

**L'industrie des services de restauration et débits de boissons
(RMR de Montréal) Table métropolitaine de Montréal – Emploi-Québec**

Dans le manuel de base qui sert à la classification des activités économiques (*Système de classification des industries de l'Amérique du Nord* ou SCIAN), le sous-secteur des services de restauration et débits de boissons (SCIAN 722) est décrit de la manière suivante : « comprend les établissements dont l'activité principale consiste à préparer des repas, des repas légers et des boissons commandés par les clients pour consommation immédiate sur place ou à l'extérieur de l'établissement. Ce sous-secteur ne couvre pas les activités de restauration menées dans divers établissements comme les hôtels, les associations de citoyens et les associations sociales, les parcs d'attractions et de loisirs et les salles de spectacles. Toutefois, les locaux loués pour les services de restauration offerts dans diverses installations comme les hôtels, les centres commerciaux, les aéroports et les grands magasins sont compris. Les groupes faisant partie de ce sous-secteur sont définis en fonction du niveau et du type de services fournis. » (Statistique Canada, SCIAN, p. 499).

Le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT), créé en 1995, est un regroupement d'organismes œuvrant dans le domaine du tourisme au Québec et joue le rôle de comité sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie touristique. Ce forum de partenaires a pour mission de contribuer à l'élaboration de stratégies de développement des ressources humaines visant à rehausser le niveau de professionnalisme de l'industrie touristique et, par conséquent, à améliorer la croissance économique de ce secteur au Québec, ainsi que sa compétitivité à l'échelle internationale. L'industrie des services de la restauration et débits de boissons est étroitement reliée aux activités de ce comité.

Cette industrie portait pratiquement le même nom dans l'ancienne classification des activités économiques, soit l'industrie de la restauration (CTI 92). La totalité des emplois sous l'ancienne classification se retrouve dans le SCIAN 722.

1. Principales caractéristiques de l'industrie

- Le niveau d'emploi de l'industrie des services de restauration et débits de boissons est estimé à près de 81 995 en 2001. Par ordre d'importance du niveau d'emploi en 2001 dans la RMR de Montréal (données du dernier recensement), on retrouve principalement les restaurants à service complet (SCIAN 7221 avec 45 270 emplois), les établissements de restauration à service restreint (SCIAN 7222 avec 23 000 emplois), les débits de boissons alcoolisées (SCIAN 7224 avec 7 025 emplois) et les services de restauration spéciaux (SCIAN 7223 avec 6 700 emplois).
- Les emplois dans l'industrie des services de restauration et débits de boissons sont concentrés dans les groupes professionnels suivants : le personnel de la vente et des services (groupe 6, 65 485 emplois), le personnel de la gestion (12 305 emplois), le personnel des métiers, du transport et de la machinerie (groupe 7, 1 995 emplois), et le personnel des affaires, de la finance et de l'administration (groupe 1, 1 635 emplois).
- Les principales professions de l'industrie des services de restauration et débits de boissons, par ordre d'importance numérique, sont : les serveurs au comptoir (CNP 6641), les serveurs d'aliments et de boissons (CNP 6453), les cuisiniers (CNP 6242), les directeurs de la restauration et des services d'alimentation (CNP 0631) et les caissiers (CNP 6611) (*tableau I*).
- Comparativement à la moyenne de la RMR (47,2 %), les femmes représentaient 51,2 % des personnes en emploi dans l'industrie en 2001. Elle est la plus faible dans les restaurants à service complet (SCIAN 7221, 45,2 %) et la plus élevée dans les services de restauration spéciaux (SCIAN 7223, 60,3 %).
- Les personnes âgées de 45 ans et plus représentaient 20,5 % de l'ensemble du secteur en 2001, soit une part inférieure à celle de la moyenne des industries de la RMR (34,5 %). Le sous-secteur des services de restauration spéciaux (SCIAN 7223), le plus important en terme d'effectifs, a aussi la part la plus élevée de personnes âgées de 45 ans et plus, soit 34,6 %. Les sous-secteurs de débits de boissons alcoolisées (SCIAN 7224) et de restaurants à service complet (SCIAN 7221) ont quand à eux des parts assez semblables de personnes âgées de 45 ans et plus, soit 23,1 % pour le premier et 21,6 % pour l'autre.

- Le salaire horaire moyen en 2000 des principales professions que l'on retrouve dans cette industrie et dans les autres industries de la RMR de Montréal varie entre 9,20 \$ et 16,90 \$. Pour ces professions, sur une base annuelle, le salaire des personnes qui travaillent à plein temps et toute l'année (49 semaines ou plus) se situe entre 14 100 \$ et 37 000 \$. Pour la RMR de Montréal, le salaire annuel moyen (à plein temps et toute l'année) des employés de l'industrie des services de restauration et débits de boissons (SCIAN 722) est estimé à 19 000 \$, ce qui correspond à environ 20 300 \$ de moins (ou 51,6 % de moins) que la moyenne des industries de la RMR (39 267 \$). Soulignons que certains métiers de cette industrie sont à pourboire.

Tableau 1 – Principales professions au sein de l'industrie des services de restauration et débits de boissons (SCIAN 722), salaire horaire et annuel, RMR de Montréal, 2001

Principales professions de la RMR de Montréal	Personnes en emploi		Taux horaire moyen ⁽¹⁾ (2000)	Salaire annuel moyen ⁽²⁾ (2000)	Part de la profession dans l'ensemble des industries de la RMR
	Nombre	%	\$/heure	\$/année	%
6641 Serveurs/serveuses au comptoir, aides de cuisine et personnel assimilé	18 885	23,0	9,50	15 342	75,3
6453 Serveurs/serveuses d'aliments et de boissons	17 760	21,7	10,40	17 064	89,7
6242 Cuisiniers/cuisinières	12 805	15,6	9,70	18 488	73,6
0631 Directeurs/directrices de la restauration et des services d'alimentation	11 455	14,0	12,40	27 981	89,2
6611 Caissiers/caissières	4 135	5,0	9,20	14 119	13,3
6452 Barmen/barmaids	3 945	4,8	9,40	17 074	85,0
6241 Chefs	2 325	2,8	11,70	26 019	73,7
6212 Superviseurs/superviseuses des services alimentaires	1 815	2,2	13,60	27 585	75,2
7414 Chauffeurs-livreurs/chauffeuses-livreuses - services de livraison et de messagerie	1 775	2,2	13,20	27 752	13,9
6451 Maîtres d'hôtel et hôtes/hôtesse	1 060	1,3	12,30	18 376	70,0
6252 Boulangers-pâtisseries/boulangères-pâtisseries	640	0,8	11,00	21 582	14,5
6661 Préposés/préposées à l'entretien ménager et au nettoyage - travaux légers	575	0,7	11,90	20 610	2,7
0621 Directeurs/directrices – commerce de détail	475	0,6	16,90	37 044	1,5

Note 1 : Taux horaire de salaire des personnes ayant travaillé 30 heures ou plus par semaine et pendant 49 semaines ou plus au cours de l'année. Il est à noter que ce taux s'applique à l'ensemble des secteurs où l'on retrouve cette profession.

Note 2 : Salaire annuel moyen pour les personnes ayant un revenu d'emploi et ayant travaillé à plein temps pendant 49 semaines ou plus. Il est à noter que ce taux s'applique à l'ensemble des secteurs où l'on retrouve cette profession.

Source : Emploi-Québec, compilations spéciales par Statistique Canada du recensement de 2001.

- Selon l'Enquête sur la population active de Statistique Canada, l'emploi dans l'industrie des services de restauration et débits de boissons s'est accru au cours des seize dernières années dans la RMR de Montréal augmentant à un rythme annuel de 1,4 % comparativement à un rythme annuel moyen d'augmentation de 1 % dans l'ensemble de l'économie. Par ailleurs, près de la moitié des emplois (48,4 %) de cette industrie se retrouvent dans la RMR de Montréal en 2003.

Tableau 2 – Évolution de l'emploi dans l'industrie des services de restauration et débits de boissons, RMR de Montréal et ensemble du Québec, 1987, 1992, 1997 et 2003

Indicateurs	1987	1992	1997	2003	1987-1992 (taux annuel de croissance ou points de %)	1992-1997 (taux annuel de croissance ou points de %)	1997-2003 (taux annuel de croissance ou points de %)	1987-2003 (taux annuel de croissance ou points de %)
Nombre d'emplois au Québec	134 400	144 500	149 600	176 900	1,5	0,7	2,8	1,7
Nombre d'emplois dans la RMR de Montréal	68 600	67 400	70 100	85 700	-0,4	0,8	3,4	1,4
Part de la RMR de Montréal dans l'ensemble du Québec	51,0	46,6	46,9	48,4	-4,4	0,2	1,6	-2,6

Source : Statistique Canada, *Enquête sur la population active*.

- Le travail autonome regroupe 8 % des personnes qui sont actives (en emploi et en chômage) dans l'industrie des services de restauration et débits de boissons (7 015 sur 87 880), une proportion inférieure à la moyenne de l'ensemble des industries de la RMR, qui est estimée en 2001 à 10,1 %.
- La main-d'œuvre en emploi œuvrant dans l'industrie des services de restauration et débits de boissons regroupe majoritairement (68,5 %) des personnes ayant au mieux complété leurs études secondaires, comparativement à 42,6 % des personnes à l'échelle de la RMR.
- En juin 2003, sur les 16 396 établissements de l'industrie des services de restauration et débits de boissons (SCIAN 722) recensés au Québec, 7 639 se retrouvent au sein de la RMR de Montréal, soit 46,6 % de tous les établissements au Québec.
- À peine 1,2 % des établissements ont plus de 100 employés, ce qui fait que cette industrie a proportionnellement moins d'établissements de plus grande taille que ce qui est observé dans l'ensemble des industries au Québec (2 %).

Tableau 3 – Répartition des établissements de l'industrie des services de restauration et débits de boisson (SCIAN 722) selon la taille et la région administrative de la RMR de Montréal, juin 2003

Établissements selon la taille		Régions de la RMR de Montréal (excluant les parties hors RMR)						Ensemble du Québec	Ensemble des industries
		Montréal	Laval	Lanaudière Portion RMR	Laurentides Portion RMR	Montérégie Portion RMR	Ensemble des régions de la RMR		Ensemble du Québec
De 1 à 4 employés et employées	N	2 059	263	160	235	507	3 224	7 418	149 874
	%	43,3	39,5	42,0	41,7	39,7	42,2	45,2	62,2
5 à 19 employés et employées	N	1 881	262	165	227	530	3 065	6 371	63 550
	%	39,6	39,3	43,3	40,2	41,5	40,1	38,9	26,4
20 à 99 employés et employées	N	747	135	53	97	229	1 261	2 454	22 701
	%	15,7	20,3	13,9	17,2	17,9	16,5	15,0	9,4
100 employés et employées ou plus	N	63	6	3	5	12	89	153	4 851
	%	1,4	0,9	0,8	0,9	0,9	1,2	0,9	2,0
Total	N	4 750	666	381	564	1 278	7 639	16 396	240 976
	%	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Source : Statistique Canada, *Structure des entreprises canadiennes* et Institut de la statistique du Québec, *Registre des entreprises*, juin 2003.

- Des 82 690 résidents qui occupent un emploi dans l'industrie des services de restauration et débits de boisson dans la zone métropolitaine de l'emploi (ZME) de Montréal en 2001, 44 265, soit 53,5 % sont localisés sur l'île de Montréal, 17 620 ou 21,3 % dans la ZME de la Montérégie, 8 750 (10,6 %) à Laval, 7 315 (8,8 %) dans la portion ZME des Laurentides et 4 740 (5,7 %) dans la portion ZME de Lanaudière (tableau 4). Notons que 61,9 % des emplois sont concentrés sur le territoire de l'île de Montréal (48 725 sur 78 735) et que seulement 17,1 % des travailleurs de cette industrie qui résident et travaillent dans la ZME de Montréal ont à se déplacer pour travailler (13 440 sur 78 735); ce pourcentage est inférieur à celui observé dans l'ensemble des industries de la ZME (28,1 %). La proportion de navetteurs est la plus élevée à Laval (45,3 %) et la plus faible dans la ZME des Laurentides (22,3 %); elle atteint 24,9 % dans la ZME de la Montérégie et 31,5 % dans la ZME de Lanaudière.

Tableau 4 – Répartition de la population active occupée selon le lieu de travail et le lieu de résidence, industrie des services de restauration et débits de boissons, zone métropolitaine de l'emploi de Montréal, 2001

Lieu de résidence	Lieu de travail							
	Montréal	Laval	Lanaudière (Portion ZME)	Laurentides (Portion ZME)	Montérégie (Portion ZME)	Total ZME	Hors ZME	Ensemble du Québec
Montréal	39 990	1 030	210	310	1 050	42 590	1 675	44 265
Laval	3 110	4 605	115	460	135	8 425	325	8 750
Lanaudière (portion ZME)	855	350	3 095	175	45	4 520	220	4 740
Laurentides (portion ZME)	725	665	80	5 170	10	6 650	665	7 315
Montérégie (portion ZME)	4 045	30	10	30	12 435	16 550	1 070	17 620
Total ZME	48 725	6 680	3 510	6 145	13 675	78 735	3 955	82 690
Hors ZME	1 040	130	200	195	955	2 520	86 375	88 895
Total - Population active occupée	49 765	6 810	3 710	6 340	14 630	81 255	90 330	171 585

Source : Emploi-Québec, compilations spéciales par Statistique Canada du recensement de 2001.

- Au Québec, le secteur d'hébergement et services de restauration (72) accapare, en 2003, 2 % du produit intérieur brut (PIB) de l'ensemble des industries du Québec (4,3 milliards \$ sur 219 milliards en \$ de 1997)¹. C'est une proportion inférieure à celle de 1997, alors que le secteur était à l'origine de 2,2 % du PIB de l'ensemble du Québec (3,9 milliards \$ sur 175,1 milliards \$).
- Sur les investissements qui étaient estimés à près de 265,3 millions \$ pour 2002 (SCIAN 72), 39,8 % (105,5 millions \$) seraient investis dans la RMR de Montréal²; la moitié de cette somme devant être consacrée à de nouvelles constructions. Sur les 265,3 millions \$ d'investissements au Québec, 92,7 millions \$, soit près du tiers, proviendront de l'industrie des services de restauration (SCIAN 722); les deux tiers, soit 60,3 millions \$ seront investis en machinerie et équipement.

2. Principaux éléments de problématique

- Il s'agit d'un secteur d'activité où le roulement de personnel, jeune et faiblement rémunéré, est très élevé et est attribuable aux conditions de travail difficiles, à la précarité des emplois (temps partiel, saisonnier, temporaire), à la faible rémunération (salaire minimum et pourboires), à l'organisation du travail et au manque d'expérience et de compétences³. Le peu de barrières à l'entrée tend d'ailleurs à accentuer cet élément de problématique.
- Le taux de roulement élevé du personnel n'encourage pas les entreprises à investir dans la formation et dans des mesures d'employabilité pour leurs ressources humaines. Dans cette industrie, l'expérience prime sur la formation : la très grande majorité (80 %) des restaurateurs ont plus de dix ans d'expérience en restauration. Plus de la moitié (59 %) d'entre eux n'ont pas de formation dans le domaine et ont appris leur métier « sur le tas ». Par extension, il est difficile de reconnaître l'importance de la formation, si on n'est pas soi-même formé.
- Selon le CQRHT, près de la moitié des gestionnaires font de l'embauche qui n'est pas basée sur une véritable sélection du personnel et 60 % de ceux qui embauchent n'ont pratiquement pas de connaissances en matière de gestion des ressources humaines.
- La restauration est une porte d'entrée sur le marché du travail pour de nombreux jeunes, qui profitent de la flexibilité des horaires de travail pour conjuguer le travail et les études⁴. Par ailleurs, l'emploi évolue en relation avec la croissance de la population des différents territoires et subit de fortes variations culturelles (fêtes, phénomène Star Académie, séries éliminatoires de hockey, etc.).

1. Institut de la statistique du Québec, *Produit intérieur brut par industrie au Québec*, Collection L'économie, numéros de septembre 2002 et décembre 2003. Les données disponibles ne distinguent pas de manière individuelle les deux secteurs d'activité.

2. Institut de la statistique du Québec, *Investissements privés et publics Québec et ses régions*, janvier 2003.

3. Conseil québécois des ressources humaines en tourisme et Association des restaurateurs du Québec, *Étude des besoins de formation du secteur de la restauration*, 5 avril 2002.

4. Emploi-Québec, *Le marché du travail et l'emploi sectoriel au Québec 2003-2007*, Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail, juillet 2003.

- Ce secteur, ayant réalisé très peu d'activités de formation et ayant investi moins de 1 % de sa masse salariale, a eu à payer des contributions au Fonds national de formation de la main-d'œuvre (FNFMO) créé par la Loi 90. Pourtant, dans un marché très compétitif où le prix n'est pas le seul facteur déterminant, la qualité des ressources humaines devrait représenter une valeur ajoutée importante.
- Certains facteurs ont particulièrement modifié les habitudes des consommateurs au profit des services de restauration, soit : les contraintes de temps de plus en plus grandes, surtout depuis la participation accrue des femmes au marché du travail; le vieillissement de la population et la hausse de leur revenu discrétionnaire; l'augmentation du nombre de ménages comptant une seule personne; la diminution du taux de natalité qui a entraîné une augmentation du nombre de couples sans enfants, ceux-ci représentant une part plus grande de la clientèle de la restauration.
- Le secteur de la restauration est influencé par les cycles de l'économie qui affectent les revenus des consommateurs, par la palette très variée de choix de restaurants, par le tourisme et par la concurrence accrue en provenance des magasins d'alimentation offrant des mets pré cuisinés.
- Dans la restauration traditionnelle, selon Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC), les tendances négatives touchent uniquement les restaurants à service restreint, comme les « fast food », mais pas ceux à service complet qui profitent au contraire des changements démographiques. En effet, le « fast food » est beaucoup plus adapté à une clientèle jeune qu'à une clientèle d'âge mûr en forte croissance. Ces tendances entraînent un déplacement important de la demande à l'intérieur de l'industrie de la restauration.
- Toujours selon RHDCC, un restaurant demeure un des types d'entreprises les plus faciles à démarrer. Les taux de fermeture et d'ouverture sont très élevés, car si de nombreux restaurants ouvrent chaque année, ils sont presque aussi nombreux à fermer. En effet, cette industrie affiche en effet un taux de faillite élevé. Cette industrie n'a pratiquement aucune valeur ajoutée et la valeur de revente est presque nulle.

3. Changements techniques ou organisationnels en cours

- Une tendance se dégage parmi toutes : elle correspond à une préoccupation croissante pour les aliments santé, produits dans le respect de l'environnement. Le secteur des services alimentaires n'échappe pas à ces phénomènes. La restauration rapide, jusque-là reconnue pour son menu riche en lipides et en calories, est d'ailleurs à se redéfinir pour laisser une plus grande place à une alimentation dite santé.
- La mécanisation accrue de certains procédés de cuisson a permis de réduire la main-d'œuvre. À titre d'exemple, plusieurs établissements de restauration rapide utilisent des cuissons sans surveillance des aliments durant une période de temps prédéterminée. Des tâches requérant habituellement beaucoup de main-d'œuvre (trancher, découper, hacher et mélanger) sont de plus en plus exécutées par des mélangeurs, hachoirs et malaxeurs mécaniques. Selon le CQRHT, on a recours de plus en plus à des sous-traitants, en achetant des produits déjà fabriqués.
- Les technologies de l'information sont de plus en plus utilisées dans cette industrie (surtout dans les grandes chaînes), comme le recours accru à des systèmes électroniques d'entretien des biens et l'intégration de la production grâce à l'utilisation de système de cuisson et de refroidissement ou de congélation. Un grand nombre d'exploitants de services de restauration utilisent de plus en plus des logiciels qui facilitent la livraison des commandes par les fournisseurs, l'échange électronique de données, la mise à jour de la paie et même la création de menus.

4. Perspectives sectorielles 2003-2007

Selon le modèle de prévisions sectorielles, élaboré par la Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail d'Emploi-Québec, le secteur des services d'hébergement et services de restauration (72) de la RMR de Montréal devrait connaître un taux de croissance annuel moyen de l'emploi de 1,4 % entre 2003 et 2007. Avec ce taux de croissance, l'industrie enregistrera un taux inférieur à celui prévu pour l'ensemble des secteurs de la RMR, qui est de 1,7 %⁵.

5. Emploi-Québec, *Le marché du travail et l'emploi sectoriel au Québec 2003-2007*, Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail, juillet 2003.

5. Perspectives professionnelles 2003-2007

Tableau 5 – Perspectives professionnelles 2003-2007 des professions de l'industrie des services de restauration et débits de boissons, RMR de Montréal, régions administratives⁶ et ensemble du Québec.

CNP	Titre de la profession	RMR de Montréal					Perspectives 2003-2007 par région administrative					Perspectives 2003-2007 Québec
		Emploi estimé 2002 ⁽¹⁾	Demande de main-d'œuvre 2002-2007	Taux de chômage en 2002	% des personnes de 45 ans et plus	Perspectives 2003-2007	Montréal	Laval	Laurentides	Lanaudière	Montérégie	
0621	Directeurs/directrices – commerce de détail	37 000	Modéré	Faible	40,9	Favorables	Favorables	Favorables	Très favorables	Favorables	Favorables	Favorables
0631	Directeurs/directrices de la restauration et des services d'alimentation	12 000	Modéré	Faible	53,1	Favorables	Favorables	Favorables	Très favorables	Favorables	Favorables	Favorables
6212	Superviseurs/superviseuses des services alimentaires	2 500	Faible	Faible	22,7	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables
6241	Chefs	3 000	Modéré	Modéré	32,3	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Favorables	Acceptables	Acceptables	Acceptables
6242	Cuisiniers/cuisinières	17 000	Modéré	Modéré	30,7	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Favorables	Acceptables	Acceptables	Acceptables
6252	Boulangers-pâtisseries/ boulangères-pâtisseries	5 000	Modéré	Modéré	25,3	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Favorables	Favorables	Acceptables
6451	Maîtres d'hôtel et hôtes/ hôtesse	1 500	Modéré	Modéré	20,0	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables
6452	Barmans/ barmaids	45 000	Modéré	Modéré	14,8	Acceptables	Acceptables	Restreintes	Acceptables	Restreintes	Restreintes	Restreintes
6453	Serveurs/serveuses d'aliments et de boissons	19 000	Modéré	Modéré	17,6	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables
6611	Caissiers/caissières	36 000	Modéré	Modéré	16,4	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables
6641	Serveurs/serveuses au comptoir, aides de cuisine et personnel assimilé	23 000	Modéré	Modéré	19,5	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables
6661	Préposés/ préposées à l'entretien ménager et au nettoyage - travaux légers	21 000	Modéré	Modéré	44,6	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables
7414	Chauffeurs-livreurs/chauffeuses-livreuses – services de livraison et de messagerie	12 000	Modéré	Modéré	36,8	Acceptables	Restreintes	Acceptables	Acceptables	Restreintes	Acceptables	Acceptables

Source : Emploi-Québec, *Le marché du travail dans la région métropolitaine de recensement de Montréal (et autres régions du Québec) : Perspectives professionnelles 2003-2007*

Note 1 : Emploi estimé pour l'ensemble des industries de la RMR de Montréal.

6. Les diagnostics sur les régions administratives de Lanaudière, des Laurentides et de la Montérégie englobent à la fois les portions RMR et hors RMR. Elles ne sont donc là que pour illustrer la tendance pour l'ensemble des régions concernées.

Définition des bornes :

DEMANDE OFFRE	Taux de demande de main-d'œuvre 2001-2006 égal ou inférieur à 0 $D \leq 0$ <i><u>NUL ou NÉGATIF</u></i>	Taux de demande de main-d'œuvre 2001-2006 inférieur à la moyenne et supérieur à 0 $0 < D < 12,9$ <i><u>FAIBLE</u></i>	Taux de demande de main-d'œuvre 2001-2006 égal à la moyenne $12,9 \leq D < 23,7$ <i><u>MODÉRÉ</u></i>	Taux de demande de main-d'œuvre 2001-2006 supérieur à la moyenne $D \geq 23,7$ <i><u>ÉLEVÉ</u></i>
Taux de chômage inférieur à la moyenne $0 < 5,7$ <i><u>FAIBLE</u></i>	Restreintes	Acceptables	Favorables	Très favorables
Taux de chômage égal à la moyenne $5,7 \leq O < 12,9$ <i><u>MODÉRÉ</u></i>	Très restreintes	Restreintes	Acceptables	Favorables
Taux de chômage supérieur à la moyenne $O \geq 12,9$ <i><u>ÉLEVÉ</u></i>	Très restreintes	Très restreintes	Restreintes	Acceptables

⇒ Cinq niveaux de diagnostics de perspectives professionnelles, qui déterminent les possibilités d'intégration au marché du travail, sont retenus :

TRÈS FAVORABLES	<p>Considérant l'évolution de la demande de main-d'œuvre prévue et la situation par rapport au chômage en début de période, le potentiel d'intégration au marché du travail sera nettement meilleur que celui qui est prévu pour l'ensemble des professions au Québec.</p> <p>L'établissement de ce diagnostic ne doit cependant être interprété comme une garantie d'emploi dans le groupe professionnel visé.</p>
FAVORABLES	<p>Considérant l'évolution de la demande de main-d'œuvre prévue et la situation par rapport au chômage en début de période, le potentiel d'intégration au marché du travail sera meilleur à celui qui est prévu pour l'ensemble des professions au Québec.</p> <p>L'établissement de ce diagnostic ne doit pas non plus être interprété comme une garantie d'emploi dans le groupe professionnel visé.</p>
ACCEPTABLES	<p>Considérant l'évolution de la demande de main-d'œuvre prévue et la situation par rapport au chômage en début de période, le potentiel d'intégration au marché du travail sera comparable à celui qui est prévu pour l'ensemble des professions au Québec.</p> <p>Bien que les personnes incluses dans ces groupes professionnels feront face à une concurrence importante, elles pourront espérer obtenir un emploi en adoptant une stratégie de recherche d'emploi appropriée.</p>
RESTREINTES	<p>Considérant l'évolution de la demande de main-d'œuvre prévue et la situation par rapport au chômage en début de période, le potentiel d'intégration au marché du travail sera inférieur à celui qui est prévu pour l'ensemble des professions au Québec.</p> <p>Bien que les personnes incluses dans ces groupes professionnels feront face à une concurrence importante, elles pourront espérer obtenir un emploi en adoptant une stratégie de recherche d'emploi appropriée. Ainsi, ce diagnostic ne doit pas être interprété comme une absence totale de débouchés sur le marché du travail.</p>
TRÈS RESTREINTES	<p>Considérant l'évolution de la demande de main-d'œuvre prévue et la situation par rapport au chômage en début de période, le potentiel d'intégration au marché du travail sera nettement inférieur à celui qui est prévu pour l'ensemble des professions au Québec.</p> <p>Bien que les personnes incluses dans ces groupes professionnels feront face à une concurrence importante, elles pourront espérer obtenir un emploi en adoptant une stratégie de recherche d'emploi appropriée. Ainsi, ce diagnostic ne doit pas aussi être interprété comme une absence totale de débouchés sur le marché du travail.</p>

6.1 Correspondance des CNP avec les programmes de formation secondaire et collégial (excluant les AÉC) dispensés par le MEQ ainsi que les régions de la RMR offrant la formation

Secteur	CNP	Titre de la profession	Code MEQ	Programme D'études	Filière	Régions de la RMR	Autres régions du Québec
Administration, commerce et informatique	0621	Directeurs/directrices – commerce de détail	5264	Lancement d'une entreprise	ASP	Lanaudière Laurentides	Bas-Saint-Laurent Capitale-Nationale, Côte-Nord Chaudière-Appalaches, Estrie Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine Laurentides, Montérégie Mauricie Saguenay-Lac-Saint-Jean
Alimentation et tourisme	0631	Directeurs/directrices de la restauration et des services d'alimentation	430.02	Techniques de gestion des services alimentaires et de restauration	DEC	Montréal	Capitale-Nationale
	6212	Superviseurs/superviseuses des services alimentaires					
	6241	Chefs					
Alimentation et tourisme	6242	Cuisiniers/cuisinières	5159	Cuisine actualisée	ASP	Montréal Laval Montérégie	Abitibi-Témiscamingue Bas-Saint-Laurent Capitale-Nationale, Estrie Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine Laurentides, Mauricie Outaouais Saguenay-Lac-Saint-Jean
			1038	Cuisine d'établissement	DEP	Montréal Laval Montérégie	Abitibi-Témiscamingue Bas-Saint-Laurent Capitale-Nationale Centre-du-Québec, Côte-Nord Chaudière-Appalaches, Estrie Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine Lanaudière, Laurentides Mauricie, Montérégie Nord-du-Québec, Outaouais Saguenay-Lac-Saint-Jean
Alimentation et tourisme	6451	Maîtres d'hôtel et hôtes/ hôtesse	430.01	Techniques de gestion hôtelière	DEC	Montréal	Capitale-Nationale Mauricie Outaouais
Alimentation et tourisme	6452	Barmans/ barmaids	5130	Service de restauration	DEP	Laval Montérégie	Abitibi-Témiscamingue Bas-Saint-Laurent Capitale-Nationale Centre-du-Québec, Côte-Nord Chaudière-Appalaches, Estrie Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine Lanaudière, Laurentides Mauricie, Montérégie Outaouais Saguenay-Lac-Saint-Jean
Alimentation et tourisme	6453	Serveurs/serveuses d'aliments et de boissons	5130	Idem Barmans/ barmaids			
			5129	Sommellerie	ASP	Montréal Laval	Capitale-Nationale Centre-du-Québec, Estrie Laurentides

Des attestations de formation professionnelles sont également dispensées :

- Commis de bar
- Préposé et préposée au service aux tables
- Préposé et préposée au comptoir en restauration rapide

6.2 Les attestations d'études collégiales dispensées en 2003-2004 dans la RMR de Montréal et les autres régions du Québec

Programme d'études souche	Programme d'études	Région de la RMR	Autres régions du Québec
Techniques de gestion des services alimentaires et de restauration	Gérance de restaurant		Capitale-Nationale
	Cuisine managériale	Montréal	
	Gestion de cuisine internationale		Capitale-Nationale
	Gestion d'une production internationale haut de gamme	Montréal	

6.3 Programmes d'études universitaires dispensés en 2003-2004 dans la RMR de Montréal et les autres régions du Québec

Profession	Discipline	Établissements
Directeurs/ directrices – commerce de détail (CNP 0621)	Administration des affaires	HEC Montréal
		Télé-Université
		Université Bishop
		Université Concordia
		Université de Montréal
		Université de Sherbrooke
		Université du Québec à Chicoutimi
		Université du Québec à Montréal
		Université du Québec à Rimouski
		Université du Québec à Trois-Rivières
		Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue
		Université du Québec en Outaouais
		Université Laval
Université McGill		

7.1 Données sur l'enquête de relance de 2003 (RMR de Montréal – Promotion 2001-2002)

Code MEQ	Programme	Filière	Nombre de personnes diplômées visées par l'enquête	Taux de réponse	En emploi	Emploi à temps plein	Emploi à temps plein en lien avec la formation	Taux de chômage
					%	%	%	%
1038	Cuisine d'établissement	DEP	238	67,6	76,4	83,7	83,5	11,5
5039	Pâtisserie	DEP	77	68,8	66,0	91,4	62,5	18,6
5264	Lancement d'une entreprise	ASP	618	55,7	73,0	87,6	64,1	11,0
5129	Sommellerie	ASP	14	78,6	81,8	100,0	88,9	0,0
5130	Service de restauration	DEP	68	69,1	76,6	55,6	90,0	10,0
5159	Cuisine actualisée	ASP	---	---	---	---	---	---
414.A0	Techniques de tourisme	DEC	36	78,9	84,2	87,5	85,7	0,0
430.01	Techniques de gestion hôtelière	DEC	---	---	---	---	---	---
430.02	Techniques de gestion des services alimentaires et de restauration	DEC	---	---	---	---	---	---

Sources : Ministère de l'Éducation, *Le placement au 31 mars 2003 des personnes diplômées de 2000-2001 pour la RMR de Montréal – La Relance au collégial en formation technique*, Direction de la recherche et de l'évaluation, 2003 et Ministère de l'Éducation, *Le placement au 31 mars 2003 des personnes diplômées de 2001-2002 pour RMR de Montréal – La Relance au secondaire en formation professionnelle*, Direction de la recherche et de l'évaluation, 2003.

7.2 Données sur l'enquête de relance de 2003 (Ensemble du Québec – Promotion 2001-2002)

Code MEQ	Programme	Filière	Nombre de personnes diplômées visées par l'enquête	Taux de réponse	En emploi	Emploi à temps plein	Emploi à temps plein en lien avec la formation	Taux de chômage
					%	%	%	%
1038	Cuisine d'établissement	DEP	907	63,5	74,0	84,3	85,2	8,6
5039	Pâtisserie	DEP	215	73,0	73,9	85,3	77,8	10,1
5264	Lancement d'une entreprise	ASP	1245	62,9	69,9	84,8	ND	11,1
5129	Sommellerie	ASP	101	68,3	87,0	78,3	93,6	0,0
5130	Service de restauration	DEP	329	58,1	72,8	64,7	84,4	6,1
5159	Cuisine actualisée	ASP	58	72,4	85,7	88,9	96,9	0,0
414.A0	Techniques de tourisme	DEC	227	67,0	78,9	90,8	76,1	4,0
430.01	Techniques de gestion hôtelière	DEC	169	56,9	80,2	94,8	94,5	1,3
430.02	Techniques de gestion des services alimentaires et de restauration	DEC	62	54,8	73,5	88,0	86,4	3,8

Sources : Ministère de l'Éducation, *Le placement au 31 mars 2003 des personnes diplômées de 2001-2002 – La Relance au collégial en formation technique*, Direction de la recherche et de l'évaluation, 2003. Ministère de l'Éducation, *Le placement au 31 mars 2003 des personnes diplômées de 2001-2002 – La Relance au secondaire en formation professionnelle*, Direction de la recherche et de l'évaluation, 2003.

Note complémentaire aux tableaux 7.1 et 7.2 :

Le tiret (-) signifie une absence de publication par le ministère de l'Éducation pour une des raisons suivantes :

- 1) soit que le nombre de personnes diplômées est inférieur à cinq
- 2) soit que le nombre de répondants est inférieur à cinq
- 3) soit que le taux de réponse est trop faible pour qu'on le juge représentatif
- 4) soit que le programme de formation est entré en vigueur après la dernière enquête de la Relance

8. Compétences et attitudes recherchées par l'industrie⁷

Pour le personnel de gestion :

- Outils de marketing, comme rejoindre de nouveaux clients, augmenter l'achalandage et fidéliser la clientèle ;
- Ateliers de formation sur divers aspects de la gestion des ressources humaines (motivation, mobilisation et reconnaissance du personnel; recrutement, sélection et embauche de personnel; coaching et encadrement des employés) ;
- La gestion de cuisine;
- L'analyse et le contrôle des coûts;
- Les tendances en restauration.

Pour les autres catégories de personnel :

- Activités de perfectionnement touchant la cuisine elle-même (cuisine spécialisée - asiatique, corse, italienne, française, sushi, végétarienne, chocolat, santé, desserts), coupe des aliments (viandes, poissons), nouvelle cuisine (cuisine créative, évolutive), cuisine régionale (produits du terroir, gibier, fromages) ;
- Cours sur le service des vins et des spiritueux ;
- Cours sur le service à la clientèle ;
- Cours sur la vente ;
- Capacité de travailler en équipe ;
- Plus de savoir-être que de savoir-faire (discipliné, rapidité, ponctuel, ambitieux, entregent) ;
- Flexibilité quant aux heures de travail.

9. Références ou liens incontournables

- Industrie Canada –
<http://www.strategis.ic.gc.ca> (Canada)
- Les enquêtes Relance menées par le ministère de l'Éducation –
<http://www.meq.gouv.qc.ca/Relance/Relance.htm> (Québec)
- Le réseau télématique de la formation professionnelle et technique au Québec –
<http://inforoutefpt.org> (Québec)
- Emploi-Québec, site IMT en ligne –
<http://imt.emploiquebec.net/> (Québec)
- Emploi-avenir 2000 –
<http://www.jobfutures.ca> (Canada)
- Consultation sur les professions –
<http://www.jobfutures.ca/cnp/consultez-professions-alphabetique.shtml>
- <http://www.monster.ca> (Québec)
- <http://www.monemploi.com> (Québec)
- <http://francais.workopolis.com/index.html> (Québec)
- Informations statistiques sur les industries –
<http://www.stat.gouv.qc.ca> (Québec)
http://www.statcan.ca/start_f.html (Québec et Canada)
<http://stats.bls.gov/> (Bureau of Labor Statistics),
<http://www.bea.doc.gov> (Bureau of Economic Analysis)
et <http://www.census.gov> (Census Bureau) (États-Unis)
- Informations sur le secteur d'activité –
<http://www.arq.com> (Québec)
<http://www.cqrht.qc.ca> (Québec)
<http://www.cthrc.ca> (Canada)

10. Pistes d'actions suggérées

- Il serait nécessaire de convaincre un plus grand nombre de restaurateurs du bien-fondé et des retombées positives que pourrait avoir l'augmentation de la qualité des ressources humaines sur toute l'industrie. Ce travail exigerait une approche marketing visant davantage le changement des perceptions quant à la valeur de la formation.
- Comme la formation continue n'est pas très ancrée dans les habitudes des restaurateurs, le véritable défi consiste à les rejoindre et à les inciter à participer à des formations de qualité et répondant à leurs besoins, c'est-à-dire des formations qui leur permettent d'être à l'affût des

7. Les renseignements sont tirés de la publication du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme et Association des restaurateurs du Québec, *Étude des besoins de formation du secteur de la restauration*, avril 2002 et d'un sondage effectué à l'hiver 2004 par l'ARQ.

nouvelles tendances en cuisine, des outils marketing, de la gestion des ressources humaines et de l'amélioration du service. En somme, il faut former des superviseurs pour que ceux-ci puissent eux-même former leurs employés.

- Que l'ARQ et le CQRHT continuent d'offrir divers ateliers de perfectionnement adaptés aux besoins spécifiques des restauratrices et restaurateurs québécois tels que le marketing, la standardisation des recettes, l'initiation au coaching des employés, la sélection et l'embauche du personnel et la gestion du temps.
- Envisager la mise sur pied d'activités de formation dites modulaires et de courte durée, notamment pour les cuisiniers et les serveurs de table et ne pas accentuer le développement de diplôme d'études professionnelles.
- Inciter davantage d'établissements à recourir à *l'entraînement à la tâche* pour développer les compétences de leurs employés. À cet effet, Emploi-Québec a développé du matériel pouvant servir aux intérêts des employeurs.