

**ÉTUDE SECTORIELLE  
DU DOMAINE DES BOULANGERIES  
ET DES PÂTISSERIES**

Décembre 2007

## Équipe de réalisation



Responsable du mandat	Normand Dulude
Direction de projet	Simon Bastien
Analyse des données et rédaction	Simon Bastien Marie-Claude Chagnon

Cette étude a été réalisée grâce à l'aide financière du Comité sectoriel de main-d'œuvre en transformation alimentaire, du Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de l'alimentation, d'Emploi-Québec, du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et du Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec.



Québec 

Avec la participation de :

- Emploi-Québec
- Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
- Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation

## Membres du conseil d'administration du Comité sectoriel de main-d'œuvre en transformation alimentaire

### Représentants des employeurs

Monsieur Robert Lavallée	<i>Agropur</i>	Co-président patronal
Monsieur Tim Brochu	<i>Conseil des viandes-section Québec</i>	Administrateur
Madame Isabelle-France Charbonneau	<i>Olymel</i>	Administratrice
Monsieur Bruno Gagnon	<i>Groupe CNP</i>	Administrateur
Madame Julie Ostiguy	<i>Bonduelle-Amérique du Nord</i>	Administratrice
Monsieur L. Michel Pitre	<i>Conseil de la transformation agroalimentaire et des produits de consommation (CTAC)</i>	Administrateur
Monsieur Jacques Tardif	<i>Industries Lassonde inc.</i>	Administrateur
Monsieur Pierre Vaillancourt*	<i>Bridor</i>	Administrateur

### Représentants des employés

Monsieur Normand Faubert	<i>Fédération du commerce inc. (CSN)</i>	Co-président syndical
Monsieur Jocelyn Lavoie*	<i>Centrale des syndicats démocratiques (CSD)</i>	Trésorier
Monsieur André Dumas	<i>Travailleurs et travailleuses unis de l'alimentation et du commerce, Section locale 503 (TUAC)</i>	Administrateur
Madame Francine Leblanc	<i>Conseil provincial TUAC-Québec</i>	Administratrice

### Organisations conseillères

Monsieur François Paré*	<i>Emploi-Québec</i>
Monsieur Denis Laberge*	<i>Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec</i>

### Collaboration spéciale

Madame Laurence Zert*	<i>Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de l'alimentation</i>
Monsieur Dominique Beaussier*	<i>Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport du Québec</i>

### Directrice générale

Madame Lise Perron*	<i>Comité sectoriel de main-d'œuvre en transformation alimentaire</i>
---------------------	---

\* Membres du comité de suivi de l'étude

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1. INTRODUCTION</b> .....	<b>1</b>
1.1 Contexte de réalisation .....	1
1.2 Objectifs du mandat .....	2
1.3 Délimitation du champ de l'étude sectorielle .....	2
1.4 Contenu du présent document.....	4
1.5 Méthodologie .....	4
<b>2. PORTRAIT DU SECTEUR DE LA TRANSFORMATION ET DE LA COMMERCIALISATION DES PRODUITS DE BOULANGERIE ET DE PÂTISSERIE</b> .....	<b>8</b>
2.1 Structure du secteur et principaux acteurs.....	8
2.1.1 Secteurs d'activité.....	8
2.1.2 Type d'entreprises .....	10
2.1.3 Réseaux de distribution .....	11
2.1.4 Autres acteurs .....	14
2.1.5 Importance du secteur .....	16
2.2 Caractéristiques des entreprises.....	17
2.2.1 Nombre d'entreprises et répartition .....	17
2.2.2 Nombre d'employés et répartition .....	21
2.2.3 Structure des entreprises .....	22
2.2.4 Production et gestion de la qualité .....	27
2.3 Gestion des ressources humaines .....	33
2.3.1 Service et responsable des ressources humaines .....	33
2.3.2 Recrutement .....	33
2.3.3 Accueil et intégration .....	33
2.3.4 Descriptions de poste et évaluation .....	35
2.3.5 Conditions de travail .....	37
2.3.6 Roulement et absentéisme .....	39
2.3.7 Pratiques de gestion en santé et sécurité au travail .....	40
2.3.8 Communication employeurs-travailleurs.....	45
2.3.9 Relations et climat de travail.....	46
2.3.10 Planification et gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre .....	49
2.3.11 Politique d'embauche des immigrants.....	50
2.3.12 Gestion de la diversité culturelle.....	51
2.4 Les différents contextes d'évolution.....	52
2.4.1 Contexte économique et commercial .....	52
2.4.2 Contexte légal et réglementaire .....	58
<b>3. PROFIL DE LA MAIN-D'ŒUVRE</b> .....	<b>60</b>
3.1 Caractéristiques sociodémographiques de la main-d'œuvre .....	60
3.2 Principales fonctions de travail (métiers et professions) .....	64
3.3 Description de certaines fonctions de travail clés.....	68
3.3.1 Superviseur / contremaître dans la transformation des aliments.....	68

3.3.2	Technicien dans la transformation des aliments.....	76
3.3.3	Opérateur dans la transformation des aliments.....	83
3.3.4	Manceuvre dans la transformation des aliments.....	90
3.3.5	Mécanicien industriel et électromécanicien.....	96
3.3.6	Gérant / gérant de département de boulangerie-pâtisserie.....	103
3.3.7	Boulangier et pâtissier.....	107
3.3.8	Commis en alimentation (commis en boulangerie-pâtisserie).....	115
<b>4.</b>	<b>FORMATION.....</b>	<b>121</b>
4.1	Présentation des programmes de formation initiale et continue.....	121
4.1.1	DEC Technologie de la transformation des aliments.....	121
4.1.2	DEC Techniques de diététique.....	126
4.1.3	DEC Gestion de commerces.....	130
4.1.4	DEP Boulangerie.....	134
4.1.5	DEP Pâtisserie.....	138
4.1.6	ASP Pâtisserie de restaurant.....	144
4.1.7	AFP Aide-boulangier.....	147
4.1.8	AFP Aide-pâtissier.....	151
4.1.9	AFP Manceuvre dans la transformation des aliments.....	154
4.1.10	AEC Transformation des aliments.....	159
4.2.11	AEC Gestion de marchés d'alimentation.....	161
4.2.12	AEC Gestion de département de marché d'alimentation.....	164
4.2	Connaissance des programmes de formation et embauche des diplômés.....	166
4.2.1	Notoriété des programmes.....	166
4.2.2	Embauche des finissants.....	167
4.3	Satisfaction des employeurs face aux programmes de formation et adéquation de la formation.....	168
4.3.1	DEC Technologie de la transformation des aliments.....	168
4.3.2	DEC Techniques de diététique.....	169
4.3.3	DEP Boulangerie.....	170
4.3.4	DEP Pâtisserie.....	172
4.3.5	Autres programmes.....	174
4.4	Programmes d'apprentissage en milieu de travail.....	175
4.4.1	Présentation des programmes.....	175
4.4.2	Satisfaction des employeurs.....	177
4.5	Formation interne.....	180
4.5.1	Plan de formation.....	180
4.5.2	Formations données par les entreprises.....	180
<b>5.</b>	<b>DIAGNOSTIC, ENJEUX ET PISTES D'ACTION.....</b>	<b>185</b>
5.1.	Principaux constats.....	185
5.2	Forces et opportunités.....	189
5.3	Faiblesses, contraintes et menaces.....	191
5.4	Enjeux.....	193
5.5	Pistes d'action.....	194

---

<b>ANNEXE 1 – BIBLIOGRAPHIE ET SITES INTERNET CONSULTÉS.....</b>	<b>197</b>
<b>ANNEXE 2 – ORGANISMES ET ENTREPRISES CONSULTÉS .....</b>	<b>200</b>
<b>ANNEXE 3 – GUIDES D'ENTREVUE ET D'ANIMATION.....</b>	<b>202</b>
<b>ANNEXE 4 – QUESTIONNAIRES D'ENQUÊTE .....</b>	<b>229</b>

---

## Liste des acronymes

ADA	Association des détaillants en alimentation du Québec
AEC	Attestation d'études collégiales
AFP	Attestation de formation professionnelle
ALENA	Accord de libre-échange nord-américain
AMPAQ	Association des manufacturiers de produits alimentaire du Québec
APAQ	Association des pâtisseries artisans du Québec
ASP	Attestation de spécialisation professionnelle
CBO	Conseil de la Boulangerie du Québec
CCDA	Conseil canadien des distributeurs en alimentation
CLD	Centres locaux d'emploi
CNP	Classification nationale des professions
CRIQ	Centre de recherche industrielle du Québec
CSD	Centrale des syndicats démocratiques
CSMOCA	Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de l'alimentation
CSMOTA	Comité sectoriel de main-d'œuvre en transformation alimentaire
CSN	Confédération des syndicats nationaux
CSST	Commission de la santé et de la sécurité du travail
CTAC	Conseil de la transformation agroalimentaire et des produits de consommation
DEC	Diplôme d'études collégiales
DEP	Diplôme d'études professionnelles
FTQ	Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec
HACCP	Hazard Analysis Critical Control Point (Analyse des risques et maîtrise des points critiques)
HRI	Hôtels, restaurants et institutions
MAPAQ	Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec
MDEIE	Ministère du Développement Économique de l'Innovation et de l'Exportation du Québec
MELS	Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport du Québec
PAMT	Programme d'apprentissage en milieu de travail
R-D	Recherche et développement
SCIAN	Système de classification des industries de l'Amérique du Nord
SST	Santé et sécurité au travail
TUAC	Travailleurs et travailleuses unis de l'alimentation et du commerce

# 1. INTRODUCTION

## 1.1 CONTEXTE DE RÉALISATION

Le Comité sectoriel de main-d'œuvre en transformation alimentaire (CSMOTA) et le Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de l'alimentation (CSMOCA) sont des organismes à but non lucratif initiés par le Gouvernement du Québec et les forces vives de l'industrie. En tant que structures partenariales décisionnelles, ils réunissent des représentants d'employeurs, de syndicats et d'associations. Le CSMOTA regroupe, outre les représentants d'employeurs et de syndicats, le Conseil des viandes-section Québec, le Conseil de la transformation agroalimentaire et des produits de consommation (CTAC), Emploi-Québec et le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ). Pour sa part, le CSMOCA regroupe des associations telles que l'Association des détaillants en alimentation du Québec (ADA) et le Conseil canadien des distributeurs en alimentation (CCDA). Les deux comités sectoriels jouent un rôle de chef de file dans leur domaine respectif en ce qui concerne l'emploi, le développement concerté de la main-d'œuvre et sa formation. Leurs interventions sont liées à cinq orientations principales :

- Contribuer au développement continu des compétences et de la formation de la main-d'œuvre.
- Identifier les besoins de l'industrie en matière de gestion des ressources humaines et d'organisation du travail et formuler des pistes d'action et des moyens d'intervention.
- Définir et réaliser des actions relatives au maintien, à la stabilisation et à la création d'emploi.
- Prendre en compte les problématiques de clientèles cibles sur le plan de l'emploi, notamment les immigrants, les femmes, les jeunes et les 45 ans et plus, et suggérer des pistes d'action.
- Faire connaître aux entreprises le matériel existant et développé par les comités sectoriels tels que les diagnostics, les études et les outils.

En ce qui concerne la formation de la main-d'œuvre, le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) doit assurer, entre autres, l'adéquation entre la formation et l'emploi. Pour ce faire, il doit évaluer les besoins du marché du travail sur les plans quantitatif et qualitatif, afin d'élaborer les programmes de formation professionnelle et technique permettant l'acquisition des compétences recherchées et la mobilité professionnelle.

Le CSMOTA, le CSMOCA, les représentants d'Emploi-Québec, du MELS et du MAPAQ ont conclu à la pertinence de réaliser une étude sectorielle du domaine de la fabrication et de la commercialisation des produits de boulangerie et de pâtisserie, une étude qui pose un diagnostic à la fois sur l'industrie, sa main-d'œuvre et l'offre de formation. Le Groupe DBSF a été mandaté pour réaliser cette étude.



Les cinq partenaires désirent donc, par une meilleure connaissance du secteur, de sa main-d'œuvre et de la formation, améliorer les formations existantes ou proposer des formations adaptées aux besoins spécifiques de certains types d'entreprises ou de certains métiers.

## 1.2 OBJECTIFS DU MANDAT

Les objectifs de l'étude sectorielle sont les suivants :

- Réaliser un portait diagnostique de l'état de la situation du secteur de la boulangerie et de la pâtisserie, tant la fabrication (transformation) que la commercialisation : structure du secteur, caractéristiques des entreprises et leurs activités, contexte d'évolution du secteur, etc.
- Établir un profil de la main-d'œuvre travaillant dans ce secteur et, en particulier, connaître les éléments de contexte spécifiques à l'exercice de certains métiers ciblés, en transformation et dans le commerce de détail.
- Examiner l'offre de formation actuelle visant ces métiers et l'adéquation de cette offre avec les exigences des entreprises.
- Dégager les tendances et les enjeux sur le plan sectoriel, de la main-d'œuvre et de la formation, afin de formuler des recommandations.

## 1.3 DÉLIMITATION DU CHAMP DE L'ÉTUDE SECTORIELLE

Afin de circonscrire la portée de l'étude et de se concentrer sur les préoccupations des partenaires impliqués dans cette étude, il a été convenu, après discussions avec les représentants du comité de suivi, de délimiter le champ de recherche et d'analyse.

### Industries visées

Les industries couvertes par l'étude sont les suivantes, par secteurs d'activité économique du Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN) :

- 3118 Fabrication d'aliments – Boulangeries et fabrication de tortillas
- 44511 Épiceries – Supermarchés et autres épiceries (sauf les dépanneurs)
- 445291 Magasins d'alimentation spécialisés – Boulangeries-pâtisseries

### Fonctions de travail visées

Dix fonctions de travail, ou métiers et professions, sont visées par l'étude. Le code de la Classification nationale des professions (CNP) est indiqué entre parenthèses, lorsqu'il y en a un correspondant à la fonction de travail.

- Superviseur / contremaitre dans la transformation des aliments (CNP 9213 Surveillant dans la transformation des aliments et des boissons)

- Technicien dans la transformation des aliments (pas de CNP correspondant, mais poste apparenté aux CNP 2211 Technologue et technicien en chimie et CNP 2221 Technologue et technicien en biologie)
- Opérateur dans la transformation des aliments (CNP 9461 Opérateur de machines et de procédés industriels dans la transformation des aliments et des boissons et CNP 9465 Échantillonneur et trieur dans la transformation des aliments et des boissons)
- Manœuvre dans la transformation des aliments (CNP 9617 Manœuvre dans la transformation des aliments et des boissons)
- Mécanicien industriel (CNP 7311 Mécanicien de chantier et mécanicien industriel)
- Électromécanicien (CNP 7333 Électromécanicien)
- Gérant / gérant de département de boulangerie-pâtisserie (pas de CNP correspondant)
- Boulanger (CNP 6252 Boulanger-pâtissier)
- Pâtissier (CNP 6252 Boulanger-pâtissier)
- Commis en alimentation (ou commis en boulangerie-pâtisserie ou commis vendeur ou aide-boulangier/aide-pâtissier) (pas de CNP correspondant)

### Programmes d'étude visés

Une dizaine de programmes de formation technique et professionnelle et de formation continue font l'objet d'une analyse. Ces programmes ont un lien avec l'une ou l'autre des fonctions de travail étudiées.

#### *Formation initiale*

- Diplôme d'études collégiales (DEC) 154.0A *Technologie de la transformation des aliments*
- Diplôme d'études collégiales (DEC) 410.D0 *Gestion de commerces*
- Diplôme d'études collégiales (DEC) 120.01 *Techniques de diététique*
- Diplôme d'études professionnelles (DEP) 5270 *Boulangerie*
- Diplôme d'études professionnelles (DEP) 5039 et 5297 *Pâtisserie*
- Attestation de spécialisation professionnelle (ASP) 1057 *Pâtisserie de restaurant*
- Attestation de formation professionnelle (AFP) 7030 *Aide-boulangier*
- Attestation de formation professionnelle (AFP) 7032 *Aide-pâtissier*
- Attestation de formation professionnelle (AFP) 7114 *Manœuvre dans la transformation des aliments*

#### *Formation continue*

- Attestation d'études collégiales (AEC) CNL.02 CNL.04 CNL.06 CNL.0A *Transformation des aliments*
- Attestation d'études collégiales (AEC) LJA.OP *Gestion de marchés d'alimentation*

- Attestation d'études collégiales (AEC) CEA.01 *Gestion de département de marché d'alimentation*

À ces programmes, s'ajoutent deux programmes d'apprentissage en milieu de travail (PAMT), l'un en boulangerie, l'autre en pâtisserie.

## 1.4 CONTENU DU PRÉSENT DOCUMENT

Ce rapport comporte quatre grands chapitres.

Le premier est consacré à une présentation générale du secteur de la transformation et de la commercialisation des produits de boulangerie et de pâtisserie. On y présente sa structure, les acteurs qui y œuvrent et les réseaux de distribution, sa taille, les caractéristiques générales des entreprises, notamment au plan de la gestion de la production et des ressources humaines, ainsi que les contextes commercial et réglementaire.

Le second chapitre dresse un profil global de la main-d'œuvre travaillant dans ce secteur. Plus spécifiquement, il présente une description détaillée d'une dizaine de métiers (fonctions de travail) clés, en transformation et dans le commerce de détail, pour qui des enjeux de formation sont susceptibles d'être présents. Pour chaque fonction de travail, on y décrit, notamment, les tâches effectuées, la formation, l'expérience et les compétences exigées, le recrutement, le profil sociodémographique (lorsque les données existent), l'évolution prévue de l'effectif, les activités de formation ainsi que l'évolution prévue de l'exercice du métier.

Le troisième chapitre est consacré à la formation. On y décrit neuf programmes de formation initiale (professionnelle et technique), trois programmes de formation continue, les deux programmes d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) développés pour le secteur de la boulangerie et de la pâtisserie, ainsi qu'un aperçu des principales formations données par les entreprises. Ce chapitre présente également la satisfaction des employeurs à l'égard de ces programmes de formation, de même l'identification de leurs besoins de formation.

Ce rapport se termine par une synthèse comportant les principaux constats, les forces et opportunités du secteur, des entreprises, de la main-d'œuvre et de la formation, les faiblesses et contraintes ainsi que les enjeux qui se dégagent. Nous terminons avec quelques pistes d'action.

## 1.5 MÉTHODOLOGIE

La méthodologie utilisée a comporté les aspects suivants.

### **Revue de documentation et recueil de données**

Une revue de documents et une recherche de données et de statistiques ont été effectuées. Elles ont porté principalement sur les caractéristiques du secteur (données économiques, entreprises, emploi, etc.), son évolution, le contexte commercial, le contexte réglementaire,

les programmes d'assurance qualité, les fonctions de travail visées (principalement les statistiques) et les programmes de formation.

### **Consultation de personnes clés et entrevues individuelles auprès d'entreprises du secteur**

Des personnes clés, qui connaissent bien le secteur de la boulangerie-pâtisserie ou certains de ses aspects, ont été consultées par téléphone. De plus, des entrevues individuelles en profondeur, d'une durée variant de une à deux heures, ont été réalisées auprès d'entreprises du secteur. Ces entreprises présentent des profils diversifiés : fabricants industriels de grande et de moyenne taille, entreprises artisanales, départements de boulangerie-pâtisserie de chaînes d'alimentation.

Cette étape a permis de recueillir de l'information essentiellement d'ordre qualitatif : structure du secteur et son évolution; principales caractéristiques des entreprises, surtout en matière de production (produits, technologies, recherche et développement) et de ressources humaines; contextes commercial et réglementaire; description qualitative des métiers visés; connaissance et évaluation des programmes de formation.

Au total, une vingtaine de personnes clés et d'entreprises ont été consultées.

### **Groupe de discussion**

Un groupe de discussion réunissant des employés syndiqués d'entreprises de transformation et des syndicats a été organisé. Les personnes présentes exerçaient des métiers variés comme opérateur, manœuvre, mécanicien et électromécanicien. Les discussions ont porté sur les processus de production, la gestion des ressources humaines et certains métiers. Cette étape a permis de valider et d'enrichir les données des étapes précédentes.

### **Enquête téléphonique auprès des entreprises de fabrication**

Nous avons réalisé une enquête téléphonique à l'aide d'un questionnaire s'adressant aux responsables des ressources humaines. L'objectif visé consistait à rejoindre un nombre représentatif d'entreprises qui fabriquent des produits de boulangerie et de pâtisserie. L'enquête a ciblé l'ensemble des entreprises répertoriées dans la base de données icriq du Centre de recherche industrielle du Québec (CRIQ), dans les codes SCIAN visés par l'étude. L'univers disponible d'entreprises s'établit à 275, soit 294 (nombre d'entreprises dans la base de données icriq) moins les entreprises déjà contactées pour des entrevues individuelles. Les entrevues se sont déroulées en français seulement. Les résultats du déroulement de l'enquête sont présentés au tableau 1 :

**Tableau 1 – Résultats du déroulement de l'enquête téléphonique auprès des entreprises de fabrication**

Entrevues complétées	156	56,7 %
Refus	83	30,2 %
Langue anglaise	18	6,4 %
Numéros invalides	9	3,3 %
Pas de réponse	9	3,3 %
<b>Total</b>	<b>275</b>	<b>100,0 %</b>

Si l'on exclut de l'univers les numéros invalides et les absences de réponse (plus d'une vingtaine d'appels ont été effectués par entreprise à différents moments avant d'abandonner), le taux de réponse s'établit à 60,7 %, soit 156 sur 257. Il s'agit d'un taux élevé pour ce type d'enquête et le nombre de répondants fait en sorte que les résultats sont représentatifs de la réalité. La durée moyenne des entrevues était de 15 minutes.

La répartition des entreprises sondées par téléphone par nombre d'employés est présentée au tableau 2.

**Tableau 2 – Répartition des entreprises sondées par téléphone par nombre d'employés**

Moins de 10 employés	63	40,4 %
De 10 à 19 employés	44	28,2 %
De 20 à 49 employés	27	17,3 %
De 50 à 99 employés	13	8,3 %
100 employés et plus	9	5,8 %
<b>Total</b>	<b>156</b>	<b>100,0 %</b>

Cette étape a permis de recueillir de l'information à la fois d'ordre quantitatif et d'ordre qualitatif. Les questions ont porté sur les pratiques en matière de gestion des ressources humaines et de communication avec le personnel, certains renseignements ciblés relatifs aux fonctions de travail ainsi que les programmes de formation.

### **Sondage écrit auprès d'employés d'usine syndiqués**

Un sondage a été administré auprès d'employés d'usine syndiqués d'entreprises de transformation, par l'intermédiaire des trois syndicats présents dans ce secteur. Les questions ont porté principalement sur les conditions de travail, les relations de travail et la formation. Le questionnaire a été répondu par écrit. Au total, 106 questionnaires ont été complétés, répartis de la manière suivante :

- Grande entreprise : 75 répondants
- Petite et moyenne entreprise : 31 répondants

Tout porte à croire que les 75 employés de la grande entreprise ayant répondu au sondage sont représentatifs des employés d'usine travaillant dans la grande entreprise : ils proviennent, à part relativement égale, des quatre plus grandes entreprises de boulangerie-pâtisserie présentes au Québec; ils exercent les principaux métiers que l'on retrouve en usine; ils travaillent de jour, de soir et de nuit. Par ailleurs, il est difficile d'évaluer si les 31 employés de la petite et moyenne entreprise ayant répondu au sondage sont représentatifs des employés des PME du secteur; il faut donc considérer les résultats de ces répondants avec réserve, étant donné le petit nombre de personnes rejointes et le nombre limité d'entreprises (quatre) dans lesquelles elles travaillent.

Le tableau 3 présente la répartition des répondants selon le métier exercé. Les manœuvres et les opérateurs comptent ensemble pour 73 % des employés sondés.

**Tableau 3 – Répartition des employés sondés selon le métier exercé**

Opérateur de machines	27 %
Manœuvre (incluant préposé à l'emballage, à la manutention et à la salubrité)	46 %
Boulangier	10 %
Pâtissier	2 %
Opérateur de chariots élévateurs	7 %
Mécanicien / électromécanicien	8 %
<b>Total</b>	<b>100 %</b>

On retrouve à l'annexe 1 la liste des documents consultés, incluant les sites Internet qui ont été utiles à la production de ce rapport. L'annexe 2 présente une liste des organismes consultés et des entreprises avec qui des entrevues individuelles ont eu lieu. L'annexe 3 présente les guides d'entrevue et d'animation. Quant aux questionnaires d'enquête (enquête téléphonique auprès des entreprises de fabrication et sondage écrit auprès d'employés syndiqués), ils sont présentés à l'annexe 4.

Nous invitons le lecteur qui ne désire que prendre connaissance des faits saillants de cette étude de se rendre au chapitre 5, à la page 185.

## 2. PORTRAIT DU SECTEUR DE LA TRANSFORMATION ET DE LA COMMERCIALISATION DES PRODUITS DE BOULANGERIE ET DE PÂTISSERIE

### 2.1 STRUCTURE DU SECTEUR ET PRINCIPAUX ACTEURS

#### 2.1.1 Secteurs d'activité

La transformation et la commercialisation des produits de boulangerie et de pâtisserie constituent un vaste domaine qui se retrouve au sein de plusieurs secteurs, groupes ou classes d'activité économique, tels qu'identifiés dans le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN).

#### 311 Fabrication d'aliments

Ce secteur comprend les établissements dont l'activité principale est la production d'aliments destinés à la consommation humaine ou animale. Dans ce secteur, le groupe qui nous intéresse est le suivant :

##### ***3118 Boulangeries et fabrication de tortillas***

Ce groupe comprend les établissements dont l'activité principale est la fabrication de produits de boulangerie et de pâtisserie, pour la vente au détail, qui ne sont pas destinés à la consommation immédiate. Il comprend les classes suivantes :

- *31181 – Fabrication de pain et de produits de boulangerie et de pâtisserie*
  - 311811 – Boulangeries et pâtisseries de détail
  - 311814 – Boulangeries et pâtisseries commerciales et fabrication de produits de boulangerie et de pâtisserie congelés
- *31182 – Fabrication de biscuits, de craquelins et de pâtes alimentaires*
  - 311821 – Fabrication de biscuits et de craquelins
  - 311822 – Fabrication de mélanges de farine et de pâte à partir de farine achetée
- *31183 – Fabrication de tortillas*

La classe 311823 Fabrication de pâtes alimentaires sèches, comprise dans le groupe 3118, ne fait pas partie de cette étude.

#### **4131 Grossistes-distributeurs de produits alimentaires**

Ce groupe comprend les établissements dont l'activité principale consiste à vendre en gros des produits alimentaires. Ces établissements offrent un très large éventail de produits dont la majorité ne sont pas inclus dans l'objet de cette recherche (lait transformé et autres produits laitiers, volailles et œufs, fruits et légumes frais, viande rouge, etc.). Au sein de ce groupe, la classe qui nous intéresse est la suivante :

**41319 Grossistes-distributeurs d'autres produits alimentaires spéciaux**

Cette classe comprend les établissements qui ne figurent dans aucune autre classe et dont l'activité principale consiste à vendre en gros des aliments spécialisés, dont les produits de boulangerie et de pâtisserie, mais aussi des conserves alimentaires, du riz traité, de la farine, des mélanges de farines, des céréales préparées, des épices et des aliments congelés et conditionnés.

Notons que nous ne pourrions pas produire de statistiques relatives à cette classe, étant donné que les produits de boulangerie et de pâtisserie y sont amalgamés avec plusieurs autres produits qui ne sont pas considérés par la présente étude.

**445 Magasins d'alimentation**

Ce secteur comprend les établissements dont l'activité principale consiste à vendre au détail une gamme générale ou spécialisée de produits alimentaires ou de boissons. Au sein de ce secteur, deux groupes sont directement interpellés par l'objet de notre étude soit : les épiceries (4451) et les magasins d'alimentation spécialisés (4452).

**4451 Épiceries**

Ce groupe comprend les établissements dont l'activité principale consiste à vendre au détail une gamme générale de produits alimentaires. Il comporte deux classes :

- **44511 Supermarchés et autres épiceries (sauf les dépanneurs)**

Cette classe comprend les établissements dont l'activité principale consiste à vendre au détail une gamme générale de produits alimentaires tels que conserves, aliments séchés ou congelés, fruits et légumes frais, viandes fraîches ou préparées, poisson, volaille, produits laitiers et produits de boulangerie et de pâtisserie. Il est fréquent que l'on retrouve au sein des supermarchés et des épiceries un département de boulangerie-pâtisserie.

- **44512 Dépanneurs**

Cette classe comprend les établissements qui vendent au détail une gamme limitée de produits de consommation courante et où l'on trouve, notamment, du lait, du pain, des boissons gazeuses, des aliments à grignoter, des produits du tabac et de loterie, des journaux et des revues. Les dépanneurs constituent un débouché significatif du réseau de distribution des produits de boulangerie et de pâtisserie. Toutefois, aucune statistique ne sera produite à partir de ce code, étant donné qu'aucun métier ciblé par la présente étude ne se retrouve dans les dépanneurs.

**4452 Magasins d'alimentation spécialisés**

Ce groupe comprend les établissements dont l'activité principale consiste à vendre au détail des produits alimentaires spécialisés. Au sein de ce groupe, seule une classe nous intéresse :



- *445291 Boulangeries-pâtisseries*

Cette classe comprend les établissements dont l'activité principale consiste à vendre au détail du pain et des pâtisseries qui ne sont pas cuits sur place et non destinés à une consommation immédiate.

### 2.1.2 Type d'entreprises

Les entreprises œuvrant en boulangerie et pâtisserie se regroupent en trois catégories : les fabricants, les détaillants et les distributeurs.

#### *Fabricants*

On peut regrouper en deux grandes catégories les fabricants de produits de boulangerie et de pâtisserie :

- Les entreprises de fabrication industrielle. Ce secteur comprend toutes les moyennes (de 50 à 100 employés) et grandes (plus de 100 employés) entreprises et plusieurs petites entreprises (de 10 à 50 employés).

Le secteur de boulangerie industrielle est dominé par les deux gros joueurs que sont la Canada Bread Company Limited (Multi-Markes) et les Boulangeries Weston. On retrouve également sur le marché québécois de petites entreprises industrielles, spécialisées en boulangerie ou en pâtisserie, qui ont développé des créneaux leur permettant d'approvisionner les grandes chaînes d'alimentation ou encore des géants de la restauration rapide.

- Les entreprises de fabrication artisanale, qui sont très majoritairement des micro entreprises (moins de 10 employés) et parfois des petites entreprises (10 à 50 employés). La majorité des boulangeries et pâtisseries artisanales produisent et commercialisent leurs produits. Elles sont donc à la fois fabricants et détaillants.

#### *Détaillants*

Il existe trois principaux types de détaillants, où l'on vend des produits de boulangerie et de pâtisserie :

- Les trois grands groupes de détaillants en alimentation : Loblaw-Provigo, Métro et IGA-Sobeys. Chacun opère une ou quelques chaînes de plusieurs dizaines de supermarchés. La plupart des supermarchés de grande superficie ont un département de boulangerie-pâtisserie, où l'on retrouve une grande variété de pains et de pâtisseries. Le département est, en quelque sorte, un «commerce dans le commerce». Les biscuits se retrouvent généralement dans les allées d'épicerie.
- Les épiceries indépendantes et les dépanneurs : Ils vendent une gamme variée de produits alimentaires. Ces magasins sont, à quelques exceptions près, de beaucoup plus

---

petite taille que les supermarchés des trois grands détaillants. Quelques-uns ont un département de boulangerie-pâtisserie, mais la plupart n'en ont pas.

- Les magasins spécialisés en produits de boulangerie et de pâtisserie : Ceux-ci comprennent plusieurs centaines de petits commerces indépendants, les magasins-comptoirs de certains gros fabricants (Première Moisson, Au Pain doré) et la plupart des boulangeries et pâtisseries artisanales.

### *Distributeurs*

On dénombre trois catégories d'entreprises de distribution :

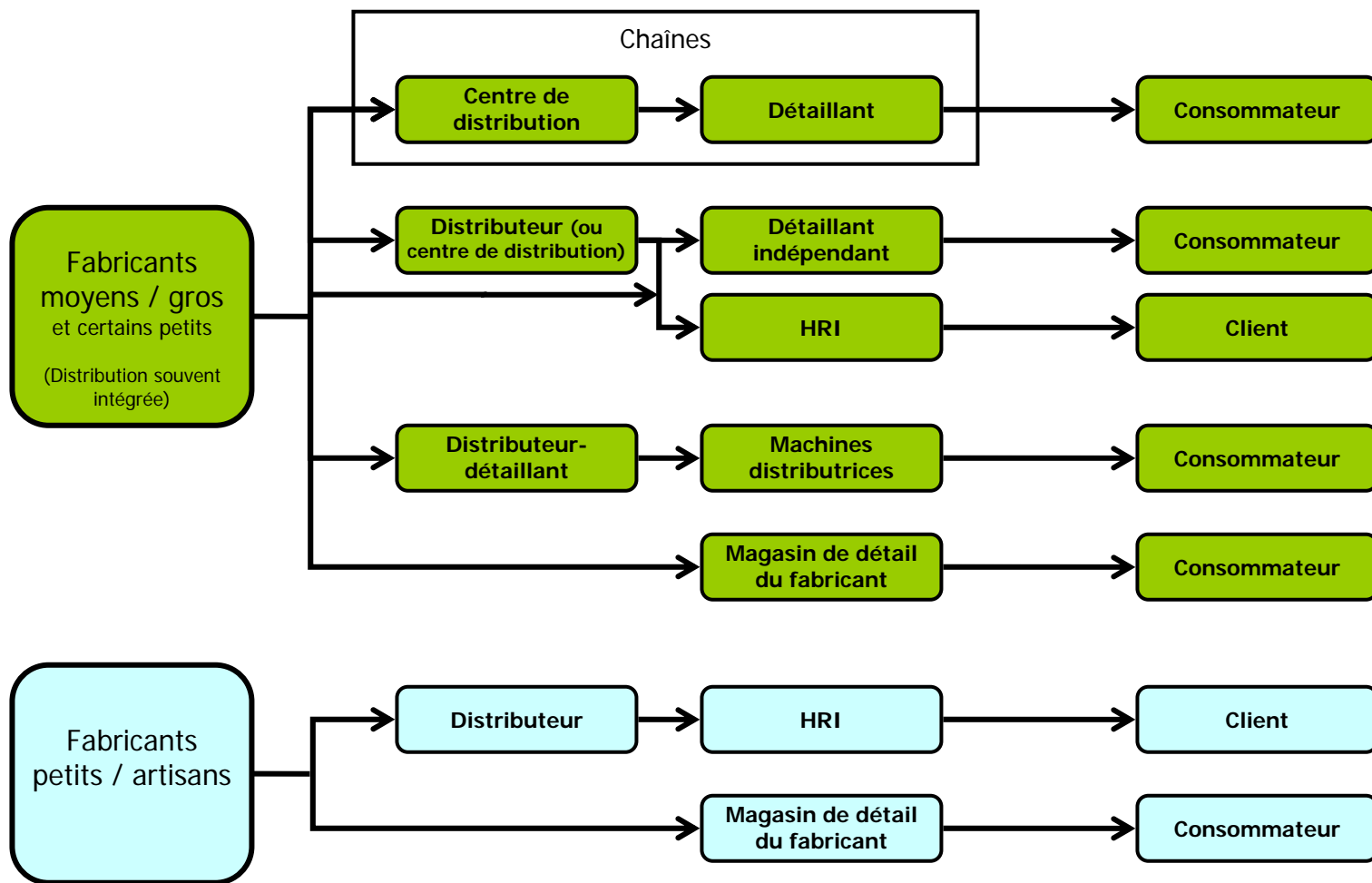
- Les grossistes-distributeurs spécialisés, qui distribuent uniquement ou principalement des produits de boulangerie et de pâtisserie.
- Les grossistes-distributeurs qui distribuent une gamme variée de produits alimentaires (viandes, charcuteries, mets préparés, fruits et légumes, conserves, jus, etc.), dont des produits de boulangerie et de pâtisserie.
- Les agents et courtiers de produits alimentaires. Ces entreprises distribuent généralement une large gamme de produits, dont les produits de boulangerie et de pâtisserie, mais aucun n'est spécialisé en boulangerie-pâtisserie.

Il y a relativement peu d'entreprises qui font de la distribution de produits de boulangerie et de pâtisserie (voir la section 2.2.1) et celles-ci sont de très petite taille. Cela s'explique par le fait que la distribution est souvent intégrée au sein du fabricant et du détaillant.

### *2.1.3 Réseaux de distribution*

La figure 1 de la page suivante illustre les différents réseaux de distribution que l'on retrouve dans le secteur de la boulangerie-pâtisserie; on y présente les relations entre les différents types d'entreprises ainsi que leur clientèle.

Figure 1 –Réseaux de distribution possibles en boulangerie-pâtisserie au Québec



Le réseau de distribution se caractérise par deux réalités très différentes, celle des fabricants de grande et moyenne taille (et un certain nombre de petite taille) et celle des fabricants de petite et très petite taille, dont font partie les artisans. Et chacune de ces réalités comporte plusieurs possibilités de réseaux de distribution.

*Fabricants de grande et moyenne taille (et plusieurs petits)*

Précisons d'emblée que, chez la majorité des fabricants de grande et moyenne taille, la distribution de leurs produits est souvent intégrée à leurs activités. Ils ont un entrepôt adjacent à leur usine et une flotte de camions. La distribution peut prendre les formes suivantes :

- **Vente aux chaînes de détaillants en alimentation**, notamment les trois géants de l'alimentation et les chaînes de dépanneurs, qui ont leur propre centre de distribution. Le fabricant livre ses produits au centre de distribution du détaillant, lequel les achemine aux magasins de détail en s'assurant de leur répartition selon les besoins de chacun des points de vente. Dans le cas des produits frais (pour consommation immédiate), le fabricant livre directement aux magasins de détail.
- **Vente aux détaillants en alimentation indépendants** (épiceries indépendantes, magasins spécialisés, dépanneurs), qui, généralement, n'ont pas de centre de distribution. Ici, deux scénarios sont possibles :
  - Le fabricant livre ses produits directement au détaillant indépendant.
  - Il transige auprès d'un grossiste-distributeur en alimentation, parfois spécialisé en boulangerie-pâtisserie, lequel achemine les produits au détaillant indépendant.
- **Vente aux hôtels, restaurants et institutions (HRI)**. On retrouve trois scénarios possibles :
  - Dans le cas des grandes chaînes de restauration, qui ont leur centre de distribution, la situation est la même que celle qui prévaut avec les chaînes de détaillants en alimentation; le fabricant livre ses produits au centre de distribution, lequel les achemine aux différents restaurants de la chaîne.
  - Le fabricant livre ses produits directement au client HRI.
  - Il livre ses produits à un grossiste-distributeur en alimentation, parfois spécialisé en boulangerie-pâtisserie, lequel les achemine au client HRI.
- **Vente aux distributeurs-détaillants** qui louent des machines distributrices (aux entreprises, aux institutions, etc.) et s'assurent de la disponibilité de stock dans celles-ci. Les produits se retrouvant dans ces machines sont les biscuits, galettes, tartelettes et autres petits gâteaux emballés individuellement. Généralement, le fabricant livre ses produits directement au distributeur-détaillant.
- **Vente au consommateur**. Dans cette situation, deux scénarios prévalent :
  - Vente via sa propre chaîne de magasins. Quelques fabricants importants, par exemple Première Moisson et Au Pain doré, ont leur propre chaîne de détail;

parfois, il s'agit de comptoirs de vente de produits de boulangerie et pâtisserie. Dans ce scénario, le fabricant livre directement les produits à ses magasins.

- Vente via un magasin économique. Plusieurs fabricants industriels ont un magasin pour écouler leurs surplus de production de pain et de pâtisserie. Ces magasins, souvent situés à proximité de l'usine, sont dits économiques, car les prix pratiqués y sont plus bas que chez les détaillants.

#### *Fabricants de petite et très petite taille (principalement les artisans)*

Soulignons que ces entreprises n'ont pas de centre de distribution intégré à leurs activités. Cela comprend la majorité des petits fabricants et la quasi-totalité des très petits (micro entreprises), dont les entreprises artisanales. On y retrouve deux réseaux types de distribution :

- **Vente au consommateur.** Chez les entreprises artisanales, qui sont à la fois fabricants et détaillants, la majeure partie de la production est vendue directement au consommateur, à même leur comptoir de vente.
- **Vente aux hôtels, restaurants et institutions (HRI).** On retrouve deux scénarios possibles :
  - Le fabricant livre ses produits à un grossiste-distributeur en alimentation, parfois spécialisé en boulangerie-pâtisserie, lequel les achemine au client HRI.
  - Le fabricant livre ses produits directement au client HRI.

#### *2.1.4 Autres acteurs*

Outre les entreprises de boulangerie-pâtisserie – fabricants, distributeurs et commerces de détail – et leurs clients, d'autres acteurs importants œuvrent dans le secteur. La majorité de ces acteurs n'interviennent pas spécifiquement dans le secteur de la boulangerie-pâtisserie. Ils représentent plutôt le domaine de l'alimentation, par exemple la transformation, la distribution ou le détail. Voici les principaux organismes.

- Le *Conseil de la transformation agroalimentaire et des produits de consommation* (CTAC) est une coalition des forces de l'industrie qui regroupe l'Association des manufacturiers de produits alimentaire du Québec (l'AMPAQ), le Conseil de la Boulangerie du Québec (le CBO), l'Association des abattoirs avicoles du Québec (l'AAAQ), le Conseil de l'industrie acéricole (CIA) et l'Association des viticulteurs négociants du Québec (AVNQ). Il représente plusieurs centaines d'entreprises et organismes, dont des entreprises en transformation agroalimentaire, des distributeurs, des gestionnaires d'approvisionnement, des seconds transformateurs (hôtels, restaurants, cantines, centres d'hébergement, scolaire, santé) et des entreprises de services. Le CTAC voit à la représentation, la promotion et la défense des intérêts de ses membres auprès de l'ensemble des intervenants de l'industrie de la transformation

agroalimentaire et des produits de consommation; il met également en valeur la compétitivité de ses membres sur les marchés québécois, canadien et extérieurs.

- Le *Conseil de la Boulangerie du Québec* (CBO) a pour mission de soutenir le développement des entreprises membres et de représenter tous les transformateurs de produits céréaliers auprès de l'industrie de la transformation alimentaire et des divers paliers gouvernementaux. Son rôle de communicateur, de formateur et de porte-parole s'est matérialisé dans des dossiers comme l'étiquetage des produits, le guide alimentaire, les gras trans, la campagne de promotion des grains entiers, la relève de la main-d'œuvre et la mise en place d'un cours par correspondance en technologie de la boulangerie.
- L'*Association des détaillants en alimentation du Québec* (ADA) est le principal organisme de représentation des détaillants en alimentation au Québec. L'Association défend les droits et les intérêts professionnels, sociopolitiques et économiques de ses membres, quels que soient leur bannière et le type de surface qu'ils opèrent. Elle effectue en leur nom des interventions et des représentations auprès des différents gouvernements, organismes et partenaires de l'industrie agroalimentaire.
- Le *Conseil canadien des distributeurs en alimentation* (CCDA) a pour mission de promouvoir les intérêts de l'industrie de la distribution alimentaire au Canada. Axant ses interventions et ses ressources vers les enjeux prioritaires de l'industrie, le Conseil représente ses membres auprès des législateurs autant à l'échelle provinciale que nationale.
- L'*Association des pâtisseries artisans du Québec* (APAQ) est un organisme à but non lucratif qui regroupe des professionnels de la pâtisserie artisanale. Elle a pour objectif de permettre l'échange entre les membres, de les informer des dernières nouvelles dans le domaine de la pâtisserie, de faire valoir leurs droits auprès de la population et des autorités gouvernementales, de valoriser la pâtisserie artisanale et de promouvoir la profession.

On compte trois principaux syndicats œuvrant dans le secteur de la boulangerie-pâtisserie. Ils ont comme rôle, notamment, la défense des droits et des intérêts des travailleurs, l'élaboration de politiques de négociation, l'application des conventions collectives et la représentation auprès des instances politiques, économiques et sociales. Ces syndicats sont :

- Les *Travailleurs et travailleuses unis de l'alimentation et du commerce* (TUAC), affiliés à la FTQ. L'organisation compte 45 000 membres dans plusieurs secteurs d'activité, dont les magasins et entrepôts d'alimentation, les salaisons et les industries alimentaires diverses.
- La *Fédération du commerce* (FC), affiliée à la CSN. Elle opère principalement dans le secteur du commerce, dont le commerce de détail en alimentation.
- La *Centrale des syndicats démocratiques* (CSD). Regroupés au sein des *Secteurs réunis Agroalimentaire*, les syndicats affiliés à la CSD représentent des personnes qui travaillent dans les entreprises de cinq secteurs : boulangeries et biscuiteries, abattoirs et salaisons, produits laitiers, produits agricoles et meuneries.

### 2.1.5 Importance du secteur

Comme l'indique le tableau 4, le marché québécois de la boulangerie et pâtisserie en 2003 s'élevait à 1,38 milliard de dollars. Ce chiffre est le résultat de trois données :

- des expéditions (ou livraisons) d'une valeur de 1,40 milliard de dollars;
- des importations d'une valeur de 80 millions de dollars;
- des exportations d'une valeur de 108 millions de dollars.

La fabrication commerciale de pain et de produits de boulangerie et de pâtisserie congelés compte pour plus de la moitié du marché (57 %). La fabrication de biscuits et de craquelins accapare 22 % du marché. La troisième classe SCIAN en importance est celle de la fabrication de mélanges de farine et de pâte à partir de farine achetée, avec 13 % du marché. Les boulangeries de détail comptent pour 8 % du marché. Enfin, on peut dire que la fabrication de tortillas est quasi anecdotique. Les données indiquent aussi que le marché de la fabrication boulangère et pâtissière de détail et de la fabrication de tortillas est exclusivement composé des expéditions, car il n'y a ni importations ni exportations.

**Tableau 4 – Marché québécois de la boulangerie et pâtisserie par code SCIAN, 2003**

SCIAN	Expéditions* (milliers \$)	Importations (milliers \$)	Exportations (milliers \$)	Marché apparent (milliers \$)	Importance relative
<b>311811</b> Boulangeries et pâtisseries de détail	108 613	-	-	108 613	8 %
<b>311814</b> Boulangeries et pâtisseries commerciales et fabrication de produits de boulangerie et de pâtisserie congelés	820 156	27 155	58 868	788 443	57 %
<b>311821</b> Fabrication de biscuits et de craquelins	280 641	46 133	21 642	305 132	22 %
<b>311822</b> Fabrication de mélanges de farine et de pâte à partir de farine achetée	195 750	6 867	27 422	175 195	13 %
<b>311830</b> Fabrication de tortillas	203	-	-	203	0,00015 %
<b>3118</b> Secteur boulangeries et fabrication de tortillas (sauf les pâtes alimentaires)	<b>1 405 364</b>	<b>80 155</b>	<b>107 933</b>	<b>1 377 586</b>	<b>100 %</b>

\* Les expéditions québécoises ont été estimées à hauteur de 30 % des livraisons canadiennes sur la base d'un énoncé de la page 2 de la « Projection de l'industrie québécoise de la boulangerie » de Agriculture et Agroalimentaire Canada.

Source : Industrie Canada, Données sur le commerce en direct, [www.strategis.gc.ca](http://www.strategis.gc.ca)

En 2003, le marché (expéditions + importations – exportations) du secteur de la fabrication d'aliments s'élevait à 14,08 milliards de dollars. *Le marché des produits de boulangerie et de*

*pâtisserie représente donc 9,8 % du marché de l'ensemble des aliments. Parallèlement à ceci, le marché de l'ensemble des industries manufacturières du Québec s'élevait à 115 milliards de dollars; le secteur de la boulangerie-pâtisserie compte donc pour 1,2 % du secteur manufacturier québécois.*

Le secteur de la boulangerie et de la pâtisserie est une industrie où les importations et les exportations sont relativement peu importantes. En effet, seulement 7,7 % des expéditions sont exportées. De leur côté, les importations ne représentent que 5,8 % du marché apparent québécois. Les importations et exportations dans ce secteur sont encore très récentes en raison de la nature périssable des produits. Mais grâce à l'évolution technologique, elles sont destinées à s'accroître. Cet aspect sera analysé plus en détail à la section 2.4.1 portant sur l'environnement commercial.

## 2.2 CARACTÉRISTIQUES DES ENTREPRISES

### 2.2.1 Nombre d'entreprises et répartition

#### Considérations méthodologiques

Il est difficile d'établir avec précision le nombre total d'entreprises qui fabriquent des produits de boulangerie et de pâtisserie au Québec. Parmi les bases de données disponibles, celle du Comité sectoriel de main-d'œuvre en transformation alimentaire compte 125 noms, celle du MAPAQ en compte environ 240 et celle du CRIQ (icriq) en compte 294<sup>1</sup>. Nous avons retenu, pour plusieurs tableaux de données présentés dans ce chapitre, la base de données icriq, car elle est la plus complète quant au nombre d'entreprises recensées et à la quantité d'information disponible pour chaque entreprise, dont le nombre d'emplois, les activités d'exportation, les normes d'assurance qualité, etc.

Toutefois, la base de données icriq comporte une limite importante. Bien qu'elle soit très fiable et à jour quant à la recension des entreprises de 10 employés et plus, une forte proportion des micro entreprises – celles de moins de 10 employés – y est absente. Ce sont essentiellement des entreprises qui, à la fois, fabriquent et ont commerce sur rue; et ce sont le plus souvent des boulangeries et des pâtisseries artisanales. Notons que les micro entreprises sont généralement très difficiles à recenser par les organismes qui gèrent des bases de données. D'une part, elles répondent peu aux questionnaires (le gestionnaire, souvent la seule personne en mesure de le faire, est lui même boulanger ou pâtissier, travaille «sur le plancher» et n'a pas le temps de participer aux enquêtes); d'autre part, le taux de création et de disparition des petits commerces est élevé, d'où la difficulté de mettre à jour les données.

Pour estimer le nombre d'entreprises manquantes et, ainsi, compléter la liste, nous avons examiné en détail certaines rubriques des Pages Jaunes du Québec (boulangeries, pâtisseries, boulangeries-pâtisseries, biscuiteries, etc.). Nous avons éliminé les distributeurs et grossistes, les fournisseurs d'équipements, toutes les entreprises pour qui la boulangerie

---

<sup>1</sup> Une fois enlevés les fabricants de farine et de pâtes alimentaires, qui ne font pas partie de cette étude.



ou la pâtisserie n'est pas la principale ligne de produits, ainsi que toutes les entreprises qui sont déjà dans la base de données icriq.

### Nombre d'entreprises

On retrouve au tableau 5 une évaluation du nombre d'entreprises qui fabriquent des produits de boulangerie et de pâtisserie. Dans la liste icriq, on compte 294 entreprises. Parmi celles-ci, il y a 127 (43 %) boulangeries et pâtisseries de détail, c'est-à-dire qui fabriquent et ont un commerce où ils vendent directement au consommateur; il y a 138 (47 %) boulangeries et pâtisseries commerciales, qui ne font que de la fabrication; il y a 15 (5 %) fabricants de biscuits et de craquelins.

Par ailleurs, nous estimons qu'il y a entre 500 et 600 boulangeries et pâtisseries de détail supplémentaires<sup>2</sup>. En posant l'hypothèse de 550, cela donne un total de 844 entreprises. Il y aurait donc 677 boulangeries et pâtisseries de détail, soit 80 % du total.

**Tableau 5 – Fabricants de produits de boulangerie et de pâtisserie – répartition par type d'entreprise**

Type d'entreprises	Nombre	Répartition en %
Boulangeries et pâtisseries de détail	127	43,2
Boulangerie et pâtisserie commerciales et fabrication de boulangerie/pâtisserie congelée	138	46,9
Fabricants de biscuits et de craquelins	15	5,1
Fabricants de mélanges de farine et de pâte à partir de farine achetée	12	4,1
Fabricants de tortillas	2	0,7
<b>Sous-total</b>	<b>294</b>	<b>100,0</b>
Boulangeries et pâtisseries de détail non inscrites dans la base de données icriq (essentiellement des micro entreprises)	Entre 500 et 600 (hypothèse de 550)	65,2
<b>Total estimé</b>	<b>844</b>	<b>100,0</b>

Source : icriq et Pages Jaunes

Le tableau 6 présente la répartition des 294 entreprises de la base de données icriq par région administrative du Québec. Les régions où l'on retrouve le plus d'entreprises sont Montréal, la Montérégie et Québec, qui regroupent ensemble près de 49 % du total des entreprises. Le constat qui se dégage de l'analyse des données est que la répartition des entreprises est assez similaire à la répartition de la population. Par exemple, Montréal regroupe 21 % des entreprises du secteur et 24 % de la population du Québec; en

<sup>2</sup> La marge d'erreur vient du fait qu'il est parfois difficile, à partir de l'information contenue dans les Pages Jaunes, d'évaluer si une entreprise est un fabricant (certaines ne sont que détaillants) ou encore si les produits de boulangerie et de pâtisserie constituent la majeure partie des activités de l'entreprise.

Montérégie, les chiffres sont respectivement de 17 % et 18 %; à Québec, les chiffres sont de 11,5 % et 9 %; dans les Laurentides, ils sont de 8 % et 7 %. On ne peut donc pas dire qu'il y a sur ou sous-concentration d'entreprises dans une région donnée, compte tenu de son poids relatif.

**Tableau 6 – Fabricants de produits de boulangerie et de pâtisserie – répartition par région administrative**

Région administrative	Nombre d'entreprises	Répartition en %
Montréal	61	20,7
Montérégie	49	16,7
Québec	34	11,6
Laurentides	23	7,8
Estrie	20	6,8
Saguenay – Lac-Saint-Jean	19	6,5
Chaudière-Appalaches	18	6,1
Lanaudière	16	5,4
Laval	14	4,8
Centre-du-Québec	10	3,4
Mauricie	9	3,1
Bas-Saint-Laurent	6	2,0
Outaouais	4	1,4
Abitibi-Témiscamingue	4	1,4
Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine	4	1,4
Côte-Nord	2	0,7
Nord-du-Québec	1	0,3
<b>Total</b>	<b>294</b>	<b>100,0</b>

Source : icriq

On retrouve au tableau 7 le nombre d'entreprises qui font de la distribution de produits de boulangerie et de pâtisserie. Précisons que cela exclut les fabricants qui ont leur propre centre de distribution (qui sont compris dans le tableau 4) ainsi que les détaillants qui ont leur centre de distribution. Il ne s'agit ici que des entreprises dont l'activité consiste essentiellement à faire de la distribution. Dans la base de données icriq, on compte 98 entreprises. Celles-ci se répartissent en trois catégories :

- Les grossistes-distributeurs qui distribuent uniquement ou principalement des produits de boulangerie et de pâtisserie, au nombre de 41.
- Les grossistes-distributeurs qui distribuent des produits de boulangerie et de pâtisserie, mais ces produits comptent pour une part peu importante de leur volume de distribution; ces entreprises distribuent des produits variés tels que viandes fraîches ou congelées, charcuteries, mets préparés, fruits et légumes frais, en conserve ou congelés, jus, préparations alimentaires, etc.
- Les agents et courtiers de produits alimentaires. Ces entreprises distribuent généralement une large gamme de produits et aucun n'est concentré de façon majeure dans les produits de boulangerie et de pâtisserie.

**Tableau 7 – Distributeurs de produits de boulangerie et de pâtisserie – répartition par type d'entreprise**

Type d'entreprise	Nombre
Grossistes-distributeurs de produits de boulangerie et de pâtisserie, uniquement ou principalement	41
Grossistes-distributeurs d'autres produits alimentaires et dont les produits de boulangerie et de pâtisserie comptent pour une part peu importante de leurs activités	29
Agents et courtiers de produits alimentaires (les produits de boulangerie et de pâtisserie comptent pour une part peu importante de leurs activités)	28
<b>Total</b>	<b>98</b>

Source : icriq

Le tableau 8 présente la répartition des 41 grossistes-distributeurs spécialisés dans les produits de boulangerie et de pâtisserie, par région administrative du Québec. On remarque une situation de dispersion des entreprises dans plusieurs régions et une absence de concentration dans une région donnée (en tenant compte de son poids démographique et économique). Toutefois, on constate une sous-représentation des distributeurs dans la région de Québec (une seule entreprise, 2 % du total).

**Tableau 8 – Distributeurs de produits de boulangerie et de pâtisserie principalement – répartition par région administrative**

Région administrative	Nombre d'entreprises	Répartition en %
Montréal	6	14,6
Montréal	6	14,6
Lanaudière	4	9,8
Estrie	4	9,8
Mauricie	4	9,8
Laurentides	3	7,3
Saguenay – Lac-Saint-Jean	3	7,3
Bas-Saint-Laurent	3	7,3
Chaudière-Appalaches	2	4,9
Laval	2	4,9
Québec	1	2,4
Centre-du-Québec	1	2,4
Outaouais	1	2,4
Côte-Nord	1	2,4
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100,0</b>

Source : icriq

### 2.2.2 Nombre d'employés et répartition

Les tableaux 9 et 10 présentent la répartition des entreprises fabricant des produits de boulangerie et de pâtisserie par nombre d'employés ainsi que l'emploi total dans ces entreprises. Dans le tableau 8, on ne tient compte que des 294 entreprises de la base de données icriq. Dans le tableau 9, on y ajoute une estimation de 550 entreprises identifiées dans les Pages Jaunes. Concernant ces 550 entreprises, nous avons posé deux hypothèses :

- Elles se classent toutes dans la catégorie des 0 à 9 employés. Cette hypothèse se justifie par la nature des entreprises, généralement artisanales, dont la fabrication se fait dans un local à l'arrière du comptoir de vente au consommateur. En réalité, il est possible qu'il y en ait un petit pourcentage qui se retrouve dans la catégorie des 10 à 19 employés (il est impossible d'évaluer combien) mais, pas souci de conservatisme, nous les classons toutes dans la catégorie 0-9 employés.
- Elles comptent en moyenne 5 employés; cette hypothèse s'appuie sur le fait que les entreprises de 0 à 9 employés de la liste de icriq ont en moyenne 4,85 employés.

**Tableau 9 – Fabricants de produits de boulangerie et de pâtisserie – répartition par nombre d'employés**  
Base de icriq seulement

Nombre d'employés	Nombre d'entreprises	Répartition en %	Nombre d'emplois	Répartition en %
0 à 9	133	45,2	645	6,3
10 à 19	59	20,1	818	7,9
20 à 49	57	19,4	1 764	17,1
50 à 99	24	8,1	1 705	16,6
100 et plus	21	7,1	5 368	52,1
<b>Sous-total</b>	<b>294</b>	<b>100,0</b>	<b>10 300</b>	<b>100,0</b>

Source : icriq, données traitées par le Groupe DBSF

**Tableau 10 – Fabricants de produits de boulangerie et de pâtisserie – répartition par nombre d'employés**  
Base de icriq et Pages Jaunes

Nombre d'employés	Nombre d'entreprises	Répartition en %	Nombre d'emplois	Répartition en %
0 à 9	683	80,9	3 395	26,0
10 à 19	59	7,0	818	6,3
20 à 49	57	6,8	1 764	13,5
50 à 99	24	2,8	1 705	13,1
100 et plus	21	2,5	5 368	41,1
<b>Sous-total</b>	<b>844</b>	<b>100,0</b>	<b>13 050</b>	<b>100,0</b>

Source : icriq, données traitées par le Groupe DBSF, et Pages Jaunes

On constate que le secteur de la fabrication des produits de boulangerie et de pâtisserie est un milieu de très petites entreprises. En ne tenant compte que des 294 entreprises de la base de données icriq, 45 % ont moins de 10 employés et 65 % ont moins de 20 employés. Si on considère l'estimation de 844 entreprises, ce constat n'est que renforcé : 81 % des entreprises ont moins de 10 employés et 88 % ont moins de 20 employés. Il n'y a que 21 entreprises comptant 100 employés et plus, soit 2,5 % du total.

Au plan de l'emploi, les entreprises de la base de données icriq comptent 10 300 emplois; ce chiffre s'établit à 13 050 si on considère les 844 entreprises. Les entreprises comptant 0 à 9 employés, avec 81 % des établissements, représentent 26 % de l'emploi. Inversement, les entreprises comptant 100 employés et plus, avec 2,5 % des établissements, représentent 41 % de l'emploi. Il est important de préciser que les 13 050 emplois ne sont pas uniquement des emplois de fabrication. Ce chiffre comprend les emplois d'administration et de bureau, de distribution (pour les entreprises qui ont leur centre de distribution) et de détail (pour celles qui vendent au détail).

Le tableau 11 présente la répartition des 41 grossistes-distributeurs qui distribuent uniquement ou principalement des produits de boulangerie et de pâtisserie, par nombre d'employés, ainsi que l'emploi total dans ces entreprises. On remarque, à l'instar des fabricants, qu'il s'agit d'un secteur de très petites entreprises : 78 % ont moins de 10 employés. Il y a quasi absence d'entreprises de 50 employés et plus. Les 41 entreprises recensées comptent 386 emplois. Les entreprises comptant 0 à 9 employés, avec 78 % des établissements, représentent 22 % de l'emploi.

**Tableau 11 – Distributeurs de produits de boulangerie et de pâtisserie (uniquement ou principalement) – répartition par nombre d'employés**

Nombre d'employés	Nombre d'entreprises	Répartition en %	Nombre d'emplois	Répartition en %
0 à 9	32	78,0	83	21,5
10 à 19	3	7,3	38	9,8
20 à 49	5	12,2	145	37,6
50 à 99	0	0	0	0
100 et plus	1	2,4	120	31,1
<b>Sous-total</b>	<b>41</b>	<b>100,0</b>	<b>386</b>	<b>100,0</b>

Source : icriq, données traitées par le Groupe DBSF

### 2.2.3 Structure des entreprises

#### Propriété

De façon générale, les micro, les petites et les moyennes entreprises qui œuvrent dans les secteurs de la boulangerie et de la pâtisserie au Québec sont de propriété québécoise. Elles n'ont pas réalisé d'acquisition stratégique ni fait l'objet d'une fusion au cours des dernières années. Par ailleurs, le nombre de grandes entreprises dans le secteur est fort limité (21

entreprises de plus de 100 employés) et leur importance sur le marché québécois est telle qu'elles constituent un attrait pour les capitaux hors Québec.

Au cours des dernières années, on a pu assister à une concentration des actifs dans le secteur de la fabrication boulangère industrielle. En voici quelques exemples :

- La Canada Bread Company Limited, une division de Maple Leaf Foods Canada (qui est détenue à 68 % par Maple Leaf) – le chef de file canadien de la transformation alimentaire au pays – a fait l'acquisition en 2001 du géant québécois de la boulangerie industrielle Multi-Marques.
- En février 2003, la boulangerie René a été achetée par la Golden West Bakery, une compagnie de la Colombie-Britannique qui fournit le géant de la restauration rapide McDonald's à Vancouver.
- En juillet 2004, la George Weston Limited a acquis la Boulangerie Gadoua limitée. La George Weston, une société canadienne fondée en 1882 en Ontario, est aussi l'actionnaire majoritaire de la chaîne de supermarchés Loblaw.
- En 2004, la Boulangerie St-Méthode a acquis deux boulangeries en Estrie, la boulangerie Demers à Sherbrooke et la boulangerie Marchand à Magog, devenant du même coup l'une des plus grandes boulangeries de propriété québécoise.

Avec ces acquisitions, c'est donc plus de 88 % du marché du pain frais tranché vendu aux détaillants québécois qui est détenu par des capitaux ontariens.

Puisque le marché de la boulangerie québécoise est fortement saturé, les industriels qui désirent faire de nouvelles acquisitions doivent se tourner vers des entreprises aux activités apparentées, soit les pâtisseries et les biscuiteries. Par exemple :

- La Canada Bread Company Limited (Multi-Marques) a fait l'acquisition en février 2007 de la Pâtisserie Chevalier de Shawinigan, le numéro deux au Québec des petits gâteaux emballés individuellement.

Du côté de la pâtisserie et de la biscuiterie, on a assisté à des achats importants, mais le mouvement a pris moins d'ampleur que dans le domaine de la boulangerie. Voici quelques acquisitions réalisées au cours des dernières années :

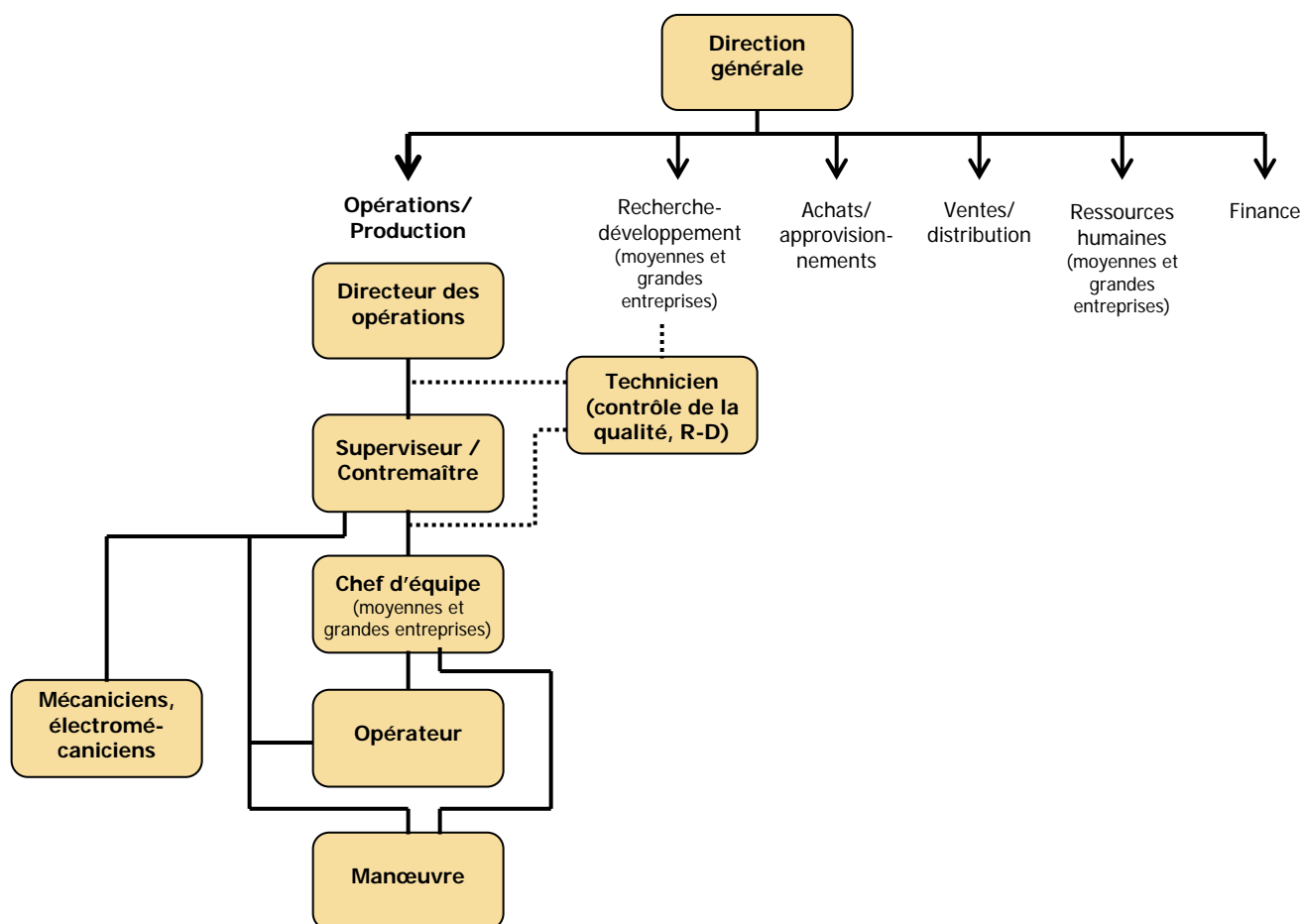
- Saputo a acquis en août 1999 Culinar, le fabricant des petits gâteaux Vachon et des biscuits Viau.
- En 2001, Dare Foods acquiert de Saputo les activités de fabrication et de commercialisation de biscuits (Viau-McCormicks) et de biscottes (Grissol).

## Organigramme, postes d'entrée et cheminement professionnel possible à l'intérieur des entreprises

### *Entreprises de fabrication industrielle*

L'organigramme type des entreprises de fabrication industrielle de produits de boulangerie et de pâtisserie (qui exclut la fabrication artisanale) est illustré à la figure 2.

**Figure 2 – Organigramme type des entreprises de fabrication industrielle de produits de boulangerie et de pâtisserie**



La direction des opérations ou de la production est, de loin, la plus importante unité dans l'entreprise de fabrication. Elle peut facilement englober les trois quarts des employés, sinon plus. Cette direction est sous la gouverne du directeur des opérations ou de la production. De ce poste, relèvent des superviseurs ou contremaitres, dont le nombre varie selon la taille de l'entreprise. Chaque superviseur est responsable de gérer trois groupes d'employés :

- Une équipe d'opérateurs; ceux-ci constituent généralement le deuxième groupe en importance, pour ce qui est du nombre d'employés au sein de la direction des opérations.

- Des manœuvres, qui sont les employés les moins qualifiés; les manœuvres constituent le groupe qui compte généralement le plus d'employés au sein de la direction des opérations.
- Des mécaniciens et des électromécaniciens. La majorité des moyennes et grandes entreprises ont un ou deux mécaniciens ou un électromécanicien mais très peu d'entre elles ont les deux.

Les techniciens en transformation sont responsables, notamment, des analyses et du contrôle de la qualité et travaillent souvent en bonne partie dans un laboratoire. La majorité des entreprises ayant des techniciens en ont peu, en général un ou deux. Dans les moyennes et grandes entreprises qui ont une direction de recherche-développement, le technicien relève souvent de cette direction. Sinon, il relève du directeur des opérations ou, parfois, du superviseur.

Chez certaines grandes entreprises, on retrouve un poste intermédiaire entre le superviseur et les opérateurs, soit celui de chef d'équipe. Dans ce cas, les opérateurs et les manœuvres relèvent du chef d'équipe; mais les mécaniciens et électromécaniciens relèvent presque toujours du superviseur. Dans la grande majorité des entreprises de fabrication industrielle, on ne retrouve pas de véritables boulangers ou pâtisseries. Quelques entreprises appellent leurs opérateurs «boulangers» ou «pâtisseries» mais, dans les faits, ils exercent un travail d'opérateur.

Il y a généralement deux postes d'entrée en usine dans les entreprises industrielles, soit le manœuvre ou l'opérateur, dépendamment de la qualification de la personne. Selon la structure de l'entreprise et l'organisation de la production, les responsabilités associées au poste de manœuvre peuvent beaucoup varier. Ainsi, chez certaines entreprises, les tâches reliées à ce poste sont très répétitives et comportent peu de responsabilité; alors que, chez d'autres, ce poste se rapproche de celui d'opérateur, c'est-à-dire un travail direct d'opération d'une ou plusieurs machines de la chaîne de production, qui nécessite automatiquement des responsabilités supplémentaires.

En démontrant une bonne facilité d'apprentissage, le manœuvre peut aspirer à devenir opérateur. L'opérateur qui fait preuve d'aptitudes particulières, notamment un potentiel en matière de gestion, et particulièrement en gestion des ressources humaines, peut accéder au poste de chef d'équipe (dans les plus grandes entreprises) ou de superviseur.

Après plusieurs années d'expérience, un superviseur qui a démontré une excellente maîtrise au plan de la production et des ressources humaines peut poursuivre sa carrière en tant que directeur des opérations. Dans certaines petites et moyennes entreprises, le directeur des opérations peut devenir actionnaire de l'entreprise.

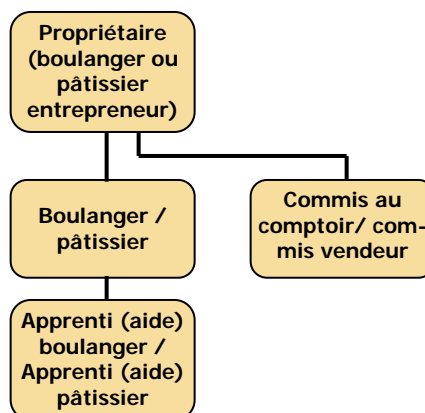
Le poste de technicien est un cas particulier. Nécessitant une formation plus pointue et plus technique, c'est un poste d'entrée en soi. Mais le cheminement d'un technicien ne le conduit pas naturellement vers le poste de superviseur. Ainsi, dans les entreprises interrogées qui ont une direction de R-D, le technicien peut accéder au poste de chef de département R-D.



### ***Entreprises artisanales***

La figure 3 présente un organigramme type des entreprises de fabrication artisanale.

**Figure 3 – Organigramme type des entreprises de fabrication artisanale**



Dans les boulangeries ou les pâtisseries artisanales, la réalité est totalement différente de celle de l'entreprise industrielle. D'une part, il s'agit le plus souvent de micro entreprises. D'autre part, le processus de production n'est pas automatisé.

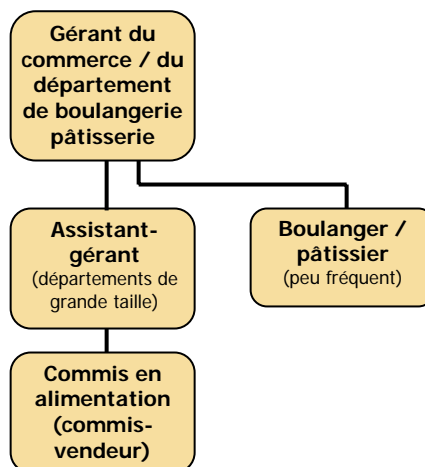
À la tête de l'entreprise, on retrouve généralement un boulangier ou pâtissier entrepreneur, propriétaire de son commerce; on peut également lui donner l'appellation de maître boulangier ou chef pâtissier. Le propriétaire supervise une équipe de boulangers et/ou de pâtissiers, dont le nombre varie selon la taille de l'entreprise, ainsi que quelques commis au comptoir (ou commis vendeurs). Dans certaines entreprises, il y a des apprentis-boulangers (ou aides-boulangers) et des apprentis-pâtissiers (ou aides-pâtissiers) qui relèvent respectivement des boulangers et des pâtissiers.

L'apprenti-boulangier ou l'apprenti-pâtissier peut devenir boulangier ou pâtissier avec une expérience suffisante. Le boulangier ou le pâtissier qui démontre un sens des affaires peut éventuellement prendre la relève du propriétaire ou démarrer sa propre entreprise.

### ***Épiceries et départements de boulangerie-pâtisserie***

La figure 4 illustre un organigramme type qui prévaut dans les épiceries, plus spécifiquement dans les départements de boulangerie-pâtisserie, ou encore dans les petites boulangeries et pâtisseries de détail (qui peuvent être des succursales de fabricants), où il n'y a pas de fabrication.

**Figure 4 – Organigramme type dans les commerces ou les départements de boulangerie-pâtisserie**



L'épicerie ou le département de boulangerie-pâtisserie est dirigé par le gérant. Dans les épiceries de grande surface, où le département est plus important, ou dans les commerces de plus grande taille, le gérant peut être secondé par un assistant-gérant. Sous le gérant (ou l'assistant-gérant), on retrouve, lorsqu'il y en a, les boulangers et les pâtisseries. On retrouve également les commis en alimentation; le terme commis-vendeur est fréquent et les termes aide-boulangier et aide-pâtissier sont également utilisés.

Dans la majorité des épiceries et départements de boulangerie-pâtisserie, il n'y a pas de boulangier ou de pâtissier. Le commis en alimentation peut effectuer certaines tâches s'apparentant à la transformation (par exemple, cuire ou chauffer des produits pré-cuits ou congelés, faire des décorations sur les gâteaux), mais ce n'est pas véritablement un travail de boulangier ou de pâtissier.

#### *2.2.4 Production et gestion de la qualité*

##### **Tendances en matière de produits**

La sensibilisation de la population aux problèmes de santé et à l'importance de bien manger a fortement influencé une demande soutenue pour des produits santé. À cela s'ajoute la réglementation en faveur de l'affichage des tableaux nutritifs des aliments transformés, qui a contribué à étoffer les connaissances des consommateurs. Ces derniers désirent donc des produits contenant moins de sel, moins de gras et moins de sucre, mais avec plus de fibres, plus de céréales et toujours beaucoup de goût. Toutes les entreprises œuvrant en boulangerie-pâtisserie interrogées s'accordent pour dire qu'il s'agit-là d'une tendance lourde dans le secteur.

À cette tendance générale, s'ajoutent certaines tendances spécifiques aux différentes catégories de produits.

### *Pains*

La tendance première se situe au plan de la diversité des pains et se joue sur deux niveaux :

- En premier lieu, les consommateurs recherchent une variété de saveurs : pains aux noix, fougasses aux olives, pains figues et noisettes, etc. Les entreprises doivent donc développer des produits en variant les farines utilisées et les ingrédients complémentaires.
- En deuxième lieu, la croissance de la population immigrante au Québec et au Canada a eu pour effet d'augmenter la demande pour les produits ethniques. Ainsi, au cours des dernières années, les bagels, les pitas, les tortillas, les pains nan, les pains noirs, etc. ont trouvé leur place sur les tablettes des marchés d'alimentation.

Selon certaines entreprises rencontrées, la demande pour les pains de spécialité est liée à la force de l'économie et au pouvoir d'achat des consommateurs. Si ceux-ci sont florissants, la demande augmente mais, si l'économie va mal, les pains de spécialité se vendent moins, les consommateurs se rabattant davantage sur les pains industrialisés. La demande croissante pour les pains de spécialité a aussi eu pour conséquence l'exigence d'une plus grande qualité pour les pains industrialisés.

### *Pâtisseries*

Cette recherche de la qualité est aussi présente du côté de la pâtisserie. Même s'il est convenu qu'une pâtisserie contiendra la plupart du temps du sucre, du sel et du gras, les consommateurs préfèrent de plus en plus s'offrir une pâtisserie haut de gamme faite avec des ingrédients de qualité supérieure. D'ailleurs, depuis quelques années, les ventes de pâtisseries traditionnelles telles que les choux à la crème, les éclairs et les mille-feuilles ont chuté au profit de desserts plus raffinés comme les mousses.

Si la tendance vers les produits santé n'est pas aussi marquée dans le secteur de la pâtisserie du fait de la nature de ses produits, le dessert étant souvent le moment où l'on se permet une gâterie, il n'en demeure pas moins que les consommateurs ne veulent pas manger n'importe quoi. Ainsi, depuis 2004, les entreprises produisant des gâteaux et des biscuits ont été obligées de revoir à la baisse les niveaux de gras trans contenus dans leurs recettes. Saputo, le leader québécois des petits gâteaux emballés individuellement, a ainsi revu ses recettes et a réduit la quantité de gras trans dans chacune d'entre elles de 75 % à 100 %.

### *Viennoiseries*

En ce qui concerne les viennoiseries, les entreprises ont aussi opéré un virage plus santé : les gras trans ont été éliminés de leur composition et la quantité de sucre a diminué. Au plan des perspectives, il faut distinguer les produits industriels de qualité inférieure vendus en épicerie, des produits de qualité supérieure vendus par les artisans et certains fabricants importants. Dans le premier cas, on note une baisse de la demande au cours des dernières

années et cette baisse devrait se poursuivre. Dans le second cas, la demande devrait se maintenir et la nature des produits offerts ne devrait pas changer.

### *Biscuits*

Les biscuits demeurent le petit plaisir que les gens s'autorisent sans trop de culpabilité. Selon les responsables en épicerie, parmi les produits sucrés, ce sont les biscuits qui se vendent le mieux. La notion santé s'est aussi introduite dans le monde des biscuits avec, entre autres, la venue des biscuits sans sucre. Cependant, ceux-ci représentent un volume des ventes marginal, selon les représentants des épiceries que nous avons interrogés. La guerre aux gras trans est aussi passée par le rayon des biscuits. Certaines entreprises se sont même fait un point d'honneur à les bannir de leurs produits, comme c'est le cas de la gamme des biscuits produits par Biscuits Leclerc, par exemple.

### **Nouvelles techniques et technologies utilisées dans les entreprises**

Une part du marché de la boulangerie-pâtisserie s'est développée au cours des dernières années autour des produits surgelés, qu'ils soient précuits ou non. Ainsi, certaines entreprises ont mentionné le fait que les techniques de congélation se sont grandement perfectionnées avec les années.

La recherche de machines toujours plus performantes est une autre constante. L'introduction de la robotisation, parfois en rachetant des robots à des usines sur le point de fermer, souvent de secteurs autres que l'alimentation, et en les modifiant pour qu'ils puissent accomplir certaines tâches spécifiques, a permis à certaines entreprises de gagner en efficacité. L'achat de détecteurs de métal et de détecteurs de poids a permis à d'autres entreprises de s'assurer que les produits qui sortent de la chaîne de production sont bien conformes aux attentes.

L'univers de la boulangerie industrielle s'est massivement automatisé, avec une conséquence directe sur les emplois. Dans les usines, on retrouve principalement des opérateurs et des manœuvres, et très peu de boulangers et de pâtisseries. En effet, si le métier de boulanger industriel était autrefois très physique, car il impliquait une certaine manipulation de la pâte, il est clair qu'aujourd'hui le métier est largement axé sur l'opération des machines et le contrôle de la qualité. Il y a quelques exceptions à ceci : dans certaines boulangeries industrielles fabriquant des produits de qualité supérieure (par exemple, Première Moisson, Au Pain doré), on retrouve encore plusieurs boulangers qui manipulent la pâte à pain.

Soulignons que l'automatisation du travail n'a pas seulement simplifié le travail de certains employés; l'introduction de robots a eu pour effet la mise à pied de plusieurs travailleurs. L'augmentation de la rapidité d'exécution s'est souvent faite au détriment du nombre de travailleurs à certains postes, principalement au niveau de l'emballage. Quant aux travailleurs qui restent, l'introduction d'une nouvelle machine implique habituellement pour eux une formation interne afin d'apprendre à la maîtriser. De façon générale, ces nouveaux apprentissages sont bien accueillis par les employés.

---

L'introduction de nouvelles techniques et technologies est cruciale pour le développement des petits fabricants industriels. Ceux qui ont beaucoup attendu se retrouvent devant un choix décisif : stagner et probablement périlcliter avec le temps puis disparaître, ou encore investir dans les technologies de production tout en revoyant les processus et en ouvrant la voie à l'introduction de nouveaux produits.

### **Nature de la Recherche et Développement (R-D)**

L'innovation chez les fabricants québécois est en partie motivée par les tendances au plan des habitudes alimentaires des consommateurs. En effet, certains pâtisseries innovent en créant des desserts comportant moins de gras et moins de sucre. Ces dernières années, la demande croissante pour les produits spécialisés (pain aux noix, fougasse, etc.) et pour les pains ethniques (bagel, tortilla, pain pita, etc.) a amené les départements R-D à se pencher sur le développement de tels produits, impliquant, entre autres, l'introduction de nouvelles techniques adaptées aux différentes pâtes. Dans l'industrie, certaines entreprises ont même un laboratoire où la qualité de la mie et de la croûte des pains est attentivement étudiée. L'innovation peut se réaliser autour d'un catalogue de produits à bâtir tout comme elle peut motiver le besoin d'uniformiser un ingrédient en particulier, comme le levain par exemple.

L'autre motif pour innover est la recherche constante de l'amélioration des processus automatisés afin de réduire les coûts de production, par exemple la robotisation de l'emballage des produits finis.

Les entreprises innovent à divers degrés, certaines beaucoup, d'autres moyennement; d'autres encore sont conscientes qu'elles n'ont pas innové suffisamment au cours des dernières années et prévoient y consacrer des efforts dans un avenir rapproché.

Quant aux ressources humaines consacrées à la R-D, le nombre varie d'un endroit à l'autre. Certaines petites entreprises n'ont qu'une seule personne chargée de la R-D, mais celle-ci travaille toujours de façon rapprochée avec le directeur des opérations. Quant aux grandes entreprises, plusieurs étant souvent présentes à travers le Canada, des équipes pancanadiennes sont formées. Ces équipes comportent toujours quelques personnes, environ trois à quatre, qui chapeautent la R-D pour le Québec.

### **Programmes d'assurance qualité**

Le seul programme d'assurance qualité qui a une importance significative dans le secteur de l'alimentation, dont le secteur des produits de boulangerie et de pâtisserie, est la norme HACCP (*Hazard Analysis Critical Control Point* ou *Analyse des risques et maîtrise des points critiques*). Il s'agit d'un système de management de la sécurité des produits alimentaires qui s'appuie sur une approche systématique visant à analyser les dangers et à déterminer les points critiques à maîtriser. La norme s'applique à toutes les entreprises de la chaîne alimentaire peu importe leur taille et la complexité de leurs opérations.

HACCP ne cesse de gagner en popularité auprès des entreprises et des organismes intervenant dans le domaine alimentaire. Cela s'explique par le fait que l'innocuité alimentaire touchant les produits «de la terre à la table» est de plus en plus au cœur des préoccupations, autant des gouvernements, des clients que des consommateurs. HACCP demeure toutefois peu présente dans le secteur de la boulangerie et de la pâtisserie.

Parmi les 294 fabricants de produits de boulangerie et de pâtisserie de la base de données iciq :

- 12 entreprises sont certifiées HACCP ou sont en processus de certification. Cela représente 4 % du total.
  - la moitié (6) de ces entreprises ont plus de 100 employés; une seule a moins de 20 employés;
  - les trois quarts (9) de ces entreprises exportent et deux autres sont intéressées à exporter.
- Une seule entreprise est certifiée ISO 9001.

Parmi les 41 grossistes-distributeurs qui distribuent uniquement ou principalement des produits de boulangerie et de pâtisserie :

- 2 entreprises sont certifiées HACCP (5 %).
- Une est certifiée ISO 9001.

Il faut préciser que la certification HACCP peut être octroyée à une usine et non à l'entreprise dans son ensemble. Ainsi, une grande entreprise industrielle peut avoir obtenu la certification HACCP pour une de ses usines, mais pas pour les autres.

Bien qu'elle ne soit pas une exigence légale à l'exportation, la certification HACCP représente un avantage indéniable, parfois une obligation à cause des pressions du marché. Certaines entreprises rencontrées nous ont confirmé cet état de fait. Dans plusieurs cas, les clients américains exigent de leurs fabricants canadiens de produits de boulangerie et de pâtisserie qu'ils soient certifiés HACCP. Mentionnons également que la certification HACCP est obligatoire pour toute entreprise qui veut être agréée par l'Agence canadienne d'inspection des aliments.

Le sondage mené auprès d'employés d'usine syndiqués révèle que 52 % d'entre eux savent ce qu'est la norme HACCP. Ce pourcentage relativement élevé s'explique par le fait que sept répondants sur dix sondés travaillent dans la grande entreprise et qu'ils sont assez familiers avec les normes de qualité.

En matière de programmes d'assurance qualité, nous observons trois tendances.

- L'abandon de la norme ISO 9001 par les entreprises du secteur de l'alimentation, au profit de HACCP. ISO 9001 est une norme générale et générique, qui s'applique à tous les secteurs d'activité économique. Cette norme peut se décrire, en résumé, comme un système de management de la qualité; c'est une norme de processus et non de produit. Être certifié ISO 9001 ne garantit pas la sécurité des aliments. Elle est donc mal adaptée aux besoins du secteur de l'alimentation.

- Une adhésion de plus en plus importante à la norme HACCP, en particulier chez les chefs de file du secteur boulangerie-pâtisserie. Les entreprises qui mettent en œuvre un système HACCP en retirent plusieurs avantages :
  - amélioration de l'efficacité des opérations de fabrication;
  - réduction notable des coûts dus aux rejets ou aux rappels de produits non conformes;
  - meilleure responsabilisation du personnel;
  - accroissement de la confiance des autorités gouvernementales et des consommateurs envers la sécurité des produits fabriqués;
  - avantage concurrentiel indéniable, notamment en matière d'exportation.

Il ne faut toutefois pas s'attendre à ce que la majorité des petits et moyens fabricants de produits de boulangerie et de pâtisserie soient certifiés HACCP à court et moyen terme. Un processus de certification HACCP est très exigeant et est susceptible de rebuter plusieurs entreprises, notamment les très petites (qui, rappelons-le, constituent la très grande majorité des fabricants) et celles qui ne sont pas intéressées à exporter (qui sont la grande majorité).

- La venue de la norme ISO 22000, qui remplacera HACCP. Créée en 2005 et adoptée par la Communauté européenne, le Canada et plusieurs dizaines d'autres pays, ISO 22000 est une nouvelle norme internationale qui fixe des exigences pour les systèmes de management de la sécurité des produits alimentaires pour tout type d'organisation liée ou appartenant à la chaîne alimentaire. Elle intègre les exigences de HACCP, tout en étant compatible et complémentaire à ISO 9001, par l'utilisation d'outils de gestion communs aux deux normes. Elle résout ainsi le problème de manque de spécificité au monde alimentaire que les intervenants du domaine ont toujours reproché à ISO 9001. Cette évolution vers la gestion de systèmes qu'amène ISO 22000 encourage la mise en place de mesures préventives plutôt que de mettre l'accent sur l'analyse de produits finis.

La norme a rapidement pris son envol en Europe et en Asie. En Amérique du Nord, son adhésion demeure très timide, presque aucune entreprise n'ayant entrepris de démarche de certification. Mais, selon le Bureau de normalisation du Québec, on devrait assister, d'ici quelques années, à une adhésion à la norme par plusieurs entreprises québécoises du secteur alimentaire, notamment à cause des pressions du marché qui viendront de plus en plus fortes.

Le principal impact d'un programme d'assurance qualité sur la main-d'œuvre est souvent l'augmentation substantielle du nombre de procédures. Ainsi, la facilité avec laquelle les employés pourront s'adapter à l'implantation d'un tel programme dépendra de la quantité de procédures qui auront déjà été implantées dans l'entreprise depuis un bon moment. Il s'agit là d'une façon avisée de contourner la résistance au changement que l'on retrouve chez bon nombre d'individus. De plus, les employés des usines certifiées HACCP doivent être en mesure de répondre à toutes les questions de l'inspecteur qui vient auditer l'entreprise durant quelques jours chaque année.

## 2.3 GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

### 2.3.1 Service et responsable des ressources humaines

La majorité des entreprises de fabrication de produits de boulangerie et de pâtisserie n'ont pas de personne attitrée à la gestion des ressources humaines (RH) et encore moins un service de RH. Ce poste est absent chez les très petites entreprises et la plupart des petites entreprises; pour les employés d'usine, la gestion des RH fait alors souvent partie des tâches du directeur des opérations. Dans les entreprises de moyenne et grande taille, on retrouve un responsable des ressources humaines et, en général, plus le nombre d'employés est élevé, plus la probabilité d'avoir un service ou un département des ressources humaines structuré est grande.

### 2.3.2 Recrutement

Si la politique d'embauche semble relativement répandue dans les entreprises rencontrées, elle est, dans certains cas, très sommaire et informelle.

Les résultats de l'enquête auprès de 156 entreprises de fabrication quant à la présence d'un processus d'embauche sont présentés au tableau 12.

**Tableau 12 – Présence d'un processus d'embauche (recrutement et sélection) structuré et complet**

Pas de processus défini	58 %
Quelques outils de recrutement	6 %
Plusieurs outils de recrutement en place et, en général, ils sont utilisés	26 %
Processus d'embauche structuré permettant de recruter des employés performants	9 %
Ne sait pas / Refus de répondre	1 %

Plus de la moitié (58 %) des répondants n'ont pas de processus défini d'embauche et un peu plus du quart d'entre eux ont plusieurs outils de recrutement en place qui sont, en général, utilisés. Plus la taille de l'entreprise augmente, plus le processus d'embauche est structuré et complet : 75 % des entreprises de moins de 10 employés n'ont pas de processus d'embauche, contre 12 % chez les entreprises de 100 employés et plus.

### 2.3.3 Accueil et intégration

Les moyennes et grandes entreprises rencontrées ont généralement une procédure d'accueil et d'intégration des nouveaux employés, qui est plus ou moins formelle et souvent prise en charge par le syndicat, le cas échéant. Chez plusieurs petites et très petites entreprises, la procédure demeure peu élaborée et très informelle. Pour certaines entreprises, l'intégration et la cohésion de l'équipe passent même par la poignée de main quotidienne échangée à l'arrivée au travail. De façon générale, un employé expérimenté est chargé de montrer au nouvel employé les tâches qu'il devra accomplir.



Les résultats de l'enquête auprès de 156 entreprises de fabrication quant à la présence d'un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux employés sont présentés au tableau 13.

**Tableau 13 – Présence d'un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux employés**

Pas de processus d'accueil et d'intégration	48 %
Quelques outils pour effectuer l'accueil et l'intégration	13 %
Existence d'outils, mais le processus est rarement fait dans les règles	33 %
Processus d'accueil et d'intégration systématique à chaque embauche	6 %

Près de la moitié (48 %) des répondants n'ont pas de processus d'accueil et d'intégration des nouveaux employés; un tiers des répondants possèdent des outils, mais le processus est rarement fait dans les règles; la proportion d'entreprises ayant un processus d'intégration systématique à chaque embauche est infime (6 %). Plus la taille de l'entreprise augmente, plus le processus d'accueil et d'intégration est structuré et complet : 70 % des entreprises de moins de 10 employés n'ont pas de processus d'accueil et d'intégration, contre 0 % chez les entreprises de 100 employés et plus.

#### *Manuel de l'employé*

Comme outil d'accueil et d'intégration des nouveaux employés, le manuel de l'employé est plus ou moins répandu dans les entreprises rencontrées. Il est absent chez les micro-entreprises, mais on le retrouve chez certaines petites entreprises très structurées. Dans les moyennes et grandes entreprises, il est généralement présent ou à l'état de projet. Le manuel de l'employé prend généralement la forme d'un manuel des bonnes procédures manufacturières.

Les résultats de l'enquête auprès de 156 entreprises de fabrication quant à la présence d'un manuel d'employé où les procédures de gestion et les règlements sont présentés au tableau 14.

**Tableau 14 – Présence d'un manuel d'employé comprenant les procédures de gestion et les règlements (mise à part la convention collective, s'il y a lieu)**

Des procédures de gestion négociées cas par cas	47 %
Quelques procédures de gestion sont expliquées à l'embauche	5 %
Certaines procédures de gestion sont claires et bien définies, mais il reste des points à clarifier	23 %
Les procédures de gestion sont inscrites dans le manuel de l'employé et un document signé par l'employé confirme sa compréhension	18 %
Ne sait pas / Refus de répondre	6 %

Près de la moitié (47 %) des répondants n'ont que des procédures de gestion (généralement informelles) négociées cas par cas, mais n'ont pas de manuel de l'employé. Dans seulement 18 % des entreprises sondées, les procédures de gestion sont inscrites dans le manuel de

l'employé et un document signé par l'employé confirme sa compréhension. Plus la taille de l'entreprise augmente, plus le manuel de l'employé existe et est complet : 64 % des entreprises de moins de 10 employés n'ont que des procédures de gestion négociées cas par cas, contre 0 % chez les entreprises de 100 employés et plus. Inversement, 8 % des entreprises de moins de 10 employés ont un manuel de l'employé complet et un document signé par l'employé, contre 37 % chez les entreprises de 100 employés et plus.

#### *Évaluation de l'accueil et de l'intégration par les employés d'usine syndiqués*

Les résultats du sondage mené auprès d'employés d'usine syndiqués concernant l'accueil et l'intégration sont présentés au tableau 15.

**Tableau 15 – Évaluation de l'accueil et de l'intégration par les employés d'usine syndiqués**

Paramètres mesurés	Grande entreprise					Petite et moyenne entreprise				
	1	2	3	4	Moyenne	1	2	3	4	Moyenne
Accueil reçu à l'arrivée (visite des lieux, présentation des employés, manuel de l'employé...)	9 %	60 %	18 %	13 %	2,36	18 %	64 %	14 %	4 %	2,04
Les immigrants sont bien acceptés et intégrés dans l'usine	20 %	58 %	14 %	8 %	2,11	32 %	60 %	8 %	0 %	1,76
Les femmes sont bien acceptées et intégrées dans l'usine	26 %	47 %	12 %	15 %	2,16	62 %	34 %	4 %	0 %	1,41

Note : 1 signifie *très satisfait* ou *tout à fait d'accord* 4 signifie *très insatisfait* ou *tout à fait en désaccord*

Globalement, les employés d'usine de la grande entreprise sont plutôt satisfaits de l'accueil reçu à l'arrivée; il y a tout de même un tiers des répondants qui sont plutôt ou très insatisfaits. Ils estiment également que les immigrants et les femmes sont assez bien acceptés et intégrés. On constate que la satisfaction (ou l'accord) relativement aux trois paramètres mesurés est significativement plus élevée parmi les employés d'usine de la petite et moyenne entreprise que parmi ceux de la grande entreprise.

#### *2.3.4 Descriptions de poste et évaluation*

En ce qui concerne la description des postes, certaines entreprises rencontrées en possèdent une pour chacun des postes qu'elles comptent, d'autres n'en ont tout simplement pas. L'existence d'une description des postes est souvent liée à la présence syndicale; d'une part, elle est présente dans les conventions collectives et, d'autre part, les postes à combler doivent être obligatoirement affichés à l'interne.

Les résultats de l'enquête auprès de 156 entreprises de fabrication quant à l'existence de descriptions de poste sont présentés au tableau 16.

**Tableau 16 – Existence de descriptions de poste**

Pas de descriptions de poste	46 %
Quelques descriptions de poste	17 %
Descriptions pour plusieurs postes	23 %
Descriptions pour tous les postes et elles sont maintenues à jour	12 %
Ne sait pas / Refus de répondre	2 %

Près de la moitié (46 %) des répondants n'ont pas de descriptions de poste; 23 % d'entre eux ont des descriptions pour plusieurs postes et, dans seulement 12 % des entreprises sondées, il y a des descriptions pour tous les postes et elles sont maintenues à jour. Plus la taille de l'entreprise augmente, plus les descriptions de poste sont présentes : 67 % des entreprises de moins de 10 employés n'ont aucune description de poste, contre 12 % chez les entreprises de 100 employés et plus. Inversement, 17 % des entreprises de moins de 10 employés ont des descriptions pour plusieurs ou tous les postes, contre 75 % chez les entreprises de 100 employés et plus.

Traditionnellement dans le secteur de la boulangerie, il n'y avait pas d'évaluation du personnel sur une base annuelle. Cette situation semble être encore largement observée, mais quelques entreprises rencontrées projettent d'introduire un système d'évaluation dans certaines de leurs usines, malgré la présence syndicale. D'autres entreprises, qui évoluent dans un contexte syndiqué, préfèrent observer la tradition pour éviter de créer des tensions avec le syndicat.

Les résultats de l'enquête auprès de 156 entreprises de fabrication quant à la mise en place d'outils d'évaluation des employés de production sont présentés au tableau 17. Ils confirment les propos tenus lors des entrevues individuelles

**Tableau 17 – Mise en place d'outils d'évaluation des employés de production**

Pas d'outils d'évaluation de rendement	51 %
Une rencontre informelle pour donner une rétroaction aux employés sur leur performance	23 %
Des formulaires d'évaluation, lorsqu'il est nécessaire d'effectuer des évaluations de rendement	22 %
Des formulaires d'évaluation et respect de la fréquence à laquelle l'évaluation doit être effectuée	3 %
Ne sait pas / Refus de répondre	1 %

Plus de la moitié (51 %) des répondants n'ont aucun outil d'évaluation des employés de production; 23 % d'entre eux effectuent des rencontres informelles pour donner une rétroaction, mais sans outil d'évaluation; très peu d'entreprises (3 %) ont des formulaires d'évaluation et font des évaluations selon une fréquence déterminée. Plus la taille de l'entreprise augmente, plus il y a mise en place d'outils d'évaluation : 63 % des entreprises de moins de 10 employés n'ont aucun outil d'évaluation des employés de production, contre 25 % chez les entreprises de 100 employés et plus. Inversement, 16 % des entreprises de moins de 10 employés utilisent des formulaires d'évaluation, contre 37 % chez les entreprises de 100 employés et plus.

### 2.3.5 Conditions de travail

#### *Horaires*

Il n'existe pas d'horaire type dans le secteur de la boulangerie-pâtisserie; l'horaire est souvent lié aux impératifs de production de l'entreprise. Les quarts de travail de 5 jours-8 heures, 4 jours-10 heures ou 3 jours-12 heures (fin de semaine seulement) sont habituellement les plus fréquents. De plus, on retrouve des horaires de soir (de 16h à minuit) et de nuit (de minuit à 8h) dans plusieurs entreprises et ce, quelle que soit leur taille. Ainsi, on peut retrouver une petite entreprise avec deux équipes travaillant chacune 10 heures par jour, 4 jours par semaine; dans quelques cas, les employés travaillent de 8h à 17h du lundi au vendredi.

Parmi les employés d'usine syndiqués sondés, 66 % travaillent de jour, 27 % travaillent de soir et 24 % travaillent de nuit (le total est supérieur à 100 %, car certains employés travaillent en alternance sur deux quarts). Cela confirme l'importance du travail de soir et de nuit.

#### *Statut d'emploi*

Le travail à temps plein est le plus répandu et cela, pour tous les postes (de 70 % à 100 % des travailleurs, selon les entreprises interrogées). Certaines entreprises ont des travailleurs à temps partiel, voire même des employés sur une liste de rappel pour pallier aux fréquentes mises à pied dues à l'arrêt périodique de certaines lignes de production.

#### *Rémunération*

Les résultats de l'enquête auprès de 156 entreprises de fabrication quant à l'existence d'une structure de rémunération bien établie et définie sont présentés au tableau 18.

**Tableau 18 – Existence d'une structure de rémunération bien établie et définie**

Pas de structure de rémunération	44 %
Des règles non écrites pour assurer une certaine équité dans l'attribution des salaires	18 %
Une structure de rémunération qui est respectée pour les postes en production	29 %
Une structure de rémunération qui est respectée pour tous les postes	8 %
Ne sait pas / Refus de répondre	1 %

Une proportion relativement élevée (44 %) de répondants n'a pas de structure de rémunération bien établie et définie; 18 % d'entre eux ont des règles non écrites et 29 % ont une structure de rémunération pour les postes en production. Étonnamment, il y a très peu de différences dans ces pourcentages au sein des entreprises de 10 employés et plus. Par contre, 64 % des entreprises de moins de 10 employés n'ont pas de structure de rémunération et 19 % ont une structure de rémunération pour les postes en production.

Les données relatives au salaire des différents métiers œuvrant dans le secteur de la boulangerie-pâtisserie sont présentées au chapitre 3.

### *Polyvalence des employés*

Chez les petites entreprises de fabrication industrielle, on tend à rechercher des employés polyvalents qui pourront assumer presque n'importe quelle tâche sur la chaîne de production, advenant, notamment, le besoin de remplacer un employé absent. Le transfert de connaissances par rapport à ces tâches se fait graduellement, le rythme dépendant vraisemblablement de la capacité d'apprentissage de l'employé. Chez les moyennes et les grandes entreprises, plusieurs parmi celles rencontrées recherchent une polyvalence chez les employés. Mais il n'en demeure pas moins que les opérateurs sont souvent assignés à une machine en particulier, alors que les postes de manœuvre, dont les tâches sont souvent plus répétitives et peu valorisantes, sont alternés à différentes fréquences – de la demi-heure jusqu'à des périodes de deux heures – afin d'éviter les maladies professionnelles.

### *Évaluation des conditions de travail par les employés d'usine syndiqués*

Les résultats du sondage mené auprès d'employés d'usine syndiqués concernant les conditions de travail sont présentés au tableau 19.

**Tableau 19 – Évaluation des conditions de travail par les employés d'usine syndiqués**

Paramètres mesurés	Grande entreprise					Petite et moyenne entreprise				
	1	2	3	4	Moyenne	1	2	3	4	Moyenne
Pauses-café (durée, moment approprié)	5 %	68 %	19 %	8 %	2,30	19 %	74 %	7 %	0 %	1,87
Temps alloué pour les repas	4 %	65 %	22 %	9 %	2,36	10 %	71 %	19 %	0 %	2,10
Salaire	3 %	54 %	27 %	16 %	2,57	0 %	54 %	25 %	21 %	2,68
Primes, bonis (de rendement, de nuit...)	3 %	29 %	48 %	20 %	2,86	5 %	45 %	40 %	10 %	2,55
Horaire de travail	12 %	56 %	23 %	9 %	2,29	16 %	68 %	16 %	0 %	2,00
Nombre de congés (fériés et autres)	1 %	33 %	39 %	27 %	2,91	0 %	64 %	29 %	7 %	2,42
Avantages sociaux (assurances collectives, régime de retraite...)	2 %	31 %	34 %	33 %	2,98	10 %	58 %	22 %	10 %	2,32
Possibilités d'augmentation de salaire (progression dans l'échelle salariale)	0 %	32 %	45 %	23 %	2,91	3 %	42 %	45 %	10 %	2,62
Possibilités de changement de poste	1 %	57 %	34 %	7 %	2,47	0 %	85 %	4 %	11 %	2,27
Rotation des postes de travail	7 %	58 %	25 %	10 %	2,39	8 %	79 %	8 %	4 %	2,08

Note : 1 signifie *très satisfait* ou *tout à fait d'accord* 4 signifie *très insatisfait* ou *tout à fait en désaccord*

De façon globale, la satisfaction des employés d'usine de la grande entreprise face aux conditions de travail est très mitigée et, pour plusieurs paramètres, faible. Ces employés sont plutôt satisfaits des horaires de travail, du temps alloué pour les repas, des pauses-café et des possibilités de rotation des postes de travail (bien que pour chacun de ces paramètres, il

y ait autour de 30 % d'insatisfaits). Le niveau d'insatisfaction est élevé (entre 45 % et 65 % d'insatisfaits selon le paramètre) en ce qui concerne le salaire, les primes et bonis, le nombre de congés, les avantages sociaux ainsi que les possibilités d'augmentation de salaire.

Généralement, la satisfaction est sensiblement plus élevée parmi les employés de la petite et moyenne entreprise, sauf pour les paramètres touchant la rémunération (salaire, primes et boni, possibilités d'augmentation de salaire) où l'insatisfaction est presque aussi grande sinon supérieure à ce que l'on observe dans la grande entreprise.

### 2.3.6 Roulement et absentéisme

Le roulement des effectifs varie d'une entreprise à l'autre et d'un poste à l'autre. Globalement, le taux de roulement est assez faible sauf parmi les employés les plus récents, ayant moins d'un an d'ancienneté; le roulement parmi ces employés peut alors atteindre 50 %. Les raisons les plus fréquentes pour quitter un emploi en boulangerie-pâtisserie sont :

- un retour aux études;
- une opportunité d'emploi plus attrayante, que ce soit sur le plan monétaire ou des horaires de travail;
- le besoin de changer de contexte de travail.

Le faible taux de roulement est confirmé par les résultats de l'enquête auprès de 156 entreprises de fabrication, présentés au tableau 20.

**Tableau 20 – Les candidats recrutés restent en emploi :**

En général, 6 mois ou moins	8 %
En général, au moins 1 an	22 %
En général, au moins 3 ans	26 %
En général, plus de 5 ans	40 %
Ne sait pas / Refus de répondre	4 %

Dans 40 % des entreprises sondées, les candidats recrutés restent en emploi plus de cinq ans et, dans 26 % des cas, c'est au moins trois ans. On n'observe pas de différence significative de résultats chez les entreprises de moins de 100 employés. Par contre, chez les entreprises de 100 employés et plus, les candidats recrutés restent plus longtemps en emploi; chez 50 % d'entre elles, c'est plus de cinq ans et, chez 37 % d'entre elles, c'est au moins trois ans.

Parmi les employés d'usine syndiqués sondés, 3 % travaillent dans l'entreprise qui les emploie actuellement depuis moins d'un an, 23 % y travaillent depuis un à cinq ans et 74 % y travaillent depuis plus de cinq ans. Cela confirme que le taux de roulement est faible et que les employés demeurent à l'emploi de la même entreprise assez longtemps.

Selon les entreprises interrogées, l'absentéisme n'est pas fréquent chez les travailleurs de longue date; ce sont plutôt les travailleurs de la jeune génération (moins de 25 ans) qui

s'absentent souvent. Ceux-ci se portent facilement volontaires pour se faire couper des heures afin de pouvoir partir plus tôt, quitte même à ne pas être payés; ils ont tendance à privilégier leur vie personnelle aux dépens de leur vie professionnelle. Ainsi, s'ils n'ont pas envie d'aller travailler ou encore s'ils ont prévu d'autres activités, plusieurs vont s'absenter. Cet état des choses fait en sorte que plusieurs entreprises rencontrées sont réticentes à l'embauche des jeunes, car leurs absences aléatoires créent des problèmes logistiques. S'additionne à cela l'attitude de plusieurs jeunes face au travail, qui déplaît à plusieurs employeurs : ils veulent tout, tout de suite, et ne sont pas prêts à attendre pour cheminer vers le haut; peu enclins à se projeter dans l'avenir, leur attitude est loin d'animer l'esprit d'entreprise et ne démontre pas une grande motivation.

### *2.3.7 Pratiques de gestion en santé et sécurité au travail*

#### *Environnement physique*

L'environnement physique de travail que l'on retrouve dans le secteur de la boulangerie-pâtisserie est commun à tous les employés de la chaîne de production. Les principales caractéristiques sont la chaleur, la poussière de farine et le bruit.

La chaleur est nécessaire au processus de fermentation de la pâte et pour la faire lever. De plus, l'action des fours contribue à réchauffer l'atmosphère des usines. De façon générale, en hiver la chaleur est tout à fait supportable, mais, en été, il fait vraisemblablement plus chaud dans les usines. Pour pallier à la déshydratation causée par la chaleur, certaines entreprises ont prévu des porte-gobelets pour chacune des stations de travail, permettant aux employés d'avoir toujours de l'eau pour se désaltérer.

Il y a toujours un peu de poussière de farine dans l'air de ces usines en raison de la quantité de farine utilisée quotidiennement et parce que chaque manipulation en soulève une certaine quantité. Des cas d'allergies à la farine et d'asthme professionnel peuvent parfois survenir en raison de cette situation.

Enfin, le bruit causé par l'opération de toutes les machines de la chaîne de production peut dépasser le seuil de 90dB établi par le Règlement sur la qualité des milieux de travail. D'ailleurs, la perte d'acuité auditive causée par une exposition prolongée au bruit est souvent la principale préoccupation en matière de santé<sup>3</sup>. Ceci oblige les entreprises à fournir des dispositifs de protection individuelle de l'ouïe tels que le serre-tête antibruit ou les bouchons d'oreilles. Le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail souligne toutefois que les protections individuelles ne devraient être considérées que comme une mesure temporaire applicable pendant que d'autres moyens de réduction du bruit en milieu de travail sont étudiés et mis en œuvre. Au moins une entreprise rencontrée a effectivement pris les moyens pour offrir un environnement où le niveau de bruit répond aux normes et, depuis quelques années, les employés n'ont plus besoin d'avoir recours aux bouchons d'oreille.

---

<sup>3</sup> Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail, site Internet <http://www.cchst.ca> – section *Bruits en milieu de travail* – *Notions de base*

*Évaluation de l'environnement physique par les employés d'usine syndiqués*

Les résultats du sondage mené auprès d'employés d'usine syndiqués concernant l'environnement physique de travail sont présentés au tableau 21.

**Tableau 21 – Évaluation de l'environnement physique de travail par les employés syndiqués**

Paramètres mesurés	Grande entreprise					Petite et moyenne entreprise				
	1	2	3	4	Moyenne	1	2	3	4	Moyenne
Température ambiante dans l'usine	0 %	23 %	47 %	30 %	3,08	7 %	77 %	10 %	6 %	2,16
Humidité ambiante dans l'usine	0 %	11 %	53 %	36 %	3,25	7 %	64 %	23 %	6 %	2,29
Qualité de l'air (poussière)	0 %	23 %	44 %	33 %	3,11	7 %	32 %	42 %	19 %	2,74
Éclairage (lumière dans les aires de travail)	21 %	63 %	13 %	3 %	1,97	23 %	67 %	7 %	3 %	1,90
Positions de travail (posture, hauteur, espace...)	8 %	51%	29 %	12 %	2,45	3 %	59%	38 %	0 %	2,34

Note : 1 signifie *très satisfait* ou *tout à fait d'accord* 4 signifie *très insatisfait* ou *tout à fait en désaccord*

Les employés d'usine de la grande entreprise sont globalement insatisfaits de leur environnement physique de travail. Ils sont très insatisfaits (de 77 % à 89 % d'insatisfaction) de la température ambiante, de l'humidité et de la qualité de l'air; ils sont satisfaits de l'éclairage et très mitigés quant à leurs positions de travail (41 % d'insatisfaction). Mentionnons que la plupart des employés ont répondu au sondage durant la saison estivale; il est possible que cela ait teinté négativement les résultats concernant la température et l'humidité. Néanmoins, un taux d'insatisfaction si élevé est symptomatique d'un problème réel.

Les résultats sont très différents parmi les employés de la petite et moyenne entreprise en ce qui concerne la température et l'humidité, où l'on constate un niveau plutôt élevé de satisfaction. Par contre, le degré d'insatisfaction de ces employés relatif à la qualité de l'air est pratiquement aussi élevé que celui observé chez les employés de la grande entreprise. Quant à l'éclairage et aux positions de travail, on observe peu d'écart entre les deux catégories de répondants.

*Risques encourus*

Les risques associés aux métiers de la boulangerie-pâtisserie industrielle sont principalement liés à la présence de convoyeurs et aux problèmes de cadenassage<sup>4</sup>. Les accidents ainsi causés peuvent entraîner de graves blessures (par exemple : perte d'une main dans un cas

<sup>4</sup> Le cadenassage est utilisé au cours des opérations telles que l'entretien, la réparation, le nettoyage et le remplacement de la machinerie, lorsque les mesures de contrôle habituelles ne sont pas appropriées et que de nouveaux risques peuvent être présents. L'objectif du cadenassage consiste à identifier les sources «d'énergie dangereuse», et à en prévenir la libération accidentelle qui pourrait causer des blessures, voire des décès sur les lieux de travail. Site Internet CCHST, <http://www.cchst.ca>



de mauvais cadénassage), voire même la mort (aucun cas de figure présenté mais le danger demeure).

Unaniment, les entreprises interrogées s'entendent pour dire que le simple fait de travailler en permanence avec des machines requiert une vigilance constante pour éviter les accidents.

Les comités de santé et sécurité au travail sont présents dans toutes les entreprises syndiquées et dans certaines PME qui ne le sont pas. Ces comités sont chargés de surveiller la situation de l'entreprise en matière de santé et sécurité des employés. Lorsqu'une pratique peut être jugée potentiellement dangereuse, il est du ressort du comité de trouver une solution pour s'assurer d'une sécurité optimale pour les employés.

#### *Formation et prévention en santé et sécurité au travail (SST)*

Toutes les entreprises interrogées offrent des formations en santé et sécurité au travail à leurs employés. Ces formations sont généralement réalisées par des firmes externes et d'une durée variable selon le cours, allant de 1h30 à une journée entière. Les formations spécifiques mentionnées sont :

- procédures de cadénassage;
- SIMDUT pour les travailleurs;
- conduite et utilisation des chariots élévateurs;
- secourisme;
- intervention en cas de fuite de gaz;
- travail en hauteur.

Le cours en SST est souvent offert de pair avec le cours sur l'hygiène alimentaire. Les formations sont données à tous les employés de l'usine, sauf dans le cas de cours plus pointus sur la manipulation de matières dangereuses ou sur la conduite sécuritaire des chariots élévateurs qui ne sont donnés qu'aux employés des postes directement touchés par ces notions.

En plus des cours en SST, certaines entreprises s'assurent que, sur chaque quart de travail, on puisse retrouver un minimum d'employés ayant une formation en secourisme. Une entreprise s'est même dotée d'un mécanicien de nuit qui possède une formation de pompier-volontaire et a dressé le plan d'évacuation de la bâtisse avec lui.

Les résultats de l'enquête auprès de 156 entreprises de fabrication quant à la prévention en santé et sécurité au travail sont présentés aux tableaux 22 et 23.

**Tableau 22 – Connaissance des règlements sur la santé et la sécurité au travail par tous les employés**

Pas d'outils formels pour expliquer les règlements	13 %
Liste de règlements disponible, mais non présentée formellement aux employés	15 %
Règlements présentés à tous les employés et un responsable pour les faire respecter	31 %
Règlements présentés à tous les employés et chacun est responsable de les respecter	41 %
Ne sait pas / Refus de répondre	1 %

Près des trois quarts (72 %) des répondants ont des règlements présentés à tous les employés et, dans 41 % des cas, chaque employé est responsable de les respecter. Ces pourcentages sont relativement similaires peu importe la taille de l'entreprise; par contre, chez les entreprises de 100 employés et plus, 88 % ont des règlements présentés à tous les employés.

**Tableau 23 – Organisation d'activités de prévention en santé et sécurité au travail (comité en SST, information et formation, vidéo, etc.)**

Pas d'activités de prévention ou seulement à la venue de la CSST	48 %
Un plan de prévention qui n'est pas à jour et des activités de prévention ponctuelles	13 %
Un plan de prévention à jour et des activités régulières de prévention	31 %
Un plan de prévention à jour, les employés y adhèrent et participent de façon proactive	7 %
Ne sait pas / Refus de répondre	2 %

Près de la moitié (48 %) des répondants n'ont pas d'activités de prévention ou seulement à la venue de la CSST. 38 % des répondants ont un plan de prévention à jour et des activités régulières de prévention. Plus la taille de l'entreprise augmente, plus l'existence d'un plan de prévention à jour est élevée : 22 % chez les entreprises de moins de 10 employés, 75 % chez les entreprises de 100 employés et plus.

#### *Employés et CSST*

En 2000, dans les boulangeries, les pâtisseries et les biscuiteries du Québec, 43,4 % des lésions déclarées à la CSST étaient des troubles musculo-squelettiques (TMS). Ces TMS englobent différents malaises ou lésions, tant aux articulations qu'au dos. Pour ces TMS, la CSST a déboursé près de 2 millions de dollars<sup>5</sup>.

Presque toutes les entreprises ont présentement ou ont eu au cours des dernières années quelques cas d'accidents ou de TMS. Pour les éviter le plus possible à l'avenir, certaines entreprises ont revu entièrement l'ergonomie de chacun des postes de travail de la chaîne de production ou ont instauré la rotation des postes pour ceux dont les tâches sont les plus répétitives.

<sup>5</sup> Site Internet de la Commission de la santé et sécurité au travail du Québec, [www.csst.qc.ca](http://www.csst.qc.ca)

La durée de l'absence liée aux accidents est variable selon le degré de gravité du mal ou de la lésion. En général, elle varie entre une et huit semaines. Pour les maladies professionnelles, comme les allergies à la farine ou l'asthme professionnel, une réorientation de l'employé est obligatoire.

Les résultats de l'enquête auprès de 156 entreprises de fabrication quant à la documentation des incidents et accidents survenus dans l'entreprise sont présentés au tableau 24.

**Tableau 24 – Documentation des incidents et accidents survenus dans l'entreprise**

Incidents et accidents du travail non documentés	16 %
Un registre de blessures seulement	6 %
Un registre de blessures et des enquêtes-accidents structurées et documentées	15 %
Documentation des incidents et accidents, et existence d'un programme de prévention en SST	48 %
Ne sait pas / Refus de répondre	15 %

Près des deux tiers (63 %) des répondants documentent les incidents et accidents au delà d'un simple registre des blessures. Plus la taille de l'entreprise augmente, plus le taux de documentation est élevé : 49 % chez les entreprises de moins de 10 employés, 100 % chez les entreprises de 100 employés et plus.

*Évaluation de la santé et de la sécurité au travail par les employés d'usine syndiqués*

Les résultats du sondage mené auprès d'employés d'usine syndiqués concernant la santé et la sécurité au travail sont présentés au tableau 25.

**Tableau 25 – Évaluation de la santé et de la sécurité au travail par les employés d'usine syndiqués**

Paramètres mesurés	Grande entreprise					Petite et moyenne entreprise				
	1	2	3	4	Moyenne	1	2	3	4	Moyenne
Efforts consentis par l'employeur pour limiter les risques de blessures et d'accidents de travail	3 %	46 %	35 %	16 %	2,65	23 %	64 %	10 %	3 %	1,94
Accès à des équipements de protection en bonne condition	3 %	46 %	44 %	7 %	2,55	3 %	77 %	16 %	3 %	2,19
Machines et matériel de travail en bonne condition	1 %	49 %	40 %	9 %	2,57	3 %	71 %	19 %	7 %	2,29
Mon employeur se préoccupe de la santé et de la sécurité des employés	8 %	39 %	34 %	19 %	2,64	37 %	50 %	13 %	0 %	1,77

Note : 1 signifie *très satisfait* ou *tout à fait d'accord* 4 signifie *très insatisfait* ou *tout à fait en désaccord*

Les employés d'usine de la grande entreprise sont globalement insatisfaits de l'état de la santé et de la sécurité au travail. Le degré d'insatisfaction varie entre 49 % et 53 % selon le paramètre mesuré (efforts consentis par l'employeur pour limiter les risques de blessures ou

d'accidents; accès à des équipements de protection en bonne condition; machines et matériel de travail en bonne condition; l'employeur se préoccupe de la santé et de la sécurité des employés).

Les résultats sont très différents parmi les employés de la petite et moyenne entreprise, où l'on constate un niveau de satisfaction élevé pour deux paramètres (efforts consentis par l'employeur pour limiter les risques de blessures ou d'accidents; l'employeur se préoccupe de la santé et de la sécurité des employés) et plutôt élevé pour les deux autres paramètres (accès à des équipements de protection en bonne condition; machines et matériel de travail en bonne condition).

### *2.3.8 Communication employeurs-travailleurs*

Lorsqu'il est question de rapprochement et de communication employeurs-travailleurs, les micro-entreprises privilégient plutôt la politique de la porte ouverte, laissant aux travailleurs le soin d'opérer le rapprochement. Cependant, plus la structure de l'entreprise évolue et grandit, plus la communication entre les deux parties devient formelle. Par exemple :

- Dans les grandes entreprises, la communication interne peut comprendre l'édition d'un journal interne, l'affichage de notes ou de communiqués. Les rencontres avec les employés se font souvent dans le cadre de rencontres d'information ou d'échange à fréquence régulière (chaque semaine, à toutes les deux semaines). Dans les entreprises syndiquées, le comité patronal-syndical se réunit mensuellement. Certaines activités sociales sont aussi organisées (par exemple, barbecue annuel).
- D'une façon bien organisée, une petite entreprise s'est dotée d'un journal interne mensuel de deux pages présentant des rubriques précises qui reviennent à chaque édition. Ces rubriques concernent, entre autres, l'actualité de l'entreprise, le métier de boulanger, les changements à venir, le profil personnel d'un employé, etc. Tout en étant une plate-forme éducative et informative, le journal renforce le sentiment d'appartenance des employés.
- Par ailleurs, des comités sont souvent formés autour de questions comme la formation, la qualité et la santé et sécurité au travail. Le compte-rendu de chacune des rencontres mensuelles de ces comités est parfois affiché sur les babillards de l'entreprise afin d'informer les employés sur les décisions ou projets à venir.
- Une entreprise de taille moyenne a, quant à elle, privilégié l'affichage des informations présentées en boucle sur des écrans de télévision en circuit fermé.
- En ce qui concerne l'affichage sur babillard, il semble que l'information relative au Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) soit la plus répandue.

Par ailleurs, des employés ont mentionné en groupe de discussion que, dans certaines grandes entreprises acquises par des intérêts ontariens, où les décisions ne sont pas prises au Québec, la quantité et la qualité de la communication interne se sont détériorées. Le personnel a souvent l'impression de ne pas être écouté, ce qui a pour conséquence une détérioration du climat de travail.

Les résultats de l'enquête auprès de 156 entreprises de fabrication quant aux moyens pour communiquer des renseignements aux employés sont présentés au tableau 26.

**Tableau 26 – Moyens de communication des renseignements aux employés**

Pas d'outils en particulier	19 %
Des babillards	17 %
Des rencontres ponctuelles avec les employés	43 %
Des babillards, un bulletin interne et des rencontres déterminées à l'avance	20 %

81 % des répondants ont au moins un outil de communication, le plus fréquent étant des rencontres ponctuelles avec les employés (43 %) et cela, peu importe la taille de l'entreprise (le pourcentage varie de 38 % chez les entreprises de moins de 10 employés à 63 % chez celles de 100 employés et plus). Une entreprise sur cinq utilise à la fois des babillards, un bulletin interne et des rencontres déterminées à l'avance. Chez les entreprises de moins de 10 employés, 33 % n'ont aucun outil, alors que cette proportion est quasi nulle chez les entreprises de 20 employés et plus.

### *2.3.9 Relations et climat de travail*

La syndicalisation n'est pas généralisée, mais elle est très présente au sein des moyennes et grandes entreprises. Lorsqu'il y a un syndicat, tous les employés affectés à la production sont généralement syndiqués; seuls les postes cadres ne le sont pas.

Les entreprises interrogées ont mentionné qu'il règne en général une bonne entente entre le syndicat et la partie patronale. Elles n'ont pas vécu récemment de conflits de travail notables. Mais, selon les participants au groupe de discussion, le climat de travail serait moins harmonieux dans les grandes entreprises dont la propriété n'est plus québécoise et se serait détérioré au cours des dernières années.

Les résultats du sondage mené auprès d'employés d'usine syndiqués concernant les relations et le climat de travail sont présentés au tableau 27. Ils vont en partie dans le sens des propos tenus en groupe de discussion.

**Tableau 27 – Évaluation des relations et du climat de travail par les employés d'usine syndiqués**

Paramètres mesurés	Grande entreprise					Petite et moyenne entreprise				
	1	2	3	4	Moyenne	1	2	3	4	Moyenne
Relations avec les superviseurs/contremaîtres	8 %	57 %	24 %	11 %	2,37	36 %	48 %	13 %	3 %	1,84
Relations avec les employés du même département	21 %	67 %	11 %	1 %	1,92	23 %	60 %	10 %	7 %	2,00
Relations avec les employés des autres départements	19 %	69 %	11 %	1 %	1,95	6 %	81 %	10 %	3 %	2,10
Ambiance de travail générale	5 %	69 %	17 %	8 %	2,28	7 %	68 %	19 %	6 %	2,26
Mon employeur me démontre du respect	8 %	45 %	34 %	12 %	2,51	40 %	47 %	10 %	3 %	1,77
Mon employeur me fait confiance	15 %	47 %	26 %	12 %	2,35	33 %	57 %	10 %	0 %	1,77
Mon employeur me dit ou me montre qu'il est satisfait lorsque je fais bien mon travail	5 %	24 %	35 %	35 %	3,00	31 %	21 %	41 %	7 %	2,24
Les avis disciplinaires sont utilisés par mon employeur seulement pour des motifs valables	5 %	47 %	33 %	15 %	2,59	38 %	41 %	17 %	3 %	1,86

Note : 1 signifie *très satisfait* ou *tout à fait d'accord* 4 signifie *très insatisfait* ou *tout à fait en désaccord*

Les employés d'usine de la grande entreprise sont plutôt satisfaits des relations entre les personnes (avec les superviseurs/contremaîtres, avec les employés du même département et avec les employés des autres départements) et de l'ambiance de travail générale. Par contre, ils sont très mitigés en ce qui concerne le respect et la confiance démontrés par l'employeur (46 % et 38 % d'insatisfaction) et les avis disciplinaires (48 % d'insatisfaction). Ils sont nettement insatisfaits de la rétroaction donnée par l'employeur (mon employeur me dit ou me montre qu'il est satisfait lorsque je fais bien mon travail) avec 70 % d'insatisfaction.

Une fois de plus, on remarque une différence importante de l'état de la satisfaction parmi les employés de la petite et moyenne entreprise, où le niveau de satisfaction est beaucoup plus élevé pour cinq des huit paramètres mesurés. La satisfaction est particulièrement élevée en ce qui concerne le respect et la confiance démontrés par l'employeur (87 % et 90 % de satisfaction) et les avis disciplinaires (79 % de satisfaction).

#### *Perception générale de leur emploi et du secteur par les employés d'usine syndiqués*

Les résultats du sondage mené auprès d'employés d'usine syndiqués concernant la perception qu'ils ont de leur emploi et du secteur de la boulangerie-pâtisserie sont présentés au tableau 28.

**Tableau 28 – Perception générale de leur emploi et du secteur par les employés d'usine syndiqués**

Paramètres mesurés	Grande entreprise	Petite et moyenne entreprise
Perception de leur travail actuel		
Un emploi permanent	84 %	97 %
Un emploi temporaire en attendant de trouver autre chose	16 %	3 %
Fierté de travailler dans l'entreprise qui les emploie actuellement		
Très fier	2 %	29 %
Assez fier	55 %	45 %
Peu fier	36 %	23 %
Pas du tout fier	7 %	3 %
Recommanderait un travail dans une entreprise de transformation des produits de boulangerie-pâtisserie		
Oui	61 %	77 %
Non	39 %	23 %

Les résultats révèlent que la grande majorité des employés d'usine de la grande entreprise (84 %) et de la petite et moyenne entreprise (97 %) perçoivent leur travail comme un emploi permanent et non un emploi temporaire en attendant de trouver autre chose. Et cela, malgré l'insatisfaction des employés de la grande entreprise sur plusieurs aspects de leur travail, constatée précédemment dans ce chapitre.

La fierté de travailler dans l'entreprise qui les emploie actuellement diffère selon que les employés proviennent de la grande entreprise ou encore de la petite et moyenne entreprise. Chez les premiers, la fierté est mitigée (55 % d'entre eux sont «assez fiers», presque personne est «très fier» et 43 % de répondants sont peu ou pas du tout fiers). Chez les seconds, la fierté est beaucoup plus élevée (74 % de «très fiers» et de «assez fiers», 26 % de «peu fiers» et de «pas du tout fiers»). Ces résultats sont cohérents avec les constats observés précédemment, qui révèlent une insatisfaction nettement plus élevée chez les employés d'usine de la grande entreprise.

En dépit d'une insatisfaction assez marquée des employés de la grande entreprise sur plusieurs aspects de leur travail, une majorité d'entre eux (61 %) recommanderait un travail dans une entreprise de transformation des produits de boulangerie-pâtisserie. Ce taux est plus élevé (77 %) chez les employés de la petite et moyenne entreprise. Les raisons mentionnées par les employés de la grande entreprise qui répondent non à la question sont de trois ordres, d'importance relativement égale :

- Les horaires (soir, nuit et fin de semaine) et, encore davantage, le fait de travailler durant la plupart des congés fériés; tout cela a un impact négatif sur la vie familiale.
- Les conditions physiques d'exercice du métier : chaleur, surtout durant l'été, travail à la chaîne et épuisant physiquement.

- Les salaires (incluant les primes et bonis), jugés très bas, et le peu de possibilité de progression salariale.

Les raisons mentionnées par les employés de la petite et moyenne entreprise portent davantage sur le dernier facteur, c'est-à-dire les salaires, qui sont en général inférieurs à ceux de la grande entreprise. Bien que ceux-ci soient satisfaits de leur travail, certains employés considèrent les salaires trop bas pour recommander de travailler dans le secteur de la boulangerie-pâtisserie.

### 2.3.10 Planification et gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre

Les résultats de l'enquête auprès de 156 entreprises de fabrication quant à la planification des besoins de main-d'œuvre sont présentés au tableau 29.

**Tableau 29 – Planification des besoins de main-d'œuvre à court, moyen et long terme**

Pas d'outils de planification des besoins	47 %
Planification des besoins uniquement pour pallier aux vacances estivales	17 %
Planification des besoins pour la saison estivale et pour les remplacements dus aux départs	26 %
Planification des besoins à court, moyen et long terme, incluant les départs à la retraite	10 %

Près de la moitié (47 %) des répondants n'ont aucun outil de planification des besoins de main-d'œuvre; ce pourcentage diminue avec la taille de l'entreprise : 64 % chez les entreprises de moins de 10 employés, 25 % chez les entreprises de 100 employés et plus. 17 % des entreprises ne planifient que pour pallier aux vacances estivales. Plus la taille de l'entreprise augmente, plus la planification est courante, mais uniquement pour la saison estivale et pour les remplacements dus aux départs. Seulement 10 % des répondants planifient leurs besoins à court, moyen et long terme, incluant les départs à la retraite, et ce pourcentage varie très peu selon la taille de l'entreprise.

De façon générale, les entreprises comptent embaucher au cours des prochaines années. Cette embauche est toutefois conditionnelle à la signature de nouveaux contrats ou à l'introduction de nouvelles gammes de produits. La stabilité de l'économie joue aussi un rôle à ce sujet.

Dans le cas de certaines micro et petites entreprises, la croissance prévue des activités pourrait faire doubler les effectifs, ou encore ajouter une ou deux équipes. Parmi les grandes entreprises, on prévoit une relative stabilité du nombre d'employés d'usine ou encore une légère hausse d'une dizaine de postes par année. Chez l'un des géants de l'industrie, on dit embaucher annuellement 500 nouveaux travailleurs, mais la majeure partie vise à remplacer le roulement normal de la main-d'œuvre.

Au cours des prochaines années, la majorité des entreprises du secteur de la boulangerie et de la pâtisserie seront affectées par des départs importants à la retraite. Ce sont majoritairement pour les postes d'opérateurs et de manœuvre où il y aura le plus de départs.



Il existe quelques exceptions : certaines entreprises, petites et grandes, ne seront pas affectées par les retraites étant donné que leur main-d'œuvre est relativement jeune.

Au plan de la relève, l'un des principaux défis vient du fait que les nouveaux employés se font offrir essentiellement des plages horaires de soir et de nuit. Ces plages horaires n'intéressent généralement pas ceux possédant déjà de l'expérience ni les parents de jeunes familles. Par conséquent, plusieurs postes sont perçus comme étant problématiques. Le premier est le poste de superviseur, en partie parce qu'il y a actuellement une pénurie de gens qualifiés pour en assumer les responsabilités. Il y a aussi une pénurie de mécaniciens et plusieurs d'entre eux sont rebutés par les horaires proposés. Enfin, ce sont les spécialistes des métiers de boulangerie artisanale – pétrin, boulanger, pâtissier – qui manqueront le plus.

### *2.3.11 Politique d'embauche des immigrants*

La situation géographique des entreprises est un facteur qui influence la nécessité d'avoir une politique d'embauche des immigrants. Lorsque les usines sont situées en milieu rural ou éloignées des grands centres urbains, une telle politique est généralement peu ou non pertinente, car le nombre d'immigrants est très faible. Toutefois, les entreprises de certaines régions rurales du Québec (par exemple, la Beauce) réussissent à attirer des immigrants et elles sont fières de les embaucher. Selon plusieurs entreprises interrogées, les immigrants sont souvent réputés être des gens travaillants et fiables, ce qui leur confère un attrait qui éclipse les candidatures locales. Par ailleurs, la situation est différente dans les usines situées dans les grands centres urbains (régions de Montréal, de Québec, de Sherbrooke). Ainsi, les grandes entreprises du secteur sont contraintes de devoir respecter certains objectifs (quotas) en matière d'embauche de travailleurs immigrants. Parallèlement à cela, plusieurs petites entreprises de la région montréalaise comptent une nette majorité de travailleurs immigrants.

Pour les immigrants, la maîtrise des langues officielles est un enjeu important. À l'extérieur de la région de Montréal, les employés immigrants qui souhaitent travailler dans certaines usines doivent impérativement comprendre et parler le français. À Montréal, les immigrants doivent au moins être opérationnels en anglais s'ils ne parlent pas le français. Certaines entreprises offrent des formations de francisation.

Les résultats de l'enquête auprès de 156 entreprises de fabrication quant à l'embauche des immigrants et des personnes issues des communautés culturelles sont présentés au tableau 30.

**Tableau 30 – Existence d'une politique ou d'un programme d'embauche des immigrants**

Pas de politique définie	77 %
Une politique informelle (non écrite)	13 %
Une politique formelle mais très peu ou pas d'immigrants à l'emploi	4 %
Une politique formelle et plusieurs immigrants à l'emploi	3 %
Ne sait pas / Refus de répondre	3 %

Plus des trois quarts des répondants n'ont pas de politique et seulement 7 % ont une politique formelle d'embauche des immigrants. Contrairement aux autres aspects de la gestion des ressources humaines présentés précédemment, il n'y a pas de différences de réponse selon la taille de l'entreprise. On observe plutôt des différences importantes selon la région. Dans les régions de Montréal et Laval combinées, 25 % des entreprises ont une politique formelle alors que, dans l'ensemble des autres régions, ce pourcentage est de 4 %. Cette différence est normale puisque les immigrants au Québec sont fortement concentrés à Montréal et Laval. Mais, compte tenu de l'importance de la population immigrante à Montréal et Laval, un taux de 25 % peut être considéré comme faible.

### 2.3.12 *Gestion de la diversité culturelle*

Le travail à la chaîne qu'implique la production industrielle nécessite l'action coordonnée de tous les membres de l'équipe. Par conséquent, ce genre de travail laisse peu de flexibilité pour accommoder les différentes exigences religieuses ou ethniques. Certaines entreprises de la région de Montréal interrogées comptant un grand nombre d'employés provenant de différents milieux ethniques disent ne pas avoir reçu de demandes d'accommodements; elles affirment que l'harmonie règne parmi les employés d'origines ethniques très diverses. En fait, elles doivent plutôt préparer les nouveaux employés québécois de souche au choc culturel qu'est le travail dans un contexte massivement pluriethnique. D'autres entreprises se font un devoir de dégager des temps de prière et offrent des mets sans viande de porc à la cafétéria. De façon générale, la gestion de la diversité culturelle s'effectue de façon discrétionnaire, souvent au cas par cas. Toutefois, il est certain qu'aucun accommodement ne devra nuire à la production, qui demeurera toujours la priorité de l'entreprise.

Les résultats de l'enquête auprès de 156 entreprises de fabrication quant à la gestion de la diversité culturelle sont les présentés au tableau 31.

**Tableau 31 – Existence d'une politique ou d'un programme de gestion de la diversité culturelle**

Pas de politique définie	84 %
Une politique informelle (non écrite)	10 %
Une politique formelle plus ou moins appliquée	2 %
Une politique formelle appliquée régulièrement	2 %
Ne sait pas / Refus de répondre	2 %

La très grande majorité (84 %) des répondants n'a pas de politique et seulement 4 % ont une politique formelle de gestion de la diversité culturelle. Comme c'est le cas avec la variable précédente (politique d'embauche des immigrants), il n'y a pas de différences de réponse selon la taille de l'entreprise mais selon la région. Dans les régions de Montréal et Laval combinées, 10 % des entreprises ont une politique formelle alors que, dans l'ensemble des autres régions, ce pourcentage est de 3 %. La concentration des immigrants à Montréal et Laval explique cet écart. Cependant, un taux de politique formelle aussi faible que 10 % démontre que la plupart des entreprises de Montréal et Laval n'ont visiblement pas encore

effectué de réflexion quant à l'impact de l'immigration et de la diversité culturelle sur leur main-d'œuvre.

## 2.4 LES DIFFÉRENTS CONTEXTES D'ÉVOLUTION

### 2.4.1 Contexte économique et commercial

#### Évolution prévisible du marché

Depuis le milieu des années 1990, le marché domestique québécois du secteur de la fabrication de produits de boulangerie et de pâtisserie a connu une évolution par cycle, que l'on peut résumer en deux temps.

- 1) De 1995 à 2000, le marché québécois était en situation de très faible croissance. Il connaissait alors une hausse globale de 9 % sur cinq ans, soit une moyenne annuelle de 1,8 %<sup>6</sup>; on peut parler de quasi stagnation.
- 2) De 2000 à 2003, le marché de la boulangerie-pâtisserie a connu une croissance nettement plus forte, dépassant les 30 %. Cette hausse s'explique principalement par l'introduction de nouveaux produits et l'attrait des consommateurs pour ces produits. Comme nous l'avons mentionné à la section 2.2.4, les consommateurs ont commencé à être plus conscients de ce qu'ils mangent et ont réclamé de la diversité et une meilleure qualité. Ils ont commencé à se tourner vers les pains frais artisanaux, les pains de spécialité, les pains ethniques, les produits haut de gamme à base d'ingrédients nouveaux, dont les graines de lin, ainsi que les pains précuits surgelés<sup>7</sup>. Selon plusieurs entreprises interrogées, le marché a continué de croître jusqu'à 2006 – mais de façon nettement moindre qu'au début des années 2000 – profitant encore de l'essor des nouveaux produits.

La plupart des entreprises interrogées considèrent que le marché de la boulangerie et de la pâtisserie industrielle vit présentement une période de saturation en ce qui concerne le marché domestique québécois, tandis que la boulangerie-pâtisserie artisanale continue de croître mais de façon modeste. Bien que certains créneaux vont poursuivre leur croissance au cours des prochaines années (pains de spécialité, pains santé, pâtisseries légères, etc.), cela se fera aux dépens des pains industriels conventionnels et des pâtisseries bas de gamme. Autrement dit, la population ne consommera pas plus de pains et de pâtisseries, elle va plutôt consommer mieux.

Selon les entreprises et intervenants interrogés, nous devrions assister, au cours des prochaines années, à une croissance légère du marché global de la boulangerie-pâtisserie, mais une croissance quant même supérieure à la moyenne des produits alimentaires (laquelle sera très faible). Cette prévision plutôt optimiste s'appuie sur deux facteurs :

<sup>6</sup> Statistique Canada 31-203, CANSIM DEEAF tiré de *Prospectives de l'industrie québécoise de la boulangerie* d'Agriculture et Agroalimentaire Canada.

<sup>7</sup> Agriculture et Agroalimentaire Canada, *Prospectives de l'industrie québécoise de la boulangerie*, avril 2004.

- Un accroissement significatif des produits précuits surgelés, phénomène déjà bien établi depuis les années 2000. Tel que mentionné à la section 2.2.4, les techniques de congélation sont devenues beaucoup plus performantes au cours des dernières années permettant aux produits boulangers et pâtisseries – autrefois considérés comme trop périssables pour être exportés – d’être acheminés au-delà de nos frontières sous forme précuite surgelée. Ces produits sont particulièrement appréciés des détaillants en raison de la rapidité de préparation conjuguée à une qualité constante.
- L’intention marquée de plusieurs entreprises d’exporter davantage ou de commencer à exporter, pour compenser la relative stagnation du marché intérieur.

Les fusions et acquisitions des dernières années ont fait en sorte de concentrer une partie importante des actifs aux mains de quelques grandes entreprises. Par conséquent, si les moyennes et grandes entreprises visent des objectifs de croissance, elles seront confrontées à deux options :

- accroître leurs exportations ou envisager d’exporter si elles ne le font pas;
- acquérir des entreprises œuvrant dans un domaine connexe, par exemple la pâtisserie pour une boulangerie.

Nous n’avons aucune donnée ou indication relatives à de possibles acquisitions dans le secteur, les entreprises étant réticentes à divulguer tout renseignement avant la signature d’un protocole d’entente entre les parties. Pour ce qui est des petites entreprises de fabrication, tant industrielle qu’artisanale, celles qui se concentreront dans les créneaux en croissance, qui adapteront leur offre de produits aux nouvelles tendances ou qui innoveront par l’introduction de nouveaux produits, pourront bien tirer leur épingle du jeu.

Quant aux réseaux de distribution décrits à la section 2.1.3, les entreprises interrogées ne prévoient pas de changements significatifs de leurs caractéristiques.

Enfin, soulignons une autre tendance en pleine expansion, soit la transformation de plusieurs départements de boulangerie-pâtisserie dans les épiceries de grande surface en «petite boutique artisanale», où l’on fait cuire différents pains et d’autres produits (viennoiseries, muffins, etc.) qui ont été reçus sous forme de pâte précuite ou non cuite. À titre d’exemple, des comptoirs de Première Moisson se sont installés dans certaines épiceries Métro. Il faut préciser toutefois que ces «petites boutiques artisanales» ne sont généralement pas de véritables boulangeries-pâtisseries, car la plupart des opérations de transformation ont été réalisées par le fabricant en usine.

Parallèlement, le nombre d’artisans boulangers qui tiennent boutique continue d’augmenter, mais le principal obstacle à leur pérennité est souvent dû à une formation incomplète. Nous y reviendrons dans le chapitre portant sur la formation.

### **Parts de marché des entreprises québécoises de fabrication**

Le tableau 32 permet de constater que 94 % de ce qui est consommé au Québec en produits de boulangerie et de pâtisserie a été produit par des entreprises situées au Québec. Dans le cas des boulangeries et pâtisseries de détail et des fabricants de tortillas, la part de marché

des entreprises québécoises est de 100 %, puisqu'il n'y a pas d'importation. Les boulangeries et pâtisseries commerciales et la fabrication de produits de boulangerie et de pâtisserie congelés conservent près de 97% des parts du marché québécois et il en va de même pour la fabrication de mélanges de farine et de pâte avec 96 % de parts du marché. Enfin, c'est le secteur de la fabrication de biscuits et de craquelins qui obtient la part de marché la moins élevée (85 %), en raison de l'offre concurrente très abondante en provenance de l'étranger.

**Tableau 32 – Parts du marché québécois de la boulangerie et pâtisserie détenues par les entreprises qui produisent au Québec, par code SCIAN, 2003**

<b>SCIAN</b>	<b>Marché apparent</b> (milliers \$)	<b>Importations</b> (milliers \$)	<b>Parts de marché des entreprises québécoises</b>
<b>311811</b> Boulangeries et pâtisseries de détail	108 613	-	100 %
<b>311814</b> Boulangeries et pâtisseries commerciales et fabrication de produits de boulangerie et de pâtisserie congelés	788 443	27 155	96,6 %
<b>311821</b> Fabrication de biscuits et de craquelins	305 132	46 133	84,9 %
<b>311822</b> Fabrication de mélanges de farine et de pâte à partir de farine achetée	175 195	6 867	96,0 %
<b>311830</b> Fabrication de tortillas	203	-	100 %
<b>3118</b> Secteur boulangeries et fabrication de tortillas (hors pâtes alimentaires)	<b>1 377 586</b>	<b>80 155</b>	<b>94,2 %</b>

Source : traitement par DBSF des données d'Industrie Canada, Données sur le commerce en direct.

### Importations et exportations

Comme l'illustrent les données du tableau 33, la plupart des fabricants de produits de boulangerie et de pâtisserie inscrits dans la base de données iciq vendent au Québec (95 %). Seulement un peu plus du quart des entreprises (28 %) vendent ailleurs au Canada. Parmi celles-ci, la très grande majorité vendent en Ontario (86 %), les deux tiers (68 %) vendent dans les provinces de l'Atlantique et seulement 39 % vendent dans l'Ouest du Canada.

**Tableau 33 – Fabricants de produits de boulangerie et de pâtisserie – activités de vente au Québec et au Canada**

<b>Territoire de vente</b>	<b>Nombre</b>	<b>Répartition en %</b>
Vente au Québec	279	94,9
Vente ailleurs au Canada	82	27,9
Ontario	71	85,7
Provinces atlantique	56	68,3
Provinces de l'Ouest	32	39,0
<b>Total</b>	<b>294</b>	

Source : icriq, données traitées par le Groupe DBSF

Actuellement, le nombre de fabricants de produits de boulangerie et de pâtisserie qui exportent à l'extérieur du Canada est faible. Le tableau 34 montre que seulement 46 entreprises (16 %) exportent. Parmi celles-ci, la très grande majorité (94 %) exportent vers les États-Unis. Les autres régions du monde, que ce soit les Amériques (17 %), l'Europe (9 %) ou l'Asie-Afrique-Océanie (13 %), demeurent des marchés peu importants au plan de l'exportation. On peut présumer que l'exportation ira en croissance au cours des prochaines années : 32 entreprises qui n'exportent pas en ce moment se disent intéressées à le faire à court ou moyen terme. Ce constat vient renforcer les prévisions de croissance du secteur mentionnées au début de cette section. D'ailleurs, parmi les entreprises rencontrées, certaines ont exprimé leur volonté d'accroître leurs exportations, très marginales pour l'instant, ou encore d'exporter lorsqu'elles ne le font pas.

**Tableau 34– Fabricants de produits de boulangerie et de pâtisserie – activités d'exportation et destination des exportations**

<b>Activités d'exportation et territoire d'exportation</b>	<b>Nombre</b>	<b>Répartition en %</b>
Exporte (à l'extérieur du Canada)	46	15,6
États-Unis	43	93,5
Amériques (sauf États-Unis)	8	17,4
Europe	4	8,7
Asie, Afrique, Océanie	6	13,0
Intéressé à exporter	32	10,9
N'exporte pas	169	57,5
Pas de réponse	47	16,0
<b>Total</b>	<b>294</b>	<b>100,0</b>

Source : icriq, données traitées par le Groupe DBSF

À la lumière des données du tableau 35, on constate une forte corrélation entre la taille de l'entreprise et le fait d'exporter. Sur 46 entreprises exportatrices, seulement 4 % ont moins de 10 employés et 26 % ont moins de 20 employés. Seulement 1,5 % des entreprises

comptant moins de 10 employés (dans la base de données icriq) exportent. Cette proportion passe à 42 % chez les entreprises comptant entre 50 et 99 employés et 62 % chez les entreprises comptant 100 employés et plus.

Par ailleurs, tel qu'indiqué à la section 2.2.4, le fait d'être certifié HACCP représente un atout majeur pour pouvoir exporter, en particulier aux États-Unis. Une plus grande adhésion prévisible à cette norme par les fabricants devrait faire en sorte d'accroître graduellement le nombre de ceux qui exportent et le volume des exportations.

**Tableau 35 – Fabricants de produits de boulangerie et de pâtisserie qui exportent, répartition par nombre d'employés**

Nombre d'employés	Nombre d'entreprises	Répartition en %	% de cette catégorie qui exporte
0 à 9	2	4,3	1,5
10 à 19	10	21,7	16,9
20 à 49	11	23,9	19,3
50 à 99	10	21,7	41,7
100 et plus	13	28,3	61,9
<b>Sous-total</b>	<b>46</b>	<b>100,0</b>	

Source : icriq, données traitées par le Groupe DBSF

Comme le démontre le tableau 36, chez les 41 grossistes-distributeurs qui distribuent uniquement ou principalement des produits de boulangerie et de pâtisserie, tous vendent au Québec. À peine 20 % distribuent ailleurs au Canada, parmi lesquels tous vendent en Ontario. Seulement 7 % exportent, tous vers les États-Unis.

**Tableau 36 – Distributeurs de produits de boulangerie et de pâtisserie (uniquement ou principalement) – activités de vente au Canada et exportation**

Territoire de vente et exportation	Nombre	Répartition en %
Vente au Québec	41	100,0
Vente ailleurs au Canada	8	19,5
Ontario	8	100,0
Provinces atlantiques	4	50,0
Provinces de l'Ouest	3	38,0
Exporte (tous aux États-Unis)	3	7,3
<b>Total</b>	<b>41</b>	

Source : icriq, données traitées par le Groupe DBSF

Au cours de la période 2002-2006, les exportations québécoises du secteur de la fabrication des produits de boulangerie, de pâtisserie et de tortillas (sauf les pâtes alimentaires) ont

connu une légère croissance de 9 %, ce qui représente une croissance annuelle de moins de 2 %. Cette croissance a été beaucoup plus faible que pour l'ensemble du Canada où, pour la même période, les exportations du secteur ont augmenté de 22 %. Au Québec, c'est le sous-secteur de la fabrication de mélanges de farine et de pâte à partir de farine achetée qui a connu la plus forte augmentation des exportations, avec 23 % entre 2002 et 2006. En 2006, 94 % des exportations du secteur étaient destinées aux États-Unis<sup>8</sup>. Au cours des prochaines années, la production d'une plus grande gamme de pains précuits surgelés «de type artisanal» de même que la diversification des pays à l'exportation sont les facteurs qui vont permettre aux exportations québécoises de connaître une croissance plus importante que par le passé<sup>9</sup>.

En ce qui concerne les importations de produits de boulangerie et de pâtisserie, elles ont augmenté de 26% au Québec pour la période de 2002 à 2006 alors qu'au Canada, elles augmentaient de 19 %. La plus forte croissance des importations au Québec, 50%, a eu lieu dans le sous-secteur des produits de boulangerie-pâtisserie commerciales et de la fabrication de produits de boulangerie-pâtisserie congelés. L'importation de biscuits et de craquelins a augmenté pour sa part de 25 %. Quant à l'importation de mélanges de farines et de pâte à partir de farine achetée, la période 2002-2006 a été marquée par une baisse de 20 % des importations. Plus de 50 % des importations québécoises proviennent d'Europe, principalement de France, de Belgique, d'Italie, d'Allemagne et du Royaume-Uni. Ceci est principalement attribuable au fait que plus des deux tiers des biscuits et craquelins importés viennent de l'Europe.<sup>10</sup>

Soulignons que la balance commerciale québécoise pour le secteur de la boulangerie-pâtisserie est demeurée positive pour toute la période 2002-2006 et devrait le demeurer au cours des prochaines années.

Au plan de la concurrence internationale, la tendance vers les produits surgelés est aussi marquée. Si la majorité des importations globales de produits de boulangerie-pâtisserie proviennent surtout d'Europe, 60 % des importations de produits boulangers congelés – crêneau connaissant la plus forte hausse – proviennent des États-Unis. Cependant, il faut noter que cette part relative détenue par les États-Unis est en constante diminution depuis 2002, alors qu'elle était de 68 %. Cette diminution s'est faite au profit d'une plus grande diversification des provenances des produits.

Quant aux accords commerciaux existants entre le Canada et ses pays partenaires, en particulier l'ALENA, les entreprises interrogées ont mentionné qu'ils ont peu ou pas d'impact sur le choix des décisions d'exportation des entreprises québécoises. Bien entendu, les États-Unis demeurent et demeureront la première destination des exportations québécoises du secteur de la boulangerie-pâtisserie (comme c'est le cas pour la plupart des secteurs d'activité économique). Même si l'ALENA constitue un facteur facilitateur à l'exportation, la proportion d'entreprises exportatrices demeure relativement limitée, tel que nous l'avons

<sup>8</sup> Données de Stratégis.ic.gc.ca – Données sur le commerce en direct.

<sup>9</sup> Agriculture et Agroalimentaire Canada, Perspectives de l'industrie québécoise de la boulangerie, avril 2004.

<sup>10</sup> Données de Stratégis.ic.gc.ca – Données sur le commerce en direct.



constaté au tableau 34. De plus, aucune exportation québécoise de produits de boulangerie-pâtisserie ne s'est réalisée avec le Mexique entre 2004 et 2006.

#### 2.4.2 Contexte légal et réglementaire

Au Canada et au Québec, il n'existe pas de loi ou de règlement spécifique au secteur de la boulangerie-pâtisserie. Les lois et règlements pertinents concernent l'ensemble du secteur bioalimentaire.

Toute entreprise qui exerce des activités de transformation alimentaire, dont les produits de boulangerie et de pâtisserie, est tenue de respecter certaines lois et certains règlements.

- La *Loi sur les aliments et les drogues*. Cette loi fédérale vise à assurer aux consommateurs canadiens que les aliments mis en vente sont exempts de produits toxiques, de produits putrides ou provenant d'animaux malades ou de végétaux malsains, qu'ils sont propres à la consommation humaine et qu'ils ont été fabriqués, préparés, conservés et emballés dans des conditions hygiéniques.

Par ailleurs, l'*Agence canadienne de l'inspection des aliments* a pour rôle de faire respecter l'application des normes, lois et règlements fédéraux dans le domaine de l'alimentation. Elle voit en plus à assurer les services d'inspection fédérale ayant trait à la salubrité des aliments, la santé des animaux et la protection des végétaux.

- Le *Règlement sur les aliments*, de la *Loi sur les produits alimentaires*. Cette loi québécoise est mise en application par le MAPAQ. Ce dernier réalise des inspections dans le milieu de la transformation alimentaire afin d'évaluer les risques alimentaires et s'assurer de l'hygiène et de la salubrité générale des ingrédients et des processus de transformation. Contrairement à d'autres industries alimentaires, comme la transformation de la viande, l'industrie boulangère et pâtisseries ne présente pas de risques parasitaires.

La méthode d'inspection du MAPAQ est basée sur le risque et place l'aliment au centre des préoccupations. Elle est axée sur une approche qui identifie clairement les éléments et les points critiques en matière d'innocuité, de salubrité et d'hygiène. Les activités d'inspection se concentrent sur :

- les aliments (matière);
- les opérations de préparation ou de transformation (méthode de travail);
- l'équipement (matériel);
- l'hygiène du personnel (main-d'œuvre);
- l'environnement de travail (milieu).

Ces lois et règlements ont principalement deux impacts sur les entreprises du secteur boulangerie-pâtisserie, autant chez les fabricants que les détaillants. D'une part, l'hygiène et la salubrité font partie de la formation de base donnée à tous les employés lors de leur embauche, du moins en théorie; cette formation est souvent redonnée sporadiquement pour

rafraîchir la mémoire des employés et leur rappeler l'importance du respect des règles. D'autre part, plusieurs entreprises, principalement les fabricants de moyenne et grande taille et les chaînes d'alimentation, réalisent des audits internes à fréquence déterminée, généralement une fois par année, pour vérifier leur conformité en matière d'hygiène et de salubrité. Par la suite, elles envoient leur rapport au MAPAQ qui, dans certains cas, procède à une inspection.

Enfin, les entreprises qui exportent vers les États-Unis doivent se conformer à la loi fédérale américaine sur le bioterrorisme qui vise, entre autres, les aliments congelés et les pâtisseries. Cette loi oblige les fabricants exportateurs à s'enregistrer auprès de la Food and Drug Administration dans le but d'assurer la traçabilité de tous les aliments qui sont consommés aux États-Unis.

### 3. PROFIL DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Pour établir un portrait statistique de la main-d'œuvre présente dans les secteurs de la transformation et de la commercialisation des produits de boulangerie et de pâtisserie, en particulier les caractéristiques sociodémographiques (section 3.1) et les principales fonctions de travail (section 3.2), nous avons utilisé les données traitées par Emploi-Québec à partir du recensement de Statistique Canada<sup>11</sup>. Il est possible de traiter les données au sein des codes SCIAN de quatre chiffres, mais pas de cinq ou six chiffres. Par conséquent, nous avons retenu les deux codes SCIAN suivants :

#### *Fabrication*

**3118 Boulangeries et fabrication de tortillas** (fabricants de produits de boulangerie et de pâtisserie). Il n'a pas été possible d'éliminer la classe 311823 *Fabrication de pâtes alimentaires sèches*, comprise dans le groupe 3118, et qui ne fait pas partie de cette étude; toutefois, cette classe ne constituant qu'une très petite partie du groupe 3118, les données restent représentatives du secteur des fabricants de produits de boulangerie et de pâtisserie.

#### *Commercialisation*

**4451 Épiceries**. Il n'a pas été possible d'éliminer la classe 44512 *Dépanneurs*, comprise dans le groupe 4451, et qui ne fait pas partie de cette étude. De plus, même si le département de boulangerie-pâtisserie ne représente qu'une petite unité au sein d'une épicerie, le profil sociodémographique général de sa main-d'œuvre n'est généralement pas différent de celui des autres employés de l'épicerie<sup>12</sup>. C'est pourquoi, nous avons retenu le code 4451.

Malheureusement, il n'a pas été possible d'obtenir un portrait de la classe 445291 *Boulangeries-pâtisseries*, qui fait partie du groupe 4452 *Magasins d'alimentation spécialisés*, étant donné qu'elle compte six chiffres.

#### 3.1 CARACTÉRISTIQUES SOCIODÉMOGRAPHIQUES DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Le tableau 37 présente un portrait sociodémographique général de la main-d'œuvre des secteurs SCIAN 3118 et 4451, avec pour base comparative l'ensemble de la main-d'œuvre québécoise. Ce portrait est présenté selon cinq variables : le sexe, le statut d'emploi, l'âge, la scolarité et la répartition régionale.

<sup>11</sup> Les données du recensement de 2006 n'étant pas encore disponibles, nous avons dû utiliser celles du recensement de 2001.

<sup>12</sup> C'est un avis exprimé par les deux grandes chaînes d'alimentation rencontrées.

**Tableau 37 – Caractéristiques sociodémographiques de la main-d'œuvre, SCIAN 3118 (fabrication de produits de boulangerie et de pâtisserie) et 4451 (épiceries)**

	SCIAN 3118 Fabricants boul et pâtis	SCIAN 4451 Épiceries	Ensemble des secteurs
<b>Population active totale</b>	13 340	93 270	3 644 380
<b>Sexe</b> (personnes en emploi)			
- femmes	41%	51%	46%
- hommes	59%	49%	54%
<b>Statut d'emploi</b>			
- plein temps	82%	61%	82%
- temps partiel	18%	39%	18%
<b>Âge</b> (personnes en emploi)			
- 15-24 ans	19%	39%	15%
- 25-44 ans	50%	38%	50%
- 45-64 ans	30%	22%	35%
<b>Scolarité</b> selon le plus haut grade, certificat ou diplôme atteint			
- Aucun grade, certificat ou diplôme	35,0%	29,3%	20,3%
- Diplôme d'études secondaires (DES)	31,1%	40,7%	25,8%
- Certificat ou diplôme de métier ou collégial	27,3%	25,0%	31,9%
- Certificat ou diplôme universitaire	6,6%	5,0%	21,9%
<b>Répartition des emplois selon la région</b>			
Montréal	26,4%	17,8%	24,8%
Montréal	23,8%	18,1%	18,4%
Capitale-Nationale	10,2%	9,1%	9,0%
Chaudière-Appalaches	8,1%	5,9%	5,5%
Laval	5,9%	4,7%	4,9%
Laurentides	5,5%	7,8%	6,5%
Lanaudière	5,5%	7,4%	5,3%
Saguenay-Lac-St-Jean	3,3%	4,6%	3,5%
Estrie	3,0%	4,1%	4,0%
Mauricie	2,7%	3,5%	3,2%
Outaouais	2,1%	4,6%	4,6%
Abitibi-Témiscamingue	1,3%	2,5%	1,9%
Centre-du-Québec	1,1%	2,7%	3,0%
Bas-St-Laurent	0,7%	3,3%	2,5%
Gaspésie-îles-de-la-Madeleine	0,4%	1,4%	1,1%
Côte-Nord et Nord du Québec	0,1%	2,3%	1,7%

Source : Statistique Canada, Recensement 2001; traitement des données : Emploi-Québec.

### *Nombre*

Le secteur de la fabrication de produits de boulangerie et de pâtisserie (SCIAN 3118) compte 13 340 employés. Ce nombre est très proche, mais légèrement supérieur, à celui présenté au tableau 9 de la section 2.2.2, soit 13 050 (calculé à partir de la base de données icriq et des

pages jaunes). Cependant, il ne faut pas perdre de vue que la donnée de 13 340 employés inclut la classe 311823 *Fabrication de pâtes alimentaires sèches*. Si on se limitait à la stricte fabrication de produits de boulangerie et de pâtisserie, le nombre serait un peu inférieur.

Le secteur des épiceries (SCIAN 4451) compte, quant à lui, 93 270 employés.

### *Sexe*

Le secteur de la fabrication de produits de boulangerie et de pâtisserie regroupe une légère majorité d'hommes (59 %), tandis que le secteur des épiceries compte une répartition à peu près égale de femmes et d'hommes.

### *Statut d'emploi*

Dans le secteur de la fabrication de produits de boulangerie et de pâtisserie, la forte majorité des emplois sont à plein temps, 82 %, soit la même proportion que celle observée chez la moyenne des travailleurs québécois. Dans le secteur des épiceries, la situation est différente : on compte près de 40 % d'emplois à temps partiel, ce qui s'explique par la nature de certains emplois présents (caissier, commis d'épicerie, commis-vendeur, etc.), occupés de façon importante par des étudiants.

### *Âge*

Au plan de l'âge, le profil de la main-d'œuvre du secteur de la fabrication de produits de boulangerie et de pâtisserie est similaire à celui observé chez la moyenne des travailleurs québécois; on y retrouve une proportion légèrement supérieure de 15 à 24 ans (19 % contre 15 % au Québec) et légèrement inférieure de 45 à 64 ans (30 % contre 35 % au Québec).

Le secteur des épiceries présente un profil de main-d'œuvre beaucoup plus jeune; on y retrouve une proportion nettement supérieure de 15 à 24 ans (39 % contre 15 % au Québec) et nettement inférieure de 45 à 64 ans (22 % contre 15 % au Québec). Cette situation est cohérente avec l'analyse concernant le statut d'emploi.

### *Scolarité*

La main-d'œuvre du secteur de la fabrication de produits de boulangerie et de pâtisserie est nettement moins scolarisée que la moyenne des travailleurs québécois. Par exemple, 35 % des employés de ce secteur n'ont aucun grade, certificat ou diplôme (20 % au Québec); à l'autre extrémité, 7 % des employés de ce secteur ont certificat ou un diplôme universitaire (22 % au Québec).

Les résultats du sondage mené auprès d'employés d'usine syndiqués dans le secteur de la fabrication, présentés au tableau 38, montrent un niveau de scolarité très similaire aux

données de Statistique Canada présentées au tableau 37. Cela démontre la représentativité de l'échantillon d'employés qui a répondu au sondage.

**Tableau 38 – Scolarité des employés d'usine syndiqués sondés**

Diplôme le plus élevé atteint	Pourcentage
Aucun certificat ou diplôme (secondaire non complété)	35 %
Diplôme d'études secondaires général (DES)	37 %
Diplôme d'études professionnelles (DEP)	22 %
Diplôme d'études collégiales (général ou technique)	4 %
Diplôme universitaire	2 %

On constate qu'environ sept employés sur dix ne possèdent pas de formation qualifiante (aucun certificat ou diplôme, ou encore un diplôme d'études secondaires général sans formation professionnelle). Fait troublant, le sondage mené auprès d'employés d'usine syndiqués révèle que près des deux tiers d'entre eux (64 %) croient qu'il n'est pas utile de suivre une formation scolaire pour exercer leur métier actuel. L'analyse de métiers qui fait l'objet de ce chapitre tend à leur donner raison, du moins pour les métiers d'opérateur et de manœuvre.

La main-d'œuvre du secteur des épicerie est à peine plus scolarisée que celle de la fabrication de produits de boulangerie et de pâtisserie, et elle demeure significativement moins scolarisée que la moyenne des travailleurs québécois. 29 % des employés des épicerie n'ont aucun grade, certificat ou diplôme (20 % au Québec) et 5 % d'entre eux ont un certificat ou un diplôme universitaire (22 % au Québec). Notons que 41 % d'entre eux ont un diplôme d'études secondaires (26 % au Québec). Et, comme dans la fabrication, sept employés du secteur des épicerie sur dix ne possèdent pas de formation qualifiante.

#### *Répartition régionale*

La main-d'œuvre du secteur de la fabrication de produits de boulangerie et de pâtisserie est concentrée et sur-représentée dans quatre régions : Montréal (26,4 %), Montérégie (23,8 %), Capitale-Nationale (10,2 %) et Chaudière-Appalaches (8,1 %). Au total, ces régions regroupent 68,5 % des employés du secteur, alors qu'elles regroupent 55,7 % de la main-d'œuvre québécoise. Lorsqu'on fait le lien avec les données du tableau 6 de la section 2.2.1, on constate que ces quatre régions comptent 56,8 % des entreprises du secteur. Il faut donc en conclure que les plus grandes entreprises sont davantage présentes à Montréal, en Montérégie, dans la Capitale-Nationale et dans Chaudière-Appalaches.

La répartition de la main-d'œuvre du secteur des épicerie par région administrative est relativement similaire à la répartition de la main-d'œuvre québécoise dans son ensemble, avec une exception : elle est nettement sous-représentée à Montréal, avec 17,8 % (alors que Montréal compte 24,8 % des travailleurs québécois).

### 3.2 PRINCIPALES FONCTIONS DE TRAVAIL (MÉTIERS ET PROFESSIONS)

Le tableau 39 présente la répartition des principales fonctions de travail (métiers et professions) que l'on retrouve dans le secteur de la fabrication de produits de boulangerie et de pâtisserie (SCIAN 3118).

**Tableau 39 – Principaux métiers de la CNP compris dans le SCIAN 3118 - fabrication de produits de boulangerie et de pâtisserie**

	SCIAN 3118 Fabricants boulangeries et pâtisseries	
<b>Métiers CNP analysés dans cette étude</b>		
6252 Boulangers-pâtisseries	3 300	24,7%
9617 Manoeuvres dans la transformation des aliments	1 715	12,9%
CNP apparentées à l'opérateur		
9461 Opérateurs de machines dans la transfo des aliments	1 180	8,8%
9465 Échantillonneur et trieur dans la transfo des aliments	50	0,4%
CNP apparentées au commis en alimentation/commis-vendeur		
6421 Vendeurs et commis-vendeurs - commerce de détail	755	5,7%
6641 Serveurs au comptoir, aides de cuisine	310	2,3%
9213 Superviseurs dans la transformation des aliments	435	3,3%
7311 Mécaniciens industriels	140	1,0%
2211 Technologues et techniciens en chimie (technicien en transformation des aliments)	95	0,7%
6211 Superviseurs - commerce de détail (apparenté au gérant/gérant de département)	75	0,6%
<b>Total des métiers CNP analysés dans cette étude</b>	<b>7 345</b>	<b>55,1%</b>
<b>Autres métiers importants dans le SCIAN 3118</b>		
7414 Chauffeurs-livreurs	565	4,2%
0621 Directeurs - commerce de détail	345	2,6%
1471 Expéditeurs et réceptionnaires	340	2,5%
6611 Caissiers	315	2,4%
7452 Manutentionnaires	225	1,7%
6411 Représentants des ventes	215	1,6%
<b>Ensemble des métiers dans le SCIAN 3118</b>	<b>13 340</b>	<b>100,0%</b>

Source : Statistique Canada, Recensement 2001; traitement des données : Emploi-Québec.

Les principales conclusions qui s'en dégagent sont les suivantes.

- Les métiers qui font l'objet d'une analyse détaillée dans le cadre de cette étude (voir section 3.3) comptent ensemble 7 345 personnes, ou 55,1 % des employés du secteur de la fabrication de produits de boulangerie et de pâtisserie. On y compte, par ordre d'importance :

- 3 300 boulangers-pâtisseries (24,7 % des employés du secteur); ceux-ci sont principalement présents dans les entreprises dont le processus de fabrication n'est pas automatisé, surtout les petites et les micro entreprises.
  - 1 715 manœuvres (12,9 %);
  - 1 230 opérateurs (9,4 %), soit 1 180 opérateurs de machines et 50 échantillonneurs trieurs;
  - 1 065 personnes (8,0 %) dont le travail est apparenté à celui de commis-vendeur (vendeurs et commis-vendeurs, serveurs au comptoir);
  - 435 superviseurs/contremaîtres (3,3 %);
  - 140 mécaniciens industriels (1,0 %);
  - 95 technologues et techniciens en chimie (0,7 %), qui sont l'équivalent du technicien dans la transformation des aliments;
  - 75 superviseurs – commerce de détail (0,6 %) dont le travail est apparenté à celui de gérant/gérant de département.
- Au sein du secteur, on dénombre six autres métiers, d'une importance relative, qui comptent des effectifs plus de 200 personnes (entre 1,6 % et 4,2 % des employés du secteur) :
- les chauffeurs-livreurs (565 personnes);
  - les directeurs – commerce de détail (345 personnes);
  - les expéditeurs et réceptionnaires (340 personnes);
  - les caissiers (315 personnes);
  - les manutentionnaires (225 personnes);
  - les représentants des ventes (215 personnes).

On constate clairement, par la liste des métiers présentés au tableau 15, la présence de boutiques ou de comptoirs chez plusieurs entreprises de fabrication. C'est, bien entendu, le cas des entreprises artisanales, mais aussi de quelques grandes et moyennes entreprises qui ont une chaîne de magasins ou de comptoirs de vente au consommateur.

Le tableau 40 présente la répartition des principales fonctions de travail (métiers et professions) que l'on retrouve dans le secteur des épicerie (SCIAN 4451). Voici les principales conclusions qu'il faut retenir.

- Les métiers qui font l'objet d'une analyse détaillée dans le cadre de cette étude (voir section 3.3) comptent ensemble 15 510 personnes, ou seulement 16,6 % des employés du secteur des épicerie. On y compte, par ordre d'importance :
- 7 055 personnes (7,5 % des employés du secteur) dont le travail est apparenté à celui de commis en alimentation ou commis en boulangerie-pâtisserie ou commis-vendeur (vendeurs et commis-vendeurs, serveurs au comptoir); notons que seule une faible proportion de ces personnes travaille dans les départements de boulangerie-pâtisserie, mais il est impossible d'évaluer précisément combien.
  - 5 445 personnes (5,8 %) dont le travail est apparenté à celui de gérant/gérant de département (superviseur – commerce de détail); ici aussi, seule une faible proportion de ces personnes travaille dans les départements de boulangerie-pâtisserie, mais nous ne pouvons évaluer avec précision combien.



- 2 800 boulangers-pâtisseries (3,0 %). Selon certaines entreprises rencontrées, le travail réellement effectué par un grand nombre de boulangers-pâtisseries en épicerie s'apparenterait davantage à celui d'un commis en boulangerie-pâtisserie ou d'un commis-vendeur. Ces personnes se feraient appeler «boulangers» ou «pâtisseries» par tradition, mais cela ne correspond plus tellement à la réalité.
  - 210 manœuvres (0,2 %).
- Au sein du secteur, il faut souligner la présence de quatre métiers très importants numériquement, mais qui ne font pas l'objet d'une analyse dans ce rapport :
- les caissiers (25 600 personnes);
  - les commis d'épicerie (23 300 personnes);
  - les directeurs – commerce de détail (10 830 personnes);
  - les bouchers – commerce de gros ou de détail (6 315 personnes).

Au total, ces quatre métiers comptent 66 045 personnes ou 70,8 % de la main-d'œuvre du secteur des épiceries.

**Tableau 40 – Principaux métiers de la CNP compris dans le SCIAN 4451 - épiceries**

	SCIAN 4451 Épiceries	
<b>Métiers CNP analysés dans cette étude</b>		
CNP apparentées au commis en alimentation/commis-vendeur		
6421 Vendeurs et commis-vendeurs - commerce de détail	6 475	6,9%
6641 Serveurs au comptoir, aides de cuisine	580	0,6%
6211 Superviseurs - commerce de détail (apparenté au gérant/gérant de département)	5 445	5,8%
6252 Boulangers-pâtisseries	2 800	3,0%
9617 Manœuvres dans la transformation des aliments	210	0,2%
<b>Total des métiers CNP analysés dans cette étude</b>	<b>15 510</b>	<b>16,6%</b>
<b>Autres métiers importants dans le SCIAN 4451</b>		
6611 Caissiers	25 600	27,4%
6622 Commis d'épicerie - commerce de détail	23 300	25,0%
0621 Directeurs - commerce de détail	10 830	11,6%
6251 Bouchers - commerce de gros ou détail	6 315	6,8%
<b>Ensemble des métiers dans le SCIAN 4451</b>	<b>93 270</b>	<b>100,0%</b>

Source : Statistique Canada, Recensement 2001; traitement des données : Emploi-Québec.

Le tableau 41 présente des données relatives au niveau de qualification des emplois compris dans les secteurs SCIAN 3118 et 4451, en tenant compte de l'ensemble des métiers et professions qu'on y retrouve.

Ces données indiquent que :

- Dans le secteur de la fabrication de produits de boulangerie et de pâtisserie, 8,6 % des emplois sont classés de niveau gestion ou professionnel, c'est-à-dire qui requièrent habituellement une formation universitaire. Cette proportion est un peu plus élevée dans le secteur des épicerie, soit 14,1 %.
- La proportion d'emplois classés de niveau technique, c'est-à-dire qui requièrent habituellement une formation collégiale ou un programme d'apprentissage, s'établit à 38,1 % dans le secteur de la fabrication de produits de boulangerie et de pâtisserie, mais à seulement 19 % dans le secteur des épicerie.
- La proportion d'emplois classés de niveau intermédiaire, qui exigent habituellement une formation de niveau secondaire ou une formation spécifique à la profession, est de 31,6 % dans le secteur de la fabrication de produits de boulangerie et de pâtisserie et de seulement 12,7 % dans le secteur des épicerie.
- La proportion d'emplois classés de niveau élémentaire, qui exigent uniquement une formation en cours d'emploi, est de 21,9 % dans le secteur de la fabrication de produits de boulangerie et de pâtisserie mais de 54,2 % dans le secteur des épicerie. Cette proportion très élevée dans le secteur des épicerie s'explique par la présence très importante de métiers (caissier, commis d'épicerie, commis-vendeur) qui n'exigent qu'une formation en cours d'emploi.

De façon globale, on constate donc que le niveau de qualification des emplois est significativement plus élevé dans le secteur de la fabrication de produits de boulangerie et de pâtisserie que dans le secteur des épicerie.

**Tableau 41 – Répartition des emplois selon le niveau de qualification requis, SCIAN 3118 (fabrication de produits de boulangerie et de pâtisserie) et 4451 (épicerie)**

	SCIAN 3118 Fabricants boulangeries et pâtisseries		SCIAN 4451 Épicerie	
<b>Toutes les professions CNP</b>	13 340		93 270	
<b>Niveaux de qualification</b>				
- Niveau O Gestion	1 005	7,5%	12 345	13,2%
- Niveau A Professionnel	145	1,1%	850	0,9%
- Niveau B Technique	5 055	37,9%	17 705	19,0%
- Niveau C Intermédiaire	4 220	31,6%	11 810	12,7%
- Niveau D Élémentaire	2 915	21,9%	50 565	54,2%

Source : Statistique Canada, Recensement 2001; traitement des données : Emploi-Québec.

Note : Une formation universitaire caractérise habituellement les niveaux de qualification O et A; une formation collégiale ou un programme d'apprentissage caractérisent le niveau de qualification B; une formation de niveau secondaire ou une formation spécifique à la profession, ou encore les deux, caractérisent le niveau de qualification C; une formation en cours d'emploi caractérise habituellement le niveau de compétence D.

### 3.3 DESCRIPTION DE CERTAINES FONCTIONS DE TRAVAIL CLÉS

#### 3.3.1 *Superviseur / contremaître dans la transformation des aliments*

##### *Définition*

Les superviseurs ou contremaîtres dans la transformation des aliments supervisent et coordonnent les tâches des ouvriers qui opèrent des machines utilisées dans la transformation, l'emballage et le classement des aliments. Ils travaillent dans des usines de transformation alimentaire, dont les boulangeries et les pâtisseries.

##### *Types d'entreprises*

On les retrouve dans la plupart des boulangeries et des pâtisseries de fabrication industrielle de taille moyenne ou grande. Ils sont généralement absents des entreprises de fabrication artisanale, où la fonction est assumée par le propriétaire (boulangier ou pâtissier entrepreneur) ou par un boulangier ou un pâtissier d'expérience.

L'enquête auprès de 156 entreprises de fabrication révèle que 42 % d'entre elles ont au moins un superviseur/contremaître à leur emploi. Cette proportion est de 11 % chez les entreprises de moins de 10 employés, mais de 85 % chez celles ayant entre 50 et 99 employés et 88 % chez celles ayant 100 employés et plus.

##### *Appellations courantes*

Appellations d'emploi dans les entreprises interrogées :

- Contremaître
- Superviseur
- Chef boulanger, chef pâtissier

##### *Description des tâches*

Dans la majorité des entreprises interrogées, les superviseurs exercent les tâches suivantes :

- Planifier, coordonner, contrôler et superviser les activités des travailleurs affectés à la production : effectuer la mise en production; voir au bon déroulement de la chaîne de production; voir à l'entretien et à la réparation des machines et de l'équipement; vérifier les commandes; voir à l'expédition; effectuer le suivi nécessaire.
- Instaurer des méthodes permettant d'atteindre les objectifs de production.
- Planifier, coordonner et contrôler les stocks.
- Recommander au directeur des opérations des mesures visant à améliorer la productivité, la qualité des produits et la gestion des impacts environnementaux.

- Veiller à l'application et au respect des procédures et des normes de production établies.
- Effectuer le contrôle de la qualité.
- Rédiger des rapports (rapports de production, rapports d'analyse et autres rapports).
- Coordonner les activités avec les autres services de l'entreprise.

Dans certaines des entreprises interrogées, les superviseurs exercent aussi les tâches suivantes :

- Planifier, coordonner, contrôler et superviser les activités des techniciens chargés d'effectuer des tests, des analyses, des contrôles de qualité, de la recherche et du développement; effectuer le suivi nécessaire. Cette tâche ne revient pas systématiquement au superviseur, en particulier si le technicien fait partie d'une unité de recherche-développement; c'est alors au chef ou au directeur de la R-D que cette tâche revient.
- Effectuer certaines tâches liées à la gestion des ressources humaines : répartition du travail, gestion des horaires, gestion des relations de travail, communication de l'information, motivation, application de la convention collective. Les tâches qui concernent l'embauche, l'évaluation, les promotions, les dossiers de la CSST et les dossiers disciplinaires sont parfois du ressort du superviseur, mais elles relèvent le plus souvent du service des ressources humaines.
- Former du personnel ou assurer la formation en cours d'emploi et enseigner les règles de sécurité et les politiques de l'entreprise. Chez certaines entreprises interrogées, la formation sur les règles de sécurité ne se fait que partiellement par le superviseur, la majeure partie étant prise en charge par le service des ressources humaines.
- Effectuer la gestion des achats, des approvisionnements et des commandes. Dans la majorité des entreprises, cette tâche relève d'un acheteur, lorsqu'il y en a un.
- Procéder à la réingénierie des processus. Cette tâche est parfois attribuée au superviseur mais, le plus souvent, elle revient aux ingénieurs ou au directeur de l'usine.
- Procéder à l'implantation et au maintien des normes d'assurance qualité (principalement HACCP).
- Effectuer des essais, préparer et faire des expériences et des analyses de laboratoire en chimie, biochimie, biologie ou microbiologie; ces essais, analyses et expériences peuvent être orientés vers le contrôle de la qualité ou vers la recherche et le développement de nouveaux produits. Dans la majorité des entreprises, cette tâche revient au technicien en transformation.
- Préparer des programmes d'échantillonnage et d'analyse afin d'assurer la conformité aux normes de qualité des matières premières, des produits intermédiaires et des produits finis. Dans la majorité des entreprises, cette tâche revient au technicien en transformation.
- Faire des essais en production pour vérifier si les adaptations aux machines ou si les nouveaux produits sont conformes aux attentes.
- Analyser la cause des arrêts des machines.

- Former et superviser les opérateurs de machines industrielles en matière de procédures, de mise en œuvre des programmes de contrôle de la qualité, de la salubrité et des procédés, incluant l'échantillonnage, la lecture des instruments de mesure et de contrôle.
- Surveiller les indicateurs, les relevés d'ordinateur et les écrans de contrôle pour vérifier les conditions de transformation prescrites; au besoin, faire les réglages pour modifier des variables comme les temps de cuisson, l'apport d'ingrédients, les débits et les températures.
- Appliquer les normes de qualité et participer au contrôle de la qualité et des procédés en prélevant des échantillons de matériaux bruts, semi-finis et finis afin de les acheminer au laboratoire aux fins d'analyse; s'il y a lieu, procéder aux ajustements qu'exigent les résultats des analyses.
- Participer ou réaliser des audits internes; participer à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'application de normes, de marches à suivre et de mesures reliées à la salubrité et à la qualité des produits, aux procédés de fabrication, à la santé et la sécurité des travailleurs et à la gestion des problèmes environnementaux.
- Conseiller et appliquer des actions correctives relativement à la tâche précédente.

#### *Formation exigée à l'embauche*

La formation et les compétences exigées pour l'embauche d'un superviseur sont :

- Chez les entreprises qui exigent un diplôme, un diplôme d'études secondaires est habituellement exigé; certaines entreprises parmi les plus grandes préfèrent idéalement embaucher des détenteurs de diplômes d'études collégiales. Par ailleurs, certaines boulangeries industrielles fabriquant des produits de qualité supérieure exigent une formation en boulangerie artisanale donnée en France. Certaines petites entreprises pâtisseries exigent une formation en pâtisserie chez leurs superviseurs.

Par ailleurs, plusieurs entreprises, peu importe la taille, n'offrent les postes de superviseur qu'à des employés d'expérience, qui ont monté les échelons et démontrent les aptitudes nécessaires (par exemple, le leadership); elles n'ont donc pas d'exigences en matière de diplôme. Cette réalité est confirmée par l'enquête auprès de 156 entreprises de fabrication : 54 % d'entre elles, et les trois quarts de celles de moins de 20 employés, n'exigent pas de diplôme particulier.

- Plusieurs années d'expérience (en général de deux à cinq ans) dans l'industrie ou dans l'entreprise et idéalement quelques années d'expérience en gestion de personnel. Dans certains cas, les années d'expérience peuvent être remplacées par un niveau d'études plus élevé (DEC au minimum).
- Certaines entreprises recherchent chez les futurs superviseurs une connaissance du milieu industriel syndiqué ou, au minimum, une connaissance de la boulangerie.
- Les autres compétences et aptitudes recherchées sont :
  - Connaissances informatiques de base (Word, Excel)

- 
- Bilinguisme
  - Aptitude en planification
  - Disponibilité
  - Ouverture d'esprit
  - Rapidité
  - Force physique (dans certaines entreprises fabriquant des produits de qualité supérieure)
  - Polyvalence
  - Leadership
  - Qualités de communicateur
  - Débrouillardise

#### *Formation réellement détenue*

De façon générale, la formation exigée est celle qui est aussi détenue.

#### *Cheminement au sein de l'entreprise*

Si, chez certaines entreprises, le poste de superviseur est un aboutissement final, chez la plupart des entreprises interrogées, ce poste peut mener à celui de directeur des opérations ou directeur d'usine.

#### *Difficultés de recrutement*

Le poste de superviseur est l'un de ceux qui posent problème lorsqu'il s'agit de recrutement. Pour les entreprises interrogées, le recrutement de superviseurs est assez ou très difficile et peut prendre facilement de trois à six mois avant d'être comblé. Les principales raisons expliquant cette difficulté sont :

- pénurie de travailleurs, absence de candidats qualifiés sur le marché;
- formation insuffisante;
- les usines situées en milieu rural et dans les petites villes offrent des salaires inférieurs à celles situées dans les plus grandes villes, ce qui est peu attrayant pour les chercheurs d'emploi qualifiés.

Cette difficulté de recrutement est confirmée par l'enquête auprès de 156 entreprises de fabrication : 62 % de celles qui ont un ou des superviseurs à leur emploi estiment qu'il est plutôt (40 %) ou très difficile (22 %) de recruter des personnes pour ce poste. Dans les grandes entreprises (100 employés et plus), la proportion est encore plus élevée, soit 73 %.

*Taux de roulement*

Le taux de roulement des superviseurs est généralement faible. Une seule entreprise interrogée a dit avoir un roulement plus élevé, soit 20 %. Les raisons invoquées sont :

- des opportunités de travail plus intéressantes se présentent;
- les horaires de travail ne conviennent plus;
- le titulaire du poste veut changer de climat de travail.

*Statistiques sociodémographiques***Tableau 42 – Statistiques sociodémographiques : superviseurs / contremaîtres dans la transformation des aliments (CNP 9213)**

	CNP 9213	Ensemble des professions
<b>Population active totale</b>	3 620	3 644 380
<b>Sexe</b> (personnes en emploi)	3 460	3 434 270
- femmes	25%	46%
- hommes	75%	54%
<b>Statut d'emploi</b>		
- plein temps	96%	82%
- temps partiel	4%	18%
<b>Revenu moyen d'emploi</b>		
- plein temps	41 588 \$	39 150 \$
<b>Âge</b> (personnes en emploi)		
- 15-24 ans	8%	15%
- 25-44 ans	58%	50%
- 45-64 ans	34%	35%
<b>Scolarité</b> selon le plus haut grade, certificat ou diplôme atteint		
- Aucun grade, certificat ou diplôme	30,5%	20,3%
- Diplôme d'études secondaires (DES)	28,9%	25,8%
- Certificat ou diplôme de métier ou collégial	28,5%	31,9%
- Certificat ou diplôme universaire	12,2%	21,9%
<b>Personnes en emploi</b>		
- Issues de l'immigration	8,7%	10,2%
<b>Répartition des emplois selon la région</b>		
Montérégie	30,0%	18,4%
Montréal	16,9%	24,8%
Laurentides	8,3%	6,5%
Capitale-Nationale	7,7%	9,0%
Lanaudière	6,9%	5,3%
Chaudière-Appalaches	6,1%	5,5%
Laval	5,0%	4,9%
Centre-du-Québec	3,7%	3,0%
Mauricie	3,7%	3,2%
Gaspésie-îles-de-la-Madeleine	2,8%	1,1%
Saguenay-Lac-St-Jean	2,4%	3,5%
Bas-St-Laurent	2,2%	2,5%
Estrie	2,2%	4,0%
Outaouais	1,0%	4,6%
Côte-Nord-Nord du Québec	0,7%	1,7%
Abitibi-Témiscamingue	0,4%	1,9%

Source : Statistique Canada, Recensement 2001.

Traitement des données : CPMT, Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle, avril 2007 et Emploi-Avenir Québec, Service Canada 2007.



*Statistiques de répartition du nombre de travailleurs par secteur SCIAN***Tableau 43 – Répartition des superviseurs / contremaîtres dans la transformation des aliments (CNP 9213) par secteur SCIAN**

Secteurs	CNP 9213
<b>31 - Fabrication</b>	<b>90,8%</b>
311 - Fabrication d'aliments	78,9%
312 - Fabrication de boissons et de tabac	7,8%
<b>41 - Commerce de gros</b>	<b>7,4%</b>
4131 - Grossistes-distributeurs de produits alimentaires	3,9%
<b>44-45 - Commerce de détail</b>	<b>2,0%</b>
<b>Autres</b>	<b>0,0%</b>

Source : Emploi-Avenir Québec, Service Canada 2007 et Emploi-Québec.

Précisons en premier lieu que les données des tableaux 42 et 43 présentent un portrait de l'ensemble des personnes exerçant le métier de superviseur dans la transformation des aliments et non seulement ceux qui travaillent dans le secteur boulangerie-pâtisserie. Voici ce qu'il faut retenir des données des tableaux 42 et 43 :

- Il y a 3 620 personnes exerçant le métier de superviseur dans la transformation des aliments.
- 79 % des superviseurs se retrouvent dans le secteur de la fabrication d'aliments (environ 2 855), les autres se retrouvant surtout dans la fabrication de boissons et le commerce de gros de produits alimentaires.
- Le tableau 39 montre que 435 superviseurs travaillent dans la fabrication des produits de boulangerie et de pâtisserie, soit 15,2 % de ceux qui travaillent dans la fabrication des aliments ou 12,0 % du total des superviseurs.
- Les trois quarts des superviseurs sont des hommes.
- La quasi totalité des emplois sont à plein temps.
- Le revenu d'emploi moyen, plein temps, est de 41 588 \$, ce qui est légèrement supérieur à celui de l'ensemble des professions du Québec.
- La majorité des superviseurs en emploi (58 %) sont âgés de 25 et 44 ans; les moins de 25 ans sont très peu nombreux (8 %), ce qui est normal compte tenu de la nature du poste, qui nécessite quelques années d'expérience.
- Les superviseurs ont un niveau de scolarité un peu moindre que celui de l'ensemble des travailleurs du Québec. 30 % des superviseurs n'ont aucun grade, certificat ou diplôme (20 % au Québec) et 29 % ont un diplôme d'études secondaires (26 % au Québec).
- Les superviseurs issus de l'immigration se retrouvent en proportion légèrement moindre que dans la moyenne des emplois du Québec.

- Les superviseurs travaillent principalement dans les régions de la Montérégie et de Montréal.

*Évolution prévue de l'effectif*

**Tableau 44 – Statistiques liées à l'évolution des superviseurs / contremaîtres dans la transformation des aliments**

De 2006 à 2010	CNP 9213	Ensemble des professions
<b>Taux de croissance annuel moyen</b>	2,4%	1,0%
<b>Variation annuelle d'emploi</b>	100	38 900
<b>Érosion</b>	200	97 350
<b>Besoins totaux</b>	300	136 250
<b>Perspectives</b>	Bonnes	

Source : Emploi-Avenir Québec, Service Canada 2007.

Le tableau 44 permet de conclure que :

- De 2006 à 2010, la demande pour les superviseurs sera légèrement plus forte que pour l'ensemble des professions du Québec.
- Pour la même période, 100 nouveaux emplois seront créés annuellement. 200 superviseurs quitteront leur emploi annuellement entre 2006 et 2010, ce qui porte le nombre de postes à pourvoir à 300 pour chacune des années de la période. Dans le secteur de la fabrication des produits de boulangerie et de pâtisserie, cela représente 36 postes annuellement.
- Les perspectives d'emploi sont bonnes.

*Formation continue et perfectionnement en entreprise ou à l'extérieur*

Le superviseur suit les mêmes formations de perfectionnement que l'ensemble des employés d'usine, en ce qui a trait aux bonnes procédures manufacturières et à la santé et sécurité au travail. Les entreprises qui ont entamé des démarches en vue d'obtenir la certification d'un programme d'assurance qualité donnent aussi aux contremaîtres une formation à cet effet. Par ailleurs, en raison de l'importance de la gestion dans les tâches du superviseur, certaines entreprises veillent à ce que ceux-ci suivent également des cours de gestion ou de leadership.

Par ailleurs, l'enquête auprès de 156 entreprises de fabrication démontre que la grande majorité de celles ayant des superviseurs à leur emploi, soit 86 %, n'observent pas de problème particulier au plan des compétences de leurs superviseurs.

### *Évolution de la fonction de travail*

Plusieurs entreprises interrogées ont indiqué que le poste de superviseur évoluera au cours des prochaines années. C'est au plan de la gestion des personnes et des équipes que les plus grands changements sont à prévoir; les superviseurs devront faire preuve d'une plus grande adaptation au changement, entre autres chez les entreprises qui ont l'intention d'introduire la norme HACCP dans leurs usines. Si, par le passé, les entreprises recherchaient des contremaîtres davantage compétents au plan technique, elles préfèrent à présent ceux qui savent mobiliser leurs employés, s'impliquent dans divers projets et font preuve d'aisance en communication. Certaines entreprises souhaitent aussi qu'ils acquièrent une plus grande connaissance des outils informatiques, notamment en ce qui concerne la production assistée par ordinateur.

### *3.3.2 Technicien dans la transformation des aliments*

#### *Définition*

Les techniciens dans la transformation des produits alimentaires travaillent à la conception, à la formulation ou à la mise au point de produits alimentaires. Ils maîtrisent les techniques et procédés utilisés dans la fabrication et participent au contrôle de la qualité, au contrôle des procédés ou à la recherche et développement. Ils travaillent en laboratoire et dans les usines et peuvent avoir à exercer des fonctions d'inspection et de supervision.

#### *Types d'entreprises*

On les retrouve habituellement dans les grandes et moyennes entreprises de fabrication industrielle de boulangerie et de pâtisserie et, dans de rares cas, chez de petites entreprises industrielles.

L'enquête auprès de 156 entreprises de fabrication révèle que 22 % d'entre elles ont au moins un technicien en transformation des aliments à leur emploi. Cette proportion est de 13 % chez les entreprises de moins de 10 employés, mais elle s'élève à de 39 % chez celles ayant entre 50 et 99 employés et 50 % chez celles ayant 100 employés et plus.

#### *Appellations courantes*

Appellations d'emploi selon les entreprises interrogées :

- Technicien au contrôle de la qualité, transformation des aliments
- Technologue au contrôle de la qualité, transformation des aliments
- Technicien en alimentation
- Technologue en alimentation

### *Description des tâches*

Dans la majorité des entreprises interrogées, les techniciens exercent les tâches suivantes :

- Assurer la qualité et la salubrité des produits (nettoyage, lavage, stérilisation des milieux et de l'équipement).
- Participer à la recherche et au développement de nouveaux produits.
- Utiliser et entretenir l'équipement et l'appareillage de laboratoire et préparer des solutions, des réactifs et des échantillons de formule définie.
- Préparer des produits, coordonner la fabrication de produits et assurer le suivi des processus de fabrication.
- Superviser l'utilisation et l'entretien de l'équipement, des instruments et de l'appareillage de mesure et de nettoyage automatisé de l'usine.

Chez certaines des entreprises interrogées, les techniciens exercent aussi les tâches suivantes :

- Effectuer des essais, préparer et faire des expériences et des analyses de laboratoire en chimie, biochimie, biologie ou microbiologie; ces essais, analyses et expériences peuvent être orientés vers le contrôle de la qualité ou vers la recherche et le développement de nouveaux produits.
- Préparer des programmes d'échantillonnage et d'analyse afin d'assurer la conformité aux normes de qualité des matières premières, des produits intermédiaires et des produits finis.
- Faire des essais en production pour vérifier si les adaptations aux machines ou si les nouveaux produits sont conformes aux attentes.
- Participer ou réaliser des audits internes; participer à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'application de normes, de marches à suivre et de mesures reliées à la salubrité et à la qualité des produits, aux procédés de fabrication, à la santé et la sécurité des travailleurs et à la gestion des problèmes environnementaux.
- Conseiller et appliquer des actions correctives relativement à la tâche précédente.
- Former et superviser les opérateurs de machines industrielles en matière de procédures, de mise en œuvre des programmes de contrôle de la qualité, de la salubrité et des procédés, incluant l'échantillonnage, la lecture des instruments de mesure et de contrôle.

### *Formation exigée à l'embauche*

La formation et les compétences exigées pour l'embauche d'un technicien sont :

- Un diplôme d'études collégiales techniques, en chimie, en biotechnologie ou en transformation des aliments, ou encore un baccalauréat en technologie de la

transformation alimentaire. L'enquête auprès de 156 entreprises de fabrication montre une différence d'exigence selon la taille : dans les entreprises de 50 employés et plus, on exige principalement un diplôme de niveau collégial ou universitaire; dans celles de moins de 50 employés, on exige surtout un diplôme du niveau secondaire.

- L'exigence en matière d'expérience varie d'une entreprise à l'autre. Certaines exigent de un à trois ans dans un laboratoire (en contrôle de la qualité ou en R-D), d'autres exigent de cinq à dix ans d'expérience si le poste comporte plus de responsabilités. Quelques entreprises n'exigent pas d'expérience si le candidat détient un diplôme universitaire en technologie de la transformation des aliments.
- Les autres compétences et aptitudes recherchées sont :
  - Capacité à travailler en équipe
  - Minutie
  - Bilinguisme
  - Connaissances techniques et informatiques

#### *Formation réellement détenue*

De façon générale, la formation exigée est celle qui est aussi détenue. Les techniciens dans toutes les entreprises interrogées détiennent au moins un diplôme de niveau collégial.

#### *Cheminement au sein de l'entreprise*

Le poste de technicien est très spécialisé et, pour certaines entreprises, cela signifie un plafonnement à ce niveau. Les techniciens qui peuvent espérer progresser au sein de l'entreprise sont surtout ceux faisant partie d'un département de R-D. Dans un tel cas, le technicien peut accéder au poste de chef de département ou de directeur de la R-D. Si toutefois la R-D est gérée à l'échelle pancanadienne, le technicien peut devenir superviseur de l'équipe R-D provinciale et, éventuellement, directeur à l'échelle nationale.

#### *Difficultés de recrutement*

L'enquête auprès de 156 entreprises de fabrication révèle que, chez celles qui ont un ou des techniciens à leur emploi, 66 % estiment qu'il est plutôt (43 %) ou très difficile (23 %) de recruter des personnes pour ce poste. Cette proportion varie peu selon la taille de l'entreprise. La principale raison invoquée par les répondants est une pénurie de travailleurs ou une insuffisance de candidats qualifiés sur le marché.

#### *Taux de roulement*

Le taux de roulement des techniciens est faible dans toutes les entreprises interrogées.

*Statistiques sociodémographiques***Tableau 45 – Statistiques sociodémographiques : technologues et techniciens en chimie (CNP 2211) et technologues et techniciens en biologie (CNP 2221)**

	CNP 2211	CNP 2221	Ensemble des professions
<b>Population active totale</b>	6 500	2 860	3 644 380
<b>Sexe</b> (personnes en emploi)	6 190	2 620	3 434 270
- femmes	46%	48%	46%
- hommes	54%	52%	54%
<b>Statut d'emploi</b>			
- plein temps	93%	92%	82%
- temps partiel	7%	8%	18%
<b>Revenu moyen d'emploi</b>			
- plein temps	42 466 \$	39 963 \$	39 150 \$
<b>Âge</b> (personnes en emploi)			
- 15-24 ans	18%	22%	15%
- 25-44 ans	52%	50%	50%
- 45-64 ans	30%	28%	35%
<b>Scolarité</b> selon le plus haut grade, certificat ou diplôme atteint			
- Aucun grade, certificat ou diplôme	4,8%	2,6%	20,3%
- Diplôme d'études secondaires (DES)	15,5%	7,7%	25,8%
- Certificat ou diplôme de métier ou collégial	57,7%	58,4%	31,9%
- Certificat ou diplôme universitaire	21,8%	30,8%	21,9%
<b>Personnes en emploi</b>			
- Issues de l'immigration	10,4%	5,6%	10,2%
<b>Répartition des emplois selon la région</b>			
Montréal	24,6%	19,1%	18,4%
Montréal	22,8%	16,5%	24,8%
Capitale-Nationale	8,4%	14,9%	9,0%
Estrie	5,5%	7,0%	4,0%
Saguenay-Lac-St-Jean	5,2%	7,0%	3,5%
Laval	5,1%	5,6%	4,9%
Chaudière-Appalaches	4,9%	4,9%	5,5%
Mauricie	4,5%	4,2%	3,2%
Laurentides	4,2%	3,5%	6,5%
Lanaudière	3,9%	3,2%	5,3%
Centre-du-Québec	3,2%	3,0%	3,0%
Outaouais	2,6%	3,0%	4,6%
Abitibi-Témiscamingue	2,2%	2,8%	1,9%
Bas-St-Laurent	1,2%	1,9%	2,5%
Côte-Nord-Nord du Québec	1,0%	1,8%	1,7%
Gaspésie-îles-de-la-Madeleine	0,8%	1,6%	1,1%

Source : Statistique Canada, Recensement 2001.

Traitement des données : CPMT, Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle, avril 2007 et Emploi-Avenir Québec, Service Canada 2007.

*Statistiques de répartition du nombre de travailleurs par secteur SCIAN***Tableau 46 – Répartition des technologues et techniciens en chimie (CNP 2211) et des technologues et techniciens en biologie (CNP 2221) par secteur SCIAN**

Secteurs	CNP 2211	CNP 2221
<b>31 - Fabrication</b>	<b>52,3%</b>	<b>15,3%</b>
325 - Fabrication de produits chimiques	17,8%	
311 - Fabrication d'aliments	10,5%	9,0%
331 - Première transformation des métaux	5,0%	
322 - Fabrication du papier	4,5%	
<b>54 - Services professionnels, scientifiques et techniques</b>	<b>18,0%</b>	<b>31,3%</b>
5417 - Services de recherche et de développement scientifique	11,0%	23,1%
5413 - Architecture, génie et services connexes	4,4%	
<b>61 - Services d'enseignement</b>	<b>8,6%</b>	<b>9,9%</b>
6113 - Universités		7,3%
<b>91 - Administrations publiques</b>	<b>7,6%</b>	<b>20,6%</b>
912 - Provinciale		13,0%
911 - Fédérale		6,9%
<b>11 - Agriculture</b>		<b>9,6%</b>
<b>Autres</b>	<b>13,5%</b>	<b>26,3%</b>

Source : Emploi-Avenir Québec, Service Canada 2007 et Emploi-Québec.

Il n'y a pas de code CNP correspondant au métier de technicien dans la transformation des aliments. Toutefois, deux codes CNP y sont apparentés : Technologue et technicien en chimie (CNP 2211) et Technologue et technicien en biologie (CNP 2221). Nous avons utilisé les données statistiques de ces CNP pour notre analyse. Voici les constats que l'on peut tirer des tableaux 45 et 46.

- Il y a 6 500 personnes exerçant le métier de technologue et technicien en chimie et 2 860 exerçant le métier de technologue et technicien en biologie.
- 52 % des technologues et techniciens en chimie se retrouvent dans le secteur de la fabrication et 10,5 % dans la fabrication d'aliments (environ 685); on en retrouve également une proportion significative dans les services professionnels, scientifiques et techniques (18 %). Le tableau 39 montre que 95 technologues et techniciens en chimie travaillent dans la fabrication des produits de boulangerie et de pâtisserie, soit 13,9 % de ceux qui travaillent dans la fabrication d'aliments ou 1,5 % du total des technologues et techniciens en chimie.
- Seulement 15 % des technologues et techniciens en biologie se retrouvent dans le secteur de la fabrication mais près des deux tiers d'entre eux (9 %) travaillent dans la fabrication d'aliments (environ 255); on retrouve une proportion importante dans les services professionnels, scientifiques et techniques (31 %) et dans les administrations publiques (21 %). Le tableau 39 indique qu'il y a moins de 50 technologues et

techniciens en biologie travaillant dans la fabrication des produits de boulangerie et de pâtisserie (le nombre exact n'est jamais précisé pour les métiers dont le nombre à l'intérieur d'un secteur donné est inférieur à 50). Nous posons l'hypothèse de 35, soit 14 % de ceux qui travaillent dans la fabrication d'aliments ou 1,2 % du total des technologues et techniciens en biologie.

- Il y aurait donc environ 130 (95 + 35) techniciens dans la transformation des aliments travaillant dans le secteur des boulangeries-pâtisseries. Ce faible nombre signifie que seules les moyennes et grandes entreprises ont à leur emploi un technicien.
- Une légère majorité des techniciens sont des hommes (53 %).
- La très grande majorité des emplois sont à plein temps (plus de 90 %).
- Les revenus d'emploi moyens de 42 466 \$ (code 2211) et de 39 963 \$ (code 2221) sont légèrement supérieurs ou presque égaux au revenu moyen de l'ensemble des professions du Québec.
- La majorité des techniciens en emploi ont un profil d'âge qui s'apparente au travailleur québécois moyen, mais ils sont légèrement plus jeunes : 19 % sont âgés de 15 à 24 ans (15 % en moyenne au Québec) et 29 % sont âgés de 45 à 64 ans (35 % en moyenne au Québec). Les techniciens sont plus jeunes que les superviseurs, les opérateurs et les mécaniciens. Seuls les manœuvres sont un peu plus jeunes que les techniciens.
- Les techniciens ont un niveau de scolarité supérieur à celui de l'ensemble des travailleurs du Québec. Une nette majorité détient un certificat ou un diplôme de métier ou un diplôme d'études collégiales (58 % pour les deux types de techniciens, contre 32 % pour la moyenne des travailleurs Québécois).
- Les techniciens issus de l'immigration se retrouvent dans une proportion légèrement moindre que dans la moyenne des emplois du Québec (9 % contre 10 %).
- Les techniciens travaillent principalement dans les régions de la Montérégie, de Montréal et de la Capitale-Nationale.

#### *Évolution prévue de l'effectif*

**Tableau 47 – Statistiques liées à l'évolution des effectifs des technologues et techniciens en chimie (CNP 2211) et des technologues et techniciens en biologie (CNP 2221)**

De 2006 à 2010	CNP 2211	CNP 2221	Ensemble des professions
<b>Taux de croissance annuel moyen</b>	3,7%	2,2%	1,0%
<b>Variation annuelle d'emploi</b>	300	80	38 900
<b>Érosion</b>	200	80	97 350
<b>Besoins totaux</b>	500	160	136 250
<b>Perspectives</b>	Bonnes	Acceptables	

Source : Emploi-Avenir Québec, Service Canada 2007.



Le tableau 47 montre que :

- De 2006 à 2010, la demande pour des techniciens sera plus forte que pour l'ensemble des professions du Québec.
- Au cours de la même période, 380 nouveaux emplois seront créés annuellement. 280 techniciens quitteront leur emploi annuellement entre 2006 et 2010, ce qui porte le nombre total de postes à pourvoir à 660 pour chacune des années de la période. Mais il ne faut pas perdre de vue que, dans le secteur de la fabrication des produits de boulangerie et de pâtisserie, cela ne représente que 8,5 postes annuellement.
- Les perspectives d'emploi varient de bonnes à acceptables.

#### *Formation continue et perfectionnement en entreprise ou à l'extérieur*

Hormis les formations en hygiène et salubrité et certaines formations en santé et sécurité au travail, il y a très peu de formation particulière donnée aux techniciens par les entreprises interrogées. Toutefois, celles-ci s'attendent à ce que les techniciens se tiennent au courant des nouveaux développements dans leur sphère d'expertise afin de maintenir à jour leur niveau de connaissances et de connaître les tendances au plan des produits et des processus. Quelques formations de perfectionnement en ce sens leur sont parfois offertes.

Par ailleurs, l'enquête auprès de 156 entreprises de fabrication démontre que 71 % de celles ayant des techniciens à leur emploi n'observent pas de problème particulier au plan des compétences de ces personnes. Cette proportion est plus faible chez les petites entreprises (63 %); elle peut s'expliquer par le fait que leurs exigences à l'embauche au plan de la formation scolaire sont plus basses (un diplôme de niveau secondaire contre un diplôme de niveau collégial ou universitaire chez les moyennes et grandes entreprises).

#### *Évolution de la fonction de travail*

Selon les entreprises interrogées, le poste de technicien connaîtra quelques changements. Il subira les influences des nouveaux développements de produits et des nouvelles technologies de fabrication. Dans certaines entreprises, les techniciens auront à travailler, au cours des prochaines années, avec les probiotiques<sup>13</sup>. Une connaissance accrue de ce domaine pourrait être exigée de la part des techniciens dans un avenir rapproché.

---

<sup>13</sup> Les probiotiques sont des micro-organismes utiles qui colonisent la flore intestinale. Leur présence permet, notamment, de contrer la prolifération des micro-organismes nuisibles qui peuvent, par exemple, provoquer des diarrhées infectieuses. Les probiotiques contribuent également à la digestion des aliments.

### *3.3.3 Opérateur dans la transformation des aliments*

#### *Définition*

Les opérateurs dans la transformation des aliments font fonctionner des machines pour effectuer différentes tâches dans la transformation et l'emballage. De plus, ils vérifient, classent ou trient les matières premières et les produits finis pour assurer la conformité aux normes de l'entreprise. Ils travaillent dans des usines de transformation alimentaire, dont les boulangeries et les pâtisseries.

#### *Types d'entreprises*

On les retrouve dans les boulangeries et les pâtisseries de fabrication industrielle de moyenne et grande taille. Ils sont généralement absents des entreprises de fabrication artisanale, où la fonction est assumée par des boulangers, des pâtisseries, des aides-boulangers ou des aides-pâtisseries.

#### *Appellations courantes*

Appellations d'emploi selon les entreprises interrogées :

- Opérateur
- Opérateur boulanger
- Opérateur boulanger cuiseur
- Emballeur
- Manœuvre

#### *Description des tâches*

Dans la majorité des entreprises interrogées, les opérateurs exercent les tâches suivantes :

- Régler et ajuster les machines en vue de leur mise en service.
- Utiliser les machines et l'équipement en suivant les procédures de sécurité afin d'éviter tout risque d'accident.
- Effectuer le contrôle des intrants.
- Préparer des produits (aliments, mélanges, ingrédients) en vue de la transformation des aliments.
- Faire fonctionner des machines (multifonctionnelles ou à fonction unique) de procédés industriels à l'aide de tableaux de commande, de terminaux informatiques ou autres, pour broyer, extraire, meuler, mélanger, cuire, congeler, transformer ou emballer les aliments.
- Voir au bon fonctionnement (contrôle, suivi) des opérations, des procédés et de la ligne de production.

- Vérifier les produits pour déceler les défauts et assurer la conformité aux normes de l'entreprise; effectuer, s'il y a lieu, des ajustements mineurs sur les machines.
- Ensacher, mettre en boîte ou en conserve ou encore emballer les aliments, selon des procédés divers.
- Remplir un registre de production (renseignements concernant la production, tels que la quantité, le poids, la taille, la date et les différents types de produits emballés) et y inscrire d'autres données, au besoin.
- Nettoyer et laver l'équipement, la machinerie et les alentours immédiats de son poste de travail.
- S'occuper de la réception et de l'expédition de la marchandise.

Chez certaines des entreprises interrogées, les opérateurs exercent aussi les tâches suivantes :

- Superviser, comme chef d'équipe, d'autres opérateurs et des manœuvres.
- Surveiller les indicateurs, les relevés d'ordinateur et les écrans de contrôle pour vérifier les conditions de transformation prescrites; au besoin, faire les réglages pour modifier des variables comme les temps de cuisson, l'apport d'ingrédients, les débits et les températures.
- Appliquer les normes de qualité et participer au contrôle de la qualité et des procédés en prélevant des échantillons de matériaux bruts, semi-finis et finis afin de les acheminer au laboratoire aux fins d'analyse; s'il y a lieu, procéder aux ajustements qu'exigent les résultats des analyses.
- Analyser la cause des arrêts des machines.
- Participer à l'entretien préventif en inspectant quotidiennement et de façon périodique l'état des pièces de l'appareillage et des machines; effectuer des travaux d'entretien mineurs et faire appel au mécanicien, à l'électromécanicien ou au technicien en instrumentation, si nécessaire.
- Conduire des chariots ou des camions (manutention, chargement des camions).

#### *Formation exigée à l'embauche*

La formation et les compétences exigées pour l'embauche d'un opérateur sont les suivantes :

- Toutes les entreprises interrogées mentionnent qu'un diplôme d'études secondaires est souhaitable, mais plusieurs d'entre elles embauchent des travailleurs sans diplômes. Que les opérateurs aient un diplôme ou non, une formation interne en début d'emploi leur est donnée. Cette réalité est confirmée par l'enquête auprès de 156 entreprises de fabrication. Chez celles qui ont des opérateurs à leur emploi, 62 % n'exigent pas de diplôme particulier à l'embauche.
- Rares sont les entreprises qui exigent des années d'expérience. Lorsque c'est le cas, elles recherchent des travailleurs possédant de un à trois ans d'expérience en usine.

- Les autres compétences et aptitudes recherchées sont :
  - Sens des responsabilités
  - Facilité d'apprentissage
  - Facilité de communication
  - Aptitude à travailler en équipe
  - Sérieux
  - Dynamisme
  - Honnêteté
  - Ponctualité
  - Hygiène personnelle
  - Force physique (pour certains opérateurs)
  - Sociabilité
  - Savoir lire, écrire, compter

#### *Formation réellement détenue*

En matière de scolarité, la formation réellement détenue varie entre aucun diplôme, surtout pour les travailleurs les plus âgés, et un diplôme d'études secondaires. Des travailleurs plus scolarisés font aussi partie des rangs des opérateurs, mais ils sont minoritaires. Il existe également, dans les entreprises qui n'ont pas modernisé leur processus de production, un certain problème d'analphabétisme fonctionnel, en particulier chez les travailleurs les plus âgés.

#### *Cheminement au sein de l'entreprise*

Un opérateur possédant une excellente connaissance technique de la production et présentant un potentiel de leadership peut être promu au poste de superviseur. Dans les grandes et moyennes entreprises, le cheminement d'un opérateur doit passer par un poste intermédiaire de chef d'équipe.

#### *Difficultés de recrutement*

Selon les entreprises interrogées, le recrutement des opérateurs est relativement difficile. Plusieurs raisons sont données en ce sens :

- L'horaire proposé (de soir, de nuit ou de fin de semaine) ne convient pas.
- Le temps plein n'est pas garanti à l'embauche; parfois, un maximum de 30 heures peut être garanti.
- La localisation de l'entreprise nécessite la possession d'une voiture pour se rendre au travail.

- Le salaire offert en région est inférieur à celui dans les grandes villes.

L'enquête auprès de 156 entreprises de fabrication révèle que 52 % de celles qui ont des opérateurs à leur emploi estiment qu'il est plutôt (38 %) ou très difficile (14 %) de recruter des personnes pour ce poste. Cette proportion varie peu selon la taille de l'entreprise. La principale raison invoquée par les répondants a trait aux horaires de travail.

#### *Taux de roulement*

Le roulement est généralement élevé chez les opérateurs qui travaillent depuis moins d'un an pour leur employeur. Après un an de travail pour l'employeur, le taux de roulement devient nettement plus faible.

*Statistiques sociodémographiques***Tableau 48 – Statistiques sociodémographiques : opérateurs dans la transformation des aliments (CNP 9461 et 9465)**

	CNP 9461	CNP 9465	Ensemble des professions
<b>Population active totale</b>	8 170	1 030	3 644 380
<b>Sexe</b> (personnes en emploi)	7 710	930	3 434 270
- femmes	27%	51%	46%
- hommes	73%	49%	54%
<b>Statut d'emploi</b>			
- plein temps	93%	90%	82%
- temps partiel	7%	10%	18%
<b>Revenu moyen d'emploi</b>			
- plein temps	32 954 \$	36 765 \$	39 150 \$
<b>Âge</b> (personnes en emploi)			
- 15-24 ans	16%	15%	15%
- 25-44 ans	49%	48%	50%
- 45-64 ans	35%	37%	35%
<b>Scolarité</b> selon le plus haut grade, certificat ou diplôme atteint			
- Aucun grade, certificat ou diplôme	38,2%	29,6%	20,3%
- Diplôme d'études secondaires (DES)	37,0%	25,2%	25,8%
- Certificat ou diplôme de métier ou collégial	22,3%	30,1%	31,9%
- Certificat ou diplôme universitaire	2,3%	14,1%	21,9%
<b>Personnes en emploi</b>			
- Issues de l'immigration	8,5%	9,2%	10,2%
<b>Répartition des emplois selon la région</b>			
Montérégie	34,6%	32,9%	18,4%
Montréal	21,2%	16,4%	24,8%
Centre-du-Québec	7,6%	4,3%	3,0%
Chaudière-Appalaches	7,0%	8,7%	5,5%
Lanaudière	5,8%	3,9%	5,3%
Laurentides	5,7%	3,9%	6,5%
Capitale-Nationale	4,7%	6,3%	9,0%
Laval	3,4%	4,8%	4,9%
Estrie	2,8%	1,4%	4,0%
Saguenay-Lac-St-Jean	2,4%	1,0%	3,5%
Mauricie	1,5%	2,4%	3,2%
Bas-St-Laurent	1,4%	4,8%	2,5%
Outaouais	0,9%	1,0%	4,6%
Abitibi-Témiscamingue	0,5%	0,0%	1,9%
Gaspésie-îles-de-la-Madeleine	0,3%	6,3%	1,1%
Côte-Nord-Nord du Québec	0,1%	1,9%	1,7%

Source : Statistique Canada, Recensement 2001.

Traitement des données : CPMT, Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle, avril 2007 et Emploi-Avenir Québec, Service Canada 2007.

*Statistiques de répartition du nombre par secteur SCIAN***Tableau 49 – Répartition des opérateurs dans la transformation des aliments (CNP 9461 et 9465) par secteur SCIAN**

Secteurs	CNP 9461	CNP 9465
<b>31 - Fabrication</b>	<b>90,9%</b>	<b>82,8%</b>
311 - Fabrication d'aliments	76,4%	65,1%
312 - Fabrication de boissons et de tabac	11,5%	12,4%
315-316 - Fabrication de vêtements et de produits en cuir		2,0%
<b>41 - Commerce de gros</b>	<b>4,2%</b>	<b>7,5%</b>
4131 - Grossistes-distributeurs de produits alimentaires		5,4%
<b>11 - Agriculture</b>	<b>2,0%</b>	<b>2,0%</b>
<b>48-49 - Transport et entreposage</b>		<b>2,0%</b>
<b>44-45 - Commerce de détail</b>	<b>1,0%</b>	
<b>Autres</b>	<b>1,9%</b>	<b>5,7%</b>

Source : Emploi-Avenir Québec, Service Canada 2007 et Emploi-Québec.

Précisons tout d'abord que les données des tableaux 48 et 49 présentent un portrait de l'ensemble des personnes exerçant le métier d'opérateur dans la transformation des aliments et non seulement ceux qui travaillent dans le secteur boulangerie-pâtisserie. Il y a deux codes CNP correspondant au métier d'opérateur dans la transformation des aliments : opérateur de machines et de procédés industriels dans la transformation des aliments (CNP 9461) et échantillonneur et trieur dans la transformation des aliments (CNP 9465). Voici les constats que l'on peut tirer des tableaux 48 et 49.

- Il y a 9 200 personnes exerçant le métier d'opérateur dans la transformation des aliments, 89 % appartenant à la CNP 9461 et 11 % à la CNP 9465.
- 90 % des opérateurs se retrouvent dans le secteur de la fabrication et 75 %, dans la fabrication d'aliments (environ 6 900).
- Le tableau 39 montre que 1 230 opérateurs travaillent dans la fabrication des produits de boulangerie et de pâtisserie, soit 17,8 % de ceux qui travaillent dans la fabrication des aliments ou 13,4 % du total des opérateurs.
- Le métier est majoritairement masculin : 70 % des opérateurs sont des hommes.
- La très grande majorité des emplois, plus de 90 %, sont à plein temps.
- Le revenu d'emploi moyen est de 33 373 \$ (32 954 \$ pour le code 9461 et 36 765 \$ pour le code 9465), soit près de 6 000 \$ de moins que la moyenne de l'ensemble des professions du Québec.
- Le profil d'âge des opérateurs est pratiquement le même que celui de la moyenne des emplois du Québec. Les opérateurs sont un peu plus jeunes que les techniciens et les superviseurs.

- Les opérateurs ont un niveau de scolarité inférieur à celui de l'ensemble des travailleurs du Québec : 37 % d'entre eux n'ont aucun grade, certificat ou diplôme (20 % au Québec) et 36 % ont un diplôme secondaire. Il y en a tout de même 23 % qui possèdent un certificat ou un diplôme de métier ou encore un diplôme du niveau collégial (32 % au Québec).
- Les opérateurs issus de l'immigration se retrouvent dans une proportion légèrement moindre que dans la moyenne des emplois du Québec.
- Les opérateurs travaillent principalement dans les régions de la Montérégie et de Montréal, mais sont aussi bien présents dans le Centre-du Québec et dans Chaudière-Appalaches.

#### *Évolution prévue de l'effectif*

**Tableau 50 – Statistiques liées à l'évolution des effectifs des opérateurs dans la transformation des aliments (CNP 9461 et 9465)**

De 2006 à 2010	CNP 9461	CNP 9465	Ensemble des professions
<b>Taux de croissance annuel moyen</b>	2,2%	2,4%	1,0%
<b>Variation annuelle d'emploi</b>	300	35	38 900
<b>Érosion</b>	200	25	97 350
<b>Besoins totaux</b>	500	60	136 250
<b>Perspectives</b>	Bonnes	Acceptables	

Source : Emploi-Avenir Québec, Service Canada 2007.

Les données du tableau 50 montrent que :

- De 2006 à 2010, la demande pour des opérateurs sera un peu plus forte que pour l'ensemble des professions du Québec.
- Au cours de la même période, 335 nouveaux emplois seront créés annuellement. 225 opérateurs quitteront leur emploi annuellement entre 2006 et 2010, ce qui porte le nombre total de postes à pourvoir à 560 pour chacune des années de la période. Dans le secteur de la fabrication des produits de boulangerie et de pâtisserie, cela représente 75 postes annuellement.
- Les perspectives d'emploi pour la CNP 9461 sont bonnes et elles sont acceptables pour la CNP 9465.

#### *Formation continue et perfectionnement en entreprise ou à l'extérieur*

De nombreuses formations de perfectionnement sont offertes aux opérateurs par les entreprises du secteur de la boulangerie et de la pâtisserie. Ces formations, essentiellement internes, portent principalement sur les bonnes pratiques manufacturières, sur l'hygiène et la salubrité et sur la santé et sécurité au travail. Lorsque des changements sont apportés au processus de production, par exemple l'automatisation, des formations sont offertes sur



l'environnement Windows aux opérateurs qui en ont besoin. De plus, certaines entreprises offrent des cours de francisation à leurs opérateurs qui maîtrisent mal le français. Outre ces formations de base essentielles, les entreprises n'ont pas identifié d'autres besoins de formation importants.

Par ailleurs, l'enquête auprès de 156 entreprises de fabrication démontre que 83 % de celles ayant des opérateurs à leur emploi n'observent pas de problème particulier au plan des compétences de ces personnes.

#### *Évolution de la fonction de travail*

Selon les entreprises interrogées, le poste d'opérateur connaîtra quelques changements et les employeurs auront de nouvelles attentes à leur égard.

- Les travailleurs devront s'adapter à la présence grandissante de la technologie et de l'automatisation dans leur travail.
- Certaines entreprises souhaitent que leurs opérateurs s'impliquent davantage dans certains comités, comme santé et sécurité au travail, salubrité et relations de travail.
- La programmation des machines est une tâche qui pourrait de plus en plus leur revenir, d'où l'importance qu'ils connaissent bien l'environnement Windows.

### *3.3.4 Manœuvre dans la transformation des aliments*

#### *Définition*

Les manœuvres dans la transformation des aliments effectuent des tâches de manutention de matériel et de stock, de nettoyage, d'emballage et autres activités connexes. Ils travaillent dans des usines de transformation d'aliments, dont les boulangeries et les pâtisseries.

#### *Types d'entreprises*

On les retrouve dans la plupart des boulangeries et pâtisseries de fabrication industrielle. Ils sont généralement absents des entreprises de fabrication artisanale, où la fonction est assumée par les commis en alimentation (ou commis en boulangerie-pâtisserie ou commis vendeur ou aide-boulangier/aide-pâtissier).

#### *Appellations courantes*

Appellations d'emploi selon les entreprises interrogées :

- Manœuvre

- Journalier
- Aide-boulangier, aide-pâtissier

#### *Description des tâches*

Dans la majorité des entreprises interrogées, les manœuvres exercent les tâches suivantes :

- Transporter, manuellement ou à l'aide d'équipement mécanique, les matières premières, les produits finis et les matériaux d'emballage dans l'usine et l'entrepôt.
- Nettoyer les aires de travail et l'équipement.
- Vérifier les produits et les emballages pour y déceler tout défaut élémentaire dans la qualité des produits.
- Aider les opérateurs de machines et de contrôle des procédés dans l'exercice de leurs fonctions.

Chez certaines des entreprises interrogées, les manœuvres exercent aussi les tâches suivantes :

- Peser, mesurer et charger les ingrédients dans les trémies des mélangeurs et des broyeurs.
- Placer des boîtes aplaties dans des machines de formage de contenants.
- Enlever les contenants remplis des tapis roulants et charger manuellement les marchandises dans des sacs, des boîtes ou d'autres contenants.

#### *Formation exigée à l'embauche*

La formation et les compétences exigées pour l'embauche d'un manœuvre sont les suivantes :

- La plupart des entreprises interrogées mentionnent qu'un diplôme d'études secondaires est souhaitable mais, dans les faits, plusieurs d'entre elles n'exigent pas nécessairement de diplôme. Cette réalité est corroborée par l'enquête auprès de 156 entreprises de fabrication. Chez celles qui ont des manœuvres à leur emploi, 58 % n'exigent pas de diplôme particulier à l'embauche. Que les manœuvres aient un diplôme ou non, une formation interne en début d'emploi leur est donnée.
- La plupart des entreprises interrogées n'exigent aucune année d'expérience pour l'embauche d'un manœuvre. Lorsque qu'elles ont une exigence, elles recherchent des travailleurs possédant un ou deux ans d'expérience en usine.
- Les autres compétences et aptitudes recherchées sont :
  - Résistance au travail physique
  - Sens des responsabilités
  - Volonté d'apprendre

- Hygiène personnelle
- Savoir lire, écrire et compter

#### *Formation réellement détenue*

Au plan de la scolarité, la formation détenue par les manœuvres varie de aucune à un diplôme d'études secondaires. Plusieurs entreprises mentionnent qu'il existe, en particulier chez les travailleurs les plus âgés, un certain problème d'analphabétisme fonctionnel.

#### *Cheminement au sein de l'entreprise*

Un manœuvre peut aspirer au poste d'opérateur s'il démontre une attitude favorable et les capacités demandées.

#### *Difficultés de recrutement*

En raison des critères de sélection peu exigeants, il est relativement facile de recruter des manœuvres, selon les entreprises interrogées.

L'enquête auprès de 156 entreprises de fabrication révèle que 59 % de celles qui ont des manœuvres à leur emploi estiment qu'il est plutôt (47 %) ou très facile (12 %) de recruter des personnes pour ce poste. Cette proportion varie peu selon la taille de l'entreprise.

#### *Taux de roulement*

Le roulement est généralement élevé chez les manœuvres qui travaillent depuis moins d'un an pour leur employeur. Après un an de travail pour l'employeur, le taux de roulement devient nettement plus faible.

*Statistiques sociodémographiques***Tableau 51 – Statistiques sociodémographiques : manœuvres dans la transformation des aliments (CNP 9617)**

	CNP 9617	Ensemble des professions
<b>Population active totale</b>	18 290	3 644 380
<b>Sexe</b> (personnes en emploi)	16 295	3 434 270
- femmes	44%	46%
- hommes	56%	54%
<b>Statut d'emploi</b>		
- plein temps	88%	82%
- temps partiel	12%	18%
<b>Revenu moyen d'emploi</b>		
- plein temps	26 881 \$	39 150 \$
<b>Âge</b> (personnes en emploi)		
- 15-24 ans	23%	15%
- 25-44 ans	50%	50%
- 45-64 ans	27%	35%
<b>Scolarité</b> selon le plus haut grade, certificat ou diplôme atteint		
- Aucun grade, certificat ou diplôme	47,1%	20,3%
- Diplôme d'études secondaires (DES)	32,8%	25,8%
- Certificat ou diplôme de métier ou collégial	17,7%	31,9%
- Certificat ou diplôme universaire	2,3%	21,9%
<b>Personnes en emploi</b>		
- Issues de l'immigration	8,9%	10,2%
<b>Répartition des emplois selon la région</b>		
Montérégie	30,3%	18,4%
Montréal	15,5%	24,8%
Chaudière-Appalaches	11,2%	5,5%
Centre-du-Québec	7,9%	3,0%
Laurentides	6,9%	6,5%
Lanaudière	5,8%	5,3%
Capitale-Nationale	5,3%	9,0%
Estrie	3,6%	4,0%
Mauricie	3,4%	3,2%
Laval	2,8%	4,9%
Saguenay-Lac-St-Jean	2,3%	3,5%
Bas-St-Laurent	2,2%	2,5%
Outaouais	1,6%	4,6%
Gaspésie-îles-de-la-Madeleine	0,7%	1,1%
Abitibi-Témiscamingue	0,2%	1,9%
Côte-Nord-Nord du Québec	0,2%	1,7%

Source : Statistique Canada, Recensement 2001.

Traitement des données : CPMT, Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle, avril 2007 et Emploi-Avenir Québec, Service Canada 2007.

*Statistiques de répartition du nombre par secteur SCIAN***Tableau 52 – Répartition des manœuvres dans la transformation des aliments (CNP 9617) par secteur SCIAN**

Secteurs	CNP 9617
<b>31 - Fabrication</b>	<b>84,7%</b>
311 - Fabrication d'aliments	78,0%
312 - Fabrication de boissons et de tabac	4,4%
<b>41 - Commerce de gros</b>	<b>9,0%</b>
4131 - Grossistes-distributeurs de produits alimentaires	7,1%
<b>44-45 - Commerce de détail</b>	<b>2,0%</b>
<b>11 - Agriculture</b>	<b>2,0%</b>
<b>Autres</b>	<b>2,3%</b>

Source : Emploi-Avenir Québec, Service Canada 2007 et Emploi-Québec.

Soulignons que les données des tableaux 51 et 52 présentent un portrait de l'ensemble des personnes exerçant le métier de manœuvre dans la transformation des aliments et non seulement de ceux qui travaillent dans le secteur boulangerie-pâtisserie. Voici les constats que l'on peut tirer des tableaux 51 et 52.

- Il y a 18 290 personnes exerçant le métier de manœuvre dans la transformation des aliments.
- 90 % des manœuvres se retrouvent dans le secteur de la fabrication et 78 %, dans la fabrication d'aliments (environ 14 265).
- Le tableau 39 montre que 1 715 manœuvres travaillent dans la fabrication des produits de boulangerie et de pâtisserie, soit 12,0 % de ceux qui travaillent dans la fabrication des aliments ou 9,4 % du total des manœuvres.
- Le métier compte une légère majorité d'hommes, soit 56 %.
- La très grande majorité des emplois, 88 %, sont à plein temps.
- Le revenu d'emploi moyen est de 26 881 \$, ce qui est largement inférieur (plus de 12 000 \$) à la moyenne de l'ensemble des professions du Québec.
- Les manœuvres sont plus jeunes que la moyenne des emplois du Québec. Il y a une proportion plus grande de manœuvres de moins de 25 ans en emploi (23 % contre une moyenne de 15 % pour l'ensemble des emplois) et une proportion moins élevée de personnes de 45 ans et plus (27 % contre 35 %).
- Les manœuvres ont un niveau de scolarité nettement inférieur à celui de l'ensemble des travailleurs du Québec : 47 % d'entre eux n'ont aucun grade, certificat ou diplôme (20 % au Québec) et 33 % ont un diplôme d'études secondaire.
- Les manœuvres issus de l'immigration se retrouvent dans une proportion légèrement moindre que dans la moyenne des emplois du Québec.

- Les manœuvres travaillent principalement dans les régions de la Montérégie et de Montréal, mais sont aussi très présents dans Chaudière-Appalaches et dans le Centre-du Québec.

*Évolution prévue de l'effectif*

**Tableau 53 – Statistiques liées à l'évolution des effectifs des manœuvres dans la transformation des aliments (CNP 9617)**

De 2006 à 2010	CNP 9617	Ensemble des professions
<b>Taux de croissance annuel moyen</b>	1,8%	1,0%
<b>Variation annuelle d'emploi</b>	250	38 900
<b>Érosion</b>	350	97 350
<b>Besoins totaux</b>	600	136 250
<b>Perspectives</b>	Acceptables	

Source : Emploi-Avenir Québec, Service Canada 2007.

Les données du tableau 53 indiquent que :

- De 2006 à 2010, la demande pour des manœuvres sera légèrement plus forte que pour l'ensemble des professions du Québec.
- Au cours de la même période, 250 nouveaux emplois seront créés annuellement. 350 manœuvres quitteront leur emploi annuellement entre 2006 et 2010, ce qui porte le nombre total de postes à pourvoir à 600 pour chacune des années de la période. Dans le secteur de la fabrication des produits de boulangerie et de pâtisserie, cela représente 56 postes annuellement.
- Les perspectives d'emploi sont acceptables.

*Formation continue et perfectionnement en entreprise ou à l'extérieur*

Les formations internes offertes aux manœuvres par les entreprises du secteur de la boulangerie et de la pâtisserie sont similaires à celles offertes aux opérateurs. Ces formations portent principalement sur les bonnes pratiques manufacturières, sur l'hygiène et la salubrité ainsi que sur la santé et la sécurité au travail. Lorsque des changements sont apportés au processus de production, par exemple l'automatisation, des formations sont offertes sur l'environnement Windows aux manœuvres qui en ont besoin (ces formations sont moins fréquentes que chez les opérateurs, car moins de manœuvres ont à opérer des machines). Enfin, certaines entreprises offrent des cours de francisation à leurs manœuvres qui maîtrisent mal le français.

Outre ces formations de base essentielles, les entreprises n'ont pas identifié d'autres besoins de formation.

Par ailleurs, l'enquête auprès de 156 entreprises de fabrication démontre que 94 % de celles ayant des manœuvres à leur emploi n'observent pas de problème particulier au plan des compétences de ces personnes.

#### *Évolution de la fonction de travail*

Dans un grand nombre d'entreprises interrogées, la fonction de travail de manœuvre n'est pas appelée à évoluer de façon marquée au cours des prochaines années, la tâche évoluant peu comme tel. Toutefois, certaines exigences vont se renforcer ou apparaître.

- Les employeurs auront minimalement l'exigence que tous les manœuvres sachent lire, écrire et compter (ce n'est pas le cas actuellement).
- Les manœuvres qui doivent opérer parfois des machines – résultat de la polyvalence – devront s'adapter à la présence grandissante de la technologie et de l'automatisation dans leur travail, ce qui pourrait nécessiter une connaissance de base de l'environnement Windows.
- Certaines entreprises vont exiger une connaissance de base en mécanique industrielle et en électromécanique afin d'être en mesure de réparer les bris mineurs, sans avoir à faire appel au mécanicien ou à l'électromécanicien.

### *3.3.5 Mécanicien industriel et électromécanicien*

#### *Définition*

Les mécaniciens industriels réparent, entretiennent, étalonnent, règlent, recherchent la cause des pannes et installent des instruments industriels de contrôle et de mesure, de la machinerie industrielle fixe, ainsi que du matériel mécanique. Ils travaillent dans des secteurs d'activité très diversifiés, dont la fabrication.

Les électromécaniciens entretiennent, mettent à l'essai, remettent à neuf et réparent des moteurs électriques, des transformateurs, de l'appareillage de connexion et d'autres dispositifs électriques. Ils travaillent dans des secteurs d'activité très diversifiés, dont la fabrication et le commerce.

#### *Types d'entreprises*

On retrouve ces deux métiers dans les boulangeries et pâtisseries de fabrication industrielle de moyenne et grande taille. Ils sont absents des entreprises de fabrication artisanale en raison du peu de machines présentes dans le processus de transformation. Dans les petites entreprises et dans un certain nombre de moyennes et grandes entreprises, le travail mécanique et électromécanique est donné en sous-traitance. Le travail mécanique et

électromécanique de base est souvent assumé par les opérateurs, les manœuvres, les boulangers ou les pâtisseries.

### *Appellations courantes*

Appellations d'emploi selon les entreprises interrogées :

- Mécanicien
- Mécanicien industriel
- Électromécanicien

### *Description des tâches*

#### Mécaniciens industriels

Dans la majorité des entreprises interrogées, les mécaniciens industriels exercent les tâches suivantes :

- Lire des plans, des diagrammes et des schémas pour installer et aligner des équipements de production.
- Installer, aligner, démonter et déplacer, en respectant les plans et à l'aide d'outils manuels et électriques, de la machinerie industrielle fixe ou du matériel mécanique.
- Faire fonctionner des appareils et du matériel de levage pour mettre en place des machines et des pièces pendant l'installation, le montage et la réparation de la machinerie.
- Inspecter et examiner de la machinerie et du matériel pour en déceler les dérèglements et les défaillances.
- Installer, rechercher la cause des pannes et entretenir les systèmes de transmission de courant, sous vide, hydrauliques et pneumatiques ainsi que les contrôleurs programmables.
- Ajuster la machinerie et réparer ou remplacer les pièces défectueuses.
- Se servir d'outils d'usinage pour fabriquer les pièces nécessaires à la remise en état, à l'entretien ou au montage des machines.
- Nettoyer, lubrifier et assurer l'entretien des machines.
- Assembler de la machinerie et du matériel, à l'aide d'outils manuels et électriques et de matériel de soudage, avant de les installer.

#### Électromécaniciens

Dans la majorité des entreprises interrogées, les électromécaniciens exercent les tâches suivantes :

- Mettre à l'essai et observer les composantes et les systèmes électriques, électroniques et mécaniques à l'aide d'appareils d'essai et de mesure.



- 
- Localiser et réparer les pannes des moteurs électriques, des transformateurs, de l'appareillage de connexion, des générateurs et d'autre matériel électromécanique.
  - Remplacer ou remettre à neuf des arbres, des coussinets, des commutateurs et d'autres composants.
  - Effectuer l'équilibrage dynamique ou statique d'armatures ou de rotors, souder et braser des connexions électriques, et aligner et ajuster les pièces.
  - Mettre à l'essai, réparer ou remplacer des câblages ou des composants défectueux dans l'appareillage de connexion électrique.
  - Mettre à l'essai les moteurs, les transformateurs, l'appareillage de connexion ou autre dispositif électrique réparé afin d'assurer la performance appropriée.
  - Effectuer des travaux d'usinage pour remettre à neuf ou modifier des arbres, des commutateurs ou d'autres pièces.
  - Faire l'entretien et la réparation sur place.

Chez quelques entreprises interrogées, les électromécaniciens exercent aussi la tâche suivante :

- Enrouler, assembler et installer divers types de bobinages pour moteurs ou transformateurs électriques.

#### *Formation exigée à l'embauche*

La formation et les compétences exigées pour l'embauche d'un mécanicien industriel ou d'un électromécanicien sont les suivantes :

- Un diplôme d'études professionnelles ou un diplôme d'études collégiales en mécanique industrielle (pour le mécanicien industriel) ou en électromécanique (pour l'électromécanicien) est habituellement exigé.
- Les autres compétences et aptitudes recherchées sont :
  - Capacité à réaliser des interventions rapides et efficaces
  - Hygiène personnelle (très important)
  - Polyvalence
  - Le cas échéant, volonté de parfaire ses connaissances afin d'atteindre une plus grande polyvalence
  - Minutie

#### *Formation réellement détenue*

De façon générale, la formation exigée est celle qui est aussi détenue. Plusieurs parmi les mécaniciens industriels et les électromécaniciens dans les entreprises interrogées sont titulaires d'un DEC.

*Statistiques sociodémographiques***Tableau 54 – Statistiques sociodémographiques : mécaniciens industriels (CNP 7311) et électromécaniciens (CNP 7333)**

	CNP 7311	CNP 7333	Ensemble des professions
<b>Population active totale</b>	16 745	3 385	3 644 380
<b>Sexe</b> (personnes en emploi)	15 875	3 240	3 434 270
- femmes	1%	3%	46%
- hommes	99%	97%	54%
<b>Statut d'emploi</b>			
- plein temps	97%	95%	82%
- temps partiel	3%	5%	18%
<b>Revenu moyen d'emploi</b>			
- plein temps	45 894 \$	40 962 \$	39 150 \$
<b>Âge</b> (personnes en emploi)			
- 15-24 ans	9%	16%	15%
- 25-44 ans	51%	59%	50%
- 45-64 ans	41%	25%	35%
<b>Scolarité</b> selon le plus haut grade, certificat ou diplôme atteint			
- Aucun grade, certificat ou diplôme	19,7%	9,5%	20,3%
- Diplôme d'études secondaires (DES ou DEP)	17,9%	12,0%	25,8%
- Diplôme postsecondaire non universitaire	60,3%	75,9%	31,9%
- Certificat ou diplôme universitaire	2,0%	2,4%	21,9%
<b>Personnes en emploi</b>			
- Issues de l'immigration	6,2%	9,9%	10,2%
<b>Répartition des emplois selon la région</b>			
Montérégie	21,7%	24,7%	18,4%
Montréal	11,3%	16,0%	24,8%
Saguenay-Lac-St-Jean	8,9%	3,1%	3,5%
Mauricie	7,5%	4,0%	3,2%
Chaudière-Appalaches	6,6%	4,4%	5,5%
Estrie	6,0%	4,9%	4,0%
Lanaudière	5,4%	7,5%	5,3%
Côte-Nord-Nord du Québec	5,3%	1,5%	1,7%
Capitale-Nationale	5,0%	7,2%	9,0%
Laurentides	4,5%	7,8%	6,5%
Abitibi-Témiscamingue	4,5%	1,0%	1,9%
Centre-du-Québec	4,2%	6,7%	3,0%
Outaouais	3,3%	2,7%	4,6%
Laval	2,5%	6,4%	4,9%
Bas-St-Laurent	2,3%	1,5%	2,5%
Gaspésie-îles-de-la-Madeleine	0,9%	0,6%	1,1%

Source : Statistique Canada, Recensement 2001.

Traitement des données : CPMT, Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle, avril 2007 et Emploi-Avenir Québec, Service Canada 2007.

*Statistiques de répartition du nombre par secteur SCIAN***Tableau 55 – Répartition des mécaniciens industriels (CNP 7311) et des électromécaniciens (CNP 7333) par secteur SCIAN**

Secteurs	CNP 7311	CNP 7333
<b>31 - Fabrication</b>	<b>70,1%</b>	<b>51,9%</b>
322 - Fabrication du papier	12,3%	
331 - Première transformation des métaux	11,9%	
321 - Fabrication de produits en bois	9,6%	
334-335 - Produits informatiques, électroniques, électriques		11,0%
311 - Fabrication d'aliments	6,1%	
311-312 - Aliments, boissons et tabac		9,0%
326 - Fabrication de produits en plastique et en caoutchouc	4,9%	
<b>811 - Réparation et entretien</b>	<b>5,6%</b>	<b>14,1%</b>
8113 - Réparation et entretien de machines et de matériel d'usage commercial et industriel, sauf les véhicules automobiles et le matériel électronique		8,5%
<b>23 - Construction</b>	<b>5,4%</b>	
<b>41-44-45 - Commerce</b>	<b>5,2%</b>	<b>12,3%</b>
41 - Commerce de gros		9,1%
<b>48-49 - Transport et entreposage</b>		<b>5,0%</b>
<b>Autres</b>	<b>13,7%</b>	<b>16,7%</b>

Source : Emploi-Avenir Québec, Service Canada 2007 et Emploi-Québec.

Il faut préciser que les données des tableaux 54 et 55 présentent un portrait de l'ensemble des personnes exerçant les métiers de mécanicien industriel et d'électromécanicien et non seulement de ceux qui travaillent dans le secteur boulangerie-pâtisserie. L'analyse des données des tableaux 54 et 55 permet de dégager les constats suivants :

- 16 745 personnes exercent le métier de mécanicien industriel et 3 385 exercent celui d'électromécanicien.
- 70 % des mécaniciens industriels œuvrent dans le secteur de la fabrication et 6,1 % (environ 1 020) se retrouvent dans la fabrication des aliments. Le tableau 39 montre que 140 mécaniciens industriels travaillent dans la fabrication des produits de boulangerie et de pâtisserie, soit 13,7 % de ceux qui travaillent dans la fabrication des aliments et 0,8 % du total des mécaniciens industriels. Ce faible nombre (140) signifie que seules les moyennes et grandes entreprises ont à leur emploi un mécanicien industriel. Les autres y font appel, au besoin, comme fournisseur de services d'entretien et réparation.
- 52 % des électromécaniciens travaillent dans le secteur de la fabrication et 9 % (environ 305) se retrouvent dans la fabrication des aliments et boissons; on en retrouve 14 % dans les services d'entretien et réparation et 12 % dans le commerce. Le tableau 39 indique qu'il y a moins de 50 électromécaniciens travaillant dans la fabrication des

produits de boulangerie et de pâtisserie (le nombre exact n'est jamais précisé pour les métiers dont le nombre à l'intérieur d'un secteur donné est inférieur à 50). Nous posons l'hypothèse de 40, soit 13 % de ceux qui travaillent dans la fabrication d'aliments ou 1,2 % du total des électromécaniciens. Ce faible nombre signifie que seules les grandes entreprises ont à leur emploi un électromécanicien. Les autres y font appel, au besoin, comme fournisseur de services d'entretien et réparation.

- Les deux métiers sont essentiellement masculins (99 % et 97 %).
- La très grande majorité des emplois, 97 % et 95 %, sont à plein temps.
- Les revenus d'emplois moyens sont de 45 894 \$ (mécanicien industriel) et de 40 962 \$ (électromécanicien). Dans le premier cas, le revenu est supérieur à la moyenne de l'ensemble des professions du Québec (près de 7 000 \$); dans le second cas, il est très légèrement supérieur à la moyenne (moins de 2 000 \$).
- Les mécaniciens industriels sont un peu plus âgés que la moyenne des emplois du Québec (un peu moins de 15-24 ans, un peu plus de 45-64 ans). Les électromécaniciens sont plus jeunes que la moyenne (significativement plus de 25-44 ans, nettement moins de 45-64 ans).
- Les mécaniciens industriels, et encore plus les électromécaniciens, ont une scolarité davantage technique que la moyenne des travailleurs du Québec. 60 % des mécaniciens industriels et 76 % des électromécaniciens ont un certificat ou un diplôme de métier ou encore un diplôme du niveau collégial (32 % au Québec).
- Les électromécaniciens issus de l'immigration se retrouvent dans une proportion similaire à la moyenne des emplois du Québec. Cependant, chez les mécaniciens industriels, cette proportion est nettement inférieure à la moyenne.
- Les mécaniciens industriels et les électromécaniciens sont très dispersés géographiquement; ils sont tout de même plus présents dans les régions de la Montérégie et de Montréal.

#### *Évolution prévue de l'effectif*

**Tableau 56 – Statistiques liées à l'évolution des effectifs des mécaniciens industriels (CNP 7311) et des électromécaniciens (CNP 7333)**

De 2006 à 2010	CNP 7311	CNP 7333	Ensemble des professions
<b>Taux de croissance annuel moyen</b>	0,1%	2,8%	1,0%
<b>Variation annuelle d'emploi</b>	20	150	38 900
<b>Érosion</b>	600	100	97 350
<b>Besoins totaux</b>	620	250	136 250
<b>Perspectives</b>	Acceptables	Bonnes	

Source : Emploi-Avenir Québec, Service Canada 2007.

Les données du tableau 56 indiquent que :

- De 2006 à 2010, la demande pour des mécaniciens industriels sera inférieure à celle l'ensemble des professions du Québec. Chez les électromécaniciens, elle sera nettement supérieure.
- Au cours de la même période, 20 nouveaux emplois de mécanicien industriel seront créés annuellement; 600 mécaniciens industriels quitteront leur emploi annuellement, ce qui porte le nombre total de postes à pourvoir à 620 pour chacune des années. Dans le secteur de la fabrication des produits de boulangerie et de pâtisserie, cela représente 5 postes annuellement.
- Toujours au cours de la même période, 150 nouveaux emplois d'électromécanicien seront créés annuellement; 100 électromécaniciens quitteront leur emploi annuellement, ce qui porte le nombre total de postes à pourvoir à 250 pour chacune des années. Dans le secteur de la fabrication des produits de boulangerie et de pâtisserie, cela représente 3 postes annuellement.
- Les perspectives d'emploi sont acceptables pour les mécaniciens industriels et bonnes pour les électromécaniciens.

#### *Formation continue et perfectionnement en entreprise ou à l'extérieur*

Des formations internes sont offertes aux mécaniciens industriels et aux électromécaniciens du secteur de la boulangerie et de la pâtisserie. Ces formations portent principalement sur l'hygiène et la salubrité, les bonnes pratiques manufacturières et la santé et sécurité au travail.

C'est d'ailleurs au chapitre de l'hygiène et de la salubrité – et uniquement à ce chapitre – que les mécaniciens industriels et les électromécaniciens exerçant leur métier dans le secteur de la transformation alimentaire se distinguent de leurs homologues travaillant dans d'autres industries. Une vigilance accrue de leur part est requise afin que leurs interventions se réalisent avec une propreté extrême et ne viennent en aucun cas contaminer les surfaces alimentaires. Ils sont donc tenus de respecter à la lettre les normes d'hygiène et de salubrité, tout comme leurs collègues d'autres métiers.

Par ailleurs, une grande polyvalence est recherchée chez les mécaniciens industriels et les électromécaniciens. Ainsi, plusieurs entreprises offrent des formations complémentaires, souvent à l'extérieur, en soudure, usinage, systèmes pneumatiques et hydrauliques afin de s'assurer que leurs employés sont aptes à corriger le plus rapidement possible tout type de bris pouvant survenir sur la chaîne de production.

#### *Évolution de la fonction de travail*

Selon les entreprises interrogées, il n'y aura pas de changement majeur à prévoir pour les métiers de mécanicien industriel et d'électromécanicien, hormis le fait qu'ils devront maintenir à jour leurs connaissances sur les nouvelles générations de machines industrielles.

Un très grand souci pour l'hygiène et la salubrité demeurera; il deviendra encore plus important chez les entreprises qui implanteront la norme HACCP.

### *3.3.6 Gérant / gérant de département de boulangerie-pâtisserie*

#### *Définition*

Les gérants ou gérants de département supervisent et coordonnent, à l'intérieur d'un commerce d'alimentation ou d'un département au sein de ce commerce, les activités de gestion, dont le personnel, les opérations, les ventes, le service à la clientèle et les coûts. L'appellation «gérant» s'applique aux épicerie indépendantes de petite taille ou aux commerces spécialisés en boulangerie-pâtisserie; l'appellation «gérant de département» s'applique au département de boulangerie-pâtisserie des épicerie de grande surface.

Notons que le propriétaire d'une boulangerie ou d'une pâtisserie artisanale, qui est souvent un boulanger ou un pâtissier entrepreneur, est un «croisement» de trois métiers : il joue à la fois le rôle de superviseur à la transformation (voir section 3.3.1), de gérant et de boulanger ou pâtissier (voir section 3.3.7).

#### *Types d'entreprises*

Le gérant ou gérant de département travaille dans les épicerie, que ce soit les chaînes de magasins à grande surface ou les épicerie indépendantes, de même que dans les marchés d'alimentation spécialisés en boulangerie-pâtisserie et les comptoirs de boulangerie-pâtisserie.

#### *Appellations courantes*

Appellations d'emploi selon les entreprises interrogées :

- Gérant
- Gérant du département
- Gérant du département de boulangerie-pâtisserie
- Assistant-gérant

#### *Description des tâches*

Dans la majorité des entreprises interrogées, les gérants et les gérants du département de boulangerie-pâtisserie exercent les tâches suivantes :

- Bien connaître ses produits et les besoins de la clientèle de façon à ce que l'offre de produits de boulangerie et de pâtisserie soit variée, en quantité suffisante et de qualité.

- 
- Faire un suivi des ventes et les développer.
  - Tenir un inventaire et commander les marchandises.
  - Résoudre les problèmes reliés aux pénuries de stock.
  - Préparer des rapports sur les chiffres de ventes, les techniques marchandes et les problèmes reliés au personnel.
  - Superviser et coordonner les activités du personnel du commerce ou du département de boulangerie-pâtisserie.
  - Répartir les tâches et établir les horaires de travail.
  - Valider les paies.
  - Développer l'approche-client et le service à la clientèle.
  - Résoudre les problèmes reliés aux plaintes des clients.
  - Assurer la mise en marché des produits, notamment selon des thématiques.

#### *Formation exigée à l'embauche*

La formation et les compétences exigées pour l'embauche d'un boulanger ou d'un pâtissier sont les suivantes :

- Un diplôme d'études collégiales, sans spécialisation précise, est souhaité. Un baccalauréat universitaire en gestion est considéré comme un atout.
- Une expérience pertinente et reliée à la gestion de commerce est habituellement exigée. La connaissance du commerce de l'alimentation est un atout. Cette expérience exigée peut varier entre 1 et 3 ans.
- Les autres compétences et aptitudes recherchées sont :
  - Aptitudes en gestion de personnel
  - Connaissance de la gestion du commerce de détail ou de l'alimentation
  - Disponibilité
  - Intégrité
  - Facilité de communication
  - Capacité à travailler en équipe

#### *Formation réellement détenue*

Dans la majorité des cas, la formation exigée est celle qui est aussi détenue. Notons que l'on retrouve encore des gérants ne possédant aucun diplôme ou possédant un diplôme d'études secondaires, mais leur nombre tend à baisser.

### *Cheminement au sein de l'entreprise*

Le cheminement des gérants et des gérants de département de boulangerie-pâtisserie varie d'une entreprise à l'autre.

- Chez certaines entreprises de fabrication qui possèdent un réseau de magasins :
  - une évolution est possible au sein de l'organisation (par exemple, siège social, administration) en fonction des besoins de l'entreprise et des aptitudes démontrées par les gérants;
  - une mobilité horizontale s'offre aux gérants, leur permettant d'aller vers de plus grosses succursales.
- Chez les détaillants en alimentation, un gérant peut évoluer vers le poste de directeur adjoint de magasin, puis de directeur de magasin. Par la suite, un cheminement vers un poste de directeur de district est aussi possible.

### *Difficultés de recrutement*

Le recrutement de gérants ou de gérants de département de boulangerie-pâtisserie est relativement difficile, et en particulier dans les chaînes de grande surface. Chez celles-ci, cette situation tient pour beaucoup du fait qu'il s'agit d'un poste qui laisse peu de place à l'initiative. En effet, les décisions de gestion (planification, ventes, stocks, contrôle, etc.) relèvent des sièges sociaux ou des directions régionales, tant pour les supermarchés que pour les réseaux de boutiques; le gérant ou le gérant de département a souvent l'impression d'exercer un rôle d'exécutant et son niveau de responsabilité demeure limité. Cela rend la tâche moins attrayante et limite la venue de candidats intéressants.

### *Taux de roulement*

Selon les entreprises interrogées, le taux de roulement chez les gérants et gérants de département est plutôt faible et ce, parce que les travailleurs ne pourront pas vraiment trouver mieux ailleurs (du moins, en restant dans le même secteur).

### *Statistiques sociodémographiques*

Il n'y a pas de code CNP correspondant au métier de gérant ou de gérant de département. Il existe un code CNP apparenté, «superviseur, commerce de détail» (CNP 6211), mais nous ne l'avons pas retenu, car il englobe une réalité trop large, soit l'ensemble du commerce de détail, qui est fort différent du commerce de l'alimentation. Par conséquent, nous n'avons pas de statistiques sociodémographiques à présenter.

Les entrevues effectuées ont toutefois permis de dresser un profil sommaire du gérant ou gérant de département.

- Il y a une nette majorité d'hommes.



- Les gérants sont d'âge moyen, généralement entre 30 et 50 ans.
- La quasi-totalité des emplois sont à plein temps.
- Les gérants ont une scolarité dans la moyenne ou légèrement supérieure à la moyenne des travailleurs québécois.
- Dans les grandes chaînes d'alimentation, le salaire annuel varie entre 30 000 \$ et 35 000 \$ à l'embauche et peut s'élever jusqu'à 40 000 \$ (échelle maximale).

#### *Statistiques de répartition du nombre par secteur SCIAN*

Puisqu'il n'y a pas de code CNP correspondant à ce métier, nous n'avons pas de statistiques relatives à la répartition par secteur d'activité économique.

#### *Évolution prévue de l'effectif*

Les entreprises interrogées prévoient une stabilité des effectifs de gérants et gérants de département pour les prochaines années.

#### *Formation continue et perfectionnement en entreprise ou à l'extérieur*

Les trois grandes chaînes d'alimentation ont chacune un véritable «centre de formation». Une formation générale sur les systèmes de planification et de gestion (stock, ventes, personnel, etc.) et les outils de travail, principalement informatiques, est offerte en début d'emploi aux gérants et aux gérants de départements de boulangerie-pâtisserie. La durée de cette formation peut varier d'une entreprise à l'autre, mais elle se situe autour de 13 semaines. Par la suite, des formations d'appoint portant sur l'introduction de nouveaux systèmes ou outils peuvent être données.

#### *Évolution de la fonction de travail*

L'évolution du métier de gérant ou de gérant de département devrait prendre une forme différente selon le type d'entreprise :

- Dans les *supermarchés*, l'informatique devrait prendre une place de plus en plus grande dans le travail du gérant ou du gérant de département de boulangerie-pâtisserie. Par souci d'uniformisation, le siège social ou le bureau régional implante régulièrement des programmes et des logiciels maison. Ceux-ci consistent en des systèmes et des outils de gestion, de contrôle des inventaires, de commande de matériel et de stock; ou encore ils servent à produire des rapports de ventes. Ainsi, le travail de gérant et de gérant de département est appelé à être assujéti encore davantage au contrôle du siège social ou le bureau régional; il se caractérise de plus en plus par un travail d'exécutant.

- Dans les *réseaux de boutiques avec des produits de type artisanal*, le service à la clientèle prend une importance accrue, il devra être de plus en plus efficace et répondre toujours mieux aux exigences des clients.

### 3.3.7 *Boulangier et pâtissier*

#### *Définition*

Les boulangers fabriquent des pains, des petits pains, des croissants, des viennoiseries (danoises, chaussons, brioches, etc.) et des muffins. Les pâtissiers sont spécialisés dans la fabrication de pâtisseries, tartes, gâteaux, biscuits, friandises, glaces, mousses, sorbets et fruits confits. Ils travaillent dans des boulangeries ou des pâtisseries artisanales, parfois industrielles, ainsi que dans certains hôtels et restaurants. Ils peuvent être aussi des travailleurs autonomes.

#### *Types d'entreprises*

Ces travailleurs se retrouvent principalement dans les boulangeries et les pâtisseries artisanales et dans les entreprises industrielles dont les procédés exigent encore le pétrissage à la main de la pâte. Ils sont présents dans plusieurs restaurants et hôtels qui offrent une cuisine de qualité supérieure.

On les retrouve dans certaines épiceries à grande surface qui ont un département de boulangerie-pâtisserie ou une franchise d'un réseau de boulangeries-pâtisseries (par exemple Première Moisson chez Métro). Cependant, dans la majorité des épiceries, les personnes ayant un titre de boulangier ou pâtissier ne le sont pas réellement; ils font plutôt de la cuisson de produits congelés et de la décoration. Leur travail s'apparente davantage à celui de commis (voir section 3.3.8). Enfin, ils sont presque absents, sinon en voie de disparition, dans les entreprises industrielles automatisées où ils ont été remplacés par des opérateurs et des techniciens.

Il est important de souligner qu'il existe une confusion quant à l'appellation d'emploi *boulangier* et *pâtissier* dans le secteur de la fabrication industrielle. Selon les entreprises interrogées, plusieurs moyennes et grandes entreprises du secteur nomment *boulangier* ou *pâtissier* des personnes qui, en fait, sont devenues des opérateurs. Cette erreur est le résultat d'une tradition. Il y a dix ou vingt ans, alors que les processus de fabrication étaient moins automatisés, on retrouvait effectivement plus de boulangers et de pâtissiers qu'aujourd'hui. Avec l'automatisation, le travail de la majorité de ces personnes s'est transformé pour devenir un travail d'opérateur. Mais plusieurs entreprises ont maintenu les appellations d'emploi traditionnelles – *boulangier* et *pâtissier* – qui ont une connotation plus valorisante que celle d'opérateur.

Cette confusion s'observe clairement dans l'enquête effectuée auprès de 156 entreprises de fabrication. Les données révèlent que 61 % d'entre elles affirment avoir des boulangers à

leur emploi et 53 %, des pâtisseries. Or, on n'observe pas de différence significative de résultats selon la taille de l'entreprise, alors que l'on s'attendrait à des pourcentages nettement inférieurs chez les entreprises de moyenne et grande taille (50 employés et plus). Cela confirme le fait que plusieurs moyennes et grandes entreprises nomment leurs opérateurs *boulangers* ou *pâtisseries*.

### *Appellations courantes*

Appellations d'emploi selon les entreprises interrogées :

- Boulanger
- Maître boulanger
- Chef boulanger
- Apprenti boulanger
- Pâtissier
- Chef pâtissier
- Apprenti pâtissier

### *Description des tâches*

#### Boulangers

Dans la majorité des entreprises interrogées, les boulangers exercent les tâches suivantes :

- Calculer les quantités d'ingrédients nécessaires, peser les ingrédients et les mélanger à la main ou à la machine.
- Préparer des levains, confectionner des pâtes levées.
- Confectionner et mettre en forme des pâtes levées feuilletées (viennoiseries).
- Façonner les pâtes à pain.
- Contrôler la fermentation.
- Régler la température du four.
- Faire cuire le pain, les viennoiseries et autres produits et surveiller la cuisson.
- Faire fonctionner les machines.
- Enlever les articles cuits du four et les placer sur des claies pour qu'ils se refroidissent.
- Préparer et appliquer des ingrédients servant à glacer et à fourrer les produits.
- Décorer des produits de boulangerie.
- S'assurer que les produits sont à la hauteur des normes de qualité exigées.

Dans les entreprises qui ont un maître ou un chef boulanger, celui-ci exerce aussi les tâches suivantes :

- Engager, former et superviser le personnel de cuisine et de boulangerie.

- Établir un calendrier de production pour déterminer la gamme et la quantité d'articles à produire.
- Acheter les fournitures de boulangerie.

S'il n'y a pas de maître boulanger, ces tâches reviennent au propriétaire de l'entreprise (si le boulanger ou le maître boulanger n'est pas lui-même le propriétaire).

#### Pâtissier

Dans la majorité des entreprises interrogées, les pâtisseries exercent les tâches suivantes :

- Préparer les pâtes (levée, sablée, feuilletée, battue-poussée, friable, etc.).
- Préparer les crèmes (aux œufs, battue, légère, etc.).
- Fabriquer des biscuits et des petits fours secs.
- Assembler des produits de base pour la réalisation d'entremets ou de pâtisseries diverses.
- Préparer des gâteaux, des entremets.
- Préparer des produits glacés (sorbets, crème glacée, glace aux œufs, etc.).
- Confectionner des produits en chocolat (ganaches, moulages, etc.).
- Réaliser des confiseries, nougatines, pralins.
- Modeler des pâtes d'amande.
- Faire fonctionner les machines.
- Faire cuire les produits préparés.
- Décorer et glacer les produits – dont les gâteaux – de diverses façons, par exemple en utilisant un cornet à douille.
- S'assurer que les produits sont à la hauteur des normes de qualité exigées.

Dans les entreprises qui ont un chef pâtissier, celui-ci exerce aussi les tâches suivantes :

- Engager, former et superviser le personnel de cuisine et de pâtisserie.
- Établir un calendrier de production pour déterminer la gamme et la quantité d'articles à produire.
- Acheter les fournitures de pâtisserie.

S'il n'y a pas de chef pâtissier, ces tâches reviennent au propriétaire de l'entreprise (si le pâtissier ou le chef pâtissier n'est pas lui-même le propriétaire).

#### *Formation exigée à l'embauche*

La formation et les compétences exigées pour l'embauche d'un boulanger ou d'un pâtissier sont les suivantes :

- Un diplôme d'études professionnelles (DEP) en boulangerie (pour le boulanger) ou en pâtisserie (pour le pâtissier) ou encore un diplôme d'études secondaires.
- Soulignons que le Certificat d'aptitude professionnelle (CAP) Boulangerie et le CAP Pâtisserie (dans une moindre mesure), tous deux offerts en France, sont valorisés dans le milieu de la boulangerie et de la pâtisserie de qualité supérieure, qu'elle soit artisanale ou industrielle.
- Au plan du nombre d'années d'expérience, les exigences à l'embauche des entreprises sont plus élevées pour les boulangers que pour les pâtissiers. L'enquête auprès de 156 entreprises de fabrication révèle les résultats suivants : chez celles qui ont des boulangers à leur emploi, 69 % exigent au moins un an d'expérience et 35 % exigent trois ou quatre ans d'expérience. Chez celles qui ont des pâtissiers à leur emploi, 54 % exigent au moins un an d'expérience et 19 % exigent trois ou quatre ans d'expérience.
- Les autres compétences et aptitudes recherchées sont :
  - Force physique, pour le boulanger seulement
  - Rapidité et dextérité
  - Aptitude à travailler en équipe
  - Aptitude à communiquer avec la clientèle
  - Capacité et ouverture à travailler selon des horaires atypiques (soir, nuit, fins de semaine)

#### *Formation réellement détenue*

De façon générale, chez la plupart des entreprises interrogées, la formation exigée est celle qui est aussi détenue. Cependant, il est probable que plusieurs boulangers et pâtissiers travaillant dans des entreprises artisanales qui fabriquent des produits non spécialisés n'aient pas de formation spécifique; ils ont appris leur métier sur le tas et avec l'expérience.

#### *Cheminement au sein de l'entreprise*

Dans les entreprises de fabrication industrielle interrogées, le cheminement possible pour un boulanger ou un pâtissier est de devenir chef ou superviseur. Dans les deux cas, il s'agit de postes comportant une plus grande part de responsabilités accompagnée habituellement de gestion de personnel.

Au sein des entreprises artisanales, les boulangers et pâtissiers ont généralement peu de possibilité d'avancement, à cause de la petite taille de l'organisation. Certains peuvent devenir maître (ou chef) boulanger ou pâtissier si un tel poste existe. S'ils démontrent les aptitudes, ils peuvent éventuellement prendre la relève du propriétaire.

### *Difficultés de recrutement*

Les entreprises interrogées ont toutes affirmé qu'il est difficile de recruter des boulangers et des pâtissiers. La principale raison de cette difficulté tient du fait qu'il y a une pénurie de main-d'œuvre qualifiée. Les entreprises considèrent également que le recrutement des boulangers est plus difficile que celui des pâtissiers. Par ailleurs, certaines entreprises fabricant des produits de qualité supérieure estiment que la pénurie de boulangers qualifiés est attribuable en partie au fait que la formation en boulangerie offerte au Québec serait moins bonne que le CAP français. Cette opinion de quelques entreprises mérite d'être nuancée et nous y reviendrons à la section 4.3.3. Ces entreprises se disent contraintes de recruter la plupart de leurs boulangers de France.

En ce qui concerne la formation en pâtisserie, elle est jugée satisfaisante et relativement équivalente à celle offerte en France. Les entreprises parviennent donc à recruter suffisamment de pâtissiers au Québec, même si le processus demeure plutôt difficile. Nous reviendrons sur l'évaluation de la formation par les employeurs à la section 4.3.

L'enquête auprès de 156 entreprises de fabrication corrobore ce qui a été dit par les entreprises interrogées quant aux difficultés de recrutement. Chez celles qui ont des boulangers à leur emploi, 69 % estiment qu'il est plutôt (33 %) ou très difficile (36 %) de recruter des personnes pour ce poste. Chez celles qui ont des pâtissiers à leur emploi, 64 % estiment qu'il est plutôt (37 %) ou très difficile (27 %) de recruter des personnes pour ce poste. Pour les deux métiers, ces proportions varient peu selon la taille de l'entreprise.

### *Taux de roulement*

Selon les entreprises interrogées, le taux de roulement des boulangers et des pâtissiers est assez faible.

*Statistiques sociodémographiques***Tableau 57 – Statistiques sociodémographiques : boulangers-pâtisseries (CNP 6252)**

	CNP 6252	Ensemble des professions
<b>Population active totale</b>	9 490	3 644 380
<b>Sexe</b> (personnes en emploi)	8 795	3 434 270
- femmes	52%	46%
- hommes	48%	54%
<b>Statut d'emploi</b>		
- plein temps	76%	82%
- temps partiel	24%	18%
<b>Revenu moyen d'emploi</b>		
- plein temps	22 835 \$	39 150 \$
<b>Âge</b> (personnes en emploi)		
- 15-24 ans	26%	15%
- 25-44 ans	49%	50%
- 45-64 ans	25%	35%
<b>Scolarité</b> selon le plus haut grade, certificat ou diplôme atteint		
- Aucun grade, certificat ou diplôme	33,0%	20,3%
- Diplôme d'études secondaires (DES)	32,0%	25,8%
- Certificat ou diplôme de métier ou collégial	31,1%	31,9%
- Certificat ou diplôme universitaire	3,7%	21,9%
<b>Personnes en emploi</b>		
- Issues de l'immigration	19,3%	10,2%
<b>Répartition des emplois selon la région</b>		
Montréal	25,1%	24,8%
Montérégie	16,6%	18,4%
Capitale-Nationale	9,5%	9,0%
Laurentides	7,3%	6,5%
Lanaudière	6,0%	5,3%
Laval	5,7%	4,9%
Chaudière-Appalaches	5,6%	5,5%
Saguenay-Lac-St-Jean	4,4%	3,5%
Estrie	4,2%	4,0%
Outaouais	3,9%	4,6%
Mauricie	3,3%	3,2%
Abitibi-Témiscamingue	2,3%	1,9%
Côte-Nord-Nord du Québec	1,9%	1,7%
Centre-du-Québec	1,8%	3,0%
Bas-St-Laurent	1,6%	2,5%
Gaspésie-îles-de-la-Madeleine	0,8%	1,1%

Source : Statistique Canada, Recensement 2001.

Traitement des données : CPMT, Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle, avril 2007 et Emploi-Avenir Québec, Service Canada 2007.

*Statistiques de répartition du nombre par secteur SCIAN***Tableau 58 – Répartition des boulangers-pâtisseries (CNP 6252) par secteur SCIAN**

Secteurs	CNP 6252
<b>44-45 - Commerce de détail</b>	<b>44,3%</b>
4451 - Épicerie	31,8%
4452 - Magasins d'alimentation spécialisés	7,9%
<b>3118 - Boulangeries et fabrication de tortillas</b>	<b>37,5%</b>
<b>722 - Services de restauration et débits de boisson</b>	<b>13,3%</b>
7222 - Établissements de restauration à service restreint	9,3%
<b>Autres</b>	<b>4,9%</b>

Source : Emploi-Avenir Québec, Service Canada 2007 et Emploi-Québec.

Les données des tableaux 57 et 58 présentent un portrait de l'ensemble des personnes exerçant le métier de boulanger-pâtissier. Le code CNP 6252 ne scinde pas les deux métiers. Voici donc les constats que l'on peut dégager de ces tableaux.

- Il y a 9 490 personnes exerçant le métier de boulanger-pâtissier.
- 44 % des boulangers-pâtisseries se retrouvent dans le commerce de détail, dont 32 % (3 018 personnes) dans les épicerie et 8 % (748 personnes) dans les magasins d'alimentation spécialisés (les boulangeries et les pâtisseries); 37,5 % (3 559 personnes) œuvrent dans le secteur de la fabrication, soit les boulangeries et pâtisseries industrielles et artisanales; 13 % (1 262 personnes) travaillent dans la restauration.
- La forte proportion de boulangers-pâtisseries travaillant dans le commerce de détail contredit, en apparence, une partie de l'analyse présentée jusqu'à présent ainsi que les propos de plusieurs entreprises interrogées. Nous émettons deux hypothèses pouvant expliquer cet écart :
  - Il est possible que plusieurs travailleurs d'épicerie classés comme «boulangers-pâtisseries», notamment parce qu'ils exercent des tâches comme le glaçage de gâteaux, ne fassent pas un véritable travail de boulanger-pâtissier; ce sont plutôt des commis en alimentation ou des commis en boulangerie-pâtisserie (voir section 3.3.8).
  - Il est possible que certaines boulangeries et pâtisseries artisanales, qui sont aussi des commerces spécialisés, soient classées comme commerces et non fabricants (code SCIAN 4452 au lieu de 3318).
- Le métier compte une légère majorité de femmes, soit 52 %. Cette statistique cacherait cependant deux réalités. Selon les entreprises rencontrées, il y aurait une nette majorité d'hommes chez les boulangers et une nette majorité de femmes chez les pâtisseries.
- Environ les trois quarts des emplois sont à plein temps. On peut supposer que la majorité des emplois à temps partiel se retrouvent dans le commerce de détail.



- Le revenu d'emploi moyen est de 22 835 \$, ce qui est largement inférieur (plus de 16 000 \$) à la moyenne de l'ensemble des professions du Québec.
- Les boulangers-pâtisseries sont nettement plus jeunes que la moyenne des emplois du Québec. Il y a une proportion plus grande de boulangers-pâtisseries de moins de 25 ans en emploi (26 %, contre une moyenne de 15 % pour l'ensemble des emplois) et une proportion moins élevée de personnes de 45 ans et plus (25 % contre 35 %).
- Ils ont un niveau de scolarité légèrement inférieur à celui de l'ensemble des travailleurs du Québec : 33 % d'entre eux n'ont aucun diplôme, certificat ou grade (20 % pour l'ensemble des emplois) et 32 % ont un diplôme d'études secondaires (26 % au Québec) et 31 % ont un certificat ou un diplôme de métier ou encore un diplôme collégial (32 % au Québec).
- Les boulangers-pâtisseries issus de l'immigration se retrouvent dans une proportion nettement supérieure à la moyenne des emplois du Québec (19 % contre 10 %). Il s'agit du seul métier analysé dans le cadre de cette étude qui montre une telle caractéristique. Une visite dans quelques petites boulangeries et pâtisseries de la région de Montréal suffit pour constater cette réalité.
- Les boulangers-pâtisseries travaillent principalement dans les régions de Montréal et de la Montérégie, mais sont aussi très présents dans la Capitale-Nationale et dans les Laurentides. En fait, la répartition géographique des boulangers-pâtisseries correspond à la répartition géographique de l'ensemble des travailleurs québécois.

#### *Évolution prévue de l'effectif*

**Tableau 59 – Statistiques liées à l'évolution des effectifs de boulangers-pâtisseries (CNP 6252)**

De 2006 à 2010	CNP 6252	Ensemble des professions
<b>Taux de croissance annuel moyen</b>	0,6%	1,0%
<b>Variation annuelle d'emploi</b>	45	38 900
<b>Érosion</b>	100	97 350
<b>Besoins totaux</b>	145	136 250
<b>Perspectives</b>	Acceptables	

Source : Emploi-Avenir Québec, Service Canada 2007.

Voici les constats à retenir des données du tableau 59 :

- De 2006 à 2010, la demande pour des boulangers-pâtisseries sera légèrement inférieure à l'ensemble des professions du Québec.
- Au cours de la même période, 245 nouveaux emplois seront créés annuellement. 350 boulangers-pâtisseries quitteront leur emploi annuellement entre 2006 et 2010, ce qui porte le nombre total de postes à pourvoir à 145 pour chacune des années de la période.
- Les perspectives d'emploi sont acceptables.

### *Formation continue et perfectionnement en entreprise ou à l'extérieur*

Dans les boulangeries et pâtisseries industrielles, des formations internes de base sont offertes aux boulangers et aux pâtisseries, au même titre qu'elles sont données aux opérateurs et aux manœuvres. Ce sont des formations sur les bonnes pratiques manufacturières, l'hygiène et la salubrité ainsi que la santé et la sécurité au travail.

Certaines entreprises industrielles offrent des cours de gestion et de leadership aux boulangers et aux pâtisseries qui sont promus chefs boulangers et chefs pâtisseries et qui doivent superviser une équipe; il s'agit de formation externe. Il n'est pas rare que, dans les entreprises artisanales, certains boulangers et pâtisseries suivent des cours de perfectionnement de leur savoir-faire.

Par ailleurs, l'enquête auprès de 156 entreprises de fabrication démontre que 80 % de celles ayant des boulangers à leur emploi et 77 % de celles ayant des pâtisseries à leur emploi n'observent pas de problème particulier au plan des compétences de ces personnes.

### *Évolution de la fonction de travail*

Selon les entreprises interrogées, peu importe la catégorie, les tâches effectuées par les boulangers et les pâtisseries ne devraient pas changer au cours des prochaines années. La dimension savoir-faire de leur travail demeurera prépondérante. Ils devront cependant s'adapter à l'évolution de la demande des consommateurs en matière de produits, être à l'affût des tendances; dans les entreprises artisanales, ils devront être proactifs, accroître la demande en proposant de nouveaux produits.

### *3.3.8 Commis en alimentation (commis en boulangerie-pâtisserie)*

#### *Définition*

Le commis en alimentation (ou commis en boulangerie-pâtisserie ou commis vendeur ou aide-boulangier / aide-pâtisseries) est un poste de service, non qualifié, qui assure la préparation et l'étalage des produits de boulangerie et de pâtisserie, la vente et le service à la clientèle dans les épiceries, les départements de boulangerie-pâtisserie ou les comptoirs de vente des petites entreprises de fabrication artisanale.

#### *Types d'entreprises*

On retrouve les commis en alimentation et les commis en boulangerie-pâtisserie dans les épiceries de grande surface, les marchés d'alimentation spécialisés comprenant un comptoir de boulangerie-pâtisserie et les boulangeries-pâtisseries artisanales.

Les métiers d'aide-boulangier et d'aide-pâtissier sont intimement liés à la production artisanale de produits de boulangerie-pâtisserie. Par conséquent, on les retrouve dans les entreprises artisanales et quelques entreprises industrielles qui ont préservé un mode de production manuelle, tout en incluant une certaine part d'automatisation.

#### *Appellations courantes*

Appellations d'emploi selon les entreprises interrogées :

- Commis en alimentation (dans les épiceries)
- Commis en boulangerie-pâtisserie (dans les épiceries et les entreprises artisanales)
- Commis décorateur (dans les épiceries et les entreprises artisanales)
- Commis vendeur (dans les épiceries et les entreprises artisanales)
- Commis au comptoir (dans les entreprises artisanales)
- Aide-boulangier (dans les entreprises artisanales)
- Aide-pâtissier (dans les entreprises artisanales)
- Représentant au service à la clientèle (dans les épiceries)

Dans certaines entreprises fabriquant des produits de qualité supérieure, l'appellation «aide-boulangier» s'applique aux travailleurs qui exercent toutes les tâches d'un boulangier mais ne possèdent pas de diplôme en boulangerie.

#### *Description des tâches*

Dans la majorité des entreprises interrogées, les commis en alimentation, commis en boulangerie-pâtisserie, aides-boulangiers et aides-pâtissiers exercent les tâches suivantes :

- Manipuler et transformer les produits de boulangerie et de pâtisserie dans le respect des normes d'hygiène et de salubrité.
- Effectuer l'étalage des produits de boulangerie et de pâtisserie en comptoir.
- Effectuer le réassortiment des tables, comptoir et présentoirs afin de maintenir un niveau de stock optimal pour assurer une maximisation des ventes.
- Offrir des services de courtoisie à la clientèle.
- Effectuer les transactions de vente à la caisse.
- Nettoyer et ranger les comptoirs et les aires de travail.

Dans certaines entreprises interrogées, les commis en alimentation, commis en boulangerie-pâtisserie, aides-boulangiers et aides-pâtissiers exercent aussi les tâches suivantes :

- Chauffer, couper et agencer des produits de boulangerie et de pâtisserie.

- Glacer et décorer des gâteaux ou d'autres produits de boulangerie (poste de commis décorateur dans les supermarchés).

Outre les tâches mentionnées précédemment, l'*aide-boulangier* a pour fonction d'aider le boulangier à :

- Effectuer la mise en place pour la production de la journée.
- Préparer des produits de boulangerie pour la cuisson.
- Cuire des produits de boulangerie.
- Préparer des pâtes à pizza pour la cuisson.
- Cuire des pâtes à pizza.

Outre les tâches mentionnées précédemment, l'*aide-pâtissier* a pour fonction d'aider le pâtissier à :

- Effectuer la réception et l'entreposage des denrées sèches et périssables.
- Effectuer la mise en place pour la production de la journée.
- Confectionner divers produits de pâtisserie.
- Préparer les produits pour la vente.

#### *Formation exigée à l'embauche*

La formation et les compétences exigées pour l'embauche d'un commis en alimentation sont les suivantes :

- De façon générale, un diplôme d'études secondaires est exigé dans le commerce. Cependant, un candidat sans diplôme peut être accepté s'il possède une expérience pertinente ou démontre une volonté ferme d'apprendre.
- Dans le secteur de la fabrication, un diplôme d'études secondaires peut être exigé mais, souvent, aucun diplôme n'est exigé. L'enquête auprès de 156 entreprises de fabrication révèle que chez celles qui ont des commis à leur emploi, 56 % n'exigent pas de diplôme particulier à l'embauche; cette proportion est encore plus élevée dans les micro entreprises (moins de 10 employés), soit 69 %. Quant à celles qui exigent un diplôme, presque toutes demandent un diplôme d'études secondaires.
- Que les commis aient un diplôme ou non, qu'ils soient dans le secteur du commerce ou de la fabrication, une formation interne en début d'emploi leur est donnée.
- En général, aucune expérience n'est exigée. Cependant, une expérience de six mois à un an en restauration ou dans un commerce de l'alimentation représente un atout.
- Les autres compétences et aptitudes recherchées sont :
  - Dynamisme
  - Ponctualité
  - Honnêteté

- Capacité à prendre des décisions
- Rapidité
- Aptitude en service à la clientèle, être souriant
- Aptitude à utiliser une caisse

#### *Formation réellement détenue*

La formation détenue est très variable. On retrouve des commis n'ayant aucun diplôme ou ayant un diplôme d'études secondaires, particulièrement chez ceux qui ont un poste à plein temps. D'autres détiennent un diplôme de niveau collégial ou font des études universitaires, en particulier chez les étudiants qui occupent un poste à temps partiel.

#### *Cheminement au sein de l'entreprise*

Le cheminement des commis en alimentation ou des commis en boulangerie-pâtisserie varie d'un type d'entreprise à l'autre :

- Chez les détaillants en alimentation, un commis en alimentation peut évoluer vers le poste de commis décorateur et, ainsi, être chargé de décorer les gâteaux et pâtisseries commandées par les clients. Par la suite, s'il démontre les aptitudes requises, il peut devenir assistant-gérant, puis gérant de département.
- Chez certaines entreprises fabricantes qui possèdent une chaîne de commerces, un commis présentant de bonnes aptitudes peut devenir assistant-gérant et, éventuellement, gérant du commerce.
- Dans les entreprises artisanales, le commis vendeur a peu de possibilités de cheminement. Par contre, s'il occupe une fonction d'aide-boulangier ou d'aide-pâtissier, il peut éventuellement devenir boulangier ou pâtissier, s'il démontre les aptitudes requises et, dans certaines entreprises, s'il poursuit une formation pertinente.

#### *Difficultés de recrutement*

Selon les entreprises interrogées, le recrutement de commis en alimentation est relativement facile, car on y compte beaucoup d'étudiants et plusieurs postes sont offerts à temps partiel.

L'enquête auprès de 156 entreprises de fabrication corrobore cette affirmation. Chez celles qui ont des commis à leur emploi, 70 % estiment qu'il est plutôt (39 %) ou très facile (31 %) de recruter des personnes pour ce poste.

#### *Taux de roulement*

Selon les entreprises interrogées, le taux de roulement chez les commis en alimentation est assez élevé, parce que plusieurs travailleurs sont des étudiants qui ne prévoient pas faire

carrière dans le commerce alimentaire ou encore parce que ce travail est perçu comme temporaire.

### *Statistiques sociodémographiques*

Il n'y a pas de code CNP correspondant au métier de commis en alimentation ou commis en boulangerie-pâtisserie. Il existe toutefois deux codes CNP apparentés :

- Vendeur et commis-vendeur – commerce de détail (CNP 6421)
- Serveur au comptoir, aide de cuisine (CNP 6641)

Nous n'avons pas retenu ces deux CNP. Le premier (6421) englobe l'ensemble du commerce de détail et est donc beaucoup trop vaste; le deuxième (6641) englobe également un secteur trop vaste. Soulignons également que le commis en alimentation (ou commis en boulangerie-pâtisserie ou commis-vendeur) n'est pas inclus dans la CNP 6622 «Commis d'épicerie – commerce de détail», car le commis d'épicerie est responsable des produits «secs» (situés dans les allées) et ne fait pas de service à la clientèle. Par conséquent, nous ne sommes pas en mesure de présenter de statistiques sociodémographiques.

Cependant, les entrevues effectuées ont permis de dresser un profil sommaire de la fonction de travail.

- Il y a une nette majorité de femmes.
- Les commis en alimentation sont jeunes; on compte beaucoup d'étudiants.
- Bien que la majorité des emplois soient à plein temps, on compte une part importante d'emplois à temps partiel.
- Les commis en alimentation à plein temps sont moins scolarisés que la moyenne des travailleurs québécois.
- Les salaires sont bas. Dans les grandes chaînes d'alimentation, le salaire horaire varie de 8,50 \$ à l'embauche et peut s'élever jusqu'à 11,50 \$ (échelle maximale). Dans les petits commerces, dont les entreprises artisanales, le commis ne gagne généralement pas beaucoup plus que le salaire minimum.

### *Statistiques de répartition du nombre par secteur SCIAN*

Puisqu'il n'y a pas de code CNP correspondant à ce métier, nous n'avons pas de statistiques relatives à la répartition par secteur d'activité économique.

### *Évolution prévue de l'effectif*

Les entreprises interrogées prévoient plutôt une stabilité des effectifs pour les prochaines années.

*Formation continue et perfectionnement en entreprise ou à l'extérieur*

Dans les grandes chaînes d'alimentation, une formation générale sur la tâche d'une durée de deux à trois jours est offerte en début d'emploi aux commis en alimentation du département de boulangerie-pâtisserie. De plus, une formation par parrainage d'une durée variant de 40 à 60 heures, donnée par un employé d'expérience, est offerte au commis-décorateur en début d'emploi, afin de lui apprendre les différentes techniques de décoration.

Dans les entreprises artisanales, une formation par apprentissage sur le terrain est souvent donnée en début d'emploi. La durée est très variable d'une entreprise à l'autre.

Par ailleurs, l'enquête auprès de 156 entreprises de fabrication démontre que 90 % de celles ayant des commis à leur emploi n'observent pas de problème particulier au plan des compétences de ces personnes.

*Évolution de la fonction de travail*

Aucun changement notable n'est à prévoir pour cette fonction de travail. Les entreprises accordent toutefois une importance accrue à la qualité du service à la clientèle.

## 4. FORMATION

### 4.1 PRÉSENTATION DES PROGRAMMES DE FORMATION INITIALE ET CONTINUE

Cette section présente une description et, lorsque disponibles, les principales statistiques relatives aux programmes de formation initiale et continue qui ont un lien avec les fonctions de travail (métiers) analysées au chapitre précédent.

Nous avons retenu neuf programmes de formation initiale. Ces programmes de formation professionnelle et technique sont :

- le DEC Technologie de la transformation des aliments
- le DEC Techniques de diététique
- le DEC Gestion de commerce
- le DEP Boulangerie
- le DEP Pâtisserie
- l'ASP Pâtisserie de restaurant
- l'AFP Aide-boulangier
- l'AFP Aide-pâtissier
- l'AFP Manœuvre de la transformation des aliments

Nous avons également retenu trois programmes de formation continue :

- l'AEC Transformation des aliments
- l'AEC Gestion de marchés d'alimentation
- l'AEC Gestion de département de marché d'alimentation

La sélection de ces programmes est le fruit d'un survol systématique du contenu de l'ensemble des programmes de formation professionnelle (niveau secondaire) et technique (niveau collégial) offerts au Québec. Elle a été approuvée par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

#### *4.1.1 DEC Technologie de la transformation des aliments*

##### *Données sur le programme*

Le programme de DEC Technologie de la transformation des aliments a été implanté en 1998 et modifié en 2005. Comme l'illustre le tableau 60, il s'agit d'un programme de 2 625 heures, dont 1 965 heures de formation spécifique. Il est offert dans trois établissements à travers le Québec.



**Tableau 60 – Données générales sur le DEC Technologie de la transformation des aliments**

<b>Technologie de la transformation des aliments</b>	
<b>Numéro du programme</b>	154.A0
<b>Durée de la formation</b>	2 625 heures
<b>Sanction des études</b>	DEC
<b>Secteur de formation</b>	Alimentation et tourisme (03)
<b>Années d'implantation</b>	1998, modifié en 2005
<b>Établissements autorisés, programmes en français (3)</b>	
Institut de technologie agroalimentaire, campus de La Pocatière	
Cégep régional de Lanaudière à Joliette	
Institut de technologie agroalimentaire, campus de St-Hyacinthe	

Source : site Internet de l'Inforoute FTP.

### *Objectifs du programme*

Les objectifs du programme sont les suivants :

- Acquérir des compétences liées à la maîtrise des techniques et des procédés utilisés dans la conception, la fabrication, la formulation ou la mise au point de produits alimentaires.
- Acquérir des compétences liées aux techniques d'analyse pour contrôler et assurer la qualité des produits.

### *Contenu du programme*

Le contenu détaillé du programme est présenté au tableau 61. On constate que près des deux tiers des éléments de contenu de ce programme sont en lien direct avec les tâches et les compétences du métier de technicien dans la transformation des aliments, tel que décrit à la section 3.3.2. De plus, on remarquera que le nombre d'heures allouées pour chacun des cours n'est pas présenté puisqu'il est laissé à la discrétion des établissements offrant la formation. Toutefois, le nombre d'heures totales relevant de la spécialisation en technologie de la transformation des aliments doit équivaloir à 1 965.

**Tableau 61 – Contenu du DEC Technologie de la transformation des aliments**

<b>Technologie de la transformation des aliments (154.A0) Cours</b>	<b>Durée (heures)</b>
Effectuer des traitements de conservation	*
Contrôler la fabrication de produits à base de végétaux	*
Analyser la fonction de travail	*
Promouvoir l'hygiène, la santé et la sécurité au travail	*
Interpréter les changements physicochimiques des constituants alimentaires	*
Effectuer des analyses physicochimiques sur les aliments	*
Contrôler les microorganismes dans le milieu alimentaire	*
Intervenir en cas de problème de fonctionnement de l'équipement de production	*
Utiliser le micro-ordinateur et ses logiciels d'application	*
Assurer le fonctionnement d'une unité de fabrication automatisée	*
Effectuer des traitements de conservation des fruits et des légumes	*
Transformer le lait en produits et en coproduits laitiers	*
Optimiser les recettes en produits carnés	*
Assurer la salubrité des lieux	*
Contribuer à la mise en place et au maintien d'un système d'assurance qualité	*
Coordonner une équipe de travail	*
Procéder à des évaluations sensorielles	*
Contrôler la fabrication de produits carnés	*
Contrôler la fabrication de produits laitiers	*
Contrôler la fabrication de produits de boulangerie	*
Prendre en charge un projet technique	*
<b>Total:</b>	<b>1 965</b>

\* Note : la répartition du nombre d'heures par cours est à la discrétion de chacun des établissements offrant la formation.

Source : site Internet de l'Inforoute FTP.

### *Perspectives professionnelles théoriques*

Les connaissances et les compétences acquises dans ce programme de formation préparent les personnes diplômées à occuper théoriquement les professions suivantes de la Classification nationale des professions (CNP) :

- 2211 Technologue et technicien en chimie;
- 2221 Technologue et technicien en biologie;
- 2222 Inspecteur des produits agricoles et de la pêche;
- 2263 Inspecteur de la santé publique, de l'environnement et de l'hygiène et de la sécurité au travail;
- 9213 Surveillant dans la transformation des aliments, des boissons et du tabac.

*Inscription et évolution des effectifs*

Le tableau 62 présente les inscriptions en première année au DEC Technologie de la transformation des aliments de 2001-2002 à 2005-2006. On constate que le nombre total d'inscriptions a augmenté de 29 % sur une période de cinq ans.

**Tableau 62 – Inscriptions en première année au DEC Technologie de la transformation des aliments, de 2001-2002 à 2005-2006**

	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
<b>154.A0</b>	150	160	170	212	193

Source : La Relance, MELS.

*Placement*

Le tableau 63 présente la situation des personnes diplômées du DEC Technologie de la transformation des aliments pour les promotions de 2002-2003 à 2004-2005. On constate que :

- Le pourcentage de répondants en emploi est important et est resté stable autour de 85 % pendant les années de référence. Autour de 10 % des répondants étaient aux études au moment de l'enquête.
- Pratiquement tous les répondants en emploi occupent un emploi à temps plein et presque tous occupent un emploi en lien avec la formation.
- Le taux de chômage, presque nul, variait entre 0 % et 3 % selon l'année.

**Tableau 63 – Données sur l'intégration au marché du travail des diplômés du DEC Technologie de la transformation des aliments, 2002-2003 à 2004-2005**

Technologie de la transformation des aliments (154.A0)	Promotion 2002-2003	Promotion 2003-2004	Promotion 2004-2005
Personnes diplômées (N)	50	25	48
Répondantes et répondants en emploi (%)	84,2	85,0	85,3
=> À temps plein (% R)	100,0	100,0	96,6
=> En rapport avec la formation (% R, pt)	96,9	100,0	100,0
Taux de chômage (% R)	3,0	0,0	3,3
Répondantes et répondants aux études (% R)	10,5	10,0	11,8

Source : La Relance, MELS.

*Types d'emplois occupés*

Le tableau 64 présente les données sur les types d'emplois occupés au 31 mars 2005 par les diplômés du DEC Technologie de la transformation des aliments, promotion 2003-2004. On constate que la majorité des diplômés, 63 %, exercent la profession de technologue ou technicien en chimie. Dans une moindre proportion, 19 %, les diplômés occupent un poste de surveillant (superviseur) dans la transformation des aliments, des boissons et du tabac.

**Tableau 64 – Types d'emplois occupés au 31 mars 2005 par les diplômés du DEC Technologie de la transformation des aliments, promotion 2003-2004**

Technologie de la transformation des aliments (154.A0) Codes CNP et titres des professions		Fréquence	%
2211	Technologues et techniciens/techniciennes en chimie	10	62,5
9213	Surveillants/surveillantes dans la transformation des aliments, des boissons et du tabac	3	18,8
8251	Exploitants/exploitantes agricoles et gestionnaires d'exploitations agricoles	1	6,3
9461	Opérateurs/opératrices de machines et de procédés industriels dans la transformation des aliments et des boissons	1	6,3
9617	Manoeuvres dans la transformation des aliments, des boissons et du tabac	1	6,3
<b>Total:</b>		<b>16</b>	<b>100,0</b>

Source : La Relance, MELS.

Le tableau 65 indique les secteurs d'activité économique des entreprises employant, au 31 mars 2005, les diplômés du DEC Technologie de la transformation des aliments, promotion 2003-2004. Le secteur de la boulangerie et de la pâtisserie (3118) est le 2<sup>e</sup> secteur en importance où ont été recrutés les diplômés de la promotion 2003-2004, ce qui représente 19% des personnes diplômées.

**Tableau 65 – Secteurs d'activité économique des entreprises employant, au 31 mars 2005, les diplômés du DEC Technologie de la transformation des aliments, promotion 2003-2004**

Technologie de la transformation des aliments (154.A0) Codes SCIAN et secteurs d'activité économique		Fréquence	%
3115	Fabrication de produits laitiers	6	37,5
3118	Boulangeries et fabrication de tortillas	3	18,8
3116	Fabrication de produits de viande	2	12,5
1113	Culture de fruits et de noix	1	6,3
3112	Mouture de céréales et de graines oléagineuses	1	6,3
3113	Fabrication de sucre et de confiseries	1	6,3
3114	Mise en conserve de fruits et de légumes et fabrication de spécialités alimentaires	1	6,3
5417	Services de recherche et de développement scientifiques	1	6,3
<b>Total:</b>		<b>16</b>	<b>100,0</b>

Source : La Relance, MELS.

#### 4.1.2 DEC Techniques de diététique

##### *Données sur le programme*

Le programme de DEC Techniques de diététique a été implanté en 1989. Il a été révisé en 2005 mais le moment de sa nouvelle implantation n'a pas encore été déterminé. Comme l'illustre le tableau 66, il s'agit d'un programme de 2 535 heures, dont 1 875 heures de formation spécifique. Il est offert dans sept établissements à travers le Québec.

**Tableau 66 – Données générales sur le DEC Techniques de diététique**

<b>Techniques de diététique</b>	
<b>Numéro du programme</b>	120.01
<b>Durée de la formation</b>	2 535 heures
<b>Sanction des études</b>	DEC
<b>Secteur de formation</b>	Santé (19)
<b>Années d'implantation</b>	1989
<b>Établissements autorisés, programmes en français (7)</b>	
Cégep de Rimouski	
Cégep de Limoilou	
Cégep Montmorency	
Cégep de Trois-Rivières	
Cégep de St-Hyacinthe	
Cégep de Maisonneuve	
Cégep de Chicoutimi	

Source : site Internet de l'Inforoute FTP.

##### *Objectifs du programme*

Le principal objectif du programme est le suivant :

- Former des techniciennes et techniciens fortement intéressés par les aliments et motivés à travailler auprès de clientèles variées dans le domaine de l'agroalimentaire. Les principaux axes de formation se situent dans la gestion des services alimentaires, la technologie des aliments, la nutrition appliquée à diverses clientèles et l'inspection.

##### *Contenu du programme*

Le contenu détaillé du programme est présenté au tableau 67. On constate qu'aucun cours de ce programme n'est en lien direct avec les tâches et les compétences des métiers du secteur de la boulangerie-pâtisserie, tels que décrits à la section 3.3. De plus, on remarquera que le nombre d'heures totales relevant de la spécialisation en techniques de diététique compte pour 1 875.

**Tableau 67 – Contenu du DEC Techniques de diététique**

<b>Techniques de diététique (120.01) Cours</b>	<b>Durée (heures)</b>
Microbiologie alimentaire	60
Biologie humaine I et II	150
Techniques culinaires I et II	180
Introduction à l'alimentation	45
Organisation physique d'un service alimentaire	60
Technologie alimentaire I et II	180
Nutrition	45
Gestion des services alimentaires	75
Nutrition communautaire	60
Production et distribution des aliments I et II	150
Cuisine expérimentale	90
Nutrition clinique	60
Salubrité, sécurité et inspection des lieux	30
Consommation et communication	75
Stage	270
Séminaire d'intégration	45
Chimie générale et organique	75
Biochimie	75
Interrelations dans le monde professionnel	45
Éléments de direction et de gestion du personnel	45
Comptabilité de gestion des services alimentaires	60
<b>Total:</b>	<b>1 875</b>

Source : site Internet de l'Inforoute FTP.

#### *Perspectives professionnelles théoriques*

Les connaissances et les compétences acquises dans ce programme de formation préparent les personnes diplômées à occuper théoriquement la profession suivante de la Classification nationale des professions (CNP) :

- 3219 Autre technologue et technicien des sciences de la santé (sauf soins dentaires).

#### *Inscription et évolution des effectifs*

Le tableau 68 présente les inscriptions en première année au DEC Techniques de diététique de 2001-2002 à 2004-2005. On constate que le nombre d'inscriptions a diminué de 13 % sur une période de 4 ans.

**Tableau 68 – Inscriptions en première année au DEC Techniques de diététique, de 2001-2002 à 2004-2005**

	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005
<b>120.01</b>	121	104	107	105

Source : La Relance, MELS.

### *Placement*

Le tableau 69 présente la situation des personnes diplômées du DEC Techniques de diététique pour les promotions de 2002-2003 à 2004-2005. On constate que :

- Le pourcentage de répondants en emploi est important, autour de 82 % en moyenne; cependant, il a fluctué d'une année à l'autre. Le nombre de répondants aux études a également fluctué et s'établit en moyenne à 12 %
- La majorité des répondants en emploi, près des trois quarts en moyenne, occupent un emploi à temps plein; ces emplois sont en lien avec la formation dans environ 70 % des cas en moyenne, ce qui n'est pas très élevé.
- Le taux de chômage a beaucoup fluctué au cours de la période visée, s'établissant en moyenne à un peu plus de 5 % en moyenne.

**Tableau 69 – Données sur l'intégration au marché du travail des diplômés du DEC Techniques de diététique, 2002-2003 à 2004-2005**

Techniques de diététique (120.01)	Promotion 2002-2003	Promotion 2003-2004	Promotion 2004-2005
<b>Personnes diplômées (N)</b>	128	126	141
<b>Répondantes et répondants en emploi (%)</b>	87,8	74,4	82,0
=> <b>À temps plein (% R)</b>	74,7	67,2	73,2
=> <b>En rapport avec la formation (% R, pt)</b>	67,8	75,6	68,3
<b>Taux de chômage (% R)</b>	3,7	8,2	4,7
<b>Répondantes et répondants aux études (% R)</b>	7,8	16,7	12,0

Source : La Relance, MELS.

### *Types d'emplois occupés*

Le tableau 70 présente les données sur les types d'emplois occupés au 31 mars 2005 par les diplômés du DEC Techniques de diététique, promotion 2003-2004. On constate que le quart des diplômés exercent la profession de technologue ou technicien en chimie. Aucune autre profession en lien avec la transformation alimentaire ne fait partie des débouchés où se sont placés les diplômés de la promotion 2003-2004.

**Tableau 70 – Types d’emplois occupés au 31 mars 2005 par les diplômés du DEC Techniques de diététique, promotion 2003-2004**

<b>Techniques de diététique (120.01) Codes CNP et titres des professions</b>		<b>Fréquence</b>	<b>%</b>
3219	Autres technologues et techniciens/techniciennes des sciences de la santé (sauf soins dentaires)	24	49,0
2211	Technologues et techniciens/techniciennes en chimie	12	24,5
631	Directeurs/directrices de la restauration et des services alimentaires	3	6,1
6242	Cuisiniers/cuisinières	2	4,1
513	Directeurs/directrices de programmes et de services de sports et de loisirs	1	2,0
1225	Agents/agentes aux achats	1	2,0
2222	Inspecteurs/inspectrices des produits agricoles et de la pêche	1	2,0
4122	Assistants/assistantes d’enseignement et de recherche au niveau postsecondaire	1	2,0
4212	Travailleurs/travailleuses des services communautaires et sociaux	1	2,0
6212	Superviseurs/superviseuses des services alimentaires	1	2,0
6641	Serveurs/serveuses au comptoir, aides de cuisine et personnel assimilé	1	2,0
3211	Technologues médicaux/Technologues médicales et assistants/assistantes en anatomopathologie	1	2,0
<b>Total:</b>		<b>49</b>	<b>100,0</b>

Source : La Relance, MELS.

Ces données ne sont pas surprenantes dans la mesure où les diplômés du DEC Techniques de diététique sont formés avant tout pour se diriger vers le secteur de la santé et non celui de la transformation des aliments.

Le tableau 71 indique les secteurs d’activité économique des entreprises employant au 31 mars 2005, les diplômés du DEC Techniques de diététique, promotion 2003-2004. Près de la moitié des personnes diplômées travaillent dans le secteur de la santé et des services sociaux, dont 34 % dans les hôpitaux. Et près de 30 % des diplômés travaillent dans la transformation des aliments, ce qui n’est pas négligeable. Toutefois, le secteur de la boulangerie et de la pâtisserie (3118) ne compte que 2 % des emplois offerts aux diplômés de la promotion 2003-2004.



**Tableau 71 – Secteurs d'activité économique des entreprises employant, au 31 mars 2005, les diplômés du DEC Techniques de diététique, promotion 2003-2004**

<b>Techniques de diététique (120.01) Codes SCIAN et secteurs d'activité économique</b>		<b>Fréquence</b>	<b>%</b>
6221	Hôpitaux généraux et hôpitaux de soins chirurgicaux	16	34,0
3119	Fabrication d'autres aliments	9	19,1
3116	Fabrication de produits de viande	3	6,4
6231	Établissements de soins infirmiers	2	4,3
7223	Services de restauration spéciaux	2	4,3
3117	Préparation et conditionnement de poissons et de fruits de mer	1	2,1
3118	Boulangeries et fabrication de tortillas	1	2,1
3121	Fabrication de boissons	1	2,1
5191	Autres services d'information	1	2,1
6111	Écoles primaires et secondaires	1	2,1
6113	Universités	1	2,1
6213	Cabinets d'autres praticiens	1	2,1
6233	Établissements communautaires de soins pour personnes âgées	1	2,1
6239	Autres établissements de soins pour bénéficiaires internes	1	2,1
6241	Services individuels et familiaux	1	2,1
6244	Services de garderie	1	2,1
7139	Autres services de divertissement et de loisirs	1	2,1
7222	Établissements de restauration à service restreint	1	2,1
8131	Organismes religieux	1	2,1
8133	Organismes d'action sociale	1	2,1
<b>Total:</b>		<b>47</b>	<b>100,0</b>

Source : La Relance, MELS.

#### 4.1.3 DEC Gestion de commerces

##### *Données sur le programme*

Le programme de DEC Gestion de commerces a été implanté en 2002. Comme l'illustre le tableau 72, il s'agit d'un programme de 2 265 heures, dont 1 605 heures de formation spécifique. Il est offert dans vingt-quatre établissements à travers le Québec.

**Tableau 72 – Données générales sur le DEC Gestion de commerces**

<b>Gestion de commerces</b>	
<b>Numéro du programme</b>	410.D0
<b>Durée de la formation</b>	2 265 heures
<b>Sanction des études</b>	DEC
<b>Secteur de formation</b>	Administration, commerce et informatique (01)
<b>Années d'implantation</b>	2002
<b>Établissements autorisés, programmes en français (24)</b>	
Cégep de Limoilou	Cégep Édouard Montpetit
Cégep de Ste-Foy	Cégep St-Jean-sur-Richelieu
Cégep François-Xavier Garneau	Champlain Regional College
Cégep de Drummondville (autorisation provisoire)	Cégep André-Laurendeau
Cégep de Sherbrooke	Cégep d'Ahuntsic
Cégep régional de Lanaudière à Joliette	Cégep de Maisonneuve
Cégep Lionel Groulx	Cégep de Rosemont
Cégep Montmorency	Cégep du Vieux-Montréal
Cégep de Trois-Rivières	Collège Dawson
Cégep de Granby - Haute-Yamaska	Vanier College (autorisation provisoire)
Cégep de St-Hyacinthe	Cégep de l'Outaouais
Cégep de Valleyfield	Cégep de Jonquière

Source : site Internet de l'Inforoute FTP.

### *Objectifs du programme*

Les principaux objectifs du programme sont les suivants :

- Former des techniciennes et techniciens afin qu'ils puissent être en mesure d'assumer des responsabilités de gestion d'un commerce ou la supervision d'une équipe de vente dans un établissement commercial ou dans une entreprise.
- Ceci implique qu'ils puissent gérer du personnel, atteindre des objectifs de vente, promouvoir ou mettre en marché des produits ou des services, acquérir des stocks ainsi qu'assurer le service à la clientèle.

### *Contenu du programme*

Le contenu détaillé du programme est présenté au tableau 73. On constate que les cours de ce programme sont en lien direct avec les tâches et les compétences du métier de gérant d'épicerie, voire de gérant de département de la boulangerie-pâtisserie, tels que décrits à la section 3.3.6. Bien entendu, une telle formation est générale et peut s'appliquer à la gestion de n'importe quel commerce, ce qui implique que les connaissances particulières relatives au secteur de la boulangerie-pâtisserie doivent être obtenues ailleurs. De plus, on remarquera que le nombre d'heures allouées pour chacun des cours n'est pas présenté puisqu'il est laissé

à la discrétion des établissements offrant la formation. Toutefois, le nombre d'heures totales relevant de la spécialisation en gestion de commerce doit totaliser 1 605.

**Tableau 73 – Contenu du DEC Gestion de commerces**

<b>Gestion de commerces (410.D0) Cours</b>	<b>Durée (heures)</b>
Analyser les fonctions de travail	*
Communiquer et interagir dans un contexte de gestion commerciale	*
Utiliser des logiciels d'application courante à des fins de gestion commerciale	*
Utiliser des méthodes statistiques à des fins d'analyse de données commerciales	*
Rechercher et analyser des données commerciales	*
Établir un plan marketing et en assurer le suivi	*
Utiliser des sources de droit s'appliquant aux activités commerciales	*
Communiquer en anglais avec le personnel et les supérieurs de l'établissement ou de l'entreprise	*
Traiter en anglais avec des clientes ou clients et des fournisseurs	*
Promouvoir les produits et des services par des moyens de communication de masse	*
Vendre des produits et des services dans un établissement commercial	*
Appliquer un processus de gestion dans un contexte de commercialisation	*
Constituer une équipe de vente	*
Produire de l'information comptable à des fins de gestion	*
Analyser des informations comptables et financière à des fins de gestion commerciale	*
Préparer et gérer un budget d'exploitation	*
Assurer la disponibilité de la marchandise dans un établissement commercial	*
Utiliser l'information de l'actualité économique à des fins de gestion commerciale	*
Vendre des produits et des services par voie de représentation	*
Superviser une équipe de vente	*
Procéder à l'aménagement du lieu de vente et à la présentation visuelle des produits et des services	*
Former le personnel de vente	*
Mettre en place et superviser le service à la clientèle selon l'approche qualité	*
Rechercher les occasions de commercer avec l'étranger	*
Assurer son intégration au marché du travail	*
Gérer un projet de commercialisation de produits ou services	*
<b>Total:</b>	<b>1 605</b>

\* Note : la répartition du nombre d'heures par cours est à la discrétion de chacun des établissements offrant la formation.

Source : site Internet de l'Inforoute FTP.

*Perspectives professionnelles théoriques*

Les connaissances et les compétences acquises dans ce programme de formation préparent les personnes diplômées à occuper théoriquement les professions suivantes de la Classification nationale des professions (CNP) :

- 0621 Directeur – commerce de détail;
- 6211 Superviseur – commerce de détail;
- 6233 Acheteur des commerces de gros et de détail.

*Inscription et évolution des effectifs*

Le tableau 74 présente les inscriptions en première année au DEC Gestion de commerces de 2002-2003 à 2005-2006. On constate que le nombre d'inscriptions a augmenté de façon très marquée (845 %) sur une période de quatre ans.

**Tableau 74 – Inscriptions en première année au DEC Gestion de commerces, de 2002-2003 à 2005-2006**

	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
<b>410.D0</b>	304	1253	2191	2874

Source : La Relance, MELS.

*Placement*

Le tableau 75 présente la situation des personnes diplômées du DEC Gestion de commerces pour la promotion de 2004-2005. Rappelons qu'il n'y a eu qu'une seule année de relance jusqu'à présent étant donné que le programme a été lancé pour la première fois en 2002, ce qui implique que la première promotion de ce programme a eu lieu en 2004-2005. On constate que :

- Le pourcentage de répondants en emploi (51 %) et celui aux études (49 %) est presque similaire. On peut donc présumer que beaucoup de personnes diplômées poursuivent leurs études à l'université dans le même domaine.
- La grande majorité des répondants en emploi occupent un emploi à temps plein (86 %) et ces emplois sont en lien avec la formation dans 75 % des cas.
- Le taux de chômage est nul pour la période visée, puisque les répondants ne travaillant pas étaient tous aux études au moment de l'enquête.

**Tableau 75 – Données sur l'intégration au marché du travail des diplômés du DEC  
Gestion de commerces, 2004-2005**

Gestion de commerces (410.D0)	Promotion 2004-2005
Personnes diplômées (N)	78
Répondantes et répondants en emploi (%)	50,9
=> À temps plein (% R)	85,7
=> En rapport avec la formation (% R, pt)	75,0
Taux de chômage (% R)	0,0
Répondantes et répondants aux études (% R)	49,1

Source : La Relance, MELS.

#### *Types d'emplois occupés*

Aucune donnée n'est disponible pour l'instant quant aux types d'emplois occupés par les diplômés du DEC Gestion de commerces. Il en va de même en ce qui concerne les secteurs d'activité économique des entreprises employant ces diplômés.

#### *4.1.4 DEP Boulangerie*

##### *Données sur le programme*

Le programme de DEP Boulangerie a été implanté en 2002. Comme l'illustre le tableau 76, il s'agit d'un programme de 795 heures et il est offert dans quatre établissements à travers le Québec.

**Tableau 76 – Données générales sur le DEP Boulangerie**

<b>Boulangerie</b>	
<b>Numéro du programme</b>	5270
<b>Durée de la formation</b>	795 heures
<b>Sanction des études</b>	DEP
<b>Secteur de formation</b>	Alimentation et tourisme (03)
<b>Années d'implantation</b>	2002
<b>Établissements autorisés, programmes en français (4)</b>	
École hôtelière de la Capitale - CS de la Capitale	
École hôtelière des Laurentides - CS des Laurentides	
C.F.P. Jacques-Rousseau - CS Marie-Victorin	
C.F.P. Calixa-Lavallée - CS de la Pointe-de-l'Île	

Source : site Internet de l'Inforoute FTP.

#### *Objectifs du programme*

Les objectifs du programme sont les suivants :

- Acquérir les connaissances, les habiletés et les attitudes nécessaires pour :
  - évaluer les qualités physico-chimiques d'une pâte;
  - choisir les matières premières selon les produits de boulangerie;
  - déterminer une recette de production;
  - préparer des ferments et pétrir des pâtes;
  - couper, bouler et façonner des pâtes;
  - préparer et façonner des pâtes à pain;
  - confectionner des viennoiseries;
  - faire cuire le pain et les produits de boulangerie.

#### *Contenu du programme*

Le contenu détaillé du programme est présenté au tableau 77. On constate que tous les éléments de contenu de ce programme sont en lien direct avec les tâches et les compétences du métier de boulanger, tel que décrit à la section 3.3.7. De plus, on remarquera qu'un cours entier est dédié à l'hygiène et la salubrité; c'est donc dire qu'il s'agit d'une préoccupation importante au regard du métier de boulanger.

**Tableau 77 – Contenu du DEP Boulangerie**

<b>Boulangerie (5270) Cours</b>	<b>Durée (heures)</b>
Métier et formation	15
Hygiène et salubrité	15
Matières premières et produits	45
Recette de production	30
Pétrissage des pâtes	45
Chimie du pain	45
Levains et ferments	45
Préparation de pâtes à pain	45
Coupage, boulage et façonnage	60
Façonnage de pâtes à pain blanc	90
Façonnage de pâtes à pains spéciaux	90
Contrôle de la fermentation	30
Pâtes à viennoiseries	30
Confection de viennoiseries	60
Cuisson du pain	30
Intégration au milieu de travail	120
<b>Total:</b>	<b>795</b>

Source : site Internet de l'Inforoute FTP.

#### *Perspectives professionnelles théoriques*

Les connaissances et les compétences acquises dans ce programme de formation préparent les personnes diplômées à occuper théoriquement la profession suivante de la Classification nationale des professions (CNP) :

- 6252 Boulanger-pâtissier.

#### *Inscription et évolution des effectifs*

Le tableau 78 présente les inscriptions en première année au DEP Boulangerie de 2001-2002 à 2005-2006. On constate que le nombre total d'inscriptions a augmenté de 86 % sur une période de cinq ans, ce qui correspond à une augmentation annuelle moyenne de 17 %.

**Tableau 78 – Inscriptions en première année au DEP Boulangerie, de 2001-2002 à 2005-2006**

	<b>2001-2002</b>	<b>2002-2003</b>	<b>2003-2004</b>	<b>2004-2005</b>	<b>2005-2006</b>
<b>5270</b>	49	65	73	78	91

Source : La Relance, MELS.

### Placement

Le tableau 79 présente la situation des personnes diplômées du DEP Boulangerie pour les promotions de 2002-2003 à 2004-2005. On constate que :

- Le pourcentage de répondants en emploi, relativement bas au début (59 %) a constamment augmenté pour atteindre 85 % en 2004-2005. Inversement, le pourcentage de répondants aux études, assez élevé au cours des deux premières années (17 % et 20 %), a baissé à 8 % en 2004-2005.
- La grande majorité des répondants en emploi occupent un emploi à temps plein (83 % en moyenne). Le pourcentage de ceux qui occupaient un emploi en lien avec leur formation, très bas au début (43 %), a augmenté à 67 % en 2004-2005. Ce taux reste faible et est surprenant compte tenu des besoins du marché du travail.
- Le taux de chômage a constamment diminué au cours de la période visée, passant de 22,7 % à 4,3 %. Parallèlement à ceci, on peut remarquer que la baisse du taux de chômage en 2003-2004 est, entre autres, attribuable à une augmentation du nombre de répondants aux études lors de l'enquête.

**Tableau 79 – Données sur l'intégration au marché du travail des diplômés du DEP Boulangerie, 2002-2003 à 2004-2005**

Boulangerie (5270)	Promotion 2002-2003	Promotion 2003-2004	Promotion 2004-2005
Personnes diplômées (N)	45	38	48
Répondantes et répondants en emploi (%)	58,6	70,0	84,6
=> À temps plein (%R)	82,4	85,7	81,8
=> En rapport avec la formation (%R, pt)	42,9	50,0	66,7
Taux de chômage (%R)	22,7	12,5	4,3
Répondantes et répondants aux études (%R)	17,2	20,0	7,7

Source : La Relance, MELS.

### Types d'emplois occupés

Le tableau 80 présente les données sur les types d'emplois occupés au 31 mars 2005 par les diplômés du DEP Boulangerie, promotion 2003-2004. On constate que tous les diplômés rejoints par les enquêteurs exercent la profession de boulanger-pâtissier.

**Tableau 80 – Types d'emplois occupés au 31 mars 2005 par les diplômés du DEP Boulangerie, promotion 2003-2004**

Boulangerie (5270) Codes CNP et titres des professions	Fréquence	%
6252   Boulanger-pâtissier	5	100,0
<b>Total:</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>

Source : La Relance, MELS.



On remarque une apparente contradiction entre les données du tableau 79 (seulement les deux tiers des répondants en emploi occupent un emploi en lien avec leur formation) et du tableau 80 (100 % des personnes diplômées sont boulangers-pâtisseries). Or, cette contradiction pourrait trouver son explication dans la confusion quant à l'appellation *boulangier*, tel que nous l'avons mentionné à la section 3.3.7. Plusieurs boulangers ne seraient pas en fait des boulangers mais plutôt des commis en alimentation ou en boulangerie (s'ils travaillent dans le commerce) ou des opérateurs (s'ils travaillent dans la transformation).

Le tableau 81 indique les secteurs d'activité économique des entreprises employant au 31 mars 2005, les diplômés du DEP Boulangerie, promotion 2003-2004. Le premier secteur en importance où travaillent les diplômés est celui des magasins d'alimentation spécialisés, qui regroupe les deux tiers des effectifs; il faut souligner que les commerces de boulangerie-pâtisserie se retrouvent dans cette catégorie, de même que plusieurs fabricants artisanaux, qui sont à la fois commerces et fabricants. La restauration à service complet est le second secteur en importance où ont été recrutés les diplômés de la promotion 2003-2004, avec un tiers des personnes diplômées.

**Tableau 81 – Secteurs d'activité économique des entreprises employant, au 31 mars 2005, les diplômés du DEP Boulangerie, promotion 2003-2004**

<b>Boulangerie (5270)</b>		<b>Fréquence</b>	<b>%</b>
<b>Codes SCIAN et secteurs d'activité économique</b>			
4452	Magasins d'alimentation spécialisés	4	66,7
7221	Restaurant à service complet	2	33,3
<b>Total:</b>		<b>6</b>	<b>100,0</b>

Source : La Relance, MELS.

#### 4.1.5 DEP Pâtisserie

##### *Données sur le programme*

Le programme d'études Pâtisserie 5297, qui est le nouveau programme, est implanté depuis septembre 2005 et remplace l'ancien programme d'études Pâtisserie 5039. Cependant, les deux programmes (5297 et 5039) sont encore à l'instruction publique en 2007. Comme l'illustre le tableau 82, il s'agit d'un programme de 1 350 heures qui est offert dans treize établissements à travers le Québec.

**Tableau 82 – Données générales sur le DEP Pâtisserie**

<b>Pâtisserie</b>	
<b>Numéro du programme</b>	5297 (nouvelle version, remplace la 5039)
<b>Durée de la formation</b>	1 350 heures
<b>Sanction des études</b>	DEP
<b>Secteur de formation</b>	Alimentation et tourisme (03)
<b>Années d'implantation</b>	2005
<b>Établissements autorisés, programmes en français (13)</b>	
C.F.P. Pavillon-de-l'Avenir (ancienne version) - CS de Kamouraska - Rivière-du-Loup	
École hôtelière de la Capitale (nouvelle version) - CS de la Capitale	
C.F.P. Fierbourg (ancienne et nouvelle versions) - CS des Premières Seigneuries	
Centre Marie-Rivier (nouvelle version) - CS des Chênes	
C.F.P. 24-Juin (nouvelle version) - CS de la Région-de-Sherbrooke	
École hôtelière des Laurentides (ancienne version) - CS des Laurentides	
École hôtelière de Laval (nouvelle version) - CS de Laval	
C.F.P. Bel-Avenir (nouvelle version) - CS du Chemin-du-Roy	
C.F.P. Jacques-Rousseau (nouvelle version) - CS Marie-Victorin	
C.F.P. Calixa-Lavallée (nouvelle version) - CS de la Pointe-de-l'Île	
Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ancienne version) - CS de la Pointe-de-l'Île	
C.F.P. Relais de la Lièvre-Seigneurie (nouvelle version) - CS au Cœur-des-Vallées	
C.F.P. Jonquière (nouvelle version) - CS De La Jonquière	

Source : site Internet de l'Inforoute FTP.

### *Objectifs du programme*

Les objectifs du programme sont les suivants :

- Acquérir les connaissances, les habiletés et les attitudes nécessaires pour :
  - sélectionner, utiliser et entretenir l'outillage et l'équipement de pâtisserie;
  - classer et utiliser les matières premières;
  - préparer les ingrédients des diverses recettes;
  - confectionner les pâtes, les appareils, les remplissages, les crèmes, les dérivés, les tartes, les tartelettes, les sauces, les compotes, les gelées, les sirops, les pâtisseries, les pâtisseries boulangères, les petits fours, les pâtes levées, les gâteaux de circonstances et les confiseries;
  - préparer et utiliser les produits industrialisés;
  - commander, recevoir et conserver les diverses marchandises;
  - relever les inventaires;
  - respecter les normes de salubrité.

*Contenu du programme*

Le contenu détaillé de l'ancien programme est présenté au tableau 83 et celui du nouveau, au tableau 84. Si les variations entre les éléments de contenu des programmes sont mineures, on constate, par ailleurs, que l'ensemble du contenu du nouveau programme est en lien direct avec les tâches et les compétences du métier de pâtissier, tel que décrit à la section 3.3.7. De plus, on remarquera qu'un cours entier est dédié à l'hygiène, la salubrité et la sécurité; c'est donc dire qu'il s'agit d'une préoccupation importante au regard du métier de pâtissier.

**Tableau 83 – Contenu du DEP Pâtisserie (ancien programme)**

<b>Pâtisserie (5039) Cours</b>	<b>Durée (heures)</b>
Situation au regard du métier et de la démarche de formation	15
Hygiène et sécurité	30
Outillage et équipement	15
Matières premières	60
Dessin et esthétique	45
Produits à base de pâtes friables	75
Exigences du métier	15
Crèmes et garnitures	120
Pâtes battues-poussées	105
Produits à base de pâtes feuilletées	90
Petits gâteaux et petits fours frais	105
Entremets traditionnels	90
Éléments rapportés de décor	75
Entremets modernes	90
Petits fours secs	45
Chocolats	60
Desserts glacés	45
Produits à base de pâtes levées	60
Produits à base de pâtes levées-feuilletées	60
Présentation de pâtisseries	15
Desserts à la commande et à l'assiette	30
Intégration au milieu de travail	105
<b>Total:</b>	<b>1 350</b>

Source : site Internet de l'Inforoute FTP.

**Tableau 84 – Contenu du DEP Pâtisserie (nouveau programme)**

<b>Pâtisserie (5297) Cours</b>	<b>Durée (heures)</b>
Métier et formation	15
Hygiène, salubrité et sécurité	30
Traitement de matières premières	60
Confection de crèmes et de garnitures	120
Confection de produits à base de pâtes friables	60
Confection de produits à base de pâtes feuilletées	75
Confection de petits fours secs	45
Décoration de pièces de pâtisserie	60
Confection d'entremets traditionnels	105
Confection d'éléments de décor rapportés	75
Confection de produits en chocolat	75
Confection d'entremets modernes	90
Confection de desserts glacés	45
Confection de viennoiseries	75
Confection de desserts à la commande et à l'assiette	45
Intégration au milieu de travail	105
Confection de brioches et de pains briochés	60
Confection de petits gâteaux et de petits fours frais	105
Confection de pâtes battues-poussées	105
<b>Total:</b>	<b>1 350</b>

Source : site Internet de l'Inforoute FTP.

#### *Perspectives professionnelles théoriques*

Les connaissances et les compétences acquises dans ce programme de formation préparent les personnes diplômées à occuper théoriquement la profession suivante de la Classification nationale des professions (CNP) :

- 6252 Boulanger-pâtissier.

#### *Inscription et évolution des effectifs*

Le nouveau programme ne débutant que cet automne, aucune donnée n'est présentement disponible quant au nombre d'inscriptions pour ce programme. Par contre, le tableau 85 présente les inscriptions en première année au DEP Pâtisserie (ancienne version) de 2001-2002 à 2005-2006. On constate que le nombre total d'inscriptions a augmenté de 21,5 % sur une période de cinq ans, ce qui correspond à une augmentation annuelle moyenne de 4,3 %. On constate également qu'il y a presque sept fois plus d'inscriptions au DEP Pâtisserie qu'au DEP Boulangerie (tableau 78).

**Tableau 85 – Inscriptions en première année au DEP Pâtisserie, de 2001-2002 à 2005-2006**

	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
<b>5039 / 5297</b>	550	534	598	652	668

Source : La Relance, MELS.

### *Placement*

Le tableau 86 présente la situation des personnes diplômées du DEP Pâtisserie pour les promotions de 2002-2003 à 2004-2005. On constate que :

- Le pourcentage de répondants en emploi a constamment diminué entre 2003 et 2005, passant de 71 % à 56 %. Inversement, le pourcentage de répondants aux études a beaucoup augmenté au cours de la dernière année, passant de 15 % à 26 %, plusieurs finissants ayant poursuivi des études après l'obtention de leur diplôme.
- La grande majorité des répondants en emploi occupent un emploi à temps plein (86 % en moyenne). Le pourcentage de ceux qui occupaient un emploi en lien avec leur formation, a augmenté au cours des années, approchant les 80 % en 2004-2005.
- Le taux de chômage, moyen en 2002-2003 à 7,8 %, a fortement augmenté au cours de la période visée, passant à 20,2 % en 2004-2005.

**Tableau 86 – Données sur l'intégration au marché du travail des diplômés du DEP Pâtisserie, 2002-2003 à 2004-2005**

Pâtisserie (5039)	Promotion 2002-2003	Promotion 2003-2004	Promotion 2004-2005
<b>Personnes diplômées (N)</b>	234	259	234
<b>Répondantes et répondants en emploi (%)</b>	71,1	65,7	56,1
=> <b>À temps plein (% R)</b>	83,9	84,6	89,2
=> <b>En rapport avec la formation (% R, pt)</b>	72,7	74,7	79,7
<b>Taux de chômage (% R)</b>	7,8	15,8	20,2
<b>Répondantes et répondants aux études (% R)</b>	15,7	15,2	26,4

Source : La Relance, MELS.

### *Types d'emplois occupés*

Le tableau 87 présente les données sur les types d'emplois occupés au 31 mars 2005 par les diplômés du DEP Pâtisserie, promotion 2003-2004. On constate que la grande majorité des diplômés rejoints exercent la profession de boulanger-pâtissier (94 % des cas). Comme c'était le cas pour le boulanger à la section précédente, on remarque une apparente contradiction entre les données du tableau 86 (en 2003-2004, seulement les trois quarts des

répondants en emploi occupent un emploi en lien avec leur formation) et du tableau 87 (94 % des personnes diplômées sont boulangers-pâtisseries). Cette contradiction pourrait trouver son explication dans la confusion quant à l'appellation *pâtissier*, tel que nous l'avons mentionné à la section 3.3.7. Plusieurs pâtisseries ne seraient pas en fait des pâtisseries mais plutôt des commis en alimentation ou en boulangerie (s'ils travaillent dans le commerce) ou des opérateurs (s'ils travaillent dans la transformation).

**Tableau 87 – Types d'emplois occupés au 31 mars 2005 par les diplômés du DEP Pâtisserie, promotion 2003-2004**

Pâtisserie (5039) Codes CNP et titres des professions		Fréquence	%
6252	Boulangier-pâtissier	75	93,8
6242	Cuisinier/cuisinière	3	3,8
6212	Superviseur/superviseure des services alimentaires	1	1,3
6641	Serveur/serveuse au comptoir, aide de cuisine et personnel assimilé	1	1,3
<b>Total:</b>		<b>80</b>	<b>100,0</b>

Source : La Relance, MELS.

Le tableau 88 indique les secteurs d'activité économique des entreprises employant, au 31 mars 2005, les diplômés du DEP Pâtisserie, promotion 2003-2004. Le premier secteur en importance où travaillent les diplômés est celui des magasins d'alimentation spécialisés, qui regroupe 54 % des effectifs; les commerces de boulangerie-pâtisserie se trouvent dans cette catégorie, de même que plusieurs fabricants artisanaux, qui sont à la fois commerces et fabricants. Les épiceries et la restauration à service complet se classent au second rang à égalité, avec chacun 17,5 % des personnes diplômées du DEP Pâtisserie. Un peu plus de 6% des diplômés ont quant à eux trouvé un emploi dans le secteur de l'hôtellerie. Enfin, près de 3% des diplômés ont trouvé un emploi dans le milieu institutionnel.

**Tableau 88 – Secteurs d'activité économique des entreprises employant, au 31 mars 2005, les diplômés du DEP Pâtisserie, promotion 2003-2004**

Pâtisserie (5039) Codes SCIAN et secteurs d'activité économique		Fréquence	%
4452	Magasins d'alimentation spécialisés	43	53,8
4451	Épiceries	14	17,5
7221	Restaurants à service complet	14	17,5
7211	Hébergement des voyageurs	5	6,3
6233	Établissements communautaires de soins pour personnes âgées	1	1,3
6222	Hôpitaux psychiatriques et hôpitaux pour alcooliques et toxicomanes	1	1,3
7222	Établissements de restauration à service restreint	1	1,3
7223	Services de restauration spéciaux	1	1,3
<b>Total:</b>		<b>80</b>	<b>100,0</b>

Source : La Relance, MELS.

#### 4.1.6 ASP Pâtisserie de restaurant

##### Données sur le programme

Le programme ASP (attestation de spécialisation professionnelle) Pâtisserie de restaurant a été implanté en 1989. Comme l'illustre le tableau 89, il s'agit d'un programme de 450 heures qui est offert dans seize établissements à travers le Québec.

**Tableau 89 – Données générales sur l'ASP Pâtisserie de restaurant**

<b>Pâtisserie de restaurant</b>	
<b>Numéro du programme</b>	1057
<b>Durée de la formation</b>	450 heures
<b>Sanction des études</b>	ASP
<b>Secteur de formation</b>	Alimentation et tourisme (03)
<b>Années d'implantation</b>	1989
<b>Établissements autorisés, programmes en français (16)</b>	
C.F.P. Lac-Abitibi - CS du Lac-Abitibi	
C.F.P. Pavillon-de-l'Avenir - CS de Kamouraska - Rivière-du-Loup	
C.F.P. de Charlevoix (Pavillon Les Cimes) - CS de Charlevoix	
École hôtelière de la Capitale - CS de la Capitale	
C.F.P. Fierbourg - CS des Premières Seigneuries	
Centre Marie-Rivier - CS des Chênes	
C.F.P. de l'Envolée - CS de la Côte-du-sud	
C.F.P. 24-Juin - CS de la Région-de-Sherbrooke	
CS des Chic-Chocs	
CS des Samares	
École hôtelière des Laurentides - CS des Laurentides	
CS de Laval	
CS du Chemin-du-Roy	
C.F.P. Jacques-Rousseau - CS Marie-Victorin	
C.F.P. Calixa-Lavallée - CS de la Pointe-de-l'Île	
Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec - CS de la Pointe-de-l'Île	

Source : site Internet de l'Inforoute FTP.

##### Objectifs du programme

Les objectifs du programme sont les suivants :

- Acquérir les connaissances, les habiletés et les attitudes nécessaires pour :
  - atteindre l'excellence dans l'art de préparer les éléments dérivés des pâtisseries, des gâteaux de circonstance et des confiseries;
  - innover dans la présentation des divers éléments de la pâtisserie, par l'originalité des plats et le goût du produit.

*Contenu du programme*

Le contenu détaillé du programme est présenté au tableau 90. Précisons, en premier lieu, que le contenu a été élaboré en 1989 par objectifs de contenu; par conséquent, il demeure le dernier programme d'études du secteur de formation Alimentation et tourisme qui n'a pas été élaboré par compétences. Il s'agit d'un programme d'études de spécialisation professionnelle qui est en continuité avec le DEP Cuisine; il est destiné aux cuisiniers désirant se perfectionner en pâtisserie de restaurant (auberges, restaurants d'hôtels et gastronomiques). Les cours reliés à l'hygiène et la salubrité se retrouvent dans le DEP Cuisine et non dans l'ASP.

**Tableau 90 – Contenu de l'ASP Pâtisserie de restaurant**

<b>Pâtisserie de restaurant (1057) Cours</b>	<b>Durée (heures)</b>
Connaissances de base	45
Entremets chauds et froids	105
Préparations glacées	60
Pâtisseries à la pièce	105
Boulangerie et viennoiseries	75
Décors, occasions spéciales	60
<b>Total:</b>	<b>450</b>

Source : site Internet de l'Inforoute FTP.

*Perspectives professionnelles théoriques*

Les connaissances et les compétences acquises dans ce programme de formation préparent les personnes diplômées à occuper théoriquement la profession suivante de la Classification nationale des professions (CNP) :

- 6252 Boulanger-pâtissier.

*Inscription et évolution des effectifs*

Le tableau 91 présente les inscriptions en première année à l'ASP Pâtisserie de restaurant de 2001-2002 à 2005-2006. On constate que le nombre total d'inscriptions a diminué de 55,5 % sur une période de cinq ans, ce qui correspond à un recul annuel moyen de 11,1 %.

**Tableau 91 – Inscriptions en première année à l'ASP Pâtisserie de restaurant, de 2001-2002 à 2005-2006**

	<b>2001-2002</b>	<b>2002-2003</b>	<b>2003-2004</b>	<b>2004-2005</b>	<b>2005-2006</b>
<b>1057</b>	81	41	33	27	36

Source : La Relance, MELS.



### Placement

Le tableau 92 présente la situation des personnes diplômées de l'ASP Pâtisserie de restaurant pour les promotions de 2002-2003 à 2004-2005. On constate que :

- Le pourcentage de répondants en emploi a diminué entre 2003 et 2005, passant de 78 % à 69 %. Le pourcentage de répondants aux études a beaucoup fluctué d'une année à l'autre, passant de 9 % à 0 % à 13 %.
- La grande majorité des répondants en emploi occupent un emploi à temps plein (90 % en moyenne). Par contre, le pourcentage de ceux qui occupaient un emploi en lien avec leur formation a significativement baissé au cours des années, passant de 82 % à 70 %.
- Le taux de chômage a fortement augmenté au cours de la période visée, passant de 5,3 % à 15,3 %.

**Tableau 92 – Données sur l'intégration au marché du travail des diplômés de l'ASP Pâtisserie de restaurant, 2002-2003 à 2004-2005**

Pâtisserie de restaurant (1057)	Promotion 2002-2003	Promotion 2003-2004	Promotion 2004-2005
Personnes diplômées (N)	32	27	25
Répondantes et répondants en emploi (%)	78,3	81,8	68,8
=> À temps plein (% R)	94,4	83,3	90,9
=> En rapport avec la formation (% R, pt)	82,4	80,0	70,0
Taux de chômage (% R)	5,3	14,3	15,3
Répondantes et répondants aux études (% R)	8,7	0,0	12,5

Source : La Relance, MELS.

### Types d'emplois occupés

Le tableau 93 présente les données sur les types d'emplois occupés au 31 mars 2005 par les diplômés de l'ASP Pâtisserie de restaurant, promotion 2003-2004. On constate que la majorité des diplômés rejoints par les enquêteurs exercent la profession de boulanger-pâtissier (53 % des cas). La seconde profession en importance est celui de cuisinier, qui représente 40 % des emplois obtenus par les finissants du programme. Enfin, 7 % des diplômés ont obtenu un poste de chef.

**Tableau 93 – Types d'emplois occupés au 31 mars 2005 par les diplômés de l'ASP Pâtisserie de restaurant, promotion 2003-2004**

Pâtisserie de restaurant (1057) Codes CNP et titres des professions		Fréquence	%
6252	Boulangier-pâtissier	8	53,3
6242	Cuisinier/cuisinière	6	40,0
6241	Chef	1	6,7
<b>Total:</b>		<b>15</b>	<b>100,0</b>

Source : La Relance, MELS.

Le tableau 94 indique les secteurs d'activité économique des entreprises employant au 31 mars 2005, les diplômés de l'ASP Pâtisserie de restaurant, promotion 2003-2004. Ces diplômés travaillent massivement dans les secteurs de l'hébergement et de la restauration à service complet, avec 40 % des emplois chacun. Les magasins d'alimentation spécialisés comptent pour 13 % des emplois aux diplômés du programme.

**Tableau 94 – Secteurs d'activité économique des entreprises employant, au 31 mars 2005, les diplômés de l'ASP Pâtisserie de restaurant, promotion 2003-2004**

<b>Pâtisserie de restaurant (1057)</b>		<b>Fréquence</b>	<b>%</b>
<b>Codes SCIAN et secteurs d'activité économique</b>			
7211	Hébergement des voyageurs	6	40,0
7221	Restaurants à service complet	6	40,0
4452	Magasins d'alimentation spécialisés	2	13,3
6233	Établissements communautaires de soins pour personnes âgées	1	6,7
<b>Total:</b>		<b>15</b>	<b>100,0</b>

Source : La Relance, MELS.

#### 4.1.7 AFP Aide-boulangier

##### *Données sur le programme*

Le programme AFP (attestation de formation professionnelle) Aide-boulangier relève de l'ordre secondaire. Il s'agit d'une formation offerte sur demande et, par conséquent, aucun centre de formation n'est spécifiquement associé à ce type de formation. Plus précisément, cette formation doit répondre directement aux besoins du marché du travail. C'est pourquoi la formation doit se réaliser entièrement au sein d'une entreprise. Comme on peut le constater au tableau 95, le programme, issu d'un protocole d'entente entre une entreprise et une commission scolaire, peut compter un maximum de 900 heures de formation.

**Tableau 95 – Données générales sur l'AFP Aide-boulangier**

<b>Aide-boulangier</b>	
<b>Numéro du programme</b>	7030
<b>Durée de la formation</b>	Maximum de 900 heures
<b>Sanction des études</b>	AFP
<b>Secteur de formation</b>	Alimentation et tourisme (03)
<b>Années d'implantation</b>	2000
<b>Établissements autorisés, programmes en français</b>	
Aucun centre de formation n'est spécifiquement associé à ce type de programme.	
La formation doit obligatoirement et entièrement se réaliser en entreprise.	

Source : MELS, *Programmes d'études préparant à l'exercice d'un métier semi-spécialisé*.

### *Objectifs du programme*

Les objectifs du programme visent à octroyer aux étudiants les compétences suivantes :

- Effectuer la mise en place pour la production de la journée.
- Préparer des produits de boulangerie pour la cuisson.
- Cuire des produits de boulangerie.
- Effectuer l'étalage et la vente de produits de boulangerie.
- Nettoyer et ranger les comptoirs et les aires de travail.
- Préparer des pâtes à pizza pour la cuisson.
- Cuire des pâtes à pizza.

### *Contenu du programme*

Puisqu'il s'agit d'un programme entièrement réalisé en entreprise et adapté pour celle-ci, le contenu détaillé n'est pas disponible. Cependant, l'apprentissage d'un métier semi-spécialisé est fortement axé sur la réalisation de tâches précises découlant des objectifs à rencontrer. Les tâches relevant de l'apprentissage du métier d'aide-boulangier sont présentées au tableau 96.

On constate que tous les cours sont en lien direct avec les tâches et les compétences du métier de boulangier, tel que décrit à la section 3.3.7. Toutefois, il s'agit ici d'un cours moins élaboré que le DEP Boulangerie.

La structure de la formation comprend trois composantes :

- la préparation à l'exercice du métier (PEM);
- la préparation au marché du travail (PMT);
- et la formation générale (FG).

La préparation à l'exercice du métier se réalise en entreprise et doit compter entre 350 et 450 heures de formation.

La préparation au marché du travail se réalise grâce à des activités liées à l'insertion socioprofessionnelle et à l'acquisition d'habiletés et de comportements spécifiques. Cette composante compte pour 75 à 100 heures de formation.

**Tableau 96 – Contenu de l'AFP Aide-boulangier**

<b>Aide-boulangier (7030) Cours</b>	<b>Durée (heures)</b>
<b><i>Effectuer la mise en place pour la production de la journée</i></b>	
Consulter le tableau de production du jour, sortir les ingrédients et les répartir dans les différents postes de travail	*
Peser, mesurer les ingrédients et charger les malaxeurs	*
Mélanger les pâtes	*
Décharger les pâtes des malaxeurs	*
<b><i>Préparer des produits de boulangerie pour la cuisson</i></b>	
Graisser et enfariner les moules ou les planches	*
Découper en portions uniformes la pâte déjà confectionnée	*
Façonner la pâte déjà confectionnée et placer en moules	*
Couvrir les moules pendant la période de levage	*
Trancher le pain	*
<b><i>Cuire les produits de boulangerie</i></b>	
Effectuer le réglage de la température du four	*
Placer les moules au four et cuire les pâtes	*
Retirer les moules du four et démouler les pains	*
<b><i>Effectuer l'étalage et la vente des produits de boulangerie</i></b>	
Préparer les produits de boulangerie	*
Préparer les boîtes de livraison	*
Emballer, étiqueter et étaler les produits	*
Effectuer la rotation des produits	*
Accueillir et servir la clientèle	*
Percevoir les paiements	*
<b><i>Nettoyer et ranger les comptoirs et les aires de travail</i></b>	
Nettoyer et ranger l'outillage et l'équipement	*
Nettoyer les fours	*
Nettoyer et désinfecter les tables de travail	*
Balayer et laver les planchers	*
Nettoyer et ranger les aires de travail de la boulangerie et de la boutique	*
<b><i>Préparer des pâtes à pizza pour la cuisson</i></b>	
Graisser les moules ou les planches	*
Façonner la pâte déjà confectionnée et placer en moules	*
Étirer la pâte	*
<b><i>Cuire des pâtes à pizza</i></b>	
Effectuer le réglage de la température du four	*
Placer les moules au four et cuire les pâtes	*
Retirer les moules du four et démouler les pâtes	*
<b>Total:</b>	<b>900 (max)</b>

Source : site Internet de l'Inforoute FTP.

La durée minimale de la formation générale doit être de 300 heures réparties entre les trois matières de base de la 3<sup>e</sup> secondaire, soit :

- langue d'enseignement (entre 100 et 150 heures);

- langue seconde (entre 50 et 100 heures);
- mathématiques (entre 100 et 150 heures).

Si ces cours ont été réussis dans un établissement d'enseignement secondaire, on recommandera à l'élève de poursuivre la formation générale du 2<sup>e</sup> cycle du secondaire de façon optionnelle.

#### *Perspectives professionnelles théoriques*

Les connaissances et les compétences acquises dans ce programme de formation préparent les personnes diplômées à occuper théoriquement la profession suivante de la Classification nationale des professions (CNP) :

- 6252 Boulanger-pâtissier.

#### *Inscription et évolution des effectifs*

Le tableau 97 présente les inscriptions en première année à l'AFP Aide-boulangier de 1999-2000 à 2003-2004. On constate que le nombre total d'inscriptions a fluctué sensiblement sur la période de cinq ans et qu'avec un total de 42 inscriptions en cinq ans, la moyenne se situe à 8 inscriptions annuellement.

**Tableau 97 – Inscriptions en première année à l'AFP Aide-boulangier, de 1999-2000 à 2003-2004**

	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004
<b>7030</b>	1	12	9	13	7

Source : MELS, Direction des statistiques et des indicateurs.

#### *Placement*

Aucune donnée n'est disponible quant au placement des diplômés de l'AFP Aide-boulangier.

#### *Types d'emplois occupés*

Aucune donnée n'est disponible quant aux types d'emplois occupés par les diplômés de l'AFP Aide-boulangier. Il en va de même en ce qui concerne les secteurs d'activité économique des entreprises employant ces diplômés.

#### 4.1.8 AFP Aide-pâtissier

##### *Données sur le programme*

Le programme AFP (attestation de formation professionnelle) Aide-pâtissier relève de l'ordre secondaire. Il s'agit d'une formation offerte sur demande et, par conséquent, aucun centre de formation n'est spécifiquement associé à ce type de formation. Plus précisément, cette formation doit répondre directement aux besoins du marché du travail. C'est pourquoi la formation doit se réaliser entièrement au sein d'une entreprise. Comme on peut le constater au tableau 98, le programme, issu d'un protocole d'entente entre une entreprise et une commission scolaire, peut compter un maximum de 900 heures de formation.

**Tableau 98 – Données générales sur l'AFP Aide-pâtissier**

<b>Aide-pâtissier</b>	
<b>Numéro du programme</b>	7032
<b>Durée de la formation</b>	Maximum de 900 heures
<b>Sanction des études</b>	AFP
<b>Secteur de formation</b>	Alimentation et tourisme (03)
<b>Années d'implantation</b>	2000
<b>Établissements autorisés, programmes en français</b>	
Aucun centre de formation n'est spécifiquement associé à ce type de programme.	
La formation doit obligatoirement et entièrement se réaliser en entreprise.	

Source : MELS, *Programmes d'études préparant à l'exercice d'un métier semi-spécialisé*.

##### *Objectifs du programme*

Les objectifs du programme visent à octroyer aux étudiants les compétences suivantes :

- Effectuer la réception et l'entreposage des denrées sèches et périssables.
- Effectuer la mise en place pour la production de la journée.
- Confectionner divers produits de pâtisserie.
- Nettoyer et ranger les comptoirs et les aires de travail.
- Préparer les produits pour la vente.
- Effectuer l'étalage et la vente de produits de pâtisserie.

##### *Contenu du programme*

Puisqu'il s'agit d'un programme entièrement réalisé en entreprise et adapté pour celle-ci, le contenu détaillé n'est pas disponible. Cependant, l'apprentissage d'un métier semi-spécialisé est fortement axé sur la réalisation de tâches précises découlant des objectifs à rencontrer.

Les tâches relevant de l'apprentissage du métier d'aide-pâtissier sont présentées au tableau 99.

On constate que tous les cours sont en lien direct avec les tâches et les compétences du métier de pâtissier, tel que décrit à la section 3.3.7. Toutefois, il s'agit ici d'un cours moins élaboré que le DEP Pâtisserie.

La structure de la formation comprend trois composantes :

- la préparation à l'exercice du métier (PEM);
- la préparation au marché du travail (PMT);
- et la formation générale (FG).

La préparation à l'exercice du métier se réalise en entreprise et doit compter entre 350 et 450 heures de formation.

La préparation au marché du travail se réalise grâce à des activités liées à l'insertion socioprofessionnelle et à l'acquisition d'habiletés et de comportements spécifiques. Cette composante compte pour 75 à 100 heures de formation.

La durée minimale de la formation générale doit être de 300 heures réparties entre les trois matières de base de la 3<sup>e</sup> secondaire, soit :

- langue d'enseignement (entre 100 et 150 heures);
- langue seconde (entre 50 et 100 heures);
- mathématiques (entre 100 et 150 heures).

Si ces cours ont été réussis dans un établissement d'enseignement secondaire, on recommandera à l'élève de poursuivre la formation générale du 2<sup>e</sup> cycle du secondaire de façon optionnelle.

**Tableau 99 – Contenu de l'AFP Aide-pâtissier**

<b>Aide-pâtissier (7032) Cours</b>	<b>Durée (heures)</b>
<b><i>Effectuer la réception et l'entreposage des denrées sèches et périssables</i></b>	
Recevoir les denrées périssables et vérifier la conformité des produits avec le bon de commande	*
Déballer et entreposer les denrées périssables	*
Préparer les portions avant la congélation	*
Effectuer la rotation des stocks	*
Tenir l'inventaire à jour	*
<b><i>Effectuer la mise en place pour la production de la journée</i></b>	
Consulter le tableau de production du jour, sortir les ingrédients et les répartir dans les différents postes de travail	*
Peser ou mesurer les ingrédients	*
Préparer l'outillage et l'équipement	*
<b><i>Confectionner divers produits de pâtisserie</i></b>	
Aider à préparer des pâtes	*
Aider à préparer des biscuits et des petits fours secs	*
Aider à confectionner des tartes, des tartelettes	*
Confectionner des timbales, des muffins, des gâteaux	*
Confectionner des crèmes et des garnitures simples et appliquer les produits de finition	*
Masquer et faire des décors simples sur des produits de pâtisserie	*
Mettre à cuire les produits, puis les défourner	*
Emballer et étiqueter les produits, puis les étaler dans les présentoirs	*
<b><i>Nettoyer et ranger les comptoirs et les aires de travail</i></b>	
Nettoyer et désinfecter les locaux, les appareils et l'outillage	*
Nettoyer les fours, les réchauds, les friteuses, etc.	*
Vidanger les friteuses	*
Nettoyer les comptoirs et les postes de travail	*
<b><i>Préparer les produits pour la vente</i></b>	
Préparer les produits de pâtisserie	*
Préparer les boîtes de livraison	*
Emballer et étiqueter les produits	*
Effectuer la rotation des produits	*
Accueillir et servir la clientèle	*
Percevoir les paiements	*
<b><i>Effectuer l'étalage et la vente des produits de pâtisserie</i></b>	
Transporter la marchandise à étaler	*
Étaler les produits	*
Effectuer la rotation des produits	*
Accueillir et servir la clientèle	*
Percevoir les paiements	*
<b>Total:</b>	<b>900 (max)</b>

Source : site Internet de l'Inforoute FTP.



*Perspectives professionnelles théoriques*

Les connaissances et les compétences acquises dans ce programme de formation préparent les personnes diplômées à occuper théoriquement la profession suivante de la Classification nationale des professions (CNP) :

- 6252 Boulanger-pâtissier.

*Inscription et évolution des effectifs*

Le tableau 100 présente les inscriptions en première année à l'AFP Aide-pâtissier de 1999-2000 à 2003-2004. On constate que le nombre total d'inscriptions est en diminution constante sur la période de cinq ans; le nombre de participation à ce programme ayant chuté de 59% en cinq ans. De plus, on remarque un faible taux d'inscription à ce programme avec un total de 85 en cinq ans, soit 17 en moyenne annuellement.

**Tableau 100 – Inscriptions en première année à l'AFP Aide-pâtissier, de 1999-2000 à 2003-2004**

	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004
<b>7032</b>	29	17	14	13	12

Source : MELS, Direction des statistiques et des indicateurs.

*Placement*

Aucune donnée n'est disponible quant au placement des diplômés de l'AFP Aide-pâtissier.

*Types d'emplois occupés*

Aucune donnée n'est disponible quant aux types d'emplois occupés par les diplômés de l'AFP Aide-pâtissier. Il en va de même pour les secteurs d'activité économique des entreprises employant ces diplômés.

*4.1.9 AFP Manœuvre dans la transformation des aliments**Données sur le programme*

Le programme AFP (attestation de formation professionnelle) Manœuvre dans la transformation des aliments relève de l'ordre secondaire. Il s'agit d'une formation offerte sur demande et, par conséquent, aucun centre de formation n'est spécifiquement associé à ce type de formation. Plus précisément, cette formation doit répondre directement aux besoins

du marché du travail. C'est pourquoi la formation doit se réaliser entièrement au sein d'une entreprise. Comme on peut le constater au tableau 101, le programme, issu d'un protocole d'entente entre une entreprise et une commission scolaire, peut compter un maximum de 900 heures de formation.

**Tableau 101 – Données générales sur l'AFP Manœuvre dans la transformation des aliments**

<b>Manœuvre dans la transformation des aliments</b>	
<b>Numéro du programme</b>	7114
<b>Durée de la formation</b>	Maximum de 900 heures
<b>Sanction des études</b>	AFP
<b>Secteur de formation</b>	Alimentation et tourisme (03)
<b>Années d'implantation</b>	2000
<b>Établissements autorisés, programmes en français</b>	
Aucun centre de formation n'est spécifiquement associé à ce type de programme.	
La formation doit obligatoirement et entièrement se réaliser en entreprise.	

Source : MELS, *Programmes d'études préparant à l'exercice d'un métier semi-spécialisé*.

### *Objectifs du programme*

Les objectifs du programme visent à octroyer aux étudiants les compétences suivantes :

- Effectuer la réception et l'entreposage des marchandises.
- Préparer des aliments pour la transformation.
- Apprêter des denrées alimentaires brutes.
- Préparer des mets simples.
- Effectuer la mise en place pour la production de la journée.
- Confectionner divers produits de pâtisserie.
- Effectuer l'étiquetage et l'emballage de produits.
- Préparer les produits pour l'expédition.
- Nettoyer l'équipement et ranger les aires de travail.

### *Contenu du programme*

Puisqu'il s'agit d'un programme entièrement réalisé en entreprise et adapté pour celle-ci, le contenu détaillé n'est pas disponible. Cependant, l'apprentissage d'un métier semi-spécialisé est fortement axé sur la réalisation de tâches précises découlant des objectifs à rencontrer. Les tâches relevant de l'apprentissage du métier de manœuvre dans la transformation des aliments sont présentées au tableau 102.

**Tableau 102 – Contenu de l'AFP Manœuvre dans la transformation des aliments**

<b>Manœuvre dans la transformation des aliments (7114) Cours</b>	<b>Durée (heures)</b>
<b><i>Effectuer la réception et l'entreposage des marchandises</i></b>	
Recevoir la marchandise et en vérifier l'état	*
Déballer, classer et ranger la marchandise	*
Effectuer la rotation des produits	*
Tenir l'inventaire à jour	*
Remplir les formulaires administratifs	*
<b><i>Préparer des aliments pour la transformation</i></b>	
Transporter des matières premières et des produits finis	*
Préparer la matière première	*
Mesurer des ingrédients	*
Charger les mélangeurs, les cuves de trempage, les broyeurs	*
Alimenter et décharger certaines machines de transformation	*
Vidanger les cuves de trempage	*
Préparer les cuves de fermentation	*
<b><i>Apprêter des denrées alimentaires brutes</i></b>	
Laver, peler, couper des fruits et des légumes	*
Préparer pour la cuisson des viandes, des volailles et des poissons	*
Trancher des viandes, des charcuteries et des fromages	*
Emballer des aliments	*
Peser et étiqueter les produits	*
<b><i>Préparer des mets simples</i></b>	
Préparer les ingrédients	*
Confectionner des potages et des sauces à partir des concentrés	*
Apprêter des mets simples: sandwichs, salades, sous-marins, pizzas, hambourgeois, frites, poutines, pâtes alimentaires, etc.	*
Surveiller la cuisson des mets	*
Préparer des petits-déjeuners	*
Dresser les mets sur les assiettes, les plats de service	*
Découper des desserts en portions	*
Monter des plats: - séparer la production en portions - mettre plusieurs éléments dans des plats - peser les portions - ranger les plats	*

<b>Manœuvre dans la transformation des aliments (7114) Cours (suite)</b>	<b>Durée (heures)</b>
<b><i>Effectuer la mise en place pour la production de la journée</i></b>	
Consulter le tableau de production du jour, sortir les ingrédients et les répartir dans les différents postes de travail	*
Peser ou mesurer les ingrédients	*
Préparer l'outillage et l'équipement	*
<b><i>Confectionner divers produits de pâtisserie</i></b>	
Préparer des pâtes	*
Manipuler les pâtes: - abaisser - peser	*
<b><i>Effectuer l'étiquetage et l'emballage de produits</i></b>	
Nettoyer, peser, emballer et étiqueter des fruits et des légumes	*
Vérifier les produits	*
Trier les produits	*
Peser et emballer les produits en vrac	*
Étiqueter les produits	*
Classer les produits selon la couleur, l'état, la grosseur	*
Entreposer les produits	*
<b><i>Préparer les produits pour l'expédition</i></b>	
Assembler des boîtes	*
Assembler des commandes à partir: - du bon de commande - des catégories de produits	*
Emballer l'ensemble de la commande	*
Charger le camion de livraison	*
<b><i>Nettoyer l'équipement et ranger les aires de travail</i></b>	
Nettoyer et stériliser les bouilloires, l'équipement et les cuves	*
Laver les salles de fermentation et de brassage	*
Laver, nettoyer et désinfecter les appareils, les outils et les récipients	*
Nettoyer les aires de travail	*
<b>Total:</b>	<b>900 (max)</b>

Source : site Internet de l'Inforoute FTP.

On constate que les cours sont partiellement en lien avec les tâches et les compétences du métier de manœuvre dans la transformation des aliments dans le secteur de la boulangerie et de la pâtisserie, tel que décrit à la section 3.3.4. En effet, une partie importante des tâches évoque plus le rôle d'un commis en alimentation de la section traiteur que celui d'un poste de manœuvre en industrie, qui est plus confronté à des tâches très répétitives.

La structure de la formation comprend trois composantes :

- la préparation à l'exercice du métier (PEM);
- la préparation au marché du travail (PMT);
- et la formation générale (FG).

La préparation à l'exercice du métier se réalise en entreprise et doit compter entre 350 et 450 heures de formation.

La préparation au marché du travail se réalise grâce à des activités liées à l'insertion socioprofessionnelle et à l'acquisition d'habiletés et de comportements spécifiques. Cette composante compte pour 75 à 100 heures de formation.

La durée minimale de la formation générale doit être de 300 heures réparties entre les trois matières de base de la 3<sup>e</sup> secondaire, soit :

- langue d'enseignement (entre 100 et 150 heures);
- langue seconde (entre 50 et 100 heures);
- mathématiques (entre 100 et 150 heures).

Si ces cours ont été réussis dans un établissement d'enseignement secondaire, on recommandera à l'élève de poursuivre la formation générale du 2<sup>e</sup> cycle du secondaire de façon optionnelle.

#### *Perspectives professionnelles théoriques*

Les connaissances et les compétences acquises dans ce programme de formation préparent les personnes diplômées à occuper théoriquement la profession suivante de la Classification nationale des professions (CNP) :

- 9617 Manœuvre dans la transformation des aliments

#### *Inscription et évolution des effectifs*

Aucune donnée n'est disponible quant à l'inscription et à l'évolution des effectifs de l'AFP Manœuvre dans la transformation des aliments. Il est possible qu'il n'y ait eu aucune inscription au cours des dernières années.

#### *Placement*

Aucune donnée n'est disponible quant au placement des diplômés de l'AFP Manœuvre dans la transformation des aliments.

#### *Types d'emplois occupés*

Aucune donnée n'est disponible quant aux types d'emplois occupés par les diplômés de l'AFP Manœuvre dans la transformation des aliments. Il en va de même pour les secteurs d'activité économique des entreprises employant ces diplômés.

#### 4.1.10 AEC Transformation des aliments

##### *Données sur le programme*

Le programme AEC (attestation d'études collégiales) Transformation des aliments relève de l'ordre collégial. Comme on peut le constater au tableau 103, ce type de programme est directement issu du collège qui l'offre, d'où la variation dans le nombre d'heures de formation allant de 1 035 à 1 080. Au Québec, deux collèges offrent ce programme : le Cégep régional de Lanaudière à Joliette et le Cégep de Maisonneuve.

**Tableau 103 – Données générales sur l'AEC Transformation des aliments**

<b>Transformation des aliments</b>	
<b>Numéro du programme</b>	CNL.06; CNL.0A
<b>Durée de la formation</b>	1 035 à 1 080 heures
<b>Sanction des études</b>	AEC
<b>Secteur de formation</b>	Alimentation et tourisme (03)
<b>Années d'implantation</b>	2005
<b>Établissements autorisés, programmes en français (2)</b>	
Cégep régional de Lanaudière à Joliette	
Cégep de Maisonneuve	

Source : site Internet de l'Inforoute FTP et des Cégep de Maisonneuve et Cégep régional de Lanaudière à Joliette.

##### *Objectifs du programme*

Les objectifs du programme sont les suivants :

- Analyser la fonction de travail.
- Promouvoir l'hygiène, la santé et la sécurité au travail.
- Interpréter les changements physico-chimiques des constituants alimentaires.
- Contrôler les microorganismes dans le milieu alimentaire.
- Utiliser le micro-ordinateur et ses logiciels d'application.
- Effectuer des traitements de conservation.
- Assurer la salubrité des lieux.
- Contribuer à la mise en place et au maintien d'un système d'assurance qualité.
- Procéder à des évaluations sensorielles.
- Contrôler la fabrication des produits carnés, laitiers, de boulangerie, à base de végétaux.
- Coordonner une équipe de travail.
- Assurer le fonctionnement d'une unité de fabrication automatisée.

- Appliquer les mathématiques et les statistiques au domaine alimentaire.
- Intégrer le marché du travail au moyen d'un stage en entreprise.

### *Contenu du programme*

Puisqu'il s'agit d'un programme entièrement conçu par les collèges qui le dispensent, le contenu détaillé de cette formation varie d'une institution à l'autre. À titre d'exemple, le contenu détaillé du programme enseigné au Cégep de Maisonneuve est présenté au tableau 104.

On constate que les cours sont partiellement en lien avec les tâches et les compétences du technicien dans la transformation des aliments (tel que décrit à la section 3.3.2) et partiellement en lien – mais dans une moindre mesure – avec les tâches et les compétences de l'opérateur (tel que décrit à la section 3.3.2). Le programme s'adresse de façon générale aux principales filières agroalimentaires et ne comporte qu'un seul cours de 60 heures visant les procédés des produits céréaliers.

**Tableau 104 – Contenu de l'AEC Transformation des aliments (Cégep de Maisonneuve)**

<b>Transformation des aliments (CNL.06, CNL.0A) Cours</b>	<b>Durée (heures)</b>
Méthodologie du travail scientifique	25
Introduction à la chimie	25
Visites d'entreprises agroalimentaires	15
Mathématiques et statistiques appliquées au domaine alimentaire	75
Introduction à la microbiologie	60
Santé, sécurité, hygiène	60
Introduction à la chimie alimentaire	60
Micro-informatique	45
Salubrité de l'environnement	60
Conservation, emballage et atmosphère modifiée	60
Préparation de stages	15
Système d'assurance qualité	45
Contrôle des procédés : produits végétaux	60
Contrôle des procédés : produits carnés	75
Méthode dynamique de recherche d'emploi	25
Gestion de travail	45
Électricité, équipements industriels et automatisme	60
Contrôle des procédés : produits céréaliers	60
Contrôle des procédés : produits laitiers	60
Stage (Placement d'un an offert par le Collège)	150
<b>Total:</b>	<b>1 080</b>

Source : site Internet du Cégep de Maisonneuve.

*Perspectives professionnelles théoriques*

Les connaissances et les compétences acquises dans ce programme de formation préparent les personnes diplômées à occuper théoriquement les professions suivantes de la Classification nationale des professions (CNP) :

- 9461 Opérateur de machines dans la transformation des aliments
- 9465 Échantillonneur et trieur dans la transformation des aliments

*Inscription et évolution des effectifs et placement*

Aucune donnée n'est disponible quant à l'inscription et à l'évolution des effectifs de l'AEC Transformation des aliments.

*Types d'emplois occupés*

Aucune donnée n'est disponible quant aux types d'emplois occupés par les diplômés de l'AEC Transformation des aliments. Il en va de même pour les secteurs d'activité économique des entreprises employant ces diplômés.

**4.2.11 AEC Gestion de marchés d'alimentation***Données sur le programme*

Le programme AEC (attestation d'études collégiales) Gestion de marchés d'alimentation relève de l'ordre collégial. Comme on peut le constater au tableau 105, ce programme nécessite 1 245 heures de formation. Au Québec, un seul collège offre ce programme : le Cégep de Saint-Hyacinthe.

**Tableau 105 – Données générales sur l'AEC Gestion de marchés d'alimentation**

<b>Gestion de marchés d'alimentation</b>	
<b>Numéro du programme</b>	LJA.OP
<b>Durée de la formation</b>	1 245 heures
<b>Sanction des études</b>	AEC
<b>Secteur de formation</b>	Alimentation et tourisme (03)
<b>Années d'implantation</b>	n/d
<b>Établissements autorisés, programmes en français (1)</b>	
Cégep de St-Hyacinthe	

Source : site Internet de l'Inforoute FTP et du Cégep de Saint-Hyacinthe.



### *Objectifs du programme*

Les objectifs du programme visent à octroyer aux étudiants les compétences suivantes :

- Intervenir en tant qu'agent de changement.
- Développer une approche-client.
- Augmenter la préoccupation du travail bien fait.
- Accroître le sens de l'économie de l'énergie et du matériel.
- Accroître le sens du respect de la personne.
- Développer le sens des affaires (saisir des occasions d'affaires, être marchand).
- Établir le lien entre la nature physico-chimique et microbiologique des aliments et les éléments qui influencent leur qualité.
- Assurer l'application locale des lois, normes et règlements en marché d'alimentation.
- Communiquer efficacement avec les divers intervenants en marché d'alimentation.
- Gérer les stocks en marché d'alimentation.
- «Marchandiser» les produits alimentaires.
- Contrôler les ressources financières d'un département en marché d'alimentation.

### *Contenu du programme*

Le contenu détaillé du programme enseigné au Cégep de Saint-Hyacinthe est présenté au tableau 106.

On constate que les cours sont tous en lien direct avec les tâches et les compétences du métier de gérant de marché d'alimentation ou du gérant de département, tel que décrit à la section 3.3.6. Le programme vise une compréhension globale de la gestion d'un marché d'alimentation, sans porter d'attention particulière au département de la boulangerie-pâtisserie.

**Tableau 106 – Contenu de l’AEC Gestion des marchés d’alimentation (Cégep de Saint-Hyacinthe)**

<b>Gestion des marchés d'alimentation (LJA.OP) Cours</b>	<b>Durée (heures)</b>
Microbiologie alimentaire et qualité des aliments	45
Principes de base en nutrition	45
Satisfaction du client en marché d'alimentation	45
Gestion des ressources humaines en marché d'alimentation	90
Analyse financière en marché d'alimentation	45
Application des logiciels courants en marché d'alimentation	75
Initiation au monde de la distribution alimentaire	45
Assurance qualité en marché d'alimentation	45
Lois, normes et règlements en marché d'alimentation	75
Communication et interrelation en marché d'alimentation	45
Travail d'équipe en marché d'alimentation	45
Contrôle de la qualité en marché d'alimentation	60
Techniques de merchandising en marché d'alimentation	60
Qualité de service en marché d'alimentation	45
Approvisionnement en marché d'alimentation	75
Gestion de projet en marché d'alimentation	45
Optimisation des ventes en marché d'alimentation	75
Contrôle des ressources financières en marché d'alimentation	45
Opérations courantes en marché d'alimentation	120
Stage en marché d'alimentation	120
<b>Total:</b>	<b>1 245</b>

Source : site Internet du Cégep de Saint-Hyacinthe.

#### *Perspectives professionnelles théoriques*

Les connaissances et les compétences acquises dans ce programme de formation préparent les personnes diplômées à occuper théoriquement les professions suivantes de la Classification nationale des professions (CNP) :

- Gérant de marché d'alimentation (sans code CNP)

#### *Inscription et évolution des effectifs et placement*

Aucune donnée n'est disponible quant à l'inscription et à l'évolution des effectifs de l'AEC Gestion des marchés d'alimentation.

*Types d'emplois occupés*

Aucune donnée n'est disponible quant aux types d'emplois occupés par les diplômés de l'AEC Gestion des marchés d'alimentation. Il en va de même pour les secteurs d'activité économique des entreprises employant ces diplômés.

*4.2.12 AEC Gestion de département de marché d'alimentation**Données sur le programme*

Le programme AEC (attestation d'études collégiales) Gestion de département de marché d'alimentation relève de l'ordre collégial. Comme on peut le constater au tableau 107, ce programme nécessite 450 heures de formation. Au Québec, un seul collège offre ce programme : le Cégep de Saint-Hyacinthe.

**Tableau 107 – Données générales sur l'AEC Gestion de département de marché d'alimentation**

<b>Gestion de département de marché d'alimentation</b>	
<b>Numéro du programme</b>	CEA.01
<b>Durée de la formation</b>	450 heures
<b>Sanction des études</b>	AEC
<b>Secteur de formation</b>	Alimentation et tourisme (03)
<b>Années d'implantation</b>	n/d
<b>Établissements autorisés, programmes en français (1)</b>	
Cégep de St-Hyacinthe	

Source : site Internet de l'Inforoute FTP et du Cégep de Saint-Hyacinthe.

*Objectifs du programme*

Le programme vise à développer les compétences des personnes ayant déjà une expérience des marchés d'alimentation. Les compétences en question sont les suivantes :

- Augmenter la préoccupation du travail bien fait.
- Accroître le sens de l'économie de l'énergie et du matériel.
- S'imprégner de l'approche-client.
- Accroître le sens du respect de la personne.
- Développer le sens des affaires (saisir des occasions d'affaires, être marchand).
- Offrir des aliments de qualité.
- Gérer les ventes.

- Gérer les opérations.
- Gérer une politique de service à la clientèle.
- Gérer le personnel.
- Contrôler les coûts.
- Intégrer les apprentissages en milieu réel de travail.

### *Contenu du programme*

Le contenu détaillé du programme enseigné au Cégep de Saint-Hyacinthe est présenté au tableau 108.

On constate que les cours sont tous en lien direct avec les tâches et les compétences du métier de gérant de marché d'alimentation ou de gérant de département, tel que décrit à la section 3.3.6. Le programme vise une compréhension globale de la gestion d'un département de marché d'alimentation, sans porter d'attention particulière au département de la boulangerie-pâtisserie. Il s'agit aussi d'une formation plus brève et moins approfondie que l'AEC Gestion de marchés d'alimentation.

**Tableau 108 – Contenu de l'AEC Gestion des marchés d'alimentation (Cégep de Saint-Hyacinthe)**

<b>Gestion de département de marché d'alimentation (CEA.01) Cours</b>	<b>Durée (heures)</b>
Offre d'aliments de qualité	90
Gestion des ventes en marché d'alimentation	45
Gestion des opérations en marché d'alimentation	45
Gestion de la qualité de service en marché d'alimentation	45
Gestion du personnel en marché d'alimentation	45
Gestion des stocks en marché d'alimentation	45
Contrôle des coûts en marché d'alimentation	45
Réalisation des tâches en marché d'alimentation	90
<b>Total:</b>	<b>450</b>

Source : site Internet du Cégep de Saint-Hyacinthe.

### *Perspectives professionnelles théoriques*

Les connaissances et les compétences acquises dans ce programme de formation préparent les personnes diplômées à occuper théoriquement les professions suivantes de la Classification nationale des professions (CNP) :

- Gérant de département de marché d'alimentation (sans code CNP)

### *Inscription et évolution des effectifs et placement*

Aucune donnée n'est disponible quant à l'inscription et à l'évolution des effectifs de l'AEC Gestion des marchés d'alimentation.

### *Types d'emplois occupés*

Aucune donnée n'est disponible quant aux types d'emplois occupés par les diplômés de l'AEC Gestion des marchés d'alimentation. Il en va de même pour les secteurs d'activité économique des entreprises employant ces diplômés.

## **4.2 CONNAISSANCE DES PROGRAMMES DE FORMATION ET EMBAUCHE DES DIPLÔMÉS**

### *4.2.1 Notoriété des programmes*

Les entrevues individuelles ont permis de constater la faible connaissance par les entreprises du secteur de la boulangerie-pâtisserie de la plupart des programmes de formation faisant l'objet de cette étude.

- Deux programmes, le DEP *Pâtisserie* et le DEP *Boulangerie*, sont bien connus des entreprises interrogées, le premier étant connu par toutes et le second, par presque toutes. Cela est normal compte tenu du secteur dans lequel elles évoluent.
- Certains programmes sont connus par quelques entreprises. Le DEC *Technologie de la transformation des aliments* est connu par la plupart des moyennes et grandes entreprises de fabrication interrogées. Cela peut s'expliquer par le fait qu'elles ont à leur emploi un ou des techniciens en transformation des aliments. Quelques entreprises connaissent le DEC *Techniques de diététique*, assez vaguement en général, et elles ne l'associent pas naturellement au secteur de la fabrication des aliments. Les grandes chaînes d'alimentation interrogées connaissent le DEC *Gestion de commerce*, mais elles ne l'associent pas au commerce de l'alimentation.
- Tous les autres programmes – soit les AFP *Aide-boulangier*, *Aide-pâtissier* et *Manceuvre dans la transformation des aliments*, l'ASP *Pâtisserie de restaurant* ainsi que les AEC *Transformation des aliments* et *Gestion de marchés d'alimentation* – sont totalement inconnus des entreprises interrogées. Plus que cela, elles ne savent pas vraiment ce que sont une attestation de formation professionnelle, une attestation de spécialisation professionnelle et une attestation d'études collégiales.

Bien que l'échantillon des entreprises ayant fait l'objet d'entrevue individuelle soit limité, il est permis de croire qu'il est révélateur d'une situation observée dans l'ensemble du secteur de la boulangerie-pâtisserie. En effet, plusieurs parmi les entreprises interrogées sont des chefs de file du secteur. Si celles-ci ne connaissent pas les AFP, l'ASP et les AEC, il est probable que ce soit le cas des autres entreprises.

#### 4.2.2 *Embauche des finissants*

Le tableau 109 présente les données relatives à l'embauche depuis cinq ans de personnes diplômées des programmes analysés dans cette étude. Ces données comprennent la compilation de l'enquête téléphonique auprès de 156 entreprises de fabrication ainsi que des entrevues menées individuellement.

**Tableau 109 – Embauche, depuis cinq ans, des finissants des différents programmes et formation initiale et continue**

Programme de formation	% d'entreprises interrogées (entrevues individuelles et sondage) ayant embauché au moins un finissant des programmes suivants (n = 174)
<i>Formation initiale</i>	
<b>DEP Pâtisserie</b>	<b>29,9%</b>
<b>DEP Boulangerie</b>	<b>16,1%</b>
DEC Technologie de la transformation des aliments	9,8%
DEC Techniques de diététique	5,7%
AFP Aide-boulangier	4,6%
AFP Aide-pâtissier	4,0%
ASP Pâtisserie de restaurant	2,3%
DEC Gestion de commerce	1,7%
AFP Manœuvre dans la transformation des aliments	0,5%
<i>Formation continue et perfectionnement</i>	
AEC Transformation des aliments	2,9%
AEC Gestion de marché d'alimentation /	1,1%
Gestion de département de marché d'alimentation	

Les résultats statistiques vont dans le sens des commentaires reçus sur la notoriété des programmes.

- Il n'y a que deux programmes où l'on compte un nombre significatif d'entreprises interrogées ayant embauché au moins un finissant depuis cinq ans : le DEP *Pâtisserie* et le DEP *Boulangerie*.
  - 30 % des entreprises ont à leur emploi un ou des finissants du DEP *Pâtisserie*. On note une différence importante de pourcentage selon la taille de l'entreprise : il n'est que de 24 % chez les entreprises de moins de 10 employés mais s'établit en moyenne autour de 35 % chez celles de plus de 10 employés.
  - 16 % des entreprises ont à leur emploi un ou des finissants du DEP *Boulangerie*. Il s'agit d'un pourcentage assez bas, mais qui peut s'expliquer, notamment, par le fait que ce programme existe depuis beaucoup moins longtemps que le DEP *Pâtisserie*. Ici aussi, on remarque une différence importante de pourcentage selon la taille de l'entreprise : il n'est que de 9 % chez les entreprises de moins de 10 employés mais s'établit en moyenne autour de 21 % chez celles de plus de 10 employés.

- Pour deux programmes, le DEC *Technologie de la transformation des aliments* et le DEC *Techniques de diététique*, on compte un certain nombre, assez faible quand même, d'entreprises ayant embauché au moins un finissant.
  - 10 % des entreprises ont à leur emploi un ou des finissants du DEC *Technologie de la transformation des aliments*. La presque totalité de ces entreprises ont plus de 20 employés.
  - 6 % des entreprises ont à leur emploi un ou des finissants du DEC *Techniques de diététique*. Toutes ces entreprises ont plus de 20 employés.
- Pour tous les autres programmes, la proportion d'entreprises ayant à leur emploi un ou des finissants est inférieure à 5 % et elle gravite souvent autour de 1 % ou 2 %. Nous sommes portés à croire que ces pourcentages, bien que très bas, sont en réalité surévalués. En effet, les quelques entreprises qui déclarent avoir à leur emploi un ou des diplômés de l'un ou l'autre de ces programmes (AFP, ASP, AEC) ont été incapables de formuler des commentaires de satisfaction ou d'émettre des suggestions quant à ces programmes (voir section 4.3). Il est possible que certaines, sinon plusieurs d'entre elles, aient confondu ces programmes avec un DEP ou un DEC et aient donc, de bonne foi, mal répondu à la question. Quant au DEC *Gestion de commerces*, il est normal que presque aucune entreprise interrogée ait à son emploi un ou des finissants de ce programme, étant donné que l'enquête visait les entreprises de transformation.

#### **4.3 SATISFACTION DES EMPLOYEURS FACE AUX PROGRAMMES DE FORMATION ET ADÉQUATION DE LA FORMATION**

Cette section résume les commentaires qualitatifs émis par les entreprises ayant embauché depuis cinq ans une ou plusieurs personnes diplômées des programmes analysés dans cette étude.

##### *4.3.1 DEC Technologie de la transformation des aliments*

Les entreprises embauchent des diplômés de ce programme essentiellement pour le poste de technicien en transformation des aliments (ou en contrôle de la qualité, ou en recherche-développement). Globalement, elles sont très satisfaites du programme à tous points de vue. Elles soulignent que :

- Les étudiants sont bien formés par ce programme et les finissants sont prêts pour le marché du travail.
- Les finissants acquièrent des connaissances pertinentes dont bénéficie l'entreprise.

Très peu d'éléments d'insatisfaction sont soulevés :

- Certaines entreprises mentionnent que les étudiants n'ont pas appris l'économie des matières (ingrédients).
- Une entreprise souligne que le contenu est trop théorique.

Les autres commentaires ne portent pas sur le programme en tant que tel mais sur les personnes embauchées :

- Plusieurs finissants manquent d'expérience sur le marché du travail.
- Les finissants sont difficiles quant aux horaires de travail (soir, nuit).

Deux recommandations d'amélioration au programme sont formulées :

- Incorporer plus de stages à la formation; les finissants connaîtraient ainsi mieux la réalité pratique des entreprises.
- Faire prendre conscience aux étudiants de l'importance de l'économie des matières premières, des ingrédients et de l'énergie (autrement dit, éviter le gaspillage) dans leur futur travail.

À la lumière des commentaires exprimés, mais également des données de la section 4.1.1 sur l'intégration au marché du travail des diplômés et le type d'emploi qu'ils occupent, on peut conclure qu'il y a adéquation entre le DEC *Technologie de la transformation des aliments* et les besoins du secteur de la fabrication des produits de boulangerie-pâtisserie.

#### 4.3.2 DEC Techniques de diététique

Les quelques entreprises interrogées qui ont embauché des diplômés de ce programme l'ont fait pour le poste de technicien en transformation des aliments (ou en contrôle de la qualité, ou en recherche-développement). Globalement, elles sont très satisfaites du programme, malgré le fait qu'il ne soit pas orienté vers le secteur de la transformation alimentaire. Elles ont souligné que :

- La formation donnée dans le cadre de ce programme rencontre les besoins de l'entreprise.
- Les finissants sont qualifiés pour faire des tests de recettes.
- Ils acquièrent de bonnes connaissances sur les valeurs nutritives et sur l'importance de l'hygiène et de la salubrité.

Peu d'éléments d'insatisfaction sont soulevés :

- Certaines entreprises mentionnent que la formation n'est pas conçue pour le secteur de la transformation alimentaire mais plutôt pour le secteur de la santé.
- Une entreprise mentionne que les finissants ne sont pas préparés pour le travail en usine.

Concernant le premier commentaire (programme non conçu pour le secteur de la transformation alimentaire), il faut souligner qu'une fois que le programme révisé en 2005 sera implanté, des compétences spécifiques à ce secteur seront développées.

Un autre commentaire ne porte pas sur le programme mais sur le fait que les diplômés manquent d'expérience sur le marché du travail.



Des recommandations d'amélioration au programme sont formulées :

- Incorporer plus de stages à la formation; les finissants seraient ainsi mieux préparés à la réalité du travail en usine.
- Une connaissance des programmes informatiques spécifiques au secteur de la fabrication serait pertinente.
- Il serait pertinent d'initier les étudiants à certains principes de gestion des ressources humaines et au suivi de budget.

À la lumière des commentaires exprimés, mais également des données de la section 4.2.1 sur l'intégration au marché du travail des diplômés et le type d'emploi qu'ils occupent, la question de l'adéquation de la formation aux besoins du marché est théoriquement peu pertinente dans le contexte du secteur de la boulangerie-pâtisserie. Le programme est avant tout conçu pour former des professionnels qui vont travailler dans le domaine des sciences de la santé et non le secteur de la transformation alimentaire et encore moins les départements des supermarchés. Et les entreprises en transformation des aliments en sont conscientes.

Toutefois, un pourcentage appréciable de finissants (près du tiers) travaille en transformation alimentaire. Le DEC *Techniques de diététique* peut donc s'avérer un substitut adéquat au DEC *Technologie de la transformation des aliments* ou à un DEC en chimie pour combler un poste de technicien. Dans ce cas, on peut conclure qu'il y a une relative adéquation entre le programme et les besoins du secteur de la fabrication des produits de boulangerie-pâtisserie. Et lorsque le DEC *Techniques de diététique* révisé en 2005 sera implanté et comportera des compétences spécifiques à la transformation alimentaire, cette adéquation sera nettement renforcée.

#### 4.3.3 DEP Boulangerie

Les entreprises embauchent des diplômés de ce programme pour le poste de boulanger, du moins en théorie. Mais, à la lumière des entrevues individuelles réalisées, nous avons constaté que le «boulanger» est parfois un opérateur, dans les entreprises de fabrication, ou un commis en alimentation (ou commis en boulangerie), dans les départements de boulangerie-pâtisserie des commerces. Cela tient à la confusion des appellations, comme nous l'avons expliqué à la section 3.3.7.

Globalement, les entreprises sont moyennement satisfaites du programme. Parmi les commentaires positifs :

- Les connaissances transmises en chimie des ingrédients et en hygiène et salubrité du milieu sont excellentes.
- Les connaissances de base acquises par les étudiants permettent aux entreprises d'économiser sur le temps de l'entraînement à la tâche et de formation en général.

Plusieurs éléments d'insatisfaction sont mentionnés, et par plusieurs répondants :

- La formation est d'une durée trop courte (un an), n'est pas assez approfondie : 795 heures, c'est trop peu. Certaines entreprises soulignent que le Certificat d'aptitude professionnelle (CAP) en Boulangerie, offert en France, d'une durée deux ans, est une formation supérieure au DEP Boulangerie, beaucoup plus complète et pratique, qui permet aux étudiants de mieux assimiler le métier.
- La formation est trop théorique, n'est pas assez connectée avec l'entreprise; on estime que la durée du stage, trois semaines, est insuffisante.
- Les finissants n'ont pas le temps de développer une rapidité d'exécution des tâches ni de maîtriser celles-ci suffisamment pour prendre des initiatives.
- La formation ne présente pas suffisamment aux étudiants la réalité du marché du travail, surtout celui des usines, notamment le travail de soir, de nuit et de fin de semaine. Par conséquent, certains employés quittent leur emploi après quelques semaines en raison des horaires difficiles.
- La formation n'est pas suffisamment conçue pour la fabrication industrielle; elle est orientée davantage vers la fabrication artisanale. Elle incite le finissant à démarrer sa propre entreprise artisanale (commentaire émis par deux entreprises seulement).

La comparaison que font certaines entreprises entre le CAP français en boulangerie et le DEP Boulangerie, bien que légitime, est peu appropriée. En effet, le CAP se compare davantage à un programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT), par la durée d'apprentissage et le type de formation donnée (en alternance, trois semaines en entreprise, deux semaines à l'école) qu'à un DEP. Or, nous verrons à la section 4.4.2 que les entreprises sont très satisfaites du PAMT Boulangerie.

Concernant le dernier commentaire émis par les répondants, on remarque une certaine incompatibilité entre les attentes des entreprises de fabrication industrielle et celle de fabrication artisanale, les secondes ayant de véritables boulangers à leur emploi tandis que les premières emploient surtout des opérateurs plutôt que des boulangers. Et si l'on considère l'importance de la demande pour des boulangers, il serait normal que le DEP réponde d'abord aux besoins des entreprises de fabrication artisanale.

Les autres commentaires ne portent pas sur le programme en tant que tel mais sur les personnes embauchées :

- Certains diplômés manquent d'expérience sur le marché du travail.
- Certains diplômés ne sont pas motivés.

Des recommandations d'amélioration au programme sont formulées par plusieurs répondants :

- Accroître de beaucoup la durée des stages dans la formation; les finissants auraient ainsi une formation plus pratique et seraient plus compétents.
- Faire en sorte qu'il y ait des stages dans plusieurs entreprises pour faire connaître aux étudiants différentes réalités.

- Instaurer le principe de l'alternance travail-études, où les étudiants passent un certain temps (par exemple, une ou deux semaines) à l'école puis un certain temps (par exemple, deux ou trois semaines) en entreprise.
- En cela, s'inspirer davantage du CAP français, qui répond mieux aux besoins des entreprises.
- Mieux expliquer la réalité des entreprises et des conditions d'exercice du métier en usine, notamment les horaires de travail.

Soulignons que les commentaires relatifs au CAP ont été émis autant par des grandes que des petites entreprises. Mais celles qui ont exprimé ces propos ont ceci en commun : elles fabriquent toutes des produits de qualité supérieure et ont de véritables boulangers à leur emploi.

À la lumière des commentaires exprimés, mais également des données de la section 4.1.4 sur l'intégration au marché du travail des diplômés et le type d'emploi qu'ils occupent, on peut conclure qu'il y a adéquation moyenne entre le DEP *Boulangerie* et les besoins des entreprises qui emploient des boulangers.

#### 4.3.4 DEP Pâtisserie

Les entreprises embauchent des diplômés de ce programme pour le poste de pâtissier, en théorie. Le commentaire émis concernant le DEP *Boulangerie* et le poste de boulanger s'applique aussi au DEP *Pâtisserie* et au poste de pâtissier. Les entrevues individuelles révèlent que le «pâtissier» est parfois un opérateur, dans les entreprises de fabrication, ou un commis en alimentation (ou commis en pâtisserie), dans les départements de boulangerie-pâtisserie des commerces. Cela tient à la confusion des appellations, expliquée à la section 3.3.7.

Globalement, les entreprises sont très satisfaites du DEP *Pâtisserie*. Parmi les commentaires positifs :

- Il s'agit d'une excellente formation de base.
- Les connaissances transmises en hygiène et salubrité du milieu sont excellentes.
- Les connaissances de base acquises par les étudiants permettent aux entreprises d'économiser sur le temps de l'entraînement à la tâche et de formation en général.

Malgré ce haut niveau de satisfaction, certains éléments d'insatisfaction ont été exprimés par quelques entreprises :

- La formation est trop théorique, n'est pas assez connectée avec l'entreprise; certains croient que la durée du stage est insuffisante.
- La formation ne présente pas suffisamment aux étudiants la réalité du marché du travail, surtout celui des usines, notamment le travail de soir, de nuit et de fin de semaine. Ainsi, certains employés quittent leur emploi après quelques semaines à cause des horaires qui ne leur conviennent pas.

- Les étudiants apprennent avec les meilleurs produits et les équipements à la fine pointe, ce qui ne correspond pas à la réalité de l'entreprise.
- La formation est d'une durée trop courte, n'est pas assez approfondie, comparativement au CEP français en pâtisserie (commentaire émis par deux entreprises seulement).
- La formation n'est pas suffisamment conçue pour la fabrication industrielle; elle est orientée davantage vers la fabrication artisanale. Elle incite le finissant à démarrer sa propre entreprise artisanale (commentaire émis par deux entreprises seulement).

Les autres commentaires ne portent pas sur le programme en tant que tel mais sur les personnes embauchées :

- Certains diplômés manquent d'expérience sur le marché du travail.
- Certains diplômés ne sont pas motivés, manquent de maturité et d'initiative.
- Certains diplômés ne sont pas assez productifs et acceptent mal la critique de leur superviseur et des clients.
- À cet égard, des répondants estiment que les institutions d'enseignement ne sélectionnent pas suffisamment leurs étudiants et que l'on devrait contingerer le programme.

Des recommandations d'amélioration au programme sont formulées :

- Instaurer le principe de l'alternance travail-études, où les étudiants passent un certain temps à l'école puis en entreprise. Ce commentaire est exprimé par la plupart des répondants.
- Allonger la durée des stages pour que les étudiants aient une formation plus pratique.
- Faire en sorte qu'il y ait des stages dans plusieurs entreprises pour faire connaître aux étudiants différentes réalités.
- Approfondir le contenu en microbiologie (commentaire émis par une seule entreprise).
- Accroître la durée de la formation (commentaire émis par une seule entreprise).
- Mieux expliquer la réalité des entreprises et des conditions d'exercice du métier en usine, notamment les horaires de travail.
- Envisager d'instaurer une formation plus polyvalente, qui inclut à la fois la boulangerie et la pâtisserie.

À la lumière des commentaires exprimés, mais également des données de la section 4.1.5 sur l'intégration au marché du travail des diplômés et le type d'emploi qu'ils occupent, on peut conclure qu'il y a adéquation entre le DEP *Pâtisserie* et les besoins des entreprises qui emploient des pâtissiers.

#### 4.3.5 Autres programmes

Très peu d'entreprises ont embauché des personnes diplômées des autres programmes analysés dans le cadre de cette étude (ASP *Pâtisserie de restaurant*, AFP *Aide-boulangier*, AFP *Aide-pâtissier*, AFP *Manœuvre dans la transformation des aliments*, AEC *Transformation des aliments*, DEC *Gestion de commerces* et AEC *Gestion de marchés d'alimentation*). Et elles ont exprimé très peu ou pas de commentaires, ce qui porte à croire qu'elles ne connaissent pas vraiment ces programmes.

Concernant les cinq programmes suivants – ASP *Pâtisserie de restaurant*, AFP *Aide-boulangier*, AFP *Aide-pâtissier*, AFP *Manœuvre dans la transformation des aliments* et AEC *Transformation des aliments* – les quelques commentaires émis vont généralement dans le même sens :

- La formation ne prépare pas assez les étudiants pour le marché du travail et les conditions d'exercice des métiers visés.
- Elle est trop théorique, elle ne comporte pas suffisamment de stages.
- Certaines entreprises mentionnent que l'AFP *Aide-boulangier* et AFP *Aide-pâtissier* transmettent bien les notions d'hygiène et de salubrité.

Le deuxième commentaire (formation trop théorique) démontre que les employeurs ne connaissent pas ces programmes, puisqu'une part importante du contenu des AFP est très pratique et se déroule en entreprise.

Quant aux autres commentaires, ils ne portent pas sur les programmes en tant que tel mais sur les personnes embauchées :

- Certains diplômés manquent de motivation.
- Certains diplômés manquent d'expérience sur le marché du travail.

Les recommandations d'amélioration pour les cinq programmes sont généralement les mêmes :

- Faire connaître ces programmes aux jeunes du secondaire et aux employeurs potentiels; en faire la promotion car les AFP, les ASP et les AEC sont à peu près inconnues dans le secteur.
- Inclure davantage de stages ou accroître la durée des stages pour que les finissants aient une formation plus pratique.
- Mieux faire connaître la réalité du milieu du travail et des conditions d'exercice des métiers en usine.

La deuxième recommandation (inclure davantage de stages) traduit la méconnaissance des entreprises face à ces programmes et rejoint la remarque formulée ci-haut.

Quant aux programmes *DEC Gestion de commerce*, *AEC Gestion des marchés d'alimentation* et *AEC Gestion de département de marché d'alimentation*, aucun commentaire n'a été émis.

## 4.4 PROGRAMMES D'APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL

### 4.4.1 Présentation des programmes

Il existe deux programmes d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) dans le secteur de la boulangerie-pâtisserie : le PAMT *Boulangerie* et le PAMT *Pâtisserie*. Initiés par Emploi-Québec, les PAMT sont un mode de formation en entreprise basé sur le compagnonnage, c'est-à-dire l'apprentissage d'un métier par le transfert d'un savoir-faire; l'apprenti acquiert la maîtrise du métier au moyen d'une intégration organisée dans un milieu de travail sous la direction d'une personne, le compagnon d'apprentissage, exerçant déjà avec compétence ce métier.

Une fois son apprentissage terminé, l'apprenti obtient un certificat de qualification professionnelle émis par Emploi-Québec. Les PAMT peuvent être offerts dans l'ensemble des régions du Québec. Les conditions d'admission au programme en tant qu'apprenti(e) sont :

- Avoir 16 ans ou plus.
- Être salarié(e) (peu importe la date d'embauche).

Un carnet d'apprentissage est remis à chacun des apprentis de ces programmes. Ce carnet présente en détail les différents modules qui devront être maîtrisés et consigne l'avancement de l'apprentissage. Chacun des modules est le sujet d'un enseignement puis d'une vérification de la maîtrise des compétences enseignées. Aucune durée déterminée n'accompagne les modules et ils peuvent être réalisés dans l'ordre qui conviendra le mieux aux activités de l'entreprise.

#### *PAMT Boulangerie*

Le PAMT *Boulangerie* vise à former des apprentis au métier de boulanger. Les compétences sont regroupées sous six modules, dont quatre obligatoires :

- organisation et entretien d'une boulangerie;
- confection de la pâte;
- mise en forme de la pâte;
- fermentation et cuisson de la pâte;
- confection de viennoiseries (facultatif);
- confection d'autres produits boulangers (facultatif).

La durée de l'apprentissage est normalement de deux ans et demi. Toutefois, cette durée peut varier selon la formation et l'expérience de l'apprenti.

Le compagnon doit répondre à certains critères pour pouvoir être sélectionné :

- avoir dix ans d'expérience ou

- avoir une formation reconnue en boulangerie et cinq ans d'expérience ou
- être titulaire d'un certificat de qualification professionnelle (PAMT) et avoir cinq ans d'expérience.

Pour obtenir un certificat de qualification professionnelle, l'apprenti doit faire la preuve qu'il maîtrise les compétences correspondant à tous les modules obligatoires du carnet d'apprentissage.

### *PAMT Pâtisserie*

Le PAMT *Pâtisserie* vise à former des apprentis au métier de pâtissier. Les compétences sont regroupées sous dix modules, dont huit obligatoires :

- pâtes friables et levées;
- pâtes tournées;
- biscuits, génoises et pâtes battues;
- crèmes de base;
- garnitures;
- montage et décoration;
- chocolats;
- organisation et entretien d'une pâtisserie;
- glaces, sorbets et dérivés (facultatif);
- confiseries (facultatif).

La durée de l'apprentissage est normalement de trois ans. Toutefois, sa durée est de deux ans pour les personnes qui détiennent un diplôme d'études professionnelles (DEP).

Le compagnon doit répondre à certains critères pour pouvoir être sélectionné :

- avoir dix ans d'expérience ou,
- avoir cinq ans d'expérience pertinente et un diplôme d'études professionnelles (DEP) en pâtisserie ou l'équivalent,
- avoir obtenu un certificat de qualification professionnelle (PAMT) et avoir accumulé trois ans d'expérience.

Pour obtenir un certificat de qualification professionnelle, l'apprenti doit faire la preuve qu'il maîtrise les compétences correspondant à tous les modules obligatoires du carnet d'apprentissage et avoir un DEP en pâtisserie ou avoir réussi l'examen synthèse.

#### 4.4.2 Satisfaction des employeurs

##### *PAMT Boulangerie*

Globalement, les entreprises interrogées, en entrevues individuelles ou par sondage, qui ont participé au PAMT *Boulangerie* sont très satisfaites du programme sur pratiquement tous les aspects. Elles soulignent que :

- Le programme est très fort sur le plan technique.
- Ce type d'apprentissage permet d'intégrer la formation à la pratique, donc l'apprenti est immédiatement confronté à la réalité du marché du travail.
- C'est un programme qui se rapproche de ce qui se fait en Europe, c'est-à-dire une formation sur le terrain.
- Le programme est suffisamment long (l'apprentissage du métier de boulanger prend du temps); le carnet d'apprentissage et les objectifs permettent de bien guider l'apprenti. Il s'agit d'une expérience qui est également très satisfaisante pour le formateur.
- Le fait qu'un certificat de qualification professionnelle soit décerné à la fin du parcours constitue un avantage.
- L'aide financière d'Emploi-Québec constitue un facteur incitatif pour l'entreprise; elle encourage à former des personnes au métier de boulanger, jusqu'à ce que l'apprentissage soit fait en profondeur.

Plusieurs entreprises ont mentionné qu'un candidat issu du PAMT *Boulangerie* est plus compétent qu'un finissant du DEP *Boulangerie*. Elles ont mentionné qu'elles auraient plus tendance à engager une personne possédant la certification rattachée au PAMT qu'un diplômé du DEP.

Quelques éléments d'insatisfaction sont soulevés, mais par peu d'entreprises :

- Le programme implique trop de paperasse.
- Le programme est très long et demande beaucoup de supervision et de suivi de la part de l'entreprise.
- Il n'y a pas assez de disponibilité de la part d'Emploi-Québec pour répondre aux questions des entreprises sur le programme.

Les autres commentaires ne portent pas sur le programme en tant que tel mais sur les apprentis eux-mêmes :

- Il est difficile de trouver de bons candidats, notamment dans la région où est située l'entreprise.
- Certains candidats manquent de motivation; il revient au compagnon de constamment les motiver, ce qui n'est pas normal.

Quelques recommandations d'amélioration au programme sont formulées :



- Améliorer la sélection des candidats; contingenter le programme.
- Rendre le programme plus accessible aux entreprises, l'élargir le plus possible.
- Faire en sorte de réduire la paperasse que les entreprises doivent remplir.
- Améliorer l'encadrement du formateur (compagnon).
- Permettre aux apprentis de suivre des cours ou des séminaires techniques dans des écoles.
- Faire en sorte que le programme prenne une orientation axée sur la fabrication.
- Accroître le crédit d'impôt quand on embauche des immigrants qui ne parlent pas le français (cela exige plus de temps pour l'employeur à cause de la communication).
- Il faudrait que le contrat d'apprentissage soit accompagné d'une clause de rétention de l'apprenti pour une période déterminée suivant son apprentissage, par exemple un an; ceci en raison d'un grand nombre de départs immédiats après la formation, qui implique beaucoup d'investissement en temps de la part des employeurs.
- Mentionner dans le certificat de qualification où la personne a été formée et le nom de son formateur.

Par ailleurs, les entreprises interrogées qui sont au courant de l'existence du PAMT *Boulangerie* disent, dans une proportion de 52 %, qu'il est reconnu par l'industrie de la boulangerie-pâtisserie; 33 % ne le savent pas et 15 % croient qu'il n'est pas reconnu. Cette reconnaissance vient beaucoup du fait qu'il s'agit d'une formation axée sur l'expérience pratique, ce qui est primordial dans un métier où le savoir-faire et la pratique sont fondamentaux.

À la lumière des commentaires exprimés, on peut conclure que le PAMT *Boulangerie* répond bien aux besoins des entreprises et qu'il y a adéquation entre la formation et le marché du travail.

Enfin, soulignons que les résultats de l'enquête auprès de 156 entreprises de fabrication montrent que 77 % des répondants seraient intéressés à ce que soit développé un PAMT adapté aux entreprises de fabrication, compte tenu que l'actuel PAMT est davantage orienté vers le commerce de la boulangerie-pâtisserie.

### *PAMT Pâtisserie*

Généralement, les entreprises interrogées, en entrevues individuelles ou par sondage, qui ont participé au PAMT *Pâtisserie* sont très satisfaites du programme sur pratiquement tous les aspects. Plusieurs commentaires positifs sont similaires à ceux mentionnés pour le PAMT en boulangerie :

- Ce type d'apprentissage permet d'intégrer la formation à la pratique; il permet à l'apprenti de vivre au quotidien la réalité du métier.

- C'est un programme qui se rapproche de ce qui se fait en Europe, c'est-à-dire une formation sur le terrain.
- Les apprentis formés répondent bien aux besoins des entreprises.
- Le fait qu'un certificat de qualification professionnelle soit décerné à la fin du parcours constitue un avantage.

Quelques éléments d'insatisfaction sont soulevés, mais par très peu d'entreprises :

- Le programme implique trop de paperasse.
- Certains modules ne font pas partie des activités de l'entreprise, par exemple, la chocolaterie. Ceci a pour effet d'empêcher la certification des apprentis puisque leur formation n'aura pas pu être complétée.
- L'obtention de la certification pose problème car l'évaluation finale, telle qu'exigée par Emploi-Québec, nécessite de faire appel à la concurrence pour évaluer le travail de l'apprenti. Or, ceci est un non-sens car l'entreprise ne désire pas que les concurrents apprennent ses secrets de fabrication.

Les autres commentaires ne portent pas sur le programme en tant que tel mais sur les apprentis eux-mêmes :

- Il est difficile de trouver de bons candidats, notamment dans la région où est située l'entreprise.
- Certains candidats manquent de motivation.

Quelques recommandations d'amélioration au programme sont formulées :

- Améliorer la sélection des candidats, contingenter le programme.
- Créer une banque de candidats.
- Effectuer plus de promotion de ce programme, surtout dans les régions du Québec.
- Faire en sorte de réduire la paperasse que les entreprises doivent remplir.
- Améliorer l'encadrement du formateur (compagnon).
- Limiter le programme aux besoins de l'entreprise, par exemple, éliminer un ou des modules comme la chocolaterie si l'entreprise n'en fait pas; ne pas pénaliser l'apprenti parce que certains modules ne s'appliquent pas à l'entreprise.
- Faire en sorte que le programme prenne une orientation axée sur la fabrication.

Par ailleurs, les entreprises interrogées qui sont au courant de l'existence du PAMT *Pâtisserie* disent, dans une proportion de 58 %, qu'il est reconnu par l'industrie de la boulangerie-pâtisserie; 23 % ne le savent pas et 20 % croient qu'il n'est pas reconnu. Cette reconnaissance vient du fait qu'il s'agit d'une formation axée sur l'expérience pratique, ce qui est essentiel pour un métier comme celui de pâtissier.

À la lumière des commentaires exprimés, on peut conclure que le PAMT *Pâtisserie* répond bien aux besoins des entreprises et qu'il y a adéquation entre la formation et le marché du travail.

Soulignons enfin que les résultats de l'enquête auprès de 156 entreprises de fabrication montrent que 80 % des répondants seraient intéressés à ce que soit développé un PAMT adapté aux entreprises de fabrication, compte tenu que l'actuel PAMT est davantage orienté vers le commerce de la boulangerie-pâtisserie.

## 4.5 FORMATION INTERNE

### 4.5.1 Plan de formation

Les entrevues individuelles révèlent, sans surprise, que les grandes entreprises, tant en fabrication que dans le commerce, ont à peu près toutes un plan de formation qui s'intègre dans un processus formel de formation interne. Plusieurs moyennes entreprises ont également un plan de formation. Par contre, les processus formels de formation sont très peu présents dans la petite et la micro entreprise.

Les résultats de l'enquête auprès de 156 entreprises de fabrication quant à l'existence d'un processus de formation structurée corroborent les commentaires issus des entrevues individuelles. Ces résultats sont présentés au tableau 110.

**Tableau 110 – Existence d'un processus de formation structuré**

Pas de processus de formation structuré	44 %
Un processus structuré pour les formations de base (secourisme, SST, etc.)	24 %
Un processus structuré, un registre et plan de formation	22 %
Un processus structuré, un plan de formation, une mesure de l'efficacité	9 %
Ne sait pas / Refus de répondre	1 %

Dans 44 % des entreprises, il n'y a pas de processus de formation structuré et, dans une entreprise sur quatre, ce processus ne se limite qu'à des formations de base (secourisme, santé et sécurité), formations qui sont généralement obligatoires. On retrouve un processus structuré, comportant un plan de formation, dans seulement trois entreprises sur dix. Plus la taille de l'entreprise augmente, plus le processus de formation est structuré: 59 % des entreprises de moins de 10 employés n'ont pas de processus de formation structuré, contre 12 % chez les entreprises de 100 employés et plus. Inversement, 17 % des entreprises de moins de 10 employés ont un plan de formation, contre 36 % chez les entreprises ayant entre 10 et 99 employés et 75 % chez les entreprises de 100 employés et plus.

### 4.5.2 Formations données par les entreprises

Les entrevues individuelles ont permis de constater que, même si beaucoup d'entreprises n'ont pas de plan de formation formel, il se donne beaucoup de formation interne. Le

---

tableau 111 présente une synthèse des principales formations données par les entreprises de fabrication et les grands détaillants en alimentation, aux personnes occupant les métiers analysés dans le cadre de cette étude.

La lecture de ce tableau permet de constater la variété des formations offertes à leurs employés, tant par les entreprises manufacturières que les grands détaillants. Les principales formations offertes par les entreprises de fabrication sont l'entraînement à la tâche, les bonnes pratiques industrielles, la santé et sécurité au travail et SIMDUT, la salubrité et l'hygiène alimentaire. Quant aux grands détaillants en alimentation, ils ont de véritables «écoles» de formation et offrent à l'ensemble de leurs employés des formations en fonction du poste occupé et des besoins, que ce soit au siège social, dans le supermarché ou à l'extérieur.

**Tableau 111 – Formations internes données par les entreprises de fabrication et les grands détaillants en alimentation (entrevues individuelles)**

Type de formation	Métiers visés	Moment (début ou en cours d'emploi)	Lieu (entreprise ou extérieur)	Durée moyenne
<i>Entreprises de fabrication</i>				
Entraînement à la tâche	Tous les métiers	Au début	En entreprise	Variable
Santé et sécurité au travail	Tous les métiers	En cours d'emploi	Sur les lieux de travail, en partie par une firme extérieure	1 jour
Bonnes pratiques industrielles	Tous les métiers	Au début	En entreprise	Variable
Cadenassage	Superviseur, mécanicien, opérateur, équipe de salubrité	En cours d'emploi	Sur les lieux de travail mais par une firme extérieure	3 heures
SIMDUT (système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail)	Ceux qui sont appelés à travailler avec des matières dangereuses	En cours d'emploi	À l'extérieur ou en entreprise	1 jour
Conduite de chariots élévateurs	Ceux qui sont appelés à les utiliser	En cours d'emploi	À l'extérieur	1 jour
Salubrité	Opérateur	En cours d'emploi	En entreprise	5 à 15 heures par équipe
Hygiène alimentaire	Tous les métiers	Au début et rappel en cours d'emploi	En entreprise	1 heure chaque fois
HACCP (quelques entreprises seulement)	Tous les métiers	En cours d'emploi	En entreprise	5 heures
Cours de boulangerie	Opérateur aux pâtes	En cours d'emploi	En entreprise	2 semaines
<i>Grands détaillants en alimentation</i>				
Formation générale sur les outils de travail	Gérant	Début	En entreprise, en partie au siège social	13 semaines
Formation générale sur la tâche	Commis	Début	En entreprise	16 heures
Parrainage par un pair d'expérience	Commis décorateur	Début	En entreprise	40 à 60 heures
Gestion administrative et mise en marché	Gérant, assistant-gérant	En cours d'emploi	En partie au siège social	1 jour
Gâteaux (bases et thématiques)	Gérant, assistant-gérant, commis en alimentation	En cours d'emploi	Par l'entreprise, à l'extérieur	0,5 à 1 jour
Connaissances des produits (Niveaux I, II, III)	Gérant, assistant-gérant, commis en alimentation	En cours d'emploi	Par l'entreprise, à l'extérieur	1 jour
Rencontre sectorielle (tendances, nouveaux produits)	Gérant, assistant-gérant	En cours d'emploi	Par l'entreprise, à l'extérieur	3 à 4 heures
Service à la clientèle	Tous les métiers	En cours d'emploi	Par l'entreprise, à l'extérieur	1 jour

Par ailleurs, le tableau 112 présente les résultats de l'enquête auprès de 156 entreprises de fabrication quant aux formations internes qu'elles donnent à leurs employés.

**Tableau 112 – Formations internes données par les entreprises de fabrication ayant répondu au sondage (n = 156)**

Type de formation	Aucune formation donnée %	Formation donnée à quelques employés de fabrication %	Formation donnée à la plupart ou à tous les employés de fabrication %	Refus de répondre %
Entraînement à la tâche	20	7	72	1
Utilisation des machines	22	13	65	0
Techniques / technologies de production utilisées dans votre entreprise	33	5	60	2
Résolution de problèmes	39	11	49	1
Informatique, logiciels utilisés pour la fabrication	71	8	20	1
Normes d'hygiène et de salubrité	15	7	78	0
Mécanique industrielle de base	60	12	28	0
Santé et sécurité au travail	16	8	75	1
SIMDUT (système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail)	50	5	44	1
Secourisme	15	24	60	1
Conduite de chariots élévateurs	66	8	25	1

Ces données corroborent les conclusions issues des entrevues individuelles, à savoir que les entreprises donnent, dans une assez forte proportion, un nombre appréciable de formations à l'interne à la plupart ou à tous leurs employés de fabrication. Et, en général, plus les entreprises sont grandes, plus la proportion de celles qui donnent de la formation est élevée.

- Les formations sur les normes d'hygiène et de salubrité, la santé et sécurité au travail et l'entraînement à la tâche sont données par près ou plus des trois quarts des entreprises sondées, à la plupart ou à tous leurs employés de fabrication. Chez les entreprises de moins de 10 employés, cette proportion varie entre 65 % et 70 % selon la formation; chez celles de 100 employés et plus, la proportion varie entre 85 % et 100 %.
- Les formations sur l'utilisation des machines, les techniques et technologies de production et le secourisme sont données par 60 % à 65 % des entreprises sondées, à la plupart ou à tous leurs employés de fabrication. Chez les entreprises de moins de 10 employés, cette proportion se situe autour de 50 %; chez celles de 100 employés et plus, la proportion varie entre 65 % et 75 %.
- Deux autres formations, la résolution de problèmes et SIMDUT, sont données par une proportion appréciable d'entreprises, entre 44 % et 49 %; on observe peu de différences selon la taille de l'entreprise.

*Évaluation de la formation interne par les employés d'usine syndiqués*

Les résultats du sondage mené auprès d'employés d'usine syndiqués concernant l'évaluation qu'ils font de la formation interne sont présentés au tableau 113.

**Tableau 113 – Évaluation de la formation interne par les employés d'usine syndiqués**

Paramètres mesurés	Grande entreprise					Petite et moyenne entreprise				
	1	2	3	4	Moyenne	1	2	3	4	Moyenne
Formation que vous avez reçue depuis que vous êtes dans l'entreprise	0 %	51 %	30 %	19 %	2,68	7 %	61 %	26 %	6 %	2,32
Mon employeur se soucie de tenir à jour mes connaissances par un programme de formation continue	3 %	26 %	53 %	19 %	2,87	10 %	50 %	27 %	13 %	2,43

Note : 1 signifie *très satisfait* ou *tout à fait d'accord* 4 signifie *très insatisfait* ou *tout à fait en désaccord*

Les données illustrent un point de vue différent de celui des employeurs, principalement chez la grande entreprise. Les employés d'usine de la grande entreprise sont relativement insatisfaits face à la formation qu'ils ont reçue depuis qu'ils travaillent dans l'entreprise : 49 % se disent plutôt ou très insatisfaits; personne n'est très satisfait. Quant au fait que leur employeur se soucie de tenir à jour leurs connaissances par un programme de formation continue, près des trois quarts des répondants sont plutôt (53 %) ou tout à fait (19 %) en désaccord.

Pour les deux paramètres mesurés, l'état de la satisfaction (ou de l'accord) est significativement plus élevé parmi les employés de la petite et moyenne entreprise mais on y retrouve tout de même un certain niveau d'insatisfaction : un tiers d'entre eux ne sont pas satisfaits de la formation qu'ils ont reçue et 40 % croient que leur employeur ne se soucie pas de tenir à jour leurs connaissances.

Ce résultat est paradoxal, considérant que la PME donne généralement moins de formation interne que la grande entreprise. Nous posons l'hypothèse que les résultats mitigés ou négatifs de la grande entreprise sont teintés par un sentiment assez fort d'insatisfaction exprimé par les employés face à leur travail en général, tel que nous l'avons observé à la section 2.3 portant sur la gestion des ressources humaines.

## 5. DIAGNOSTIC, ENJEUX ET PISTES D'ACTION

L'analyse effectuée au cours des chapitres précédents permet d'établir un diagnostic du secteur des boulangeries et des pâtisseries et d'identifier certains enjeux de développement. Ce chapitre dégage une synthèse des éléments qui nous apparaissent les plus significatifs dans le cadre des objectifs poursuivis par l'étude sectorielle. Nous présentons, tour à tour, les constats généraux, les forces et opportunités, les faiblesses et contraintes, les enjeux ainsi que des pistes d'action. Chacune de ces sections est divisée en quatre thèmes :

- le secteur des boulangeries et des pâtisseries et son environnement;
- les entreprises du secteur, en particulier la gestion des ressources humaines;
- le développement de la main-d'œuvre, les caractéristiques des métiers analysés;
- la formation de la main-d'œuvre.

### 5.1. PRINCIPAUX CONSTATS

#### *Le secteur et son environnement*

- Le secteur de la boulangerie et de la pâtisserie regroupe trois types d'entreprises : les fabricants, les détaillants et les distributeurs.
- On retrouve deux types de fabricants de produits de boulangerie et de pâtisserie : 1) les entreprises de fabrication industrielle, dont le processus de production est en bonne partie, sinon totalement automatisé, qui regroupent les grandes (100 employés et plus), les moyennes (de 50 à 99 employés) ainsi que plusieurs petites entreprises (de 10 à 49 employés); 2) les entreprises de fabrication artisanale, dont le processus de production est en bonne partie manuel, qui regroupent plusieurs petites entreprises et la quasi totalité des micro entreprises (moins de 10 employés).
- Les détaillants se répartissent en trois catégories : 1) les trois grandes chaînes d'alimentation, dont les supermarchés ont généralement un département de boulangerie-pâtisserie; 2) les épiceries et dépanneurs, qui n'ont pas de département de boulangerie-pâtisserie (à quelques exceptions près) mais vendent de ces produits; 3) les magasins spécialisés en produits de boulangerie et de pâtisserie, qui incluent, notamment, les comptoirs des fabricants artisanaux et les magasins-comptoirs de quelques gros fabricants.
- Les distributeurs comprennent des grossistes-distributeurs, dont certains sont spécialisés en boulangerie-pâtisserie, et les agents et courtiers, dont aucun n'est spécialisé dans ce domaine. Une partie importante de la distribution est intégrée au sein des fabricants et des détaillants.
- Le réseau de distribution des fabricants peut comporter plusieurs débouchés : les grandes chaînes d'alimentation, les détaillants en alimentation indépendants, les hôtels, restaurants et institutions (HRI), les distributeurs-détaillants qui louent des machines distributrices ainsi que le consommateur via leur propre chaîne de magasins (pour



quelques gros fabricants), leur comptoir de vente (pour les fabricants artisanaux) ou un magasin économique.

- Trois syndicats sont présents dans le secteur : les *Travailleurs et travailleuses unis de l'alimentation et du commerce* (TUAC), affiliés à la FTQ, la *Fédération du commerce*, affiliée à la CSN, et la *Centrale des syndicats démocratiques* (CSD). Les syndicats sont présents principalement dans la moyenne et la grande entreprise, tant dans la fabrication que le commerce de détail.
- Les micro, petites et moyennes entreprises de fabrication sont massivement de propriété québécoise. Cependant, dans la grande entreprise, surtout en boulangerie, on a assisté au cours des dernières années à une concentration et à d'importantes acquisitions par des entreprises canadiennes hors Québec.
- En 2003, le marché québécois de la boulangerie et de la pâtisserie s'élevait à 1,38 milliard de dollars, soit des expéditions de 1,4 milliard de dollars, des importations de 80 millions de dollars et des exportations de 105 millions de dollars. Les importations et les exportations demeurent plutôt marginales pour l'instant. La boulangerie-pâtisserie représente près de 10 % du marché de la transformation alimentaire et 1,2 % du secteur manufacturier québécois.
- En matière d'évolution des produits, la tendance générale va vers la réduction du sel, du gras (surtout les gras trans) et du sucre, mais avec autant de goût qu'auparavant.
- Les principaux marchés en croissance sont ceux des pains de spécialité, des pains «ethniques» et des pâtisseries plus raffinées comme les mousses. Les marchés des viennoiseries et des biscuits sont généralement stables.
- À l'exception de quelques créneaux, le marché de la boulangerie-pâtisserie vit globalement une période de saturation, après avoir connu une assez forte croissance dans la première moitié de la décennie actuelle. Une nouvelle croissance, mais modeste, est à prévoir.
- Dans les supermarchés, on assiste à l'implantation de «petites boutiques artisanales» dans les départements de boulangerie-pâtisserie, où l'on fait cuire différents produits fabriqués en usine et reçus sous forme pré-cuite ou non cuite.
- Le seul programme d'assurance qualité présent dans le secteur est HACCP, une douzaine d'entreprises – dont la moitié sont des grandes – étant certifiées ou en processus de certification. Les pressions du marché, notamment pour exporter, pourraient inciter plusieurs autres entreprises à vouloir être certifiées. Un tel processus est cependant très exigeant et n'est pas à la portée de toutes les entreprises.
- On assiste à la venue de la norme internationale ISO 22000, qui intègre les exigences de HACCP, tout en étant compatible et complémentaire à ISO 9001.
- Il n'y a pas de loi et règlement spécifique au secteur de la boulangerie-pâtisserie. Les entreprises du secteur, comme celles du bioalimentaire en général, sont soumises au *Règlement sur les aliments*, de la *Loi sur les produits alimentaires*, appliquée par le MAPAQ, et à la loi *La Loi sur les aliments et les drogues*, appliquée par l'Agence canadienne de l'inspection des aliments.

### *Les entreprises*

- Nous estimons qu'il y a entre 800 et 900 entreprises qui fabriquent des produits de boulangerie et de pâtisserie au Québec. Il s'agit d'un milieu de très petites entreprises : 81 % ont moins de 10 employés; ce sont des boulangeries ou des pâtisseries (ou les deux) généralement artisanales, qui ont souvent pignon sur rue. Les grandes entreprises ne comptent que pour 2,5 % du total des entreprises.
- Les fabricants de produits de boulangerie et de pâtisserie comptent un peu plus de 13 000 emplois. Les entreprises de moins de 10 employés comptent pour 21,5 % de l'emploi et celles de 100 employés et plus, pour 31 % de l'emploi.
- La répartition régionale des entreprises de fabrication, en nombre, est à peu près la même que la répartition de la population. Par contre, on retrouve une plus grande concentration de moyennes et de grandes entreprises à Montréal, en Montérégie, dans la Capitale-Nationale et dans Chaudière-Appalaches.
- La gestion des ressources humaines et la majorité des processus qu'elle sous-tend – recrutement, accueil et intégration, descriptions de poste, évaluation, rémunération, communication employeur-travailleurs, planification des besoins de main-d'œuvre, etc. – demeure, de façon générale, largement informelle. Plus l'entreprise est petite, moins il y a d'outils de gestion. Plus l'entreprise est grande, plus les processus sont formalisés, plus les outils sont présents. En cela, le secteur de la boulangerie-pâtisserie n'est pas différent des autres secteurs d'activité.
- En matière de gestion de la santé et de la sécurité au travail (présentation des règlements au personnel, documentation des incidents, plan de prévention), les processus formels sont nettement plus répandus, même dans la petite entreprise, ce qui s'explique par la présence de lois et règlements contraignants.
- Les horaires de travail de soir, de nuit et de fin de semaine sont très présents dans le secteur, que ce soit de la fabrication ou du commerce (dans ce dernier cas, il y a peu d'horaires de nuit).

### *La main-d'œuvre*

- Le profil type de la main-d'œuvre qui travaille dans la fabrication des produits de boulangerie et de pâtisserie est le suivant : majoritairement masculin, travaillant à plein temps, d'âge moyen (principalement entre 25 et 44 ans) et ayant une faible scolarité (35 % des travailleurs n'ont aucun diplôme, 31 % ont un DES). Dans le commerce de l'alimentation, la main-d'œuvre se répartit également entre les deux sexes, elle travaille à temps partiel dans 40 % des cas, elle est jeune (près de 40 % des travailleurs ont moins de 25 ans) et peu scolarisée (29 % n'ont aucun diplôme, 41 % ont un DES).
- Dans les entreprises de fabrication industrielle, on retrouve des superviseurs (et des chefs d'équipe dans la moyenne et la grande entreprise), des techniciens (surtout dans la grande entreprise), des opérateurs, des manœuvres et des mécaniciens industriels / électromécaniciens (dans la moyenne et la grande entreprise). Il y a peu de véritables boulangers et pâtisseries.

- Dans les entreprises de fabrication artisanale, on retrouve un propriétaire (qui est aussi boulanger ou pâtissier et agit comme superviseur), des boulangers ou des pâtissiers, des apprentis-boulangers ou des apprentis-pâtissiers ainsi que des commis vendeurs.
- Dans les départements de boulangerie-pâtisserie des supermarchés et dans les épiceries, on retrouve un gérant ou un gérant de département (et un assistant-gérant dans les départements de grande taille) et des commis en alimentation (ou commis en boulangerie-pâtisserie ou commis vendeurs). Il y a peu de véritables boulangers et pâtissiers.
- Dans l'entreprise industrielle et dans le commerce de l'alimentation, il existe une confusion certaine quant à l'appellation des titres *boulangier* et *pâtissier*. Plusieurs fabricants – et leurs employés eux-mêmes – nomment, par tradition, *boulangier* ou *pâtissier* des personnes qui, en réalité, sont devenues des opérateurs avec l'automatisation des processus de production. Il en est de même dans les départements de boulangerie-pâtisserie, où le *boulangier* ou le *pâtissier* est le plus souvent un commis en alimentation ou un commis-vendeur.
- Les véritables boulangers et pâtissiers sont surtout présents dans deux secteurs : la petite et la micro entreprise de fabrication, surtout artisanale, ainsi que la restauration et l'hôtellerie de qualité, qui ne font pas l'objet de cette étude.
- Les entreprises sont peu exigeantes au plan de la scolarité en ce qui concerne l'embauche de la plupart des métiers analysés; et globalement, plus l'entreprise est petite, moins les exigences sont élevées. Un diplôme de niveau secondaire est généralement exigé, sinon souhaité, pour l'embauche des superviseurs, opérateurs, manœuvres, boulangers, pâtissiers et commis en alimentation (commis en boulangerie-pâtisserie, commis vendeurs). Mais, dans les faits, les postes sont souvent comblés par cheminement interne, peu importe que la personne ait ou non la scolarité souhaitée. Les exigences sont plus élevées pour l'embauche des techniciens et des gérants (en moyenne, un diplôme de niveau collégial). Quant aux boulangers et aux pâtissiers, les entreprises exigent le DEP rattaché au métier; dans les entreprises qui fabriquent des produits de qualité supérieure, il n'est pas rare que l'on exige le CAP français.
- Si on se fie aux entreprises interrogées, la plupart des métiers analysés vont relativement peu évoluer au cours des prochaines années. L'automatisation, la modernisation des machines et l'informatisation étant déjà largement implantées et complétées, l'évolution des métiers au plan technologique ne devrait plus connaître de bouleversements majeurs. Voici quelques changements prévus à souligner : chez le superviseur, plus grande importance de la gestion du personnel, notamment la mobilisation des employés; chez l'opérateur, davantage de programmation des machines; chez le manœuvre, plus de mécanique de base; chez le gérant / gérant de département, plus de systèmes de gestion informatisés.

### *La formation*

- Le DEC *Technologie de la transformation des aliments* a été conçu pour former des technologues et des techniciens spécifiquement pour le secteur de la transformation

alimentaire. Une part significative des diplômés, un sur cinq, travaille dans le secteur de la boulangerie-pâtisserie.

- Le DEC *Techniques de diététique*, bien que conçu pour le secteur de la santé et des services sociaux, voit une part de plus en plus importante de ses diplômés, près de un sur trois, se destiner vers le secteur de la transformation alimentaire, au poste de technicien. Ce programme constitue pour les entreprises un substitut valable au DEC *Technologie de la transformation des aliments*.
- Le DEC *Gestion de commerces*, conçu pour former des techniciens en mesure d'assumer des responsabilités de gestion d'un commerce, n'est pas spécifique au secteur alimentaire. Les entrevues portent à croire que relativement peu de diplômés se destinent au commerce de l'alimentation.
- Le DEP *Boulangerie* et le DEP *Pâtisserie* sont les deux programmes les plus importants relativement aux métiers en lien direct avec la boulangerie et la pâtisserie. Et ce sont, de loin, les programmes pour lesquels les entreprises de fabrication embauchent le plus souvent des diplômés.
- Le contenu du DEP *Boulangerie* comporte 795 heures de cours, dont trois semaines de stage, tandis que le contenu du DEP *Pâtisserie* comporte 1 350 heures de cours. Il y a sept fois plus d'inscriptions au DEP *Pâtisserie* qu'au DEP *Boulangerie* (668 contre 91 en 2005-2006), alors que le nombre d'établissements autorisés à offrir les programmes est respectivement de quatorze et de quatre.
- Les inscriptions à l'ASP *Pâtisserie de restaurant* sont en baisse de 56 % depuis cinq ans et s'établissent maintenant à 36. Les inscriptions à l'AFP *Aide-boulangier* et à l'AFP *Aide-pâtissier* sont marginales et s'établissent, en moyenne annuellement à 8 et 17 respectivement depuis cinq ans. Il n'y a pas eu d'inscription à l'AFP *Manœuvre de la transformation des aliments*.

## 5.2 FORCES ET OPPORTUNITÉS

### *Le secteur et son environnement*

- Le marché de la boulangerie-pâtisserie devrait connaître une légère croissance au cours des prochaines années au Québec, dans un contexte où l'alimentation est en stagnation. Les facteurs expliquant cette tendance sont les suivants : 1) Une forte croissance des produits précuits surgelés. 2) Une croissance légère des pains de spécialité et ethniques et des produits artisanaux en général. 3) Une croissance des exportations; à cet égard, 10 % des entreprises de fabrication, micro entreprises exclues, sont intéressées à exporter et les entreprises qui exportent ont l'intention d'accroître leurs exportations.

### *Les entreprises*

- La communication entre les employeurs et les employés apparaît suffisante et satisfaisante. La plupart des entreprises interrogées et sondées utilisent au moins un mode ou un outil de communication avec leurs employés.

- Les relations de travail semblent généralement bonnes dans la majorité des entreprises de fabrication.

### *La main-d'œuvre*

- Le taux de roulement des employés dans les entreprises de fabrication est faible, de même que l'absentéisme.
- La grande majorité des entreprises de fabrication n'observent pas de problèmes particuliers quant aux compétences de leur personnel exerçant l'un ou l'autre des métiers analysés, que ce soit les superviseurs, techniciens, opérateurs, manœuvres, boulangers, pâtisseries ou commis en alimentation (commis en boulangerie-pâtisserie, commis vendeurs).
- Les perspectives d'emploi d'ici 2010 sont relativement bonnes pour plusieurs des métiers analysés (superviseur, technicien, opérateur, manœuvre, boulanger et pâtissier dans les entreprises artisanales). Même si la croissance prévue des besoins (postes à pourvoir) est modeste, autour de 2 % en moyenne annuellement, elle est légèrement supérieure à l'ensemble des métiers et professions au Québec.

### *La formation*

- Les données sur le DEC *Technologie de la transformation des aliments*, le DEC *Techniques de diététique*, le DEC *Gestion de commerces* et le DEP *Boulangerie* indiquent que les personnes diplômées de ces programmes s'intègrent bien au marché du travail : les diplômés sont à peu près tous en emploi ou poursuivent leurs études et le taux de chômage est quasi inexistant ou très bas.
- Les employeurs interrogés et sondés expriment une satisfaction très élevée à l'endroit du DEC *Technologie de la transformation des aliments*, du DEC *Techniques de diététique* et du DEP *Pâtisserie*, même s'il y a parfois quelques bémols. Pour ces trois programmes, on peut dire qu'il y a une excellente adéquation entre la formation offerte et les besoins du marché. Le DEP *Boulangerie* recueille un degré de satisfaction relativement élevé, mais des réserves importantes sont émises (voir section 5.3).
- Les programmes d'apprentissage en milieu de travail (PAMT), tant celui en boulangerie que celui en pâtisserie, recueillent un niveau de satisfaction très élevé auprès des entreprises qui y ont participé. Elles soulignent, notamment, que ces programmes ont un contenu riche et que le compagnonnage permet un apprentissage réel des métiers.
- Les entreprises de fabrication démontrent un grand intérêt à ce que soient développés un PAMT en boulangerie et un PAMT en pâtisserie adaptés au contexte de la fabrication industrielle, compte tenu que les PAMT actuels sont davantage orientés vers le commerce de la boulangerie-pâtisserie.
- Dans le secteur de la fabrication, la très grande majorité des moyennes et grandes entreprises, et même une légère majorité des petites et micro entreprises, donnent plusieurs formations internes à leurs employés (ou certains employés) de fabrication : formation à la tâche en début d'emploi, santé et sécurité au travail, hygiène et salubrité,

bonnes pratiques manufacturières, techniques et technologies de production, fonctionnement et utilisation des machines. Une formation en informatique et sur les logiciels utilisés dans la fabrication est donnée à plusieurs employés. Pour les postes de supervision, des cours de gestion et de leadership sont souvent donnés à l'extérieur de l'entreprise.

- Quant aux grands détaillants en alimentation, ils ont de véritables «écoles» de formation interne. Chaque employé reçoit, selon le poste qu'il occupe, plusieurs jours ou semaines de formation.

### 5.3 FAIBLESSES, CONTRAINTES ET MENACES

#### *Le secteur et son environnement*

- Les pains industriels conventionnels, les pâtisseries et les viennoiseries bas de gamme sont en décroissance, ce qui est la conséquence de l'évolution des goûts des consommateurs et d'une plus grande préoccupation pour des produits santé.
- Depuis le début de la présente décennie, les importations ont crû beaucoup plus rapidement que les exportations, même si elles demeurent marginales. C'est principalement dans les produits congelés et surgelés, souvent précuits, que la croissance des importations est la plus forte.

#### *Les entreprises*

- Si l'on excepte les grands détaillants en alimentation, la gestion des ressources humaines est souvent réduite au minimum dans la grande majorité des entreprises du secteur. Il y a peu de processus et d'outils de gestion formels. Même dans la grande entreprise de fabrication, où les processus et les outils de gestion sont nettement plus fréquents, certains processus ou outils (manuel de l'employé, formulaires d'évaluation, structure de rémunération, planification à court, moyen et long terme des besoins de main-d'œuvre) sont loin d'être généralisés. En fait, les entreprises se dotent d'outils lorsqu'elles y sont contraintes, par exemple, en matière de gestion de la santé et de la sécurité au travail.
- Les politiques formelles d'embauche des immigrants et de gestion de la diversité culturelle sont, en général, quasi absentes dans les entreprises de fabrication. Même dans la région de Montréal, où la problématique se pose fortement, elles sont assez peu présentes.
- Il existe une forte perception que la communication entre employeurs et employés s'est détériorée dans certaines grandes entreprises dont la propriété est passée à des intérêts canadiens au cours des dernières années.

#### *La main-d'œuvre*

- La main-d'œuvre du secteur, tant en fabrication que dans le commerce de l'alimentation, est peu scolarisée, ce qui réduit ses possibilités d'avancement. Dans la

fabrication, il existe un problème, quoique d'envergure modeste, d'analphabétisme fonctionnel.

- Le recrutement s'avère difficile, parfois très difficile, pour plusieurs des métiers analysés : superviseur, technicien, opérateur, gérant / gérant de département, boulanger et pâtissier. Outre la pénurie générale de main-d'œuvre présente dans un grand nombre de secteurs d'activité économique, un facteur explicatif important est celui des horaires de travail de soir, de nuit et de fin de semaine présents dans les entreprises de fabrication et le commerce. Ce facteur constitue un frein majeur pour attirer de la main-d'œuvre potentielle, surtout les jeunes travailleurs. Le sondage effectué auprès des travailleurs démontre également que c'est un facteur important d'insatisfaction au travail.
- Les salaires gagnés par plusieurs des métiers analysés sont inférieurs, parfois de beaucoup, à la moyenne québécoise. C'est le cas des opérateurs, manœuvres, boulangers, pâtissiers, gérants / gérants de département et commis en alimentation (commis en boulangerie-pâtisserie, commis vendeurs).
- Le sondage effectué auprès d'employés syndiqués des entreprises de transformation indique que, dans la grande entreprise, il règne une insatisfaction assez importante concernant plusieurs aspects du travail, principalement les conditions de travail, l'environnement physique de travail, la rémunération ainsi que la confiance, le respect et la rétroaction de la part de l'employeur. Dans la petite et moyenne entreprise, on remarque une insatisfaction face à la rémunération.
- Les perspectives d'emploi d'ici 2010 sont assez quelconques pour les boulangers et les pâtissiers. La croissance prévue des besoins (postes à pourvoir) est très faible, moins de 1 % en moyenne annuellement, ce qui est légèrement inférieur à l'ensemble des métiers et professions au Québec. Cette prévision cache toutefois deux réalités bien différentes : une croissance moyenne dans les entreprises artisanales et une décroissance dans les autres secteurs, où les boulangers et pâtissiers deviennent (lorsque ce n'est pas déjà fait), des opérateurs ou des commis vendeurs.

### *La formation*

- Les personnes diplômées du DEP *Pâtisserie* éprouvent des difficultés à s'intégrer au marché du travail : chez les diplômés de la promotion 2004-2005, seulement 56 % sont en emploi dont un cinquième dans un emploi non relié à la formation, un quart est retourné aux études et le taux de chômage atteint 20 %.
- Si l'on fait exception des DEP *Pâtisserie* et *Boulangerie*, qui sont relativement connus par les entreprises du secteur, les autres programmes de formation initiale et continue analysés dans le cadre de cette étude sont très peu connus par la plupart des entreprises. Les DEC *Technologie de la transformation des aliments* et *Techniques de diététique* sont relativement connus par certaines moyennes et grandes entreprises de fabrication (celles qui ont à leur emploi des techniciens). Mais les autres programmes – les AFP *Aide-boulangier*, *Aide-pâtissier* et *Manœuvre dans la transformation des aliments*, l'ASP *Pâtisserie de restaurant*, le DEC *Gestion de commerce* ainsi que les AEC

*Transformation des aliments* et *Gestion de marchés d'alimentation* – sont pratiquement inconnus de toutes.

- Très peu d'entreprises interrogées et sondées – souvent bien en deçà de 5 % – embauchent des diplômés de ces programmes, à l'exception des DEP *Pâtisserie* et *Boulangerie*, où le pourcentage est nettement plus élevé (30 % et 16 % respectivement). Même dans le cas du DEP *Boulangerie*, on peut considérer le pourcentage comme faible. Ces résultats sont en bonne partie dus à la faible notoriété des programmes de formation. Les micro entreprises sont beaucoup moins nombreuses que les entreprises de plus grande taille, en pourcentage, à embaucher des finissants de l'un ou l'autre des programmes.
- Bien que les entreprises interrogées et sondées soient relativement satisfaites du DEP *Boulangerie*, elles expriment deux réserves importantes : la durée du programme est trop courte de façon globale et la proportion du temps consacré aux stages est insuffisante; certaines estiment également que le programme n'est pas assez adapté au milieu industriel. Les entreprises qui le connaissent considèrent que le CAP offert en France est plus complet, plus pratique et répond davantage aux besoins des boulangeries, surtout artisanales.

## 5.4 ENJEUX

À la lumière des principaux constats formulés et du diagnostic, nous avons identifié cinq enjeux qui apparaissent particulièrement importants.

### *Le secteur et son environnement*

- **La croissance du secteur et des entreprises** de boulangerie-pâtisserie, dans un marché domestique relativement saturé et concurrentiel. Dans un tel contexte, deux options s'offrent aux entreprises de fabrication qui veulent éviter la stagnation, qu'elles soient industrielles ou artisanales : 1) Fabriquer des produits offrant des opportunités de croissance : produits précuits congelés, produits de spécialité, produits faibles en gras, en sucre et en sel. 2) Exporter ou accroître ses exportations. On excepte comme opportunité de croissance les fusions et les acquisitions, qui peuvent profiter à certaines entreprises, mais qui n'impliquent pas une croissance du secteur.

### *Les entreprises*

- **La gestion des ressources humaines dans son ensemble**, en particulier dans la moyenne, la petite et la micro entreprise. La grande majorité des entreprises du secteur, sauf les plus grandes, manquent cruellement d'outils de gestion des ressources humaines; que ce soit le recrutement, l'accueil et intégration, les descriptions de poste, l'évaluation, la rémunération, la planification des besoins de main-d'œuvre et de la relève ainsi que la rétention. Dans un contexte où il est de plus en plus difficile de trouver des employés qualifiés et de les garder, une meilleure gestion des ressources humaines s'avère un atout indispensable.



### *La main-d'œuvre*

- **Le recrutement de main-d'œuvre qualifiée.** Les entreprises du secteur éprouvent d'importantes difficultés à recruter des superviseurs, techniciens, opérateurs, boulangers, pâtisseries et gérants / gérants de département. À cause de la pénurie de main-d'œuvre, mais aussi des horaires difficiles de travail, elles se voient contraintes d'embaucher des personnes qui n'ont souvent pas le niveau de scolarité théoriquement exigé et de compenser par davantage de formation interne. Le recrutement de main-d'œuvre qualifiée devient donc un enjeu de plus en plus crucial pour les entreprises. C'est leur croissance même et celle du secteur dans son ensemble qui sont en jeu.

### *La formation*

- **La pertinence et la promotion de certains programmes.** Si l'on excepte le DEP *Pâtisserie* et, dans une moindre mesure, le DEP *Boulangerie*, les programmes de formation initiale et continue analysés dans le cadre de cette étude sont très peu connus par les entreprises du secteur et celles-ci embauchent rarement des diplômés de ces programmes. La situation est particulièrement préoccupante pour les AFP, l'ASP et les AEC. Deux questions se posent alors : 1) Ces programmes sont-ils pertinents, répondent-ils à un besoin suffisamment grand? 2) Fait-on suffisamment de promotion de ces programmes auprès des étudiants potentiels et des entreprises susceptibles de les embaucher? Si l'on se fie aux commentaires reçus, la réponse est non.
- **La bonification du DEP en boulangerie.** Malgré une relative satisfaction, les entreprises sont assez critiques face au programme : durée trop courte, pas assez approfondi, trop théorique, préparation insuffisante des étudiants aux réalités du marché du travail et aux conditions d'exercice du métier, etc. La bonification du DEP, notamment en lui donnant une orientation plus pratique, apparaît être un enjeu de taille pour les entreprises œuvrant en boulangerie, surtout celles de fabrication artisanale.

## **5.5 PISTES D'ACTION**

En tenant compte du diagnostic réalisé sur le secteur de la boulangerie-pâtisserie et des enjeux qui s'en dégagent, voici les pistes d'action proposées.

### *Pistes destinées au CSMOTA*

- En lien avec Emploi-Québec, aider les entreprises de fabrication, surtout la moyenne, la petite et la micro entreprise, à se doter de meilleurs outils de gestion des ressources humaines : recrutement, accueil et intégration, descriptions de poste, évaluation, rémunération, planification des besoins de main-d'œuvre et de la relève, etc.
- Informer les grandes entreprises de transformation sur les résultats du sondage effectué auprès de leurs employés; ces résultats révèlent une insatisfaction assez importante

concernant plusieurs aspects de leur travail, principalement les conditions de travail, l'environnement physique de travail, la rémunération ainsi que la confiance, le respect et la rétroaction de la part de l'employeur.

- Envisager la possibilité de développer un PAMT en boulangerie et un PAMT en pâtisserie adaptés au contexte de la fabrication industrielle.
- Informer les entreprises de fabrication, en particulier celles qui exportent ou désirent exporter, des avantages que comporte l'implantation de la norme HACCP et, éventuellement, de la norme ISO 22000.
- Toujours dans le même contexte, informer les entreprises, surtout les moyennes, petites et micro, sur les créneaux de produits offrant des opportunités de croissance, notamment les produits de spécialité, les produits précuits congelés et les produits faibles en gras, en sucre et en sel.

#### *Pistes destinées au CSMOTA et au CSMOCA*

- Dans le but d'aider les entreprises à parer aux difficultés de recrutement de main-d'œuvre qualifiée, réaliser certaines actions d'information et de promotion.
  - En collaboration avec le MELS, informer les entreprises des programmes existants et de la qualité de la formation publique offerte (un très grand nombre d'entreprises n'embauchent aucun diplômé d'aucun programme).
  - Promouvoir le secteur de la boulangerie-pâtisserie auprès des étudiants (jeunes et jeunes adultes); les inciter à y faire carrière, leur présenter les débouchés et les opportunités. Dans le cas du secteur de la transformation, un effort particulier de promotion pourrait viser les femmes, car elles sont encore minoritaires dans les usines. La promotion devra s'appuyer sur des arguments convaincants, car les conditions d'exercice des métiers (surtout les horaires) peuvent en rebuter plusieurs, notamment les parents de jeunes enfants.

#### *Pistes destinées au MELS*

- Revoir la pertinence du contenu du DEP *Boulangerie* avec la collaboration des entreprises pour améliorer l'adéquation formation-emploi, au regard des compétences développées dans ce programme d'études.
- Dans l'optique éventuelle de la révision du DEP *Boulangerie*, s'assurer de donner au programme d'études une orientation qui répond aux besoins des entreprises de fabrication artisanale plutôt qu'aux entreprises de fabrication industrielle. Cette orientation se justifie par le fait que la demande pour des boulangers provient très majoritairement des entreprises de fabrication artisanale. En développant les compétences du programme d'études en fonction de la complexité des produits de boulangerie, cela permettrait aux diplômés de transférer les compétences acquises dans les différents contextes de travail (artisanal, semi-industriel ou industriel).
- Si le programme d'étude est révisé, lors de son implantation, encourager les centres de formation professionnelle autorisés à instaurer la formule de l'alternance travail-études.

Soulignons que l'alternance travail-études (ATE) est une formule éducative adoptée par l'établissement scolaire en vue de donner aux élèves inscrits en formation professionnelle ou technique l'occasion de réaliser au moins deux stages en milieu de travail (représentant un minimum de 20 % des heures du programme de formation) dans le cadre de leur programme d'études. La séquence de mise en œuvre de compétences en ATE vise l'application, dans l'exercice de la fonction de travail, d'une ou de plusieurs compétences ou éléments de compétences du programme d'études, déjà acquis et sanctionnés en milieu scolaire. Le milieu du travail permet alors la consolidation et l'enrichissement des compétences du programme d'études. Dans une séquence de mise en œuvre de compétences, des heures réalisées en milieu de travail peuvent s'ajouter à la durée du programme d'études.

- Envisager des moyens pour réduire quelque peu le nombre d'inscriptions au DEP *Pâtisserie* (sachant que le contingentement n'est pas une option possible). Actuellement, il semble y avoir trop de diplômés pour les capacités d'absorption du marché du travail, plusieurs diplômés sont en chômage ou dans un emploi non relié à la formation et les perspectives de croissance de la demande pour des pâtisseries sont assez moyennes.
- Effectuer réflexion quant à la pertinence des AFP *Aide-boulangier*, *Aide-pâtissier* et *Manœuvre de la transformation des aliments* sous l'angle de leur réponse aux besoins du marché du travail.
- Pour les programmes dont le besoin est démontré, effectuer leur promotion auprès des étudiants potentiels et des entreprises susceptibles de les embaucher.

*Pistes destinées à des organismes à vocation économique (par exemple, MDEIE, MAPAQ, CLD)*

- Encourager les entreprises de fabrication, en particulier celles qui exportent ou désirent exporter, à implanter la norme HACCP et, éventuellement, la norme ISO 22000. Une telle démarche comporte deux avantages : accroître l'assurance qualité des produits et ouvrir les portes de l'exportation, dans un contexte où le marché est stagnant et où l'exportation représente l'une des deux seules avenues de croissance.
- Toujours dans le même contexte, encourager les entreprises, surtout les moyennes, petites et micro, à fabriquer des produits offrant des opportunités de croissance, notamment des produits de spécialité, des produits précuits congelés ou des produits faibles en gras, en sucre et en sel.

---

## ANNEXE 1 – BIBLIOGRAPHIE ET SITES INTERNET CONSULTÉS

### Études, rapports et autres documents

L'Actualité alimentaire, *ISO 22000, la norme de l'heure*, vol.3, no 5.

Conseil de la transformation agroalimentaire et des produits de consommation (CTAC), *Au cœur du monde alimentaire*, Annuaire 2007.

Emploi-Québec, ministère de l'Éducation, Conseil de la boulangerie du Québec, *Programme d'apprentissage en milieu de travail – Boulangerie, Carnet d'apprentissage*, 2003

Emploi-Québec, ministère de l'Éducation, Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de l'alimentation, *Programme d'apprentissage en milieu de travail – Pâtisserie, Carnet d'apprentissage*, 2002

Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec, *Bottin statistique de l'alimentation, Édition 2006*, 2006.

Ministère de l'Éducation du Québec, *Attestation de spécialisation professionnelle – Pâtisserie de restaurant*, 1994.

Ministère de l'Éducation du Québec, *Boulangerie, Programme d'études 5270*, 2002.

Ministère de l'Éducation du Québec, *Programmes d'études préparant à l'exercice d'un métier semi-spécialisé*, 2003.

Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport du Québec, *Pâtisserie, Programme d'études 5297*, 2005.

Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport du Québec, *Technologie de la transformation des aliments, Programme d'études 154.A0*, 2006.

### Sites Internet consultés

#### *Sites généraux*

Canadian International Grains Institute : <http://www.cigi.ca/>

Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de l'alimentation : [www.csmoca.org](http://www.csmoca.org)

Comité sectoriel de main-d'œuvre en transformation alimentaire : [www.csmota.qc.ca](http://www.csmota.qc.ca)

Histoire de la boulangerie, Cannelle.com :  
<http://www.cannelle.com/CULTURE/histoireboul/histoire2.shtml>

Histoire du pain au Québec, Fête de la Boulangerie :  
<http://www.fetedelaboulangerie.com/savoir.html>

*Information sur l'industrie*

Agriculture et agroalimentaire Canada, Perspectives de l'industrie québécoise de la boulangerie : [http://ats.agr.ca/can/3762\\_f.htm](http://ats.agr.ca/can/3762_f.htm)

Industrie Canada : [www.strategis.gc.ca](http://www.strategis.gc.ca)

Parlement du Canada, Chambre des Communes, Comité Permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie, *Les défis auxquels est confronté le secteur manufacturier canadien, chapitre 3.*

<http://cmte.parl.gc.ca/Content/HOC/committee/391/indu/reports/rp2663393/indurp05/fr/10.html>

Statistique Canada, Industries canadiennes de transformation des aliments : Structure et changements récents : [http://www.statcan.ca/francais/freepub/61-532-XIF/15-beauli\\_f.html](http://www.statcan.ca/francais/freepub/61-532-XIF/15-beauli_f.html)

Statistiques Canada, Profil de l'industrie canadienne de la transformation des aliments : [http://www.statcan.ca/francais/freepub/15-515-XIF/2004001/index\\_f.htm](http://www.statcan.ca/francais/freepub/15-515-XIF/2004001/index_f.htm)

Statistique Canada, Système de classification des industries de l'Amérique du Nord : [http://www.statcan.ca/francais/Subjects/Standard/naics/2002/naics02-menu\\_f.htm](http://www.statcan.ca/francais/Subjects/Standard/naics/2002/naics02-menu_f.htm)

*Information sur la santé et sécurité au travail*

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST) : <http://www.cchst.ca/>

Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), Boulangerie, pâtisseries, biscuiteries : vaut mieux prévenir! :

[http://www.csst.qc.ca/portail/fr/employeurs/informations\\_supplementaires/boulangeries/boulangerie.htm](http://www.csst.qc.ca/portail/fr/employeurs/informations_supplementaires/boulangeries/boulangerie.htm)

Santé Canada, TRANSformer l'approvisionnement alimentaire (Guide d'étude sur les graisses trans) : [http://www.hc-sc.gc.ca/fn-an/nutrition/gras-trans-fats/tf-ge/tf-gt\\_rep-rap\\_f.html](http://www.hc-sc.gc.ca/fn-an/nutrition/gras-trans-fats/tf-ge/tf-gt_rep-rap_f.html)

*Information sur les entreprises québécoises de la boulangerie-pâtisserie*

Centre de recherche industrielle du Québec, fabricants et distributeurs du Québec : <http://www.icriq.com/fr/>

Pages jaunes du Québec : <http://www.pagesjaunes.ca/>

Les Aliments Novali :

<http://strategis.ic.gc.ca/app/ccc/search/navigate.do?language=fre&portal=1&subPortal=&estblmntNo=123456258980&profile=completeProfile> et <http://www.novali.ca/>

Boulangeries René : <http://www.renebakery.com/indexFR.html>

Boulangerie Saint-Méthode :

[http://www.boulangeriesmethode.com/contenu/notre\\_mission.cfm](http://www.boulangeriesmethode.com/contenu/notre_mission.cfm)

Gadoua : <http://www.gadoua.qc.ca/fr.html>

Multi-Marques : <http://www.multimarques.com/multi/fr/index.html>

Pâtisserie Chevalier : <http://www.gateauchevalier.com/historique-fr.html>

Vachon : <http://www.vachon.com/index3.php?lg=fr>

Weston : [http://www.weston.ca/fr/aperçu\\_profil.html](http://www.weston.ca/fr/aperçu_profil.html)

#### *Informations sur l'emploi*

Emploi-Québec, Programmes d'apprentissage en milieu de travail :

<http://emploi.quebec.net/francais/individus/qualification/apprentissage/index.htm>

Ressources humaines et Développement des compétences Canada, Classification nationale des professions : <http://www23.hrdc-drhc.gc.ca/2001/f/groups/6252.shtml>

Ressources humaines et Développement des compétences Canada, Perspectives d'emploi pour le Québec 2005-2007 : [http://www150.hrdc-drhc.gc.ca/imt/quebec-metro/francais/persp\\_pro/2005-2007/liste\\_professions.pdf](http://www150.hrdc-drhc.gc.ca/imt/quebec-metro/francais/persp_pro/2005-2007/liste_professions.pdf)

Services Canada, Emploi-Avenir Québec :

<http://www150.hrdc-drhc.gc.ca/asp/emploi/emploi.asp?page=listeProfessions.asp>

#### *Informations sur la formation*

Cégep régional de Lanaudière à Joliette, AEC Transformation des aliments :

<http://www.collanaud.qc.ca/inc/Cours.asp?SiteId=6&ForId=127>

Cégep de Saint-Hyacinthe, AEC Gestion de marché d'alimentation / Gestion de département de marché d'alimentation : <http://fc.cegepsth.qc.ca/sea/aec.htm>

Collège de Maisonneuve, AEC Transformation des aliments :

[http://www.cmaisonneuve.qc.ca/programmes/aec\\_transformationaliments/aec\\_transformationaliments\\_1.html](http://www.cmaisonneuve.qc.ca/programmes/aec_transformationaliments/aec_transformationaliments_1.html)

Inforoute FTP, Formation Professionnelle et Technique au Québec : <http://inforoutefpt.org/>

Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec, Évolution des inscriptions (1999-2003) Formation professionnelle et initiale (AFP et DEP) Restauration et vente au détail : <http://www.mapaq.gouv.qc.ca/NR/rdonlyres/E3036AF8-0680-4CB2-B3F6-17E2625C90FC/0/inscsecomm.pdf>

---

## **ANNEXE 2 – ORGANISMES ET ENTREPRISES CONSULTÉS**

### **Organismes**

Bureau de normalisation du Québec, Mme Christine Dupuis

Centre de formation professionnelle Jacques-Rousseau et Centre de formation professionnelle Calixa-Lavallée, M. Denis Rigot, enseignant

Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de l'alimentation (CSMOCA), Mme Laurence Zert

Comité sectoriel de main-d'œuvre en transformation alimentaire (CSMOTA), Mme Lise Perron

Conseil de la boulangerie du Québec, Mme Sylvie Cloutier

Emploi-Québec, M. François Paré

Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec, M. Denis Laberge

Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport du Québec, M. Dominique Beaussier

Ministère de L'Emploi et de la Solidarité sociale du Québec, Mme Marie-Alfred Aribo et M. Normand Bureau

### **Entreprises**

*Entreprises manufacturières (industrielles et artisanales)*

Aliments Dare (Les)

Aliments Novali (Les)

Au Pain doré, siège social

Boulangerie artisanale Paul

Boulangeries René

Boulangerie St-Méthode

Fines Charcuteries Mado (PAMT)

Gerbe d'or parisienne

Multimarques

Paingruel

Pains d'exclamation

Pâtisserie La Dacquoise

Première Moisson, siège social

Première Moisson Terrebonne

*Détaillants en alimentation*

Provigo-Loblaw

IGA-Sobeys

*Restaurants* (interrogés car participants au PAMT Pâtisserie)

Restaurant Lucerne

Restaurant À tout Seigneur



---

## **ANNEXE 3 – GUIDES D'ENTREVUE ET D'ANIMATION**

### **Étude sectorielle – boulangeries et pâtisseries Entreprises de transformation (fabrication)**

#### **Grille d'entrevue individuelle**

#### **1. Caractéristiques du secteur de la fabrication des produits de boulangerie et pâtisserie**

- 1.1 Réseau de distribution (fabricants-distributeurs-détaillants) : À quels types de clients votre entreprise vend-elle ses produits (à des distributeurs? directement aux détaillants? au secteur restauration-hôtellerie-institutions?) et dans quelle proportion? Prévoyez-vous des changements à venir quant à la répartition de votre clientèle?
- 1.2 Quelle est la propriété de votre entreprise (québécoise, autre)? Y a-t-il des acquisitions, des fusions, récentes et à prévoir?
- 1.3 Quels changements principaux avez-vous observés au cours des dernières années dans le secteur de la boulangerie et de la pâtisserie : par exemple, en matière d'habitudes alimentaires (distinguer pain, pâtisserie, viennoiserie et biscuiterie), de marchés, etc.
- 1.4 Quels changements principaux et tendances prévoyez-vous d'ici les cinq prochaines années dans ce secteur?
- 1.5 Importez-vous des produits de boulangerie et de pâtisserie (produits semi-finis et produits finis) de l'extérieur du Québec? Si oui, quels produits principalement et d'où proviennent-ils?
- 1.6 Exportez-vous des produits de boulangerie et de pâtisserie (produits semi-finis et produits finis) à l'extérieur du Québec? Si oui, quels produits et vers où?

#### **2. Production et gestion de la qualité**

- 2.1 Quelles sont les nouvelles techniques/technologies de fabrication (procédés de fabrication, robotisation...) utilisées dans votre entreprise ou à venir d'ici deux ou trois ans? Quels sont les impacts de ces techniques/technologies sur votre main-d'œuvre?
- 2.2 Quelle est la nature de la Recherche-Développement ou de l'innovation réalisée par votre entreprise? Y consacrez-vous des ressources importantes?
- 2.3 Quelles sont les impacts des normes et règlements concernant l'hygiène et la salubrité sur votre entreprise, notamment sur la formation et les qualifications des employés d'usine? Les normes d'hygiène s'appliquent-elles à tous les employés d'usine?
- 2.4 Votre entreprise est-elle certifiée HACCP? ISO? Si oui, Quels sont les impacts de ce(s) programme(s) d'assurance qualité sur votre main-d'œuvre?

### 3. Caractéristiques et pratiques en matière de gestion des ressources humaines

#### 3.1 Pratiques de gestion interne

Y a-t-il, au sein de votre entreprise :	Oui	Si oui, préciser au besoin	Non
a) un service de ressources humaines ou une personne attitrée aux ressources humaines?			
b) une politique d'embauche (formelle ou non) ?			
c) une procédure d'accueil (formelle ou non)?			
d) un manuel de l'employé?			
e) des descriptions/des profils de postes? (tâches, compétences requises, etc.)			
f) une évaluation annuelle de vos employés ?			
g) une évaluation annuelle des besoins de formation de vos employés		Pour quelle catégorie d'employés? (personnel de production, de bureau, etc.)	
h) un programme de gestion de la santé et sécurité au travail?			
i) une politique ou un programme d'embauche des immigrants?			
j) une politique ou un programme de gestion de la diversité culturelle?			

#### 3.2 Caractéristiques des emplois de votre entreprise

- a) Types d'horaires
- b) Statut des emplois (répartir en % temps plein, temps partiel, saisonnier)
- c) Division du travail : les emplois sont-ils polyvalents (les employés sont appelés à faire plusieurs tâches qui ne font pas partie de leur poste) ou spécialisés? Avez-vous instauré la rotation des postes?
- d) Proportion hommes-femmes (%) ?

3.3 Votre personnel est-il syndiqué? Si oui, préciser dans quelle proportion, quels postes et quel(s) syndicat(s).

3.4 Quels moyens/outils sont utilisés pour assurer la communication ou le rapprochement entre employeur et employés (rencontres régulières avec le personnel, notes/communiqués, comité patronal-syndical, activités sociales, etc.)?

3.5 Quels sont les postes d'entrée dans votre usine? Quels sont les cheminements possibles à l'intérieur de l'usine ou ailleurs dans l'entreprise?

3.6 Prévision de la main-d'œuvre de votre entreprise

- 
- a) Prévoyez-vous des embauches ou des mises à pied d'ici cinq ans? Si oui, pour quels postes et combien?
  - b) Prévoyez-vous plusieurs départ à la retraite d'ici cinq ans? Si oui, pour quels postes principalement?
  - c) Y a-t-il des postes pour lesquels la question de la relève sera problématique? Si applicable, de quelle façon entendez-vous résoudre le problème de la relève?

### 3.7 Santé et sécurité au travail

- a) Y a-t-il des éléments particuliers reliés à l'environnement physique de travail de votre personnel attiré à la fabrication (air, bruit, température, risques, etc.)? Quelle est la nature des risques (s'il y a lieu)?
- b) Des formations sont-elles données sur la santé et la sécurité au travail et la prévention des accidents? Si oui, lesquelles?
- c) Quel est le nombre d'accidents de travail? Quel est le nombre de maladies professionnelles? Durée de l'absence au travail?

#### 4. Métiers et professions

Pour chacun des métiers (si applicable dans votre entreprise), préciser l'information suivante.  
(Faire remplir la question a) par écrit par le répondant à la fin)

	4.1 Superviseur/ contremaitre à la transformation	4.2 Technicien à la transfor- mation (ou au contrôle de la qualité ou à la R-D)	4.3 Opérateur à la transformation
a) Principales tâches (valider liste en annexe)	Voir annexe	Voir annexe	Voir annexe
b) Conditions d'exercice : - horaire - statut d'emploi (temps plein vs partiel) - environnement de travail (caractéristiques, facteurs de danger, etc.)			
c) Formation exigée à l'embauche (diplôme, attestation, etc.)			
d) Formation réellement détenue			
e) Expérience (années) demandée			
f) Compétences (qualités, habiletés, aptitudes) demandées			
g) Salaire (échelle minimale, moyenne et maximale)			
h) Cheminement possible au sein de l'entreprise (quels postes ils peuvent occuper)			
i) Recrutement : facile?, difficile? Pourquoi?			
j) Roulement : élevé? faible? Pourquoi?			
k) Prévisions des effectifs d'ici trois ans : hausse, stabilité, baisse? De combien? (en %)			
l) Évolution du métier d'ici 3 à 5 ans : nouvelles tâches à effectuer, nouvelles exigences ou compétences requises, évolution des technologies, etc.			

#### 4 Métiers et professions (suite)

Pour chacun des métiers (si applicable dans votre entreprise), préciser l'information suivante.

	4.4 Boulangier	4.5 Pâtissier	4.6 Manœuvre à la transformation
a) Principales tâches (valider liste en annexe)	Voir annexe	Voir annexe	Voir annexe
b) Conditions d'exercice : - horaire - statut d'emploi (temps plein vs partiel) - environnement de travail (caractéristiques, facteurs de danger, etc.)			
c) Formation exigée à l'embauche (diplôme, attestation, etc.)			
d) Formation réellement détenue			
e) Expérience (années) demandée			
f) Compétences (qualités, habiletés, aptitudes) demandées			
g) Salaire (échelle minimale, moyenne et maximale)			
h) Cheminement possible au sein de l'entreprise (quels postes ils peuvent occuper)			
i) Recrutement : facile?, difficile? Pourquoi?			
j) Roulement : élevé? faible? Pourquoi?			
k) Prévisions des effectifs d'ici trois ans : hausse, stabilité, baisse? De combien? (en %)			
l) Évolution du métier d'ici 3 à 5 ans : nouvelles tâches à effectuer, nouvelles exigences ou compétences requises, évolution des technologies, etc.			

#### 4 Métiers et professions (suite)

Pour chacun des métiers (si applicable dans votre entreprise), préciser l'information suivante.

	4.7 Mécanicien industriel	4.8 Électromécanicien
a) Principales tâches (valider liste en annexe)	Voir annexe	Voir annexe
b) Particularités/caractéristiques de ces métiers qui sont propres au secteur de la fabrication des produits de boulangerie et pâtisserie		
c) Conditions d'exercice : horaire, environnement de travail		
d) Normes de salubrité/ d'hygiène : doivent-ils respecter les mêmes normes que les employés exerçant d'autres métiers (4.1 à 4.5)?		
e) Salaire (échelle minimale, moyenne et maximale)		

#### 5. Programme de formation

##### 5.1 Programmes de formation initiale de niveau collégial et secondaire

Programme	a) Avez-vous embauché des finissants de ce programme depuis 5 ans?	Si oui en a)		
		b) Éléments de satisfaction face au programme	c) Éléments d'insatisfaction face au programme	d) Améliorations à apporter au programme
DEC Technologie de la transformation des aliments				
DEC Techniques de diététique				
DEP Boulangerie				
DEP Pâtisserie				
AFP Aide-boulangier				
AFP Aide-pâtissier				
AFP Manœuvre dans la transformation des aliments				

DEC Diplôme d'études collégiales

DEP Diplôme d'études professionnelles

AFP Attestation de formation professionnelle

## 5.2 Programmes de formation continue de niveau collégial

Programme	a) Avez-vous embauché des finissants de ce programme depuis 5 ans?	Si oui en a)		
		b) Éléments de satisfaction	c) Éléments d'insatisfaction	d) Améliorations à apporter au programme
AEC Transformation des aliments – Cégep de Maisonneuve				
AEC Transformation des aliments – Cégep de Lanaudière à Joliette				
AEC Transformation des aliments – Cégep de Chicoutimi				

AEC Attestation d'études collégiales

## 5.3 Programmes d'apprentissage en milieu de travail (PAMT)

	PAMT Boulangerie	PAMT Pâtisserie
a) Connaissez-vous ce programme?		
b) Avez-vous déjà utilisé ce programme pour la formation de certains de vos employés? (si non, sauter les questions c, d et e et aller à f)		
c) Éléments de satisfaction		
d) Éléments d'insatisfaction		
e) Améliorations à apporter au programme		
f) Ce programme est-il reconnu par l'industrie? Pourquoi?		

g) Compte-tenu que les deux PAMT sont davantage orientés vers le commerce de détail, seriez-vous intéressé à ce que soient développé :

- un PAMT Boulangerie adapté aux entreprises de fabrication ?
- un PAMT Pâtisserie adapté aux entreprises de fabrication ?

#### 5.4 Formation continue et perfectionnement

Quelles sont les principales formations que votre entreprise a données à son personnel qui travaille à la fabrication (incluant Recherche-développement et contrôle de la qualité)

a) Brève description de la formation (thèmes abordés)	b) Métiers visés par la formation	c) Formation donnée en début ou en cours d'emploi?	d) Formation donnée en entreprise ou à l'externe?	e) Durée de la formation

#### 6. Enjeux / défis

Quels sont les enjeux ou les défis majeurs auxquels votre entreprise devra faire face en ce qui concerne :

- 6.1 Le développement futur de l'entreprise (marché, concurrence, besoins des consommateurs, technologies de fabrication, etc.)
- 6.2 La main-d'œuvre qui travaille à la fabrication, incluant la recherche-développement et le contrôle de la qualité (exigences à l'embauche, qualifications, dotation, organisation du travail, formation, etc.)
- 6.3 Les programmes de formation (initiale, continue, PAMT, formation d'entreprise) visant la main-d'œuvre à la fabrication.

Merci de votre collaboration !



## ANNEXE – DESCRIPTION DE TÂCHES DANS LA TRANSFORMATION DES PRODUITS DE BOULANGERIE ET DE PÂTISSERIE

Tâches (valider les X)	Superviseur/ contremaître	Technicien	Opérateur	Boulangier- pâtissier	Manœuvre
Tâches réalisées principalement par les <b>superviseurs/contremaîtres</b> (changer le X de colonne si la tâche est effectuée par un autre poste, en ajouter dans d'autres colonnes si la tâche est effectuée par plus d'un poste. <i>Rayer des listes les éléments qui ne s'appliquent pas ou en ajouter.</i> )					
Planifier, coordonner, contrôler et superviser les activités des travailleurs affectés à la production (effectuer la mise en production; voir au bon déroulement de la chaîne de production; voir à l'entretien et à la réparation des machines et de l'équipement; vérifier les commandes; voir à l'expédition); effectuer le suivi nécessaire	X				
Planifier, coordonner, contrôler et superviser les activités des techniciens chargés d'effectuer des tests, des analyses, des contrôles de qualité, de la recherche et du développement; effectuer le suivi nécessaire	X				
Effectuer les tâches liées à la gestion des ressources humaines : embauche, évaluation, promotions, répartition du travail, gestion des horaires, gestion des relations de travail, communication de l'information, motivation, application de la convention collective, dossiers de la CSST, dossiers disciplinaires, etc.	X				
Former du personnel ou assurer la formation en cours d'emploi et enseigner les règles de sécurité et les politiques de l'entreprise	X				
Planifier, coordonner et contrôler les stocks	X				
Effectuer la gestion des achats, des approvisionnements et des commandes	X				
Recommander des mesures visant à améliorer la productivité, la qualité des produits et la gestion des impacts environnementaux	X				
Veiller à l'application et au respect des procédures et des normes établies	X				
Instaurer des méthodes permettant d'atteindre les objectifs de production	X				
Procéder à la réingénierie des processus	X				
Procéder à l'implantation et au maintien des normes HACCP et ISO	X				
Effectuer le contrôle de la qualité	X				
Rédiger des rapports (rapports de production, rapports d'analyse et autres rapports)	X				
Effectuer certaines tâches relatives à la gestion financière : gestion et analyse des rendements, analyse des données financières	X				
Coordonner les activités avec les autres services de l'entreprise	X				
Autres tâches réalisées par les superviseurs/contremaîtres					
	X				
	X				

Tâches (valider les X)	Superviseur/ contremaître	Technicien	Opérateur	Boulangier- pâtissier	Manœuvre
Tâches réalisées principalement par les <b>techniciens à la transformation</b> (changer le X de colonne si la tâche est effectuée par un autre poste, en ajouter dans d'autres colonnes si la tâche est effectuée par plus d'un poste)					
Assurer la qualité et la salubrité des produits (nettoyage, lavage, stérilisation des milieux et de l'équipement)		X			
Participer à la recherche et au développement de nouveaux produits		X			
Effectuer des essais, préparer et faire des expériences et des analyses de laboratoire en chimie, biochimie, biologie ou microbiologie; ces essais, analyses et expériences peuvent être orientés vers le contrôle de la qualité ou vers la recherche et le développement de nouveaux produits		X			
Préparer des programmes d'échantillonnage et d'analyse afin d'assurer la conformité aux normes de qualité des substances brutes, des produits intermédiaires et des produits finis		X			
Utiliser et entretenir l'équipement et l'appareillage de laboratoire et préparer des solutions, des réactifs et des échantillons de formule définie		X			
Préparer des produits, coordonner la fabrication de produits et assurer le suivi des processus de fabrication		X			
Faire des essais en production		X			
Participer ou réaliser des audits internes; participer à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'application de normes, de marches à suivre et de mesures reliées à la salubrité et à la qualité des produits, aux procédés de fabrication, à la santé et la sécurité des travailleurs et à la gestion des problèmes environnementaux		X			
Conseiller et appliquer des actions correctives relativement au point précédent		X			
Former et superviser les opérateurs de machines industrielles en matière de procédures, de mise en œuvre des programmes de contrôle de la qualité, de la salubrité et des procédés, incluant l'échantillonnage, la lecture des instruments de mesure et de contrôle		X			
Superviser l'utilisation et l'entretien de l'équipement, des instruments et de l'appareillage de mesure et de nettoyage automatisé de l'usine		X			
Participer au développement de relations avec la clientèle et les fournisseurs. Précisez : _____		X			
Embaucher et superviser du personnel (techniciens, opérateurs)		X			
Autres tâches réalisées par les techniciens à la transformation					

Tâches (valider les X)	Superviseur/ contremaître	Technicien	Opérateur	Boulangier- pâtissier	Manœuvre
Tâches réalisées principalement par les <b>opérateurs à la transformation</b> (changer le X de colonne si la tâche est effectuée par un autre poste, en ajouter dans d'autres colonnes si la tâche est effectuée par plus d'un poste)					
Superviser (comme chef d'équipe) d'autres opérateurs et des manœuvres			X		
Régler et ajuster les machines en vue de leur mise en service			X		
Utiliser les machines et l'équipement en suivant les procédures de sécurité afin d'éviter tout risque d'accident			X		
Effectuer le contrôle des intrants			X		
Préparer des produits (aliments, mélanges, ingrédients) en vue de la transformation des aliments			X		
Faire fonctionner des machines (multifonctionnelles ou à fonction unique) de procédés industriels à l'aide de tableaux de commande, de terminaux informatiques ou autres, pour broyer, extraire, meuler, mélanger, cuire, congeler, transformer ou emballer les aliments			X		
Voir au bon fonctionnement (contrôle, suivi) des opérations, des procédés et de la ligne de production			X		
Surveiller les indicateurs, les relevés d'ordinateur et les écrans de contrôle pour vérifier les conditions de transformation prescrites; au besoin, faire les réglages pour modifier des variables comme les temps de cuisson, l'apport d'ingrédients, les débits et les températures			X		
Vérifier les produits pour déceler les défauts et assurer la conformité aux normes de la compagnie; effectuer, s'il y a lieu, des ajustements mineurs sur les machines			X		
Appliquer les normes de qualité et participer au contrôle de la qualité et des procédés en prélevant des échantillons de matériaux bruts, semi-finis et finis afin de les acheminer au laboratoire aux fins d'analyse; s'il y a lieu, procéder aux ajustements qu'exigent les résultats des analyses			X		
Participer à des tests de chimie et de biologie			X		
Ensacher, mettre en boîte ou en conserve ou encore emballer les aliments, selon des procédés divers			X		
Remplir un registre de production (renseignements concernant la production, tels que la quantité, le poids, la taille, la date et les différents types de produits emballés) et y inscrire d'autres données, au besoin			X		
Analyser la cause des arrêts des machines			X		
Participer à l'entretien préventif en inspectant quotidiennement et de façon périodique l'état des pièces de l'appareillage et des machines; effectuer des travaux d'entretien mineurs et faire appel au mécanicien ou au technicien en instrumentation, si nécessaire			X		
Nettoyer et laver l'équipement, la machinerie et les alentours de son poste de travail			X		
Conduire des chariots ou des camions (manutention, chargement des camions)			X		
S'occuper de la réception et de l'expédition de la marchandise			X		
Autres tâches réalisées par les opérateurs à la transformation					
			X		

Tâches (valider les X)	Superviseur/ contremaître	Technicien	Opérateur	Boulangier- pâtissier	Manceuvre
Tâches réalisées principalement par les <b>boulangers</b> (changer le X de colonne si la tâche est effectuée par un autre poste, en ajouter dans d'autres colonnes si la tâche est effectuée par plus d'un poste)					
<b>Maitres boulangers</b>					
Établir un calendrier de production pour déterminer la gamme et la quantité d'articles à produire				X	
Acheter les fournitures de boulangerie et de pâtisserie				X	
Voir à la vente et à la mise en marché des produits				X	
Engager, former et superviser le personnel de cuisine et de boulangerie-pâtisserie				X	
<b>Boulangers</b>					
Préparer des levains, confectionner des pâtes levées				X	
Confectionner et mettre en forme des pâtes levées feuilletées (viennoiseries)				X	
Faire la mise forme de la pâte à pain				X	
Contrôler la fermentation				X	
Faire cuire le pain				X	
Faire cuire les viennoiseries				X	
Faire fonctionner les machines				X	
Décorer des produits de boulangerie				X	
S'assurer que les produits sont à la hauteur des normes de qualité exigées				X	
Autres tâches réalisées par les boulangers					
				X	
				X	

Tâches (valider les X)	Superviseur/ contremaître	Technicien	Opérateur	Boulangier- pâtissier	Manœuvre
Tâches réalisées principalement par les <b>pâtissiers</b> (changer le X de colonne si la tâche est effectuée par un autre poste, en ajouter dans d'autres colonnes si la tâche est effectuée par plus d'un poste)					
<b><i>Chefs pâtissiers</i></b>					
Établir un calendrier de production pour déterminer la gamme et la quantité d'articles à produire				X	
Acheter les fournitures de boulangerie et de pâtisserie				X	
Voir à la vente et à la mise en marché des produits				X	
Engager, former et superviser le personnel de cuisine et de boulangerie-pâtisserie				X	
<b><i>Pâtissiers</i></b>					
Préparer les pâtes (levées, feuilletés, battues-poussées, friables)				X	
Préparer les crèmes				X	
Fabriquer des biscuits et des petits fours secs				X	
Préparer des gâteaux, des entremets				X	
Préparer des produits glacés				X	
Confectionner des produits en chocolat				X	
Faire fonctionner les machines				X	
Faire cuire les produits préparés				X	
Glacer et décorer des gâteaux				X	
S'assurer que les produits sont à la hauteur des normes de qualité exigées				X	
Autres tâches réalisées par les pâtissiers					
				X	
				X	

Tâches (valider les X)	Superviseur/ contremaître	Technicien	Opérateur	Boulangier- pâtissier	Manœuvre
Tâches réalisées principalement par les <b>manœuvres à la transformation</b> (changer le X de colonne si la tâche est effectuée par un autre poste, en ajouter dans d'autres colonnes si la tâche est effectuée par plus d'un poste)					
Transporter, manuellement ou à l'aide d'équipement mécanique, les matières premières, les produits finis et les matériaux d'emballage dans l'usine et l'entrepôt					X
Peser, mesurer et charger les ingrédients dans les trémies des mélangeurs et des broyeurs					X
Placer des boîtes aplaties dans des machines de formage de contenants					X
Enlever les contenants remplis des tapis roulants et charger manuellement les marchandises dans des sacs, des boîtes ou d'autres contenants					X
Nettoyer les aires de travail et l'équipement					X
Vérifier les produits et les emballages pour y déceler tout défaut élémentaire dans la qualité des produits					X
Aider les opérateurs de machines et de contrôle des procédés dans l'exercice de leurs fonctions					X
Autres tâches réalisées par les manœuvres à la transformation					
					X
					X

Tâches réalisées par les **mécaniciens industriels** (valider les tâches)

Lire des plans, des diagrammes et des schémas pour installer et aligner des équipements de production	
Assembler de la machinerie et du matériel, à l'aide d'outils manuels et électriques et de matériel de soudage, avant de les installer	
Installer, aligner, démonter et déplacer, en respectant les plans et à l'aide d'outils manuels et électriques, de la machinerie industrielle fixe ou du matériel mécanique	
Faire fonctionner des appareils et du matériel de levage pour mettre en place des machines et des pièces pendant l'installation, le montage et la réparation de la machinerie	
Inspecter et examiner de la machinerie et du matériel pour en déceler les dérèglements et les défaillances	
Installer, rechercher la cause des pannes et entretenir les systèmes de transmission de courant, sous vide, hydrauliques et pneumatiques ainsi que les contrôleurs programmables	
Ajuster la machinerie et réparer ou remplacer les pièces défectueuses	
Se servir d'outils d'usinage pour fabriquer les pièces nécessaires à la remise en état, à l'entretien ou au montage des machines	
Nettoyer, lubrifier et assurer l'entretien des machines	
Autres tâches réalisées par les mécaniciens industriels	

Tâches réalisées par les **électromécaniciens** (valider les tâches)

Mettre à l'essai et observer les composantes et les systèmes électriques, électroniques et mécaniques à l'aide d'appareils d'essai et de mesure	
Localiser et réparer les pannes des moteurs électriques, des transformateurs, de l'appareillage de connexion, des générateurs et d'autre matériel électromécanique	
Remplacer ou remettre à neuf des arbres, des coussinets, des commutateurs et d'autres composants	
Enrouler, assembler et installer divers types de bobinages pour moteurs ou transformateurs électriques	
Effectuer l'équilibrage dynamique ou statique d'armatures ou de rotors, souder et braser des connexions électriques, et aligner et ajuster les pièces	
Mettre à l'essai, réparer ou remplacer des câblages ou des composants défectueux dans l'appareillage de connexion électrique	
Mettre à l'essai les moteurs, les transformateurs, l'appareillage de connexion ou autre dispositif électrique réparé afin d'assurer la performance appropriée	
Effectuer des travaux d'usinage pour remettre à neuf ou modifier des arbres, des commutateurs ou d'autres pièces	
Faire l'entretien et la réparation sur place	
Autres tâches réalisées par les électromécaniciens	

## Étude sectorielle – boulangeries et pâtisseries

### Commerce de détail

#### Grille d'entrevue individuelle

##### 1. Caractéristiques du secteur du commerce des boulangeries et pâtisseries

Réseau de distribution (fabricants-distributeurs-détaillants) : les produits de votre département de boulangerie-pâtisserie transitent-ils tous par votre centre de distribution? Certains produits sont-ils livrés directement par le fabricant?

- 1.7 Quels changements principaux avez-vous observés au cours des dernières années dans le secteur de la boulangerie et de la pâtisserie : par exemple, en matière d'habitudes alimentaires, de nouveautés (distinguer pain, pâtisserie, viennoiserie et biscuiterie), de marchés, etc.
- 1.8 Quels changements principaux et tendances prévoyez-vous d'ici les cinq prochaines années dans ce secteur?
- 1.9 Importons-nous des produits de boulangerie et de pâtisserie (produits semi-finis et produits finis)? Si oui, quels produits principalement et d'où proviennent-ils?
- 1.10 Quelles sont les impacts des normes et règlements (hygiène, salubrité, etc.) sur votre département, notamment sur la formation et les qualifications des employés?

##### 2. Caractéristiques et pratiques en matière de gestion des ressources humaines

- 2.1 Caractéristiques des emplois de votre département de boulangerie-pâtisserie
  - a) Types d'horaires
  - b) Statut des emplois (temps plein, temps partiel, saisonnier)
  - c) Division du travail : les emplois sont-ils polyvalents (les employés sont appelés à faire plusieurs tâches qui ne font pas partie de leur poste) ou spécialisés?
  - d) Proportion hommes-femmes (%) ?
- 2.2 Votre personnel est-il syndiqué? Si oui, préciser dans quelle proportion, quels postes et quel(s) syndicat(s).
- 2.3 Quels moyens/outils sont utilisés pour assurer la communication ou le rapprochement entre employeur et employés (rencontres régulières avec le personnel, notes/communiqués, comité patronal-syndical, activités sociales, etc.)?
- 2.4 Quels sont les postes d'entrée dans votre département de boulangerie-pâtisserie? Quels sont les cheminements possibles à l'intérieur du commerce/du département?
- 2.5 Prévision de la main-d'œuvre de votre département de boulangerie-pâtisserie
  - a) Prévoyez-vous des embauches ou des mises à pied d'ici cinq ans? Si oui, pour quels postes et combien?
  - b) Prévoyez-vous plusieurs départ à la retraite d'ici cinq ans? Si oui, pour quels postes principalement?



- c) Y a-t-il des postes pour lesquels la question de la relève sera problématique? Si applicable, de quelle façon entendez-vous résoudre le problème de la relève?

#### 2.6 Santé et sécurité au travail

- a) Y a-t-il des éléments particuliers reliés à environnement physique de travail du personnel de boulangerie-pâtisserie (air, bruit, température, risques, etc.)? Quelle est la nature des risques (s'il y a lieu)?
- b) Des formations sont-elles données sur la santé et la sécurité au travail et la prévention des accidents?
- c) Quel est le nombre d'accidents de travail parmi les employés de boulangerie-pâtisserie? Quel est le nombre de maladies professionnelles parmi eux? Durée de l'absence au travail?

### 3. Métiers et professions

Pour chacun des métiers (si applicable dans votre département), préciser l'information suivante.

	3.1 Gérant de département (boulangerie-pâtisserie)	3.2 Boulangier	3.3 Pâtissier	3.4 Commis en alimentation (aide-boulangier-aide-pâtissier)
a) Principales tâches (valider et compléter liste en annexe)	Voir annexe	Voir annexe	Voir annexe	Voir annexe
b) Conditions d'exercice : - horaire - statut d'emploi (temps plein vs partiel) - environnement de travail (caractéristiques, facteurs de danger, etc.)				
c) Formation exigée à l'embauche (diplôme, attestation, etc.)				
d) Formation réellement détenue				
e) Expérience (années) demandée				
f) Compétences (qualités, habiletés, aptitudes) demandées				
g) Salaire (échelle minimale, moyenne et maximale)				
h) Cheminement possible au sein de l'entreprise (quels postes ils peuvent occuper)				
i) Recrutement : facile?, difficile? Pourquoi?				
j) Roulement : élevé? faible? Pourquoi?				
k) Prévisions des effectifs d'ici trois ans : hausse, stabilité, baisse? De combien? (en %)				
l) Évolution du métier d'ici 3 à 5 ans : nouvelles tâches à effectuer, nouvelles exigences ou compétences requises, évolution des technologies, etc.				

## 4. Programme de formation

### 4.1 Programmes de formation initiale de niveau collégial et secondaire

Programme	a) Avez-vous embauché des finissants de ce programme depuis 5 ans?	Si oui en a)		
		b) Éléments de satisfaction face au programme	c) Éléments d'insatisfaction face au programme	d) Améliorations à apporter au programme
DEC Gestion de commerce				
DEC Techniques de diététique				
DEP Boulangerie				
DEP Pâtisserie				
ASP Pâtisserie de restaurant				
AFP Aide-boulangier				
AFP Aide-pâtissier				

DEC Diplôme d'études collégiales

DEP Diplôme d'études professionnelles

ASP Attestation de spécialisation professionnelle

AFP Attestation de formation professionnelle

### 4.2 Programmes de formation continue de niveau collégial

Programme	a) Avez-vous embauché des finissants de ce programme depuis 5 ans?	Si oui en a)		
		b) Éléments de satisfaction	c) Éléments d'insatisfaction	d) Améliorations à apporter au programme
AEC Gestion de marchés d'alimentation (Cégep de St-Hyacinthe)				
AEC Gestion de département de marché d'alimentation (Cégep de St-Hyacinthe)				

AEC Attestation d'études collégiales

## 4.3 Programmes d'apprentissage en milieu de travail (PAMT)

	PAMT Boulangerie	PAMT Pâtisserie
a) Connaissez-vous ce programme?		
b) Avez-vous déjà utilisé ce programme pour la formation de certains de vos employés? (si non, sauter les questions c, d et e et aller à f)		
c) Éléments de satisfaction		
d) Éléments d'insatisfaction		
e) Améliorations à apporter au programme		
f) Ce programme est-il reconnu par l'industrie? Pourquoi?		

## 4.4 Formation continue et perfectionnement

Principales formations que votre entreprise a données à son personnel du département de boulangerie-pâtisserie

a) Brève description de la formation (thèmes abordés)	b) Métiers visés par la formation	c) Formation donnée en début ou en cours d'emploi?	d) Formation donnée en entreprise ou à l'externe?	e) Durée de la formation

## **5. Enjeux et défis**

Quels sont les enjeux et défis majeurs auxquels le secteur des commerces de boulangeries et pâtisseries devra faire face en ce qui concerne :

- 5.1 Le développement futur des commerces/des départements de boulangerie et pâtisserie (marché, concurrence, besoins des consommateurs, qualité, etc.)
- 5.2 La main-d'œuvre des commerces/des départements de boulangerie et pâtisserie (exigences à l'embauche, qualifications, dotation, organisation du travail, formation, etc.)
- 5.3 Les programmes de formation (initiale ou continue, incluant les programmes d'entreprises) touchant la main-d'œuvre en boulangerie et pâtisserie.

Merci de votre collaboration !

## ANNEXE – DESCRIPTION DE TÂCHES DANS LES COMMERCES / LES DÉPARTEMENTS DE BOULANGERIE-PÂTISSERIE

Tâches (valider les X)	Gérant de département	Boulangier	Pâtissier	Commis en alimentation (aide-boulangier-aide-pâtissier)
Tâches réalisées principalement par les <b>gérants de département de boulangerie-pâtisserie</b> (changer le X de colonne si la tâche est effectuée par un autre poste, en ajouter dans d'autres colonnes si la tâche est effectuée par plus d'un poste)				
Bien connaître ses produits et les besoins de la clientèle de façon à ce que l'offre d'aliments de boulangerie et de pâtisserie soit variée, en quantité suffisante et de qualité	X			
Gérer les ventes (préciser)	X			
Autoriser les paiements par chèques et le retour des marchandises	X			
Tenir un inventaire et commander les marchandises	X			
Résoudre les problèmes reliés aux pénuries de stock	X			
Gérer les opérations (préciser)	X			
Préparer des rapports sur les chiffres de ventes, les techniques marchandes et les problèmes reliés au personnel	X			
Superviser et coordonner les activités du personnel de son département et des caissiers	X			
Répartir les tâches et établir les horaires de travail	X			
Développer l'approche-client et le service à la clientèle	X			
Résoudre les problèmes reliés aux plaintes des clients	X			
Autres tâches réalisées par les gérants de département de boulangerie-pâtisserie				
	X			
	X			

Tâches (valider les X)	Gérant de département	Boulangier	Pâtissier	Commis en alimentation (aide-boulangier-aide-pâtissier)
Tâches réalisées principalement par les <b>boulangers</b> (changer le X de colonne si la tâche est effectuée par un autre poste, en ajouter dans d'autres colonnes si la tâche est effectuée par plus d'un poste)				
<b>Maitres boulangers</b>				
Établir un calendrier de production pour déterminer la gamme et la quantité d'articles à produire		X		
Acheter les fournitures de boulangerie et de pâtisserie		X		
Voir à la vente et à la mise en marché des produits		X		
Engager, former et superviser le personnel de cuisine et de boulangerie-pâtisserie		X		
<b>Boulangers</b>				
Préparer des levains, confectionner des pâtes levées		X		
Confectionner et mettre en forme des pâtes levées feuilletées (viennoiseries)		X		
Faire la mise forme de la pâte à pain		X		
Contrôler la fermentation		X		
Faire cuire le pain		X		
Faire cuire les viennoiseries		X		
Faire fonctionner les machines		X		
Décorer des produits de boulangerie		X		
S'assurer que les produits sont à la hauteur des normes de qualité exigées		X		
Autres tâches réalisées par les boulangers				
		X		
		X		

Tâches (valider les X)	Gérant de département	Boulangier	Pâtissier	Commis en alimentation (aide-boulangier-aide-pâtissier)
Tâches réalisées principalement par les <b>pâtissiers</b> (changer le X de colonne si la tâche est effectuée par un autre poste, en ajouter dans d'autres colonnes si la tâche est effectuée par plus d'un poste)				
<b>Chefs pâtissiers</b>				
Établir un calendrier de production pour déterminer la gamme et la quantité d'articles à produire			X	
Acheter les fournitures de boulangerie et de pâtisserie			X	
Voir à la vente et à la mise en marché des produits			X	
Engager, former et superviser le personnel de cuisine et de boulangerie-pâtisserie			X	
<b>Pâtissiers</b>				
Préparer les pâtes (levées, feuilletés, battues-poussées, friables)			X	
Préparer les crèmes			X	
Fabriquer des biscuits et des petits fours secs			X	
Préparer des gâteaux, des entremets			X	
Préparer des produits glacés			X	
Confectionner des produits en chocolat			X	
Faire fonctionner les machines			X	
Faire cuire les produits préparés			X	
Glacer et décorer des gâteaux			X	
S'assurer que les produits sont à la hauteur des normes de qualité exigées				
Autres tâches réalisées par les pâtissiers			X	
			X	
			X	



Tâches (valider les X)	Gérant de département	Boulangier	Pâtissier	Commis en alimentation (aide-boulangier-aide-pâtissier)
Tâches réalisées principalement par les <b>commis en alimentation (aide-boulangier-aide-pâtissier)</b> (changer le X de colonne si la tâche est effectuée par un autre poste, en ajouter dans d'autres colonnes si la tâche est effectuée par plus d'un poste)				
Manipuler et transformer certains aliments dans le respect des normes d'hygiène et de salubrité	X			
Préparer et confectionner des produits de boulangerie et de pâtisserie	X			
Glacer et décorer des gâteaux ou d'autres produits de boulangerie	X			
Effectuer l'étalage des produits de boulangerie et de pâtisserie en comptoir	X			
Offrir des services de courtoisie à la clientèle	X			
Nettoyer et ranger les comptoirs et les aires de travail	X			
Autres tâches réalisées par les commis en alimentation (aide-boulangier-aide-pâtissier)				
	X			
	X			
	X			

---

## Étude sectorielle – boulangeries et pâtisseries

### Entreprises de transformation (fabrication)

#### Grille d'animation, groupe de discussion avec des employés d'usine syndiqués

#### 1. Techniques / technologies de fabrication, normes et règlements

- 1.1 Quels changements avez-vous observés au cours des dernières années ou observez-vous actuellement dans les techniques / les technologies de fabrication (procédés de fabrication, degré de mécanisation, robotisation...)? Quels sont les impacts de ces changements sur vous et vos collègues employés d'usine, en particulier sur la formation et les qualifications?
- 1.2 Quelles sont les impacts des normes et règlements concernant l'hygiène et la salubrité sur vous et vos collègues employés d'usine, en particulier sur la formation et les qualifications?
- 1.3 Quels sont les impacts de la norme HACCP sur vous et vos collègues employés d'usine, en particulier sur la formation et les qualifications?

#### 2. Les ressources humaines en usine

- 2.1 Caractéristiques des emplois d'usine
  - a) Horaires de soir/de nuit/de fin de semaine : Quelles sont les caractéristiques ou les problèmes particuliers de ces horaires sur vous et vos collègues employés d'usine par rapport à l'horaire de jour?
  - b) Les emplois d'usine sont-ils polyvalents (les employés sont appelés à faire plusieurs tâches qui ne font pas partie de leur poste) ou spécialisés? La rotation des postes est elle courante?
- 2.2 Cheminement des employés d'usine
  - a) Quels sont les postes d'entrée dans les usines de boulangerie-pâtisserie?
  - b) Quels sont les cheminements possibles à l'intérieur de l'usine? Ailleurs dans la même entreprise?
  - c) Y a-t-il des mouvements d'employés vers d'autres entreprises du secteur? (par exemple, des entreprises artisanales vers les moyennes/grandes, des moyennes/grandes vers les artisanales) Pourquoi?
- 2.3 Les conditions de travail dans les moyenne/grandes usines de boulangerie-pâtisserie (salaires, avantages sociaux, environnement de travail) sont-elles avantageuses? Font-elles en sorte que vous et vos collègues vont demeurer dans le secteur? Ou que vous et vos collègues pourraient aller dans des entreprises d'autres secteurs? (si oui, quels secteurs?)
- 2.4 Y a-t-il des postes en usine pour lesquels la question de la relève est ou sera problématique? Pourquoi? (départs à la retraite, difficulté à recruter, etc.)
- 2.5 Quels moyens/outils sont utilisés pour assurer la communication ou le rapprochement entre votre employeur et les employés (rencontres régulières avec le personnel, notes/communiqués, comité patronal-syndical, activités sociales, etc.)? Quelle est leur efficacité?

## 2.6 Santé et sécurité au travail

- a) Quelles sont les caractéristiques de votre environnement physique de travail? (air, bruit, température, etc.)? Quelle est la nature des risques? Que fait-on pour les minimiser?
- b) Quelles formations sont données par vos employeurs sur la santé et la sécurité au travail et la prévention des accidents? Sont-elles efficaces?

## 3. Métiers d'usine et formation (détenue et requise)

	Opérateur à la transformation	Boulangier (si applicable)	Pâtissier (si applicable)	Manœuvre à la transformation
3.1) Observez-vous une évolution dans l'exercice des métiers suivants? Par exemple : changements dans les tâches ou nouvelles tâches, changement des machines à opérer, etc. (décrire ces changements)				
3.2) Ces changements vont avoir quel impact sur les compétences requises (connaissances, habiletés, aptitudes, etc.)?				
3.3) Quelles formations (diplômes, attestations) les employés exerçant ces métiers détiennent-ils en général lorsqu'ils arrivent en entreprise?				
3.4) Quelles sont les principales formations données par les entreprises pour ces métiers? Ces formations sont-elles pertinentes, bien adaptées aux besoins?				
3.5) Compte tenu de ce qui a été précédemment, quels sont ou seront les besoins de formation / de perfectionnement des employés occupant ces métiers?				

## 4. Conclusion : enjeux / défis

Selon votre perception comme employé d'usine, quels sont les enjeux ou les défis majeurs auxquels les entreprises de boulangerie-pâtisserie devront faire face au cours des prochaines années? (par exemple, en matière de besoins de formation et de perfectionnement, de techniques de fabrication, de norme de qualité, de conditions d'exercice des métiers, etc.)

---

## **ANNEXE 4 – QUESTIONNAIRES D'ENQUÊTE**

### **Étude sectorielle – boulangeries et pâtisseries Entreprises de transformation (fabrication)**

#### **Enquête téléphonique**

*Demander à parler au responsable des ressources humaines, ou de l'embauche du personnel (dans les très petites entreprises, ce peut être le directeur général ou le propriétaire).*

Bonjour, je me présente, \_\_\_\_\_ de Géocom, firme spécialisée en études et sondages.

Nous réalisons une étude du secteur des boulangeries et des pâtisseries pour le compte des Comités sectoriel de main-d'œuvre en transformation alimentaire et du commerce de l'alimentation. Cette étude porte, en particulier, sur les pratiques de gestion des ressources humaines et la formation des employés.

Pourriez-vous nous accorder une quinzaine de minutes par téléphone, à un moment qui vous conviendra le mieux dans les prochains jours? Votre participation est importante, car elle contribuera à améliorer les programmes de formation en boulangerie et pâtisserie. Nous vous assurons que les renseignements que vous nous fournirez resteront strictement confidentiels et seront traités sous forme de statistiques globales.

*Prendre un rendez-vous téléphonique et envoyer le questionnaire par courriel ou télécopie. Rappeler au moment convenu.*

### Bloc 1 - Pratiques en matière de gestion des ressources humaines et de communication avec le personnel

Pour chacune des questions suivantes, indiquez l'énoncé qui s'applique le mieux à votre entreprise.

1.1 Avez-vous un processus d'embauche (recrutement et sélection) structuré et complet?

Pas de processus d'embauche défini	Quelques outils de recrutement	Plusieurs outils de recrutement en place et en général, ils sont utilisés	Processus d'embauche structuré permettant de recruter des employés performants
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

1.2 Avez-vous un processus d'accueil et d'intégration de vos nouveaux employés?

Pas de processus d'intégration	Quelques outils pour effectuer l'intégration	Existence d'outils, mais le processus est rarement fait dans les règles	Processus d'intégration systématique à chaque embauche
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

1.3 Les candidats que vous recrutez restent-ils à votre emploi longtemps?

En général, 6 mois ou moins	En général, au moins 1 an	En général, au moins 3 ans	Plus de 5 ans
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

1.4 Mise à part votre convention collective (s'il y a lieu), avez-vous un manuel d'employé où les procédures de gestion et les règlements généraux sont expliqués?

Les procédures de gestion sont négociées cas par cas	Quelques procédures de gestion sont expliquées à l'embauche	Certaines procédures de gestion sont claires et bien définies, mais il reste des points à clarifier	Les procédures de gestion sont inscrites dans le manuel d'employé et un document signé par l'employé confirme sa compréhension
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

1.5 Votre entreprise possède-t-elle des descriptions de poste?

Pas de descriptions de poste	Quelques descriptions de poste	Descriptions pour plusieurs postes	Descriptions pour tous les postes et elles sont maintenues à jour
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

## 1.6 Votre entreprise a-t-elle des outils en place pour évaluer la performance des employés de production?

Pas d'outils d'évaluation de rendement	Une rencontre informelle est effectuée pour donner une rétroaction aux employés sur leur performance	Des formulaires d'évaluation lorsqu'il est nécessaire d'effectuer des évaluations de rendement	Des formulaires d'évaluation de la performance et respect de la fréquence à laquelle l'évaluation doit être effectuée
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

## 1.7 Avez-vous une structure de rémunération bien établie et définie?

Pas de structure de rémunération	Des règles non écrites pour assurer une certaine équité dans l'attribution des salaires	Une structure de rémunération qui est respectée pour les postes en production	Une structure de rémunération qui est respectée pour tous les postes
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

## 1.8 Avez-vous des moyens efficaces pour communiquer des renseignements aux employés?

Pas d'outils en particulier	Des babillards	Des rencontres ponctuelles avec les employés	Des babillards, un bulletin interne et des rencontres déterminées à l'avance
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

## 1.9 Avez-vous un processus de formation structuré pour vos employés?

Pas de processus de formation structuré	Un processus de formation structuré pour des formations de base (ex. : secourisme, SIMDUT, etc.)	Un processus de formation structuré, un registre de formation ainsi qu'un plan de formation	Un processus de formation structuré, un plan de formation et une mesure de l'efficacité afin de s'améliorer
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

## 1.10 Votre entreprise fait-elle une planification des besoins de main-d'œuvre à court, moyen et long terme?

Pas d'outils de planification de la main-d'œuvre	Une planification des besoins de main-d'œuvre uniquement pour pallier aux vacances estivales	Une planification des besoins de main-d'œuvre pour la saison estivale et pour les remplacements dus aux départs	Une planification de la main-d'œuvre à court, moyen et long terme, incluant les départs à la retraite
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

## 1.11 Vos règlements sur la santé et la sécurité au travail sont-ils connus de tous les employés?

Pas d'outils formels pour expliquer les règlements en santé et sécurité	Une liste de règlements en santé et sécurité disponible, mais non présentée formellement aux employés	Des règlements présentés à tous les employés et une personne est responsable de les faire respecter	Des règlements présentés à tous les employés et chacun est responsable de les respecter
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

## 1.12 Votre entreprise organise-t-elle des activités de prévention en santé et sécurité au travail (comité en SST, information et formation, vidéo, etc.)?

Pas d'activités de prévention ou seulement à la venue de la CSST	Un plan de prévention, qui n'est pas à jour et des activités de prévention ponctuelles	Un plan de prévention à jour et des activités régulières de prévention	Un programme de prévention à jour, les employés y adhèrent et participent de façon proactive
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

## 1.13 Documentez-vous tous les incidents et accidents survenus dans votre entreprise?

Incidents et accidents du travail non documentés	Un registre de blessures seulement	Un registre de blessures et des enquêtes-accidents structurées et documentées	Documentation des incidents et accidents, et existence d'un programme de prévention en santé et sécurité au travail
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

## 1.14 Avez-vous une politique ou un programme d'embauche des immigrants et des personnes issues des communautés culturelles?

Pas de politique définie	Une politique informelle (non écrite)	Une politique formelle mais nous avons très peu ou pas d'immigrants à notre emploi	Une politique formelle et nous avons plusieurs immigrants à notre emploi
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

## 1.15 Avez-vous une politique ou un programme de gestion de la diversité culturelle, qui tient compte des différentes réalités ethniques, culturelles et religieuses de votre personnel

Pas de politique définie	Une politique informelle (non écrite)	Une politique formelle mais qui est plus ou moins appliquée	Une politique formelle et qui est appliquée régulièrement
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

## Bloc 2 - Métiers et professions

2.1 Dans votre usine, votre laboratoire, votre atelier de production ou votre comptoir de vente, avez-vous des employés exerçant les métiers suivants ?

	Oui	Non
Superviseur / contremaître à la transformation	1	2
Technicien à la transformation (ou au contrôle de la qualité ou à la Recherche-Développement)	1	2
Opérateur à la transformation	1	2
Manceuvre à la transformation	1	2
Boulangier	1	2
Pâtissier	1	2
Commis en boulangerie-pâtisserie / commis vendeur	1	2

Pour chaque métier où la réponse est *oui*, poser les questions suivantes.

2.2.1 Quelle formation exigez-vous à l'embauche d'un (nom du métier) en matière de scolarité ou de diplôme particulier?

2.2.2 Combien d'années d'expérience exigez-vous à l'embauche d'un (nom du métier)?

\_\_\_\_\_

Aucune

\_\_\_\_\_

1 ou 2 ans

\_\_\_\_\_

3 ou 4 ans

\_\_\_\_\_

5 ans et plus

\_\_\_\_\_

2.2.3 Le recrutement d'un (nom du métier) est-il

\_\_\_\_\_

Très facile

\_\_\_\_\_

Plutôt facile

\_\_\_\_\_

Plutôt difficile

\_\_\_\_\_

Très difficile

\_\_\_\_\_

Pourquoi?

2.2.4 Au cours des trois prochaines années, prévoyez-vous une hausse, une stabilité, ou une baisse du nombre de (nom du métier)?

\_\_\_\_\_

Hausse De combien (nombre ou %)

\_\_\_\_\_

Stabilité

\_\_\_\_\_

Baisse De combien (nombre ou %)

\_\_\_\_\_

2.2.5 Quelle est l'échelle salariale minimale et maximale de vos (nom du métier)? (taux horaire)

\_\_\_\_\_

Minimale

\_\_\_\_\_

Maximale

\_\_\_\_\_



2.2.6 Observez-vous des problèmes particuliers au plan de la formation et des compétences de vos(nom du métier)?

### Bloc 3 - Programme de formation

3.1. Depuis cinq ans, avez-vous embauché des finissants des programmes de formation suivants?

	Oui	Non
Diplôme d'études collégiales (DEC) <i>Technologie de la transformation des aliments</i>	1	2
Diplôme d'études collégiales (DEC) <i>Gestion de commerce</i>	1	2
Attestation d'études collégiales (AEC) <i>Transformation des aliments</i>	1	2
Attestation d'études collégiales (AEC) <i>Gestion de marchés d'alimentation</i>	1	2
Diplôme d'études collégiales (DEC) <i>Techniques de diététique</i>	1	2
Diplôme d'études professionnelles (DEP) <i>Boulangerie</i>	1	2
Diplôme d'études professionnelles (DEP) <i>Pâtisserie</i>	1	2
Attestation de spécialisation professionnelle (ASP) <i>Pâtisserie de restaurant</i>	1	2
Attestation de formation professionnelle (AFP) <i>Aide-boulangier</i>	1	2
Attestation de formation professionnelle (AFP) <i>Aide-pâtissier</i>	1	2
Attestation de formation professionnelle (AFP) <i>Manœuvre dans la transformation des aliments</i>	1	2

Pour chaque programme où la réponse est *oui*, poser les questions suivantes.

3.1.1 Quels sont vos éléments de satisfaction face au (nom du programme)?

3.1.2 Quels sont vos éléments d'insatisfaction face au (nom du programme)?

3.1.3 Quelles recommandations feriez-vous pour améliorer ce programme?

## 3.2. Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) Boulangerie

	Oui	Non
3.2.1 Êtes-vous au courant de l'existence du <i>Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) Boulangerie</i>	1	2 (aller à 3.2.7)
3.2.2 Avez-vous déjà utilisé ce programme pour la formation de certains de vos employés?	1	2 (aller à 3.2.6)
3.2.3 Quels sont vos éléments de satisfaction face à ce programme?		
3.2.4 Quels sont vos éléments d'insatisfaction face à ce programme?		
3.2.5 Quelles recommandations feriez-vous pour améliorer ce programme?		
3.2.6 Ce programme est-il reconnu par l'industrie de la boulangerie-pâtisserie	1	2
3.2.7 Compte tenu que ce programme est orienté vers le commerce de détail, seriez-vous intéressé à ce que soit développé un Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) en boulangerie adapté aux entreprises de fabrication?	1	2

## 3.3. Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) Pâtisserie

	Oui	Non
3.3.1 Êtes-vous au courant de l'existence du <i>Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) Pâtisserie</i>	1	2 (aller à 3.3.7)
3.3.2 Avez-vous déjà utilisé ce programme pour la formation de certains de vos employés?	1	2 (aller à 3.3.6)
3.3.3 Quels sont vos éléments de satisfaction face à ce programme?		
3.3.4 Quels sont vos éléments d'insatisfaction face à ce programme?		
3.3.5 Quelles recommandations feriez-vous pour améliorer ce programme?		
3.3.6 Ce programme est-il reconnu par l'industrie de la boulangerie-pâtisserie	1	2
3.3.7 Compte tenu que ce programme est orienté vers le commerce de détail, seriez-vous intéressé à ce que soit développé un Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) en pâtisserie adapté aux entreprises de fabrication?	1	2

3.4 Au cours **des trois dernières années** Votre entreprise a-t-elle donné à ses employés qui travaillent à la fabrication une formation sur les sujets suivants?

Type de formation	Aucune formation donnée	Formation donnée à quelques employés qui travaillent à la fabrication	Formation donnée à la plupart ou à tous les employés qui travaillent à la fabrication
Entraînement à la tâche	1	2	3
Utilisation des machines	1	2	3
Techniques / technologies de production utilisées dans votre entreprise	1	2	3
Résolution de problèmes	1	2	3
Informatique, logiciels utilisés pour la fabrication	1	2	3
Normes d'hygiène et de salubrité	1	2	3
Mécanique industrielle de base	1	2	3
Santé et sécurité au travail	1	2	3
SIMDUT (système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail)	1	2	3
Secourisme	1	2	3
Conduite de chariots élévateurs	1	2	3

Merci de votre collaboration !

#### **Bloc 4 – Classification** (déjà inscrite dans la base de données)

##### 4.1 Nombre d'employés

0 à 9	1
10 à 19	2
20 à 49	3
50 à 99	4
100 et plus	5

##### 4.2 Région

Bas-Saint-Laurent	1	Nord-du-Québec	10
Saguenay–Lac-Saint-Jean	2	Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	11
Capitale-Nationale	3	Chaudière-Appalaches	12
Mauricie	4	Laval	13
Estrie	5	Lanaudière	14
Montréal	6	Laurentides	15
Outaouais	7	Montérégie	16
Abitibi-Témiscamingue	8	Centre-du-Québec	17
Côte-Nord	9		

## Étude sectorielle – boulangeries et pâtisseries

### Questionnaire d'enquête – employés

Le Comité sectoriel de main-d'œuvre en transformation alimentaire réalise une étude sur la main-d'œuvre du secteur des boulangeries et des pâtisseries. Cette étude porte, en particulier, sur les pratiques de gestion du personnel, la satisfaction au travail et la formation des employés.

Nous vous demandons de prendre quelques minutes de votre temps pour compléter ce questionnaire. **Les renseignements recueillis seront tenus confidentiels et il sera impossible de vous identifier.** Votre participation est importante pour nous! Merci à l'avance.

Q1. Quel poste occupez-vous au sein de l'entreprise actuellement? (*encerclez un seul choix*)

Opérateur de machines industrielles	1
Manœuvre ou préposé à l'emballage/à la manutention	2
Boulangier	3
Pâtissier	4
Opérateur de chariots élévateurs	5
Mécanicien / électromécanicien	6
Autre (précisez) _____	7

Q2. Depuis combien de temps travaillez-vous dans l'entreprise qui vous emploie actuellement?

Moins de 1 an	1
Entre 1 et 5 ans	2
Plus de 5 ans	3

Q3. Sur quel quart travaillez-vous principalement? (*encerclez un seul choix*)

Jour	1
Soir	2
Nuit	3

Q4. De quelle façon percevez-vous votre travail actuel?

Un emploi temporaire en attendant de trouver autre chose	1
Un emploi permanent	2

Q5. Sur une échelle de 1 à 4 (où 1 indique que vous être très satisfait et 4 que vous êtes très insatisfait), comment évaluez-vous les aspects suivants de votre travail? (*pour chaque énoncé, encerclez le chiffre qui correspond à votre réponse; si un énoncé ne s'applique pas à votre poste, encerclez la réponse 5*)

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Ne s'applique pas
Température ambiante dans l'usine	1	2	3	4	5
Humidité ambiante dans l'usine	1	2	3	4	5
Qualité de l'air (poussière)	1	2	3	4	5
Éclairage (lumière dans les aires de travail)	1	2	3	4	5
Positions de travail (posture, hauteur, espace...)	1	2	3	4	5
Accès à des équipements de protection en bonne condition	1	2	3	4	5
Machines et matériel de travail en bonne condition	1	2	3	4	5
Pauses-café (durée, moment approprié)	1	2	3	4	5
Temps alloué pour les repas	1	2	3	4	5
Salaire	1	2	3	4	5
Primes, bonus (rendement, de nuit...)	1	2	3	4	5
Horaire de travail	1	2	3	4	5
Nombre de congés (fériés et autres)	1	2	3	4	5
Avantages sociaux (assurances collectives, régime de retraite...)	1	2	3	4	5
Possibilités d'augmentation de salaire (progression dans l'échelle salariale)	1	2	3	4	5
Possibilités de changement de poste	1	2	3	4	5
Rotation des postes de travail	1	2	3	4	5
Accueil que vous avez reçu à votre arrivée (visite des lieux, présentation des employés, manuel de l'employé...)	1	2	3	4	5
Formation que vous avez reçue depuis que vous êtes dans l'entreprise	1	2	3	4	5
Efforts consentis par l'employeur pour limiter les risques de blessures et d'accidents de travail (avertissements, politiques écrites, prévention)	1	2	3	4	5
Relations avec les superviseurs/contremaîtres	1	2	3	4	5
Relations avec les employés du même département	1	2	3	4	5
Relations avec les employés des autres départements	1	2	3	4	5
Ambiance de travail en général	1	2	3	4	5

Q6. Sur une échelle de 1 à 4 (où 1 indique que vous êtes tout à fait d'accord et 4 que vous êtes tout à fait en désaccord), veuillez évaluer les affirmations suivantes (*pour chaque affirmation, encerclez le chiffre qui correspond à votre réponse; si un énoncé ne s'applique pas à votre poste, encerclez la réponse 5*).

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Tout à fait en désaccord	Ne s'applique pas
Mon employeur me démontre du respect	1	2	3	4	5
Mon employeur me fait confiance	1	2	3	4	5
Mon employeur se préoccupe de la santé et de la sécurité des employés	1	2	3	4	5
Mon employeur se soucie de tenir à jour mes connaissances par un programme de formation continue	1	2	3	4	5
Mon employeur me dit ou me montre qu'il est satisfait lorsque je fais bien mon travail	1	2	3	4	5
Les avis disciplinaires sont utilisés par mon employeur seulement pour des motifs valables	1	2	3	4	5
Les immigrants sont bien acceptés et intégrés dans l'usine	1	2	3	4	5
Les femmes sont bien acceptées et intégrées dans l'usine	1	2	3	4	5

Q7. Sur une échelle de 1 à 4 (où 1 indique *très suffisante* et 4 *très insuffisante*), veuillez évaluer les formations que vous avez suivies depuis que vous êtes dans l'entreprise (*pour chaque thème de formation, encerclez le chiffre qui correspond à votre réponse; si un thème ne s'applique pas à votre poste, encerclez la réponse 5*).

	Très suffisante	Suffisante	Insuffisante	Très insuffisante	Ne s'applique pas
Entraînement à la tâche en début d'emploi	1	2	3	4	5
Fonctionnement des machines	1	2	3	4	5
Ordinateurs et logiciels	1	2	3	4	5
Entretien des machines et du matériel	1	2	3	4	5
Hygiène et salubrité	1	2	3	4	5
Santé et sécurité au travail	1	2	3	4	5
SIMDUT	1	2	3	4	5
Secourisme	1	2	3	4	5
Résolution de problèmes	1	2	3	4	5
Conduite de chariots élévateurs	1	2	3	4	5
Mécanique industrielle de base	1	2	3	4	5
Autres formations reçues (précisez le sujet)	1	2	3	4	5

Q8. Combien de journées de formation avez-vous suivies au total au cours des six derniers mois?

- Aucune 1
- Moins d'une journée 2
- Entre 1 et 3 journées 3
- Entre 3 et 5 journées 4
- Entre 1 et 2 semaines 5
- Plus de 2 semaines 6

Q9. Comprenez-vous à quoi servent les normes HACCP?

- Oui 1
- Non 2

Q10. Vous sentez-vous fier de travailler dans l'entreprise qui vous engage actuellement?

- Très fier 1
- Assez fier 2
- Peu fier 3
- Pas du tout fier 4

Q11. Recommanderiez-vous un travail dans une entreprise transformation des produits de boulangerie-pâtisserie?

- Oui 1
- Non 2 Si non, précisez pourquoi \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Q12. Croyez-vous qu'il soit utile de suivre une formation scolaire pour exercer votre métier actuel?

- Oui 1
- Non 2

Q13. Quel est le diplôme le plus élevé que vous avez obtenu?

- Secondaire non complété 1
- Diplôme d'études secondaires général (DES) 2
- Diplôme d'études professionnelles (DEP) 3 → *précisez en quoi* \_\_\_\_\_
- Diplôme d'études collégiales général 4
- Diplôme d'études collégiales technique 5 → *précisez quelle technique* \_\_\_\_\_
- Diplôme universitaire 6

Merci beaucoup de votre collaboration.