

PERSPECTIVE

La restauration commerciale : chaud devant!



Le secteur de la restauration commerciale dans son ensemble a connu une bonne année en 2017. Selon toute vraisemblance, il en sera ainsi en 2018. Les paramètres économiques lui sont favorables. Toutefois, la sauce pourrait être gâtée par les problèmes que rencontre le secteur depuis nombre d'années, notamment la pénurie de main-d'œuvre. Cette dernière pourrait compromettre la croissance de certains établissements. Outre cette question, la concurrence accrue met au défi les restaurateurs de garder leur place dans les dépenses des consommateurs. Il faut agir rapidement, réussir à capter l'attention de la clientèle à l'heure où tous l'invitent à leur table. Portrait d'une industrie où tout s'accélère.

La restauration commerciale

Ce secteur comprend les restaurants à service complet, ceux à service restreint (les clients choisissent les produits à un comptoir ou par téléphone et paient avant de manger), les bars et débits de boissons et, enfin, les services spéciaux. Ces derniers comptent les traiteurs, les cantines et les comptoirs mobiles. Les services offerts dans les hôtels ne sont pas inclus.

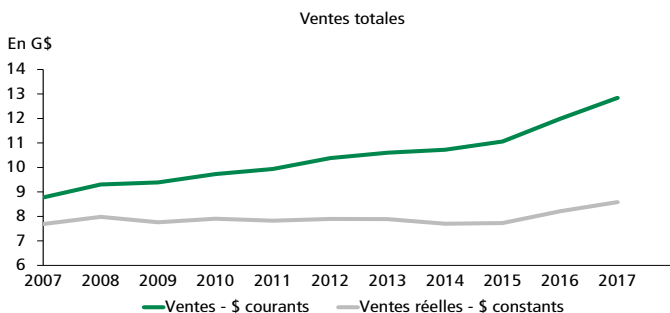
2017, un bon cru

Le secteur de la restauration est un monde de PME dont environ la moitié employait moins de dix employés. L'an dernier, le Québec comptait un peu plus de 20 000 établissements qui donnaient du travail à 224 800 salariés. Le chiffre d'affaires a atteint environ 12,8 G\$ en 2017, une hausse de 6,9 % en dollars courants et de 4,5 % en dollars constants (en éliminant le taux d'inflation des aliments achetés au restaurant) (graphique 1). C'est une très belle progression en regard de celle observée

avant 2016. En ce qui a trait aux ventes en dollars constants, ce n'est qu'en 2016 et en 2017 qu'elles ont affiché une progression, suite à une longue période de piétinement.

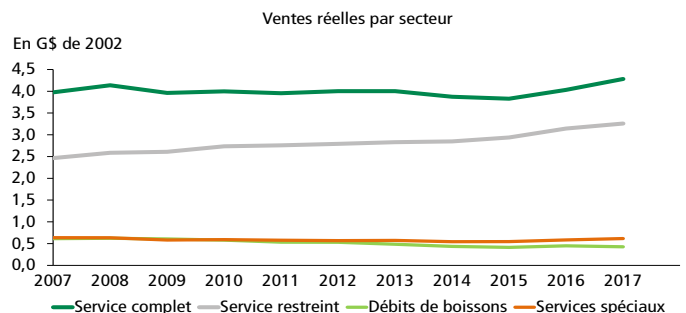
Il est intéressant de regarder l'évolution des ventes par catégorie. Celles en dollars constants permettent d'observer que les restaurants à service complet ont un niveau de ventes supérieur à celui de ceux à service restreint (graphique 2). Toutefois, l'écart entre les deux s'amenuise au fil du temps. En 2017, la croissance des ventes a été respectivement de 6,2 % et de 3,7 %. Les services spéciaux, eux, ont vu leurs recettes augmenter de 5,5 % alors que les bars et les débits de boissons ont subi une diminution de 5,3 %. Il y a un glissement graduel des ventes dans les bars et les débits de boissons au cours des dernières années. Plusieurs facteurs ont joué en défaveur de ces établissements : on peut penser que le vieillissement de la population, le rythme de vie plus trépidant et que la loi sur le tabagisme ont induit des

GRAPHIQUE 1
Les ventes annuelles totales de la restauration ont véritablement augmenté en 2016 et en 2017



Sources : Statistique Canada et Desjardins, Études économiques

GRAPHIQUE 2
Des hausses ont été observées en 2016 et en 2017 pour les restaurants à service complet et à service restreint



Sources : Statistique Canada et Desjardins, Études économiques

François Dupuis, vice-président et économiste en chef • Joëlle Noreau, économiste principale

Desjardins, Études économiques : 418-835-2450 ou 1 866-835-8444, poste 5562450 • desjardins.economie@desjardins.com • desjardins.com/economie

NOTE AUX LECTEURS: Pour respecter l'usage recommandé par l'Office québécois de la langue française, nous employons dans les textes et les tableaux les symboles k, M et G pour désigner respectivement les milliers, les millions et les milliards. MISE EN GARDE: Ce document s'appuie sur des informations publiques, obtenues de sources jugées fiables. Le Mouvement des caisses Desjardins ne garantit d'aucune manière que ces informations sont exactes ou complètes. Ce document est communiqué à titre informatif uniquement et ne constitue pas une offre ou une sollicitation d'achat ou de vente. En aucun cas, il ne peut être considéré comme un engagement du Mouvement des caisses Desjardins et celui-ci n'est pas responsable des conséquences d'une quelconque décision prise à partir des renseignements contenus dans le présent document. Les prix et les taux présentés sont indicatifs seulement parce qu'ils peuvent varier en tout temps, en fonction des conditions de marchés. Les rendements passés ne garantissent pas les performances futures, et les Études économiques du Mouvement des caisses Desjardins n'assument aucune prestation de conseil en matière d'investissement. Les opinions et les prévisions figurant dans le document sont, sauf indication contraire, celles des auteurs et ne représentent pas la position officielle du Mouvement des caisses Desjardins. Copyright © 2018, Mouvement des caisses Desjardins. Tous droits réservés.

changements dans les comportements des consommateurs et, de cette manière, ils ont pu influencer l'achalandage à la baisse.

Ce qui pourrait gêner la sauce

Même si le secteur de la restauration commerciale semble reposer sur de bonnes assises, il n'est pas invulnérable. La rareté de la main-d'œuvre a atteint un niveau tel qu'il est convenu de parler de pénurie. Les difficultés de recrutement et de rétention des employés sont bien présentes et décriées par l'industrie depuis plus d'une dizaine d'années. La recherche à l'étranger pour le personnel en cuisine, notamment, n'est ni rare, ni toute récente.

En 2017, la restauration commerciale comptait, en moyenne, 224 800 salariés. Cette donnée n'inclut pas les propriétaires qui sont considérés comme des travailleurs autonomes. En dépit des difficultés de recrutement, le nombre de salariés n'a cessé de progresser graduellement au cours des dix dernières années, à l'exception de l'année 2014 où il a légèrement régressé (diminution de 750). On observe encore de la croissance, mais il devient de plus en plus difficile d'augmenter l'offre parce qu'un des éléments nécessaires à la prestation de service, le personnel, manque à l'appel. Des stratégies de contournement apparaissent (stations de commandes de repas dans la restauration rapide, notamment), mais elles ne sont pas applicables partout. Certains ont choisi de réduire les heures d'ouverture.

Comment envisage-t-on l'avenir? Une étude publiée en 2016¹ estimait à 8 713 le nombre de travailleurs qui manqueraient en 2020 dans la restauration au Canada (tableau 1). Ce chiffre grimperait à 12 657 en 2025 pour atteindre 18 943 en 2035. Il s'agit, pour le moins, d'un défi important.

La rareté au Québec est provoquée notamment par le vieillissement accéléré de la main-d'œuvre, par la réduction du taux de chômage et par la multiplicité des postes offerts dans tous les secteurs de l'économie. Les chercheurs d'emploi ne manquent pas d'offres alléchantes où les conditions

¹ RH Tourisme Canada et Conference Board du Canada, *Résultat essentiel : les problèmes de main-d'œuvre menacent la croissance du tourisme*, juin 2016. (Les données présentées ici ont été publiées par le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme).

physiques sont moins exigeantes et les horaires de travail moins contraignants.

Toutefois, les gens de l'industrie et ceux qui gravitent autour (les formateurs, les associations sectorielles en tourisme et les organismes comme les chambres de commerce, les centres de congrès, etc.) partagent leurs idées pour relever le défi de l'emploi. Parmi celles-ci, on souhaite mettre en évidence la formation et assouplir, voire accélérer les démarches pour recruter à l'étranger. Le partage des pourboires avec les équipes à la cuisine est même une avenue réclamée par nombre de restaurateurs comme mesure de rétention. À l'heure actuelle, la Loi sur les normes du travail ne permet pas aux gestionnaires qui désirent instaurer cette pratique de le faire. Ces derniers la voient, notamment, comme un moyen de plus de rendre le métier de cuisinier invitant.

Au-delà de ces moyens, on mise également sur la formation en entreprise parce qu'œuvrer en restauration exige des compétences et un savoir-faire qui s'enseignent. La flexibilité dans les heures de travail est également un facteur de rétention. La reconnaissance, par l'intermédiaire du salaire, de la formation acquise, de l'expérience et de l'ancienneté dans l'établissement peut également jouer sur la fidélité des employés. À l'image des autres secteurs dans l'économie, la présence d'avantages sociaux tels les vacances, les assurances et les REER collectifs ne sont pas à dédaigner, au contraire. L'aménagement des cuisines, de la salle ou du lieu de contact avec la clientèle fait partie des investissements qui débordent l'aspect strictement physique des lieux. Ce sont également des marques de considération pour ceux qui y travaillent. Toutes ces actions contribuent à l'attachement des employés à leur employeur.

Beaucoup d'appelés, peu d'élus

Le secteur de la restauration est l'un de ceux où le nombre de faillites, toutes proportions gardées, est le plus élevé au Québec. Elles se sont chiffrées à 263 l'an dernier, en baisse par rapport aux 310 de 2016 et en deçà de la moyenne des 18 dernières années (287) (graphique 3 à la page 3). Il est de notoriété publique que beaucoup de gens se lancent dans l'aventure tout en sous-estimant ce que requiert la gestion d'un établissement. Le talent en cuisine ou, encore, les recettes éprouvées des chaînes et des grandes bannières font une partie du travail.

TABLEAU 1

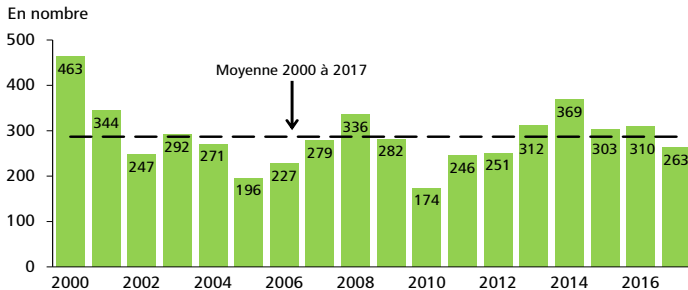
Prévisions de la demande et de l'offre de main-d'œuvre en restauration 2010–2035

	NOMBRE D'EMPLOIS					
	2010	2015	2020	2025	2030	2035
Demande de main-d'œuvre	195 952	202 220	215 688	227 479	242 241	259 910
Offre de main-d'œuvre	200 659	205 315	206 975	214 822	228 432	240 966
Pénurie (surplus) de main-d'œuvre	-4 707	-3 095	8 713	12 657	13 809	18 943

Sources : Tourisme Canada et Conference Board du Canada

GRAPHIQUE 3
Les faillites en restauration se situent en moyenne, annuellement, autour de 287 depuis 2000

Québec (1999–2017)



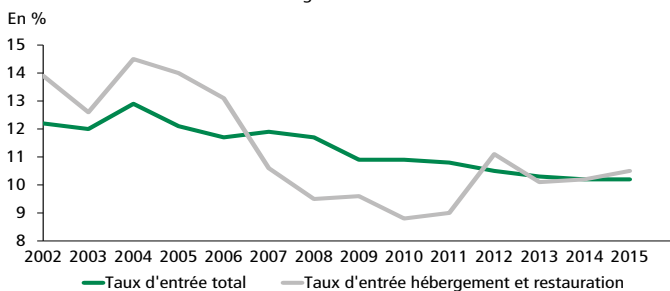
Sources : Bureau du surintendant des faillites du Canada et Desjardins, Études économiques

Il faut aussi savoir s’y retrouver en comptabilité, en gestion des ressources humaines et matérielles, être au fait des règlements municipaux et des normes gouvernementales tout en bénéficiant d’une localisation qui favorise la fréquentation de l’établissement (site, facilité de stationnement et d’accès). De plus il faut avoir une capacité à innover puisque, dans la restauration comme ailleurs, les modes résistent mal à l’usure du temps.

Au chapitre de la dynamique des entreprises, Statistique Canada rapporte, en 2015 (données les plus récentes), un taux d’entrée de 10,5 % pour l’hébergement et la restauration alors que la moyenne québécoise s’établissait à 10,2 % cette même année (graphique 4). La période prérécession et post-récession (2007 à 2011) a été moins trépidante, mais les audacieux ont recommencé à tenter leur chance depuis.

GRAPHIQUE 4
Le taux d’entrée a passablement fluctué et s’est établi en deçà de la moyenne, notamment de 2007 à 2011

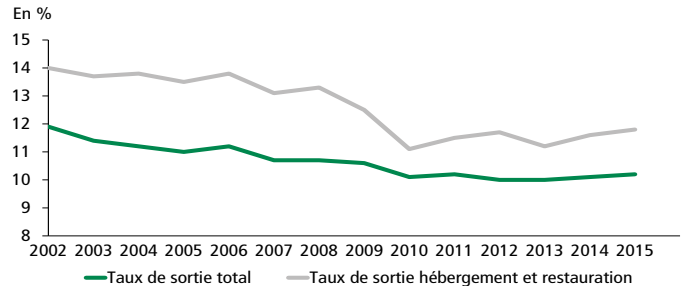
Pour l’hébergement et la restauration



Sources : Statistique Canada et Desjardins, Études économiques

Le graphique 5 illustre le taux de sortie du secteur qui, lui, a toujours été supérieur à celui de la moyenne québécoise depuis le début des années 2000. Il s’établissait à 11,8 % en 2015, alors que le taux d’entrée était à 10,5 %. La moyenne du taux de sortie pour l’ensemble des entreprises québécoises se situait à 10,2 %, soit 1,6 point de pourcentage en deçà de celui de l’hébergement et de la restauration.

GRAPHIQUE 5
Le taux de sortie des entreprises en hébergement et restauration est supérieur à la moyenne québécoise



Sources : Statistique Canada et Desjardins, Études économiques

L’évolution récente du secteur

Avant de jeter un œil sur les facteurs qui façonneront l’industrie de la restauration au Québec dans l’avenir, il importe de savoir quelle en a été l’évolution récente. Ainsi, au cours de la dernière décennie, on a vu le nombre d’établissements à service restreint augmenter au détriment de ceux à service complet qui sont désormais moins nombreux.

Par ailleurs, la part des restaurants indépendants, non liés à des chaînes, a diminué au fil du temps. Alors qu’ils comptaient pour environ 75 % des établissements au Québec en 2000, ils n’en représentaient plus que 67 % en 2017. Selon les données du NPD Group, une firme de recherche américaine œuvrant partout dans le monde, les restaurants franchisés accaparent une part croissante des ventes au Québec. Cette dernière était estimée à 48 % en 2012, comparativement à 54,6 % en 2017. Il semblerait que la popularité grandissante des petits déjeuners a pesé dans cette progression. En parallèle, la fréquentation pour le repas du soir aurait diminué, en raison, notamment, des mets préparés vendus dans les épicerie et les commerces à grande surface.

Un secteur sous « influence »

Les restaurants doivent répondre aux besoins de leur temps s’ils veulent demeurer en affaires. Force est de reconnaître que les temps sont changeants. Qu’on le veuille ou non, ils influencent les façons de faire. À titre d’exemple, la multiplication des options de repas préparés (du midi et du soir, notamment) dans les épicerie et les magasins à grande surface (Walmart, Costco, etc.) change la donne. Leur côté pratique dépasse largement les considérations de temps. L’aspect prévisibilité, le choix qui se décline presque à l’infini, le coût abordable, la facilité entourant le stationnement (disponibilité, gratuité) dans ces commerces et l’absence de pourboire sont autant de raisons de privilégier cette alternative à un repas au restaurant. Il faut donc que l’expérience vécue ou, encore, l’aspect pratique qu’offrent les restaurateurs soit imbattable pour rivaliser avec les propositions qui foisonnent ailleurs sur le marché.

L'industrie n'échappe pas à la révolution numérique. Que ce soit pour les réservations, le choix du menu, la livraison et même pour payer une addition, les possibilités se multiplient désormais. Ordinateur ou téléphone intelligent, il n'y a plus de barrières. Les applications abondent que ce soit pour détenir une carte de fidélité virtuelle donnant droit à des privilèges ou, encore, pour trouver des repas à bas prix. Certaines applications en Europe (France, Suisse et Danemark, entre autres) permettent même à des restaurateurs de tirer avantage des « invendus » du jour en soldant à bas prix des repas convertis en boîtes à lunch en les annonçant auprès des abonnés.

Le numérique permet de multiplier les canaux de communication et ceux-ci dépassent le contact avec la clientèle. Les relations avec les fournisseurs passent à une autre vitesse. À titre d'exemple, il existe, au Québec, un « site de rencontre » entre les agriculteurs et les restaurateurs. Limiter le nombre d'intermédiaires et diversifier les sources d'approvisionnement, comme celle des aliments, sont au nombre des avantages que l'on y voit.

Les restaurateurs n'échappent pas aux préoccupations environnementales. Que ce soit dans les procédés en cuisine ou le gaspillage alimentaire, les pratiques se resserrent de plus en plus. Que les solutions proviennent d'une révision de la gestion des inventaires, de la réévaluation des menus, de la transformation des déchets organiques en compost, pour ne nommer que ces actions, les possibilités sont nombreuses. Par ailleurs, la redistribution alimentaire est un choix supplémentaire qui s'offre à eux. Les objectifs étant d'éviter le gaspillage tout en aidant des gens dans le besoin. Voilà pourquoi les banques alimentaires sont ouvertes aux dons et que l'initiative, [La Tablee des Chefs](#), fait partie des organismes qui bénéficient de ces surplus.

Au chapitre des tendances, les services de livraison sont très en vogue. Un sondage réalisé pour l'Association des restaurateurs du Québec, au printemps 2018, révélait que ce type de service était prisé par les Québécois. En fait, 79 % des répondants disaient avoir commandé au moins un repas par livraison au cours de la dernière année. On ne s'attend pas à une augmentation pour 2018, toutefois, les 18 à 24 ans prévoient utiliser ce service dans une proportion de 92 %. Fait à noter, ce groupe de clients utilisait majoritairement une application (à 66 %) pour commander, alors que le téléphone demeurerait privilégié par les 25 ans et plus dans une proportion de 66 % également.

Enfin, on ne peut passer sous silence l'effet conjugué du numérique et de la montée de l'économie collaborative. On observe une multiplication des plateformes pour découvrir de nouvelles expériences culinaires ou la cuisine locale. Ces dernières permettent aux particuliers et aux touristes d'être reçus chez quelqu'un qui cuisine et qui s'improvise restaurateur d'un soir ou pour quelques soirs par semaine, contre rémunération. Le « food-surfing » ou le « social dining » sont des appellations courantes de ce phénomène qui demeure

marginal, mais qui vient tout de même chercher une clientèle qui, vraisemblablement, se serait attablée au restaurant. Si le numérique permet des avancées pour les propriétaires et gestionnaires d'établissements, il présente aussi des avantages pour les concurrents.

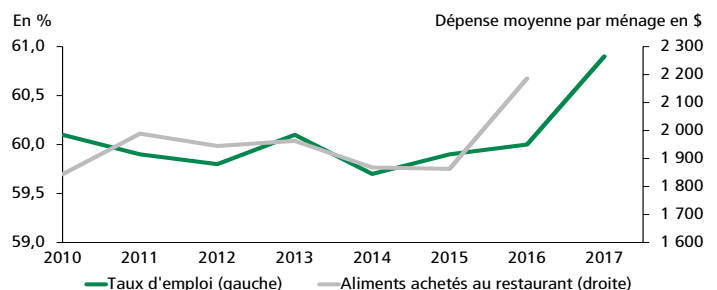
Et 2018?

À l'image du secteur de l'hôtellerie, celui de la restauration pourrait connaître une bonne année avec une croissance de ses ventes. Plusieurs paramètres lui sont favorables. Une brève revue des indicateurs présentés dans la dernière édition de [Perspective](#) sur le secteur de l'hébergement permet de croire qu'il en sera ainsi. Les intentions de voyage des Québécois dans la province pour cet été à 71 % et la faiblesse relative du dollar canadien plaident pour des vacances en sol québécois. La hausse du prix de l'essence, qui est passé en moyenne de 113,06 ¢ pour les quatre premiers mois de l'année en 2017 à 127,03 ¢ pour la même période en 2018 à Montréal et à Québec, pourrait avoir un effet répulsif sur les longs déplacements. De plus, la hausse de la rémunération hebdomadaire moyenne et celle de l'emploi ces dernières années au Québec sont favorables aux dépenses accrues et, pourquoi pas, à celles en restauration.

La progression du taux d'emploi est aussi un indicateur qui semble évoluer au diapason des dépenses des ménages pour les aliments achetés au restaurant (graphique 6). Compte tenu du resserrement prévu du taux de chômage en 2018 au Québec, de la hausse attendue de l'emploi et de la faible progression de la population active, le taux d'emploi devrait augmenter de nouveau au Québec cette année, ce qui augure bien pour les dépenses pour les aliments achetés au restaurant.

GRAPHIQUE 6

La hausse du taux d'emploi au Québec semble s'accorder avec celle de la dépense moyenne par ménage au restaurant



Sources : Statistique Canada et Desjardins, Études économiques

Pas de place pour l'improvisation si ce n'est...

Les années 2016 et 2017 ont permis aux restaurateurs commerciaux de tirer leur épingle du jeu après plusieurs années de piétinement. Celle qui est déjà entamée repose sur des assises solides s'il faut en croire les paramètres économiques parus à ce jour. Toutefois, le ciel n'est pas sans nuages : la question de la main-d'œuvre pourrait compromettre la croissance et

la prospérité de l'industrie. Il en ressort toutefois quelques éléments positifs dont le resserrement des rangs de tous les acteurs de l'industrie touristique pour travailler aux solutions et à la professionnalisation des fonctions par la valorisation de la formation.

Par ailleurs, le défi pour ceux qui œuvrent dans ce secteur d'activité est de durer. Dans un contexte où les solutions de rechange se multiplient, il faut agir rapidement, réussir à capter l'attention de la clientèle à l'heure où tous l'invitent à leur table. Le métier de restaurateur est de plus en plus difficile et la gestion d'un établissement laisse peu de place à l'improvisation, si ce n'est les touches de génie et d'audace qui font sa réputation.

Joëlle Noreau, économiste principale