saint-Laurent, Côte-Nord).

Collecte de données et notes sur la présentation (suite)



GROUPES DE PROFESSIONS

Les professions et métiers de la restauration ont été classifiés en trois groupes tels que ci-dessous :

- Service de restauration en salle : serveur.euse, hôte.hôtesse, commis-débarrasseur, barman.barmaid
- Service de restauration en cuisine : chef, cuisinier.ière, aide-cuisinier.ière, plongeur
- Postes en supervision/direction : directeur.trice ou superviseur.e de la restauration, superviseur.e en cuisine



ANALYSE

- Généralement, les informations sur les caractéristiques des travailleurs.euses ou sur les professions ne sont mentionnées que lorsqu'elles présentent des écarts significatifs avec la moyenne pour la restauration.
- Les analyses des écarts ont été réalisées en fonction des variables suivantes : niveau de scolarité, saisonnier/non saisonnier, régime d'emploi (ex : temps plein/temps partiel), études en tourisme, immigrant.e/non-immigrant.e, genre, groupe de professions, ancienneté, années d'expérience en tourisme, syndiqué.e/non syndiqué.e, taille de l'entreprise.

PROFIL DES RÉPONDANT.E.S

Section 1



1. Profil des 528 répondant.e.s



32% Hommes

68% Femmes



89% Né.e.s au Québec

10% Né.e.s hors Québec



6% Aucun diplôme

20% Diplôme d'éducation secondaire

53% Diplôme professionnel ou collégial

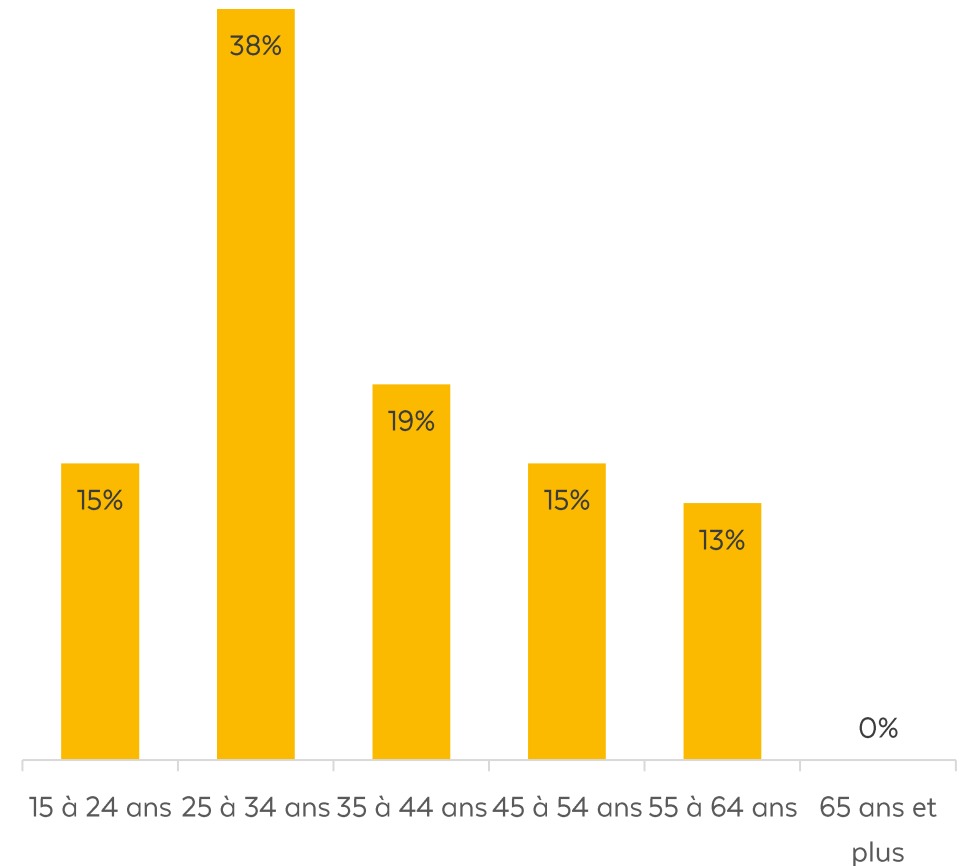
18% Diplôme universitaire



37% Ont étudié en tourisme

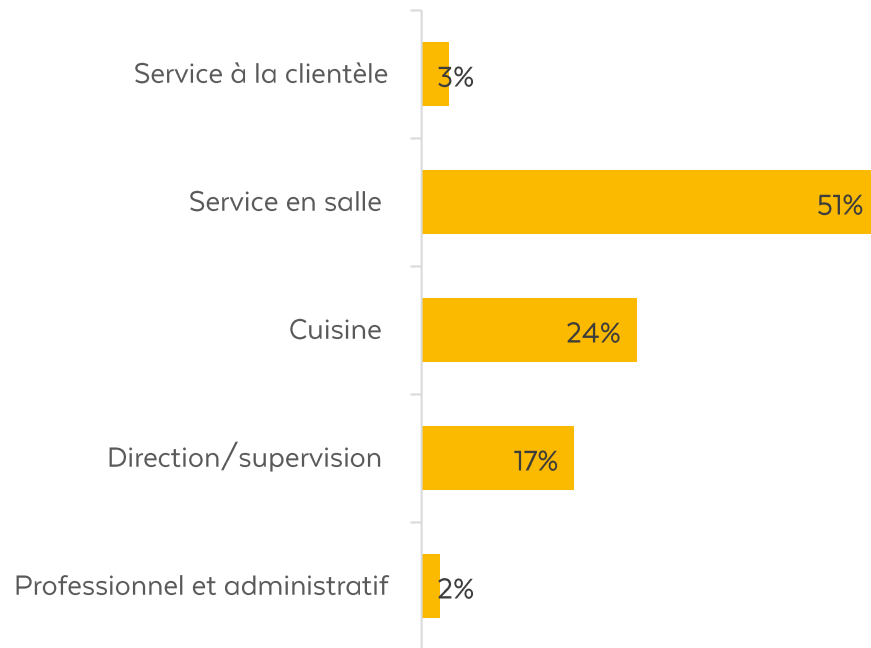
63% N'ont pas étudié en tourisme

ÂGE DES RÉPONDANT.E.S

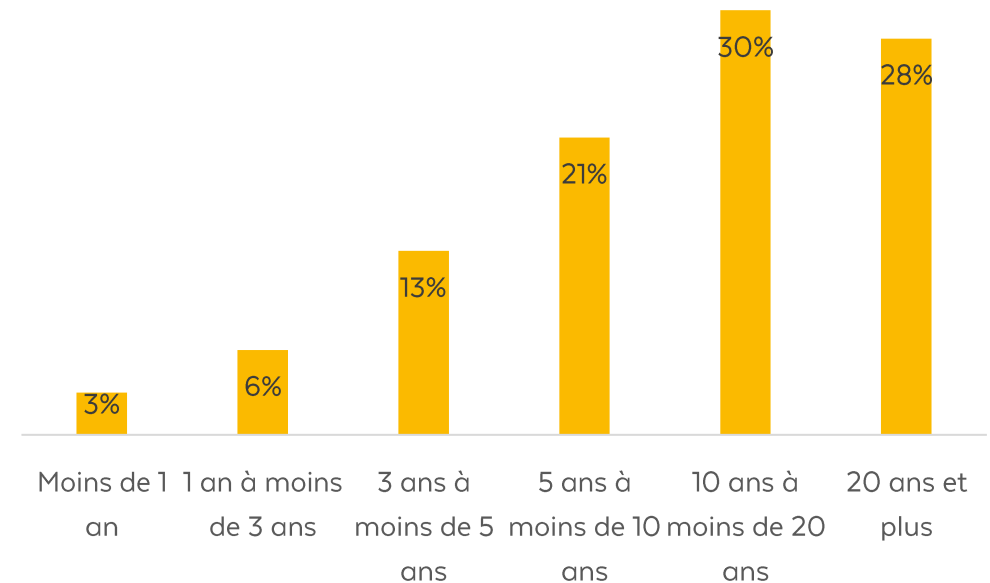


1. Profil des répondant.e.s (suite)

GROUPES DE PROFESSIONS



EXPÉRIENCE EN TOURISME



9% Syndiqué.e.s

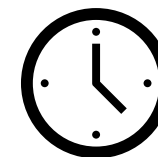
88% Non-syndiqué.e.s



90% Salarié.e.s

5% Travailleur.e.s autonomes

5% Autres



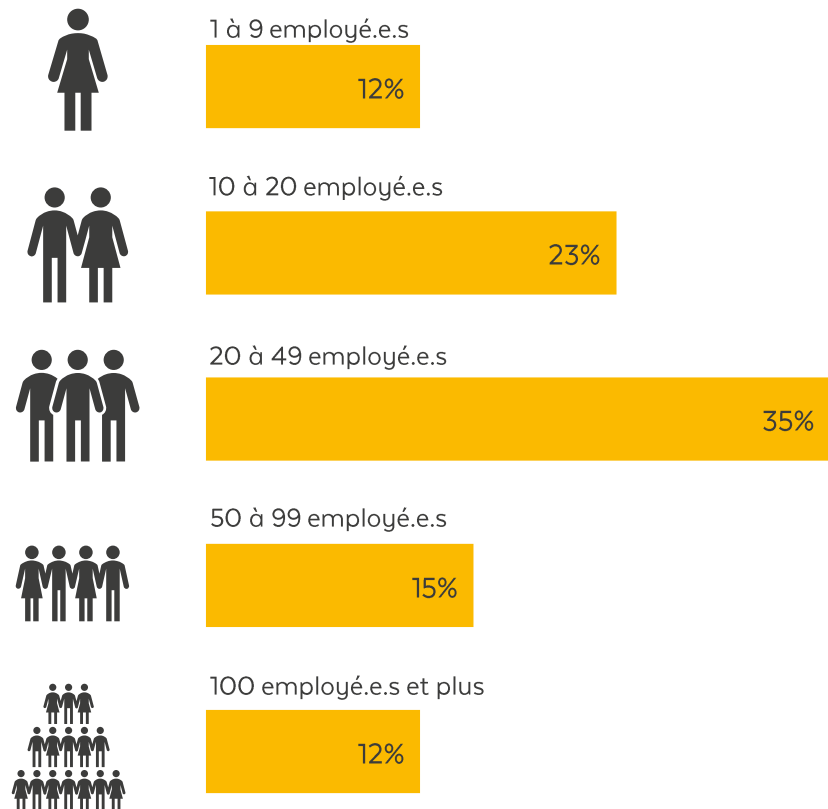
73% Temps plein

18% Temps partiel/sur appel

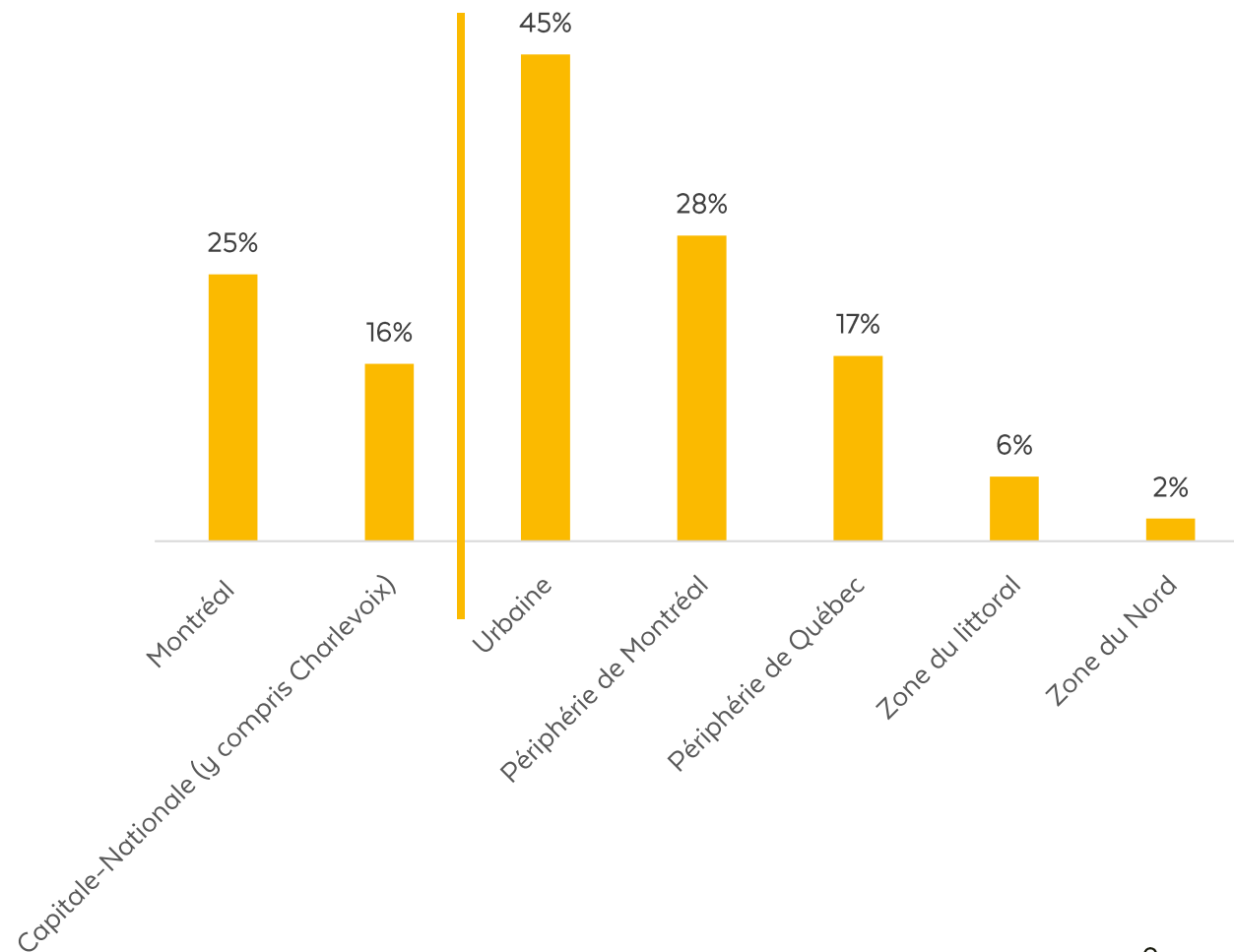
8% Saisonniers

1. Profil des répondant.e.s (suite)

TAILLE DE L'ENTREPRISE



TERRITOIRE DE L'EMPLOI PRINCIPAL



IMPACTS DE LA COVID SUR LES EMPLOIS

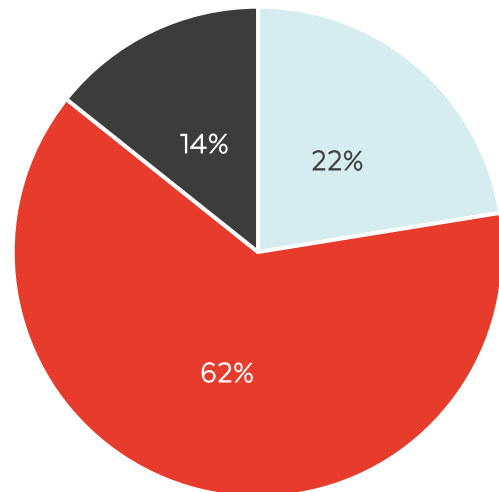
Section 2

2.1 Les impacts du confinement printanier sur les emplois

Les mesures anti-COVID ont frappé très durement les restaurants. Entre le 13 mars et le 1^{er} juin 2020, mais principalement durant le mois de mars, 62% des travailleurs.euses de l'échantillon ont été mis à pied temporairement, laissant seulement 22% encore au travail.

Les autres travailleurs.euses de l'échantillon (14%) faisaient face à des circonstances diverses telles que d'être sans emploi au moment où la crise s'est déclenchée, d'être en attente de la reprise de la saison touristique, d'avoir été embauché.e plus tard durant l'été, de ne pas travailler tout en recevant un salaire (ex. par le biais de la Subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC), ou même parfois de travailler sans salaire tout en recevant la Prestation canadienne d'urgence (PCU).

STATUT D'EMPLOI DURANT LE CONFINEMENT
PRINTANIER



■ Au travail ■ Mis à pied ■ Autres

Les années d'expérience ou le fait de détenir ou non un diplôme en tourisme ou en restauration ne semblent pas avoir influencé les décisions de mise à pied de façon significative.

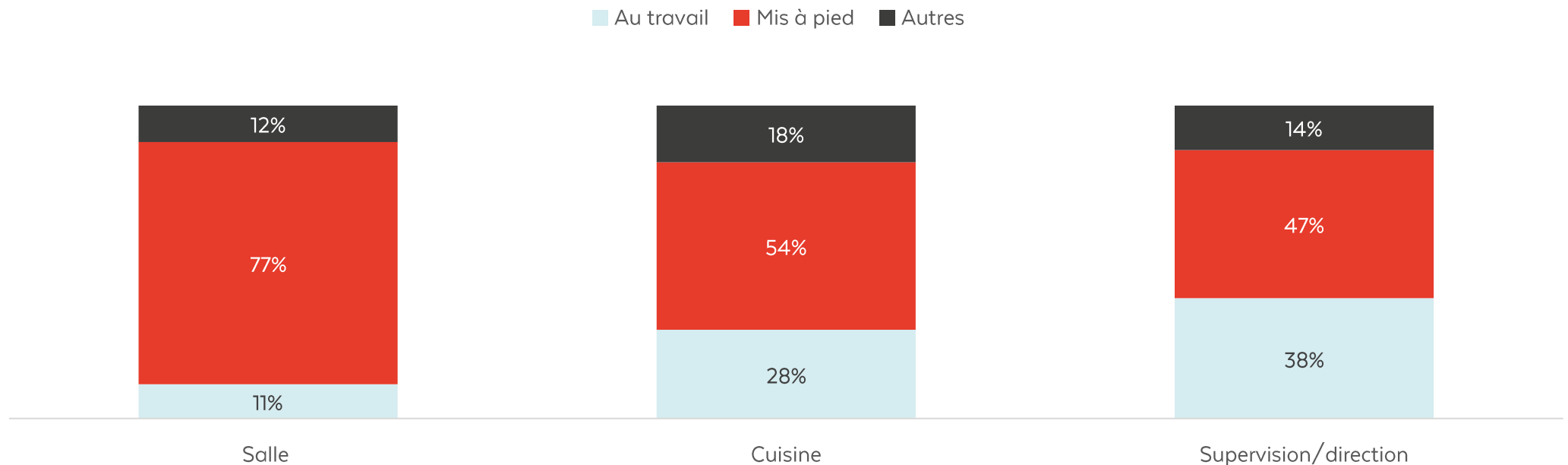
On dénote que les entreprises avec entre 20 et 40 employé.e.s et celles de 100 employés et plus ont enregistré des taux plus importants de mises à pied (70% chacun).

2.1 Les impacts du confinement printanier sur les emplois (suite)

Les mesures de confinement interdisant le service en salle à manger ont obligé les restaurants à fermer leurs portes ou à réorienter leur offre vers les services au comptoir ou de livraison. Les conversions ont permis de maintenir au travail 38% du personnel de supervision/direction, 28% du personnel en cuisine et 11% du personnel en salle, le personnel en salle ayant présument été affecté à d'autres tâches.

Les mises à pied temporaires ont été importantes dans toutes les régions, mais c'est à Montréal que les mises à pied du printemps ont été les plus fortes (76% des travailleurs.euses touché.e.s) et généralement dans la zone urbaine (69%).

STATUT D'EMPLOI DURANT LE CONFINEMENT PRINTANIER SELON LES GROUPES DE PROFESSIONS



2.2 Les rappels au travail durant le déconfinement estival

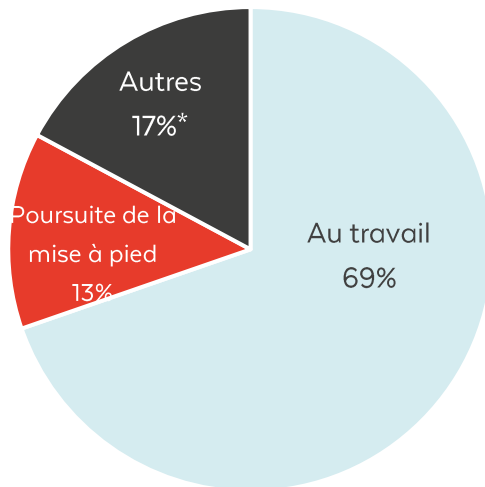
Lors du déconfinement estival, 74% des travailleurs.euses mis.es à pied ont été rappelé.e.s au travail, un taux relativement élevé. L'autre 13% des travailleurs.euses toujours en mise à pied est possiblement attribuable aux mesures de distanciation qui limitaient la capacité des restaurants. L'ouverture des terrasses durant l'été n'aura donc pas pu totalement compenser pour les pertes encourues au printemps.

Le déconfinement estival a néanmoins permis de réduire le pourcentage de travailleurs.euses en mise à pied de 62% à 13%.

Au plan géographique, les taux de rappel au travail ont été particulièrement faibles à Montréal et dans les zones urbaines, conséquence de l'absence de touristes internationaux, de l'annulation des événements sportifs et culturels, mais aussi des tours à bureaux pour la plupart désertées dû au télétravail.

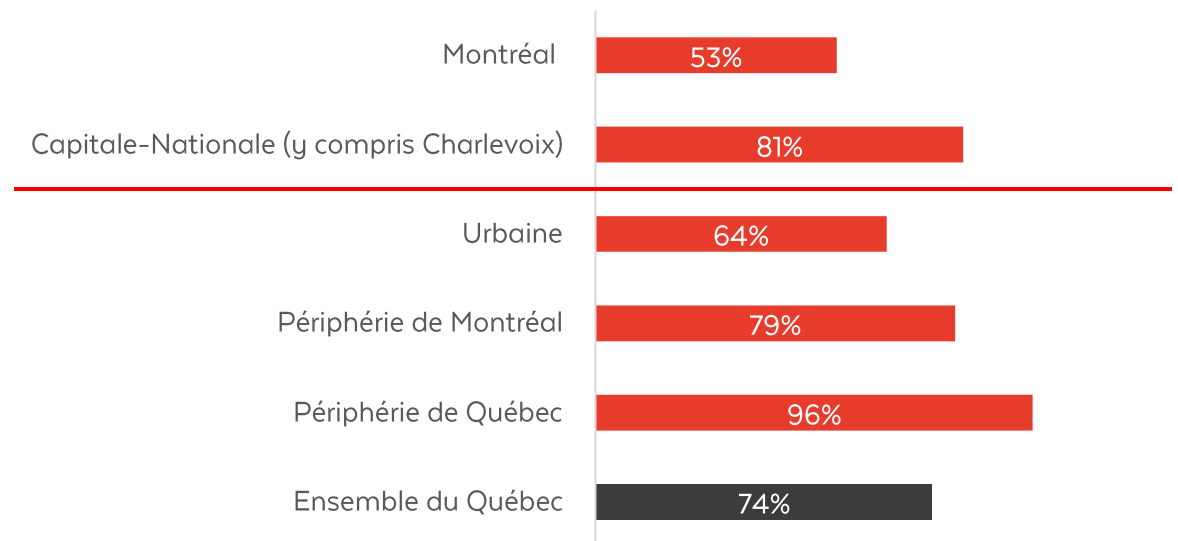
La zone périphérique de Québec affiche un taux de rappel très élevé, soit de 96%.

STATUT D'EMPLOI DURANT LE DÉCONFINEMENT ESTIVAL



* Inclut le personnel rappelé au travail qui n'a pas accepté de reprendre le travail (2%)

POURCENTAGE DE RAPPELS PAR TERRITOIRE

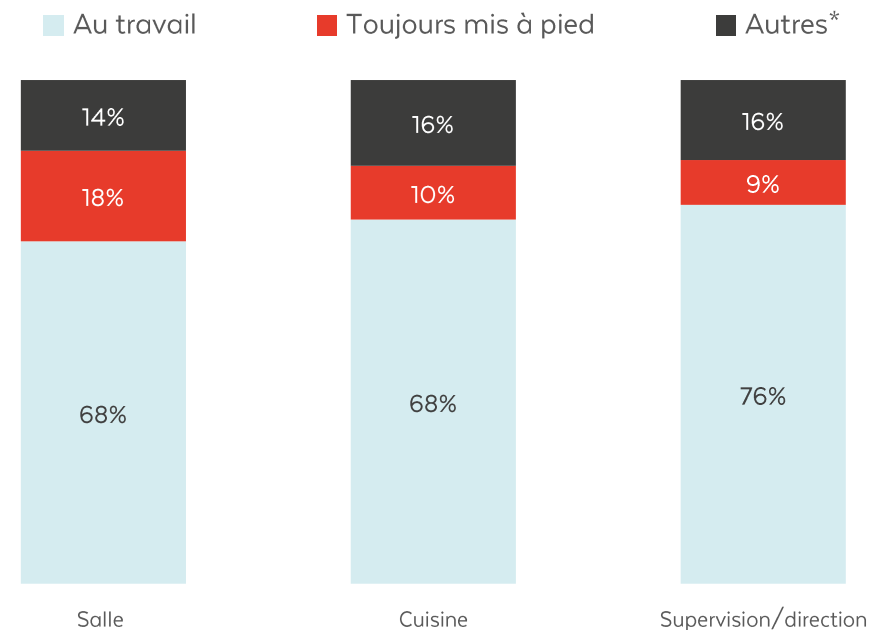


2.2 Les rappels au travail durant le déconfinement estival (suite)

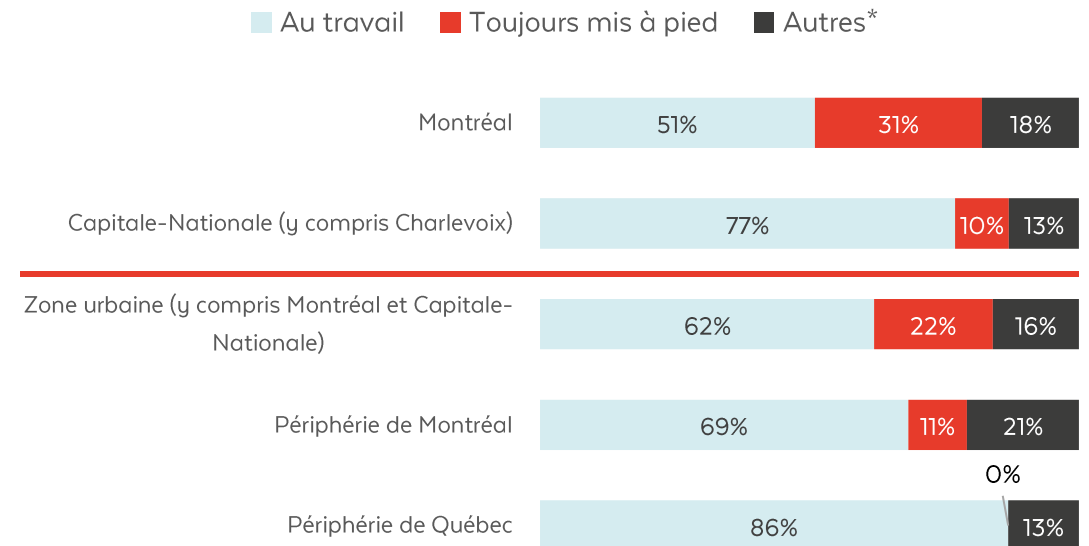
Tous les métiers en restauration affichent plus de 65% des travailleurs.euses. au travail entre juin et septembre 2020. Les travailleurs.euses en salle ont été toutefois proportionnellement plus nombreux.euses à continuer d’être en mise à pied (18%) .

À Montréal, la réalité est toute autre avec seulement 51% des répondants au travail.

STATUT D’EMPLOI DURANT LE DÉCONFINEMENT ESTIVAL SELON LES GROUPES DE PROFESSIONS



STATUT D’EMPLOI DURANT LE DÉCONFINEMENT ESTIVAL SELON LES RÉGIONS

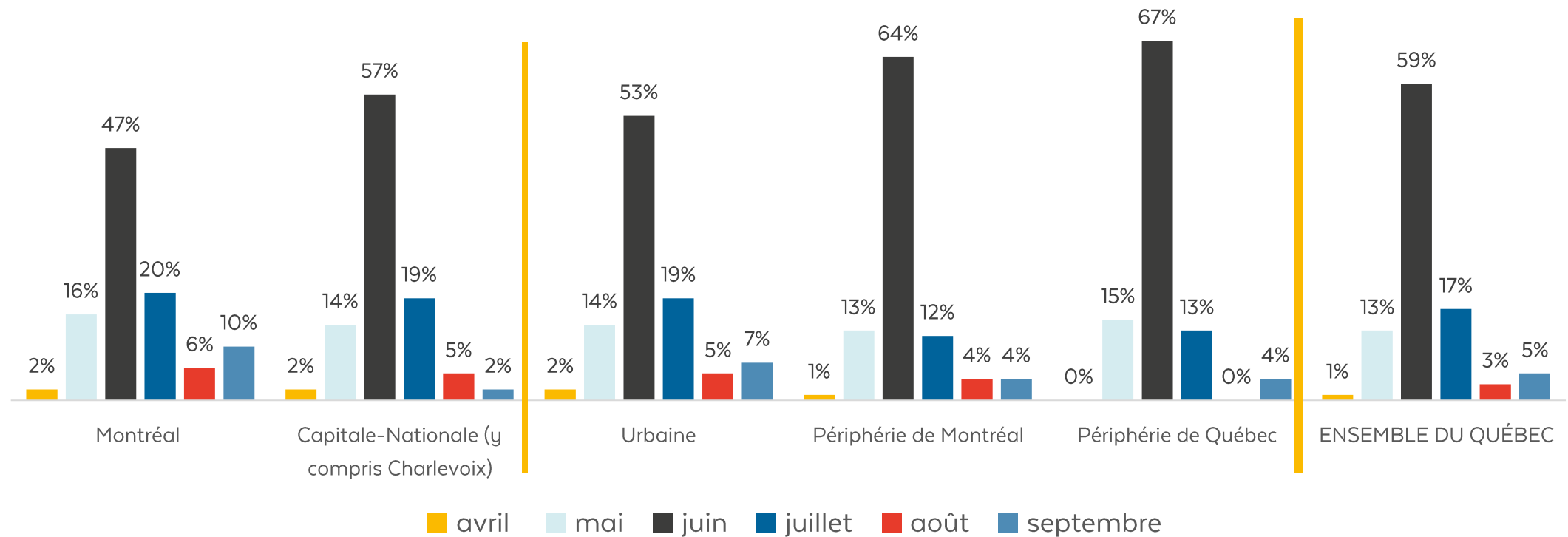


* Inclut le personnel rappelé au travail qui n’a pas accepté de reprendre le travail (2%)

2.3 Le calendrier des rappels au travail

- Les rappels au travail ont été plus rapides dans la périphérie de Montréal et de Québec (64% et 67% respectivement des rappels ont eu lieu en juin).
- À Montréal, les rappels au travail ont été plus tardifs, ce qui peut sans doute être attribué au fait que les restaurants de la région métropolitaine de Montréal n'ont pu ouvrir leurs portes que le 22 juin, soit une semaine plus tard que les restaurants des autres régions.

MOIS DE RAPPEL AU TRAVAIL SELON LE TERRITOIRE

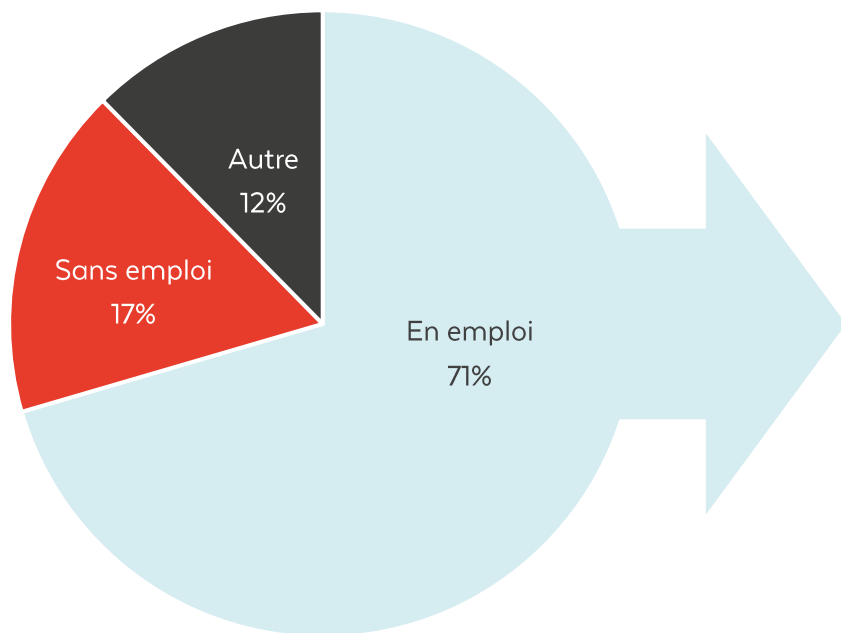


2.4 Portrait global des emplois durant la saison estivale

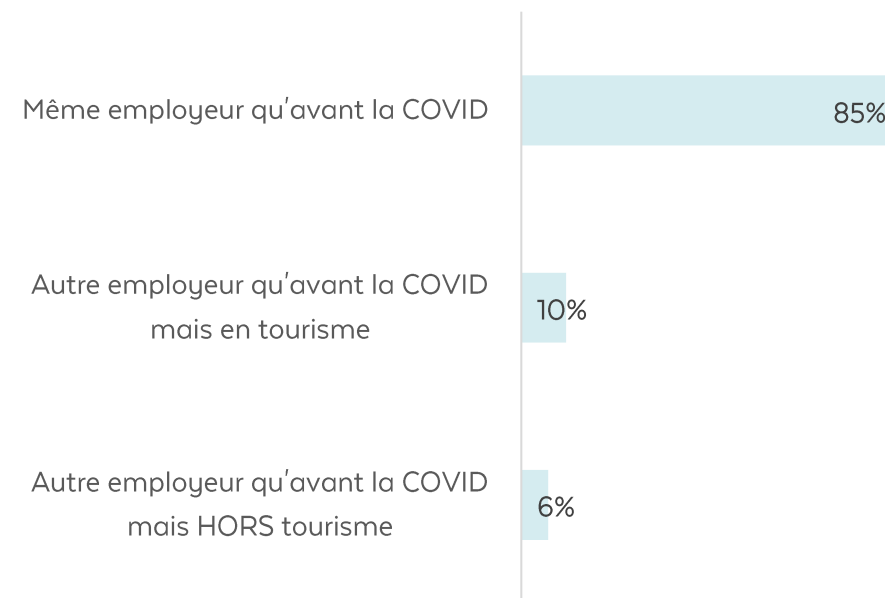
Les données de la section précédente ont présenté les impacts de la COVID à l'égard des travailleurs.euses qui étaient en emploi à la veille des mesures de confinement. Il faut toutefois aussi tenir compte des autres mouvements d'emploi qui ont eu cours durant la saison estivale. Il y a eu par exemple de nouvelles embauches, des travailleurs.euses saisonnier.ière.s qui ont réintégré le poste qu'ils.elles occupaient la saison précédente, de même que des travailleurs.euses qui se sont dirigé.e.s vers d'autres secteurs.

Le portrait global des emplois dans les restaurants durant la saison estivale était le suivant : 17% sont resté.e.s sans emploi et 71% étaient en emploi. La plupart des travailleurs.euses en emploi ont travaillé pour le même employeur qu'avant la COVID (85%) et seulement 6% ont quitté le tourisme .

PORTRAIT DE L'EMPLOI DURANT LA SAISON ESTIVALE



DESTINATION DES TRAVAILLEURS.EUSES EN EMPLOI



IMPACTS DE LA COVID SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL ET SALARIALES

Section 3

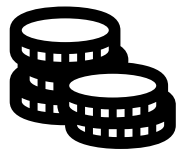
3.1 Les conditions salariales des travailleurs.euses en emploi

La vaste majorité des répondant.e.s (74%) estiment que la COVID augmente leur insécurité financière. Les avis sont un peu plus partagés en ce qui concerne la détérioration des conditions salariales, avec 51% en accord et 31% en désaccord.

	En accord	Neutre	En désaccord
La COVID augmente mon insécurité financière	74%	12%	14%
Mes conditions salariales se sont détériorées à cause de la COVID	51%	18%	31%

Les répondants sont assez partagés sur les facteurs qui auraient pu contribuer à la détérioration ou l'amélioration de leurs conditions salariales. Notons cependant que la moitié des répondant.e.s (50%) indique avoir moins d'heures qu'avant la COVID.

La diminution des heures de travail est particulièrement élevée pour le personnel en salle; ils sont 59% à avoir indiqué que leurs heures ont diminué. D'ailleurs, 29% de ces travailleurs ont observé une diminution de leurs pourboires.



9% ont vu leurs pourboires augmenter

29% ont vu leurs pourboires diminuer



11% ont vu leur salaire augmenter

16% ont vu leur salaire diminuer



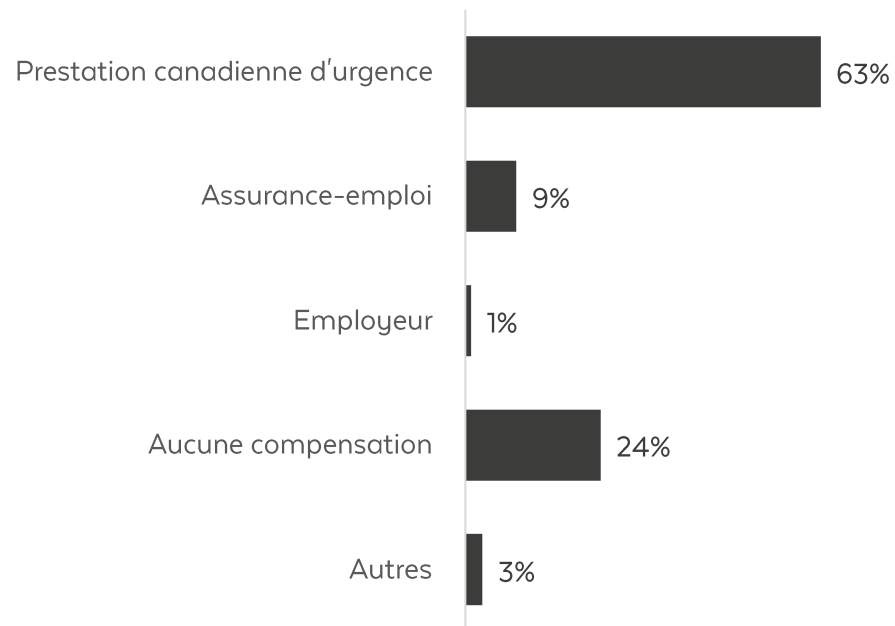
22% ont travaillé plus d'heures qu'avant la COVID

50% ont travaillé moins d'heures qu'avant la COVID

3.2 Les heures de travail durant la saison estivale

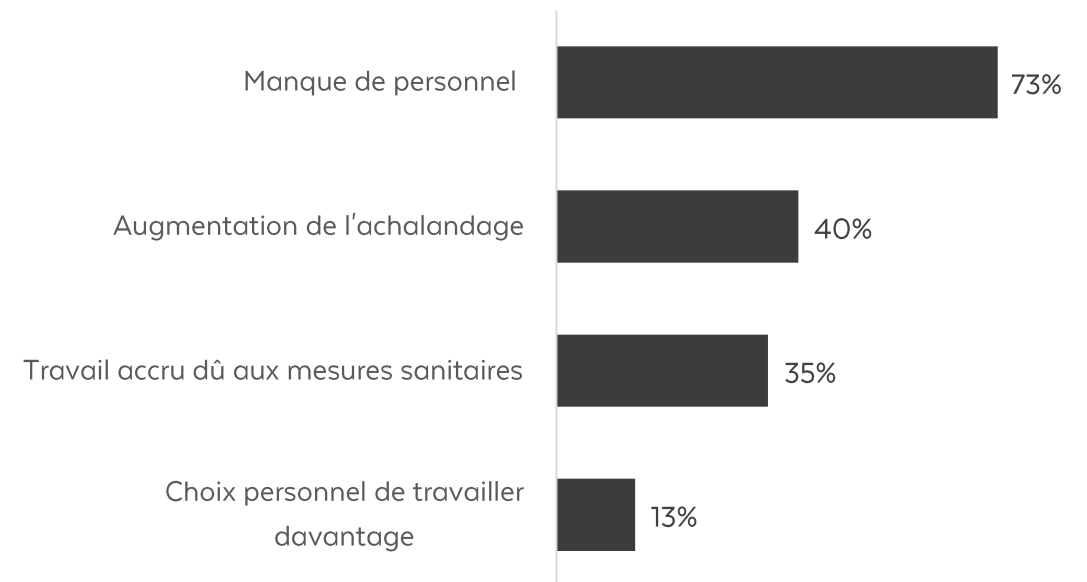
Il va sans dire que la diminution des heures de travail s'accompagne d'une perte de salaire. Pour la majorité (63%), les pertes de revenus ont pu être compensées par la Prestation canadienne d'urgence (PCU). Une proportion élevée de travailleurs.euses (24%) n'ont eu aucune compensation pour les pertes enregistrées.

COMPENSATION DES PERTES D'HEURES DE TRAVAIL



Nous avons aussi demandé aux 22% de répondant.e.s qui ont travaillé plus d'heures, quelles en étaient les principales raisons. Le manque de personnel est venu en tête de liste pour 73% d'entre eux.elles, suivi par l'augmentation de l'achalandage (40%) et par l'accroissement du travail dû aux mesures sanitaires (35%). Seulement 13% ont travaillé plus d'heures par choix.

RAISONS POUR LESQUELLES LES TRAVAILLEURS.EUSES ONT TRAVAILLÉ PLUS D'HEURES (plusieurs choix possibles)



3.3 Les tâches, les horaires et la conciliation travail-famille



- Les tâches ont augmenté pour 40% des répondant.e.s, sans compensation pour 83% d'entre eux.elles.
- La lourdeur des tâches a augmenté pour 74% des répondant.e.s.



- Les horaires se sont détériorés pour 27% des répondant.e.s, particulièrement pour les superviseurs/directeurs (37%).

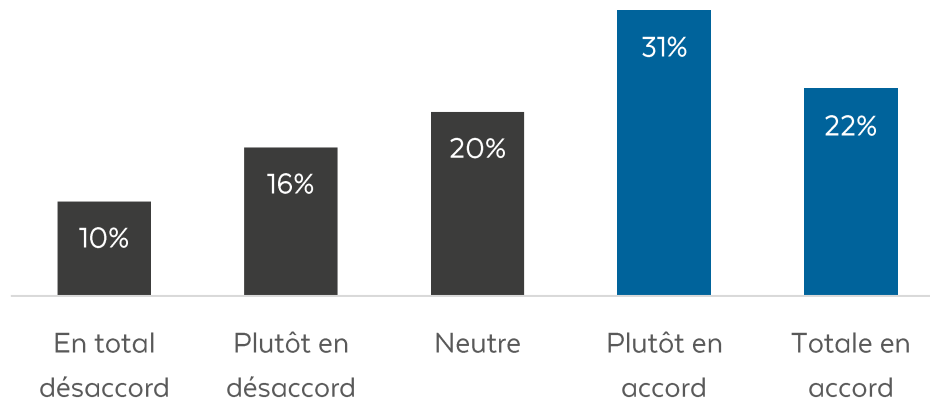


- **Conciliation travail-famille** : 52% des répondant.e.s sont en accord avec l'énoncé que la COVID leur impose des contraintes familiales plus lourdes.

3.4 La santé

53% des travailleurs.euses en restaurant estiment que la COVID augmente leur insécurité pour leur santé et sécurité au travail. La santé et la sécurité ne sont cependant pas uniquement affaire de risques sanitaires. Les groupes de discussion menés auprès de travailleurs.euses et de représentante.s d'entreprises ont mis en lumière l'impact psychologique important de la COVID sur l'ambiance de travail et la santé psychologique des travailleurs.euses toujours en poste.

LA COVID AUGMENTE MON INSÉCURITÉ POUR MA SANTÉ ET MA SÉCURITÉ AU TRAVAIL



EN PLUS GRANDE PROPORTION :

- Travailleurs.euses des services de la restauration en salle (60%)

Nos travailleurs.euses développent des problèmes de nature psychosociale. Les nerfs sont à vif. Ils et elles doivent composer avec des clientèles qui ont tout autant les nerfs à vif.

Avec l'incertitude, les dynamiques d'équipe deviennent difficiles. La motivation est à son plus bas.

Représentant.e.s d'entreprise

C'est le stress et l'incertitude qui nuisent le plus à l'ambiance de travail. On veut rester, mais on ne sait pas ce qui va arriver dans une semaine, dans un mois ou dans un an.

Travailleurs.euses

PERSPECTIVES POUR 2020-2021

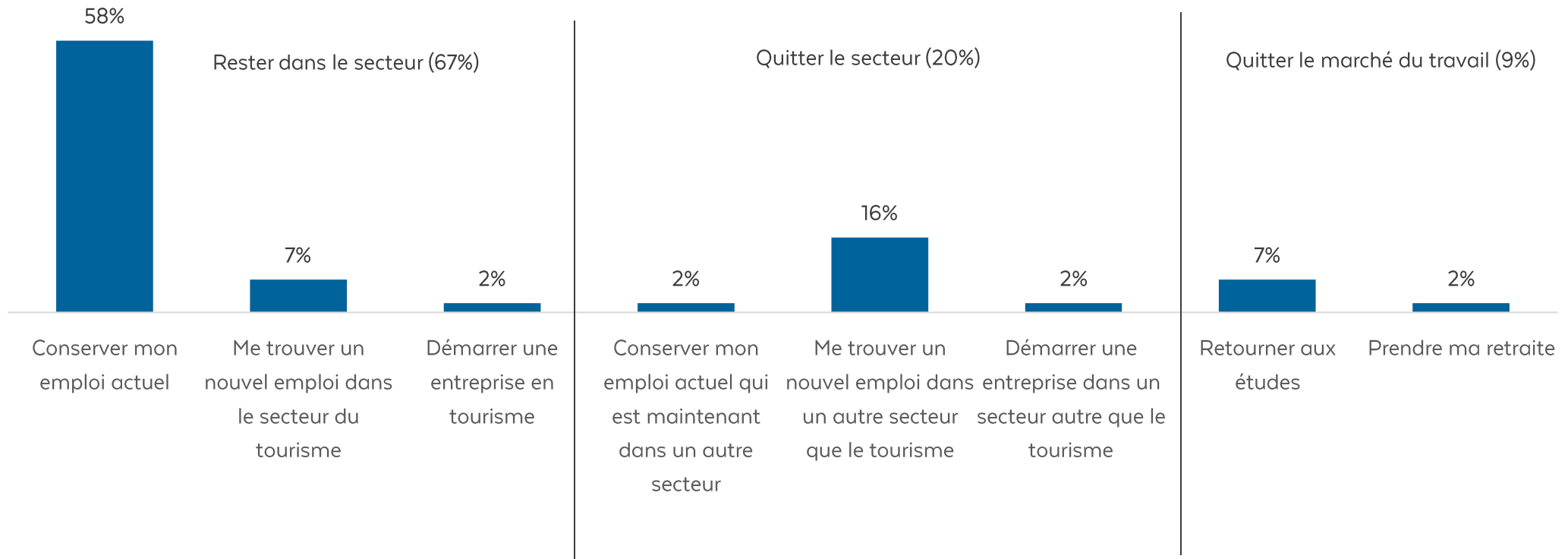
Section 4



4.1 Situation d'emploi idéale dans les douze prochains mois

Pour la très vaste majorité des travailleurs.euses, la situation d'emploi idéale serait de continuer de travailler en tourisme : 58% désireraient conserver leur emploi actuel et 7% désireraient se trouver un nouvel emploi, mais toujours en tourisme.

SITUATION D'EMPLOI IDÉALE POUR LES DOUZE PROCHAINS MOIS

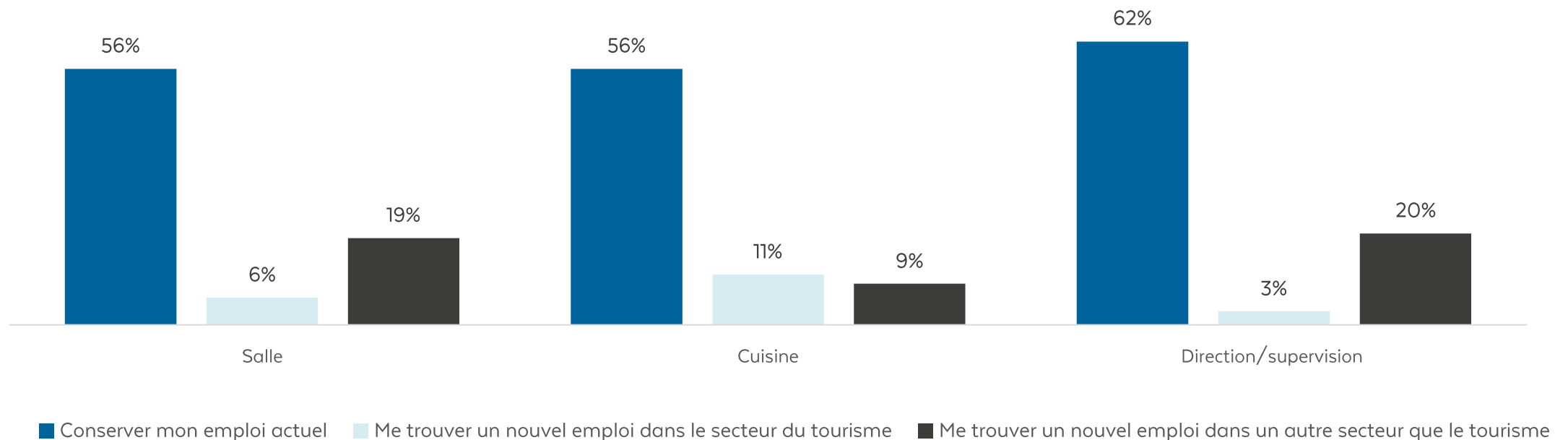


4.1 Situation d'emploi idéale dans les douze prochains mois (suite)

La situation d'emploi idéale pour tous les groupes de professions est principalement de conserver leur emploi actuel.

Le personnel de direction/supervision et en salle préférerait se trouver un emploi dans un autre secteur dans des proportions relativement élevées (20% et 19% respectivement).

SITUATION D'EMPLOI IDÉALE POUR LES DOUZE PROCHAINS MOIS SELON LES GROUPES DE PROFESSIONS

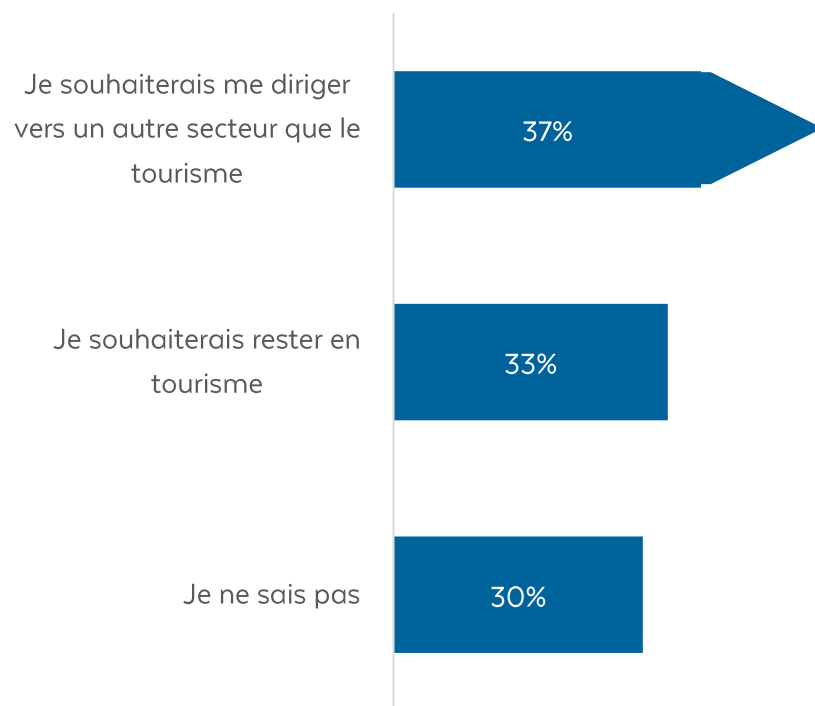


Le fait d'avoir étudié ou non en tourisme ne semble pas avoir d'incidences sur la décision de vouloir continuer ou non à travailler dans le secteur.

4.2 Orientation professionnelle en cas de perte d'emploi

Nous avons demandé aux travailleurs.euses pour qui la situation d'emploi idéale serait de rester en tourisme ce qu'ils feraient dans l'éventualité d'une perte définitive de leur emploi : 37% ont indiqué qu'ils souhaiteraient se diriger vers un autre secteur que le tourisme, 33% qu'ils tenteraient de rester en tourisme et 30% qu'ils ne le savaient pas.

ORIENTATION PROFESSIONNELLE EN CAS DE PERTE D'EMPLOI



LES PRINCIPAUX SECTEURS DE DESTINATION ÉVENTUELLE SELON LES GROUPES DE PROFESSIONS

Groupe de professions	Secteur de destination éventuelle
Salle	Soins de santé
	Services administratifs
Cuisine	Construction
	Services administratifs
Superviseur.e.s/directeur.e.s	Services administratifs

37 % des répondant.e.s qui souhaitent se diriger vers un autre secteur que le tourisme ne savaient pas vers quel secteur ils pourraient se diriger, ce qui indique un besoin élevé en matière de services d'orientation professionnelle.

MAINTIEN DU LIEN D'EMPLOI, SOUTIEN ET ACCOMPAGNEMENT

Section 5

5.1 Maintien du lien d'emploi

Lors des groupes de discussion et des entrevues individuelles, nous avons demandé aux représentant.e.s des entreprises quelle était la meilleure façon de maintenir le lien d'emploi. Tous ont indiqué que la Subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC) constituait une condition essentielle pour y arriver.

Lors de l'enquête, les travailleurs.euses ont indiqué que leur employeur avait fait appel à la SSUC pour défrayer les coûts de leur salaire dans une proportion de 37%, 13% ont dit que leur employeur n'y avait pas eu recours et 50% qu'ils ne le savaient pas. La proportion de « Ne sais pas » étant particulièrement élevée, cette information doit être interprétée avec prudence*.

La SSUC est cruciale pour maintenir l'expertise et la reconnaissance de celle-ci.

Nous sommes devant un grand dilemme : maintenir le lien d'emploi ou maintenir de faux espoirs.

La SSUC est très pertinente. Malheureusement, certaines organisations ne peuvent l'utiliser, faute de liquidités.

Nos travailleurs.euses sont des passionné.e.s. Ils voudront revenir une fois la crise passée. Il nous faut favoriser les appariements entre les travailleurs.euses et les employeurs qui ont des besoins temporaires.

Une des pierres d'assise du tourisme est la qualité de sa main-d'œuvre. Il faut s'assurer de conserver les talents.

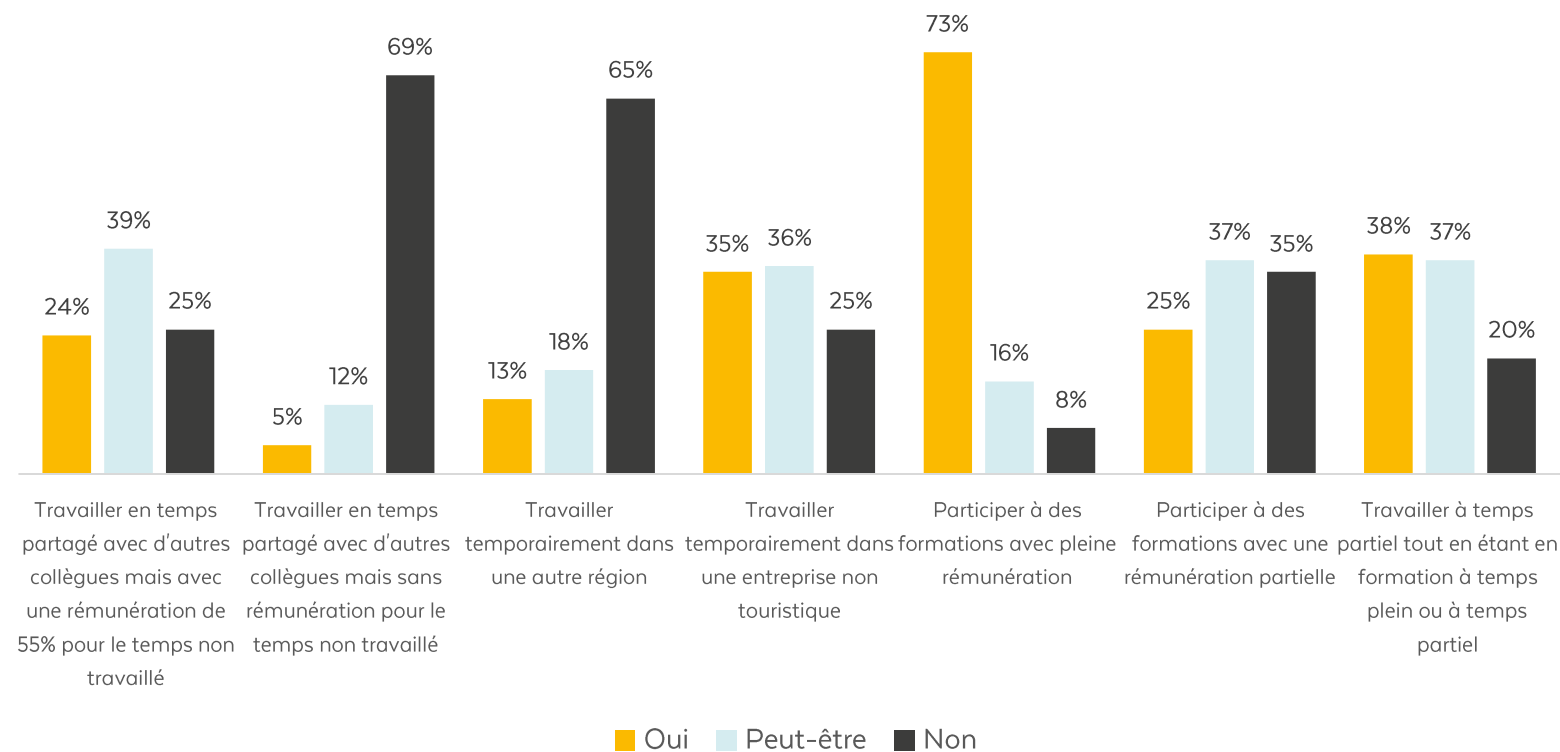
Représentants.e.s d'entreprise

* Une enquête réalisée en août auprès des entreprises touristiques a révélé que seulement 74% des entreprises en service de restauration se sont prévaluées de la SSUC (Chaire de tourisme Transat ESG-UQAM, Sondage auprès des organisations touristiques qui reçoivent ou accueillent des visiteurs, 3^{ième} vague).

5.1 Maintien du lien d'emploi (suite)

L'option de participer à des formations avec pleine rémunération est celle qui suscite le plus d'appui avec 73% des répondant.e.s qui accepteraient d'y participer afin de maintenir leur lien d'emploi. L'option de travailler à temps partiel tout en étant en formation en rallie 38%, celle de travailler dans une entreprise non touristique rallie 35% des répondant.e.s, alors que celle de participer à des formations avec une rémunération partielle en rallie 25%. L'option de travailler temporairement dans une autre région rencontre très peu d'appui tout comme celle de travailler en temps partagé sans rémunération pour le temps non travaillé.

MESURES AUXQUELLES LES RÉPONDANTS ACCEPTERAIENT DE PARTICIPER POUR MAINTENIR LEUR LIEN D'EMPLOI



La mobilité interrégionale est un vœu de l'industrie depuis longtemps. Les diverses initiatives de l'industrie en ce sens ont eu un succès très mitigé.

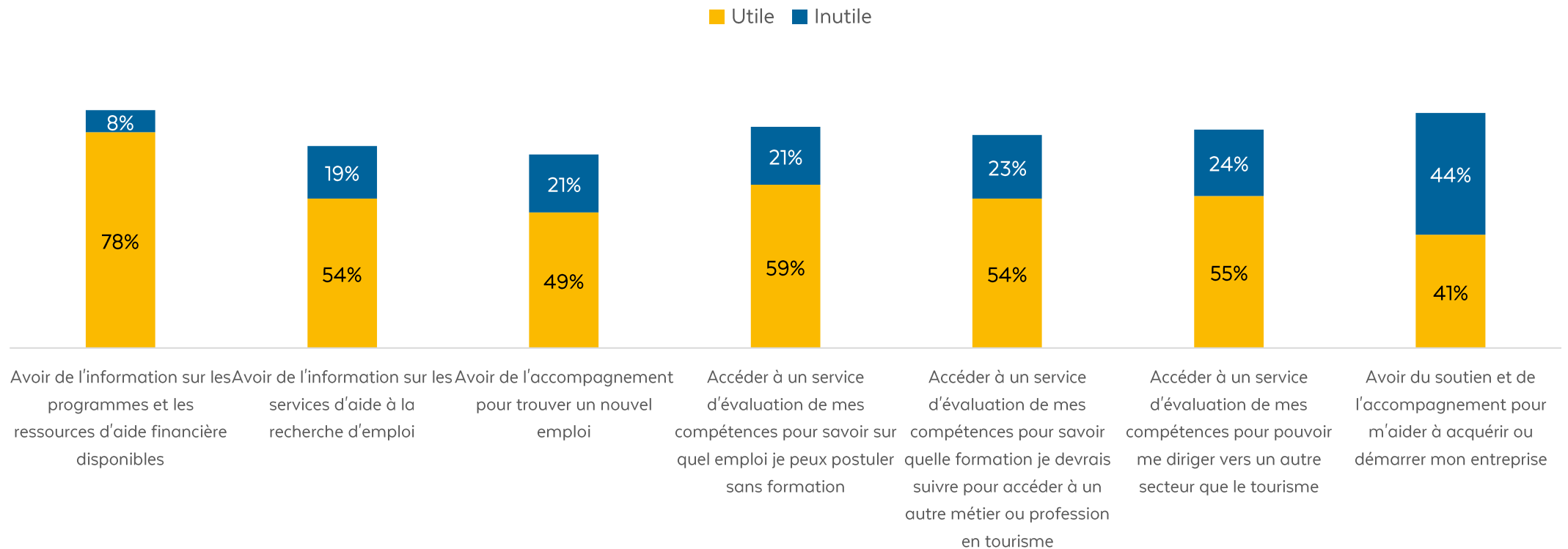
Dans le contexte, le coût de la formation est prohibitif. Les travailleurs.euses sont déjà en précarité, ils et elles doivent être rémunéré.e.s.

Représentant.e.s d'entreprise

5.2 Mesures de soutien et d'accompagnement

Nous avons demandé aux travailleurs.euses en emploi leur perception de l'utilité de diverses mesures de soutien et d'accompagnement. Avoir de l'information sur les programmes et ressources d'aide financière disponibles vient en premier lieu (78% estiment que c'est une mesure utile). Les autres mesures sont jugées utiles dans une proportion d'au moins 50%, sauf pour deux d'entre elles : avoir accès à du soutien et de l'accompagnement pour aider à l'acquisition ou au démarrage d'une entreprise (41%), et de l'accompagnement pour trouver un nouvel emploi (49%).

PERCEPTION DE L'UTILITÉ DES MESURES DE SOUTIEN ET D'ACCOMPAGNEMENT



5.2 Mesures de soutien et d'accompagnement (suite)

La crise sera longue et l'incertitude qui plane mine les possibilités de maintenir le lien d'emploi. Les travailleurs.euses n'auront d'autres choix que de se réorienter.

Les ressources existent mais elles sont difficiles à trouver, à accéder et à comprendre pour les travailleurs.euses qui sont confus.es dans le tsunami des programmes.

Il faudrait un guichet unique dans une démarche de réorientation. Beaucoup de travailleurs.euses précaires et expérimenté.e.s en auront besoin pour surmonter d'importantes barrières (écrire un CV, postuler en ligne, maîtriser les langues, etc.)

Les travailleurs.euses expérimenté.e.s du secteur mais avec des compétences difficilement transférables sont parmi les plus à risque d'être largué.e.s par la crise actuelle et d'avoir de la difficulté à se réorienter.

Représentant.e.s d'entreprise

CONSTATS ET PISTES DE RÉFLEXION

Section7

7.1 Constats et pistes de réflexion

Cette étude avait pour but de connaître les impacts de la COVID-19 sur les travailleurs.euses du tourisme afin d'alimenter la réflexion sur les priorités d'intervention les plus susceptibles :

- d'aider l'industrie à **conserver son personnel** compétent et qualifié nécessaire pour amorcer la reprise au moment opportun;
- **d'accompagner et soutenir** la main-d'œuvre dans la phase transitoire.

C'est dans cette optique que les constats et pistes de réflexion suivants portant sur les impacts de la COVID et les ingrédients d'une relance réussie sont fournis en guise de conclusion.

LES IMPACTS DE LA COVID SUR LES TRAVAILLEURS.EUSES

13% des travailleurs.euses des restaurants en emploi avant la COVID n'avaient pas regagné leur poste six mois après leur mise à pied.

Les travailleurs.euses en zone urbaine, au premier chef Montréal, sont restés très affectés par les impacts de la COVID

Exception faite de Montréal, l'expérience du déconfinement estival montre que les restaurants peuvent ramener leurs travailleurs.euses rapidement au travail, une fois les mesures de confinement levées.

Les travailleurs.euses en salle sont les plus touché.e.s.

Des impacts importants sur les conditions de travail et salariales

Les mises à pied massives n'ont pas complètement éradiqué le surcroît de travail en lien avec la rareté de main-d'œuvre.

LES INGRÉDIENTS D'UNE RELANCE RÉUSSIE AU PLAN DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Des travailleurs.euses relativement fidèles

Les entreprises touristiques doivent plus que jamais faire la démonstration qu'elles sont des employeurs bienveillants

L'industrie a tout à gagner à maintenir le lien d'emploi avec le plus grand nombre de travailleurs.euses

L'importance de bien identifier le personnel clé

Profiter du moment pour rehausser les compétences

La requalification du personnel : une mesure qui pourrait être gagnante-gagnante

7.2 Les impacts de la COVID sur les travailleurs.euses

13% des travailleurs.euses des restaurants en emploi avant la COVID n'avaient pas regagné leur poste six mois après leur mise à pied.

Lors du confinement printanier, 62% du personnel des restaurants qui étaient au travail en février ont été mis à pied temporairement.

Au terme du déconfinement estival, 13% des travailleurs.euses étaient toujours en mise à pied. Comme la plupart des mises à pied temporaires ont été effectuées en mars et que celles-ci ne peuvent excéder six mois, on peut raisonnablement présumer que ces travailleurs.euses ont finalement dû être licencié.e.s.

Les travailleurs.euses en zone urbaine, au premier chef Montréal, sont restés très affectés par les impacts de la COVID.

Montréal et, dans une moindre mesure, les zones urbaines sont restées très affectés par les impacts des mesures de confinement avec 31% et 22% respectivement des travailleurs.euses qui étaient en emploi avant la COVID toujours en mise à pied en septembre.

(Montréal constitue probablement un cas particulier en raison de l'impact de la COVID sur son centre-ville.)

7.2 Les impacts de la COVID sur les travailleurs.euses (suite)

Exception faite de Montréal, l'expérience du déconfinement estival montre que le secteur pourrait ramener ses travailleurs.euses rapidement au travail, une fois les mesures de confinement levées.

L'annonce des nouvelles mesures de confinement de deuxième vague de l'automne peu après la tenue de l'enquête nous laisse croire sans aucun doute que ces travailleurs.euses n'ont pas pu regagner leur poste.

Le déconfinement estival aura permis de ramener au travail près de trois quarts (74%) des travailleurs.euses qui avaient été mis.es à pied au printemps.

Sauf pour Montréal, les rappels au travail se sont faits pour la plupart sans délai après la levée des mesures de confinement.

Les travailleurs.euses en salle ont été les plus touché.e.s.

Les travailleurs.euses en salle ont été les plus touché.e.s par les mises à pied du confinement estival (77% ont été mis.es à pied). Ce sont aussi celles et ceux qui ont le moins bénéficié des rappels au travail (18% étaient toujours en mise à pied en septembre).

7.2 Les impacts de la COVID sur les travailleurs.euses (suite)

Des impacts sur les conditions de travail et salariales.

La moitié (50%) des travailleurs.euses ont travaillé moins d'heures que ce qu'ils.elles auraient travaillé, n'eût été la COVID. Pour le *personnel en salle*, ce pourcentage grimpe à 59 %. D'ailleurs, 42% du personnel en salle ont indiqué que leurs revenus de pourboires avaient diminué depuis la COVID.

De celles et ceux qui ont travaillé moins d'heures, 63% ont eu recours à la Prestation canadienne d'urgence (PCU) pour compenser les heures non travaillées et le quart (24%) n'a pas eu de compensation pour le temps non travaillé.

De plus, 74% des travailleurs.euses ont indiqué que la crise sanitaire a augmenté la lourdeur de leurs tâches; ceci est sans compter l'insécurité accrue pour la santé au travail à cause de la COVID et l'augmentation des facteurs de stress qui nuisent à l'ambiance de travail. La détérioration de l'ambiance de travail est un aspect à ne pas négliger, étant donné qu'il s'agit d'un facteur important de rétention de la main-d'œuvre dans les entreprises de restauration.

Les mises à pied massives n'ont pas complètement éradiqué le surcroît de travail en lien avec la rareté de main-d'œuvre.

La rareté de main-d'œuvre est restée d'actualité pour la restauration : 22% des travailleurs.euses ont dû travailler plus d'heures cet été et, pour près des trois-quarts d'entre eux.elles (73%), le manque de personnel en a été la principale raison.

C'est en région que le manque de personnel s'est fait sentir.

7.3 Les ingrédients d'une relance réussie au plan de la main-d'œuvre

Des travailleurs.euses assez fidèles à la restauration.

La très vaste majorité (67%), quelle que soit leur profession, désire continuer de travailler en restauration. S'ils.elles devaient perdre définitivement leur emploi, 37% ont indiqué qu'ils.elles souhaiteraient se diriger vers un autre secteur.

Les entreprises touristiques doivent plus que jamais faire la démonstration qu'elles sont des employeurs bienveillants.

Au premier chef, un employeur bienveillant devrait maintenir ouverts les canaux de communication avec ses travailleurs.euses mis.e.s à pied et les informer des programmes et des ressources d'aide financière qui sont disponibles.

L'employeur bienveillant doit aussi faire montre d'empathie envers la situation de ses travailleurs.euses en emploi et se montrer soucieux de leur santé physique et émotionnelle.

7.3 Les ingrédients d'une relance réussie au plan de la main-d'œuvre (suite)

L'industrie a tout à gagner à maintenir le lien d'emploi avec le plus grand nombre de travailleurs.euses

Des programmes comme la Subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC) ainsi que le défunt Programme actions concertées pour le maintien en emploi (PACME) ont fourni une aide précieuse aux entreprises l'été dernier afin de les aider à maintenir le lien d'emploi avec leurs travailleurs.euses. La SSUC continuera d'être en vigueur pour plusieurs mois encore. Compte tenu de l'importance de maintenir le lien d'emploi avec le personnel clé, les entreprises doivent surmonter les réticences à utiliser ce programme qu'elles jugent souvent très complexe.

L'importance de bien identifier le personnel clé

Le choix des emplois à maintenir (le personnel clé) doit s'inscrire dans une vision à long terme des besoins stratégiques des entreprises. Il importe d'éviter que l'industrie ne soit déstructurée au point de ne pouvoir exploiter son potentiel de relance. Heureusement, les postes de direction/supervision ainsi que les postes professionnels ont été à ce jour relativement épargnés par les mises à pied et licenciements.

7.3 Les ingrédients d'une relance réussie au plan de la main-d'œuvre (suite)

Profiter du moment pour rehausser les compétences.

Le temps d'arrêt qu'offre la pandémie doit devenir une opportunité de rehausser les compétences des travailleurs.euses afin que ces dernier.ière.s puissent contribuer efficacement à la relance dans un environnement où l'innovation et l'adaptation seront plus que jamais à l'ordre du jour. Les répondant.e.s à l'enquête se sont montré.e.s d'ailleurs très ouvert.e.s à participer à des formations afin de maintenir leur lien d'emploi.

La requalification du personnel : une mesure qui pourrait être gagnante-gagnante.

L'accompagnement et le soutien aux travailleurs.euses qui se dirigent vers d'autres secteurs d'emploi peuvent sembler paradoxaux à première vue. Après tout, pourquoi les entreprises devraient-elles faciliter l'exode des talents vers d'autres secteurs?

Cet exode pourrait fort bien être temporaire. En font foi le fait que la vaste majorité des travailleurs.euses ne veulent pas quitter leur emploi en tourisme même dans le contexte d'instabilité et d'incertitude actuel tout comme le fait que plus des deux tiers des travailleurs.euses qui ont quitté le tourisme cet été pour un autre secteur d'emploi ont indiqué qu'ils accepteraient de revenir travailler en tourisme lorsque la crise sera passée.

Dépendamment du secteur d'activité vers lequel ils se seront dirigés, on peut penser que plusieurs de ces travailleurs.euses reviendront éventuellement, mais cette fois avec un nouveau bagage de compétences qui pourra servir les besoins des entreprises touristiques.



Retrouvez ce rapport en ligne au :

http://cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2020/11/Travailleurs_COVID_Restauration_AnalyseCQRHT.pdf

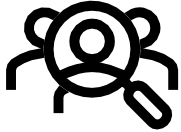
Remerciements

Le CQRHT remercie tous ses collaborateurs qui ont permis la réalisation de cette enquête.



Partenaires gouvernementaux

- Ministère du Tourisme
- Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale



Partenaires de réalisation

- MCE Conseils
- Triade



Partenaires associatifs

- Les associations touristiques régionales et sectorielles du Québec
- Association Restauration Québec
- Les associations de professionnels en tourisme, hôtellerie et restauration



Partenaires médias

- TourismExpress
- Hôtelleriejobs.com

LA COMPÉTENCE *fait* **LA DIFFÉRENCE**



cqrht.qc.ca