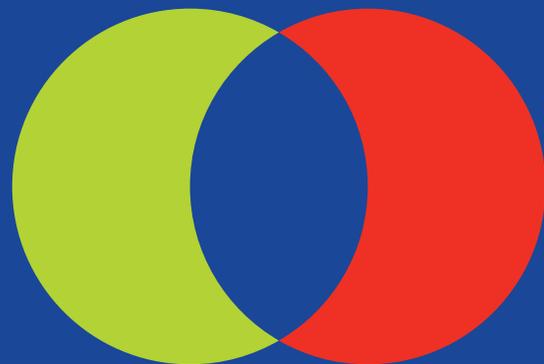
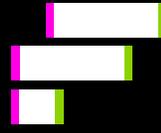


# Demande croissante de compétences spécialisées

Compétences émergentes dans les  
métiers des services de la restauration





## Centre des **Compétences futures**

Le Centre des Compétences futures (FSC-CCF) est un centre de recherche et de collaboration d'avant-garde qui se consacre à préparer les Canadiens à réussir sur le marché du travail. Nous pensons que les Canadiens devraient avoir confiance dans leurs compétences pour réussir sur un marché en constante évolution. La communauté pancanadienne que nous formons collabore afin de repérer, d'éprouver et de mesurer rigoureusement des approches novatrices en matière d'évaluation et d'acquisition des compétences dont les Canadiens ont besoin pour réussir dans les jours et les années à venir, pour ensuite partager ces approches.

Le Centre des Compétences futures a été fondé par un consortium dont les membres sont l'Université Ryerson, Blueprint ADE et le Conference Board du Canada.

Si vous souhaitez en savoir plus sur ce rapport et sur d'autres études sur les compétences réalisées par le FSC-CCF, allez à [fsc-ccf.ca](http://fsc-ccf.ca) ou contactez-nous à [info@fsc-ccf.ca](mailto:info@fsc-ccf.ca).

[fsc-ccf.ca](http://fsc-ccf.ca)

En partenariat  
avec :

**Ryerson  
University**

**Le Conference  
Board du Canada**

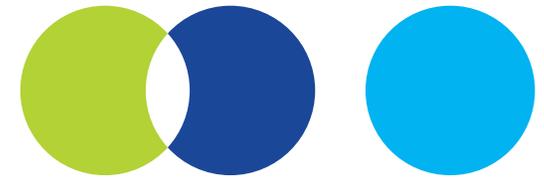
blueprint

Financé par le programme  
des Compétences futures du  
gouvernement du Canada

**Canada**

# Table des matières

- 4 Principales conclusions**
- 5 Introduction**
- 6 Quatre tendances dans les métiers des services de restauration**
- 10 Les compétences humaines**
- 11 Quels sont les besoins?**
- 12 Be Our Guest : une initiative prometteuse**
- 13 Nos activités**
- 14 Annexe A**  
Méthodologie
- 16 Annexe B**  
Bibliographie



## Principales conclusions

- Quatre tendances émergentes façonneront l'avenir des métiers de la restauration : l'automatisation des processus de préparation et de cuisson des aliments, la pénurie de main-d'œuvre, la popularité croissante des applications mobiles de livraison des repas et l'utilisation accrue des médias sociaux.
- Pour faire face à ces changements, les gens de métier des services de restauration doivent posséder des compétences en matière de communication, d'adaptabilité, de relations avec la clientèle, de gestion et de créativité.
- Les employeurs peinent à recruter et à maintenir en poste les nouveaux arrivants.
- La résilience est plus que jamais nécessaire dans le secteur de la restauration. Alors que les employeurs et les gens de métier sont confrontés aux répercussions de la COVID-19 dans le secteur des services d'hébergement et de restauration, la résilience, l'adaptabilité et d'autres compétences sociales et émotionnelles gagnent en importance.
- Les suggestions suivantes visent à renforcer la formation et le perfectionnement des gens de métier dans le secteur canadien des services de restauration :
  - Donner la priorité aux compétences sociales et émotionnelles dans la formation des apprentis.
  - Faire connaître les perspectives de carrière intéressantes dans les métiers de la restauration.
  - Modifier le Programmes des candidats des provinces afin d'y inclure les cuisiniers, les chefs et les boulangers-pâtisseries dans les régions confrontées à des pénuries de main-d'œuvre dans ces métiers.
  - Faire connaître les avantages d'une main-d'œuvre diversifiée et inclusive.

# Introduction

**Les cuisines commerciales sont des lieux de travail de plus en plus automatisés, connectés et diversifiés. Les tâches répétitives sont automatisées, ce qui permet de libérer les travailleurs. L'arrivée des applications mobiles de livraisons des repas et la popularité croissante des médias sociaux transforment la façon dont les clients et les restaurateurs interagissent. En raison de la pénurie de main-d'œuvre, les employeurs doivent redoubler d'efforts pour trouver des candidats qualifiés, en particulier des cuisiniers ayant obtenu la mention Sceau rouge.**



Lors d'entrevues menées pour élaborer ce document d'information, les gens de métier des services de restauration ont affirmé que les compétences sociales et émotionnelles sont les plus importantes pour s'adapter aux changements dans leur milieu de travail. Les employeurs, les gens de métier et les formateurs ont tous souligné le besoin d'avoir des gens de métier résilients et créatifs, capables de bien communiquer et de gérer les relations avec la clientèle.

Les petites et moyennes entreprises (PME) de l'industrie de l'hébergement et des services de restauration ont été durement touchées par la pandémie de COVID-19<sup>1</sup>. Il est difficile de mesurer l'ampleur de ces répercussions qui continuent de nuire aux PME. Quoiqu'il en soit, ces entreprises ont besoin de gens talentueux, dotés de résilience, de compétences en matière de relations avec la clientèle et d'autres compétences humaines qui leur permettront d'aider leur entreprise à s'adapter à la réalité de l'après-COVID-19.

Les gens de métier consultés dans le cadre de ce document d'information étaient principalement des cuisiniers et des boulangers-pâtisseries dont le métier est désigné Sceau rouge. Bien que tous les apprentis, compagnons et formateurs ne soient pas certifiés Sceau rouge, nous avons principalement consulté des intervenants de métiers que l'on retrouve dans la plupart des administrations au Canada et qui se qualifient pour la mention Sceau rouge.

Le [Programme Sceau rouge](#) établit des normes communes pour évaluer les compétences des gens de métier de tout le Canada.

<sup>1</sup> Organisation de coopération et de développement économiques, « Coronavirus (COVID-19): SME Policy Responses ».

# Quatre tendances dans les métiers des services de restauration

Les intervenants du secteur des services de restauration estiment que quatre tendances clés définiront l'avenir des métiers de la restauration :

- les pénuries régionales de main-d'œuvre
- l'utilisation croissante des processus de cuisson et de boulangerie-pâtisserie automatisés
- le recours croissant aux applications mobiles de livraison de repas
- l'utilisation croissante des médias sociaux à des fins de marketing

## Lutter contre les pénuries de main-d'œuvre dans les régions

Les intervenants du secteur souhaitent combler les pénuries régionales de main-d'œuvre. Ils cherchent à recruter des gens possédant des compétences diverses et veulent aider les étudiants à terminer leur programme. Dans le secteur de la restauration, les cuisiniers constituent le métier désigné Sceau rouge le plus répandu. Bien que l'offre globale prévue de cuisiniers certifiés au Canada corresponde à la demande pour la période de 2020 à 2024, plusieurs provinces s'attendent à connaître des pénuries au cours de cette période. En Alberta, au Manitoba, en Saskatchewan, en Ontario et dans le Canada atlantique, la demande prévue de cuisiniers certifiés dépasse le nombre

de diplômés prévus<sup>2</sup>. Sur une note plus positive, le nombre d'apprentis cuisiniers ayant terminé leur programme a fortement augmenté (67 %) entre 2014 et 2018<sup>3</sup>.

Il est notamment possible de recruter de nouveaux arrivants au Canada pour aider à pallier les pénuries régionales de main-d'œuvre. Pourtant, des répondants ont confié que les employeurs ont du mal à recruter et à maintenir en poste les nouveaux arrivants. Certains nouveaux arrivants peinent à remplir les formulaires et d'autres ont affirmé qu'ils auraient mieux réussi si le métier de cuisinier faisait partie du volet de leur province du Programme des candidats des provinces du gouvernement fédéral.

La COVID-19 a frappé durement le secteur de l'hébergement et des services de restauration. Des intervenants de ce secteur nous ont fait part des idées ingénieuses qu'ils ont mis de l'avant afin d'aider les apprentis à terminer leur programme dans les métiers des services de restauration. Au Canada atlantique, des chefs de file de ce secteur et de l'enseignement supérieur ont travaillé ensemble pour mettre en ligne des cours d'appoint en vue des examens Sceau rouge pour les cuisiniers. De telles mesures d'adaptation à la COVID-19 seront essentielles pour répondre à la forte demande régionale de cuisiniers, de cuisiniers professionnels et de chefs au cours des quatre prochaines années.

<sup>2</sup> Prism Economics and Analysis, *Apprentice Demand in Red Seal Trades: A 2020 National Labour Market Information Report*.

<sup>3</sup> Ibid.

« [Les nouveaux arrivants] auraient besoin que quelqu'un leur montre comment faire, mais ils apprendront sans doute très rapidement par rapport à quelqu'un qui n'a jamais cuisiné. Ces gens savent cuisiner. Ils ont déjà travaillé et ils sont qualifiés puisqu'ils sont diplômés d'une école d'hôtellerie étrangère. »

Chef de file du secteur de la restauration

« Un petit groupe de chefs ayant la mention Sceau rouge [...] devaient se réunir et examiner les domaines dans lesquels ils estimaient avoir besoin [...] d'une formation d'appoint afin [...] d'obtenir la mention Sceau rouge. Et puis l'arrivée de la COVID allait contrecarrer nos plans; du moins, c'est ce que nous pensions. Je suis retourné à l'université, nous avons discuté et nous nous sommes dit : « pourquoi ne pas essayer quelque chose de complètement nouveau? » C'est impossible de se réunir en personne [...] mais on peut le faire virtuellement – en utilisant Zoom ou quelque chose du genre. »

Chef de file du secteur



## L'automatisation

Les cuisiniers et les boulangers-pâtisseries devront faire preuve de résilience et de créativité pour s'adapter à l'automatisation croissante dans le secteur des services de restauration. Les grandes chaînes d'hôtels et de restaurants ont commencé à automatiser certaines tâches répétitives. De petits employeurs ont indiqué que la taille de leur entreprise les empêchait d'investir dans les technologies d'automatisation.

Des chefs de file du secteur ont par ailleurs discuté de plusieurs avancées technologiques récentes dans la restauration. L'utilisation de systèmes automatisés de points de vente (SAPV) touche principalement le personnel de première ligne. Les processus automatisés de cuisson et de boulangerie-pâtisserie transforment le milieu de travail des gens de métier et les tâches qu'ils accomplissent. Ces processus comprennent les fours mixtes, divers aspects de la cuisine robotisée et les méthodes de cuisson sous vide.

L'automatisation des processus de cuisson peut réduire les répercussions physiques sur les travailleurs et leur donner le temps de se concentrer sur des tâches créatives. Par exemple, grâce à la cuisson sous vide (qui consiste à sceller les aliments dans un récipient hermétique et à les cuire dans de l'eau à température contrôlée), les cuisiniers passent moins de temps à préparer un plat, ce qui leur permet d'utiliser leurs compétences créatives pour dresser les assiettes.

On estime que 70 % des emplois du secteur de l'hébergement et des services de restauration sont fortement menacés par l'automatisation. Les tâches professionnelles qui exigent de s'adapter à des situations nouvelles, de faire preuve de créativité ou de posséder des compétences sociales sont toutefois

moins susceptibles d'être automatisées<sup>4</sup>. Les cuisiniers, par exemple, accomplissent de nombreuses tâches qui exigent de la créativité, un odorat très développé et la capacité d'adapter rapidement des recettes face à de nouvelles exigences<sup>5</sup>. Au-delà des connaissances spécialisées, la créativité et la résilience peuvent aider les gens de métier à s'adapter à ces changements.

### **Applications mobiles de livraison de repas**

Les applications mobiles de livraison de repas changent le rythme du travail en cuisine. Les gens de métier doivent être résilients et disposer de compétences en gestion du temps pour s'adapter aux multiples plateformes de commande et à la diminution des périodes de pause.

Les applications mobiles telles que SkipTheDishes, Uber Eats et DoorDash, présentent de nouvelles possibilités et de nouveaux défis pour le secteur. Ces applications informent les clients de ce nouveau type d'offre tout en incitant les entreprises à se tourner vers les restaurants. Mais elles grugent également les profits des entreprises qui doivent payer une commission sur chaque commande.

Les revenus sur les ventes d'alcool ont diminué dans les provinces et territoires qui interdisent la vente d'alcool avec les commandes de produits alimentaires. Cela dit, en réponse à la COVID-19, l'Ontario a récemment apporté des changements législatifs qui autorisent la vente d'alcool lors des livraisons de nourriture. Depuis avril 2020, les travailleurs, y compris les livreurs, peuvent suivre gratuitement une formation permettant d'obtenir la certification Smart Serve. Cette formation les

prépare à travailler pour des employeurs qui vendent, servent ou font des dégustations d'alcool en Ontario. Selon Smart Serve Ontario, 100 000 personnes se sont inscrites à cette initiative qui vise à répondre à l'augmentation de la demande des services de livraisons de produits alimentaires<sup>6</sup>. Bien qu'elle ne cible pas les métiers qui font l'objet d'un programme d'apprentissage, l'initiative révèle de quelles façons les programmes de formation s'adaptent aux perturbations qui secouent le secteur.

Les applications mobiles de livraison de repas modifient également le rythme de travail dans les cuisines. Les gens du milieu rapportent une diminution des périodes de faible achalandage que les restaurants utilisent normalement pour préparer l'heure de pointe du souper.

### **La publicité dans les médias sociaux**

Les restaurateurs et les traiteurs utilisent les médias sociaux pour bâtir leur clientèle et rehausser la réputation de leur restaurant. Dans ce contexte, les gens de métier doivent avoir une bonne connaissance de ces médias et être capables de mettre en œuvre des compétences sociales et émotionnelles dans un environnement numérique – par exemple, en utilisant les différentes plateformes de médias sociaux pour communiquer et entretenir des relations avec la clientèle<sup>7</sup>.

Les compétences numériques sont particulièrement importantes pour les exploitants indépendants et les gens de métier qui dirigent leur propre entreprise; toutefois, ceux qui travaillent en cuisine sont également concernés, car on pourrait leur demander de tenir un registre de leurs tâches et de le transmettre au personnel responsable des promotions.

4 Oschinski et Wyonch, *Future Shock?*

5 Programme Sceau rouge, « Cuisinier/cuisinière – analyse nationale de profession ».

6 Smart Serve Ontario, « Ontario's Alcohol Training Program Reaches 100,000 Enrollments ».

7 Bieler, *Comblant le fossé générationnel*.

**Les applications mobiles de livraison de repas changent le rythme de travail en cuisine. Les gens du milieu rapportent une diminution des périodes de faible achalandage que les restaurants utilisent normalement pour préparer l'heure de pointe du souper.**



« Je suis allé dans un de ces restaurants de hamburgers gastronomiques en milieu d'après-midi [...] Des livreurs se présentent de 30 à 40 fois [par heure] [...] pour prendre des repas sur l'heure du midi. En général, l'après-midi, les activités ralentissent et vous pouvez préparer le service du soir. Mais maintenant, c'est toujours achalandé. »

Chef de file du secteur

« Une de mes voisines a été chef cuisinière pendant de nombreuses années. Aujourd'hui, elle cuisine des repas préparés et en fait la promotion dans les médias sociaux. »

Restaurateur

« J'utilise Instagram et Facebook parce que ça permet de faire connaître le produit. Les jeunes sont toujours sur leur téléphone et Internet. On essaie de rejoindre ces gens de toutes les façons possibles. »

Restaurateur



## Les compétences humaines

Les acteurs du milieu de la restauration ont décrit l'importance croissante des compétences sociales et émotionnelles face aux changements technologiques et à un milieu de travail de plus en plus multigénérationnel et diversifié.

**Les compétences en matière de communication :** Les gens de métier doivent posséder des compétences en communication et faire preuve d'écoute active pour bien cerner et prendre en compte les souhaits des employés de différentes générations. Par exemple, il se peut que des compagnons plus âgés préfèrent communiquer en personne ou par téléphone. Les apprentis doivent alors être en mesure de communiquer oralement plutôt que par message texte.

Les gens de métier, les traiteurs et les restaurateurs qui ont participé à nos consultations estiment par ailleurs qu'ils doivent s'adapter à une clientèle plus diversifiée. En raison de la diversification de la main-d'œuvre et de la clientèle, les intervenants estiment que les gens de métier, dans leur propre entreprise, doivent renforcer leurs compétences en matière de communication, de relations avec la clientèle ainsi que leurs compétences culturelles.

**La résilience et l'adaptabilité :** Les compagnons et les employeurs doivent s'adapter aux préférences changeantes des apprentis, y compris leur besoin de flexibilité accrue au travail.

**Les relations avec les clients et les compétences culturelles :**

Les gens de métier et les employeurs doivent être conscients de l'évolution des normes culturelles et de genre dans leurs rapports avec la clientèle – par exemple, l'utilisation d'un langage épïcène constitue un élément de plus en plus important de leurs interactions avec les clients. En outre, les compagnons et les employeurs affirment que les vieilles mentalités et le harcèlement sont encore monnaie courante dans les cuisines commerciales. Les compétences culturelles peuvent contribuer à créer un milieu de travail plus accueillant et plus inclusif.

**Les compétences de gestion :** En raison des changements observés dans le volume et le rythme de leurs activités commerciales, les restaurateurs doivent de plus en plus mettre l'accent sur les compétences de gestion. Ils doivent notamment gérer le temps de manière à répondre à la fois aux commandes sur place et aux livraisons, en plus de gérer les rapports avec le personnel sur place, les livreurs et les clients.

**La créativité :** L'automatisation des processus répétitifs de cuisine et en boulangerie-pâtisserie donne plus de temps aux gens de métier pour exprimer leur créativité. Par ailleurs, les tâches qui exigent l'adaptation des travailleurs à des situations nouvelles ou qui présentent des dimensions sociales et créatives sont moins susceptibles d'être automatisées.<sup>8</sup>

## Quels sont les besoins?

Les suggestions suivantes pourraient aider à améliorer la formation des apprentis et la formation d'appoint des gens de métier du secteur canadien des services de restauration :

- **Donner la priorité aux compétences sociales et émotionnelles dans la formation des apprentis.** Puisque les gens de métier ont besoin de compétences sociales et émotionnelles pour s'adapter aux nouvelles tendances dans le secteur des services de restauration, il est important que ces compétences soient intégrées à la formation technique et sur le lieu de travail. Les gens de métier du secteur des services de restauration ont dit préférer acquérir des compétences sociales et émotionnelles par l'entremise d'une formation en personne plutôt qu'en ligne. Nombre de ces compétences pourraient être acquises dans le cadre de relations de mentorat entre les compagnons et les apprentis.
- **Améliorer la perception des métiers de la restauration et faire connaître les perspectives de carrière intéressantes dans le secteur.** Les jeunes comptent pour une grande part de la main-d'œuvre des services de restauration. Il est important de soutenir leur intérêt dans les métiers des services de restauration et de les maintenir en poste (voir « [Une initiative prometteuse](#) »).
- **Apporter des modifications aux différents volets du Programme des candidats des provinces.** Le Programme des candidats des provinces permet aux provinces de recruter des travailleurs étrangers qui souhaitent devenir résidents permanents et qui ont les compétences, la scolarité

8 Oschinski et Wyonch, *Future Shock?*

## Be Our Guest : une initiative prometteuse

Un partenariat entre des hôtels et des établissements d'enseignement de Toronto encourage le recrutement et la fidélisation des jeunes dans le secteur des services d'hébergement et de restauration grâce à un programme appelé Be Our Guest. Ce programme offre aux élèves du secondaire un mélange de formations en classe et d'apprentissages intégrés au travail. Après avoir terminé une formation en santé et sécurité et d'autres cours en classe, les étudiants effectuent un stage dans un hôtel au cours duquel ils peuvent explorer, par l'entremise de jumelages, différents postes au travail. Cette formule leur offre un bon aperçu des perspectives de carrière et leur permet de rencontrer des chefs de file de ce secteur. Les programmes comme Be Our Guest apportent une précieuse contribution en faisant connaître aux jeunes les perspectives de carrière dans le secteur des services d'hébergement et de restauration<sup>11</sup>.

« La semaine dernière, j'ai eu quelques petits problèmes. J'ai d'abord omis de remarquer cette grande table. Alors je suis allé me présenter et j'ai fait une erreur – j'ai dit « *ladies and gentlemen* », ce qui n'est apparemment plus une formule convenable de nos jours. Quelqu'un en a fait la remarque. J'ai fini par leur offrir l'entrée parce que je craignais une mauvaise critique. »

Restaurateur

11 Cairn, « Be Our Guest Program Honours First Graduates ».

et l'expérience nécessaires pour contribuer à l'économie de leur région<sup>9</sup>. Mais toutes les provinces qui connaissent des pénuries de main-d'œuvre concernant les cuisiniers, les chefs et les boulangers-pâtisseries n'ont pas de filière désignée pour recruter ces gens de métier.

- **Sensibiliser les employeurs aux avantages d'une main-d'œuvre diversifiée et inclusive.** Au nombre des avantages d'une main-d'œuvre diversifiée et inclusive, on compte un plus faible roulement du personnel, l'augmentation des ventes et l'accroissement de la valeur de la marque<sup>10</sup>. La sensibilisation incite les employeurs à favoriser une main-d'œuvre diversifiée et inclusive, par exemple en accordant la priorité aux compétences sociales et émotionnelles des employés et en aidant le personnel à s'adapter à l'évolution des normes culturelles et de genre. Il s'agit là d'un élément clé pour recruter et fidéliser les jeunes, les nouveaux arrivants et les groupes marginalisés dans ce secteur.



9 Gouvernement du Canada, « Fonctionnement du Programme des candidats des provinces (PCP) ».

10 Cooper, « How to Create a Positive and Inclusive Workplace ».

# Nos activités

Le Conference Board et le Centre des compétences futures rassemblent les intervenants en apprentissage en vue d'améliorer notre compréhension des nouvelles compétences nécessaires pour s'adapter aux tendances émergentes propres à différents secteurs. Dans le cadre de ces travaux, nous cherchons à :

- trouver des solutions pour combler l'écart entre les compétences qui seront nécessaires et leur intégration à la formation en apprentissage au Canada;
- cerner les innovations qui répondent aux nouveaux besoins en matière de compétences numériques, de compétences sociales et émotionnelles et de compétences vertes au sein des différents programmes d'apprentissage au Canada;
- fournir une feuille de route qui permettra au Canada d'offrir à la nouvelle génération de gens de métier la meilleure formation possible – une formation qui les incitera à se perfectionner pendant toute leur vie, en vue de s'adapter à chaque étape de leur carrière.

## Boîte à outils numérique

Dans le cadre du projet de recherche sur les compétences sociales et émotionnelles (CSE) du Centre des compétences futures, le Conference Board du Canada a conçu une boîte à outils numérique qui résume les principales approches et outils pour évaluer les CSE. Cette plateforme numérique propose un guide à jour des principales approches pour mesurer les CSE. [Consultez la plateforme](#) pour en savoir plus sur les façons de mesurer les compétences sociales et émotionnelles et pour en savoir plus sur les études appliquées portant sur le développement et la mesure des CSE.



# Annexe A

## Méthodologie

### Les personnes consultées

Nous avons parlé à 53 intervenants de partout au Canada, dont 29 intervenants du secteur des services de restauration et 24 intervenants du domaine de l'apprentissage ayant des responsabilités dans de multiples divisions des métiers spécialisés. Nous avons mené des entrevues en personne, formé des groupes de discussion en ligne et réalisé des entrevues semi-structurées en ligne. Au total, nous avons consulté 8 apprentis, 5 compagnons, 14 chefs de file du secteur, 11 formateurs en chef, 6 cadres en développement de la main-d'œuvre et 9 représentants d'autorités responsables des apprentissages.

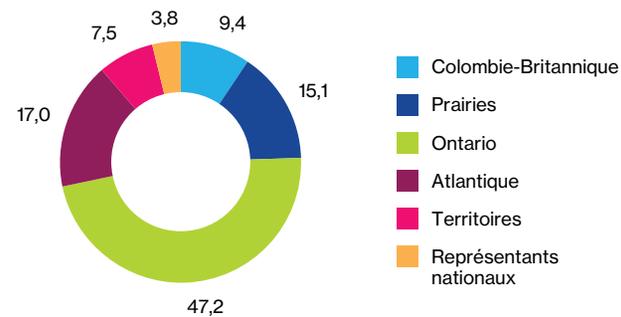
Les participants ont discuté des nouvelles compétences dont les gens de métier auront besoin pour s'adapter à l'avenir du travail, en particulier dans les métiers désignés Sceau rouge. Ces consultations faisaient partie d'un projet de recherche plus vaste sur l'apprentissage pour lequel nous avons parlé à 175 intervenants en apprentissage provenant de divers secteurs des métiers spécialisés.

La collecte des données s'est déroulée avant la pandémie de COVID-19. Toutefois, nous avons fait un suivi avec un chef de file du secteur après l'arrivée de la pandémie afin de mieux en comprendre les répercussions sur les priorités de ce secteur, notamment en ce qui concerne les apprentissages.

Nous avons formé des groupes de discussion auxquels ont participé des cuisiniers, des chefs et des boulangers-pâtisseries. Le groupe des cuisiniers et des boulangers-pâtisseries comprenait des apprentis et des compagnons. D'anciens cuisiniers devenus des chefs cuisiniers et des restaurateurs ont également participé aux discussions. Les participants en étaient à différentes étapes de leur carrière. On comptait notamment des apprentis en première année, des compagnons d'expérience, des gens de métier qui ont fondé leur propre entreprise ou qui travaillent comme enseignants.

**Graphique 1**

**Intervenants consultés du secteur de la restauration, par région (%)**



Source : Le Conference Board du Canada

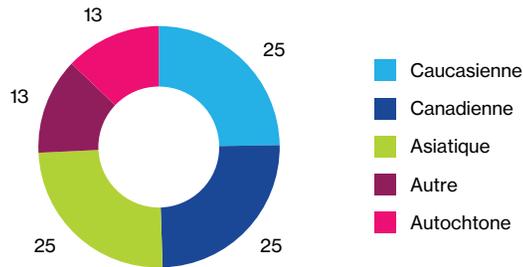
Nous avons parlé à des intervenants en apprentissage des services de restauration et d'autres secteurs du Canada atlantique, du centre du Canada, des provinces des Prairies, de la côte Ouest et des territoires. La plupart des intervenants étaient originaires de l'Ontario (47 %), suivis des provinces de l'Atlantique (17 %) et des Prairies (15 %).

La proportion de participants aux groupes de discussion qui se sont déclarés comme Autochtones ou comme appartenant à une minorité visible était plus élevée chez les apprentis (38 %) que chez les compagnons et les employeurs (27 %).



### Graphique 2

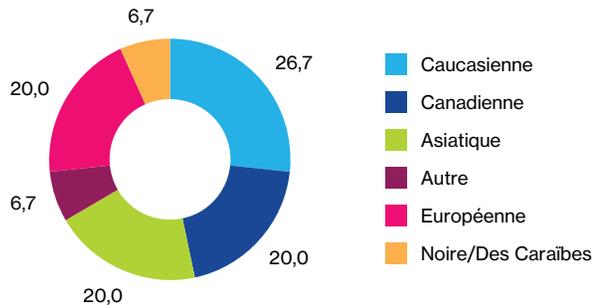
**Origine ethnique autodéclarée des apprentis (%)**



Source : Le Conference Board du Canada

### Graphique 3

**Origine ethnique autodéclarée des compagnons et des employeurs (%)**



Source : Le Conference Board du Canada

Les échanges des groupes de discussion et les entrevues avec les participants clés ont été enregistrés, transcrits et analysés à l'aide du logiciel de gestion de données qualitatives Nvivo 12. L'ensemble de données utilisé pour le projet d'apprentissage plus vaste et qui a servi de base à ce document d'information comprenait 59 transcriptions. Le contenu de la transcription a été analysé à l'aide d'un processus de codage thématique. Après avoir effectué une analyse inductive, nous avons eu recours au comptage de fréquence pour quantifier l'étendue de la représentation de la codification dans les différentes sources. Des requêtes textuelles et matricielles ont été utilisées pour analyser l'ensemble des données.

Pour le projet plus vaste Comblent le fossé générationnel, nous avons examiné 57 documents qui ont été sélectionnés par des recherches structurées et manuelles. Des recherches structurées ont été effectuées dans les bases de données suivantes : ProQuest, Education Resources Information Center et Sociological Abstracts. Les termes de la recherche, menée en anglais, comprenaient entre autres *apprentices\**, *skilled trade\**, *lifelong learning*, *digital skills*, *digital literacy* et *information and communication technology*. Des recherches manuelles ont été réalisées dans des périodiques d'enseignement technique et des bases de données en ligne d'organisations axées sur l'apprentissage et la formation techniques et professionnels. Ces recherches structurées et manuelles ont généré un total de 527 articles. Après avoir sélectionné les résumés en fonction des critères d'inclusion, nous avons retenu 57 articles à analyser. Bien que nous ayons concentré nos analyses sur ces articles pour notre revue de littérature, nous avons également consulté d'autres sources recommandées par les intervenants ou d'autres personnes qui nous ont conseillées lors de la rédaction.

\* indique que nous avons recherché des terminaisons multiples du terme associé.



# Annexe B

## Bibliographie

Bieler, Andrew. *Comblent le fossé générationnel : Améliorer les compétences numériques dans l'écosystème de l'apprentissage et des métiers spécialisés au Canada*. Ottawa : Le Conference Board du Canada, 2020. Consulté le 1<sup>er</sup> avril 2020. <https://www.conferenceboard.ca/e-library/abstract.aspx?did=10749>.

Caira, Rosanna. « Be Our Guest Program Honours First Graduates. » *Hotelier*, June 6, 2019. Consulté le 1<sup>er</sup> avril 2020. <https://www.hoteliermagazine.com/be-our-guest-program-honours-first-graduates/>.

Conseil canadien des ressources humaines en tourisme. *Nouveaux arrivants au Canada employés dans le secteur du tourisme*, Ottawa : CCRHT, 2006.

Cooper, Cyrus. « How to Create a Positive and Inclusive Workplace. » Webinaire enregistré Toronto : Restaurants Canada, 11 juillet 2018. Consulté le 1<sup>er</sup> avril 2020. [https://info.restaurantscanada.org/positive-inclusive-workplace#free\\_webinar](https://info.restaurantscanada.org/positive-inclusive-workplace#free_webinar).

Gouvernement du Canada. « Fonctionnement du programme des candidats des provinces (PCP). » Consulté le 1<sup>er</sup> avril 2020. <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/immigrer-canada/candidats-provinces/fonctionnement.html>.

Organisation de coopération et de développement économiques. « Coronavirus (COVID-19): SME Policy Responses. » Mis à jour le 15 juillet 2020. Consulté le 1<sup>er</sup> avril 2020. <http://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/coronavirus-covid-19-sme-policy-responses-04440101/>.

Oschinski, Matthias et Rosalie Wyonch. *Future Shock? The Impact of Automation on Canada's Labour Market*. Toronto : C.D. Howe Institute, mars 2017.

Prism Economics and Analysis. *Apprentice Demand in Red Seal Trades: A 2020 National Labour Market Information Report*. Ottawa : Forum canadien sur l'apprentissage, 2020. Consulté le 1<sup>er</sup> avril 2020. [https://caf-fca.org/caf\\_research/apprentice-demand-in-red-seal-trades-a-2020-national-labour-market-information-report/](https://caf-fca.org/caf_research/apprentice-demand-in-red-seal-trades-a-2020-national-labour-market-information-report/).

Programme du Sceau rouge. « Cuisinier/cuisinière – analyse nationale de profession 2016. » Consulté le 1<sup>er</sup> avril 2020. [http://www.red-seal.ca/trades/cooks/2016n.4.1\\_4v.2rv.3.2w-fra.html](http://www.red-seal.ca/trades/cooks/2016n.4.1_4v.2rv.3.2w-fra.html).

Smart Serve Ontario. « Ontario's Alcohol Training Program Reaches 100,000 Enrollments. » Communiqué, 24 avril 2020. Consulté le 1<sup>er</sup> avril 2020. <https://www.globenewswire.com/news-release/2020/04/24/2021923/0/en/Ontario-s-Alcohol-Training-Program-Reaches-100-000-Enrollments.html>.

Statistique Canada. « Caractéristiques de la population active selon l'industrie, données annuelles (x 1 000). » Consulté le 1<sup>er</sup> avril 2020. [https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=1410002301&pickMembers%5B0%5D=1.1&pickMembers%5B1%5D=2.2&pickMembers%5B2%5D=4.1&pickMembers%5B3%5D=5.2&request\\_locale=fr](https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=1410002301&pickMembers%5B0%5D=1.1&pickMembers%5B1%5D=2.2&pickMembers%5B2%5D=4.1&pickMembers%5B3%5D=5.2&request_locale=fr).

Yssaad, Lahouaria et Andrew Fields. « Les immigrants sur le marché du travail canadien : tendances récentes entre 2006 et 2017. » Consulté le 1<sup>er</sup> avril 2020. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/71-606-x/71-606-x2018001-fra.htm>.

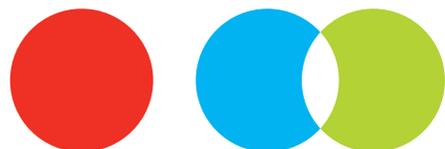


## Remerciements

Ce rapport a été rédigé par Andrew Bieler (chercheur principal, Éducation et Compétences) et les coauteurs Matthew McKean (directeur, Éducation et Compétences) et Stacie Kerr (adjointe à la recherche, Éducation et Compétences). Nous tenons à remercier Maria Giammarco (chercheuse principale associée, Éducation et Compétences) et Stephen Higham (chercheur principal associé, Éducation et Compétences) pour leurs commentaires dans le cadre de la rédaction de ce rapport. Nous remercions également Anne-Marie Newton, Lisa Covens et Dave Scholz ainsi que l'équipe de Léger pour leurs services de groupes de discussion.

Nous exprimons notre sincère gratitude à tous les apprentis, compagnons, employeurs, enseignants et dirigeants de l'industrie qui nous ont donné de leur temps dans le cadre de ce projet de recherche.

Nous tenons à remercier les membres du Experiential Learning Advisory Board : Emily Arrowsmith (chercheuse et gestionnaire de projet, Forum canadien sur l'apprentissage), Sarah Watts-Rynard (PDG, Polytechnics Canada), Florence Touré (gestionnaire, Partenariats canadiens, Collèges et Instituts Canada), Dawn Stanger (directrice, Gouvernance, Politiques et Recherches, Saskatchewan Apprenticeship and Trade Certification Commission), Farzad Rayegani (doyen principal, Faculté des sciences appliquées et des technologies, Humber Institute of Technology and Advanced Learning), John Breslin (directeur, Métiers spécialisés, UNIFOR) et Malcolm Anderson (directeur par intérim, Apprentissage intégré à l'emploi, Table ronde du milieu des affaires et de l'enseignement supérieur) pour leurs commentaires durant l'élaboration de ce projet. Nous souhaitons enfin remercier Carla Corbett (directrice exécutive, ASA Policy and Standards, Advanced Education, Alberta) et les membres du Conseil canadien des directeurs de l'apprentissage pour leurs conseils dans le cadre de la réalisation du présent projet.



Ce rapport a été préparé grâce au soutien financier du Centre de Compétences futures. Le Conference Board du Canada est fier d'être un partenaire de recherche au sein du consortium du Centre des Compétences futures. Pour de plus amples renseignements sur le Centre, veuillez consulter son site web à <https://fsc-ccf.ca/fr/>.

Toute omission de faits ou d'interprétation, le cas échéant, relève entièrement de la responsabilité du Conference Board du Canada. Les résultats présentés ne reflètent pas nécessairement les vues du Centre des Compétences futures, de son bailleur de fonds ou de ses partenaires.

### **Demande croissante de compétences spécialisées : Compétences émergentes dans les métiers des services de la restauration**

Andrew Bieler

Pour citer ce rapport : Bieler, Andrew. *Demande croissante de compétences spécialisées : Compétences émergentes dans les métiers des services de la restauration*. Ottawa : Le Conference Board du Canada, 2020.

©2020 Le Conference Board du Canada\*

Publié au Canada | Tous droits réservés | Entente n° 40063028 | \*Constitué sous la raison sociale d'AERIC Inc.

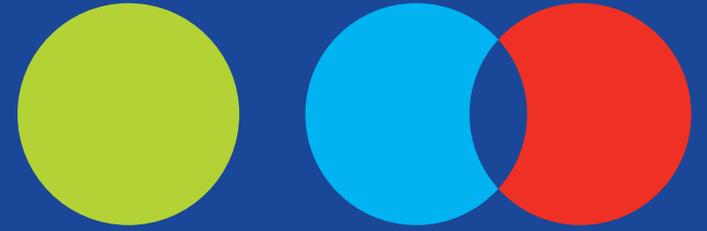
Ce document est disponible sur demande dans un format accessible aux personnes ayant une déficience visuelle.

Agent d'accessibilité, Le Conference Board du Canada

Tél. : 613-526-3280 ou 1-866-711-2262

Courriel : [accessibility@conferenceboard.ca](mailto:accessibility@conferenceboard.ca)

<sup>MD</sup>Le Conference Board du Canada est une marque déposée du Conference Board, Inc. Nos prévisions et travaux de recherche reposent souvent sur de nombreuses hypothèses et sources de données et présentent ainsi des risques et incertitudes. Ces renseignements ne doivent donc pas être perçus comme une source de conseils spécifiques en matière de placement, de comptabilité, de droit ou de fiscalité. Les résultats et conclusions présentés dans ce rapport ne reflètent pas nécessairement les vues des évaluateurs externes, des conseillers ou des investisseurs. Toute erreur ou omission de faits ou d'interprétation, le cas échéant, relève entièrement de la responsabilité du Conference Board du Canada.



# Des idées qui résonnent ...