

## *Préposé ou préposée au service des mets et boissons*

---

### **Description du métier**

Un préposé ou une préposée au service des mets et boissons a pour fonction de servir la clientèle aux tables en expliquant le menu et la carte des boissons, en conseillant et en suggérant à la clientèle d'autres possibilités en vue d'augmenter les ventes, en prenant les commandes, en apportant les repas et les boissons demandés et en faisant régler l'addition une fois le repas terminé. Ses responsabilités consistent à interagir avec la clientèle de façon à établir une relation et à créer une ambiance reflétant les caractéristiques (image) de l'établissement ainsi qu'à utiliser ses compétences interpersonnelles, son sens de la psychologie des relations et sa connaissance des produits pour répondre aux attentes de la clientèle, voire les surpasser. Ce métier demande un bon esprit d'équipe étant en coordination avec le personnel de la cuisine. Il ou elle doit également accomplir son travail tout en assurant le respect des normes de santé, de sécurité, d'hygiène et de salubrité en vigueur. Ce métier est exercé souvent le soir, il exige une bonne condition physique puisque le préposé ou une préposée au service des mets et boissons est constamment debout et en marche.

### **Norme professionnelle**

La norme professionnelle de préposé ou une préposée au service des mets et boissons a été élaborée par le Comité sectoriel de main-d'oeuvre de l'industrie touristique avec le soutien de la Commission des partenaires du marché du travail et signée par le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale le 5 mai 2011.

La norme professionnelle constitue le référentiel utilisé pour le développement des compétences, et pour la reconnaissance des compétences acquises au cours de l'expérience professionnelle.

Les représentants et représentantes de l'industrie de l'industrie touristique considèrent les compétences suivantes comme essentielles pour exercer le métier de préposé ou une préposée au service des mets et boissons :

- 1— Cultiver les relations avec la clientèle
- 2— Se charger de la mise en place
- 3— Prendre et transmettre les commandes
- 4— Assurer le service des mets et boissons
- 5— Effectuer les opérations de facturation et d'encaissement

La **compétence complémentaire** suivante peut également être acquise :

- 6— Assurer le service des vins

La maîtrise des 5 compétences essentielles est obligatoire pour obtenir le certificat de qualification professionnelle d'un préposé ou d'une préposée au service des mets et boissons.

La démonstration de la maîtrise de la compétence complémentaire (**non obligatoire**) conduit à l'obtention d'une attestation de compétence pour la ou les compétences concernées.

### **Entreprises et travailleurs ou travailleuses visés par la norme**

Le préposé ou la 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 tel que restaurants, salles à manger d'hôtels et auberges, les cafés, les bistrotts, les clubs privés, les brasseries et les bars (servant de la nourriture), les centres de villégiatures, les clubs de golf, les navires de croisière, les spas et relais santé et les autres établissements de restauration.

## **Qualification professionnelle**

Deux voies de qualification professionnelle s'offrent aux **préposés ou préposées au service des mets et boissons**.

Les personnes qui *débutent* dans l'exercice de la profession et celles qui l'exercent depuis peu de temps peuvent entreprendre une démarche qui vise le développement des compétences.

Quant aux **préposés ou préposées au service des mets et boissons expérimentés**, une démarche qui vise la reconnaissance des compétences leur est proposée.

## ***Développement des compétences***

### **Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT)**

Un programme d'apprentissage en milieu de travail visant le développement des compétences essentielles du métier a été élaboré par le Comité sectoriel de l'industrie touristique avec le soutien de la Commission des partenaires du marché du travail.

#### **Critères de sélection des apprenties ou apprentis**

La participation au programme est volontaire. L'apprenti ou l'apprentie est en emploi, il ou elle doit avoir 16 ans. Aucune expérience préalable du métier n'est requise.

La personne en apprentissage, son employeur et Emploi-Québec, signent une entente relative au développement des compétences de la main-d'œuvre dans le contexte du Programme d'apprentissage en milieu de travail.

#### **Critères de sélection des compagnons ou compagnes d'apprentissage**

Le rôle du compagnon ou de la compagne d'apprentissage est d'assurer l'acquisition des compétences et l'encadrement nécessaire à l'apprenti ou à l'apprentie inscrit au programme d'apprentissage et d'assurer le suivi auprès de l'employeur et du représentant ou de la représentante d'Emploi-Québec.

Le compagnon ou la compagne d'apprentissage est une personne qualifiée qui maîtrise pleinement les compétences faisant l'objet de la norme professionnelle, qui est capable de communiquer avec des apprentis et apprenties, de les soutenir et d'attester qu'ils ou elles ont accompli leur apprentissage. Le compagnon ou la compagne d'apprentissage devrait, en outre, être titulaire d'un certificat de qualification professionnelle du métier. On pourra faire exception à cette règle lorsqu'une entreprise ne compte parmi ses effectifs aucune personne titulaire du certificat de qualification.

Le comité sectoriel suggère qu'en plus des critères généraux, l'entreprise et Emploi-Québec appliquent les critères suivants pour choisir le compagnon ou la compagne d'apprentissage et pour valider ce choix :

- être titulaire d'un diplôme reconnu (certificat de qualification professionnelle, DEP ou autre) ou l'équivalent;
- posséder un minimum de cinq d'expérience pertinente;
- avoir terminé avec succès une formation en hygiène et salubrité alimentaires.

#### **Ratio compagnon/apprentis ou apprenties**

Le Comité sectoriel considère qu'un compagnon ou une compagne peut accompagner au plus deux apprentis dans le programme d'apprentissage en milieu de travail.

#### **Durée de l'apprentissage**

La durée de l'apprentissage pour un candidat ou une candidate s'inscrivant au PAMT peut varier selon l'expérience

de l'apprenti ou de l'apprentie, l'organisation du travail, etc.

Le Comité sectoriel considère que la durée de l'apprentissage pour acquérir la maîtrise des compétences essentielles du métier de l'industrie touristique peut s'étaler sur une période de dix-huit mois.

### **Conditions de certification**

Au terme de l'apprentissage, pour obtenir le **certificat de qualification professionnelle**, l'apprenti ou l'apprentie doit démontrer qu'il ou qu'elle maîtrise pleinement les compétences essentielles faisant l'objet de la norme professionnelle.

L'apprenti ou l'apprentie qui ne maîtrise pas toutes les compétences essentielles faisant l'objet de la norme professionnelle peut recevoir une **attestation** pour les compétences maîtrisées.

### ***Emploi-Québec***

Pour plus d'information sur le Programme d'apprentissage en milieu de travail,  
vous pouvez communiquer avec le centre local d'emploi le plus près de chez vous  
ou visiter le site Internet d'Emploi-Québec :

[emploi-quebec.gouv.qc.ca](http://emploi-quebec.gouv.qc.ca).

### ***Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie touristique- CQRHT***

2751, boulevard Jacques-Cartier Est, bureau 200

Longueuil (Québec) J4N 1L7

Tél. : 450 651-1099

Télec. : 450 651-1567

Site Web : [www.cqrht.qc.ca/](http://www.cqrht.qc.ca/)

## ***Reconnaissance des compétences d'une personne expérimentée***

Un **préposé ou une préposée au service des mets et boissons** qui maîtrise déjà l'ensemble des compétences essentielles faisant l'objet de la norme professionnelle, sans détenir une qualification officielle, peut faire reconnaître ses compétences en vue de l'obtention d'un certificat de qualification professionnelle de **préposé ou une préposée au service des mets et boissons**.

### ***Recommandation en ce qui a trait à l'admissibilité***

Pour être admissible à la démarche de reconnaissance des compétences, le comité sectoriel recommande qu'un **préposé ou une préposée au service des mets et boissons** démontre généralement 750 heures d'expérience acquise à ce titre.

### ***Démarche de reconnaissance des compétences***

Voici les étapes d'une démarche en reconnaissance des compétences :

#### **1. L'accueil et la préparation du candidat ou de la candidate**

L'accueil et la préparation, réalisés par le **CSMO ou un organisme d'accompagnement désigné par Emploi-Québec**, permettent d'obtenir l'information sur la démarche de reconnaissance des compétences.

Le candidat ou la candidate doit fournir quelques pièces justificatives demandées par le comité sectoriel (par exemple, un curriculum vitae) et remplir un formulaire d'inventaire des compétences (remis lors de la présentation de la demande). Le candidat ou la candidate peut obtenir de l'aide, au besoin, pour franchir cette étape. Lorsqu'elle a été franchie avec succès, il ou elle est convoquée pour l'étape suivante.

#### **2. L'évaluation des compétences**

L'évaluation des compétences est effectuée par un expert-évaluateur ou une experte-évaluatrice désigné par le comité sectoriel ou par un compagnon ou une compagne travaillant dans l'entreprise.

Cette étape comporte, un examen écrit et une évaluation pratique.

Au terme de l'évaluation, l'expert-évaluateur ou l'experte-évaluatrice produit un rapport d'évaluation confirmant les compétences maîtrisées et indique, s'il y a lieu, les compétences manquantes.

#### **3. La délivrance du certificat de qualification professionnelle (CQP) ou de l'attestation de compétences (AC)**

Le Comité sectoriel adresse la demande de certification ou d'attestation au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour les personnes qui se sont qualifiées à la suite de l'évaluation.

Les personnes qui ne se sont pas qualifiées et qui désirent acquérir les compétences manquantes leur permettant d'obtenir le certificat de qualification professionnelle seront dirigées vers la ressource pouvant les soutenir dans leur démarche par le Comité sectoriel.

### ***Conditions de certification***

Pour obtenir le certificat de qualification professionnelle (CQP) du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, la personne doit démontrer qu'elle maîtrise l'ensemble des compétences essentielles faisant l'objet de la norme professionnelle.

Les personnes qui ne maîtrisent pas l'ensemble des compétences essentielles faisant l'objet de la norme professionnelle peuvent recevoir une attestation de compétences pour celles qu'elles maîtrisent. Ultérieurement, ils ou elles pourront acquérir les compétences manquantes et obtenir le certificat de qualification professionnelle.

### ***Où adresser une demande de reconnaissance des compétences***

Le comité sectoriel évalue les compétences professionnelles des personnes sans emploi et en emploi. Au regard de la clientèle qui demande le service, la demande d'inscription se fait :

- **Au comité sectoriel ou au Services aux entreprises d'Emploi Québec pour :**
  - les entreprises qui désirent faire reconnaître les compétences de leurs travailleurs expérimentés;
  - les personnes en emploi exerçant le métier et qui seront mises à pied dans le cadre d'un comité de reclassement.
- **Au service aux individus d'Emploi-Québec pour :**
  - les personnes expérimentées sans emploi;
  - les personnes expérimentées en emploi qui ont besoin d'aide dans leurs démarches.

Si vous désirez plus d'information sur la démarche de reconnaissance des compétences, vous pouvez consulter les **sites d'Emploi Québec** et du Comité sectoriel de l'industrie touristique.

### ***Emploi-Québec***

Communiquer avec le centre local d'emploi le plus près de chez vous ou visiter le site Internet  
d'Emploi-Québec :

<http://www.emploiquebec.net>

### ***Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie touristique- CQRHT***

2751, boulevard Jacques-Cartier Est, bureau 200

Longueuil (Québec) J4N 1L7

Tél. : 450 651-1099

Télec. : 450 651-1567

Site Web : [www.cqrht.qc.ca/](http://www.cqrht.qc.ca/)