

3

ALIMENTATION ET TOURISME

SERVICE DES METS ET BOISSONS

ÉTUDE PRÉLIMINAIRE

Remerciements

Nous tenons à remercier tous les représentants et toutes les représentantes des entreprises du domaine du service des mets et boissons qui ont collaboré à notre enquête sans que cette étude n'aurait pu être effectuée.

Supervision

Pierre Hardy	Responsable du secteur de formation Alimentation et tourisme Ministère de l'Éducation
Guy Mercure	Conseiller en planification Ministère de l'Éducation

Recherche et rédaction

Hervé Pilon	Chargé de projet Le Groupe DBSF inc.
Simon Bastien	Analyse et rédaction Le Groupe DBSF inc.
Gisèle Vachon	Analyse et rédaction Le Groupe DBSF inc.
Gisèle Vachon Lise Beaudoin-Roy Simon Bastien	Entrevues Le Groupe DBSF inc.

Révision linguistique

Sous la responsabilité du
Service des publications du ministère de l'Éducation

Éditique

Céline Théberge	Agente de secrétariat Ministère de l'Éducation
-----------------	---

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE

1	INTRODUCTION	1
2	PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE	3
2.1	OBJECTIFS.....	3
2.2	DÉLIMITATION DU CHAMP DE RECHERCHE	3
2.2.1	Fonctions de travail à l'étude	3
2.2.2	Programmes de formation rattachés aux fonctions de travail à l'étude.....	3
2.3	MÉTHODOLOGIE.....	4
3	LE MONDE DU TRAVAIL.....	5
3.1	SERVEUSE, SERVEUR D'ALIMENTS ET BOISSONS	5
3.1.1	Description de la fonction de travail.....	5
3.1.2	Recrutement	6
3.1.3	Salaire et possibilités d'avancement	8
3.1.4	Données comparatives sur la main-d'œuvre.....	9
3.1.5	Évolution de la fonction de travail.....	11
3.1.6	Principaux constats	13
3.2	BARMAID, BARMAN.....	14
3.2.1	Description de la fonction de travail.....	14
3.2.2	Recrutement	15
3.2.3	Salaire et possibilités d'avancement	16
3.2.4	Données comparatives sur la main-d'œuvre.....	17
3.2.5	Évolution de la fonction de travail.....	19
3.2.6	Principaux constats	21
3.3	MAÎTRE D'HÔTEL, HÔTESSE ET HÔTE.....	22
3.3.1	Description de la fonction de travail.....	22
3.3.2	Recrutement	25
3.3.3	Salaire et possibilités d'avancement	26
3.3.4	Données comparatives sur la main-d'œuvre.....	27
3.3.5	Évolution de la fonction de travail.....	29
3.3.6	Principaux constats	31
4	LE MONDE DE L'ÉDUCATION	33
4.1	SERVICE DE LA RESTAURATION	33
4.1.1	Données sur le programme.....	33
4.1.2	Objectifs du programme	34
4.1.3	Contenu du programme	34
4.1.4	Perspectives professionnelles	34
4.1.5	Inscriptions et évolution des effectifs	35
4.1.6	Placement	35
4.1.7	Types d'emplois obtenus.....	36
4.1.8	Satisfaction et principales suggestions apportées.....	36
4.1.9	L'adéquation entre la formation et l'emploi.....	37

4.2	SOMMELLERIE.....	38
4.2.1	Données sur le programme.....	38
4.2.2	Objectifs du programme.....	38
4.2.3	Contenu du programme.....	39
4.2.4	Perspectives professionnelles.....	39
4.2.5	Inscriptions et évolution des effectifs.....	39
4.2.6	Placement.....	40
4.2.7	Types d'emplois obtenus.....	40
4.2.8	Satisfaction et principales suggestions apportées.....	40
4.2.9	L'adéquation entre la formation et l'emploi.....	41
4.3	L'HARMONISATION ENTRE LES PROGRAMMES DE FORMATION.....	41
5	LES PISTES D'ACTION.....	43
5.1	SERVEUSE, SERVEUR ET BARMAID, BARMAN.....	43
5.2	MAÎTRE D'HÔTEL.....	44
5.3	SOMMELIÈRE, SOMMELIER.....	44
	ANNEXE 1 : BIBLIOGRAPHIE.....	47
	ANNEXE 2 : LISTE DES ÉTABLISSEMENTS ET PERSONNES RENCONTRÉS.....	49
	ANNEXE 3 : LISTE DES ENTREPRISES INTERROGÉES.....	51
	ANNEXE 4 : QUESTIONNAIRE D'ENTREVUE.....	53
	ANNEXE 5 : DESCRIPTION DES PROFESSIONS SELON LA CNP.....	61

Liste des tableaux

Tableau 1	Données sur les principaux secteurs d'emploi des serveuses et serveurs d'aliments et boissons	9
Tableau 2	Serveuses et serveurs d'aliments et boissons : données sur le statut d'emploi, le revenu moyen d'emploi, l'âge et la scolarité.....	10
Tableau 3	Impacts de certains facteurs sur la fonction de travail de serveuse et serveur d'aliments et boissons	12
Tableau 4	Données sur les principaux secteurs d'emploi des barmaids et barmans	17
Tableau 5	Barmaids et barmans : données sur le statut d'emploi, le revenu moyen d'emploi, l'âge et la scolarité.....	18
Tableau 6	Impacts de certains facteurs sur la fonction de travail de barmaid et barman.....	20
Tableau 7	Données sur les principaux secteurs d'emploi des maîtres d'hôtel et hôtes, hôtes	27
Tableau 8	Maîtres d'hôtel, hôtes et hôtes : données sur le statut d'emploi, le revenu moyen d'emploi, l'âge et la scolarité.....	28
Tableau 9	Impacts de certains facteurs sur la fonction de travail de maître d'hôtel et hôtesse, hôte.....	30
Tableau 10	Inscriptions en première année au programme <i>Service de la restauration</i> (français et anglais)	35
Tableau 11	Données sur la poursuite des études et sur l'intégration au marché du travail des personnes diplômées du programme <i>Service de la restauration</i> (français), 1995 à 1998	35
Tableau 12	Données sur la poursuite des études et sur l'intégration au marché du travail des personnes diplômées du programme <i>Service de la restauration</i> (anglais), 1995 à 1998.....	35
Tableau 13	Inscriptions en première année au programme <i>Sommellerie</i>	39
Tableau 14	Données sur la poursuite des études et sur l'intégration au marché du travail des personnes diplômées du programme <i>Sommellerie</i> , 1995 à 1998.....	40

SOMMAIRE

La présente étude préliminaire porte sur trois fonctions de travail dans le domaine du service des mets et boissons : serveuse, serveur d'aliments et boissons, barmaid, barman ainsi que maître d'hôtel, hôtesse, hôte.

Pour réaliser cette étude, des entrevues face à face et téléphoniques en profondeur ont été menées auprès de quinze entreprises du domaine de la restauration.

La majorité des entreprises ne demandent aucun diplôme particulier pour exercer l'une ou l'autre des trois fonctions de travail. Celles qui exigent un diplôme (DEP *Service de la restauration*, ASP *Sommellerie* ou autre) sont généralement des restaurants de qualité supérieure, en particulier en milieu hôtelier.

À l'embauche, l'expérience est jugée plus importante que les diplômes : ce n'est pas tant le nombre d'années qui compte mais bien le style et la réputation de l'établissement où cette expérience a été acquise.

Parmi les autres exigences à l'embauche, mentionnons le bilinguisme, un caractère et une personnalité qui correspondent au style et à l'image de l'entreprise, la capacité à travailler sous pression et à s'adapter à divers types de clientèles et des aptitudes en relations humaines (entregent, enthousiasme, communication). Pour les maîtres d'hôtels, le sens de l'organisation, le leadership et les aptitudes en gestion de personnel sont des exigences essentielles.

Les entreprises prévoient que la main-d'œuvre qui occupe ces fonctions de travail demeurera stable. Le recrutement de personnel qualifié est relativement facile pour ce qui est des serveuses, serveurs et barmaids, barmans, mais difficile pour les maîtres d'hôtel, hôtesse et hôtes.

Ces fonctions de travail sont appelées à évoluer. Les principaux changements concernent l'utilisation des logiciels (systèmes de caisses et de gestion des stocks), les lois et règlements, les modifications des habitudes des consommateurs, la présence accrue des clientèles touristiques, l'émergence de nouveaux produits, la gestion des stocks et de la cave à vin (surtout pour les maîtres d'hôtel) et le savoir-être.

Deux programmes de formation ont été examinés dans le cadre de la présente étude : *Service de la restauration* (DEP) et *Sommellerie* (ASP).

Les entreprises sont, dans l'ensemble, satisfaites des diplômées et diplômés de ces programmes. Cependant, elles souhaitent que le DEP *Service de la restauration* soit plus long et que le contenu relatif aux vins et aux boissons ainsi qu'à la cuisine soit bonifié (menus, composition des plats). Elles sont également préoccupées par les aspects maturité, savoir-être et bilinguisme qu'elles jugent très importants et qu'elles estiment insuffisants chez beaucoup de jeunes diplômées et diplômés.

On suggère, comme piste d'action, de réaliser une analyse de situation de travail portant sur les trois fonctions étudiées afin d'en préciser les tâches et, éventuellement, de bonifier le contenu du DEP.

1 INTRODUCTION

En octobre 1999, la Direction générale de la formation professionnelle et technique (DGFPT) du ministère de l'Éducation du Québec (MEQ) confiait au Groupe DBSF inc. le mandat de réaliser une étude préliminaire s'inscrivant dans la démarche de révision des programmes du secteur de formation Alimentation et tourisme. Les trois fonctions de travail du domaine du service des mets et boissons visées par cette étude sont les suivantes :

- serveuse, serveur d'aliments et boissons;
- barmaid, barman;
- maître d'hôtel et hôte, hôtesse.

En conformité avec le mandat du MEQ, l'étude vise, dans un premier temps, à présenter et à décrire les fonctions de travail dans leurs divers contextes d'exercice. Dans un deuxième temps, elle trace le portrait actuel de l'offre de formation visant ces fonctions de travail. Ces deux premières étapes permettent, dans un troisième temps, d'analyser l'adéquation entre la formation offerte et les besoins du marché du travail par rapport aux fonctions à l'étude.

Les résultats de l'étude préliminaire permettent un réaligement de la formation liée aux fonctions de travail en cause. Le MEQ dispose ainsi d'un outil stratégique favorisant une prise de décisions éclairées pour répondre de façon optimale aux besoins du marché du travail.

2 PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE

2.1 Objectifs

La présente étude préliminaire doit répondre aux objectifs suivants.

- Décrire les fonctions de travail, les tâches, les rôles et les responsabilités qui s'y rapportent, de même que les caractéristiques du marché du travail.
- Répertorier les formations initiales acquises par la main-d'œuvre occupant les fonctions de travail à l'étude.
- Préciser les besoins à combler en formation initiale pour acquérir les connaissances et les habiletés nécessaires à l'exercice des fonctions de travail.
- Relever les attentes du marché du travail en matière de formation.
- Analyser l'offre de formation menant ou pouvant mener à ces fonctions de travail et déterminer s'il y a adéquation, chevauchement ou duplication.
- Tracer des pistes d'action pour la poursuite des travaux afin d'assurer une adéquation optimale entre l'offre de formation et les besoins de la main-d'œuvre.

2.2 Délimitation du champ de recherche

2.2.1 Fonctions de travail à l'étude

Les fonctions de travail à l'étude sont répertoriées dans la *Classification nationale des professions* (CNP) :

- CNP 6453 : Serveuse, serveur d'aliments et boissons
- CNP 6452 : Barmaid, barman
- CNP 6451 : Maître d'hôtel et hôte, hôtesse

2.2.2 Programmes de formation rattachés aux fonctions de travail à l'étude

Les programmes d'études soumis à une analyse quant à leur adéquation par rapport aux besoins de main-d'œuvre sont les suivants. Le secteur de formation auquel le programme d'études appartient est inscrit entre parenthèses.

- DEP 5130 *Service de la restauration* (Alimentation et tourisme)
- ASP 5129 *Sommellerie* (Alimentation et tourisme)

2.3 Méthodologie

Les résultats présentés dans cette étude sont le fruit d'une méthodologie comportant trois étapes.

Étape 1 : Cadrage de la démarche, collecte et analyse de l'information statistique

Cette étape a permis de recueillir l'information statistique disponible sur les fonctions de travail visées et sur l'offre de formation. De plus, elle inclut la rédaction d'un questionnaire d'entrevue avec les entreprises au regard des fonctions de travail à l'étude. Ce questionnaire a été validé par les responsables du secteur de formation Alimentation et tourisme de la Direction générale de la formation professionnelle et technique.

Étape 2 : Portrait de l'offre de formation, entrevues avec des établissements

Afin de tracer le portrait de l'offre de formation, quatre établissements offrant l'un ou l'autre des programmes de formation à l'étude ont été rencontrés au cours de cette étape.

La liste des établissements et des personnes rencontrées est présentée à l'annexe 2.

Étape 3 : Entrevues avec des entreprises

Des entrevues en profondeur, principalement face à face, ont porté sur la dynamique du marché du travail dans les entreprises, l'appréciation de la formation par les employeurs et leurs besoins en main-d'œuvre spécialisée. Ces entrevues se sont déroulées dans les régions de Montréal et de Québec, les autres ayant été faites par téléphone.

Les entrevues ont été réalisées auprès de quinze entreprises réparties de la façon suivante :

- Restaurants haut de gamme 6
- Restaurants populaires 3
- Bars, brasseries 3
- Cafés, bistrot 2
- Traiteurs 1

La liste des entreprises interrogées est présentée à l'annexe 3 tandis que le questionnaire d'entrevue fait l'objet de l'annexe 4.

3 LE MONDE DU TRAVAIL

Un portrait économique du domaine de la restauration est présenté dans le *Portrait de secteur Alimentation et tourisme*, rapport *Alimentation*, pages 31 à 34. Les lectrices et les lecteurs sont invités à s'y reporter.

3.1 Serveuse, serveur d'aliments et boissons

3.1.1 Description de la fonction de travail

Définition

Les serveuses et serveurs prennent les commandes et servent des clientes et des clients.

Cette fonction de travail inclut les sommelières et sommeliers, d'après la CNP 6453. Cependant, selon les entreprises qui embauchent ces personnes, les sommelières et sommeliers s'apparentent beaucoup plus aux maîtres d'hôtel qu'aux serveuses et serveurs. Pour cette raison, nous toucherons aux aspects relatifs aux sommelières et sommeliers dans la section 3.3 qui traite des maîtres d'hôtel.

Types d'entreprises

Les restaurants, hôtels, bars, brasseries, cafés, traiteurs, salles de réception et autres établissements similaires sont les différents types d'entreprises où l'on trouve ces postes sans compter les organisations de congrès, les festivals et les événements touristiques. Il faut noter que dans bon nombre de cafés et bistrot, incluant plusieurs grandes chaînes, la fonction de serveuse et serveur n'existe pas. On embauche plutôt des serveuses et serveurs au comptoir ou encore des préposées et préposés au comptoir, fonction de travail qui correspond à la CNP 6641.

Caractéristiques

- Poste souvent occupé à temps partiel.
- Fonction de travail dont l'effectif est affecté par la saisonnalité, en particulier dans les entreprises liées à l'industrie touristique.
- Expérience retenue comme critère de sélection généralement plus important que la formation scolaire.

Appellations courantes

- Serveuse, serveur.
- Serveuse, serveur de boissons.
- Serveuse en chef, serveur en chef.

Description des tâches

Les serveuses et serveurs d'aliments et boissons remplissent une partie ou l'ensemble des tâches suivantes.

- Accueillir les clientes et les clients et présenter le menu.
- Faire de la vente suggestive et répondre aux questions concernant les aliments et boissons offerts.
- Expliquer les menus ainsi que la carte des vins à la cliente et au client et recommander des vins qui se marient aux aliments commandés.
- Prendre les commandes des clientes et des clients.
- Passer les commandes à la cuisine ou au bar, au moyen d'un système informatisé ou non.
- Préparer et servir les spécialités de la maison aux tables et servir les aliments et boissons commandés.
- Participer à la mise en place de la salle et inscrire les plats du jour sur le tableau.
- Converser avec les clientes et les clients; contribuer à créer l'ambiance de la maison.
- Percevoir et encaisser les sommes dues.
- Débarrasser les tables, au besoin (cette tâche est souvent assumée par les commis-débarrasseuses et commis-débarrasseurs).
- Maintenir l'environnement de travail propre.

Dans certaines entreprises, il n'est pas rare que des serveuses et serveurs exercent la fonction de travail de barmaid et barman (en alternance d'un jour à l'autre ou encore serveuse, serveur l'après-midi, puis barmaid, barman le soir).

3.1.2 Recrutement

Formation exigée

Les entrevues révèlent les éléments suivants au regard des exigences à l'embauche des serveuses et serveurs d'aliments et boissons.

- La plupart des entreprises, à l'exception des restaurants de qualité supérieure, n'exigent aucun diplôme particulier.
- Bon nombre de restaurants de qualité supérieure exigent un DEP *Service de la restauration*. Toutefois, la majorité des serveuses et serveurs, en particulier celles et ceux qui sont en emploi depuis plusieurs années, ne possèdent pas ce diplôme.

Expérience et compétences

Les entretiens révèlent que pour la majorité des entreprises, ce n'est pas tant le nombre d'années d'expérience qui compte mais le style et la réputation de l'établissement où cette expérience a été acquise. Il faut que ce style soit compatible avec l'établissement recherché (par exemple, une expérience acquise dans un café urbain de type « branché » est peu pertinente pour une brasserie dont la clientèle serait composée d'hommes cols bleus peu scolarisés).

Lorsque l'expérience fait partie des critères de l'employeur, sa durée est de trois années, en général.

Les entreprises ont aussi mentionné d'autres compétences, qualités, habiletés ou aptitudes qu'elles recherchent à l'embauche de serveuses et serveurs d'aliments et boissons :

- bilinguisme;
- caractère et personnalité correspondant au style et à l'image de l'entreprise;
- capacité à travailler sous pression, à supporter l'humeur et l'attitude de certains clients ou clientes;
- capacité à s'adapter à divers types de clientèles;
- aptitudes en relations humaines : entregent, enthousiasme, communication;
- savoir-être;
- discrétion;
- capacité à travailler en équipe;
- dynamisme;
- aptitudes pour la vente;
- culture générale;
- connaissance des vins et des boissons;
- amour du métier;
- connaissance des logiciels de la restauration.

Pour plusieurs entreprises interrogées, les compétences liées aux attitudes et aux comportements sont aussi, sinon plus importantes que les compétences techniques liées au service proprement dit.

Difficultés de recrutement

Les entreprises ont été appelées à évaluer leur difficulté à recruter des serveuses et serveurs. Les réponses varient considérablement, allant de très facile à très difficile. Une légère majorité estime néanmoins qu'il est assez ou très facile de recruter des personnes pour occuper cette fonction de travail.

Les difficultés de recrutement soulevées par les entreprises dans cette situation sont principalement attribuables aux causes suivantes :

- difficulté à trouver des personnes de confiance;
- manque de compétence tant technique qu'en matière de savoir-être et d'attitudes.

Recrutement de mineurs

Aucune des entreprises interrogées n'a dû faire face au problème du service des boissons alcoolisées par des employées et employés mineurs. Selon les répondantes et les répondants, l'industrie de la restauration réserve les postes de commis-débarrasseuse, commis-débarrasseur ou de commis de suite aux mineurs.

3.1.3 Salaire et possibilités d'avancement

Salaire

Dans la très grande majorité des entreprises interrogées, le salaire horaire moyen des serveuses et serveurs d'aliments et boissons correspond au salaire minimum des employées et employés avec pourboires, soit 6,15 \$. Dans les entreprises syndiquées (ce qui est assez rare en restauration), le salaire horaire moyen s'établit à environ 2,00 \$ de plus, contre 4,00 \$ de plus dans les grands hôtels.

Toutefois, le revenu d'emploi total des serveuses et serveurs comprend également les pourboires, qui sont souvent plus importants que le salaire de base. Généralement, les personnes plus expérimentées ont des pourboires supérieurs car on leur attribue les sections les plus occupées et les plus payantes. Il est difficile d'estimer le montant total moyen des pourboires des serveuses et serveurs, une certaine loi du silence régnant dans l'industrie à ce sujet.

Possibilités d'avancement

Plusieurs serveuses et serveurs commencent comme commis de suite ou commis-débarrasseuse, commis-débarrasseur. Les serveuses et serveurs ont la possibilité d'occuper d'autres postes, principalement en supervision ou en gestion (maître d'hôtel ou gérante, gérant de restaurant), ou encore un poste de barmaid, barman. Dans ce dernier cas, le revenu est supérieur et le poste est considéré comme plus prestigieux.

Il est important de souligner que la promotion n'est pas forcément recherchée, beaucoup de postes de serveuse et serveur étant occupés à temps partiel par des personnes qui ont d'autres centres d'intérêt ou qui ne veulent pas travailler à temps plein. De plus, certains postes de supervision ou de gestion sont souvent moins payants que la fonction de serveuse et serveur (à cause des pourboires), surtout quand il s'agit de service en salle.

3.1.4 Données comparatives sur la main-d'œuvre

Le tableau 1 renseigne sur les principaux secteurs d'emploi des serveuses et serveurs d'aliments et boissons.

Tableau 1 Données sur les principaux secteurs d'emploi des serveuses et serveurs d'aliments et boissons

Serveuses et serveurs d'aliments et boissons	CNP 6453		
	Population active		
Principaux secteurs d'emploi (CTI liés aux secteurs de l'alimentation et du tourisme)	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Total des industries	100,0 %	1,5 %	89,9 %
91 – Hébergement	6,9 %	9,2 %	90,6 %
92 – Restauration	86,6 %	24,5 %	90,4 %
96 – Divertissements et loisirs	3,0 %	2,4 %	77,4 %
Sous-total	96,5 %	17,8 %	90,0 %
Autres industries	3,5 %	0,06 %	87,1 %

Source : Statistique Canada, Recensement 1996

Selon les données, les serveuses et serveurs d'aliments et boissons travaillent massivement dans l'industrie de la restauration (87 %). On en trouve également un certain nombre dans l'industrie de l'hébergement (7 %). Au total, 96,5 % des serveuses et serveurs travaillent dans des industries se rattachant à l'alimentation ou au tourisme. Elles et ils représentent 1,5 % de la main-d'œuvre québécoise, le quart de la main-d'œuvre de l'industrie de la restauration et 9 % de celle de l'industrie de l'hébergement.

Par ailleurs, on constate que 90 % des serveuses et serveurs sont en emploi. Ce taux est le même pour celles et ceux qui travaillent dans les industries de la restauration et de l'hébergement. Cependant, seulement 77 % des serveuses et serveurs de l'industrie des divertissements et loisirs sont en emploi.

Le tableau 2 compare certaines données (statut d'emploi, revenu moyen d'emploi, groupes d'âge, niveau de scolarité atteint) entre les serveuses et serveurs et les autres travailleuses et travailleurs québécois.

Tableau 2 Serveuses et serveurs d'aliments et boissons : données sur le statut d'emploi, le revenu moyen d'emploi, l'âge et la scolarité

Serveuses et serveurs d'aliments et boissons	Tous les codes CNP	CNP 6453		
		Total	Hommes	Femmes
Population de 15 ans et plus	3 411 100	53 105	19,2 %	80,8 %
<i>Statut d'emploi</i>				
- plein temps	78,9 %	48,1 %	56,3 %	46,1 %
- temps partiel	21,1 %	51,9 %	43,7 %	53,9 %
<i>Revenu moyen d'emploi</i>				
- ensemble des travailleuses et des travailleurs	25 677 \$	8 749 \$	11 101 \$	8 190 \$
- plein temps seulement	29 880 \$	11 431 \$	14 586 \$	10 516 \$
- temps partiel seulement	9 948 \$	6 265 \$	6 606 \$	6 198 \$
Population active occupée				
<i>Groupes d'âge</i>				
- 15-24 ans	13,3 %	53,7 %	61,6 %	52,4 %
- 25-44 ans	55,1 %	32,0 %	26,5 %	32,9 %
- 45-64 ans	30,3 %	14,0 %	11,5 %	14,4 %
<i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>				
- Primaire ou secondaire seulement	20,7 %	30,6 %	18,3 %	33,6 %
- Certificat d'études secondaires (DES)	18,4 %	21,1 %	16,8 %	22,2 %
- Certificat ou diplôme de métiers (DEP, ASP)	5,4 %	3,8 %	3,4 %	3,9 %
- Études non universitaires sans certificat	7,6 %	13,2 %	17,0 %	12,3 %
- Études non univ. avec certificat (DEC, AEC)	20,0 %	15,6 %	19,8 %	14,6 %
- Études universitaires sans grade	10,1 %	10,0 %	16,4 %	8,5 %
- Études universitaires avec grade	17,7 %	5,7 %	8,4 %	5,0 %

Source : Statistique Canada, Recensement 1996

On constate que 53 105 personnes exercent le métier de serveuse et serveur d'aliments et boissons, c'est-à-dire 81 % de femmes et 19 % d'hommes.

Cette main-d'œuvre travaille à temps partiel dans 52 % des cas, soit un pourcentage beaucoup plus élevé que l'ensemble des travailleuses et travailleurs québécois (21 %). Les femmes sont plus nombreuses que les hommes à travailler à temps partiel (54 % pour les femmes contre 44 % pour les hommes).

Le revenu moyen d'emploi (plein temps) des serveuses et serveurs est de 11 431 \$, ce qui est nettement inférieur à la moyenne des travailleuses et travailleurs québécois (29 880 \$). On remarque un écart important entre le revenu moyen d'emploi (plein temps) des femmes et celui des hommes : 10 516 \$ pour les femmes et 14 586 \$ pour les hommes. Il faut souligner que le revenu moyen d'emploi (plein temps) réel des serveuses et serveurs est probablement supérieur, et peut-être de beaucoup, à ce qu'indiquent les données officielles. Il est reconnu, en effet, que le travail au noir et la dissimulation d'une part significative des pourboires sont monnaie courante dans l'industrie de la restauration. De plus, les données datent de 1996, soit bien avant l'entrée en vigueur de la loi sur la déclaration des pourboires.

On note que les serveuses et serveurs sont nettement plus jeunes que la moyenne des travailleuses et travailleurs québécois : près de 54 % ont entre 15 et 24 ans (moyenne québécoise de 13 %) et 14 % ont entre 45 et 64 ans (moyenne québécoise de 30 %). Les serveuses sont un peu plus âgées que les serveurs : 52 % des serveuses ont entre 15 et 24 ans contre 62 % pour les serveurs; 14 % des serveuses ont entre 45 et 64 ans contre 11,5 % pour les serveurs.

Sur le plan de la scolarité, il faut distinguer les serveurs des serveuses puisque leur profil diffère considérablement. Les serveurs ont une scolarité qui se situe à peu près dans la moyenne de celle de l'ensemble des travailleuses et travailleurs québécois. Par contre, les serveuses sont beaucoup moins scolarisées que la moyenne des travailleuses et travailleurs québécois : près de 34 % d'entre elles n'ont pas de diplôme d'études secondaires (21 % au Québec) et 13,5 % ont des études universitaires, avec ou sans grade (28 % au Québec).

3.1.5 Évolution de la fonction de travail

Évolution de l'effectif

Au regard du personnel exerçant la fonction de serveuse et serveur, la plupart des entreprises interrogées prévoient qu'à long terme, leur effectif demeure stable. À court terme, toutefois, l'effectif des serveuses et serveurs fluctue en fonction des saisons, surtout dans les établissements situés dans les régions touristiques.

Changements et impacts envisagés

Pour ce qui est des principaux facteurs de changement et de leurs impacts sur la fonction de serveuse et serveur, les entreprises interrogées ont fourni des renseignements pertinents. L'information est présentée au tableau 3.

Tableau 3 Impacts de certains facteurs sur la fonction de travail de serveuse et serveur d'aliments et boissons

Facteurs	Impacts
Utilisation de logiciels (Resto, Gamma, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> • Être en mesure d'utiliser les systèmes informatisés de l'industrie, principalement Resto et Gamma, et comprendre la logique et l'importance de ces systèmes. • Resto est le logiciel le plus répandu, le plus complet; il intègre les fonctions de Gamma, en plus de la réservation et de la gestion des stocks. • Connaître et utiliser les systèmes de caisse automatisée.
Loi sur la déclaration des pourboires	<ul style="list-style-type: none"> • La majorité des entreprises interrogées croient que cette loi aura un impact négatif sur le métier, diminuera l'intérêt des personnes à occuper cette fonction de travail. • Quelques-unes croient que cette loi aura un effet bénéfique. • Nécessite une formation de base que l'employeur doit donner. • Dans le but de contourner la loi, émergence du travail autonome chez les serveuses et serveurs : celles-ci et ceux-ci ne sont pas salariés et sont responsables de « gérer » une section de la salle qui leur est attribuée. • Impact sur l'organisation du travail de plusieurs entreprises : des serveuses et serveurs demandent des prestations d'assurance-emploi durant la basse saison.
Autres lois et règlements	<ul style="list-style-type: none"> • Loi sur le tabac : nécessite une formation de base que l'employeur doit donner. Les serveuses et serveurs sont tenus d'appliquer cette loi. • Loi sur le service d'alcool : nécessite une formation de base que l'employeur doit donner. Les serveuses et serveurs ont la responsabilité légale de détecter une cliente ou un client en état d'ébriété et de refuser de lui servir de l'alcool.
Modifications des habitudes des consommateurs	<ul style="list-style-type: none"> • Deux tendances s'opposent : <ul style="list-style-type: none"> - d'une part, des clients exigent rapidité, efficacité, bon prix; conséquences : épuration du protocole, les serveuses et serveurs sont des « porteurs d'assiettes »; - d'autre part, des clients curieux, connaisseurs, raffinés, plus exigeants, qui veulent vivre une expérience gastronomique; conséquences : les serveuses et serveurs doivent connaître les produits spécialisés (fromages, bières, cafés, portos, suchis, etc.), la composition des plats, la façon de les apprêter. • Importance de la relation avec le client : être accueillant, à l'écoute de la clientèle, être « marchand de bonheur » et étonner la clientèle.
Présence accrue des clientèles touristiques	<ul style="list-style-type: none"> • Indispensable de communiquer avec la clientèle de l'établissement. • Connaissance essentielle de l'anglais; dans certains cas, une troisième langue peut être un atout. • La connaissance des différentes cultures est un atout (impact sur l'approche client).
Utilisation du service de guéridon	<ul style="list-style-type: none"> • Phénomène cyclique, sujet aux modes. Peu présent actuellement (car il prend de l'espace, donc coûte cher, dans un contexte de rentabilisation accrue), le guéridon pourrait revenir à la mode n'importe quand. • Fait partie de la culture du métier et doit être enseigné. Les clients considèrent le service de guéridon comme un spectacle et l'apprécient.
Émergence de nouveaux produits dans les bars, cafés et cafés-bistrot	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître l'utilisation des différentes machines à café. • Meilleure connaissance des cafés alcoolisés, des bières, des portos.
Gestion des stocks et de la cave à vin	<ul style="list-style-type: none"> • Concerne peu les serveuses et serveurs. • Donner une formation de base sur les coûts de revient, la politique de l'économie, éveiller leur conscience à cet égard.

Savoir-être (attitude, comportement, apparence, langage, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> • Important à très important en général, extrêmement important dans les établissements haut de gamme : politesse, savoir-vivre, tact, capacité à bien s'exprimer, propreté, culture générale, etc. • Les serveuses et serveurs sont des ambassadrices et des ambassadeurs : elles et ils sont à l'image de l'établissement et font vendre. • Certains estiment que plusieurs jeunes diplômées et diplômés manquent de savoir-être et de culture générale.
--	---

Formation continue

Une formation à l'entrée (entraînement à la tâche) est offerte dans la plupart des entreprises interrogées. Elle porte surtout sur la culture de l'entreprise, les menus et les vins offerts, les listes de prix et les systèmes informatisés (Resto, Gamma, système maison).

La formation continue est essentiellement offerte à l'interne et permet une mise à jour des compétences pour s'adapter aux changements décrits précédemment. Elle porte principalement sur les nouveaux produits (vins, bières, cafés alcoolisés). Dans certains restaurants haut de gamme, une formation est offerte en sommellerie et, pour les serveuses et serveurs qui démontrent un intérêt, en gestion de la cave à vin.

3.1.6 Principaux constats

- On compte 53 105 personnes qui exercent le métier de serveuse et serveur d'aliments et boissons, ce qui représente 25 % de la main-d'œuvre de l'industrie de la restauration. Parmi ces personnes, 81 % sont des femmes et 19 % sont des hommes. Comparativement à l'ensemble des travailleuses et travailleurs québécois :
 - un peu plus de la moitié des serveuses et serveurs travaillent à temps partiel (les femmes plus que les hommes);
 - le revenu moyen d'emploi (plein temps) des serveuses et serveurs est inférieur à la moyenne québécoise (celui des serveuses est très inférieur à celui des serveurs);
 - les serveuses et serveurs sont plus jeunes et moins scolarisés que l'ensemble de la main-d'œuvre du Québec.
- L'appellation serveuse et serveur est employée dans toutes les entreprises pour désigner cette fonction de travail.
- La majorité des entreprises prévoient une stabilité de leur effectif.
- La plupart des entreprises, à l'exception des restaurants de qualité supérieure, n'exigent aucun diplôme particulier. Par ailleurs, ce n'est pas tant le nombre d'années d'expérience que le style et la réputation de l'établissement où cette expérience a été acquise qui comptent.
- Parmi les autres exigences énoncées, mentionnons le bilinguisme, un caractère et une personnalité qui correspondent au style et à l'image de l'entreprise, la capacité à travailler sous pression et à s'adapter à divers types

de clientèles et des aptitudes en relations humaines (entregent, enthousiasme, communication).

- Les difficultés à recruter du personnel pour occuper un poste de serveuse et serveur varient selon les entreprises, mais il est plus souvent facile que difficile de recruter ce personnel.
- Les majorité des entreprises versent aux serveuses et serveurs le salaire minimum (6,15 \$) auquel s'ajoutent les pourboires, généralement plus importants que le salaire de base.
- Les serveuses et serveurs ont la possibilité d'occuper un poste de supervision ou de gestion (maître d'hôtel, gérante, gérant) ou de barmaid, barman. Cependant, la promotion n'est pas forcément recherchée.
- La fonction de travail serveuse et serveur est appelée à évoluer, selon les entreprises interrogées. Les principaux changements concernent l'utilisation des systèmes informatisés de caisses et de réservations, les lois et règlements (déclaration des pourboires, tabac, service d'alcool), les modifications des habitudes des consommateurs, la présence accrue des clientèles touristiques, l'émergence de nouveaux produits et le savoir-être.

3.2 Barmaid, barman

3.2.1 Description de la fonction de travail

Définition

Les barmaids et barmans préparent et servent des boissons alcoolisées ou non alcoolisées.

Types d'entreprises

Ces personnes travaillent dans les bars, brasseries, restaurants, hôtels, salles de réception et autres établissements similaires. On peut également les embaucher pour les organisations de congrès, les festivals et les événements touristiques.

Caractéristiques

- Poste souvent occupé à temps partiel.
- Fonction de travail dont l'effectif est affecté par la saisonnalité, en particulier dans les entreprises liées à l'industrie touristique.
- Expérience retenue comme critère de sélection nettement plus important que la formation scolaire.

Appellations courantes

- Barmaid, barman.
- Préposée, préposé aux alcools.

- Première barmaid, premier barman.

Description des tâches

Les barmaids et barmans remplissent une partie ou l'ensemble des tâches suivantes.

- Prendre les commandes des serveuses et serveurs ou directement des clientes et des clients.
- Faire de la vente suggestive et répondre aux questions concernant les boissons offertes.
- Préparer les boissons, alcoolisées ou non, servir le vin, la bière pression ou en bouteille et faire les cafés demandés aux serveuses et serveurs ou les servir directement aux clientes et aux clients.
- Nettoyer le comptoir et laver les verres.
- Percevoir et encaisser les sommes dues pour les boissons.
- Tenir l'inventaire, contrôler les stocks et commander les boissons, au besoin.
- Renseigner les clientes et les clients sur la carte des vins et les boissons en cours.
- Superviser, s'il y a lieu, d'autres barmaids et barmans.
- Assurer la formation des nouvelles barmaids et nouveaux barmans.

Dans certaines entreprises, il n'est pas rare que des barmaids et barmans exercent la fonction de travail de serveuse et serveur (en alternance d'un jour à l'autre ou encore serveuse, serveur l'après-midi, puis barmaid, barman le soir).

3.2.2 Recrutement

Formation exigée

Les entrevues révèlent les éléments suivants au regard des exigences à l'embauche des barmaids et barmans.

- La plupart des entreprises qui ont des barmaids et barmans n'exigent aucun diplôme particulier, sinon, dans certains cas, un diplôme d'études secondaires.
- Peu d'entreprises exigent un DEP en *Service de la restauration*. De plus, la majorité des barmaids et barmans, en particulier celles et ceux qui sont en emploi depuis plusieurs années, ne possèdent pas ce diplôme.

Expérience et compétences

Les entrevues révèlent que pour la majorité des entreprises, ce n'est pas tant le nombre d'années d'expérience qui compte mais le style et la réputation de l'établissement où cette expérience a été acquise. Il faut que ce style soit compatible avec l'établissement recherché.

Lorsque l'expérience fait partie des critères de l'employeur, sa durée est en général de trois à quatre ans au service de bar.

Les entreprises ont aussi mentionné d'autres compétences, qualités, habiletés ou aptitudes qu'elles recherchent à l'embauche des barmaids et barmans :

- bilinguisme;
- caractère et personnalité correspondant au style et à l'image de l'entreprise;
- capacité à travailler sous pression, à supporter l'humeur et l'attitude de certains clients et clientes;
- endurance physique;
- capacité à s'adapter à divers types de clientèles, flexibilité;
- aptitudes en relations humaines : entregent, enthousiasme, communication;
- dynamisme, efficacité;
- culture générale;
- connaissance des vins;
- savoir faire des cafés;
- connaissance des logiciels de la restauration.

Selon certaines personnes, les attributs physiques sont déterminants pour les barmaids dans les bars et les brasseries, principalement les établissements populaires.

Difficultés de recrutement

Les entreprises ont été appelées à évaluer leur difficulté à recruter des barmaids et barmans. Les réponses varient considérablement, allant de très facile à très difficile. Néanmoins, la majorité estime qu'il est assez ou très facile de recruter des personnes pour occuper cette fonction de travail.

Recrutement de mineurs

Aucune des entreprises interrogées n'a dû faire face au problème du service des boissons alcoolisées par des employées et employés mineurs.

3.2.3 Salaire et possibilités d'avancement

Salaire

Dans la très grande majorité des entreprises interrogées, le salaire horaire moyen des barmaids et barmans correspond au salaire minimum des employées et employés avec pourboires, soit 6,15 \$. Dans les entreprises syndiquées (ce qui est très rare dans le milieu des bars), le salaire horaire moyen s'établit à environ 2,00 \$ de plus contre 4,00 \$ de plus dans les grands hôtels.

Toutefois, le revenu d'emploi total des barmaids et barmans comprend également les pourboires, qui sont, en général, beaucoup plus importants que le salaire de base. Il est difficile d'estimer leur valeur, une certaine loi du silence régnant dans l'industrie à ce sujet.

Possibilités d'avancement

Plusieurs barmaids et barmans commencent comme serveuse et serveur. Les barmaids et barmans ont la possibilité d'occuper d'autres postes, principalement en supervision ou en gestion (superviseuse, superviseur de bar, gestionnaire de bar).

Il est important de souligner que la promotion n'est souvent pas recherchée, beaucoup de postes de barmaid et barman étant occupés à temps partiel par des personnes ayant d'autres centres d'intérêt ou qui ne veulent pas travailler à temps plein. Ce qui plus est, les postes de supervision ou de gestion sont généralement moins payants que la fonction de barmaid et barman (à cause de l'absence ou du montant inférieur des pourboires).

3.2.4 Données comparatives sur la main-d'œuvre

Le tableau 4 renseigne sur les principaux secteurs d'emploi des barmaids et barmans.

Tableau 4 Données sur les principaux secteurs d'emploi des barmaids et barmans

Barmaids et barmans	CNP 6452 – Population active			
	Principaux secteurs d'emploi (CTI liés aux secteurs de l'alimentation et du tourisme)	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Total des industries		100,0 %	0,4 %	87,2 %
91 – Hébergement		11,2 %	4,2 %	86,7 %
92 – Restauration		79,4 %	6,4 %	87,5 %
96 – Divertissements et loisirs		6,8 %	1,6 %	86,5 %
Sous-total		97,4 %	5,0 %	87,3 %
Autres industries		2,6 %	0,01 %	83,5 %

Source : Statistique Canada, Recensement 1996.

Ce tableau démontre que les barmaids et barmans travaillent très majoritairement dans l'industrie de la restauration (79 %). On les trouve aussi en nombre significatif dans l'industrie de l'hébergement (11 %) et dans celle des divertissements et loisirs (7 %). Au total, 97,4 % des barmaids et barmans travaillent dans des industries se rattachant à l'alimentation ou au tourisme. Les barmaids et barmans représentent 6 % de la main-d'œuvre de l'industrie de la restauration et 4 % de la main-d'œuvre de l'industrie de l'hébergement.

On constate également que 87 % des barmaids et barmans sont en emploi. Ce taux est le même dans les industries de la restauration, de l'hébergement et des divertissements et loisirs.

Le tableau 5 fournit des comparaisons relatives au statut d'emploi, au revenu moyen d'emploi, aux groupes d'âge, au niveau de scolarité entre les barmaids et barmans et les autres travailleuses et travailleurs québécois.

Tableau 5 Barmaids et barmans : données sur le statut d'emploi, le revenu moyen d'emploi, l'âge et la scolarité

Barmaids et barmans	Tous les codes CNP	CNP 6452		
		Total	Hommes	Femmes
Population de 15 ans et plus	3 411 100	14 630	28,5 %	71,5 %
<i>Statut d'emploi</i>				
- plein temps	78,9 %	54,0 %	58,6 %	52,2 %
- temps partiel	21,1 %	46,0 %	41,4 %	47,8 %
<i>Revenu moyen d'emploi</i>				
- ensemble des travailleuses et des travailleurs	25 677 \$	9 396 \$	11 806 \$	8 436 \$
- plein temps seulement	29 880 \$	11 984 \$	15 144 \$	10 574 \$
- temps partiel seulement	9 948 \$	6 353 \$	7 091 \$	6 098 \$
Population active occupée				
<i>Groupes d'âge</i>				
- 15-24 ans	13,3 %	35,0 %	30,8 %	36,6 %
- 25-44 ans	55,1 %	51,1 %	45,0 %	53,6 %
- 45-64 ans	30,3 %	13,3 %	22,4 %	9,7 %
<i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>				
- Primaire ou secondaire seulement	20,7 %	29,8 %	27,4 %	30,9 %
- Certificat d'études secondaires (DES)	18,4 %	21,5 %	17,3 %	23,1 %
- Certificat ou diplôme de métiers (DEP, ASP)	5,4 %	5,0 %	4,8 %	5,0 %
- Études non universitaires sans certificat	7,6 %	12,2 %	12,4 %	12,2 %
- Études non univ. avec certificat (DEC, AEC)	20,0 %	14,6 %	14,7 %	14,5 %
- Études universitaires sans grade	10,1 %	11,7 %	15,4 %	10,3 %
- Études universitaires avec grade	17,7 %	5,1 %	8,0 %	4,0 %

Source : Statistique Canada, Recensement 1996.

On constate que 14 630 personnes exercent le métier de barmaid et barman, c'est-à-dire 71,5 % de femmes et 28,5 % d'hommes.

Cette main-d'œuvre travaille à temps partiel dans 46 % des cas, soit un pourcentage beaucoup plus élevé que l'ensemble des travailleuses et travailleurs québécois (21 %). Les femmes y sont plus nombreuses que les hommes (48 % pour les femmes contre 41 % pour les hommes).

Le revenu moyen d'emploi (plein temps) des barmaids et barmans est de 11 984 \$, ce qui est nettement inférieur à la moyenne des travailleuses et travailleurs québécois (29 880 \$). On remarque un écart important entre le revenu moyen d'emploi (plein temps) des femmes et celui des hommes : 10 574 \$ pour les barmaids et 15 144 \$ pour les barmans. Tout comme pour les

serveuses et serveurs, il faut souligner que le revenu moyen d'emploi (plein temps) réel des barmaids et barmans est supérieur, et peut-être de beaucoup, à ce qu'indiquent les données officielles. Il est reconnu, en effet, que le travail au noir et la dissimulation d'une part significative des pourboires sont monnaie courante dans l'industrie de la restauration. De plus, les données datent de 1996, soit bien avant l'entrée en vigueur de la loi sur la déclaration des pourboires.

On note que les barmaids et barmans sont nettement plus jeunes que la moyenne des travailleuses et travailleurs québécois : 35 % ont entre 15 et 24 ans (moyenne québécoise de 13 %) et 13 % ont entre 45 et 64 ans (moyenne québécoise de 30 %). Les barmans sont plus âgés que les barmaids : 31 % des barmans ont entre 15 et 24 ans contre près de 37 % pour les barmaids; 22 % des barmans ont entre 45 et 64 ans contre près de 10 % pour les barmaids.

Les barmaids et barmans sont moins scolarisés que la moyenne des travailleuses et travailleurs québécois : près de 33 % d'entre eux n'ont pas de diplôme d'études secondaires (21 % au Québec) et 17 % ont des études universitaires, avec ou sans grade (28 % au Québec). Les barmaids sont sensiblement moins scolarisées que les barmans : 54 % d'entre elles n'ont pas de diplôme d'études secondaires (45 % des barmans) et 14 % ont des études universitaires, avec ou sans grade (23 % des barmans).

3.2.5 Évolution de la fonction de travail

Évolution de l'effectif

Au regard du personnel exerçant la fonction de barmaid et barman, la plupart des entreprises interrogées prévoient qu'à long terme, leur effectif demeurera stable. À court terme toutefois, l'effectif des barmaids et barmans fluctue en fonction des saisons, surtout dans les établissements situés dans les régions touristiques.

Changements et impacts envisagés

Au regard des principaux facteurs de changements et de leurs impacts sur la fonction de barmaid et barman, les entreprises interrogées ont fourni plusieurs renseignements. L'information est présentée au tableau 6.

Tableau 6 Impacts de certains facteurs sur la fonction de travail de barmaid et barman

Facteurs	Impacts
Utilisation de logiciels (Resto, Gamma, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> • Être en mesure d'utiliser les systèmes informatisés de l'industrie, principalement Resto et Gamma, et comprendre la logique et l'importance de ces systèmes. • Resto est le logiciel le plus répandu, le plus complet; il intègre les fonctions de Gamma, en plus de la réservation et de la gestion des stocks. • Connaître et utiliser les systèmes de caisse automatisée.
Loi sur la déclaration des pourboires	<ul style="list-style-type: none"> • La majorité des entreprises interrogées croient que cette loi aura un impact négatif sur le métier et diminuera l'intérêt des personnes à occuper cette fonction de travail. • Quelques-unes croient que cette loi aura un effet bénéfique. • Nécessite une formation de base que l'employeur doit donner. • Dans le but de contourner la loi, émergence du travail autonome chez les barmaids et barmans : celles-ci et ceux-ci ne sont pas salariés et sont responsables de « gérer » une section de la salle qui leur est attribuée. • Impact sur l'organisation du travail de plusieurs entreprises : des barmaids et barmans demandent des prestations d'assurance-emploi durant la basse saison.
Autres lois et règlements	<ul style="list-style-type: none"> • Loi sur le tabac : nécessite une formation de base que l'employeur doit donner. Les barmaids et barmans sont tenus d'appliquer cette loi. • Loi sur le service d'alcool : nécessite une formation de base que l'employeur doit donner. Les barmaids et barmans ont la responsabilité légale de détecter une cliente ou un client en état d'ébriété et de refuser de lui servir de l'alcool.
Modifications des habitudes des consommateurs	<ul style="list-style-type: none"> • Deux tendances s'opposent : <ul style="list-style-type: none"> - d'une part, des clients exigent rapidité et efficacité; conséquences : épuration du protocole, les barmaids et barmans doivent être efficaces; - d'autre part, des clients curieux, connaisseurs, raffinés, plus exigeants en matière de vins, de bières de qualité, de portos; conséquences : les barmaids et barmans doivent mieux connaître ces produits. • À Montréal et à Québec, connaissance du jargon (nom des drinks) et des modes dans les bars « branchés ». • Importance de la relation interpersonnelle avec le client: être accueillant, à l'écoute de la clientèle, être « marchand de bonheur » et être le confident de la cliente ou du client.
Présence accrue des clientèles touristiques	<ul style="list-style-type: none"> • Indispensable de communiquer avec la clientèle de l'établissement. • Connaissance essentielle de l'anglais; dans certains cas, une troisième langue peut être un atout. • La connaissance des différentes cultures est un atout (impact sur l'approche client).
Émergence de nouveaux produits dans les bars, cafés et cafés-bistrot	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître l'utilisation des différentes machines à café. • Meilleure connaissance des cafés alcoolisés, des vins, des bières importées, des portos, qui sont en croissance alors que les « drinks » connaissent un certain déclin.
Gestion des stocks et de la cave à vin	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance adéquate de la tenue de l'inventaire et du contrôle des stocks de boissons. • Donner une formation de base sur les coûts de revient, éveiller la conscience des barmaids et barmans à cet égard.

Savoir-être (attitude, comportement, apparence, langage, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> • Important à très important en général, extrêmement important dans les établissements haut de gamme : politesse, savoir-vivre, tact, capacité à bien s'exprimer, propreté, culture générale, etc. • Les barmaids et barmans, à l'instar des serveuses et serveurs, sont des ambassadrices et des ambassadeurs : elles et ils sont à l'image de l'établissement et font vendre.
--	--

Formation continue

Une formation à l'entrée (entraînement à la tâche) est offerte dans la plupart des entreprises interrogées. Elle porte surtout sur la culture de l'établissement, les alcools offerts, les listes de prix et les systèmes informatisés (Resto, Gamma, système maison).

La formation continue est essentiellement offerte à l'interne et permet une mise à jour des compétences pour s'adapter aux changements décrits précédemment. Elle porte principalement sur la tenue de l'inventaire et le contrôle des stocks et sur les nouveaux produits (nouveaux « drinks », vins, bières, cafés alcoolisés).

3.2.6 Principaux constats

- On compte 14 630 personnes qui exercent le métier de barmaid et barman, ce qui représente 6 % de la main-d'œuvre de l'industrie de la restauration. Parmi ces personnes, 71,5 % sont des femmes et 28,5 % sont des hommes. Comparativement à l'ensemble des travailleuses et travailleurs québécois :
 - près de la moitié des barmaids et barmans travaillent à temps partiel (les femmes plus que les hommes);
 - le revenu moyen d'emploi (plein temps) des barmaids et barmans est inférieur à la moyenne québécoise (celui des barmaids est très inférieur à celui des barmans);
 - les barmaids et barmans sont moins scolarisés que l'ensemble de la main-d'œuvre du Québec.
- L'appellation barmaid et barman est employée dans toutes les entreprises pour désigner cette fonction de travail.
- La majorité des entreprises prévoient une stabilité de leur effectif.
- La plupart des entreprises, à l'exception des restaurants de qualité supérieure, n'exigent aucun diplôme particulier, sinon un diplôme d'études secondaires. Par ailleurs, ce n'est pas tant le nombre d'années d'expérience que le style et la réputation de l'établissement où cette expérience a été acquise qui comptent.
- Parmi les autres exigences énoncées, mentionnons le bilinguisme, un caractère et une personnalité qui correspondent au style et à l'image de l'entreprise, l'endurance physique, la capacité à travailler sous pression et à s'adapter à divers types de clientèles et des aptitudes en relations humaines (entregent, enthousiasme, communication). Pour les barmaids, les attributs physiques sont souvent déterminants.

- Les difficultés à recruter du personnel pour occuper un poste de barmaid et barman varient selon les entreprises, mais il est plus souvent facile que difficile de recruter ce personnel.
- Les majorité des entreprises versent aux barmaids et barmans le salaire minimum (6,15 \$) auquel s'ajoutent les pourboires, généralement beaucoup plus importants que le salaire de base.
- Les barmaids et barmans ont la possibilité d'occuper un poste de supervision ou de gestion (superviseure, superviseur, gestionnaire de bar). Souvent, la promotion n'est pas recherchée.
- La fonction de travail barmaid, barman est appelée à évoluer, selon les entreprises interrogées. Les principaux changements concernent l'utilisation des systèmes informatisés de caisses et de gestion des stocks, les lois et règlements (déclaration des pourboires, tabac, service d'alcool), les modifications des habitudes des consommateurs, la présence accrue des clientèles touristiques, l'émergence de nouveaux produits et le savoir-être.

3.3 Maître d'hôtel, hôtesse et hôte

3.3.1 Description de la fonction de travail

Définition

Les maîtres d'hôtels, hôtesse et hôtes accueillent et accompagnent les clientes et les clients aux tables. Les maîtres d'hôtels coordonnent et supervisent le service en salle.

Il est important de souligner que la CNP 6451 regroupe trois fonctions de travail bien différentes.

- Le maître d'hôtel dans le domaine de la restauration est un poste de supervision, de coordination et parfois de gestion.
 - Il est fréquent que cette fonction de travail soit occupée par le propriétaire ou le « gérant », en particulier dans les petits établissements.
 - Le ou la maître d'hôtel occupe assez souvent la fonction d'hôte, hôtesse.
 - Le ou la maître d'hôtel est généralement sommelier, sommelière car les restaurants qui embauchent une personne pour exécuter cette seule tâche sont très peu nombreux.
- Le maître d'hôtel, service des banquets, fait partie du personnel des grands hôtels. Il s'agit d'un poste de gestion qui comporte des responsabilités importantes et plusieurs tâches que n'exerce pas le maître d'hôtel dans le domaine de la restauration.
- Le poste d'hôte, hôtesse est assorti de responsabilités minimales, les tâches étant centrées sur l'accueil et l'accompagnement de la clientèle. Ce poste est nettement moins convoité que celui de serveuse, serveur ou barmaid, barman, car les revenus provenant des pourboires sont mineurs ou inexistant.

Types d'entreprises

Ces personnes travaillent dans les restaurants, hôtels, salles de réception et autres établissements similaires. On peut également les embaucher pour l'organisation de congrès, festivals et événements touristiques.

Caractéristiques

- Poste souvent occupé à temps partiel.
- L'expérience est un critère de sélection généralement plus important que la formation scolaire.
- Les sommelières et sommeliers sont relativement rares dans les salles à manger; elles et ils veillent à la gestion de la cave et à la formation œnologique des serveuses et serveurs.

Appellations courantes

- Maître d'hôtel.
- Maître d'hôtel, service des banquets.
- Gérante, gérant.
- Sommelière, sommelier.
- Hôtesse, hôte.
- Hôtesse, hôte en chef.

Description des tâches

Les maîtres d'hôtel en restauration remplissent une partie ou l'ensemble des tâches suivantes.

- Prendre et consigner les réservations des clientes et des clients et assigner les tables.
- Faire de la vente suggestive et répondre aux questions.
- Organiser le montage et le démontage des salles.
- Accueillir les clientes et les clients à l'entrée et les accompagner à leur table ou à un endroit où ils peuvent s'asseoir.
- Donner le ton et l'ambiance de la maison, converser avec les clientes et les clients et s'assurer de leur entière satisfaction.
- Valider le menu avec la cuisine.
- Contribuer à l'embauche et à la formation du personnel de salle.
- Assurer la gestion, la coordination, l'évaluation du rendement, la motivation et l'esprit d'équipe du personnel de salle.

- Voir à la mise en place de la salle.
- Percevoir, au besoin, les sommes dues par les clientes et les clients.
- Préparer les horaires de travail et, s'il y a lieu, les feuilles de paie (tâche assez souvent exécutée par la directrice ou le directeur de la restauration).
- Représenter la ou le propriétaire en son absence et exercer, au besoin, des fonctions complètes de gérante ou gérant de salle de restaurant.

En plus des tâches précédentes, les maîtres d'hôtel, service des banquets, remplissent également les tâches suivantes.

- Organiser le montage et le démontage des salons banquets.
- Participer à la planification des salons et des menus.
- Organiser la fourniture de matériel audiovisuel.
- Développer et maintenir une communication constante entre les services des banquets et des ventes afin de s'assurer de la satisfaction de la clientèle.
- Rapporter toute déficience d'ordre technique au service de l'entretien technique. Faire la liste des réparations à effectuer.
- Voir à ce que les demandes de matériel soient remplies.
- Faire l'inventaire des boissons et le compte des couverts.

Les hôtes et hôtesses remplissent une partie ou l'ensemble des tâches suivantes.

- Prendre et consigner les réservations des clientes et des clients et leur assigner les tables.
- Accueillir les clientes et les clients à l'entrée et les accompagner à leur table ou à un endroit où ils peuvent s'asseoir.
- Voir à la mise en place de la salle.
- Percevoir, au besoin, les sommes dues par les clientes et les clients.

Les sommelières et sommeliers remplissent les tâches suivantes.

- Gérer la cave à vin : contrôle des stocks, tenue de l'inventaire, renouvellement de la carte des vins, achat et suivi des bouteilles.
- Donner des formations sur les dégustations de vin à l'ensemble du personnel concerné.
- Accueillir les clientes et les clients, au besoin, et participer au service.
- Converser avec les clientes et les clients et faciliter leur choix en matière de vin.

3.3.2 Recrutement

Formation exigée

Les entrevues révèlent les éléments suivants au regard des exigences à l'embauche des maîtres d'hôtel, hôtesse et hôtes.

- Dans plusieurs restaurants haut de gamme, particulièrement en milieu hôtelier ainsi que pour le service des banquets, on exige le DEC *Techniques de gestion hôtelière*. Le DEP *Service de la restauration* peut parfois être demandé. Toutefois, la majorité des maîtres d'hôtels, en particulier celles et ceux qui travaillent depuis plusieurs années, ne possèdent ni l'un ni l'autre de ces diplômes.
- Quant aux autres types d'entreprises, la plupart n'exigent aucun diplôme particulier, sinon un diplôme d'études secondaires. Généralement, aucun diplôme particulier n'est exigé des hôtesse et hôtes.

Expérience et compétences

Les entrevues révèlent que pour la majorité des entreprises, ce n'est pas tant le nombre d'années d'expérience que le style et la réputation de l'établissement où cette expérience a été acquise qui comptent. Il faut que ce style soit compatible avec l'établissement recherché.

Lorsque l'expérience fait partie des critères de l'employeur, essentiellement pour des établissements haut de gamme, quatre à cinq ans d'expérience sont exigées en général.

Les entreprises ont aussi mentionné d'autres compétences, qualités, habiletés ou aptitudes qu'elles recherchent à l'embauche des maîtres d'hôtels, hôtesse et hôtes :

- bilinguisme;
- présentation soignée;
- caractère et personnalité correspondant au style et à l'image de l'entreprise;
- capacité à travailler sous pression, à supporter l'humeur et l'attitude de certains clients et clientes;
- capacité à s'adapter à divers types de clientèle, flexibilité;
- aptitudes en relations humaines : entregent, enthousiasme, communication;
- dynamisme, efficacité.

Certaines compétences, qualités, habiletés ou aptitudes particulières sont recherchées à l'embauche des maîtres d'hôtels :

- connaissance des vins;
- connaissance des logiciels de la restauration;

- sens des responsabilités;
- sens de l'organisation;
- leadership;
- aptitudes en gestion de personnel;
- culture générale;
- connaissance du montage et du démontage des salons banquets (pour les maîtres d'hôtel, service des banquets).

Pour les sommelières et sommeliers ou pour les maîtres d'hôtel chargés de cette tâche, il faut ajouter les qualités suivantes :

- caractère et personnalité correspondant au style et à l'image de l'entreprise;
- passion et connaissance pointue des vins.

Difficultés de recrutement

Les entreprises ont été appelées à évaluer leur difficulté à recruter des maîtres d'hôtels, hôtesse et hôtes. La majorité d'entre elles estiment qu'il est assez ou très difficile de recruter des personnes pour occuper cette fonction de travail, en particulier celle de maître d'hôtel, service des banquets.

Dans le cas des maîtres d'hôtel, les difficultés de recrutement sont principalement attribuables aux causes suivantes.

- Difficulté à trouver des personnes de confiance et possédant les qualités mentionnées précédemment, notamment en gestion de personnel.
- Manque de compétence technique et déficience en savoir-être et en attitudes pertinentes.
- Pénurie de main-d'œuvre apte à exercer la fonction de maître d'hôtel, service des banquets.

Dans le cas des maîtres d'hôtel, service des banquets, outre les causes déjà mentionnées, il faut ajouter le fait que cette profession est méconnue et mal perçue (les gens ne savent pas ou comprennent mal le travail de ces personnes).

Dans le cas des hôtesse et hôtes, les difficultés sont attribuables au fait que ce poste est peu convoité car peu payant (revenus de pourboires mineurs ou inexistant).

3.3.3 Salaire et possibilités d'avancement

Salaire

Le salaire horaire moyen des maîtres d'hôtel varie, d'un établissement à l'autre, selon le niveau de responsabilité attribué. En général, le salaire oscille entre 8,00 \$ et 13,00 \$, montant auquel il faut ajouter les pourboires, qui peuvent être importants. Dans les grands hôtels, en particulier pour les maîtres d'hôtel,

service des banquets, le salaire horaire moyen peut osciller entre 16,00 \$ et 25,00 \$

Dans la majorité des entreprises interrogées, le salaire horaire moyen des hôtes et hôtesses correspond au salaire minimum, soit 6,90 \$; il peut aussi être légèrement supérieur (de 1,00 \$ à 2,00 \$). Les revenus de pourboires des hôtes et hôtesses sont généralement peu importants ou inexistant.

Possibilités d'avancement

Comme il s'agit d'un poste de confiance, la fonction de maître d'hôtel est le plus souvent comblée à l'interne, parmi les serveuses et serveurs qui offrent le plus de potentiel. Dans les établissements de grande taille, principalement les restaurants d'hôtels, les maîtres d'hôtels ont la possibilité d'occuper d'autres postes, essentiellement des postes de cadre (directrice, directeur de la restauration, directrice, directeur des banquets).

Quant aux hôtesses et hôtes, les possibilités d'avancement sont très limitées. Il leur est tout de même possible d'accéder au poste de maître d'hôtel.

3.3.4 Données comparatives sur la main-d'œuvre

Le tableau 7 présente les principaux secteurs d'emploi des maîtres d'hôtel, hôtesses et hôtes.

Tableau 7 Données sur les principaux secteurs d'emploi des maîtres d'hôtel et hôtesses, hôtes

Maîtres d'hôtel et hôtesses, hôtes	CNP 6451 - Population active		
	Répartition selon les secteurs d'emploi	Proportion de la main-d'œuvre de cette industrie	Personnes occupées
Principaux secteurs d'emploi (CTI liés aux secteurs de l'alimentation et du tourisme)			
Total des industries	100,0 %	0,1 %	89,0 %
45 – Transport	1,1 %	0,04 %	80,0 %
91 – Hébergement	12,9 %	1,5 %	88,6 %
92 – Restauration	69,6 %	1,7 %	90,6 %
96 – Divertissements et loisirs	4,2 %	0,3 %	81,1 %
Sous-total	87,8 %	1,1 %	89,7 %
Autres industries	12,2 %	0,02 %	84,0 %

Source : Statistique Canada, Recensement 1996.

Selon les données, les maîtres d'hôtel, hôtesses et hôtes travaillent majoritairement dans l'industrie de la restauration (70 %). On les trouve dans une certaine proportion dans l'industrie de l'hébergement (13 %) et dans l'industrie des divertissements et loisirs (4 %). Au total, 87,8 % des maîtres d'hôtel, hôtesses et hôtes travaillent dans des industries se rattachant à l'alimentation ou au tourisme. Les maîtres d'hôtel, hôtesses et hôtes représentent 1,7 % de la main-d'œuvre de l'industrie de la restauration et 1,5 % de la main-d'œuvre de l'industrie de l'hébergement.

Par ailleurs, on remarque que 89 % des maîtres d'hôtel, hôtesses et hôtes sont en emploi. Ce taux est à peu près le même pour celles et ceux qui travaillent dans les industries de la restauration et de l'hébergement, mais il est inférieur chez celles et ceux des autres industries (environ 80 %).

Le tableau 8 compare certaines données (statut d'emploi, revenu moyen d'emploi, groupes d'âge, niveau de scolarité atteint) relatives aux maîtres d'hôtel, hôtesses et hôtes et aux autres travailleuses et travailleurs québécois.

Tableau 8 Maîtres d'hôtel, hôtesses et hôtes : données sur le statut d'emploi, le revenu moyen d'emploi, l'âge et la scolarité

Maîtres d'hôtel, hôtesses et hôtes	Tous les codes CNP	CNP 6451		
		Total	Hommes	Femmes
Population de 15 ans et plus	3 411 100	4 580	17,7 %	82,3 %
<i>Statut d'emploi</i>				
- plein temps	78,9 %	48,9 %	77,6 %	42,7 %
- temps partiel	21,1 %	51,1 %	22,4 %	57,3 %
<i>Revenu moyen d'emploi</i>				
- ensemble des travailleuses et des travailleurs	25 677 \$	10 569 \$	17 568 \$	9 070 \$
- plein temps seulement	29 880 \$	15 806 \$	20 643 \$	13 923 \$
- temps partiel seulement	9 948 \$	5 549 \$	6 821 \$	5 443 \$
Population active occupée				
<i>Groupes d'âge</i>				
- 15-24 ans	13,3 %	42,4 %	23,3 %	46,9 %
- 25-44 ans	55,1 %	33,9 %	47,3 %	30,7 %
- 45-64 ans	30,3 %	22,3 %	27,3 %	21,0 %
<i>Plus haut niveau de scolarité atteint</i>				
- Primaire ou secondaire seulement	20,7 %	22,8 %	18,0 %	23,9 %
- Certificat d'études secondaires (DES)	18,4 %	20,2 %	16,0 %	21,3 %
- Certificat ou diplôme de métiers (DEP, ASP)	5,4 %	3,4 %	1,3 %	3,9 %
- Études non universitaires sans certificat	7,6 %	17,8 %	15,3 %	18,3 %
- Études non univ. avec certificat (DEC, AEC)	20,0 %	19,4 %	28,7 %	17,3 %
- Études universitaires sans grade	10,1 %	10,4 %	13,3 %	10,2 %
- Études universitaires avec grade	17,7 %	5,5 %	7,3 %	5,0 %

Source : Statistique Canada, Recensement 1996.

On constate que 4 580 personnes exercent le métier de maître d'hôtel, hôtesses et hôte, c'est-à-dire 82 % de femmes, surtout des hôtesses, et 18 % d'hommes, surtout des maîtres d'hôtels.

Cette main-d'œuvre travaille à temps partiel dans 51 % des cas, soit un pourcentage beaucoup plus élevé que l'ensemble des travailleuses et travailleurs québécois (21 %). Les femmes y sont nettement plus nombreuses que les hommes (57 % pour les femmes contre 22 % pour les hommes).

Le revenu moyen d'emploi (plein temps) des maîtres d'hôtel, hôtesses et hôtes est de 15 806 \$, ce qui est nettement inférieur à la moyenne des travailleuses et

travailleurs québécois (29 880 \$). On remarque un écart important entre le revenu moyen d'emploi (plein temps) des femmes et celui des hommes : 13 923 \$ pour les femmes et 20 643 \$ pour les hommes, phénomène probablement en partie attribuable au fait que les premières occupent en majorité un poste d'hôtesse et les seconds, un poste de maître d'hôtel.

On note que les maîtres d'hôtel, hôtesse et hôtes sont nettement plus jeunes que la moyenne des travailleuses et travailleurs québécois. Toutefois, cette donnée globale cache deux réalités très différentes selon le sexe. L'âge des hommes exerçant cette fonction de travail se situe légèrement sous la moyenne des travailleuses et travailleurs québécois : 23 % ont entre 15 et 24 ans (moyenne québécoise de 13 %) et 27 % ont entre 45 et 64 ans (moyenne québécoise de 30 %). Les femmes qui exercent cette fonction de travail sont beaucoup plus jeunes : 47 % d'entre elles ont entre 15 et 24 ans et 21 % ont entre 45 et 64 ans.

Les maîtres d'hôtel, hôtesse et hôtes sont légèrement moins scolarisés que la moyenne des travailleuses et travailleurs québécois. Comme on l'a observé pour les serveuses, serveurs et les barmans, barmans, les femmes sont moins scolarisées que les hommes : 45 % d'entre elles n'ont pas de diplôme d'études secondaires (21 % des hommes) et 15 % ont des études universitaires, avec ou sans grade (21 % des hommes).

3.3.5 Évolution de la fonction de travail

Évolution de l'effectif

Au regard du personnel exerçant la fonction de maître d'hôtel, hôtesse et hôte, les entreprises interrogées prévoient qu'à court ou à long terme, leur effectif demeurera stable. Cependant, il y a risque de baisse du côté des maîtres d'hôtels, service des banquets, à cause de la difficulté de recrutement évoquée précédemment.

Changements et impacts envisagés

Les entreprises interrogées ont soulevé un certain nombre de points relatifs aux principaux changements envisagés et leurs impacts sur la fonction de maître d'hôtel, hôtesse et hôte. L'information est présentée au tableau 9.

Tableau 9 Impacts de certains facteurs sur la fonction de travail de maître d'hôtel et hôtesse, hôte

Facteurs	Impacts
Utilisation de logiciels (Resto, Gamma, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> • Être en mesure d'utiliser les systèmes informatisés de l'industrie, principalement Resto et Gamma, et comprendre la logique et l'importance de ces systèmes. • Resto est le logiciel le plus répandu, le plus complet; il intègre les fonctions de Gamma, en plus de la réservation et de la gestion des stocks. • Connaître et utiliser les systèmes de caisse automatisée.
Loi sur la déclaration des pourboires	<ul style="list-style-type: none"> • Affecte beaucoup moins les maîtres d'hôtel et hôtesses, hôtes que les serveuses, serveurs et barmans, barmans. • La majorité des entreprises interrogées croient que cette loi aura un impact négatif sur le métier, diminuera l'intérêt des personnes à occuper cette fonction de travail. • Nécessite une formation de base que l'employeur doit donner.
Autres lois et règlements	<ul style="list-style-type: none"> • Loi sur le tabac : nécessite une formation de base que l'employeur doit donner. Les maîtres d'hôtel, hôtesses et hôtes sont tenus d'appliquer cette loi. • Loi sur le service d'alcool : nécessite une formation de base que l'employeur doit donner. Les maîtres d'hôtel ont la responsabilité légale de détecter une cliente ou un client en état d'ébriété et de refuser de lui servir de l'alcool.
Modifications des habitudes des consommateurs	<ul style="list-style-type: none"> • Deux tendances s'opposent : <ul style="list-style-type: none"> - d'une part, des clients exigent rapidité et efficacité; conséquences : épuration du protocole, les maîtres d'hôtel et hôtesses, hôtes doivent être efficaces; - d'autre part, des clients curieux, connaisseurs, raffinés, plus exigeants, qui veulent vivre une expérience gastronomique; conséquences : les maîtres d'hôtels (beaucoup moins les hôtesses et hôtes) doivent connaître les produits spécialisés (fromages, bières, cafés, portos, suchis, etc.), la composition des plats, la façon de les apprêter. Les sommelières et sommeliers devraient connaître les cigares. • Importance de la relation interpersonnelle avec le client : être accueillant, être « marchand de bonheur », être à l'écoute et étonner la clientèle.
Présence accrue des clientèles touristiques	<ul style="list-style-type: none"> • Indispensable de communiquer avec la clientèle de l'établissement. • Connaissance essentielle de l'anglais; dans certains cas, une troisième langue peut être un atout. • La connaissance des différentes cultures est un atout (impact sur l'approche client).
Utilisation du service de guéridon (ne concerne pas les hôtesses et hôtes)	<ul style="list-style-type: none"> • Phénomène cyclique, sujet aux modes. Peu présent actuellement (car il prend de l'espace, donc coûte cher, dans un contexte de rentabilisation accrue), le guéridon pourrait revenir n'importe quand. • Fait partie de la culture du métier et doit être enseigné. Les clients considèrent le service de guéridon comme un spectacle et ils l'apprécient.
Gestion des stocks et de la cave à vin (ne concerne pas les hôtesses et hôtes)	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance poussée en gestion de l'inventaire et contrôle des stocks et, dans le cas des sommelières et sommeliers, de la cave à vin. • Les maîtres d'hôtels doivent être en mesure de donner une formation minimale sur les coûts de revient aux serveuses et serveurs et aux barmans et barmans.
Savoir-être (attitude, comportement, apparence, langage, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> • Important à très important en général, extrêmement important dans les établissements haut de gamme : politesse, savoir-vivre, tact, capacité à bien s'exprimer, propreté, culture générale, etc. • Les maîtres d'hôtel, hôtesses et hôtes sont des ambassadrices et des ambassadeurs : elles et ils sont à l'image de l'établissement et font vendre.

Formation continue

Une formation à l'entrée (entraînement à la tâche) est offerte dans la plupart des entreprises interrogées, lorsque le maître d'hôtel n'a pas été sélectionné à l'interne. Elle porte surtout sur la culture de l'établissement, les menus et les vins offerts, la gestion des stocks, les listes de prix et les systèmes informatisés (Resto, Gamma, système maison).

Une formation à l'entrée est généralement offerte aux hôtesses et aux hôtes. Elle porte surtout sur la culture de l'établissement, les menus offerts, les listes de prix et les systèmes informatisés (Resto, Gamma, système maison).

La formation continue est offerte aux maîtres d'hôtels, essentiellement à l'interne, et leur permet de mettre à jour leurs compétences pour s'adapter aux changements décrits précédemment. Elle porte principalement sur la gestion de l'établissement, les nouveaux produits (vins, bières, cafés alcoolisés), la tenue de l'inventaire et le contrôle des stocks, ainsi que la sommellerie, dans certains établissements de qualité supérieure.

3.3.6 Principaux constats

- On compte 4 580 personnes qui exercent le métier de maître d'hôtel, hôtesse et hôte, ce qui représente 2 % de la main-d'œuvre de l'industrie de la restauration. Parmi ces personnes, 82 % sont des femmes et 18 % sont des hommes. Comparativement à l'ensemble des travailleuses et travailleurs québécois :
 - plus de maîtres d'hôtel, hôtesses et hôtes travaillent à temps partiel (les femmes beaucoup plus que les hommes);
 - le revenu moyen d'emploi (plein temps) des maîtres d'hôtel, hôtesses et hôtes est inférieur à la moyenne québécoise (celui des femmes est très inférieur à celui des hommes);
 - les maîtres d'hôtel, hôtesses et hôtes sont légèrement moins scolarisés et, dans le cas des femmes, plus jeunes que l'ensemble de la main-d'œuvre du Québec.
- L'appellation maître d'hôtel, hôtesse et hôte est employée dans toutes les entreprises pour désigner cette fonction de travail. L'appellation gérante, gérant est fréquente. La fonction de sommelière, sommelier est généralement exercée par le maître d'hôtel.
- Il faut distinguer la fonction de maître d'hôtel, qui est un poste de supervision, de la fonction hôtesse, hôte qui ne comporte pas cet aspect. Parmi les maîtres d'hôtel, il faut distinguer celles et ceux qui travaillent dans la restauration de celles et ceux qui travaillent dans les grands hôtels (maître d'hôtel, service des banquets), ces dernières et derniers ayant des responsabilités encore plus importantes.
- La majorité des entreprises envisagent une stabilité de leur effectif.

- Plusieurs restaurants haut de gamme exigent à l'embauche d'un maître d'hôtel, surtout d'un maître d'hôtel, service des banquets, le DEC *Techniques de gestion hôtelière*, parfois le DEP *Service de la restauration*. La plupart des autres types d'entreprises n'exigent aucun diplôme particulier, sinon un diplôme d'études secondaires. Par ailleurs, ce n'est pas tant le nombre d'années d'expérience que le style et la réputation de l'établissement où cette expérience a été acquise qui comptent.
- Parmi les autres exigences, mentionnons le bilinguisme, une présentation soignée, un caractère et une personnalité qui correspondent au style et à l'image de l'entreprise, la capacité à travailler sous pression et à s'adapter à divers types de clientèles et des aptitudes en relations humaines (entregent, enthousiasme, communication). Pour les maîtres d'hôtels, il faut ajouter le sens de l'organisation, le leadership et les aptitudes en gestion du personnel.
- Il est en général assez ou très difficile de recruter des maîtres d'hôtel et des hôtesse, hôtes.
- Les majorité des entreprises versent aux hôtesse et hôtes le salaire minimum (6,15 \$) ou un montant légèrement supérieur. Les maîtres d'hôtel reçoivent un salaire horaire variant de 8,00 \$ à 13,00 \$ auquel s'ajoutent les pourboires. Dans les grands hôtels, ils reçoivent nettement plus.
- Les maîtres d'hôtel ont la possibilité d'occuper un poste de supervision ou de cadre (directrice, directeur de la restauration, des banquets).
- Cette fonction de travail est appelée à évoluer, selon les entreprises interrogées. Les principaux changements concernent l'utilisation des systèmes informatisés de caisses et de gestion des stocks, les lois et règlements (déclaration des pourboires, tabac, service d'alcool), les modifications des habitudes des consommateurs, la présence accrue des clientèles touristiques, la gestion des stocks et de la cave à vin et le savoir-être.

4 LE MONDE DE L'ÉDUCATION

Les fonctions de travail à l'étude sont visées par deux programmes. L'analyse de ces programmes fait l'objet de ce chapitre.

4.1 Service de la restauration

4.1.1 Données sur le programme¹

Service de la restauration	
Numéro du programme	5130 (français) et 5630 (anglais)
Durée de la formation	900 heures
Sanction des études	DEP
Secteur de formation	Alimentation et tourisme
Année d'implantation	1992-1993
Établissements autorisés (27)	CFP Lac-Abitibi – CS du Lac-Abitibi CFP Pavillon-de-L'Avenir – CS de Kamouraska – Rivière-du-Loup Centre Marie-Rivier – CS des Chênes CFP L'Envolée de Montmagny – CS de la Côte-du-Sud CFP Édifice André-Jacob – CS de l'Estuaire CFP 24-Juin – CS de la Région-de-Sherbrooke CFP C.-E.-Pouliot – CS des Chics-Chocs CFP de l'Argile – CS des Samares École hôtelière des Laurentides – CS des Laurentides École hôtelière de Laval – CS de Laval CFP Bel Avenir – CS du Chemin-du-Roy École d'alimentation et d'hôtellerie – CS du Chemin-du-Roy CFP Chanoine-Armand-Racicot – CS des Hautes-Rivières CFP – CS du Val-des-Cerfs CFP Jacques-Rousseau – CS Marie-Victorin CFP Calixa-Lavallée – CS de la Pointe-de-l'Île Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ) CFP Chisasibi – CS Crie Centre Relais de la Lièvre – CS au Cœur-des-Vallées CFP de Charlevoix – CS de Charlevoix Centre intégré en alimentation et tourisme – CS de la Capitale CFP du Trait-Carré – CS des Premières-Seigneuries CFP Arvida – CS De La Jonquière CF Eastern Québec – CS Central Québec John F. Kennedy Centre – CS English-Montréal CF technique Outaouais – CS Western Québec Adult Education Centre – CS Sir-Wilfrid-Laurier

1. Données tirées du site Internet de l'Inforoute FPT.

4.1.2 Objectifs du programme

Les objectifs du *Service de la restauration* sont les suivants : acquérir les connaissances, les habiletés et les attitudes nécessaires pour sélectionner, utiliser et entretenir le matériel et l'outillage de la salle à manger, effectuer la mise en place des salles, servir des petits déjeuners, des dîners, des buffets chauds ou froids, respecter les méthodes de service pour les mets et les boissons, suggérer les vins à la clientèle, utiliser les bons de commande et les factures, commander les diverses marchandises, dresser les inventaires et respecter les normes de salubrité.

4.1.3 Contenu du programme

Titre du cours	Durée (heures)
Métier et démarche de formation	15
Règles d'hygiène et de sécurité	15
Conversation avec la cliente ou le client	60
Attitudes et comportements	15
Mise en place	45
Accueil des clientes et des clients	15
Explication des menus	60
Prise des commandes	30
Opérations de caisse	30
Service de boissons	75
Service de mets	60
Service des petits déjeuners	30
Service à l'assiette avec plateau	75
Service à l'assiette sans plateau	90
Service avec pince et guéridon	75
Service des banquets	45
Intégration en milieu de travail	105
Suggestions de vins et boissons	60

Source : Données tirées du site Internet de l'Inforoute de la FPT.

4.1.4 Perspectives professionnelles

Les connaissances et les compétences acquises dans le programme de formation préparent les personnes diplômées à occuper des professions classées dans les codes CNP suivants :

- 6451 Maîtres d'hôtel et hôtesses, hôtes
- 6452 Barmaids, barmans
- 6453 Serveuses, serveurs d'aliments et de boissons

4.1.5 Inscriptions et évolution des effectifs

Tableau 10 Inscriptions en première année au programme *Service de la restauration* (français et anglais)

	1994-1995	1995-1996	1996-1997	1997-1998	1998-1999
5130 (français)	478	521	646	720	647
5630 (anglais)	12	9	40	19	73
Total	490	530	686	739	720

4.1.6 Placement

Les tableaux 11 et 12 présentent la situation des personnes diplômées du programme *Service de la restauration* (français et anglais) pour les promotions 1995-1996 à 1997-1998.

Tableau 11 Données sur la poursuite des études et sur l'intégration au marché du travail des personnes diplômées du programme *Service de la restauration* (français), 1995 à 1998

	Promotion 1995-1996	Promotion 1996-1997	Promotion 1997-1998
Personnes diplômées (N)	364	405	454
Répondantes et répondants en emploi (%)	64,4	74,4	74,1
- À plein temps (% R) ²	67,4	69,6	65,3
- En rapport avec la formation (% R, tp) ³	73,3	80,7	71,0
- Taux de chômage (% R)	19,2	16,2	12,0
Répondantes et répondants aux études (%)	14,2	6,5	10,7

Source : La Relance, MEQ.

Tableau 12 Données sur la poursuite des études et sur l'intégration au marché du travail des personnes diplômées du programme *Service de la restauration* (anglais), 1995 à 1998

	Promotion 1995-1996	Promotion 1996-1997	Promotion 1997-1998
Personnes diplômées (N)	7	26	8
Répondantes et répondants en emploi (%)	28,6	60,9	100,0
- À plein temps (% R) ⁴	100,0	64,3	60,0
- En rapport avec la formation (% R, tp) ⁵	50,0	88,9	100,0
- Taux de chômage (% R)	60,0	22,2	0,0
Répondantes et répondants aux études (%)	14,3	21,7	0,0

Source : La Relance, MEQ.

2. Il s'agit du pourcentage de répondantes et de répondants en emploi à plein temps.
3. Il s'agit du pourcentage de répondantes et de répondants occupant un emploi à plein temps lié à leur formation.
4. Il s'agit du pourcentage de répondantes et de répondants en emploi à plein temps.
5. Il s'agit du pourcentage de répondantes et de répondants occupant un emploi à plein temps lié à leur formation.

4.1.7 Types d'emplois obtenus

Les données sur la situation des personnes diplômées du programme *Service de la restauration* au 31 mars 1997 (promotion 1995-1996) fournissent l'information suivante sur les principaux types d'emplois liés à la formation des répondantes et répondants en emploi :

5130 (français)

- 6453 Serveuses, serveurs d'aliments et de boissons (78,0 %);
- 6452 Barmaids, barmans (6,1 %);
- 6451 Maîtres d'hôtel et hôtesses, hôtes (3,8 %);
- 6642 Aides-cuisinières, aides-cuisiniers et aides dans les services alimentaires (3,8 %).

4.1.8 Satisfaction et principales suggestions apportées

Les entreprises ayant du personnel diplômé en *Service de la restauration* se déclarent, dans l'ensemble, satisfaites ou très satisfaites de la formation de leurs employées et employés. Elles apportent les suggestions suivantes afin d'améliorer la formation offerte dans ce programme. Les suggestions les plus fréquentes sont les suivantes.

- Offrir une formation plus longue.
- Insister sur l'apprentissage et la maîtrise de la langue anglaise.
- Augmenter les connaissances sur les vins car la formation actuelle ne répond pas au minimum exigé sur le marché du travail.
- Mettre plus d'accent sur le service des vins et boissons.
- Donner plus de formation sur la composition des plats, notamment pour mieux répondre aux besoins des clientes et clients qui ont des exigences particulières, des allergies ou des problèmes de santé.

Voici les autres suggestions émises par les entreprises interrogées.

- Augmenter le contenu sur les techniques de vente (rappel : les personnes exerçant l'une ou l'autre des fonctions à l'étude sont considérées comme les ambassadrices et ambassadeurs de l'entreprise).
- Renseigner les élèves sur les conditions de travail, à savoir qu'il se fait souvent de soir, de nuit ou les fins de semaine.
- Offrir des connaissances sur la culture gastronomique.
- Augmenter le contenu de la formation quant au vocabulaire, à la culture générale, au professionnalisme et à l'approche client.
- Donner de la formation sur les lois et règlements, en particulier les lois sur la déclaration des pourboires, le tabac et le service d'alcool.

- Donner plus de formation sur le service des petits-déjeuners.
- Insister sur la rapidité et le savoir-être.
- Mettre plus d'accent sur les techniques de débarrassage.
- Sensibiliser aux coûts de revient (« politique de l'économie »).
- Axer la formation sur les mises en situation réelles pour apprendre à y faire face (par exemple la pression, les clientes et clients insatisfaits, les clientes et clients en état d'ébriété) et connaître le travail de différents types de restaurants (hôtels, bars, cafés, restauration de type familiale, restaurants haut de gamme, etc.).

Les établissements de formation ont apporté d'autres commentaires. D'abord, l'âge des élèves devrait être pris en compte lors de l'inscription. Il semble que les personnes trop jeunes (16 ou 17 ans) manquent de maturité (discipline, savoir-être). On consacre beaucoup de temps à leur enseigner des notions de savoir-être alors que le contenu de la formation porte sur le savoir-faire et les compétences à acquérir pour exercer l'une ou l'autre des fonctions de travail à l'étude.

Concernant le savoir-être, les établissements considèrent que les élèves doivent être formés à « l'étiquette » du métier. Concrètement, cela signifie qu'ils doivent apprendre l'importance d'être bien vêtus, propres, souriants, attentifs et respectueux envers la clientèle et leurs pairs. C'est de cette façon qu'ils deviendront des ambassadeurs et ambassadrices recherchés dans l'industrie.

Les établissements font aussi remarquer que les serveuses et serveurs doivent posséder plusieurs connaissances relatives au métier de cuisinière et de cuisinier. En effet, pour bien servir la cliente ou le client, ils doivent être en mesure d'expliquer la composition des menus et des plats. La formation offerte dans le volet cuisine est déficiente puisque les clientes et clients sont de plus en plus connaisseurs, exigeants et curieux. La gastronomie constitue, pour plusieurs, une découverte et une expérience à vivre.

Enfin, les établissements ont insisté sur le bilinguisme. Il faudrait, en plus d'augmenter la formation en anglais, hausser les exigences en la matière à l'admission. L'enseignement d'une troisième langue constituerait un atout.

4.1.9 L'adéquation entre la formation et l'emploi

- Le programme *Service de la restauration* permet de former adéquatement des personnes aptes à exercer une fonction de travail de serveuse et serveur, de barmaid et barman et d'hôtesse et hôte. Par contre, il n'est pas suffisant pour former un maître d'hôtel, les tâches rattachées à cette fonction de travail comportant un aspect important de supervision, de coordination, voire de gestion.

- Globalement, les personnes diplômées se placent dans l'une ou l'autre des professions de la CNP visées par le programme : elles se placent massivement dans la profession 6453 serveuses, serveurs d'aliments et de boissons mais peu dans les professions 6451 maîtres d'hôtel et hôtesse, hôtes et 6452 barmaids, barmans.
- Les entreprises se déclarent satisfaites de leur personnel diplômé du programme *Service de la restauration*. Pour améliorer la formation, elles apportent plusieurs suggestions, notamment d'allonger la formation pour y inclure plus de contenu (vins et boissons, anglais, cuisine, vente, etc.).

4.2 Sommellerie

4.2.1 Données sur le programme⁶

Sommellerie	
Numéro du programme	5129
Durée de la formation	450 heures
Sanction des études	ASP
Secteur de formation	Alimentation et tourisme
Année d'implantation	1989
Établissements autorisés (4)	Centre Marie-Rivier – CS des Chênes École hôtelière des Laurentides – CS des Laurentides Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ) Centre intégré en alimentation et tourisme – CS de la Capitale

4.2.2 Objectifs du programme

Les objectifs du programme d'études *Sommellerie* sont : acquérir les connaissances, les habiletés et les attitudes nécessaires pour mettre en application les principes de base liés à la dégustation des vins et des alcools; acquérir les connaissances en œnologie et en législation vinicole; connaître les principaux pays producteurs de vins ainsi que la cave et le matériel de service; se préoccuper d'agencer les vins et les mets et conseiller convenablement le client et la cliente; organiser et gérer les stocks de différents types de caves à vins.

6. Données tirées du site Internet de l'Inforoute FPT.

4.2.3 Contenu du programme

Titre du cours	Durée (heures)
Connaissances de base	15
Éléments d'œnologie	30
Principes de la dégustation	15
Le vin et la loi	15
L'Europe viti-vinicole	45
La France viti-vinicole	105
Autres pays viti-vinicoles	15
Cave et matériel de service	15
Le service des vins	45
Les spiritueux	60
Stage en milieu de travail	90

Source : Données tirées du site Internet de l'Inforoute de la FPT.

4.2.4 Perspectives professionnelles

Les connaissances et les compétences acquises dans le programme de formation *Sommellerie* préparent les personnes diplômées à occuper des postes dans le code de la CNP suivant :

- 6453 Serveurs, serveuses d'aliments et de boissons.

Certaines personnes diplômées de ce programme occupent un poste de conseillère, conseiller en vins (SAQ) ou courtière, courtier en vins.

4.2.5 Inscriptions et évolution des effectifs

Tableau 13 Inscriptions en première année au programme *Sommellerie*

	1994-1995	1995-1996	1996-1997	1997-1998	1998-1999
TOTAL	23	34	57	34	65

4.2.6 Placement

Le tableau 14 présente la situation des personnes diplômées du programme *Sommellerie* pour les promotions 1995-1996 à 1997-1998.

Tableau 14 Données sur la poursuite des études et sur l'intégration au marché du travail des personnes diplômées du programme *Sommellerie*, 1995 à 1998

	Promotion 1995-1996	Promotion 1996-1997 ⁷	Promotion 1997-1998 ⁸
Personnes diplômées (N)	26	31	29
Répondantes et répondants en emploi (%)	86,4	88,5	95,8
- À plein temps (% R) ⁹	84,2	73,9	86,4
-> En rapport avec la formation (% R, tp) ¹⁰	100,0	94,1	89,5
-Taux de chômage (% R)	5,0	0,0	0,0
Répondantes et répondants aux études (%)	0,0	11,5	4,2

Les statistiques démontrent qu'un pourcentage plus élevé d'élèves en *Sommellerie* occupent un emploi lié à leur formation, comparativement aux personnes diplômées en *Service de la restauration*. Les établissements de formation confirment cette situation.

4.2.7 Types d'emplois obtenus

Les données sur la situation des personnes diplômées du programme *Sommellerie* au 31 mars 1997 (promotion 1995-1996) fournissent l'information suivante sur les principaux types d'emplois liés à la formation des répondantes et répondants en emploi :

- 6453 Serveuses, serveurs d'aliments et de boissons (84,3 %).

4.2.8 Satisfaction et principales suggestions apportées

Les entreprises qui embauchent des diplômées et diplômés en *Sommellerie* se déclarent très satisfaites de la formation. Aucune suggestion particulière n'a été apportée quant au contenu de la formation.

De leur côté, les établissements de formation offrant le programme *Sommellerie* considèrent que ce cours doit demeurer car il a sa raison d'être. En effet, même si les vrais sommelières et sommeliers sont peu nombreux au Québec, l'industrie a besoin de professionnelles et professionnels ayant des connaissances poussées dans ce domaine. Il faut quand même augmenter le contenu portant sur les vins et boissons dans le programme *Service de la restauration* pour répondre aux besoins du marché du travail.

7. Il s'agit des personnes diplômées du nouveau programme.

8. Il s'agit des personnes diplômées du nouveau programme.

9. Il s'agit du pourcentage de répondantes et de répondants en emploi à plein temps.

10. Il s'agit du pourcentage de répondantes et de répondants occupant un emploi à plein temps lié à leur formation.

4.2.9 L'adéquation entre la formation et l'emploi

- Le programme *Sommellerie* permet de former des serveuses et serveurs possédant des connaissances assez approfondies en sommellerie.
- Les personnes diplômées exercent une profession du code de la CNP visé par le programme, à savoir 6453 serveuses, serveurs d'aliments et de boissons.
- Les entreprises se déclarent très satisfaites de leur personnel diplômé du programme *Sommellerie*.

4.3 L'harmonisation entre les programmes de formation

- Les programmes *Service de la restauration* et *Sommellerie* visent une fonction de travail semblable. En effet, le code de la CNP 6453, serveuses, serveurs d'aliments et de boissons est visé par les deux programmes. Cependant, le programme *Sommellerie* prépare, d'une façon particulière, à l'exercice du métier de sommelière et sommelier.
- Actuellement, une formation en *Sommellerie* favorise le placement des serveuses et serveurs. Cette situation est due à une déficience de la formation sur les vins dans le programme *Service de la restauration*.

5 LES PISTES D'ACTION

L'analyse des fonctions de travail et des programmes de formation dans le domaine du service des mets et des boissons implique une réflexion sur l'adéquation entre ces deux éléments. Plus précisément, il s'agit de confronter les données relatives aux fonctions de travail, présentées au chapitre 3, avec les données relatives aux programmes de formation, présentées au chapitre 4. La comparaison de ces données amène à proposer des pistes d'action qui seront présentées en trois parties :

- celles qui concernent les fonctions de serveuse, serveur et barmaid, barman, en relation avec le programme *Service de la restauration*;
- celles qui concernent la fonction de maître d'hôtel;
- celles qui concernent la fonction de sommelière et sommelier, en relation avec le programme *Sommellerie*.

5.1 Serveuse, serveur et barmaid, barman

Rappelons certaines conclusions portant sur ces deux fonctions de travail et sur le programme *Service de la restauration*.

- La grande majorité des entreprises n'exigent pas, comme critère à l'embauche des serveuses, serveurs et barmaids, barmans, le DEP *Service de la restauration*. Celles qui l'exigent sont généralement des restaurants de qualité supérieure, en particulier en milieu hôtelier.
- Bien que les entreprises soient généralement satisfaites du personnel diplômé du DEP *Service de la restauration*, celles-ci souhaitent que le programme soit plus long et que le contenu soit bonifié, principalement pour les vins et boissons, la langue anglaise et la cuisine (menus, composition des plats).
- Les entreprises qui embauchent des diplômées et diplômés se montrent également préoccupées par les aspects maturité, savoir-être et bilinguisme, qualités qu'elles jugent très importantes et qu'elles estiment insuffisantes chez beaucoup de jeunes. Cette préoccupation affecte tant les critères de sélection des élèves que le contenu du programme.

Dans cette optique, nous soumettons les pistes d'action suivantes.

- Comme suite à cette étude, réaliser une analyse de situation de travail (AST) sur les fonctions de serveuse, serveur et barmaid, barman en portant une attention particulière aux aspects vins et boissons, cuisine, bilinguisme et savoir-être. Par la suite, le DEP *Service de la restauration* pourra être bonifié en fonction des résultats de l'AST.

- S'interroger sur la pertinence d'adopter des critères d'admissibilité au DEP *Service de la restauration* tels que l'âge minimal, une certaine maîtrise de l'anglais et le savoir-être (mesurables par entrevue).

5.2 Maître d'hôtel

Rappelons les principales conclusions portant sur cette fonction de travail et sur le programme *Service de la restauration*.

- Les entreprises qui exigent un diplôme à l'embauche des maîtres d'hôtel sont généralement des restaurants de qualité supérieure, en particulier en milieu hôtelier. Or, celles-ci exigent davantage le DEC *Techniques de gestion hôtelière* que le DEP *Service de la restauration*. Cela s'explique par le fait que la qualification et les compétences acquises (coordination, supervision et gestion) au cours du DEC préparent mieux les personnes diplômées à occuper un poste de maître d'hôtel que le DEP.
- La fonction de maître d'hôtel n'est généralement pas occupée à l'entrée dans le domaine de la restauration ou de l'hôtellerie. Elle fait plutôt partie du cheminement professionnel des serveuses et serveurs.

Compte tenu de ces constats, nous proposons les pistes d'action suivantes.

- Comme suite à cette étude, réaliser une analyse de situation de travail (AST) sur la fonction de maître d'hôtel, en portant une attention particulière aux aspects coordination, supervision et gestion et en distinguant le contexte d'exercice, soit la restauration, soit le service de banquets.
- S'interroger sur la pertinence d'inclure la CNP 6451, maître d'hôtel, parmi les perspectives professionnelles rattachées au DEP *Service de la restauration*.

5.3 Sommelière, sommelier

L'étude que nous avons menée entraîne certaines conclusions relatives à cette fonction de travail et au programme *Sommellerie*.

- On compte très peu d'entreprises qui ont à leur emploi une véritable sommelière ou un véritable sommelier, c'est-à-dire une personne qui n'exerce que cette fonction. Celle-ci est d'ailleurs souvent confiée au maître d'hôtel ou au propriétaire.
- La demande de la part d'un nombre élevé d'établissements d'offrir l'ASP *Sommellerie* s'explique par l'insuffisance de contenu sur les vins dans le DEP *Service de la restauration*. Or, dans les restaurants de qualité supérieure, les serveuses et serveurs doivent posséder des connaissances poussées sur les vins.

En conséquence, nous soumettons la piste d'action suivante :

- continuer de répondre aux besoins du marché du travail en sommellerie. Il est toutefois probable que la demande diminue si l'une des pistes d'actions énoncées à la section 5.1, à savoir la bonification du contenu sur les vins du DEP *Service de la restauration*, est mise en œuvre.

ANNEXE 1 : BIBLIOGRAPHIE

CLASSIFICATION TYPE DES INDUSTRIES.

DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES CANADA (1993).
Classification nationale des professions (CNP) : description des professions.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DU QUÉBEC. *La relance au secondaire en formation professionnelle.* Données sur l'intégration au marché du travail de personnes diplômées, promotions de 1995-1996 à 1997-1998.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DU QUÉBEC (1999). *Portrait de secteur Alimentation et Tourisme*, DGFPT.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DU QUÉBEC (1998). *La Relance au secondaire en formation professionnelle. Le placement au 31 mars 1998 des personnes diplômées de 1996-1997*, DGFPT, 64 p.

STATISTIQUE CANADA (1996), recensement, *données sur les professions.*

ANNEXE 2 : LISTE DES ÉTABLISSEMENTS ET PERSONNES RENCONTRÉS

Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

- Monsieur Clifford Boyd

Centre intégré en alimentation et tourisme

- Madame Berthe Bernatchez
- Monsieur Jean-Pierre Pans

CFP du Trait-Carré

- Monsieur Richard Carrier
- Monsieur Serge Laroche
- Madame Annie Van Veen
- Monsieur Bernard Arnaudeau

École hôtelière des Laurentides

- Monsieur Philippe Belleteste
- Monsieur Nicholas Buckely
- Monsieur Rémi Dumais
- Madame Christine Lessard
- Monsieur Rodolphe Therrien

ANNEXE 3 : LISTE DES ENTREPRISES INTERROGÉES

- | | | |
|------------------------------|-----------|---------------------------|
| • Hôtel Delta | Montréal | M. Daniel Fortin |
| • Casino de Montréal | Montréal | M. Marc Labrie |
| • Auberge du Trésor | Québec | M. Matthieu Tricoire |
| • Café de la Paix | Québec | Mme Lily Low |
| • Restaurant Marie-Clarisse | Québec | Mme Monique Lambert |
| • Restaurant La Sapinière | Val David | M. Nicholas Buckely |
| • Restaurant El Toro | Montréal | M. Luc Lauriault |
| • Le Normandin | Québec | Mme Lyne Landry |
| • Café République | Montréal | M. George Hatzimargarites |
| • Café Aux Deux Maries | Montréal | Mme Mélanie Latraverse |
| • Bar Saint-Sulpice | Montréal | M. Yves Lévesque |
| • Pub Thomas Dunn | Québec | Mme Line Frenette |
| • Pub Saint-Alexandre | Québec | M. Yvan Waddell |
| • Buffet Louis Quinze | Montréal | M. Luc Desrochers |
| • Denise Cornellier Traiteur | Montréal | Mme Denise Cornellier |

ANNEXE 4 : QUESTIONNAIRE D'ENTREVUE

SERVICE DES METS ET DES BOISSONS

Questionnaire – fonctions de travail

Questions	Maître d'hôtel et hôtesse, hôte (CNP 6451)	Barmaid, barman (CNP 6452)	Serveuse, serveur (CNP 6453)
1. Quel est ou quels sont le(s) titre(s) / l'(les)appellation(s) courante(s) de cette fonction de travail dans votre entreprise ?			
2. Combien de personnes occupent cette fonction de travail ?			
3. Quelles sont les principales tâches effectuées par les personnes occupant cette fonction de travail ? (Valider les tâches que l'on retrouve dans le portrait de secteur - 1=où, 2=non).			
4. Comment évolueront les effectifs occupant cette fonction de travail au cours des trois prochaines années ? (1=diminution, 2=stabilité ou 3=croissance).			
5. Quelles sont les exigences à l'embauche d'un nouvel employé occupant cette fonction de travail ? Diplômes (1=aucun diplôme, 2=5 ^e secondaire, 3=DEP-Service de la restauration, 4=diplôme d'études collégiales, 5=ASP-Sommellerie, 6=autre - préciser) - Expérience (nombre d'années) - Compétences (qualités, habiletés, aptitudes)			

SERVICE DES METS ET DES BOISSONS

Questionnaire – fonctions de travail

Questions	Maître d'hôtel et hôtesse, hôte (CNP 6451)	Barmaid, barman (CNP 6452)	Serveuse, serveur (CNP 6453)
<p>6. Parmi les personnes occupant cette fonction de travail, combien sont diplômées des programmes d'État suivants :</p> <p>6.1 <i>Service de la restauration</i> (DEP) Si aucun, sauter la question 7.1</p> <p>6.2 <i>Sommellerie</i> (ASP) Si aucun, sauter la question 7.2</p> <p>6.3 Autres (préciser)</p>			
<p>7. Les prochaines questions concernent les diplômés de programmes d'État nommés précédemment qui occupent cette fonction de travail.</p> <p>7.1 Quel est votre degré de satisfaction face aux diplômés du programme de formation <i>Service de la restauration</i> qui occupent cette fonction de travail ? (Sur une échelle de 1=très insatisfait à 4=très satisfait)</p> <ul style="list-style-type: none"> - lacunes, besoins en formation, améliorations souhaitées au programme <p>7.2 Quel est votre degré de satisfaction face aux diplômés du programme de formation <i>Sommellerie</i> qui occupent cette fonction de travail ? (sur une échelle de 1=très insatisfait à 4=très satisfait)</p> <ul style="list-style-type: none"> - lacunes, besoins en formation, améliorations souhaitées au programme 			

SERVICE DES METS ET DES BOISSONS

Questionnaire – fonctions de travail

Questions	Maître d'hôtel et hôtesse, hôte (CNP 6451)	Barmaid, barman (CNP 6452)	Serveuse, serveur (CNP 6453)
<p>8. En ce qui concerne votre main-d'œuvre occupant cette fonction de travail et qui n'est pas diplômée de l'un des programmes mentionnés précédemment, quel est votre degré de satisfaction face à ses compétences ? (sur une échelle de 1=très insatisfait à 4=très satisfait)</p> <ul style="list-style-type: none"> - lacunes, besoins en formation, améliorations souhaitées) 			
<p>9. Quelles activités de formation ou de perfectionnement votre main-d'œuvre occupant cette fonction de travail a-t-elle reçue au cours des deux dernières années ? (Préciser pour chaque type de formation)</p> <ul style="list-style-type: none"> - aucune - formation interne (Incluant entraînement à l'entrée) - cours externes 			
<p>10. Quel est le cheminement de carrière interne normal de la personne occupant cette fonction de travail ? Autrement dit, quelle(s) autre(s) fonction(s) de travail peut-elle occuper, que ce soit pour une promotion ou une mutation ?</p>			

SERVICE DES METS ET DES BOISSONS

Questionnaire – fonctions de travail

Questions	Maître d'hôtel et hôtesse, hôte (CNP 6451)	Barmaid, barman (CNP 6452)	Serveuse, serveur (CNP 6453)
<p>11. Les facteurs suivants ont-ils ou auront-ils des répercussions sur les compétences recherchées (qualifications requises) pour occuper cette fonction de travail ? Si oui, lesquelles ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - utilisation de logiciels (Gamma, Resto, etc.) - loi sur la déclaration des pourboires et autres règlements - modifications des habitudes des consommateurs - présence accrue des clientèles touristiques - utilisation du service de guéridon - émergence de nouveaux produits dans les cafés et cafés-bistrot, dont les cafés alcoolisés (ex. café brésilien). 			
<p>11. (<i>Suite</i>) Les facteurs suivants ont-ils ou auront-ils des répercussions sur les compétences recherchées (qualifications requises) pour occuper cette fonction de travail ? Si oui, lesquelles ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - gestion des stocks et de la cave à vin - le savoir-être (attitude, comportement, apparence, langage, etc.) 			

SERVICE DES METS ET DES BOISSONS

Questionnaire – fonctions de travail

Questions	Maître d'hôtel et hôtesse, hôte (CNP 6451)	Barmaid, barman (CNP 6452)	Serveuse, serveur (CNP 6453)
12. Votre entreprise est-elle confrontée au problème du service des boissons alcoolisées par des employés mineurs ? Si oui, quelles mesures sont prises à cette fin ?			
13. Quel est votre degré de facilité à recruter du personnel qualifié pour occuper cette fonction de travail ? (Sur une échelle de 1=très difficile à 4=très facile). Pourquoi ?			
14. Quelle est l'échelle salariale de cette fonction de travail ? (Taux horaire) - minimum - moyenne - maximum			

***ANNEXE 5 : DESCRIPTION DES PROFESSIONS SELON
LA CNP***

■ 6451 Maîtres d'hôtel et hôtes/hôtesse

Les maîtres d'hôtel et les hôtes accueillent et accompagnent les clients aux tables, surveillent et coordonnent les activités des serveurs d'aliments et de boissons. Ils travaillent dans des restaurants, les salles à manger des hôtels, des clubs privés, des bars-salons et dans des établissements similaires.

Exemples d'appellations d'emplois

Hôte/hôtesse de restaurant

Maître d'hôtel

Hôte/hôtesse, services alimentaires

Fonctions principales

Les maîtres d'hôtel et les hôtes remplissent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes :

- prendre et consigner les réservations des clients et leur assigner les tables;
- accueillir les clients à l'entrée de la salle à manger, du restaurant ou du bar-salon, et les accompagner à leur table ou à un endroit où ils peuvent s'asseoir;
- converser avec les clients afin de s'assurer qu'ils sont satisfaits des aliments et du service et résoudre les différends;
- inspecter la salle à manger et les aires de afin de s'assurer de leur propreté;
- surveiller et coordonner les activités des serveurs et des autres employés qui servent des aliments et des boissons;
- percevoir les sommes dues pour les aliments et les boissons consommés;
- préparer les horaires de travail et les feuilles de paye;
- faire passer des entrevues pour les postes de serveurs d'aliments et de boissons et former les nouveaux employés.

Conditions d'accès à la profession

- Un diplôme d'études secondaires est habituellement exigé.
- Une formation spécialisée en service d'hôte, en milieu scolaire ou industriel, est habituellement offerte.
- Les maîtres d'hôtel doivent habituellement avoir acquis de l'expérience comme serveurs en chef ou serveurs, service d'apparat, ou une expérience dans le service des aliments.

Appellations à ne pas confondre

- *Serveurs/serveuses d'aliments et de boissons service (6453)*
- *Superviseurs/superviseuses des services alimentaires (6212)*

■ 6452 Barmans/barmaids

Les barmans mélangent et servent des boissons alcooliques ou non alcoolisées. Ils travaillent dans des hôtels, des restaurants, des bars-salons, de tavernes, des clubs privés, des salles de réception et d'autres établissements dotés d'un permis d'alcool. Les surveillants de barmans sont inclus dans ce groupe de base.

Exemples d'appellations d'emplois

Barman/barmaid	Serveur/serveuse de bar
Commis de bar	Premier barman/première barmaid

Fonctions principales

Les barmans remplissent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes :

- prendre les commandes de serveurs aux tables ou directement des clients;
- mélanger à l'alcool de l'eau, de l'eau gazeuse et des boissons non alcoolisées pour préparer des cocktails et d'autres boissons;
- préparer des boissons, le vin, la bière pression ou en bouteille et des boissons non alcoolisées pour les serveurs d'aliments et de boissons ou les servir directement aux clients;
- percevoir le paiement pour les boissons vendues et enregistrer les ventes;
- tenir et contrôler l'inventaire des stocks et commander des boissons alcooliques et des fournitures;
- nettoyer le comptoir et laver les verres;
- surveiller, s'il y a lieu, d'autres serveurs et employés de bar.

Conditions d'accès à la profession

- Un diplôme d'études secondaires peut être exigé.
- Une formation spécialisée dans le service de bar, en milieu scolaire,
ou
des cours dans la préparation des boissons sont habituellement exigés.

Renseignements supplémentaires

L'expérience permet d'accéder à des postes de gestion dans le service des aliments et boissons.

Appellations à ne pas confondre

Serveurs/serveuses d'aliments et de boissons (6453)

■ 6453 Serveurs/serveuses d'aliments et de boissons

Les serveurs d'aliments et de boissons prennent les commandes des clients et les servent. Ils travaillent dans des restaurants, des hôtels, des bars, des tavernes, des clubs privés, des salles de banquet et dans des établissements similaires.

Exemples d'appellations d'emplois

Serveur/serveuse

Serveur/serveuse d'apparat

Serveur/serveuse de banquet

Serveur/serveuse de cocktails

Serveur/serveuse en chef

Sommelier/sommelière

Sommelier/sommelière en chef

Fonctions principales

Les serveurs d'aliments et de boissons remplissent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes :

- accueillir les clients, présenter le menu, faire des suggestions et répondre aux questions au sujet des aliments et des boissons;
- prendre les commandes et les transmettre au personnel des cuisines et du bar;
- recommander des vins assortis aux aliments commandés;
- servir les aliments et les boissons commandés;
- préparer et servir les spécialités de la maison aux tables des clients;
- présenter l'addition aux clients et percevoir les sommes dues.

Conditions d'accès à la profession

Un diplôme d'études secondaires peut être exigé.

- Une formation spécialisée en milieu scolaire peut être exigée des serveurs, service d'apparat.
- Une formation en cours d'emploi est habituellement offerte.
- Des cours dans la sélection et le service des vins
ou
de l'expérience comme serveur en chef ou serveur d'apparat peuvent être exigés des sommeliers.

Appellations à ne pas confondre

Directeurs/directrices de la restauration et des services d'alimentation (0631)

Maîtres d'hôtel et hôtes/hôtesse (6451)
