



S E R V I C E S - C O N S E I L

Rapport d'analyse de profession

**Préposé ou préposée
au service
des mets et boissons
(CNP 6453)**

9 juin 2010



**Commission
des partenaires
du marché du travail**

Québec 

Équipe de production



Gestion de projet

Danielle Ouellet

Directrice du développement et du contrôle qualité
Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT)

Coordination

Elina Kirova

Chargée de projet
Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT)

Recherche, animation et rédaction du rapport

Jean-Pierre Charest

Consultant
Jean-Pierre Charest, services-conseil

Secrétariat de l'atelier d'analyse de profession

Jean Boudreau

Consultant
Nexo

Spécialiste de contenu

Lise Baillargeon

Consultante

Conseiller à la production

David Poncelet

Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle (DDCIS)
Commission des partenaires du marché du travail (CPMT)

CQRHT
2751, boul. Jacques-Cartier Est, bureau 200
Longueuil, Québec J4N 1L7
Tél. : (450) 651-1099

info@cqrht.qc.ca

www.cqrht.qc.ca

Comité d'orientation

Luc Cockenpot
Responsable de la restauration
Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec
(ITHQ)

Tony Di Lemme
Propriétaire
Restaurant À la vieille cheminée

Nicole Ducharme
Serveuse-propriétaire
Restaurant La Closerie des Lilas

Paul-André Dupuis
Propriétaire
Café Terrasse La Tanière

Carl Grenier
Direction des programmes et de la veille
sectorielle
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

Elina Kirova
Chargée de projet
Conseil québécois des ressources humaines en
tourisme (CQRHT)

Dave Christopher Methot
Conseiller en gestion du service à la clientèle
Société de franchises La Piazzetta

François Meunier
Vice-président affaires publiques
Association des restaurateurs du Québec
(ARQ)

Danielle Ouellet
Directrice du développement et du contrôle
qualité
Conseil québécois des ressources humaines en
tourisme (CQRHT)

Shawn Paquin
Gérant de la restauration
Hôtel Manoir Saint-Sauveur

Luc Poirier
Directeur général
Restaurant Pacini Saint-Hyacinthe

David Poncelet
Conseiller
Commission des partenaires du marché du
travail - DDCIS Montréal

Jean-Pierre Charest
Consultant
Jean-Pierre Charest, services-conseil

Remerciements

Nous tenons à exprimer nos plus vifs remerciements aux personnes qui ont généreusement accepté de participer à l'atelier d'analyse de profession pour le métier de préposé ou préposée au service des mets et boissons. Cet atelier s'est tenu à Montréal le lundi 3 mai 2010.

Entrevues préparatoires

Annabelle Lévêque
Gérante
Chez Lévêque
Montréal

Shawn Paquin
Gérant de la restauration
Hôtel Manoir Saint-Sauveur
Saint-Sauveur

François Meunier
Vice-président affaires
publiques
*Association des restaurateurs
du Québec (ARQ)*

Spécialistes du métier ayant participé à l'atelier d'analyse de profession

Éric Chevrier
Maître d'hôtel et sommelier
Suite 701 Lounge
Montréal

Denis Lauzier
Serveur
Manoir du Lac Delage
Lac Delage

Cindy Robert
Serveuse
Restaurant Grec Baie-Jolie
Trois-Rivières

Jean-Yves Deü
Chef de rang
Auberge Saint-Antoine
Restaurant Panache
Québec

Denis Leclerc
Serveur
Club de Golf Le Blainvillier
Blainville

Yannick Rouillon
Maître d'hôtel et sommelier
*Restaurant Aix Cuisine du
Terroir*
Montréal

Nicole Ducharme
Serveuse-propriétaire
*Restaurant La Closerie des
Lilas*
Granby

Jean-Philippe Martin
Chef de plancher
*Le Baluchon - Auberge et
Relais Champêtre*
Saint-Paulin

Julie Touchette
Serveuse
Rôtisserie St-Hubert
Châteauguay

Évelyne Houle
Responsable de salle à
manger
Restaurant Bar La Baraka
Baie-du-Febvre

Johanne Mongrain
Serveuse
Rôtisserie St-Hubert
Laval

Line Tremblay
Gérante
Restaurant Pub D'Orsay
Québec

Johanne L'Allier
Serveuse
Restaurant Tomate Basilic
Pointe-aux-trembles

Benoit Ratelle
Serveur
Château Royal
Laval

Ioanna Yannopoulos
Gérante
Restaurant Grec Baie-Jolie
Trois-Rivières

Observateurs et observatrices

Danielle Ouellet
Directrice du développement et du contrôle qualité
Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT)

Patrice Bélair
VP, Directeur général restauration
Old Montreal Hotels

Véronique Cantin
Chargée de projets
Action jeunesse, Direction du partenariat de la CSST
Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec

Cécile Collinge
Ingénieure et ergonomiste
Direction générale de la prévention-inspection et du partenariat
Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec

Carl Grenier
Responsable du secteur Alimentation et Tourisme,
Direction générale de la formation professionnelle et technique
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

Table des matières

ÉQUIPE DE PRODUCTION.....	1
COMITÉ D'ORIENTATION	II
REMERCIEMENTS	III
TABLE DES MATIÈRES.....	V
GLOSSAIRE.....	VI
INTRODUCTION.....	1
1. CARACTÉRISTIQUES SIGNIFICATIVES DU MÉTIER.....	3
1.1 DÉFINITION DU MÉTIER	3
1.2 L'ENVIRONNEMENT EXTERNE	5
1.3 L'ENVIRONNEMENT INTERNE DU MÉTIER.....	9
2. ANALYSE DES TÂCHES.....	17
2.1 TABLEAU DES TÂCHES ET DES OPÉRATIONS	18
2.2 DESCRIPTION DES OPÉRATIONS ET DES SOUS-OPÉRATIONS.....	19
2.3 DESCRIPTION DES CONDITIONS ET DES EXIGENCES DE RÉALISATION	30
3. DONNÉES QUANTITATIVES SUR LES TÂCHES	48
4. CONNAISSANCES, HABILITÉS ET COMPORTEMENTS SOCIOAFFECTIFS.....	51
4.1 CONNAISSANCES	51
4.2 HABILITÉS PERCEPTIVES.....	54
4.3 HABILITÉS COGNITIVES	55
4.4 HABILITÉS MOTRICES ET KINESTHÉSIQUES	56
4.5 COMPORTEMENT SOCIOAFFECTIF.....	56
5. BIBLIOGRAPHIE.....	58
ANNEXE 1 : RISQUES À LA SANTÉ ET A LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL.....	60

Glossaire¹

Analyse d'une profession

L'analyse d'une profession a pour objet de faire le portrait le plus complet possible du plein exercice d'une profession. Elle consiste principalement en une description des caractéristiques de la profession, des tâches et des opérations accompagnée de leurs conditions et exigences de réalisation, de même qu'en une identification des fonctions, des connaissances, des habiletés et des comportements socioaffectifs requis.

Deux formules peuvent être utilisées : la nouvelle analyse qui vise la création de la source d'information initiale et l'actualisation d'une analyse qui est la révision de cette information.

Comportements socioaffectifs

Les comportements socioaffectifs sont une manière d'agir, de réagir et d'entrer en relation avec les autres. Ils traduisent des attitudes et sont liés à des valeurs personnelles ou professionnelles.

Conditions de réalisation de la tâche

Les conditions de réalisation sont les modalités et les circonstances qui ont un impact déterminant sur la réalisation de la tâche et illustrent notamment l'environnement de travail, les risques à la santé et la sécurité du travail, l'équipement, le matériel et les ouvrages de référence utilisés au regard de l'accomplissement de la tâche.

Connaissances

Les connaissances sont des notions et des concepts relatifs aux sciences, aux arts, ainsi qu'aux législations, technologies et techniques nécessaires dans l'exercice d'une profession.

Exigences de réalisation de la tâche

Les exigences de réalisation sont les exigences établies pour qu'une tâche soit réalisée de façon satisfaisante.

Fonction

Une fonction est un ensemble de tâches liées entre elles et elle est définie par les résultats du travail.

Habiletés cognitives

Les habiletés cognitives ont trait aux stratégies intellectuelles utilisées dans l'exercice d'une profession.

¹ Source : Cadre de référence et instrumentation pour l'analyse d'une profession.

Habiletés motrices et kinesthésiques

Les habiletés motrices et kinesthésiques ont trait à l'exécution et au contrôle de gestes et de mouvements.

Habiletés perceptives

Les habiletés perceptives sont des capacités sensorielles grâce auxquelles une personne saisit consciemment par les sens ce qui se passe dans son environnement.

Niveaux d'exercice de la profession

Les niveaux d'exercice de la profession correspondent à des degrés de complexité dans l'exercice de cette profession.

Opérations

Les opérations sont les actions qui décrivent les étapes de réalisation d'une tâche et permettent d'établir le « comment » pour l'atteinte du résultat. Elles sont rattachées à la tâche et liées entre elles.

Plein exercice de la profession

Le plein exercice de la profession correspond au niveau où les tâches de la profession sont exercées de façon autonome et avec la maîtrise nécessaire par la plupart des personnes.

Profession

La profession correspond à tout type de travail déterminé, manuel ou non, effectué pour le compte d'un employeur ou pour son propre compte, et dont on peut tirer ses moyens d'existence.

Dans ce document, le mot « profession » possède un caractère générique et recouvre l'ensemble des acceptions habituellement utilisées : métier, profession, occupation 1.

Résultats du travail

Les résultats du travail sont un produit, un service ou une décision.

Sous-opérations

Les sous-opérations sont les actions qui précisent les opérations et permettent d'illustrer des détails du travail, souvent des méthodes et des techniques.

Tâches

Les tâches sont les actions qui correspondent aux principales activités de l'exercice de la profession analysée. Une tâche est structurée, autonome et observable. Elle a un début déterminé et une fin précise. Dans l'exercice d'une profession, qu'il s'agisse d'un produit, d'un service ou d'une décision, le résultat d'une tâche doit présenter une utilité particulière et significative.

Introduction

La présente analyse de profession porte sur la pratique du métier de **préposé ou préposée au service des mets et boissons** dans le secteur de la restauration au Québec. Elle a été produite en se basant sur la méthodologie décrite dans le document intitulé : *Cadre de référence et instrumentation pour l'analyse d'une profession*, publié par le Ministère de l'Éducation du Loisir et du Sport, ainsi que par la Commission des partenaires du marché du travail – Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Objectifs de l'analyse

Le but d'une analyse de profession consiste à colliger les informations les plus pertinentes et les plus complètes possibles concernant l'exercice d'un métier. Or, puisqu'un tel exercice avait déjà été effectué en l'an 2000 auprès des serveurs ou serveuses, des barmaids ou barmans et des sommeliers ou sommelières, l'objet de la présente analyse consistait davantage à mettre à jour les renseignements que contenait le rapport de 2000. Cette mise à jour devait tout particulièrement tenir compte :

- 1- Des informations contenues dans le rapport de 2000, mais en faisant abstraction des informations relatives aux barmaids et barmans et à la sommellerie.
- 2- Des changements survenus depuis l'an 2000 dans l'exercice du métier.
- 3- Des informations sur le métier contenues dans la norme canadienne de préposé ou préposée au service des mets et boissons. En effet, l'analyse de profession actuelle devra, une fois terminée, mener à la réalisation d'une norme québécoise, celle-ci devant s'arrimer à la norme canadienne.

Méthodologie

L'analyse de profession a été réalisée en suivant les étapes suivantes :

1. Visite sur le terrain de deux établissements : Le manoir St-Sauveur (haute gastronomie) et Chez Lévêque (gastronomie intermédiaire).
2. Vérification sommaire, auprès de différents spécialistes du métier, de la validité de l'analyse de profession de 2000 : il s'agissait de s'assurer que les tâches et les opérations de base qui y étaient décrites tenaient encore la route pour justifier une simple mise à jour.
3. Élaboration d'une proposition :
 - 3.1. De charte DACUM (tâches, opérations et sous-opérations) à partir des informations contenues dans le rapport de 2000 et en tenant compte des informations de la Norme canadienne.
 - 3.2. D'une liste de conditions et d'exigences de réalisation pour chacune des tâches et ce, à partir des informations du rapport de 2000, ainsi que des observations faites lors des visites d'établissement.

4. Réalisation d'un atelier d'analyse de profession d'une journée réunissant des préposés ou préposées au service des mets et boissons, ainsi que des cadres exerçant également ce métier dans leur établissement. Ces personnes avaient pour tâches de valider et de bonifier la proposition de charte DACUM (tâches, opérations et sous-opérations), ainsi que la proposition de conditions et exigences de réalisation, élaborées à l'étape précédente. Elles ont par ailleurs répondu à des questions sur le contexte général de leur métier, ainsi que sur les connaissances et habiletés socioaffectives nécessaires à l'accomplissement de leur travail.

Critères d'échantillonnage des spécialistes du métier

Au total, quinze spécialistes du métier ont participé à l'atelier d'analyse de profession. Tous ont déclaré être des préposés ou préposées au service des mets et boissons en plein exercice. Parmi ces quinze personnes :

- Cinq avaient également un rôle de supervision en autorité auprès de collègues.
- Huit régions administratives du Québec étaient représentées, tel que décrit dans le tableau suivant :

Région	Nombre de spécialistes
03- Capitale-Nationale	3
04- Mauricie	3
05- Estrie	1
06- Montréal	3
13- Laval	2
15- Laurentides	1
16- Montérégie	1
17- Centre-du-Québec	1

- Deux des spécialistes du métier étaient syndiqués auprès de CSN et un autre était membre d'un syndicat indépendant (syndicat de boutique).
- Les sexes étaient représentés également, soient 8 femmes et 7 hommes.
- Trois personnes travaillaient dans des établissements de haute gastronomie, six dans des établissements de catégorie intermédiaire, et six provenaient d'établissement de catégorie familiale.
- Quatre personnes exerçaient leur métier en contexte hôtelier, deux dans des chaînes de restaurant, huit dans des établissements indépendants et un dans un club de golf.

Le contenu du présent rapport a été validé par les préposés au service des mets et boissons ayant participé aux rencontres de collecte de données. Les renseignements colligés serviront éventuellement à l'élaboration de la norme professionnelle du métier, ainsi qu'à la réalisation d'outils de reconnaissance du métier.

1. Caractéristiques significatives du métier

1.1 Définition du métier

Un préposé ou préposée au service des mets et boissons est un employé des services de la restauration dont la fonction est de servir la clientèle aux tables en expliquant le menu et la carte des boissons, en conseillant et en suggérant d'autres possibilités pour accroître les ventes, en prenant les commandes, en apportant les repas et les boissons demandées et en réglant l'addition une fois le repas terminé. Sa responsabilité consiste à interagir avec la clientèle de façon à générer une relation et une ambiance reflétant les caractéristiques (image) de l'établissement, ainsi qu'à utiliser ses compétences interpersonnelles, son sens de la psychologie des relations et ses connaissances des produits pour répondre aux attentes de la clientèle, voire pour les surpasser. Il doit également accomplir son travail tout en assurant le respect des normes de santé, de sécurité, d'hygiène et de salubrité.

Afin de délimiter le métier de préposé ou préposée au service des mets et boissons, les caractéristiques suivantes doivent être considérées :

- Le préposé ou préposée au service des mets et boissons sert de la nourriture **ET** des boissons, par opposition aux barmans ou barmaids et aux sommeliers ou sommelières exerçant leur métier de façon exclusive (service de boisson uniquement).
- Il ou elle sert aux tables dans un établissement de restauration et s'assure du paiement de l'addition après le repas. Sont donc exclues de cette définition les personnes effectuant le service aux chambres dans un hôtel, le service au comptoir ou dans une cafétéria, le service où la clientèle paie avant de manger dans un établissement de restauration rapide, ainsi que le service au téléphone dans les établissements offrant la livraison. Sont également exclus ceux qui garnissent les tables chaudes et froides dans les buffets.
- Le préposé ou préposée au service des mets et boissons travaille avec un menu présentant une variété de choix, fait de la vente suggestive auprès de sa clientèle, organise le service pour satisfaire les besoins « désynchronisés » de plusieurs tables, coordonne la sortie des plats avec la cuisine et règle l'addition de chaque client ou cliente une fois le repas terminé. Le serveur ou la serveuse de banquet ou de traiteur ne fait pas partie de la définition du métier dans la mesure où il ou elle :
 - Travaille avec un menu unique ou à choix très restreint.
 - N'a normalement pas de vente suggestive à faire parce que le menu est préétabli par contrat.
 - Apporte les plats à toutes les tables au même moment.
 - N'a pas à coordonner la sortie des plats avec la cuisine.
 - Sauf exception, ne facture rien aux convives, puisque tout est réglé par contrat.
- Le préposé ou préposée au service des mets et boissons est salarié et ne supervise pas de personnel. Par conséquent, le directeur ou directrice de la restauration et le maître d'hôtel exerçant des fonctions de cadre ne font pas partie de cette définition. Par contre, le chef de rang ou chef d'équipe salarié dont la fonction consiste à coordonner, sans lien

d'autorité, le travail d'une équipe peut être inclus dans cette définition lorsqu'il a, lui aussi, la responsabilité de servir sa propre clientèle.

- Dans certains établissements, les préposés ou préposées au service des mets et boissons cumulent toutes les tâches du service en salle. Par contre, dans d'autres établissements, notamment les chaînes, les tâches du service aux tables peuvent être scindées et réparties entre plusieurs personnes. Un commis de suite peut avoir pour fonction d'apporter les aliments et les boissons aux tables. Par ailleurs, un commis débarrasseur (busboy) peut se voir attribuer la responsabilité de débarrasser les tables et de les remonter pour le prochain service et, durant le temps du repas, de servir l'eau et de regarnir les tables de condiments de base (beurre, pains, laits, sucre, sel, etc.). Cette spécialisation des tâches permet au préposé ou préposée au service des mets et boissons de consacrer son talent et son attention à la relation avec la clientèle, ainsi qu'aux conseils et à la vente suggestive, c'est-à-dire les tâches reconnues comme les plus complexes et les plus critiques pour la rentabilité d'un établissement.

Les spécialistes de l'atelier s'entendent pour dire que le métier s'exerce dans trois contextes de spécialisation, définis à la fois par le niveau de gastronomie de la cuisine et par le degré protocolaire du service :

- Service de type « familial »
- Service de type « intermédiaire »
- Service de type « gastronomie ».

Classification nationale des professions

Tel que défini plus haut, le métier de préposé ou préposée au service des mets et boissons correspond, dans la classification nationale des professions, au code CNP 6453 : serveur ou serveuse d'aliments et de boissons. Par ailleurs, selon le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN), ce métier est exercé dans le SCIAN 7221 : établissements de restauration à service complet¹.

Autres appellations d'emploi

Les autres appellations les plus communes de ce métier sont :

- Débarrasseur, débarrasseuse (« bus boy »), ou commis débarrasseur
- Suiteur, suiteuse, ou commis de suite
- Aide serveur, aide serveuse
- Commis de rang

¹ Ce groupe comprend les établissements dont l'activité principale consiste à fournir des services de restauration à des clients qui commandent et sont servis aux tables et qui règlent l'addition après avoir mangé. Ces établissements peuvent vendre des boissons alcoolisées, préparer des mets à emporter, exploiter un bar ou présenter des spectacles sur scène en plus de servir des repas et des boissons. Ce groupe exclut, par définition les *établissements de restauration à service restreint* (SCIAN 7222), essentiellement les établissements de restauration rapide, et les *services de restauration spéciaux* (SCIAN 7223), essentiellement les services de banquets et de traiteurs.

- Commis de restaurant
- Serveur ou serveuse d'aliments et de boissons
- Garçon ou fille – service des aliments et boissons
- Garçon ou fille de salle à manger
- Garçon ou fille de table – service des aliments et boissons
- Serveur ou serveuse responsable, capitaine, chef de rang, chef d'équipe, coordonnateur ou coordonnatrice (lorsque la fonction consiste à coordonner le travail d'une équipe, sans toutefois avoir de lien d'autorité)

Niveaux d'exercice

Les niveaux d'exercice d'un métier correspondent à des degrés de complexité dans l'exercice de celui-ci. Ils rendent compte des besoins du marché du travail en matière d'employabilité ou de spécialités.

Les niveaux d'exercices du métier de préposé ou préposée au service des mets et boissons sont, dans l'ordre :

- 1- Suiveur, suiteuse ou commis de suite
- 2- Préposé ou préposée au service des mets et boissons
- 3- Serveur ou serveuse responsable, chef de rang, chef d'équipe, coordonnateur ou coordonnatrice

Selon les spécialistes du métier, la fonction de commis débarrasseur (busboy) n'est pas à proprement parler un niveau d'exercice du métier de préposé ou préposée au service parce qu'elle constituerait un autre métier. De son côté, la Classification nationale des professions inclut le commis débarrasseur dans le métier de serveur ou serveuse (CNP 6453). Le débat reste ouvert sur ce point.

Le capitaine ou maître d'hôtel n'est pas un niveau d'exercice du métier : il s'agit d'un cadre dont les fonctions consistent à gérer le service, et non à l'effectuer.

1.2 L'environnement externe

Données démographiques

Selon Information sur le Marché du Travail (IMT en ligne), il y avait, en 2008, 55 000 « serveurs ou serveuses d'alimentation et boissons » (CNP 6453) au Québec, tous types d'établissement de restauration confondus. De ce nombre, environ 14 000 exerçaient leur métier dans la Métropole et 6 000 dans la Capitale nationale¹, ce qui suppose 35 000 serveurs ou serveuses pour le reste des régions du Québec.

¹ Source : CQRHT, *Diagnostic sectoriel de main-d'œuvre*, édition 2010.

Malheureusement, les données disponibles ne permettent pas de circonscrire le nombre de serveurs ou serveuses exerçant leur métier uniquement dans l'industrie de la restauration à service complet (SCIAN 7221).

Les caractéristiques démographiques relatives au métier montrent que la grande majorité des personnes exerçant ce service sont des jeunes femmes :

- En 2006, 76 % des postes étaient occupés par des femmes¹. Cette domination du sexe féminin tend cependant à décliner par rapport à 1991, car, à cette époque, elles occupaient 81 % des emplois².
- En 2006, 38 % des préposés ou préposées avaient moins de 25 ans, contre 14 % pour l'ensemble des professions³ : il s'agit donc d'une porte d'entrée privilégiée au marché du travail pour les jeunes.
- Inversement, en 2006, les 45 ans et plus ne représentent que 23 % des préposés ou préposées, contre 41 % pour l'ensemble des professions^{4 et 5}. À l'exception d'une minorité d'individus, il ne s'agit donc pas d'un métier dans lequel les gens font carrière toute leur vie.

Selon l'organisme gouvernemental *Emploi avenir Québec*⁶, les établissements de restauration seraient de plus en plus confrontés à des difficultés d'embauche et de fidélisation de leurs préposés ou préposées au service (donc roulement important) en raison des facteurs suivants :

- Il y aurait une augmentation de la demande pour des gens exerçant ce métier en raison de la croissance de l'industrie du tourisme et, par le fait même, de la restauration. Par ailleurs, plusieurs autres forces contribueraient à l'augmentation de la demande pour la restauration, et par conséquent, des préposés ou préposées au service des mets et boissons :
 - Facteurs économiques, comme l'augmentation, entre 1981 et 2001, des dépenses des ménages pour la restauration⁷, comparativement aux achats d'aliments en épicerie⁸. Cependant, cette augmentation aurait été supérieure n'eut été, durant la même période, de la croissance spectaculaire des mets à emporter (croissance de 470%) et des préparations alimentaires précuites (croissance de 700%) dans les magasins d'alimentation.
 - Facteurs démographiques, comme le vieillissement de la population ou l'augmentation des ménages d'une seule personne.

¹ Source : Information sur le marché du travail.

² Source : Emploi-Avenir Québec, février 2009

³ Source : Information sur le marché du travail.

⁴ Source : Information sur le marché du travail.

⁵ Une enquête publiée en août 2005 par le CQRHT sur la rémunération indique une proportion beaucoup plus faible : les 46 ans et plus ne représenteraient que 16,7% de la population des préposés ou préposées.

⁶ Source : Emploi-Avenir Québec, février 2009

⁷ Il faudra voir quel impact aura l'engouement récent et de plus en plus important des Québécois pour la cuisine « gastronomique » à la maison sur les dépenses pour la restauration.

⁸ Les chaînes d'alimentation ont, depuis quelques années, compris l'engouement des Québécois pour la gastronomie et offrent non seulement des produits frais et de haute qualité pour attirer les consommateurs, elles offrent également des mets précuisinés haut de gamme. Cette concurrence indirecte du commerce de l'alimentation affecter les tendances en matière de consommation pour la restauration.

- Facteurs sociaux, comme la participation accrue des femmes au marché du travail.
- La baisse démographique entraîne une réduction des bassins d'embauche naturels des préposés ou préposées au service, c'est-à-dire les jeunes.
- Les conditions de travail difficiles (horaires atypiques, travail sous pression durant les heures d'affluence, clientèle parfois exigeante, de longues heures à travailler debout, à marcher et à porter des plats, rémunération variable selon le contexte), tendent à diminuer l'attrait du métier pour les chercheurs d'emploi.

Cependant, puisque peu de préposés ou préposées demeurent en poste jusqu'à la fin de leur carrière, la demande pour ceux qui exercent ce métier serait peu affectée par les départs à la retraite.

Associations professionnelles et syndicales

De l'avis des spécialistes du métier, avis corroborée par l'Association des restaurateurs du Québec, il n'existe pas d'association connue de préposés ou préposées au service des mets et boissons.

Selon le diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre de 2010 du CQRHT, le taux de syndicalisation dans les sous-secteurs de l'hébergement et de la restauration est de 11,5 % en 2009. Il se situe au même niveau dans l'ensemble du secteur touristique canadien (11,5 %). Ce taux est faible en regard du taux observé parmi l'ensemble des travailleurs ou travailleuses au Canada (31,2 %) ou au Québec (39,4 %) ¹.

En fait, en excluant le secteur de l'hébergement, fortement syndiqué, le taux de syndicalisation de la restauration se situerait entre 5% et 7% ², et la présence de syndicats serait davantage l'apanage des chaînes de restauration. Dans ce contexte, très peu de travailleurs ou travailleuses de restaurants indépendants seraient syndiqués.

Deux spécialistes parmi ceux présents à l'atelier étaient affiliés à la CSN, et un autre à un syndicat indépendant.

Lois et règlements ayant un impact sur le métier

Les lois dont il faut connaître certaines des dispositions, parce qu'elles peuvent avoir un impact sur le métier de préposé ou préposée au service, sont les suivantes.

- La Loi sur les infractions en matière de boissons alcooliques stipule qu'il est interdit de servir de l'alcool à quelqu'un en état d'ébriété (Art 109).

¹ Source : CQRHT, Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre, édition 2010

² Source : données de Statistique-Canada publiées dans *Bio clips +, L'avenir de la restauration face à la baisse de main-d'œuvre*, Vol. 6, No 3, décembre 2003.

- En fait, c'est l'employeur qui est responsable de faire appliquer les dispositions ayant trait à la surconsommation d'alcool, mais il peut le faire à l'aide de politiques et de directives claires à ses employés.
- Les spécialistes du métier suggèrent de suivre le Programme de formation « Action service » destiné aux propriétaires, directeurs et serveurs des établissements qui vendent de l'alcool (restaurants, bars, tavernes). Action Service renseigne les intervenants sur leurs responsabilités professionnelles et légales, tout en les aidant à dépister et à gérer les personnes qui boivent trop.
- La Loi sur le tabac oblige les établissements à faire respecter les restrictions concernant le tabagisme dans les lieux publics. Depuis l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions de la loi :
 - Le préposé ou préposée n'a plus à diriger la clientèle vers une section réservée et à faire respecter l'interdiction de fumer, car celle-ci est passée dans les mœurs. De plus, il ou elle n'a plus à changer les cendriers.
 - Seule persiste la nécessité de gérer les frictions entre fumeurs et non-fumeurs sur la terrasse.
 - Le service est plus rapide car les fumeurs quittent l'établissement pour fumer au lieu de siroter lentement leur café.
 - Il est nécessaire d'être plus vigilant et de contrôler davantage les allées et venues pour éviter que les personnes qui vont fumer ne partent sans payer.
- La Loi sur les produits alimentaires implique l'application stricte de normes d'hygiène et de salubrité, notamment d'hygiène personnelle. Bien que les dispositions de la Loi s'adressent principalement au personnel de cuisine, il n'en demeure pas moins que les préposés au service des mets et boissons manipulent des aliments ainsi que de la vaisselle et des équipements en contact avec les aliments. Il est donc suggéré qu'une courte formation en hygiène et salubrité leur soit donnée, ou qu'ils ou elles soient initiés sur ce sujet par quelqu'un de l'établissement ayant reçu la formation.

Changements sociaux

Selon les spécialistes de l'atelier, le changement le plus important survenu dans le métier depuis une dizaine d'années a trait à l'accroissement considérable de l'expertise de la clientèle en matière de nutrition, d'alimentation, de vin et de gastronomie. En raison de cette expertise, celle-ci devient plus exigeante, posent davantage de questions qui requièrent une expertise égale ou supérieure à la leur, et cherchent à discuter avec le personnel sur ces sujets qui les passionnent. La clientèle vient non seulement se nourrir et vivre une expérience sociale autour d'un repas, elle vient également explorer, expérimenter, découvrir et apprendre sur le produit qui lui est servi.

Dans ce contexte, le service évolue et s'adapte aux nouvelles exigences sociales :

- Dépendamment du niveau de gastronomie de l'établissement, le préposé ou préposée au service a avantage à bien connaître ses produits pour être en mesure de tenir une conversation soutenue avec sa clientèle. Cela implique une connaissance des ingrédients

utilisés, des techniques culinaires employées et, dans certains cas, une appréciation gustative de la gastronomie, et tout particulièrement celle de l'établissement.

- Il ou elle doit s'informer sur les préférences de goût de la clientèle, et utiliser un vocabulaire culinaire riche et évocateur pour « emballer » (symboliquement) les plats qu'il propose au moment de la commande, ou qu'il dépose sur la table au moment du service.
- Le service dit « gastronomique » tend à devenir moins protocolaire et plus convivial : les gestes maniérés et froids se simplifient, l'attitude impersonnelle, distante et hautaine devient plus personnelle et chaleureuse, bref, le service tend à reposer davantage sur l'ambiance et la relation que sur des règles strictes et rigides de bienséance.

Certaines modes culinaires changent et ces changements ont un impact direct sur le service. Les spécialistes du métier ont, par exemple, noté qu'il ne se fait plus beaucoup de fondues ou de produits flambés (ex : cafés flambés, crêpes Suzette). Peut-être que les établissements ne les offrent tout simplement plus en raison des coûts d'assurances ou des coûts engendrés parce qu'ils requièrent trop d'attention de la part du service pour un trop petit nombre de clientèle.

Finalement, comme la protection de l'environnement est une tendance lourde incontournable, les préposés ou préposées au service sont appelés dorénavant à faire leur effort pour le recyclage des ressources. Par exemple, ils ou elles doivent déposer les contenants vides dans les bacs de récupération appropriés et, dans certains cas, la nourriture végétale au compost.

1.3 L'environnement interne du métier

Les lieux de travail

Le préposé ou préposée au service des mets et boissons exerce son métier principalement dans le sous-secteur touristique de la restauration, notamment dans les types d'établissement suivants :

- Les restaurants
- Les salles à manger d'hôtels et d'auberges
- Les cafés et bistrotts
- Les clubs privés
- Les brasseries et bars (servant de la nourriture)
- Les centres de villégiature, clubs de golf, navires de croisière, cabanes à sucre
- Les établissements de santé
- Les autres établissements de restauration

L'environnement de travail varie selon le type d'établissement. Ainsi, le personnel de service des mets et des boissons peut travailler dans des établissements raffinés au décor recherché, mais il peut également travailler dans un décor très simple, voire élémentaire. Il travaille dans plusieurs endroits au sein même de l'établissement : dans une salle à manger (endroit où la clientèle consomme le repas), à l'office de service (endroit où sont stockés et préparés le matériel et les aliments de mise en place), parfois au bar et, dans certains établissements, il peut travailler à la terrasse extérieure lorsque la saison le permet. Dans certains cas, il lui faut prendre des escaliers pour faire le service à l'étage ou à une mezzanine.

Dépendamment de la disposition de la salle et de l'affluence, les aires de circulation sont parfois exigües. L'espace de travail peut être calme lorsqu'il y a peu de clientèle, mais très bruyant et fébrile au moment des coups de feu (période de pointe), ou s'il s'agit d'un établissement spécialisé diffusant de la musique ou des émissions de télévision pour créer de l'ambiance. Le préposé ou préposée au service peut être soumis à des variations de température lorsqu'il se déplace à la cuisine (souvent surchauffée), dans les réfrigérateurs, à la cave à vin, et à la terrasse dans certains cas. Durant l'été, la salle à manger de la plupart des établissements est climatisée.

Il est important de signaler que les modifications récemment apportées à la Loi sur le tabac ont permis d'assainir grandement l'atmosphère des sections de salle qui étaient réservées aux fumeurs, à la satisfaction de tous les spécialistes présents à l'atelier.

Équipements et matériel

Le matériel utilisé par le personnel de service est simple : de la vaisselle, de la lingerie, du matériel pour servir le vin, un carnet et un stylo pour prendre des notes, des décorations de table comme des bougies, sans oublier, bien sûr, des boissons et des aliments, généralement des condiments et des desserts. Les spécialistes du métier ont noté à plus d'une reprise qu'ils ont à déplacer régulièrement le mobilier, principalement des tables et des chaises, pour adapter la salle aux besoins de la clientèle.

Les équipements de restauration utilisés restent peu sophistiqués : machine à café, réchaud, débitmètre à boisson, etc.

L'équipement le plus complexe et ayant un impact certain sur l'organisation du travail du préposé ou préposée au service est le système de point de vente et son logiciel. Dépendamment de celui qui est utilisé, il est possible d'effectuer des opérations qui peuvent faciliter ou simplifier le travail : facturations spéciales de plusieurs clients ou clientes, communication avec la cuisine, préparation de rapports spéciaux de fin de journée, etc. De l'avis des spécialistes du métier, les systèmes de point de vente, déjà présents en 2000, ont modifié en profondeur la tâche et accéléré le rythme du service : la communication avec la cuisine étant systématique et instantanée, il y a donc moins d'erreurs de commande ; en diminuant l'importance de l'aboyeur, devenu plus discret parce que la commande est communiquée électroniquement, l'atmosphère à proximité de la cuisine serait moins bruyante ou « rocambolesque ». Mais c'est surtout la tâche du traitement des paiements qui a été modifiée, puisque les calculs d'addition et les risques d'erreurs ont presque été éliminés.

Les préposés ou préposées au service utilisent les systèmes automatisés de paiement par carte de crédit ou par carte de débit. Les spécialistes de l'atelier ont mentionné que les paiements par carte débit et ceux par carte à puce retardent le service, car la clientèle doit dorénavant entrer son mot de passe. Or, il arrive souvent qu'elle doive s'y reprendre à plusieurs fois lorsqu'elle est distraite par sa discussion avec les autres convives. Dans certains cas, le personnel du service doit rester à côté de la clientèle pour l'aider à utiliser correctement le terminal de paiement, notamment lorsque l'opération est compliquée par le choix du mode de calcul du pourboire (en dollar ou en pourcentage du montant total).

Organisation du travail

Le travail du préposé ou préposée au service des mets et boissons est effectué la plupart du temps individuellement, de façon autonome. Son travail est supervisé à l'occasion par un maître d'hôtel ou un directeur ou directrice de restauration, mais, d'une certaine façon, son véritable superviseur des tâches du quotidien reste la clientèle qui exprime continuellement ses exigences, ainsi que son appréciation du service par le biais de remarques et du pourboire.

Une grande marge de manœuvre est laissée au préposé ou préposée en ce qui concerne le déroulement du service. Il ou elle est directement responsable de la planification et de l'organisation de son travail, et est imputable en partie du respect des délais. Il ou elle est appelé à résoudre les menus problèmes de sa section et, lorsque ceux-ci sortent de son champ de compétence, il lui faut les référer aux personnes appropriées, le plus souvent le maître d'hôtel.

L'organisation du travail varie selon la taille de l'établissement, le type d'établissement (indépendant, chaîne et hôtel) et la catégorie de service (familial, intermédiaire et haute gastronomie). En effet, plus l'établissement est petit en terme d'effectifs, plus la fonction de préposé ou préposée doit être polyvalente parce qu'elle cumule toutes les tâches du service. À l'inverse, plus l'établissement est important, plus les tâches peuvent être spécialisées (commis débarrasseur, commis de suite, caissier ou caissière, barmaid ou barman, sommelier ou sommelière), la fonction de serveur ou serveuse se limitant alors à prendre les commandes et à cultiver la relation avec la clientèle.

En salle, le travail est organisé par section : chaque préposé ou préposée est responsable de la sienne. Une section comprend un nombre déterminé de tables et de clients ou clientes. Ce nombre peut varier en fonction de la catégorie de service de l'établissement (familial, intermédiaire et haute gastronomie) et, surtout, de l'expérience accumulée du préposé ou préposée au service. Une section est desservie par une console de service.

Collaboration et relations

Le préposé ou préposée au service peut avoir à travailler en collaboration avec plusieurs personnes à l'interne : l'équipe du bar, l'équipe de la cuisine et, tout particulièrement, l'équipe de salle (maître d'hôtel, commis débarrasseur, commis de suite, caissier ou caissière, barmaid ou barman, sommelier ou sommelière). Les spécialistes ont insisté à plus d'une reprise sur l'importance de la collaboration et du travail d'équipe pour réussir dans le métier. Ce point est d'ailleurs confirmé par un sondage effectué par l'Association des restaurateurs du Québec auprès de ses membres : l'aptitude à travailler en équipe était la caractéristique la plus recherchée par les employeurs (43 % des répondants) pour un emploi en salle¹. Toutefois, cette collaboration n'est pas toujours au rendez-vous, car dans certains établissements, il y aurait concurrence pour recevoir une affectation aux sections les plus payantes.

¹ Le Baromètre de la restauration. Association des restaurateurs du Québec, No 22, mai 2004.

Rémunération

Le salaire horaire dans le métier est le plus souvent le salaire minimum (salariés à pourboire)¹, auquel s'ajoutent les pourboires. Selon les spécialistes, il n'est pas rare que le salaire minimum soit bonifié lorsque le personnel de service cumule des responsabilités de supervision.

Les pourboires étant une rémunération variable, plusieurs facteurs peuvent avoir un impact sur la rémunération globale du préposé ou préposée au service des mets et boissons :

- Facteurs liés à l'établissement : taille, niveau de gastronomie, type de clientèle, localisation (ex. : milieu des affaires, milieu touristique, etc.), réputation, etc.
- Facteurs liés à l'emploi : horaires, moment du quart de travail, présence d'une convention de partage des pourboires, présence d'un syndicat, etc.
- Facteurs liés à l'environnement externe : météo, événements locaux (ex. : concert donné à proximité) ou nationaux (ex. : match de hockey), saison touristique, santé de l'économie locale, etc.

Avec les pourboires, un préposé ou préposée au service gagnerait en moyenne 20 \$ l'heure². Selon les spécialistes du métier, le salaire annuel normal avec pourboire d'un employé à temps plein se situe entre 35 000 \$ et 50 000 \$. En fait, le salaire global peut être rapidement estimé en multipliant par deux (et parfois plus) le salaire de base, qui se situe entre 20 000 \$ et 25 000 \$. Dans les endroits où le niveau d'activités varie selon les saisons, les revenus de la haute saison compensent très souvent pour le manque à gagner de la basse saison, en autant que les serveurs ou serveuses acceptent de travailler de longues heures durant cette période.

Dans la plupart des établissements (autour de 80% selon les données de l'Association des restaurateurs du Québec), les pourboires sont conservés par la personne à qui ils ont été donnés. Mais, dans certains établissements, les pourboires sont versés dans une cagnotte et distribués parmi le personnel. La structure de répartition des pourboires varie selon une « convention de partage » dont les modalités d'application sont encadrées par la Loi sur les Normes du travail. Ainsi, la convention doit être déterminée par les employés ou employées de l'établissement en fonction de facteurs comme les responsabilités, l'ancienneté, le nombre d'heures travaillées, etc. La Loi stipule que l'employeur ne peut pas imposer une telle convention, ni intervenir en sa faveur dans son établissement, mais que, à la demande du personnel, il peut être appelé à gérer la distribution des pourboires. Une fois la convention de partage établie, tout nouveau membre du personnel y est assujéti.

Parmi les personnes présentes à l'atelier, cinq partagent leurs pourboires, alors que les dix autres les conservent. Les arguments pour l'une ou l'autre formule sont nombreux et aucun ne permet de faire l'unanimité. Pour les uns, le partage favorise le travail d'équipe, alors que, pour d'autres, les employés travaillent en équipe même sans partage des pourboires. Pour certains, le partage est une question d'équité, car il n'est pas normal que le personnel de cuisine ou que les cadres de la restauration, à salaire fixe, gagnent moins que les préposés ou préposées au service ; pour

¹ Au moment de la publication du rapport, en juin 2010, le taux du salaire minimum pour les salariés à pourboire est fixé à 8,25 \$ l'heure.

² Source : sondage de l'Association de restaurateurs du Québec.

d'autres, il est normal que ceux qui sont performants ou qui ont leur clientèle bien établie empochent le fruit de leur labeur.

Les autres types de compensation salariale, comme le régime de retraite, les assurances, et les congés parentaux, sont des mesures quasi absentes dans la restauration, sauf pour le personnel syndiqué. Toutefois, dans certaines occasions, les serveurs ou serveuses peuvent bénéficier de certains avantages tels que des repas gratuits ou à moitié prix, et un uniforme gratuit lors qu'il y en a un¹.

Horaire et congés

Les préposés ou préposées au service des mets et boissons travaillent les fins de semaine et les jours fériés, le jour comme le soir. La fin d'un quart de travail de fin de journée dépend parfois du départ du dernier client ou cliente. Comme la clientèle n'est présente qu'aux heures de repas, il n'est pas rare que le quart de travail soit tronqué (« split shift »). Par exemple, certains travaillent le midi, prennent congé l'après-midi et reviennent pour le souper. Selon les spécialistes du métier, les employeurs essaient de plus en plus d'accommoder l'horaire de leur personnel de salle pour leur permettre un meilleur équilibre travail-famille.

En 2005, 49 % des préposés ou préposées au service des mets et boissons exerçaient leur métier à temps partiel, contre 19 % pour l'ensemble des professions^{2 et 3}. Seulement 32 % ont un emploi à temps plein permanent (plus de 49 semaines de travail par année), contre 56 % pour l'ensemble des professions⁴. De l'avis de certains spécialistes du métier, les propriétaires de restaurants préféreraient engager du personnel permanent à temps plein, mais le type d'établissement et les fluctuations ne le permettent pas toujours. Dans la majorité des établissements, il faut donc faire appel à du personnel surnuméraire en période de pointe. Le personnel à temps partiel serait plus fréquent dans les chaînes. La semaine de travail est généralement de 30 à 32 heures par semaine, mais elle peut être de 60 heures en période de grande affluence. Les personnes qui exercent ce métier doivent rester souples, car on leur demande parfois de faire deux quarts de travail de suite. Il arrive à l'occasion qu'elles travaillent un mois sans pouvoir prendre congé.

Dans les micros établissements, il serait difficile d'avoir des congés, mais les propriétaires compensent en fermant l'établissement quelques semaines par année (ex. : six semaines) dans les périodes creuses.

¹ Selon les Normes du travail, l'employeur qui oblige ses salariés à porter un vêtement particulier doit le fournir gratuitement à ceux qui sont payés au salaire minimum. Celui qui oblige ses salariés à porter un vêtement particulier les identifiant à son établissement, comme une veste avec logo, doit le fournir gratuitement à tous ses salariés.

² Source : Information sur le marché du travail.

³ Une enquête publiée en août 2005 par le CQRHT sur la rémunération indique des résultats légèrement différents : 39,1 % des préposés seraient à temps partiel contre 60,9 à temps plein.

⁴ Source : CQRHT, *Diagnostic sectoriel de main-d'œuvre*, édition 2010

Facteurs de stress

Les facteurs de stress des préposés ou préposées au service apparaissent le plus souvent dans les moments de surcharge, c'est-à-dire lors des coups de feu. Les principaux facteurs mentionnés par les spécialistes de l'atelier sont :

- Les exigences de qualité, mais surtout les délais demandés par la clientèle : lorsque celle-ci est pressée, le préposé ou préposée doit mettre de la pression dans toute la chaîne de service pour remplir leurs exigences.
- Les humeurs et plaintes de la clientèle : le personnel du service est en première ligne pour recevoir les insatisfactions de la clientèle concernant un plat ou le service, et possiblement pour trouver une solution. Malgré la tension, il doit en tout temps garder son calme et rester diplomate, et voir à bien informer sa clientèle sur les produits pour éviter les plaintes.
- La rapidité et l'effervescence du service : quand, durant un coup de feu, plusieurs besoins se matérialisent ou s'expriment au même moment, tant du côté de la clientèle que de la cuisine ou des collègues en salle, les principaux mécanismes de survie du préposé ou préposée consistent à établir des priorités, à agir promptement et à effectuer plusieurs tâches à la fois (multitâches) pour sauver des pas et du temps.
- Le stress et les humeurs du personnel de cuisine : le cas échéant, il peut avoir tendance à « partager » ce stress avec les préposés ou préposées au service.
- Les horaires irréguliers, les longues heures sans pause et le manque de sommeil lorsque le service se termine tard : autant de facteurs qui provoquent de l'épuisement professionnel et peuvent, dans certains cas, être la source de conflits familiaux.
- Les contraintes de rentabilité : dans certains établissements, le respect des exigences en ce qui a trait au volume des ventes peut constituer un facteur de stress supplémentaire.
- Autres sources de stress mentionnées : les risques d'allergie à gérer, les erreurs d'addition à corriger ou à rembourser, et le système de point de vente lorsqu'il fait défaut.

Risques associés à la santé et à la sécurité

En ce qui a trait à la santé et à la sécurité au travail, les spécialistes ont mentionné très peu de risques liés à leur métier. Les principales blessures ou problèmes de santé rapportés sont :

- Les maux de dos et les troubles musculo-squelettiques (ex. : tendinite, bursite) en raison de la manutention de charges lourdes (mobilier, plateaux lourds, caisses de boisson, etc.) et la station debout prolongée.
- Les brûlures en raison de l'utilisation inappropriée des brûleurs, de techniques inadéquates pour les flambés, ou de la manutention d'assiettes très chaudes.
- Les glissades et perte d'équilibre sur des planchers souillés ou mouillés.
- Les collisions avec des collègues.

- Les coupures aux doigts par le métal enveloppant les bouchons des bouteilles de vin ou en raison de la manipulation inadéquate de vaisselle cassée.
- L'épuisement professionnel lié à la surcharge de travail.
- Les maladies professionnelles dues aux produits de nettoyage et d'assainissement utilisés.

Mais, comme dans tous les métiers, c'est encore la négligence, le manque d'attention et l'attitude du travailleur ou travailleuse à l'égard de la santé et la sécurité qui constituent la plus grande source de risques.

Perspectives d'emploi

Les spécialistes du métier s'entendent pour dire que les perspectives d'emploi sont bonnes, surtout pour ceux qui ont le moins d'expérience.

Cette affirmation est corroborée par les données d'Information *sur le Marché du Travail* (IMT en ligne). Selon cet organisme gouvernemental, la demande pour des préposés ou préposées au service des mets et boissons, tous types d'établissement de restauration confondus, est élevée. Ce résultat serait attribuable au fait que de nombreuses personnes quittent leur emploi pour occuper un emploi disponible dans une autre profession (mobilité interprofessionnelle). De fait, le métier de préposé ou préposée au service des mets et boissons constitue un poste d'entrée pour les jeunes, donc un emploi d'insertion¹ sur le marché du travail. Pour cette raison, l'emploi est souvent temporaire parce qu'il s'agit d'un tremplin vers d'autres carrières. Pour d'autres, il s'agit d'un emploi étudiant, donc de transition¹. L'emploi est donc temporaire pour ceux qui vont un jour travailler dans leur domaine d'étude.

Le taux de chômage estimé pour 2008 est, quant à lui, élevé, c'est-à-dire égal ou supérieur à 12,9 %, possiblement en raison du caractère saisonnier des emplois.

Étant donné que la demande est élevée et que le taux de chômage est, lui aussi, élevé (en 2008), les perspectives d'emploi pour ceux qui veulent exercer ce métier sont jugées acceptables. Autrement dit, les personnes voulant obtenir un poste dans ce domaine font face à une concurrence importante, mais ils peuvent espérer obtenir un emploi en adoptant une stratégie de recherche d'emploi appropriée².

Conditions d'entrée, critères d'embauche et formation

L'accès au métier est presque immédiat, puisqu'aucune formation n'est habituellement exigée pour occuper un emploi de préposé ou préposée au service. Cependant, certains employeurs, généralement les établissements de gastronomie intermédiaire ou élevée, peuvent demander un diplôme d'études professionnelles en service de restauration. Une formation en cours d'emploi est offerte par les employeurs à ceux qui débutent dans le métier. Certaines chaînes ont des programmes de parrainage.

¹ Bio clips +, L'avenir de la restauration face à la baisse de main-d'œuvre, Vol. 6, No 3, décembre 2003

² Information sur le Marché du Travail (IMT en ligne)

Avant d'accéder au poste de préposé ou préposée au service, certains établissements exigent que la personne sans diplôme en service de restauration occupe le poste de commis débarrasseur ou de commis de suite, ce qui permet de les mettre à l'épreuve et de constater leurs compétences avant de leur laisser la responsabilité de la clientèle. Parfois c'est le poste de plongeur ou plongeuse qui est occupé au préalable, mais cette filière mène davantage vers des postes en cuisine qu'en service en salle.

Les employeurs recherchent des personnes ayant les caractéristiques suivantes :

- Bonne résistance au stress
- Sens de l'organisation
- Entregent
- Patience
- Facilité à communiquer
- Capacité d'écoute
- Esprit d'équipe
- Présentation soignée
- Bilinguisme (surtout dans les grands centres et les régions touristiques)
- Disponibilité pour les quarts de travail offerts, y compris les soirs et les fins de semaine

La période de probation est généralement très brève, puisqu'elle s'échelonne sur une période d'une journée à trois mois. La période de formation s'étend généralement sur trois mois, mais l'apprenti ou apprentie doit être en mesure d'offrir des performances satisfaisantes après deux semaines. La maîtrise pleine et entière du métier prend une année (certains disent deux), surtout si le candidat n'a pas de diplôme, puisqu'il faut être en mesure d'expérimenter son travail sur toutes les saisons.

Possibilité de carrière

Les possibilités d'avancement sont importantes en raison de la pénurie de personnel expérimenté et compétent, mais variables d'un établissement à l'autre. Dans les établissements haut de gamme et dans les chaînes hôtelières, il est possible de devenir maître d'hôtel, puis directeur des banquets ou de la restauration. Dans les chaînes de restauration, il est possible d'être promu formateur ou gestionnaire de salle à manger. Les petits établissements indépendants n'offrent par contre que peu ou pas de possibilité d'avancement.

Perspectives de changement

Les spécialistes de l'atelier voient peu de perspectives de changement de leur métier à l'horizon, et ceux qu'ils entrevoient auront des impacts mineurs :

- Remplacement des bouchons de liège par des bouchons à vis (twist cap)
- Utilisation accrue de débitmètre à boisson
- Prise de commande électronique à la table à l'aide d'un terminal sans fil
- Système de paiement électronique sans fil à la table
- Paiement par carte à puce nécessitant que le client entre son mot de passe

2. Analyse des tâches

Cette section porte sur les tâches, opérations et sous opérations effectuées par les préposés ou préposées au service des mets et boissons. Ces données ont été recueillies auprès des personnes rencontrées tout au long de l'analyse de métier et elles font l'objet d'un consensus au sein de ce groupe.

Les spécialistes du métier ont identifié les différentes tâches, opérations et sous-opérations qu'ils ont à effectuer durant leur travail. Ils ont utilisé, comme point de départ de leur réflexion, une proposition élaborée à partir des données de l'analyse de métier de 2000, ainsi qu'à partir d'informations colligées auprès d'un superviseur et d'une préposée en plein exercice.

Les tâches identifiées par les préposés ou préposées au service des mets et boissons se déclinent ainsi :

1. Effectuer la mise en place
2. Cultiver la relation avec la clientèle
3. Prendre les commandes
4. Servir la clientèle
5. Servir les vins (s'il y a lieu)
6. Percevoir et traiter les paiements
7. Participer à la fermeture de l'établissement

Le tableau de la page suivante (charte DACUM) présente une synthèse des tâches et des opérations correspondant à l'exercice du métier de préposé ou préposée au service des mets et boissons.

Les tableaux des pages subséquentes présentent les opérations et sous-opérations de chacune des tâches, ainsi que des précisions apportées par les spécialistes du métier.

2.1 Tableau des tâches et des opérations

TÂCHES	OPÉRATIONS							
1. Effectuer la mise en place	1.1 Ouvrir l'établissement, s'il y a lieu	1.2 Aménager la salle ou sa section en fonction des réservations et des événements	1.3 Dresser les tables	1.4 Effectuer la mise en place dans les aires de service	1.5 Préparer le système de point de vente et le fonds de caisse	1.6 Vérifier la mise en place finale		
2. Cultiver la relation avec la clientèle	2.1 Prendre les réservations, s'il y a lieu	2.2 Accueillir la clientèle	2.3 Identifier les attentes et les contraintes de la clientèle afin de planifier le déroulement du service	2.4 Converser avec la clientèle	2.5 Être attentif aux besoins de la clientèle pendant la durée du repas	2.6 Recevoir et traiter les plaintes et les commentaires	2.7 Traiter les cas de client difficile	2.8 Remercier et saluer la clientèle à son départ
3. Prendre les commandes	3.1 S'informer du menu	3.2 Déterminer les préférences et les goûts particuliers de la clientèle	3.3 Donner de l'information sur le menu	3.4 Répondre aux questions de la clientèle	3.5 Suggérer ou recommander des mets et des boissons	3.6 Prendre en note la commande	3.7 Transmettre manuellement ou électroniquement la commande à la cuisine	3.8 Coordonner la sortie des plats, s'il y a lieu
4. Servir la clientèle	4.1 Ajuster la mise en place de la table	4.2 Commander le service suivant	4.3 Prendre livraison des plats (enlever)	4.4 Servir les boissons, les mets et les vins	4.5 Vérifier la satisfaction de la clientèle	4.6 Entretenir et réapprovisionner les tables pendant le service	4.7 Débarrasser et redresser la table pour les prochains clients	
5. Servir les vins (s'il y a lieu)	5.1 S'informer sur les vins de l'établissement	5.2 Décrire les vins à la clientèle	5.3 Suggérer des associations de mets et de vins	5.4 Prendre la commande de vin	5.5 Ajuster les verres de la table en fonction du vin commandé	5.6 Servir le vin aux convives		
6. Percevoir et traiter les paiements	6.1 Déterminer quels clients ou clientes paient pour quels convives	6.2 Préparer l'addition	6.3 Présenter l'addition à la clientèle	6.4 Traiter et encaisser le paiement	6.5 Remettre le reçu de caisse ainsi que la carte de paiement ou la monnaie	6.6 Fermer le compte de la table dans le système		
7. Participer à la fermeture de l'établissement	7.1 Refaire la mise en place de la salle selon les besoins du prochain service, s'il y a lieu	7.2 Emballer et ranger les aliments	7.3 Effectuer le rangement et l'entretien des aires de travail et des appareils	7.4 Signaler les produits manquants au superviseur	7.5 Balancer et fermer la caisse	7.6 Redistribuer les pourboires, s'il y a lieu	7.7 Fermer l'établissement, s'il y a lieu	

2.2 Description des opérations et des sous-opérations

Tâche 1. Effectuer la mise en place		
Opérations	Sous-opérations	Commentaires
1.1 Ouvrir l'établissement, s'il y a lieu	1.1.1 Désamorcer l'alarme 1.1.2 Déverrouiller les portes et les réfrigérateurs 1.1.3 Allumer les lumières 1.1.4 Aérer au besoin	Selon l'établissement, cette opération est effectuée par du personnel de cuisine ou par le maître d'hôtel.
1.2 Aménager la salle ou sa section en fonction des réservations et des événements	1.2.1 Consulter la feuille de réservation et des événements pour connaître les besoins particuliers et les occasions à souligner 1.2.2 Évaluer la quantité de condiments et de fourniture en fonction de la quantité de convives prévus 1.2.3 Disposer les tables et les chaises en fonction de l'achalandage prévu 1.2.4 Adapter la décoration et l'éclairage 1.2.5 Installer les fiches de réservation	Il s'agit ici de disposer les tables en fonction des réservations. Dans certains établissements, c'est la personne assignée à l'accueil qui exécute ce travail. Inclure dans sa planification les préparations spéciales.
1.3 Dresser les tables	1.3.1 Mettre la lingerie (nappe, napperons, etc.) 1.3.2 Astiquer les verres, la cutellerie, les assiettes 1.3.3 Placer les couverts 1.3.4 Placer les décorations (ex. : bougies) et les condiments de table 1.3.5 Aligner les couverts et les chaises	S'assurer que le couvert est complet et disposé selon les normes de l'établissement. La lingerie peut être en tissus ou en papier.
1.4 Effectuer la mise en place dans les aires de service	1.4.1 Refaire les stocks de fourniture des consoles et de l'office en prévision des périodes de pointe. 1.4.2 Mettre en fonction les appareils (machine à café, système de son, grilles pain, etc.). 1.4.3 Allumer les brûleurs. 1.4.4 S'assurer que tout le nécessaire est disponible.	
1.5 Préparer le système de point de vente et le fonds de caisse	1.5.1 Vérifier le dispositif d'impression, et changer le papier et la cartouche d'encre s'il y a lieu 1.5.2 Obtenir un fonds de caisse	Fond de caisse peut être fournit par l'employeur (fonds de caisse général) ou par l'employé ou employée. Dans ce dernier cas, il ou elle en a la responsabilité pleine et entière.
1.6 Vérifier la mise en place finale	1.6.1 S'assurer que les tables et les chaises sont placées convenablement 1.6.2 S'assurer que les tables sont dressées convenablement 1.6.3 S'assurer que l'office, les consoles et points de vente sont prêts à recevoir la clientèle 1.6.4 S'assurer que l'apparence générale de l'établissement respecte les normes	Il s'agit de faire un rapide tour d'horizon avec une liste de contrôle (« check list ») pour s'assurer que rien n'a été oublié.

Tâche 2. Cultiver la relation avec la clientèle		
Opérations	Sous-opérations	Commentaires
2.1 Prendre les réservations, s'il y a lieu	2.1.1 Répondre au téléphone 2.1.2 Noter : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les coordonnées (nom et numéro de téléphone) de la personne. ▪ La date et de l'heure de la réservation. ▪ Les demandes spéciales et autres occasions à souligner (ex. : anniversaires, etc.) 2.1.3 Communiquer les informations pertinentes à la cuisine.	Pour certains types de réservations, il convient de confirmer en demandant la carte de crédit. La prise de réservation doit se faire en se conformant aux politiques de la maison.
2.2 Accueillir la clientèle	2.2.1 Saluer la clientèle à son arrivée. 2.2.2 Offrir le vestiaire, s'il y a lieu. 2.2.3 S'assurer du bien-être des convives. 2.2.4 Accompagner les convives à leur table. 2.2.5 Faire valider le choix de table proposé.	Il s'agit non seulement d'accueillir au sens de souhaiter la bienvenue, mais également au sens d'être accueillant, d'intégrer les invités avec chaleur et hospitalité. Cette tâche peut être accomplie par la personne chargée de l'accueil. Il peut être opportun d'offrir le journal aux clients seuls.
2.3 Identifier les attentes et les contraintes de la clientèle afin de planifier le déroulement du service.	2.3.1 Demander ou estimer le temps disponible de la clientèle pour prendre leur repas. 2.3.2 Planifier et organiser le déroulement et le rythme du service dans le cadre de cet « horaire ». 2.3.3 Établir des priorités en fonction des attentes et des contraintes de la clientèle et du personnel 2.3.4 Aider la clientèle ayant des besoins particuliers	Cette estimation du temps disponible permet d'ajuster le déroulement du service en fonction des besoins des clients ou clientes à la table, ainsi que de la clientèle en attente, s'il y a lieu. La clientèle ayant des besoins particuliers doit être servie en tenant compte des politiques de la maison. Il s'agit notamment de : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Groupe nombreux ▪ Personnes âgées ▪ Jeunes enfants ▪ Personnes seules ▪ Personnes handicapées ▪ Clientèle s'exprimant dans une langue que personne ne parle dans l'établissement ▪ Personne ayant une diète particulière ▪ Personne souffrant d'allergie ▪ Personne victime d'un malaise d'un accident ▪ Etc.

Tâche 2. Cultiver la relation avec la clientèle		
Opérations	Sous-opérations	Commentaires
2.4 Converser avec la clientèle	2.4.1 Promouvoir les services de l'établissement et de l'environnement touristique 2.4.2 Établir le contact visuel 2.4.3 Écouter avec attention 2.4.4 Poser des questions, montrer de l'intérêt 2.4.5 Confirmer la compréhension, la réception du message 2.4.6 Parler, discuter, expliquer, blaguer.	
2.5 Être attentif aux besoins de la clientèle pendant la durée du repas	2.5.1 Suivre l'évolution du repas de la clientèle. 2.5.2 Porter une attention régulière sur chaque détail (fourniture de la table, attitude de la clientèle, etc.) 2.5.3 Anticiper les besoins de la clientèle. 2.5.4 Demander ou s'enquérir des besoins. 2.5.5 Répondre sans tarder aux demandes et requêtes de la clientèle.	Le préposé ou préposée au service doit chercher à dépasser les attentes de la clientèle, et le faire dans les délais les plus courts possibles.
2.6 Recevoir et traiter les plaintes et les commentaires	2.6.1 Écouter la plainte ou le commentaire. 2.6.2 Poser des questions pour connaître le détail de la plainte. 2.6.3 Confirmer sa compréhension du problème. 2.6.4 S'excuser de l'erreur ou des incon vénients. 2.6.5 Remercier le client ou la cliente d'avoir soulevé le problème. 2.6.6 Proposer une solution pour satisfaire les attentes de la clientèle. 2.6.7 Aviser le superviseur de la plainte ou du commentaire. 2.6.8 Transmettre les compliments aux personnes appropriées. 2.6.9 Vérifier auprès du client ou de la cliente si le problème a été résolu à sa satisfaction	Dans certains établissements, c'est le directeur qui reçoit et traite les plaintes. Les plaintes doivent être traitées en respectant les politiques de l'établissement.

Tâche 2. Cultiver la relation avec la clientèle		
Opérations	Sous-opérations	Commentaires
2.7 Traiter les cas de client difficiles	2.7.1 Aviser son supérieur et ses collègues du cas difficile. 2.7.2 S'excuser discrètement auprès des personnes importunées. 2.7.3 Refuser de servir de l'alcool à un personne ivre. 2.7.4 Suggérer à une personne ivre de ne pas conduire.	Les cas difficiles peuvent être : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Harcèlement ▪ Langage offensant ou grossier ▪ Violence ▪ Activité illégale ▪ Personne en état d'ébriété ▪ Refus de respecter un règlement (ex. : tabagisme) Il peut s'avérer opportun de citer les règlements relatifs au service abusif d'alcool pour justifier un refus de servir une personne ivre. Différentes mesures peuvent être utilisées pour inciter une personne ivre à ne pas conduire (C.F. : programme <i>Action Service</i>) : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Promouvoir la méthode du conducteur désigné et lui servir gratuitement des boissons non alcoolisées ▪ Offrir à la personne ivre d'appeler un taxi ou un service de raccompagnement, etc. ▪ Offrir une consommation gratuite au conducteur désigné d'une tablee. ▪ Encourager un ami ou amie sobre à raccompagner la personne ivre. ▪ Etc.
2.8 Remercier et saluer la clientèle à son départ	2.8.1 Conclure avec une formule de politesse (à la table ou à la porte) quand la personne s'en va. 2.8.2 Inviter à revenir.	L'invitation de revenir peut se justifier par un arrimage prochain, un événement (ex. : concert), ou autre.

Tâches 3. Prendre les commandes		
Opérations	Sous-opérations	Commentaires
3.1 S'informer du menu	3.1.1 Lire le menu 3.1.2 Mémoriser les détails importants du menu de base et du menu du jour 3.1.3 Poser des questions au chef concernant le menu 3.1.4 S'informer des items manquants dans le menu	Il s'agit de recueillir l'information nécessaire pour pouvoir renseigner la clientèle sur la table d'hôte, sur les promotions du jour et sur les ingrédients utilisés. De façon plus générale, il convient de très bien connaître le menu dans ses moindres détails.
3.2 Déterminer les préférences et les goûts particuliers de la clientèle	3.2.1 Poser des questions. 3.2.2 Écouter les préférences et les goûts exprimés par la clientèle. 3.2.3 Présenter des choix en entonnoir. 3.2.4 Cerner et décoder les émotions. 3.2.5 Traduire les réponses en possibilités concrètes d'achat	Par exemple, tenir compte des intolérances et des allergies alimentaires. Poser des questions sur les préférences de goût des clients avec le vocabulaire associé aux mets.
3.3 Donner des informations sur le menu	2.8.3 Présenter la carte des menus et la carte des boissons. 2.8.4 Expliquer les mets et les boissons. 2.8.5 Mentionner les promotions.	Il s'agit de fournir de l'information sur la carte des menus, de mentionner les items manquants, de présenter les suggestions du chef, les spécialités, les nouveautés et les promotions. En matière de promotion, il convient de tenir compte des restrictions dictées par les clauses 9, 10, 11 et 15 du <i>Règlement sur la promotion, la publicité et les programmes éducatifs en matière de boissons alcooliques</i> . Éventuellement, c'est à ce moment que le personnel informe la clientèle des politiques de la maison.
3.4 Répondre aux questions de la clientèle		Dans la majorité des restaurants appartenant à une chaîne, des documents de référence relatifs aux allergies sont disponibles. Répondre en tenant compte, si possible, des goûts et attentes de la clientèle.
3.5 Suggérer ou recommander des mets et des boissons	3.5.1 Proposer un apéritif ou des boissons alcoolisées ou non 3.5.2 Proposer des accompagnements. 3.5.3 Présenter la carte des desserts, dans certains cas la table à dessert. 3.5.4 Proposer les cafés spéciaux. 3.5.5 Proposer le digestif et le servir, s'il y a lieu. 3.5.6 Présenter à la clientèle des accessoires promotionnels	Utiliser les techniques de vente suggestive. Les accessoires promotionnels peuvent être : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Images ▪ plateau à fromage ▪ Plateau à dessert ▪ Échantillon ▪ Etc.

Analyse de profession « Préposé ou préposée au service des mets et boissons »

3.6 Prendre en note la commande	3.6.1 Écrire la commande en respectant les normes de l'établissement.	Respecter l'ordre de présentation des plats (entrée, repas principal, etc.).
3.7 Transmettre manuellement ou électroniquement la commande.	3.7.1 Saisir la commande dans le système de point de vente, s'il y a lieu. 3.7.2 Préciser les demandes spéciales de la clientèle.	Selon la nature de la commande, celle-ci est transmise à la cuisine, au bar ou au sommelier. Dans certains établissements, il n'y a pas de système de point de vente, seulement une caisse enregistreuse. La commande est alors communiquée verbalement ou par écrit.
3.8 Coordonner la sortie des plats, s'il y a lieu	3.8.1 Ajouter des commentaires dans le système de point de vente pour synchroniser la sortie des plats. 3.8.2 En l'absence du maître d'hôtel, coordonner la sortie des plats en salle avec les autres serveurs ou serveuses.	La coordination de la sortie des plats permet d'uniformiser les temps d'attente entre les tablées. Cette coordination relève généralement du gérant ou du maître d'hôtel lorsqu'il y en a un.

Tâches 4. Servir la clientèle		
Opérations	Sous-opérations	Commentaires
4.1 Ajuster la mise en place de la table	4.1.1 Enlever les couverts de trop 4.1.2 Mettre les ustensiles appropriés à la commande 4.1.3 Desservir et replacer les couverts après chaque service.	L'ajustement se fait en fonction des convives, de l'étape du service et des commandes.
4.2 Commander le service suivant		Il s'agit d'appeler le prochain service aux points de service appropriés.
4.3 Prendre livraison des plats (enlever)	4.3.1 Vérifier si les plats correspondent à la commande. 4.3.2 Vérifier si tous les plats commandés sont prêts. 4.3.3 Vérifier si la qualité de la présentation des plats respecte les normes. 4.3.4 Garnir les assiettes au besoin. 4.3.5 Placer les plats en fonction de l'ordre de service.	
4.4 Servir les boissons, les vins et les mets	4.4.1 Servir l'apéritif ou le vin. 4.4.2 Servir les hors-d'œuvre. 4.4.3 Servir les plats selon le type de service 4.4.4 Servir le dessert et le café.	Selon le type de service de l'établissement : <ul style="list-style-type: none"> ▪ À l'assiette (à l'américaine) ▪ Protocolaire (traiteur) ▪ Synchronisé ▪ À la française (de maison bourgeoise) ▪ À la pince (à l'anglaise ou à l'escoffier) ▪ Au guéridon (à la russe)
4.5 Vérifier la satisfaction de la clientèle		
4.6 Entretenir et réapprovisionner les tables pendant le service	4.6.1 Soigner la présentation et la propreté de la table. 4.6.2 Verser de l'eau. 4.6.3 Apporter du pain, beurre, sucre, et autres condiments. 4.6.4 Resservir le vin. 4.6.5 « Réchauffer » le café	Tout au long du repas, il faut s'assurer que la clientèle ne manque pas de pain, d'eau ni de beurre et qu'elle est satisfaite du service.
4.7 Débarrasser et redresser la table pour les prochains clients	4.7.1 Débarrasser la table avant de servir le dessert. 4.7.2 Débarrasser la table lorsque la clientèle a quitté l'établissement. 4.7.3 Nettoyer la table, brosser les chaises 4.7.4 Ramasser les objets et déchets sur le sol 4.7.5 Redresser la table	

Tâches 5. Servir les vins (s'il y a lieu)		
Opérations	Sous-opérations	Commentaires
5.1 S'informer sur les vins de l'établissement	5.1.1 Lire la carte des vins 5.1.2 Mémoriser les détails importants de la carte 5.1.3 Poser des questions au sommelier ou sommelière ou au spécialiste des vins de l'établissement 5.1.4 S'informer des items manquants sur la carte des vins	
5.2 Décrire les vins à la clientèle	2.8.6 Présenter la carte des vins. 2.8.7 Fournir des informations sur les vins 2.8.8 Mentionner les promotions	Il s'agit de fournir de l'information sur la carte des vins, de mentionner les items manquants, de présenter les suggestions du sommelier ou sommelière (s'il y a lieu), les nouveautés et les promotions. En matière de promotion, il convient de tenir compte des restrictions dictées par les clauses 9, 10,11 et 15 du Règlement sur la promotion, la publicité et les programmes éducatifs en matière de boissons alcooliques.
5.3 Suggérer des associations de mets et de vins		Suggérer des associations en tenant compte, si possible, des goûts et attentes de la clientèle.
5.4 Prendre la commande de vin		Il convient d'informer la clientèle concernant les items manquants sur la carte des vins.
5.5 Ajuster les verres de la table en fonction du vin commandé	5.5.1 Choisir les verres appropriés en fonction du vin commandé. 5.5.2 Enlever les verres de trop ou inappropriés sur la table.	
5.6 Servir le vin aux convives	5.6.1 Préparer le vin avant de le servir (vérifier la température, essuyer la bouteille et s'assurer qu'elle est intacte). 5.6.2 Présenter la bouteille. 5.6.3 Ouvrir la bouteille. 5.6.4 Présenter le bouchon, s'il y a lieu. 5.6.5 Offrir de laisser le vin respirer dans une carafe. 5.6.6 Fournir un seau de glace, s'il y a lieu 5.6.7 Verser le vin au goûteur et attendre son accord. 5.6.8 Verser le vin aux autres convives. 5.6.9 Resservir les convives au besoin. 5.6.10 Ouvrir une autre bouteille à la demande du client ou de la cliente.	Le protocole du service du vin peut varier selon les écoles de pensée. Le seau de glace sert pour le blanc, le rosé et le mousseux.

Tâches 6. Percevoir et traiter les paiements		
Opérations	Sous-opérations	Commentaires
6.1 Déterminer quels clients ou clientes paient pour quels convives		<p>Par exemple, demander « combien d'additions ? »</p> <p>Dans certains établissements, cette opération peut être faite au moment de prendre la commande, mais plusieurs préfèrent l'effectuer une fois le repas terminé, et ce, pour éviter d'indisposer la clientèle.</p> <p>Cette opération est normalement effectuée au moment de la prise de commande lorsqu'il s'agit d'un groupe.</p>
6.2 Préparer l'addition	6.2.1 Vérifier si tous les articles sont facturés. 6.2.2 Appliquer les promotions et les gratuités. 6.2.3 Imprimer l'addition. 6.2.4 Mettre l'addition dans un portefeuille ou sur un plateau.	<p>Faire les vérifications nécessaires auprès du sommelier ou sommelière ou de la personne responsable du bar.</p> <p>C'est la responsabilité du serveur ou serveuse de s'assurer de n'avoir aucune erreur dans l'addition.</p>
6.3 Présenter l'addition à la clientèle	6.3.1 Remettre l'addition à la clientèle. 6.3.2 Informer la clientèle des modalités de paiement.	<p>La présentation de la facture se fait selon la politique de la maison, c'est-à-dire à la demande de la clientèle ou à la fin du repas.</p>
6.4 Traiter et encaisser le paiement	6.4.1 Vérifier les sommes remises. 6.4.2 S'assurer que les billets sont authentiques. 6.4.3 Traiter les paiements par carte de débit ou de crédit, les chèques (de voyage), les frais portés aux chambres. 6.4.4 Traiter les gratuités, les annulations, les corrections, cartes-cadeaux et bons de réduction. 6.4.5 Traiter les demandes de compte ouvert (ardoise).	<p>Dans un établissement hôtelier, on vérifie l'exactitude de l'information (numéro de chambre).</p>
6.5 Remettre le reçu de caisse ainsi que la carte de paiement ou la monnaie	6.5.1 Ranger l'addition et la facture de carte de crédit signée, s'il y a lieu. 6.5.2 Récupérer les pourboires, s'il y a lieu	
6.6 Fermer le compte de la table dans le système	6.6.1 Fermer les pré-autorisations et les modes de paiement.	<p>Il s'agit de fermer la pré-autorisation pour s'assurer que le client ne soit pas facturé deux fois lorsque le pourboire est ajouté au montant des cartes de crédit et débit déjà autorisé.</p>

Tâches 7. Participer à la fermeture de l'établissement		
Opérations	Sous-opérations	Commentaires
7.1 Refaire la mise en place de la salle selon les besoins du prochain service, s'il y a lieu		Il s'agit de réaménager la salle pour le prochain service.
7.2 Emballer et ranger les aliments	7.2.1 Déterminer quels sont les aliments à conserver 7.2.2 Jeter les aliments à mettre au rebut 7.2.3 Déterminer le mode de conservation 7.2.4 Emballer les aliments 7.2.5 Identifier et dater les contenants 7.2.6 Ranger les contenants 7.2.7 Assurer la rotation du stock	Dans certains établissements, on parle de politiques ou pratiques de récupération / recyclage (ex : mettre des végétaux périmés au compost).
7.3 Effectuer le rangement et l'entretien des aires de travail et des appareils	7.3.1 Nettoyer les appareils. 7.3.2 Vérifier si tout est fonctionnel. 7.3.3 Mettre les appareils hors tension (machine à café, brûleur, etc.). 7.3.4 Laver et ranger les outils, ustensiles, contenants, menus. 7.3.5 Ranger les fournitures et l'équipement. 7.3.6 Nettoyer les aires de service. 7.3.7 Balayer et laver le sol.	Le nettoyage doit être effectué selon les politiques de l'établissement. Dans certains établissements, le nettoyage est effectué par du personnel spécifiquement affecté à cette tâche. Cependant, les préposés ou préposées au service ont la responsabilité de maintenir leurs aires de service propre et rangées. Par exemple, ils doivent se ramasser et essuyer les surfaces au fur et à mesure. Lorsqu'il n'y a pas de personnel d'entretien, les déversements ou dégâts le moins importants sont ramassés par le personnel de la plonge.
7.4 Signaler les produits manquants au superviseur	7.4.1 Vérifier les boissons, condiments et autre nourriture en stock au début ou à la fin de la journée, selon les établissements 7.4.2 Remplir la cave, les réfrigérateurs et les tablettes à boisson, s'il y a lieu 7.4.3 Préparer les bons de commande (demandes d'achat), s'il y a lieu	

Tâches 7. Participer à la fermeture de l'établissement		
Opérations	Sous-opérations	Commentaires
7.5 Balancer et fermer la caisse	7.5.1 Équilibrer les rentrées et les sorties d'argent. 7.5.2 Imprimer le relevé des ventes du quart de travail (reading). 7.5.3 Calculer l'argent comptant et les autres recettes (crédit, débit, chèques, frais portés aux chambres, etc.). 7.5.4 Préparer la feuille de fermeture de caisse. 7.5.5 Rendre le fonds de caisse, s'il y a lieu. 7.5.6 Préparer et effectuer le dépôt à la direction ou dans le coffre. 7.5.7 Déclarer les pourboires.	Déclarer les pourboires selon les lois en vigueur (note : La Loi exige de déclarer la totalité des pourboires reçus, et non 8 % du chiffre d'affaires).
7.6 Redistribuer les pourboires, s'il y a lieu	7.6.1 Distribuer les pourboires de la semaine parmi le personnel, s'il y a lieu.	Les pourboires sont répartis en conformité avec la convention de partage, s'il y a lieu.
7.7 Fermer l'établissement	7.7.1 Consigner les informations pertinentes du quart de travail dans les registres appropriés. 7.7.2 Vérifier que toute la clientèle a quitté l'établissement. 7.7.3 S'assurer de l'absence de source d'incendie (bougie, brûleur, etc.). 7.7.4 Sortir les vidanges, le recyclage, et le compostage, s'il y a lieu. 7.7.5 Verrouiller les frigos, portes et fenêtres. 7.7.6 Amorcer l'alarme.	

2.3 Description des conditions et des exigences de réalisation

Le métier de préposé ou préposée au service des mets et boissons s'exerce dans un contexte comprenant à la fois des conditions de réalisation et des exigences de réalisation.

Les conditions de réalisation sont les modalités et les circonstances ayant un impact déterminant sur la réalisation des tâches.

Les exigences de réalisation sont les exigences du travail établies pour qu'une tâche soit réalisée de façon satisfaisante. Elles correspondent à des aspects observables et mesurables.

Les conditions et exigences de réalisation de chacune des tâches du métier de préposé ou préposée au service des mets et boissons sont présentées dans les tableaux des pages suivantes.

Tâche 1 : Effectuer la mise en place	
Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<p>Le contexte de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Environnement de travail allant du simple (type familial) à très raffiné (haute gastronomie) ▪ Aires de travail : <ul style="list-style-type: none"> ○ Salle à manger, terrasse, office (du service), cuisine et aires d'entreposage (économat, réfrigérateurs, cave à vin, plonge) ○ De dimensions variables ou sur plus d'un étage ▪ Salle à manger normalement silencieuse ou calme, mais pouvant être très bruyante s'il y a déjà des convives ou si la terrasse est attenante à la rue ▪ Variations de température lorsqu'il y a des déplacements à la terrasse, à la cuisine, au réfrigérateur ou à la cave à vin, particulièrement si la salle est climatisée. ▪ Aires de circulation parfois exigües. <p>Consignes et instructions :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Réservations de la clientèle (individuelle ou de groupe), s'il y a lieu ▪ Demandes particulières de la clientèle ▪ Consignes verbales ou écrites du supérieur immédiat <p>Éléments ou variables dont il faut tenir compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre et nature des réservations ▪ Achalandage anticipé : calendrier des événements locaux, bulletin de météo, prévisions d'occupation d'hôtel, journaux annonçant des événements, etc. <p>Supervision :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tâche exécutée avec ou sans supervision. 	<p>Résultats attendus – critères de performance</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Salle et terrasse aménagées selon les besoins de la clientèle et les normes de l'établissement ▪ Tables dressées selon les normes de l'établissement ▪ Aspect général de la salle respectant le style et les normes de l'établissement ▪ Quantité adéquate de condiments et de fournitures dans les aires de mise en place ▪ Système de point de vente fonctionnel ▪ Temps d'exécution respectés ▪ Échéances (heures de repas) respectées ▪ Travail d'équipe fonctionnel <p>Normes, règles et procédures à respecter</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Temps alloué d'exécution de la mise en place ▪ Style de service de l'établissement ▪ Politiques, procédures de travail de l'établissement ▪ Normes de qualité de l'établissement ▪ Normes de santé et de sécurité ▪ Normes d'hygiène et de salubrité <p>Utilisation d'une technique ou d'un outil particulier</p> <p>Nil</p>

Tâche 1 : Effectuer la mise en place	
Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<p>Relations et collaboration :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aménagement de la salle : collaboration avec les autres membres de l'équipe de travail lorsque l'achalandage prévu l'exige. ▪ Mise en place de sa section : même si chacun est responsable de la sienne, travail en équipe avec le personnel en salle. <p>Documents de référence utilisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Registre des réservations ▪ Plan de salle ▪ Menu du jour, table d'hôte, menu à la carte, carte des vins et des boissons <p>Matériel, outils, équipement :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Matériel de salle : <ul style="list-style-type: none"> ○ Console – station de service ○ Mobilier (tables et chaises) et rideaux ○ Trépieds, dessertes et guéridons ○ Lingerie (nappes, napperons, serviettes de table, molleton, etc.); ○ Verrerie, coutellerie et vaisselle ○ Condiments de table ○ Bougies ou lampe, fleurs et autres décorations de tables ▪ Équipements de restauration : <ul style="list-style-type: none"> ○ Distributrice à jus, machines à café, réchauds, chauffe-plats, poêles, grille-pain, etc. ○ Réfrigérateur ○ Machine à laver les verres, s'il y a lieu ▪ Autres outils et matériels : <ul style="list-style-type: none"> ○ Cahier ou logiciel de réservations ○ Plateaux ou bacs ○ Couteaux ○ Vaisselle et contenants pour condiments ○ Système de point de vente et caisse enregistreuse <p>Risques en santé et sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Chutes (circulation dans les aires de travail) ▪ Maux de dos (station debout, manutention de caisses de boisson, déplacement de mobilier, etc.) 	<p>Attitude et comportements</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Initiative ▪ Minutie et souci du détail ▪ Sens de l'observation ▪ Sens de l'esthétisme ▪ Adaptabilité ▪ Sens de l'organisation ▪ Dextérité

Tâche 1 : Effectuer la mise en place	
Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<p>Principales difficultés liées à l'exécution de la tâche</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Temps alloué pour effectuer la mise en place▪ Organisation des places de réservation selon l'espace et les tables disponibles▪ Servir des clients ou clientes au moment de la mise en place, s'il y a lieu <p>Décisions importantes</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Quantités optimales de nourriture et de condiments à préparer selon l'achalandage prévu (ex. : desserts, pain, etc.) <p>Aspects de la tâche qui se sont complexifiés</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Nil <p>Facteurs d'évolution de la tâche</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Nil	

Tâche 2 : Cultiver la relation avec la clientèle	
Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<p>Le contexte de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Environnement de travail allant du simple (type familial) à très raffiné (haute gastronomie) ▪ Aires de travail : <ul style="list-style-type: none"> ○ Dans la salle à manger, au bar ou sur la terrasse ○ De dimensions variables ou sur plus d'un étage ○ Allant de calme à très bruyante, dépendamment du type d'établissement (ex. : amateurs de sports), du nombre de clients, ou si la terrasse est attenante à la rue ▪ Aires de circulation parfois exigües et encombrées ▪ Variations de température lorsqu'il y a des déplacements à la terrasse, particulièrement si la salle est climatisée. <p>Consignes et instructions :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Demande de réservation de la clientèle ▪ Demandes particulières de la clientèle ▪ Consignes verbales ou écrites du supérieur immédiat <p>Éléments ou variables dont il faut tenir compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Réservations de la clientèle (individuelles ou de groupe) ▪ Nombre de clients à servir au même moment ▪ Caractéristiques de la clientèle : sexe, personnalité, attente, humeur, temps disponible, etc. ▪ Besoins particuliers de la clientèle ▪ Vêtements et objets de la clientèle ▪ Langue de la clientèle ▪ Exécution de la tâche parfois en situation de sous-effectif (absentéisme, pénurie de main-d'œuvre, etc. ») ou d'entraînement la tâche d'une recrue <p>Supervision :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tâche exécutée avec ou sans supervision. 	<p>Résultats attendus – critères de performance</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Information des réservations complètes et claires ▪ Clientèle : <ul style="list-style-type: none"> ○ Satisfaite ○ Informée ○ Enchantée, charmée, de bonne humeur ▪ Climat de confiance, de sécurité et d'accueil ▪ Besoins de la clientèle identifiés – comblés ▪ Ambiance respectant le style de l'établissement ▪ Décisions rapides ▪ Solutions appropriées ▪ Plaintes traitées ▪ Écriture lisible (pour les réservations non informatisées) ▪ Présentation et apparence physique soignée ▪ Niveau de langage approprié <p>Normes, règles et procédures à respecter</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Style de service de l'établissement ▪ Règles de vie privée et de confidentialité ▪ Politiques, procédures de travail de l'établissement ▪ Normes de qualité de l'établissement ▪ Code vestimentaire de l'établissement ▪ Normes de santé et de sécurité ▪ Normes d'hygiène et de salubrité ▪ Règlements et lois en vigueur dans la restauration <p>Utilisation d'une technique ou d'un outil particulier</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Technique d'accueil (au téléphone ou en personne) ▪ Écoute (active) ▪ Techniques de service à la clientèle ▪ Langues de communication de la clientèle (français, anglais, et possiblement autre) ▪ Décodage ou interprétation du non-verbal (synergologie) ▪ Gestion de clients difficiles ou techniques pour désamorcer des situations difficiles ▪ Résolution de conflits ▪ Gestion du stress

Tâche 2 : Cultiver la relation avec la clientèle	
Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<p>Relations et collaborations :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Communication avec la clientèle ▪ Collaboration possible avec : <ul style="list-style-type: none"> ○ Le maître d'hôtel ○ Le supérieur immédiat ○ Hôte ou hôtesse ○ Les autres préposés ou préposées au service ○ Le personnel de salle (commis débarrasseur, commis de suite, etc.) ○ Le personnel de cuisine <p>Documents de référence utilisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Registre ou logiciel des réservations ▪ Menu de base et menu du jour, carte des vins et des boissons ▪ Documentation touristique locale, s'il y a lieu <p>Matériel, outils, équipement :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Téléphone ▪ Internet – courriel – télécopieur ▪ Registre ou logiciel de réservations ▪ Mobilier (tables et chaises), rideaux et éclairage ▪ Les menus et les cartes des vins et des boissons ▪ Système de son (gestion du volume) ▪ Formulaire de plaintes, s'il y a lieu <p>Risques en santé et sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestion du stress ▪ Risques de contagion (maladies) <p>Décisions importantes</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Équilibrer le temps consacré à la relation avec un convive et celui consacré au service ou à d'autres clients ou clientes ▪ Trouver des solutions acceptables aux exigences particulières de la clientèle 	<p>Attitude et comportements</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Initiative ▪ Entregent, courtoisie ▪ Tact, diplomatie, politesse ▪ Sens de l'écoute ▪ Sens de l'observation ▪ Empathie ▪ Professionnalisme ▪ Tolérance à la critique ▪ Adaptabilité ▪ Polyvalence

Tâche 2 : Cultiver la relation avec la clientèle	
Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<p>Principales difficultés liées à l'exécution de la tâche</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lire la clientèle à son arrivée, cerner ses besoins, attentes et état d'âme, bien les « qualifier » ▪ Se mettre au niveau de la clientèle, doser le degré de familiarité ▪ Gestion de la clientèle difficile, désagréable ou en état d'ébriété ▪ Gérer ses émotions ou ses réactions émotives ▪ Manifester de la chaleur humaine et de l'empathie, notamment en contexte de surcharge (« coup de feu ») ▪ Éviter les sujets controversés, ou les opinions relevant des valeurs personnelles (politiques, religions, sexualité, racisme, etc.). ▪ Tenir compte des allergies ▪ Traiter avec une clientèle ne parlant qu'une langue étrangère <p>Aspects de la tâche qui se sont complexifiés</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Culture et exigences de la clientèle de plus en plus sophistiquées en matière de gastronomie et autres sujets liés à la restauration ▪ Nécessité d'être à jour concernant les produits en constante évolution <p>Facteurs d'évolution de la tâche</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le niveau de compétence du personnel en matière de relation interpersonnelle et de gestion de la clientèle (psychologie, vente, etc.) 	

Tâche 3 : Prendre les commandes	
Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<p>Le contexte de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Environnement de travail allant du simple (type familial) à très raffiné (haute gastronomie) ▪ Aires de travail : <ul style="list-style-type: none"> ○ Dans la salle à manger ou sur la terrasse ○ De dimensions variables ou sur plus d'un étage ○ Allant de calme à très bruyante, dépendamment du type d'établissement (ex. : amateurs de sports), du nombre de clients, ou si la terrasse est attenante à la rue ▪ Aires de circulation parfois exigües et encombrées ▪ Variations de température lorsqu'il y a des déplacements à la terrasse, particulièrement si la salle est climatisée. <p>Consignes et instructions :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Commandes de la clientèle ▪ Demandes particulières de la clientèle ▪ Consignes verbales ou écrites du supérieur immédiat <p>Éléments ou variables dont il faut tenir compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Modifications de dernière minute au menu ▪ Nombre de clients à servir au même moment ▪ Humeur et temps disponible de la clientèle ▪ Étape du repas ou besoins des autres clients ou clientes de sa section ▪ Risques d'allergies ▪ Tendances et modes en restauration ▪ Exécution de la tâche parfois en situation de sous-effectif (absentéisme, pénurie de main-d'œuvre, etc. ») ou d'entraînement la tâche d'une recrue <p>Supervision</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tâche exécutée avec ou sans supervision. <p>Relations et collaboration</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Communication avec la clientèle ▪ Collaboration avec : <ul style="list-style-type: none"> ○ Autres préposés ou préposées au service (ex. : boisson pour l'un et nourriture pour l'autre) ○ Personnel de cuisine ○ Personnel du bar et sommelier ou sommelière ○ Maître d'hôtel ○ Le supérieur immédiat ○ Hôte ou hôtesse 	<p>Résultats attendus – critères de performance</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaissance approfondie du menu et de la carte des boissons de l'établissement ▪ Explications du menu claires, concises, alléchantes et sans hésitation ▪ Utilisation du vocabulaire culinaire et gastronomique approprié ▪ Clientèle informée ▪ Besoins de la clientèle identifiés ▪ Utilisation efficace et subtile des techniques de vente suggestive et des outils promotionnels ▪ Prise de commandes rapide et complète ▪ Écriture lisible ▪ Entrée de données juste et complète dans le système de point de vente ▪ Présentation et apparence physique soignée ▪ Niveau de langage approprié <p>Normes, règles et procédures à respecter</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Style de service de l'établissement ▪ Politiques, procédures de travail de l'établissement ▪ Normes de qualité de l'établissement ▪ Code vestimentaire de l'établissement ▪ Normes de santé et de sécurité ▪ Règlements et lois en vigueur dans la restauration <p>Utilisation d'une technique ou d'un outil particulier</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Technique de l'entonnoir (aider la clientèle à choisir) ▪ Techniques de vente suggestive ▪ Écoute (active) ▪ Techniques de mémorisation ▪ Techniques de service à la clientèle ▪ Gestion du stress ▪ Langues de communication de la clientèle (français, anglais, et possiblement autre)

Tâche 3 : Prendre les commandes	
Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<p>Documents de référence utilisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Menu de base et menu du jour, carte des vins et des boissons ▪ Recettes de l'établissement ▪ Livres de recettes ou sites Internet sur la cuisine, les vins et les boissons ▪ Documents de référence de l'établissement relatifs aux allergies <p>Matériel, outils, équipement</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les menus et cartes des vins et boissons ▪ Carnet – calepin et stylo ▪ Système de point de vente (écran, clavier, logiciel de l'établissement) ▪ Matériel promotionnel (images, plateaux de desserts ou de fromages, etc.) <p>Risques en santé et sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Chutes ou glissades lors de la circulation dans les aires de service <p>Principales difficultés liées à l'exécution de la tâche</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Modifications de dernière minute au menu ▪ Demande d'item inexistant au menu ▪ Difficulté à communiquer dans la langue de la clientèle <p>Décisions importantes</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordination des commandes de toute la section en tenant compte de la capacité de la cuisine à livrer <p>Aspects de la tâche qui se sont complexifiés</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les connaissances ou expertise de la clientèle en matière de gastronomie font que celle-ci pose plus de questions : prise de commande plus longue et nécessité d'être aussi informé que la clientèle ▪ La prise en compte des allergies alimentaires (les noter, les communiquer systématiquement à la cuisine et contrôler les plats au moment de servir). <p>Facteurs d'évolution de la tâche</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prise de commande à la table sur un terminal sans fil (calepin électronique) éliminera une opération, soit celle de devoir entrer les données dans le point de vente. 	<p>Attitude et comportements</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Initiative ▪ Entregent, courtoisie ▪ Tact, diplomatie, politesse ▪ Sens de l'écoute ▪ Sens de l'observation ▪ Empathie ▪ Adaptabilité ▪ Sens de l'organisation ▪ Souci du détail, minutie

Tâche 4 : Servir la clientèle	
Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<p>Le contexte de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Environnement de travail allant du simple (type familial) à très raffiné (haute gastronomie) ▪ Aires de travail : <ul style="list-style-type: none"> ○ Salle à manger ou terrasse, office, cuisine et « le passe » et cave à vin ○ De dimensions variables ou sur plus d'un étage ○ Allant de calme à très bruyante, dépendamment du type d'établissement (ex. : amateurs de sports), du nombre de clients, ou si la terrasse est attenante à la rue ▪ Aires de circulation parfois exigües et encombrées ▪ Variations de température lorsqu'il y a des déplacements à la terrasse, à la cuisine ou à la cave à vin, particulièrement lorsque la salle est climatisée. <p>Consignes et instructions :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bons de commande imprimés ▪ Consignes de la cuisine ▪ Consignes verbales ou écrites du supérieur immédiat <p>Éléments ou variables dont il faut tenir compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Étape du repas ou besoins de la clientèle à la table ▪ Étape du repas ou besoins des autres clients de sa section ▪ Capacité du bar et de la cuisine à fournir à la demande ▪ Humeur et temps disponible de la clientèle ▪ Exécution de la tâche parfois en situation de sous-effectif (absentéisme, pénurie de main-d'œuvre, etc. ») ou d'entraînement la tâche d'une recrue <p>Supervision</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tâche exécutée avec ou sans supervision. <p>Relations et collaboration</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Communication avec de la clientèle ▪ Collaboration avec : <ul style="list-style-type: none"> ○ Personnel de cuisine ○ Barmaid ou barman et sommelier ou sommelière ○ Le maître d'hôtel ○ Le personnel de salle (commis débarrasseur, commis de suite, préposés ou préposées au service) 	<p>Résultats attendus – critères de performance</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en place appropriée de la table en fonction de la commande ▪ Contrôle rigoureux et juste des plats et boissons à enlever ▪ Service sans délai des plats et boissons à enlever ▪ Repas appropriés servis aux convives appropriés ▪ Protocole de service de l'établissement respecté ▪ Description claire, concise, alléchante et sans hésitation du plat servi (s'il y a lieu) ▪ Utilisation du vocabulaire culinaire et gastronomique approprié ▪ Contrôle systématique de la satisfaction de la clientèle ▪ Solutions appropriées aux insatisfactions exprimées ▪ Décisions rapides ▪ Besoins de la clientèle comblés ▪ Présentation et apparence physique soignée ▪ Niveau de langage approprié <p>Normes, règles et procédures à respecter</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Style de service de l'établissement ▪ Politiques, procédures de travail de l'établissement ▪ Normes de qualité de l'établissement ▪ Code vestimentaire de l'établissement ▪ Normes de santé et de sécurité ▪ Normes de salubrité et d'hygiène ▪ Loi sur la consommation d'alcool ▪ Autres règlements et lois en vigueur dans la restauration

Tâche 4 : Servir la clientèle	
Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<p>Documents de référence utilisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Menu de base et menu du jour, carte des vins et des boissons ▪ Recettes standardisées des boissons <p>Matériel, outils, équipement :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Matériel de salle : <ul style="list-style-type: none"> ○ Console – station de service ○ Trépiéds, dessertes et guéridons ○ Brûleur à fondue, réchauds, appareils de cuisson sur pierres ○ Lingerie (nappes, napperons, serviettes de table, molleton, etc.); ○ Verrerie, coutellerie et vaisselle ○ Pichets d'eau ○ Condiments de table, râpe à fromage, moulin à poivre ○ Bougies ou lampe, fleurs et autres décorations de tables ▪ Équipements de restauration : <ul style="list-style-type: none"> ○ Distributrice à jus, machines à café, réchauds, chauffe-plats, poêles, grille-pain, etc. ○ Machine à laver les verres ○ Système de point de vente ○ Logiciel de contrôle de la bière ○ Débitmètre à boisson ▪ Autres outils et matériels : <ul style="list-style-type: none"> ○ Ustensiles de service ○ Liteaux et linges ○ Plateaux, torpille et bacs à vaisselle ○ Limonadier ou tire-bouchon ○ Vaisselle et contenants pour condiments <p>Risques en santé et sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Chutes ou glissades lors de la circulation dans les aires de service ▪ Bris de vaisselle <p>Principales difficultés liées à l'exécution de la tâche</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Insatisfactions de la clientèle 	<p>Utilisation d'une technique ou d'un outil particulier</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Techniques de mémorisation ▪ Écoute (active) ▪ Techniques de service à la clientèle ▪ Gestion du stress ▪ Langues de communication de la clientèle (français, anglais, et possiblement autre) ▪ Technique de service de l'établissement : <ul style="list-style-type: none"> ○ À l'assiette (à l'américaine) ○ À la pince (à l'anglaise, à l'escoffier) ○ Au guéridon (à la russe) ○ À la française (de maison bourgeoise) ○ Protocolaire ○ Synchronisé ▪ Techniques de transport des plateaux ou des assiettes ▪ Techniques de débarrassage des tables <p>Attitude et comportements</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Initiative ▪ Entregent, courtoisie ▪ Tact, diplomatie, politesse ▪ Sens de l'observation ▪ Empathie ▪ Adaptabilité ▪ Souci du détail, minutie ▪ Dextérité ▪ Tolérance à la critique ▪ Endurance

Tâche 4 : Servir la clientèle	
Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<p>Décisions importantes</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Coordination des commandes de toute la section en tenant compte de la capacité de la cuisine à livrer <p>Aspects de la tâche qui se sont complexifiés</p> <ul style="list-style-type: none">▪ La prise en compte des allergies alimentaires (les noter, les communiquer systématiquement à la cuisine et contrôler les plats au moment de servir).▪ Arrivages de nouveaux produits <p>Facteurs d'évolution de la tâche</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Nil	

Tâche 5 : Servir les vins	
Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<p>Le contexte de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Environnement de travail allant du simple (type familial) à très raffiné (haute gastronomie) ▪ Aires de travail : <ul style="list-style-type: none"> ○ Salle à manger ou terrasse, bar, office et cave à vin ○ De dimensions variables ou sur plus d'un étage ○ Allant de calme à très bruyante, dépendamment du type d'établissement (ex. : amateurs de sports), du nombre de clients, ou si la terrasse est attenante à la rue ▪ Aires de circulation parfois exigües et encombrées ▪ Variations de température lorsqu'il y a des déplacements à la terrasse, à la cuisine ou à la cave à vin, particulièrement si la salle est climatisée. <p>Consignes et instructions :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Commandes de la clientèle ▪ Demandes particulières de la clientèle ▪ Consignes verbales ou écrites du supérieur immédiat <p>Éléments ou variables dont il faut tenir compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de clients à servir au même moment ▪ Étape du repas des clients ou clientes à servir ▪ Étape du repas ou besoins des autres clients ou clientes de sa section ▪ Exécution de la tâche parfois en situation de sous-effectif (absentéisme, pénurie de main-d'œuvre, etc. ») ou d'entraînement la tâche d'une recrue <p>Supervision</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tâche exécutée avec ou sans supervision. <p>Relations et collaboration</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Communication avec la clientèle ▪ Collaboration avec : <ul style="list-style-type: none"> ○ Barmaid ou barman et sommelier ou sommelière ○ Le maître d'hôtel <p>Documents de référence utilisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Menu de base et menu du jour, carte des vins et des boissons ▪ Fiches techniques des vins 	<p>Résultats attendus – critères de performance</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaissance approfondie de la carte des vins de l'établissement ▪ Besoins de la clientèle identifiés ▪ Suggestions appropriées d'association de mets et de vins ▪ Descriptions claires, concises et sans hésitation des vins et de leurs qualités ▪ Utilisation de la terminologie appropriée ▪ Utilisation efficace et subtile des techniques de vente suggestive ▪ Mise en place appropriée de la verrerie en fonction de la commande ▪ Contrôle rigoureux et juste des bouteilles ▪ Protocole de service du vin respecté ▪ Solutions appropriées aux insatisfactions exprimées ▪ Entrée de données juste et complète dans le système de point de vente ▪ Présentation et apparence physique soignée ▪ Niveau de langage approprié <p>Normes, règles et procédures à respecter</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Style de service de l'établissement ▪ Politiques, procédures de travail de l'établissement ▪ Normes de qualité de l'établissement ▪ Code vestimentaire de l'établissement ▪ Normes de santé et de sécurité ▪ Normes de salubrité et d'hygiène ▪ Loi sur la consommation d'alcool ▪ Autres règlements et lois en vigueur dans la restauration

Tâche 5 : Servir les vins	
Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<p>Matériel, outils, équipement :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Matériel de salle : <ul style="list-style-type: none"> ○ Lingerie ○ Verrerie ○ Machine à laver les verres ○ Système de point de vente ○ Liteaux et linges ○ Autres outils et matériels : ○ Matériel pour servir le vin : limonadier, liteau, seau à glace, décanteur, thermomètre, etc. <p>Risques en santé et sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Coupures, principalement sur les emballages d'aluminium des bouchons <p>Principales difficultés liées à l'exécution de la tâche</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bien connaître les produits pour pouvoir bien les décrire et pour bien conseiller la clientèle <p>Décisions importantes</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conseiller l'accord d'un met et d'un vin en fonction du goût de chacun <p>Aspects de la tâche qui se sont complexifiés</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Variété de produits en nette croissance ▪ Culture et exigences de la clientèle de plus en plus sophistiquées en matière de vin <p>Facteurs d'évolution de la tâche</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Remplacement des bouchons de liège par des bouchons à vis (twist cap) ▪ Débitmètre à boisson (instrument pour calculer la quantité de vin versée dans un verre) ▪ Millésimes différents à chaque année 	<p>Utilisation d'une technique ou d'un outil particulier</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Techniques de service du vin ▪ Techniques de mémorisation ▪ Écoute (active) ▪ Techniques de service à la clientèle ▪ Gestion du stress ▪ Langues de communication de la clientèle (français, anglais, et possiblement autre) <p>Attitude et comportements</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Initiative ▪ Entregent, courtoisie ▪ Tact, diplomatie, politesse ▪ Sens de l'observation ▪ Empathie ▪ Adaptabilité ▪ Souci du détail, minutie ▪ Dextérité ▪ Tolérance à la critique ▪ Endurance

Tâche 6 : Percevoir et traiter les paiements	
Conditions de réalisation	Exigences de réalisation

Tâche 6 : Percevoir et traiter les paiements	
Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<p>Le contexte de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Environnement de travail allant du simple (type familial) à très raffiné (haute gastronomie) ▪ Aires de travail : <ul style="list-style-type: none"> ○ Salle à manger et terrasse ○ De dimensions variables ou sur plus d'un étage ○ Allant de calme à très bruyante, dépendamment du type d'établissement (ex. : amateurs de sports), du nombre de clients, ou si la terrasse est attenante à la rue ▪ Aires de circulation parfois exigües et encombrées ▪ Variations de température lorsqu'il y a des déplacements à la terrasse, particulièrement si la salle est climatisée. <p>Consignes et instructions :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La requête verbale du client ou cliente pour l'addition, ou des signaux visuels indiquant que celui-ci ou celle-ci est prêt ou prête à partir ▪ Demandes ou besoins particuliers de la clientèle ▪ Consignes verbales ou visuelles du supérieur immédiat <p>Éléments ou variables dont il faut tenir compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de clients à servir au même moment ▪ Nombre d'additions à préparer et nombre de convives par additions ▪ Commandes de la clientèle ▪ Mode de paiement choisi par la clientèle ▪ Disponibilité du système de point de vente ou des terminaux de carte de crédit-débit ▪ Gratuités, annulations, corrections, cartes-cadeaux et bons de réduction ▪ Exécution de la tâche parfois en situation de sous-effectif (absentéisme, pénurie de main-d'œuvre, etc. ») ou d'entraînement la tâche d'une recrue <p>Supervision :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tâche exécutée la plupart du temps sans supervision. <p>Relations et collaboration :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Communication avec la clientèle ▪ Collaboration avec : <ul style="list-style-type: none"> ○ Supérieur immédiat ○ Caissier ou caissière, s'il y a lieu 	<p>Résultats attendus – critères de performance</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identification précise du nombre d'additions et des convives qui leur sont associés ▪ Contrôle rigoureux de l'addition ▪ Addition juste, complète et sans erreur ▪ Additions appropriées remises aux clients appropriés ▪ Explications courtoises des détails de l'addition, s'il y a lieu ▪ Vérification rigoureuse du paiement (montant exact, numéro de chambre approprié, etc.) ▪ Traitement rapide des paiements ▪ Règlement rapide et discret des erreurs d'addition ▪ Niveau de langage approprié <p>Normes, règles et procédures à respecter</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Style de service de l'établissement ▪ Règles de vie privée et de confidentialité ▪ Politiques, procédures de travail de l'établissement ▪ Règlements et lois en vigueur dans la restauration <p>Utilisation d'une technique ou d'un outil particulier</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilisation du système de point de vente et du logiciel de l'établissement ▪ Utilisation des terminaux de cartes de crédit et de débit ▪ Écoute (active) ▪ Techniques de mémorisation ▪ Techniques de service à la clientèle ▪ Langues de communication de la clientèle (français, anglais, et possiblement autre) <p>Attitude et comportements</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Initiative ▪ Entregent, courtoisie ▪ Tact, diplomatie, politesse ▪ Sens de l'observation ▪ Adaptabilité ▪ Souci du détail, minutie ▪ Tolérance à la critique ▪ Honnêteté ▪ Discrétion ▪ Professionnelle

Tâche 6 : Percevoir et traiter les paiements	
Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<p>Documents de référence utilisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Notes manuscrites sur le carnet ou calepin de prise de commandes ▪ Dossier-client du système de point de vente ▪ Menu de base et menu du jour, carte des vins et des boissons ▪ Manuel d'utilisation du système de point de vente (peu fréquent) ▪ Manuels d'utilisation des systèmes de carte de crédit et de débit (peu fréquent) <p>Matériel, outils, équipement :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Système de point de vente ▪ Plateaux, carnets ou enveloppes de présentation d'additions ▪ Caisse enregistreuse <p>Risques en santé et sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Chutes lors de la circulation dans les aires de service. <p>Principales difficultés liées à l'exécution de la tâche</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Éviter de faire des erreurs de facturation, telles que : <ul style="list-style-type: none"> ○ Oublier ou facturer en trop des items ○ Remettre l'addition d'un client ou cliente à une autre personne ○ Remettre la copie de carte inappropriée ○ Remettre la monnaie inexacte <p>Décisions importantes</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Validation finale de l'addition avant de la remettre à la clientèle. <p>Aspects de la tâche qui se sont complexifiés</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diversification des modes de paiement ▪ Logiciels de point de vente différents d'un établissement à l'autre : adaptation nécessaire lorsqu'il faut changer d'employeur. <p>Facteurs d'évolution de la tâche</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Carte à puce (nécessité d'entrer le mot de passe du client) ▪ Paiement avec terminaux sans fils 	

Tâche 7 : Participer à la fermeture de l'établissement	
Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<p>Le contexte de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Environnement de travail allant du simple (type familial) à très raffiné (haute gastronomie) ▪ Aires de travail : toutes les pièces de l'établissement, incluant les réfrigérateurs et la terrasse ▪ Variations de température lorsqu'il y a des déplacements à la terrasse ou au réfrigérateur, particulièrement si la salle est climatisée. ▪ Aires de circulation parfois exigües <p>Consignes et instructions :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Réservations de la clientèle du lendemain ▪ Consignes verbales ou écrites du supérieur immédiat <p>Éléments ou variables dont il faut tenir compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre et nature des réservations du lendemain ▪ Heure de fermeture ▪ Qualité de la nourriture à conserver <p>Supervision :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tâche exécutée avec ou sans supervision. <p>Relations et collaboration :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Collaboration avec : <ul style="list-style-type: none"> ○ Personnel d'entretien ○ Personnel de service en salle ○ Supérieur immédiat <p>Documents de référence utilisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Registre ou logiciel des réservations ▪ Plan de salle ▪ <i>Guide du manipulateur d'aliments</i> (MAPAQ) ▪ <i>Nettoyage et assainissement dans les établissements alimentaires</i> (MAPAQ) 	<p>Résultats attendus – critères de performance</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nourriture rangée selon les règles d'hygiène et de salubrité ▪ Liste complète et remise à temps des produits manquants ▪ Désinfection et assainissement appropriés des postes, des outils et des surfaces de travail ▪ Rangement et nettoyage des aires de travail selon les normes de l'établissement ▪ Utilisation des produits de nettoyage appropriés ▪ Salle et terrasse aménagées selon les besoins de la clientèle du lendemain ▪ Tables dressées selon les normes de l'établissement ▪ Rapport et dépôt de fermeture de caisse complets et remis à temps. ▪ Équité de la redistribution des pourboires ▪ Temps d'exécution respectés ▪ Travail d'équipe fonctionnel <p>Normes, règles et procédures à respecter</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Horaire de travail et temps alloué d'exécution ▪ Style de service de l'établissement ▪ Politiques, procédures de travail de l'établissement ▪ Normes de qualité de l'établissement ▪ Normes de santé et de sécurité, incluant SIMDUT ▪ Normes d'hygiène et de salubrité ▪ Règlements et lois en vigueur dans la restauration <p>Utilisation d'une technique ou d'un outil particulier</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Balancement et fermeture de caisse ▪ Hygiène et salubrité alimentaire ▪ Techniques de nettoyage, de désinfection, et d'assainissement

Tâche 7 : Participer à la fermeture de l'établissement	
Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<p>Matériel, outils, équipement :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Matériel de salle : <ul style="list-style-type: none"> ○ Console – station de service ○ Mobilier (tables et chaises) et rideaux ○ Trépieds, dessertes et guéridons ○ Lingerie (nappes, napperons, serviettes de table, molleton, etc.); ○ Verrerie, coutellerie et vaisselle ○ Condiments de table ○ Bougies ou lampe et autres décorations de tables ▪ Équipements de restauration : <ul style="list-style-type: none"> ○ Distributrice à jus, machines à café, réchauds, chauffe-plats, poêles, grille-pain, etc. ○ Réfrigérateur ○ Machine à laver les verres ○ Système de point de vente ○ Caisse enregistreuse ▪ Autres outils et matériels : <ul style="list-style-type: none"> ○ Plateaux ou bacs ○ Produits nettoyants et d'assainissement ○ Torchons, seaux et autre matériel de nettoyage <p>Risques en santé et sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vols (à main armée) ▪ Maux de dos (déplacement de mobilier, manutention de vaisselle et de caisses de boisson, etc.) <p>Principales difficultés liées à l'exécution de la tâche</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Balancer la caisse <p>Décisions importantes</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nil <p>Aspects de la tâche qui se sont complexifiés</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Normes d'hygiène et de salubrité plus stricte, ou leur application plus rigoureuse <p>Facteurs d'évolution de la tâche</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La diversification des modes de paiement complexifie le balancement et la fermeture de la caisse 	<p>Attitude et comportements</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Initiative ▪ Sens de l'organisation ▪ Minutie et souci du détail ▪ Sens de l'observation ▪ Sens de l'esthétisme ▪ Adaptabilité ▪ Endurance ▪ Honnêteté, intégrité, professionnalisme ▪ Sens des responsabilités

3. Données quantitatives sur les tâches

Les données quantitatives sur les tâches concernent l'occurrence, le temps de travail, le degré de difficulté et le degré d'importance des tâches. Elles représentent les moyennes des résultats obtenus à partir d'un questionnaire distribué aux spécialistes du métier lors de l'atelier d'analyse de métier. Ces données servent à apprécier la valeur relative des tâches.

- L'occurrence de la tâche exprime le pourcentage de préposés ou préposées au service des mets et boissons en plein exercice qui effectuent cette tâche dans leur établissement.
- Le temps de travail est exprimé en pourcentage de temps consacré à l'exécution de chacune des tâches par un préposé ou préposée au service des mets et boissons en plein exercice durant son quart de travail.
- Le degré de difficulté lié à l'exécution de chacune des tâches correspond à l'évaluation, à l'aide d'une échelle graduée de 1 à 4, du degré d'aisance ou d'effort, tant du point de vue physique qu'intellectuel, de la réalisation de chaque tâche :

La tâche est...

- 1 = Très facile : peu de risques d'erreurs – effort physique ou mental minimal
- 2 = Facile : quelques risques d'erreurs – effort physique ou mental faible
- 3 = Difficile : plusieurs risques d'erreurs – effort physique ou mental appréciable
- 4 = Très difficile : risque élevé d'erreurs – effort physique ou mental important

- Le degré d'importance associé à l'exécution de chacune des tâches correspond à l'évaluation, sur une échelle graduée de 1 à 4, de l'impact ou des conséquences de la réalisation de la tâche sur le succès de l'établissement ou sur la réussite du préposé ou préposée au service des mets et boissons dans son travail.

La tâche est...

- 1 = Très peu importante : conséquence ou impact minimal sur le succès de l'établissement ou du préposé ou préposée au service
- 2 = Peu importante : conséquence ou impact faible sur le succès de l'établissement ou du préposé ou préposée au service
- 3 = Importante : conséquence ou impact appréciable sur le succès de l'établissement ou du préposé ou préposée au service
- 4 = Très importante : conséquence ou impact déterminant sur le succès de l'établissement ou du préposé ou préposée au service

Les résultats obtenus les spécialistes du métier de l'atelier sont présentés dans le tableau suivant.

Tableau 1
Données quantitatives sur les tâches des
Préposés ou préposées au service des mets et boissons

Tâches	Occurrence de la tâche (%)	Temps de travail (%)	Difficulté de la tâche (1 à 4)	Importance de la tâche (1 à 4)
1. Effectuer la mise en place	92,1	15	1,5	3,5
2. Cultiver la relation avec la clientèle	91,1	15	2,4	3,7
3. Prendre les commandes	91,2	9	2,5	3,8
4. Servir la clientèle	100,0	36	2,4	3,9
5. Servir les vins (s'il y a lieu)	90,9	8	2,5	3,6
6. Percevoir et traiter les paiements	73,8	7	2,1	3,3
7. Participer à la fermeture de l'établissement	63,2	10	2,1	2,5

Occurrence

Le travail du préposé ou préposée au service des mets et boissons est standardisé par le procédé de travail associé à l'interaction avec le client. En effet, à partir du moment où la clientèle entre en scène, il convient de cultiver la relation, prendre les commandes, servir les mets et boissons et percevoir les paiements. La mise en place et la fermeture de l'établissement sont par ailleurs des tâches incontournables, car elles garantissent un service de qualité et efficient à la clientèle. Le serveur ou serveuse en plein exercice, dans un établissement au personnel restreint, effectue donc toutes ces tâches.

Les résultats de la colonne « occurrence de la tâche », au Tableau 1, montrent qu'à l'exception de la tâche de servir la clientèle, ce n'est pas la totalité des préposés ou préposées qui effectuent les différentes tâches. En effet, dans les chaînes de restauration ou dans les établissements dont la brigade de service est plus importante, la spécialisation des tâches est possible. Par exemple, un caissier ou une caissière peut s'occuper de percevoir et traiter les paiements, et la fermeture peut être laissée à des aides-serveur ou aides-serveuses, ou à des commis de restaurant. Dans d'autres situations, un commis de suite apporte les plats à la table et le commis au débarrassage (bus boy) débarrasse et nettoie les tables au départ de la clientèle. Dans d'autres situations encore, le capitaine ou chef de rang a des responsabilités de coordination, et peut donc déléguer une partie de son travail de préposé ou préposée au service ou effectuer des tâches impliquant plus de responsabilités, telles que fermer l'établissement.

Temps de travail

La tâche consistant à servir la clientèle représente plus du tiers du temps de travail (36 %) du préposé ou préposée au service des mets et boissons. Il faut par ailleurs supposer que plus le

menu comporte de services, plus le temps de travail consacré à servir la clientèle augmente. Au service général s'ajoute le service des vins, qui consomme 8 % du temps de travail du service.

La relation entretenue avec la clientèle occupe le deuxième rang avec 15 % du temps de travail du préposé ou préposée au service, *ex æquo* avec la mise en place. La prise de commande (9 %) et la perception des paiements (7 %) sont les tâches les moins prenantes.

Degré de difficulté

À l'exception de la mise en place, considérée comme assez facile (cote d'évaluation de 1,5 sur 4), les tâches sont évaluées moyennement difficiles par les spécialistes du métier : elles sont toutes cotées entre 2,1 et 2,5.

Degré d'importance

À l'exception de la perception des paiements, considérée comme importante (cote d'évaluation de 3,3 sur 4), les tâches où entrent en scène la clientèle sont évaluées comme étant très importantes par les préposés ou préposées au service des mets et boissons : elles sont toutes cotées entre 3,6 et 3,9.

La mise en place est également jugée très importante (3,5), probablement en raison de son impact sur l'efficacité du service une fois la clientèle arrivée.

La fermeture de l'établissement, avec une cote de 2,5, n'est jugée que moyennement importante par les spécialistes du métier interrogés.

4. Connaissances, habiletés et comportements socioaffectifs

L'exercice du métier de préposé ou préposée au service des mets et boissons requiert la maîtrise d'un ensemble de connaissances, d'habiletés et de comportements socioaffectifs. La mise en action de celles-ci démontre le niveau de compétences d'une personne.

Une compétence est une capacité démontrée à faire usage d'une connaissance, d'une habileté ou d'une attitude particulière dans le but de réussir une tâche ou un ensemble de tâches. Les compétences sont les outils de travail fondamentaux des employés.

4.1 Connaissances

Les connaissances sont des notions et des concepts relatifs aux sciences, aux arts, ainsi qu'aux législations, technologies et techniques nécessaires dans l'exercice d'une profession.

Les connaissances nécessaires à l'exercice du métier de préposé ou préposée au service des mets et boissons ont trait aux différents domaines suivants.

Connaissances générales

Afin de cultiver la relation et converser avec la clientèle, les spécialistes du métier ont signalé l'importance d'avoir des notions importantes de culture générale. Il importe tout particulièrement de connaître les attraits touristiques de sa région lorsque l'établissement est situé dans un circuit touristique.

Restauration et gastronomie

La clientèle québécoise étant devenue, avec le temps, experte en matière de produits régionaux et de nouvelles tendances en restauration, il est donc important, dans les établissements le moins gastronomiques, de pouvoir parler de ces sujets avec un minimum de compétence et en utilisant le vocabulaire culinaire approprié. Notamment, la connaissance des cépages, des principales appellations et du vocabulaire de base relatif au vin revêt une certaine importance lorsque le préposé ou préposée au service est également responsable de servir le vin. Dans certains cas, il doit être suffisamment connaisseur pour suggérer des vins visant à accompagner les mets.

Le préposé ou préposée au service doit également connaître les bières et être en mesure de préparer les principales sortes de boissons et de café. Un participant a souligné le fait que plusieurs des recettes de boisson apprises à l'école, il y a plusieurs années, n'ont jamais servi puisque la clientèle ne les commande pas.

Un participant mentionne l'importance de connaître la cuisine moléculaire lorsque le préposé ou préposée au service travaille dans un établissement servant ce type de gastronomie (rares).

Langues

Une connaissance des langues utilisées par la clientèle est hautement pertinente. À Montréal, dans les régions anglophones et dans les régions accueillant des touristes étrangers, la maîtrise de l'anglais est nécessaire, quand ce n'est pas une troisième langue.

Psychologie et habiletés relationnelles

Afin d'entretenir des relations fructueuses avec la clientèle et réussir à bien la servir, les spécialistes du métier ont souligné, à l'instar de ceux de l'analyse de profession de 2000, l'importance d'avoir de bonnes notions pratiques de *psychologie*. Celles-ci leur permettraient d'intervenir efficacement auprès de clientèles variées et parfois difficiles, parfois même pour faire de la relation d'aide (davantage pour la clientèle du bar).

Cependant, bien que de telles notions soient perçues comme très importantes, aucun des spécialistes du métier n'avait de diplôme ou suivi de cours dans ce domaine. En fait, les notions concrètes qui ont été mentionnées correspondent davantage à des techniques relationnelles :

- Technique d'accueil (au téléphone ou en personne)
- Décodage ou interprétation du non-verbal (synergologie)
- Écoute active
- Service à la clientèle
- Gestion de clients difficiles ou techniques pour désamorcer des situations difficiles
- Résolution de conflits

La mise en valeur de l'établissement et de ses produits étant de plus en plus déterminante pour avoir du succès, les spécialistes du métier ont également mentionné l'importance d'acquérir des connaissances et des habiletés leur permettant de faire la promotion des produits (techniques de vente ou de vente suggestive) sans toutefois vendre sous pression.

Mathématiques

Les opérations arithmétiques de base, y compris le calcul des pourcentages, sont nécessaires pour l'exercice du métier, par exemple pour estimer le nombre de tables pour recevoir un groupe, évaluer les quantités de produits en stock, vérifier d'un simple coup d'œil une addition, calculer la monnaie à rendre, calculer les pourboires, balancer la caisse, etc. Le préposé ou préposée au service doit en outre connaître les systèmes métrique et impérial et pouvoir effectuer les calculs de conversion, puisqu'il ou elle doit effectuer des mesures pour la préparation de boissons, ou pour décrire à la clientèle une quantité (ex. : steak de six onces).

Le préposé ou préposée au service doit également être en mesure d'estimer le temps nécessaire au déroulement complet du repas de sa clientèle et organiser le service et ses tâches en conséquence.

Informatique

Le service en restauration reposant encore essentiellement sur une relation directe et personnalisée avec la clientèle, l'informatique est encore peu présent dans ce métier. Elle trouve cependant sa place dans le système de point de vente. Le logiciel le plus utilisé, selon les spécialistes de l'atelier, s'appelle « Maître'D », mais il a été question également de Micros et de IQWare.

Dans certains établissements, la prise de réservation se fait sur l'ordinateur, que ce soit sur des logiciels très spécialisés pour placer la clientèle, ou sur des tableurs (ex. : Excel) préformatés pour les besoins de la maison.

Internet est peu utilisé par les personnes exerçant le métier. Il sert principalement à recevoir les horaires de travail par courriel. Certains l'utilisent pour traiter les réservations avec la clientèle. L'Intranet est utilisé par les chaînes et les hôtels, notamment pour informer les préposés ou préposées au service des promotions à venir.

Finalement, le personnel du service de mets et de boissons doit pouvoir utiliser les systèmes de carte à puce, de carte de crédit et de carte de paiement direct.

Santé, sécurité hygiène et salubrité

Les préposés ou préposées au service utilisent parfois des produits potentiellement dangereux pour le nettoyage et l'assainissement. La connaissance des méthodes de manipulation sécuritaire des produits est essentielle. Il convient également de connaître le SIMDUT (Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail) de façon à être en mesure de lire les étiquettes des contenants et de se reporter aux fiches signalétiques des produits.

Les préposés ou préposées au service doivent être en mesure de manipuler adéquatement les carburants pour les brûleurs et les réchauds, et connaître les techniques sécuritaires pour faire des flambés et des fondues. Il est impératif qu'ils ou elles maîtrisent les procédures à prendre en cas d'incendie.

Puisque les préposés ou préposées au service manipulent des aliments (différents condiments) ainsi que la vaisselle directement en contact avec ces aliments, il leur faut des connaissances de base en matière d'hygiène et de salubrité. Par exemple, ils ou elles doivent être en mesure de décrire les grands principes et les règles à suivre en matière d'hygiène et de salubrité, ainsi que les techniques de manipulation des aliments afin d'éviter les possibilités de contamination. Il est aussi approprié qu'ils ou elles puissent différencier une intolérance alimentaire, une toxi-infection alimentaire, un agent pathogène, une toxine, un empoisonnement chimique et les allergies alimentaires.

Les spécialistes du métier ont également fait valoir l'importance d'acquérir les connaissances et les habiletés relatives aux premiers soins, notamment la technique de réanimation cardiorespiratoire (RCR) et l'utilisation de l'injecteur d'adrénaline (épinéphrine) contre les réactions allergiques sévères.

Lois et règlements

Une participante insiste sur l'importance de bien connaître les dispositions concernant les pourboires de la Loi sur les impôts, adoptée en 1997, car, selon elle, bon nombre de préposés ou préposées ne déclareraient pas correctement ceux-ci.

Les autres lois dont il faut connaître certaines des dispositions, parce qu'elles peuvent avoir un impact sur le métier de préposé ou préposée au service, sont :

- La Loi sur les infractions en matière de boissons alcooliques
- La Loi sur le tabac.

Finalement, bien que cela ne soit pas nécessaire pour l'exercice de son métier, un préposé ou préposée au service des mets et boissons devrait se tenir renseigné sur les normes du travail.

4.2 Habiletés perceptives

Les habiletés perceptives sont liées aux capacités sensorielles grâce auxquelles une personne saisit consciemment par les sens ce qui se passe dans son environnement.

Les habiletés perceptives remplissent une fonction importante dans le métier de préposé ou préposée au service des mets et boissons. En effet, la restauration a pour mission d'apporter un bien-être à la clientèle en leur servant des produits ayant la propriété de stimuler plusieurs de leurs sens. Les préposés ou préposées au service devraient donc être en mesure d'apprécier et d'évaluer eux-mêmes, avec leurs propres sens, ces produits avant de les servir.

L'acuité visuelle sert notamment :

- À apprécier la qualité d'un produit et le raffinement de sa présentation, que ce soit pour mieux les vendre (ce qui est apprécié se vend mieux), ou pour y apporter des correctifs au besoin.
- À observer l'attitude de la clientèle (gestes et expressions) pour en décoder les besoins.
- À voir les détails de la table pour faire une mise en place harmonieuse ou pour observer les choses manquantes dont la clientèle pourrait avoir besoin.
- À percevoir et apprécier les détails du décor pour les rectifier au besoin.
- À lire les menus, les informations sur le système de point de vente, etc.

L'acuité olfactive sert à évaluer la fraîcheur des aliments ou la qualité d'un vin, ou encore à détecter des odeurs de fumé ou de brûlé, etc.

L'acuité gustative sert à apprécier la qualité des produits (nourriture et boisson) qu'il faudra décrire avec enthousiasme pour mieux vendre.

L'acuité auditive doit permettre de discriminer des sons dans un contexte parfois très bruyant. Par exemple, le préposé ou préposée peut être appelé à prendre des commandes dans des moments

de brouhaha intense, parfois de musique forte. Il doit également pouvoir entendre des objets qui tombent (un ustensile, par exemple) afin d'intervenir et apporter un correctif au moment approprié.

L'habileté perceptive du toucher est jugée moins importante par les spécialistes du métier. Ils mentionnent la capacité à percevoir les températures et être tolérant à la chaleur des plats qu'ils ont à transporter.

4.3 Habiletés cognitives

Les habiletés cognitives sont liées aux stratégies intellectuelles utilisées dans l'exercice du métier.

Les tâches des préposés ou préposées au service des mets et boissons varient peu et correspondent à une sorte de ballet qui se répète chaque jour dans des variantes infinies. Dans ce contexte, la planification du travail est très limitée : comme le service à la clientèle est la priorité, les tâches sont ordonnées suivant cet objectif global. Différentes variables sont prises en compte, telles que les besoins exprimés par la clientèle (un dîner express, par exemple), ainsi que la capacité de la cuisine à sortir les plats compte tenu de l'achalandage. Surveiller plusieurs tables et leurs convives, tout en assurant la coordination avec le personnel de la cuisine et du bar, suppose beaucoup de souplesse. L'organisation du service (le « plan » de travail) du préposés ou préposée au service est souvent interrompue par de nouveaux clients ou clientes ou par d'autres demandes (« interceptions ») provenant de la clientèle ayant déjà été servie.

Les préposés ou préposées au service doivent continuellement prendre des décisions en utilisant leur jugement, comme par exemple, décider où asseoir la clientèle en fonction des tables disponibles et du degré d'affluence au restaurant ou au bar ; décider de l'emplacement et de la disposition des tables ; établir une échelle de priorités durant le service, par exemple, quels clients ou clientes servir en premier, ou quelle tâche effectuer lorsqu'ils ou elles en servent plus d'un à la fois ; commander le service suivant ; décider si une personne a consommé trop d'alcool et, le cas échéant, de cesser de le servir ; etc.

Dans le feu de l'action, même les plus aguerris font face à une multitude de situations d'exception et ont à trouver rapidement des solutions. Les résolutions de problème les plus courantes ont trait l'insatisfaction de la clientèle pour un met, pour une erreur de commande, pour le service qui retarde, pour un incident malheureux (ex. : tache de vin), pour un voisin de table désagréable, etc. Il faut alors trouver des moyens alternatifs de satisfaire cette clientèle exigeante sans ruiner l'établissement.

Les préposés ou préposées au service ayant une bonne mémoire sont avantagés dans l'exécution de leurs tâches. Cette mémoire est particulièrement utile pour se souvenir :

- Des commandes de la clientèle (tel plat va à tel convive).
- Des commandes impromptues (« interceptions »), alors que la commande principale est passée.
- Des détails du menu de base, du menu du jour, des cartes des boissons et des promotions.

- Des codes ou des systèmes numériques qui aident à passer rapidement et précisément des commandes.
- Des noms et du visage de la clientèle et de ce qu'un habitué commande normalement.

4.4 Habiletés motrices et kinesthésiques

Les préposés ou préposées au service des mets et boissons marchent et se tiennent debout pendant pratiquement tout leur quart de travail, y compris durant la mise en place et lors de la fermeture. Dans certains cas, il leur faut prendre des escaliers pour aller à la cave ou pour servir la clientèle à la mezzanine ou à l'étage. L'endurance physique est donc essentielle dans ce métier.

Ils ou elles portent souvent des charges lourdes (caisses de vin ou de bière, chaises, tables, bacs de vaisselle, etc.). L'exercice du métier exige tout particulièrement de l'agilité, de la dextérité, de l'équilibre et de la coordination pour porter plusieurs assiettes à la fois ou des plateaux bien remplis.

Ils ou elles se penchent sur les tables pour servir et pour débarrasser, parfois pour ramasser des objets tombés au sol, comme des articles de coutellerie ou des serviettes de table.

Ils ou elles doivent servir avec des gestes rapides et précis tout en restant gracieux ou élégants, ou, à tout le moins, « non stressants ».

Comme ils évoluent dans des aires de circulation parfois exigües et encombrées, il leur faut avoir un sens très développé de la proprioception (conscience de son corps dans l'espace) pour éviter de bousculer des gens ou de renverser des objets. Par ailleurs, comme il y a constamment des objets fragiles à manipuler, ils ou elles doivent avoir de bons réflexes pour « rattraper » des situations, comme un plateau déséquilibré ou un objet renversé, ou encore pour éviter une chute.

4.5 Comportement socioaffectif

Les comportements socioaffectifs sont une manière d'agir, de réagir et d'entrer en relation avec les autres. Ils traduisent des attitudes et sont liés à des valeurs personnelles ou professionnelles.

Plan personnel

- Maturité émotive, détachement, tolérance à la critique (capacité à gérer ses émotions, à garder le contrôle de soi dans les situations de stress ou de tensions interpersonnelles)
- Belle prestance
- Hygiène personnelle soignée

Plan interpersonnel

- Patience, souplesse
- Courtoisie, tact
- Sens de l'écoute
- Assurance et leadership (prendre des initiatives)

- Entregent, sociabilité, convivialité, cordialité
- Sens de l'humour, capacité à adapter son humour à la clientèle
- Esprit d'équipe

Plan professionnel

- Serviabilité, centré sur la clientèle et sur leurs besoins à combler, être attentionné
- Proactivité (être à l'affût des besoins, prévenir les problèmes, anticiper des solutions)
- Meticulosité, souci du détail
- Attitude positive, constructive et consciencieuse
- Ponctualité
- Sens de l'organisation, sens des priorités
- Polyvalence

Éthique professionnelle

- Honnêteté, intégrité
- Fiabilité, sens des responsabilités
- Discrétion
- Réserve par rapport à certains sujets délicats ou tabous (religion, politique, racisme, etc.)
- Ouverture à la différence
- Ne pas amener ses problèmes personnels au travail ou faire en sorte qu'ils n'affectent pas la clientèle et les collègues
- Loyauté à l'établissement

5. Bibliographie

- Association des restaurateurs du Québec. Guide des législations en restauration. Montréal, ARQ, août 2009. 76 pages.
- Association des restaurateurs du Québec. *Guide de formation en sécurité du travail à L'intention des serveuses et des serveurs de l'industrie de la restauration*. 3^e édition. Montréal, ARQ, 2009. 12 pages.
- Association des restaurateurs du Québec. Le candidat idéal doit savoir travailler en équipe. *Le Baromètre de la restauration*. Montréal, ARQ, No 22, mai 2004
- Association des restaurateurs du Québec. *Résultats du sondage sur les salaires 2009*. Montréal, ARQ, septembre 2009. 1 page.
- BARRAUD, Jean-Marc. *Les techniques de service en restauration*. 2^e édition. Montréal, Les éditions de la Chenelière inc. 2002. 304 pages.
- Conseil canadien des ressources humaines en tourisme. *Manuel de formation : préposé au service des mets et boissons*. 3.1^e édition. 256 pages.
- Conseil canadien des ressources humaines en tourisme. *Guide du formateur : préposé au service des mets et boissons/ préposé au bar*. 3.1^e édition. 110 pages.
- Conseil canadien des ressources humaines en tourisme. *Norme de compétence nationales : préposé ou préposée au service des mets et boissons*. version 3.1. Mars 2007. 89 pages
- Conseil québécois des ressources humaines en tourisme. *Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre, édition 2010*. Longueuil, CQRHT, mars 2010. 30 pages.
- COUTURE, G. & NTIBASHOBOYE, B. L'avenir de la restauration face à la baisse de main-d'œuvre. *Bio clips +*, Vol. 6, No 3, décembre 2003
- Emploi-Avenir Québec. 6453 - Serveurs/serveuses d'aliments et de boissons. Textes de la profession. Service Canada, février 2009.
http://www.servicecanada.gc.ca/fra/qc/emploi_avenir/statistiques/6453.shtml
- La formation professionnelle et technique, Ministère de l'éducation. *Alimentation et tourisme. Serveuse, serveur, barmaid, barman, sommelière, sommelier. Rapport d'analyse de situation de travail*. Gouvernement du Québec, Ministère de l'éducation, 2000. 61 pages.

POULIOT, Jean-François. *Cadre de référence et instrumentation pour l'analyse d'une profession*. Ministère de l'éducation du Loisir et du Sport et Commission des partenaires du marché du travail – Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. 8 mai 2007. 43 pages

Ressources humaines et Développement des compétences Canada. Classification nationale des professions : 6453 – Serveurs/serveuses d'aliments et de boissons.
<http://www5.hrsdc.gc.ca/noc/Francais/CNP/2006/Bienvenue.aspx>

Ressources humaines et Développement des compétences Canada. Profils des Compétences essentielles : serveurs/serveuses d'aliments et de boissons – CNP 6453.
http://www.hrsdc.gc.ca/fra/competence/competences_essentielles/generale/accueil.shtml

Serveurs/serveuses d'aliments et de boissons (6453). Information sur le Marché du Travail (IMT en ligne) <http://imt.emploiquebec.net/>

Annexe 1 : risques à la santé et la sécurité du travail

Problèmes de santé et de sécurité du travail Préposé ou préposée au service des mets et boissons

#	Sources de risques	Effets sur la santé et la sécurité	Moyens de prévention
1	<p>Objets tranchants</p> <ul style="list-style-type: none"> • Couteaux • Verre brisé, vaisselle ébréchée • Aluminium des bouteilles de vin • Ouvre-bouteille 	<ul style="list-style-type: none"> • Coupure • Lésions aux mains et aux pieds 	<ul style="list-style-type: none"> • Rangement des couteaux permettant de prendre les couteaux sans toucher la lame • Remplacement de la vaisselle ébréchée (assiettes et verres) • Formation et mise en place d'une méthode de travail pour manipuler et ramasser le verre brisé • Formation et mise en place d'une méthode de travail sécuritaire pour ouvrir les bouteilles de vin • Port de souliers fermés
2	<p>Contact avec des aliments et des déchets biologiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allergie du préposé au service • Contact avec des restes d'aliments, des serviettes sales, de la vaisselle sale 	<ul style="list-style-type: none"> • Réaction allergène • Infection 	<ul style="list-style-type: none"> • Choix d'un autre métier pour les personnes ayant des réactions allergiques très fortes • Mesures d'hygiène • Protection des plaies aux mains
3	<p>Objets chauds</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aliments liquides et solides chauds • Vaisselle chaude • Chandelles, réchauds, flambés 	<ul style="list-style-type: none"> • Brûlures • Irritations cutanées 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation d'un isolant thermique (poignée, gant, serviette sèche) • Sol propre et sec pour éviter chute et glissade • Port de vêtements ininflammables • Méthode de travail appropriée

#	Sources de risques	Effets sur la santé et la sécurité	Moyens de prévention
4	<p>Produits nettoyants</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contact de la peau avec des produits nettoyants et désinfectants • Éclaboussure dans les yeux 	<ul style="list-style-type: none"> • Dermatites • Allergies cutanées • Irritation oculaire 	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance et respect du SIMDUT : le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail • Disponibilité et utilisation des fiches signalétiques des produits nettoyants utilisés au travail • Connaissance de l'information apparaissant sur les étiquettes des produits de nettoyage et de désinfection • Port de lunettes (au besoin) • Port de gants (au besoin)
5	<p>Postures contraignantes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Travail debout prolongé • Travail penché, en torsion et à bout de bras pour servir aux tables • Aménagement et éclairage exigeant de se contorsionner pour atteindre les plats, les ustensiles ou pour servir les clients • Port maintenu des assiettes, des plateaux, des bacs de débarrassage 	<ul style="list-style-type: none"> • Fatigue • Maux de dos (surtout région lombaire) • Varices • Douleurs au haut du dos et aux épaules • Douleurs aux bras et aux avant-bras • Troubles musculo-squelettiques 	<ul style="list-style-type: none"> • Aménagement adéquat de la salle à manger • Espace suffisant entre les tables et entre les clients • Formation et mise en place de méthodes de travail appropriée pour limiter les postures contraignantes • Pausas régulières • Port de chaussures et bas appropriés
6	<p>Manutention et efforts</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transport des assiettes, des plateaux, des bacs de débarrassage • Déplacement des chaises et des tables • Transport des caisses de bières, de vin et d'autres caisses ou sacs d'aliments ou de boissons 	<ul style="list-style-type: none"> • Fatigue • Maux de dos • Troubles musculo-squelettiques aux épaules, bras, avant-bras, poignets, mains, doigts 	<ul style="list-style-type: none"> • Réduction du poids des assiettes • Utilisation d'un chariot pour apporter les plats le plus près possible de la table ou du lieu de service • Utilisation d'équipements d'aide à la manutention pour déplacer les chaises, les tables • Plancher propre et dégagé • Formation et mise en place de méthodes de manutention appropriées et réduction de la durée du transport des objets

#	Sources de risques	Effets sur la santé et la sécurité	Moyens de prévention
7	<p>Exigences cognitives, décisionnelles, temporelles et interpersonnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connaissance des menus, des aliments • Allergies des clients • Synchronisation du service • « Coup de feu » • Mémoire • Manipulation d'argent • Clients exigeants • Clients au comportement inapproprié : agressifs, sours, etc. • Vols • Travail d'équipe 	<ul style="list-style-type: none"> • Fatigue • Stress par rapport aux contraintes de temps • Stress par rapport à la manipulation de l'argent • Sentiment de ne pas être respecté • Divers problèmes somatiques • Blessures consécutives à un accident ou à une agression 	<ul style="list-style-type: none"> • Bonne connaissance de son métier • Bonne connaissance des aliments et des allergènes • Allocation de temps pour prendre connaissance du menu • Nombre suffisant de préposés et répartition des tables adaptée au contexte • Connaissance des principes et techniques de communication interpersonnelle • Bonne collaboration entre collègues • Bonne connaissance de soi, de ses forces et de ses limites • Mesures de sécurité appropriées pour l'ouverture et la fermeture de l'établissement
8	<p>Horaires et périodes de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • Travail de soir, de nuit ou tôt matin • Horaires coupés • Travail saisonnier • Salaires variables 	<ul style="list-style-type: none"> • Fatigue chronique • Troubles du sommeil • Dérèglement des diverses fonctions : digestion, élimination, activité hormonale... • Blessures consécutives à un accident • Difficultés familiales, relationnelles et sociales • Difficultés financières 	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification de la tolérance personnelle au travail de nuit et aux horaires variables • Limitation des heures supplémentaires • Capacité à exprimer adéquatement ses propres limites et à les faire respecter • Capacité à faire un budget et à le respecter

Analyse de profession « Préposé ou préposée au service des mets et boissons »

#	Sources de risques	Effets sur la santé et la sécurité	Moyens de prévention
9	<p>État du sol et caractéristiques et de l'espace de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planchers glissants : • Perte d'équilibre • Chute • Chute avec objets dans les mains • Déplacement dans les escaliers ou les marches 	<ul style="list-style-type: none"> • Contusion • Fracture • Brûlure 	<ul style="list-style-type: none"> • Revêtement de sol antidérapant et facile d'entretien • Port de chaussures antidérapantes • Aménagement de l'espace pour éviter de transporter des plats dans les escaliers • Monte-plat
10	<p>Risques associés aux facteurs d'ambiance</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ambiance thermique <ul style="list-style-type: none"> • Travail à la chaleur (cuisine, terrasse) 2. Bruit : Musique et bruit d'ambiance 3. Ambiance lumineuse <ul style="list-style-type: none"> • Endroit sombre • Alternance rapide de la clarté (ex. : cuisine, terrasse) à la pénombre (ex. : intérieur du restaurant) 	<ul style="list-style-type: none"> • Coup de chaleur • Contraintes auditives • Surdité • Stress • Contusion • Blessures variées consécutives à une chute 	<ul style="list-style-type: none"> • Renouvellement d'air • Respect des articles du RSST traitant de l'ambiance thermique et du bruit • Aménagement de l'espace pour abaisser le niveau de bruit • Limites du temps d'exposition au bruit • Port de chaussures fermées, antidérapantes et de vêtements appropriés • Plancher dégagé • Dénivellation bien visible

**Association des sources de risques et des tâches et opérations
Préposé ou préposée au service des mets et boissons**

Sommaire des sources de risque Tâches et opérations		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		Tranchant	Déchets	Chaud	Nettoyant	Postures	Efforts	Mental	Horaires	Sol	Ambiance
1	Effectuer la mise en place										
1.1	Ouvrir l'établissement, s'il y a lieu	0	0	0	0	+	+	0	+	+	+
1.2	Aménager la salle ou sa section en fonction des réservations et événements	0	0	0	+	+	++	+	+	++	+
1.3	Dresser les tables	+	0	0	+	+	++	+	+	++	+
1.4	Effectuer la mise en place dans les aires de service	+	0	++	+	+	+	+	+	++	+
1.5	Préparer le système de point de vente et le fonds de caisse	0	0	0	0	+	+	++	+	+	0
1.6	Vérifier la mise en place finale	0	0	0	0	+	0	+	0	+	0
2	Cultiver la relation avec la clientèle										
2.1	Prendre les réservations, s'il y a lieu	0	0	0	0	+	0	++	+	+	++
2.2	Accueillir la clientèle	0	0	0	0	+	0	++	+	+	+
2.3	Identifier les attentes et les contraintes de la clientèle afin de planifier le déroulement du service	0	0	0	0	+	0	+++	+	+	++
2.4	Converser avec la clientèle	0	0	0	0	+	+	++	+	0	++
2.5	Être attentif aux besoins de la clientèle pendant la durée du repas	0	0	0	0	+	0	++	+	0	+
2.6	Recevoir et traiter les plaintes et les commentaires	0	0	0	0	+	0	+++	+	+	+
2.7	Traiter les cas de client difficile	0	0	0	0	+	+	+++	+	+	+++
2.8	Remercier et saluer la clientèle à son départ	0	0	0	0	+	0	+	+	+	+
3	Prendre les commandes										
3.1	S'informer du menu	0	0	0	0	0	0	+++	0	0	0
3.2	Déterminer les préférences et les goûts particuliers de la clientèle	0	0	0	0	+	0	++	+	+	+
3.3	Donner de l'information sur le menu	0	0	0	0	+	0	++	+	+	+
3.4	Répondre aux questions de la clientèle	0	0	0	0	+	0	++	+	+	+
3.5	Suggérer ou recommander des mets et des boissons	0	0	0	0	+	+	++	+	+	+
3.6	Prendre en note la commande	0	0	0	0	+	0	++	+	+	++

Analyse de profession « Préposé ou préposée au service des mets et boissons »

Sommaire des sources de risque		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		Tranchant	Déchets	Chaud	Nettoyant	Postures	Efforts	Mental	Horaires	Sol	Ambiance
Tâches et opérations											
3.7	Saisir la commande dans le système de point de vente	0	0	0	0	+	0	++	+	+	+
3.8	Coordonner la sortie des plats, s'il y a lieu	0	0	0	0	+	0	++	+	+	+
4	Servir la clientèle										
4.1	Ajuster la mise en place de la table	+	0	0	+	+	+	+	+	+	+
4.2	Commander le service suivant	0	0	0	0	0	0	+	0	+	+
4.3	Prendre livraison des plats (enlever)	+	0	++	0	++	++	++	+	+	+
4.4	Servir les boissons, les mets et les vins	++	+	++	0	++	++	++	+	++	++
4.5	Vérifier la satisfaction de la clientèle	0	0	0	0	+	0	+	+	+	++
4.6	Entretien et réapprovisionnement des tables pendant le service	+	+	+	0	++	++	++	+	++	+
4.7	Débarrasser et redresser la table pour les prochains clients	++	++	0	++	++	+++	+	+	++	+
5	Servir les vins (s'il y a lieu)										
5.1	S'informer sur les vins de l'établissement	0	0	0	0	0	0	+	0	0	0
5.2	Décrire les vins à la clientèle	0	0	0	0	+	+	++	+	+	+
5.3	Suggérer des associations de mets et de vins	0	0	0	0	+	+	++	+	+	+
5.4	Prendre la commande de vin	0	0	0	0	+	0	+	+	+	+
5.5	Ajuster les verres de la table en fonction du vin commandé	+	0	0	0	+	+	+	+	+	+
5.6	Servir le vin aux convives	++	0	0	0	++	+	+	+	+	+
6	Percevoir et traiter les paiements										
6.1	Déterminer quels clients ou clientes paient pour quels convives	0	0	0	0	+	0	++	0	+	+
6.2	Préparer l'addition	0	0	0	0	+	0	++	+	+	+
6.3	Présenter l'addition à la clientèle	0	0	0	0	+	0	+	+	+	+
6.4	Traiter et encaisser le paiement	0	0	0	0	+	0	++	+	+	+
6.5	Remettre le reçu de caisse ainsi que la carte de paiement ou la monnaie	0	0	0	0	+	0	+++	+	+	++
6.6	Fermer le compte de la table dans le système	0	0	0	0	0	0	++	0	0	+
7	Participer à la fermeture de l'établissement										

Analyse de profession « Préposé ou préposée au service des mets et boissons »

Sommaire des sources de risque		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		Tranchant	Déchets	Chaud	Nettoyant	Postures	Efforts	Mental	Horaires	Sol	Ambiance
Tâches et opérations											
7.1	Refaire la mise en place de la salle selon les besoins du prochain service, s'il y a lieu	+	+	0	++	++	++	+	+	++	+
7.2	Emballer et ranger les aliments	+	++	+	++	++	++	+	+	++	+
7.3	Effectuer le rangement et l'entretien des aires de travail et des appareils	++	++	++	++	++	++	+	+	++	+
7.4	Signaler les produits manquants au superviseur	+	+	+	+	++	++	+	+	++	+
7.5	Balancer et fermer la caisse	0	0	0	0	+	0	++	+	+	0
7.6	Redistribuer les pourboires, s'il y a lieu	0	0	0	0	0	0	++	+	0	0
7.7	Fermer l'établissement, s'il y a lieu	+	0	0	0	++	++	+	++	+	0