

*Rapport d'analyse
de la situation de travail*

Sommellerie

Secteur
de formation

3

Alimentation
et tourisme

Décroche
tes **rêves**

Québec 

*Rapport d'analyse
de la situation de travail*

Sommellerie

Secteur
de formation

3

Alimentation
et tourisme

Formation professionnelle et technique
et formation continue

Direction générale des programmes
et du développement

ÉQUIPE DE PRODUCTION

Dominique Beaussier

Responsable de l'ingénierie de la formation
Direction générale de la formation
professionnelle et technique
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

Élisabeth Szöts

Animatrice de l'atelier et rédactrice du rapport
Conseillère en élaboration de programmes
d'études
Solution Formation-Conseil

Julie Audet

Secrétaire de l'atelier
Conseillère en élaboration de programmes
d'études
Éduc Action

Claude Lafortune

Enseignant en sommellerie
École hôtelière de la Capitale

Révision linguistique

Sous la responsabilité de la Direction des
communications du ministère de l'Éducation, du
Loisir et du Sport

Mise en page et édition

Sous la responsabilité de la Direction générale
des programmes et du développement du
ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport 2005–05-00659

ISBN 2-550-45581-9 (Version imprimée)
ISBN 2-550-45582-7 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2005

REMERCIEMENTS

La réalisation du présent ouvrage a été possible grâce à la participation d'un certain nombre de personnes et d'organismes.

La Direction générale des programmes et du développement du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport tient à souligner la pertinence des renseignements fournis par les personnes consultées. Elle désire remercier, de façon particulière, les spécialistes du métier qui ont accepté de participer à cette analyse de la situation de travail en contribuant à préciser certains aspects du métier.

Les personnes suivantes ont participé à l'atelier d'analyse de la situation de travail des sommelières et des sommeliers tenu à Montréal les 26 et 27 avril 2005.

Participant·es et participant·s

Jean-Yves Bernard

Restaurant Brontë, Bistro à Champlain
Montréal, Laurentides

Yann Charbonney

Restaurant Le Saint-Amour
Agence Bénédictus
Québec

Annie Couture

Hôtel Universel
Rivière-du-Loup

Caroline Cyr

Restaurant Chez L'Épicier
Montréal

Jean-Sébastien Delisle

Café du Clocher Penché
Québec

Olivier Fontaine

Restaurant, Bar à vins BU
Montréal

Louise Gagnon

Société des alcools du Québec
Basses-Laurentides

Kathleen McNeil

Restaurant Version Laurent Godbout

Denise Cornélius traiteur

Maison du Gouverneur
Montréal

Martine Ouellette

Restaurant Spaghetтата
Montréal

Denis St-Pierre

Rôtisserie St-Hubert
Laval

Rémi Thivierge

Restaurant Casey's
Boucherville

Observatrices et observateurs

Paola Caron

Directrice adjointe - Formation professionnelle
Commission scolaire de Charlevoix

Louise Cartier

Coordonnatrice du développement et de
l'implantation des programmes
Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

René Kirouac

Chargé de projet
Conseil québécois des ressources humaines en
tourisme

Nicole Ladouceur

Agente de liaison – Secteur alimentation et
tourisme
Centre de formation Paul-Émile-Dufresne

Jacques Orhon

Sommelier, professeur et auteur, Chroniqueur TV

Table des matières

Introduction	1
1 Description générale du métier	3
1.1 Définition du métier	3
1.2 Appellations d'emploi et limites de la fonction de travail.....	3
1.3 Champs d'activité	4
1.4 Conditions d'exercice du métier	4
1.4.1 Responsabilités et encadrement.....	4
1.4.2 Nature du travail	4
1.4.3 Milieu de travail	5
1.4.4 Conditions de travail.....	5
1.4.5 Conditions d'entrée sur le marché du travail.....	5
1.4.6 Perspectives d'emploi et rémunération	6
1.4.7 Associations et syndicats	6
1.4.8 Présence des femmes dans le métier.....	6
1.5 Tendances et perspectives	6
2 Analyse des tâches et des opérations	9
2.1 Définition des termes	9
2.1.1 Tâches.....	9
2.1.2 Opérations.....	9
2.1.3 Sous-opérations	9
2.1.4 Conditions de réalisation.....	9
2.1.5 Critères de performance	9
2.2 Tâches, opérations et sous-opérations.....	9
2.3 Importance relative des tâches	19
2.3.1 Tableaux de l'importance relative des tâches.....	19
2.4 Processus général de travail.....	20
2.5 Conditions d'exécution des tâches et critères de performance	21
3 Connaissances, habiletés et comportements transférables	27
3.1 Connaissances et habiletés	27
3.2 Qualités, aptitudes et attitudes.....	30
3.3 Habiletés perceptives	31
4 Suggestions relatives à la formation	33
Annexe Grille des éléments en santé et sécurité au travail (SST) lors de l'exercice du métier de sommelière ou de sommelier	35

Introduction

Le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport a entrepris la révision du programme *Sommellerie*. Ce programme d'études est révisé selon l'approche par compétences retenue par le Ministère.

Le présent rapport a été rédigé dans le but d'organiser et de synthétiser l'information recueillie durant l'atelier d'analyse de la situation de travail des sommelières et des sommeliers.

L'analyse de la situation de travail est une étape essentielle de la révision du programme d'études, puisqu'elle permet de tracer le portrait le plus fidèle possible du métier.

Comme le succès de l'élaboration des programmes dépend directement de la validité des renseignements obtenus au début de leur conception, un effort particulier a été fait pour que, d'une part, toutes les données fournies durant l'atelier soient présentées dans le rapport et que, d'autre part, ces données fassent état des conditions réelles d'exercice du métier.

1.1 Définition du métier

Les sommelières et les sommeliers exercent leur métier dans le secteur de la restauration, dans des bars à vins, des établissements hôteliers, des auberges, des clubs privés, des maisons spécialisées en vins, telles que la Société des alcools du Québec et les agences de représentation, dans des salles de banquets et des établissements similaires, dans des boutiques spécialisées en accessoires de sommellerie, ainsi que sur des navires de croisière.

Selon la taille et le type d'établissement, les sommelières et les sommeliers peuvent être appelés à exercer, par exemple, les tâches suivantes : proposer des vins à la clientèle et les associer à des mets, le cas échéant; répondre aux questions sur le cru et sur d'autres caractéristiques des vins; assurer la mise en place et le renouvellement de la cave à vins. Ils présentent aux clients la carte des vins, font des suggestions, prennent les commandes, veillent à ce que le vin soit à la température voulue. Ils effectuent le service et en assurent le suivi. Ces spécialistes du métier peuvent également effectuer le service d'autres spécialités comme les spiritueux, les eaux minérales, les thés, les cafés, les chocolats et les cigares. Ils peuvent élaborer et voir à la mise à jour de la carte des vins. De plus, les sommelières et les sommeliers peuvent réaliser des activités liées à la tenue d'une cave à vins telles qu'effectuer les achats, les commandes, la prise d'inventaire, la réception et le classement de la marchandise, le maintien des conditions d'entreposage ainsi que le suivi du vieillissement des vins.

Enfin, dans le cadre de leur travail, les sommelières et les sommeliers effectuent des recherches et participent à des dégustations. Ils peuvent être appelés à former et à informer du personnel et aussi à parfaire leur pratique du métier relativement au service à la clientèle, au travail d'équipe avec les autres membres de la brigade du service et celle de la cuisine. Ils peuvent aussi être appelés à donner de la formation et de l'information sur les questions relatives aux relations interpersonnelles avec certaines personnes de l'extérieur.

Pour accomplir leurs tâches, les sommelières et les sommeliers utilisent et assurent l'entretien du matériel et de l'outillage propres au service des vins, des spiritueux et d'autres boissons. Ils peuvent également en faire la sélection.

1.2 Appellations d'emploi et limites de la fonction de travail

En milieu de travail, différentes appellations sont utilisées pour désigner cette fonction. Les plus courantes sont : sommelière ou sommelier, serveuse sommelière ou serveur sommelier, caviste, maître d'hôtel sommelière ou maître d'hôtel sommelier, conseillère ou conseiller en vins, chef de rang, représentante ou représentant en vins et acheteuse ou acheteur de vins.

Selon les participantes et les participants à l'atelier, la signification des différents titres utilisés pour désigner la fonction de travail varie d'un établissement à un autre en fonction de sa taille, du niveau de gamme ciblé, de la philosophie privilégiée, de la diversité des fonctions, du niveau hiérarchique des postes et selon les responsabilités attribuées au personnel. Dans les petites entreprises, par exemple, la personne peut assumer plusieurs fonctions de travail en dehors de son rôle de sommelière ou de sommelier.

Dans certains établissements, il se peut que l'on exige que tout le personnel détienne un diplôme en sommellerie. Il arrive aussi que les clientes et les clients insistent pour échanger avec une sommelière ou un sommelier plutôt qu'avec une serveuse ou un serveur, mais une telle situation ne représente pas la réalité de tous les établissements.

Les participantes et les participants à l'atelier ont fait une distinction entre la fonction-conseil en milieu de travail et la fonction de service des vins en établissement. Ainsi, le titre de *sommelière*, *sommelier* a été retenu pour la présente analyse par les spécialistes du métier étant donné qu'il représente bien l'ensemble des responsabilités inhérentes à la fonction de travail.

1.3 Champs d'activité

Plusieurs types d'entreprises embauchent des sommelières et des sommeliers. Qu'elles soient petites, moyennes ou grandes, il s'agit d'établissements du secteur hôtelier et de la restauration, d'agences d'importation, d'entreprises spécialisées dans la vente de vins et d'accessoires, etc.

Exceptionnellement, il est possible que des sommelières et des sommeliers ayant un intérêt particulier pour l'œnologie effectuent des travaux liés à la culture de la vigne, à l'élaboration des vins et à la commercialisation.

1.4 Conditions d'exercice du métier

1.4.1 Responsabilités et encadrement

Parmi leurs principales responsabilités, les sommelières et les sommeliers voient à l'achat des vins, à la gestion de la cave à vins et à l'inventaire. Ces spécialistes assurent l'élaboration et la mise à jour de la carte des vins. Ils informent ou conseillent les clientes et les clients sur les vins, proposent des jumelages entre les menus et les vins, effectuent la vente et le service des vins et voient à la promotion de l'établissement.

Selon le contexte de travail, les sommelières et les sommeliers peuvent être appelés à former le personnel de l'établissement et à entretenir des relations publiques par l'intermédiaire de rencontres, de concours et même des médias.

De façon générale, le degré d'autonomie des spécialistes du métier dépend de la ou du propriétaire de l'établissement.

Les principales décisions auxquelles les sommelières ou les sommeliers participent concernent : le choix et les achats des vins, de l'outillage, du matériel et des accessoires; la carte des vins; les remplacements de produits; la variété et la quantité de produits disponibles au verre; le dosage du vin au verre; les modalités du service du vin; les accords vins et mets, la tenue vestimentaire, etc.

Selon les participantes et les participants, peu de sommelières ou de sommeliers sont également propriétaires d'établissements. Très souvent, ces personnes sont appelées à faire des compromis en fonction du contexte de travail, des exigences des propriétaires et de la clientèle. Elles doivent respecter des consignes, recevoir et transmettre de l'information et participer à la résolution de problèmes. Dans un tel contexte, il importe de faire approuver toutes les propositions avant de procéder à leur exécution, surtout lorsque celles-ci impliquent des budgets particuliers.

À l'entrée sur le marché du travail, les sommelières et les sommeliers acquièrent graduellement un certain degré d'autonomie. Ils travaillent seuls lorsqu'il s'agit d'effectuer des recherches et des dégustations mais requièrent une certaine supervision en ce qui a trait aux achats. Les marges de manœuvre à l'égard de leurs tâches varient d'une entreprise à l'autre.

1.4.2 Nature du travail

Les sommelières et les sommeliers travaillent principalement avec les membres de la brigade du service et de la cuisine. Ils entretiennent régulièrement des relations avec d'autres personnes telles que des collègues de travail, des représentantes et des représentants en vins, du personnel de la Société des alcools du Québec et des agences de vins, des concierges d'hôtels, et d'autres sommelières et sommeliers.

Les outils de travail des spécialistes du métier sont : une cave à vins, un cellier, un couteau de sommellerie, un tire-bouchon, des carafes, une verrerie, un décanteur, des seaux à glace, des paniers, un tablier, un lитеau, des chandelles, etc.

De plus, ils utilisent un ordinateur, les logiciels de gestion et de présentation ainsi que Internet. Ces personnes se servent de divers outils de communication, de bons de commande et de formulaires pour effectuer les achats et l'inventaire.

1.4.3 Milieu de travail

Les conditions environnementales de travail des sommelières et des sommeliers varient selon le type d'entreprise et la fonction de travail. La ventilation et le niveau de bruit peuvent varier d'un milieu à un autre et il arrive que le personnel soit exposé à de la poussière ainsi qu'à des conditions climatiques variables. L'aménagement des aires de circulation rend parfois le travail difficile.

Parmi les facteurs pouvant engendrer du stress en milieu de travail, les participantes et les participants à l'atelier ont mentionné la pression quant à la gestion du temps, les contraintes liées aux réservations imprévues et à l'horaire de travail, la coordination du travail avec les membres du personnel, les longues heures de travail, la préoccupation par rapport à la satisfaction de la clientèle et le souci d'un maintien constant de rapports professionnels tant avec la clientèle qu'avec le personnel.

Parmi les principaux risques liés à la santé et à la sécurité des sommelières et des sommeliers figurent l'alcoolisme, les blessures corporelles liées à la manipulation et à l'entretien du matériel et de l'outillage propres au service, au poids des marchandises, aux mauvaises postures de travail et à la répétition de mouvements.

Le travail dans des lieux bruyants, enfumés et encombrés, la présence de poussière et les allergies alimentaires lors de dégustations constituent également des dangers liés à la santé et à la sécurité au travail. On a même signalé des maladies liées au stress.

Les sommelières et les sommeliers sont tenus de respecter les normes de travail relatives à l'hygiène, à la santé et à la sécurité, au protocole de service des vins et des mets, au code civil et aux lois et règlements sur les infractions en matière de boissons alcooliques.

1.4.4 Conditions de travail

Les sommelières et les sommeliers travaillent généralement le jour, le soir, la fin de semaine ou selon des quarts de travail. L'horaire varie selon la période de l'année et les demandes de la clientèle se font plus complexes en soirée.

De façon générale, ces personnes travaillent entre 10 et 12 heures par jour. Exceptionnellement, elles peuvent travailler jusqu'à 14 heures et plus dans une même journée. Les heures supplémentaires sont rares.

Les sommelières et les sommeliers doivent être en bonne forme physique et posséder de l'endurance puisqu'ils doivent passer plusieurs heures debout. Dans de telles conditions, le port de bons souliers s'impose.

Leur travail requiert une certaine force lors de la manipulation des marchandises, et de la dextérité lors de la manipulation du matériel et de l'outillage propres au service.

1.4.5 Conditions d'entrée sur le marché du travail

À l'embauche, les employeurs demandent généralement un minimum de trois années d'expérience en service de restauration. Il arrive qu'ils demandent de posséder un diplôme. Dans certains établissements, le bilinguisme est requis pour échanger avec la clientèle et peut servir pour les contacts avec les fournisseurs.

Les employeurs recherchent des personnes d'apparence soignée, possédant des connaissances avancées en sommellerie ainsi qu'une culture générale. Les principales qualités recherchées sont : l'entregent, une bonne capacité d'écoute, l'humilité, l'éthique professionnelle, la polyvalence, le tact, la diplomatie, la capacité à travailler en équipe et la capacité à prendre des décisions.

Une fois engagés, les sommelières et les sommeliers peuvent être soumis à une période de probation d'environ trois mois. Il arrive qu'au début ils profitent d'une formation interne ou d'un compagnonnage d'une durée variable selon l'entreprise. Ils vont débiter comme serveuse ou serveur, aide au bar, hôtesse ou hôte, assistante ou assistant maître d'hôtel, commis de suite, commis sommelière ou commis sommelier, ou encore commis caviste. Bien souvent, les personnes nouvellement engagées doivent faire appel à leur sens de la débrouillardise afin de devenir rapidement autonomes.

1.4.6 Perspectives d'emploi et rémunération

Selon les participantes et les participants à l'atelier, les perspectives d'emploi sont favorables. Depuis quelques années, on remarque même une progression car les exigences de la clientèle augmentent de plus en plus. Les postes disponibles sont principalement axés sur le service des vins en établissement. Étant donné les exigences physiques du travail, les spécialistes du métier affirment qu'il est difficile pour une personne d'occuper un tel emploi jusqu'à la retraite.

La rémunération varie selon la région et l'établissement. Au début, le salaire correspond au salaire minimum en hôtellerie en plus des pourboires. Après sept à dix ans d'expérience, le salaire annuel peut varier entre 30 000 \$ et 50 000 \$.

Les possibilités d'avancement sont peu nombreuses. Au cours de leur carrière, les sommelières et les sommeliers peuvent exercer des métiers connexes tels que maître d'hôtel, cuisinière ou cuisinier, restauratrice ou restaurateur et représentante ou représentant en vins. Il arrive aussi que ces personnes travaillent dans l'industrie touristique. En progressant dans leur carrière, elles peuvent devenir travailleurs autonomes et exercer des fonctions relatives à l'animation d'événements liées à la sommellerie, à la rédaction de chroniques, à la consultation auprès d'établissements et à la formation en entreprise.

1.4.7 Associations et syndicats

Ces professionnels ne sont pas syndiqués. Ils peuvent faire partie de clubs d'amateurs de vins ou d'associations spécialisées en vins telles que l'Association canadienne des sommeliers professionnels et l'Association internationale des sommeliers. Il existe également des associations régionales.

Les principaux buts visés par de telles associations sont de faire connaître et développer le métier, de permettre l'accès à l'information, de développer des partenariats, de promouvoir la visibilité, de communiquer des offres d'emploi, de développer une reconnaissance internationale et d'organiser divers concours.

1.4.8 Présence des femmes dans le métier

On ne considère pas la fonction de sommelière ou de sommelier comme un métier principalement réservé aux hommes. Le métier est de plus en plus accessible aux femmes.

1.5 Tendances et prospectives

L'évolution de l'économie influe sur les modes de gestion des établissements. Actuellement, les gens consomment mieux parce qu'ils sont plus informés et ont développé plus de connaissances en matière de sommellerie. La diversité et l'universalité des produits contribuent à l'augmentation des ventes. La Société des alcools du Québec permet d'ailleurs l'accès à une grande diversité de produits en plus ou moins grande quantité. De tels changements incitent les établissements à adapter leur carte des vins et à offrir une plus grande sélection de vins au verre. On remarque un certain accroissement des caves du jour et l'embauche d'un plus grand nombre de sommelières et de sommeliers stimule la concurrence.

Dans les établissements, on constate également une plus grande polyvalence et une plus grande collaboration entre le personnel de la cuisine et le personnel de la salle à manger. D'ici les cinq prochaines années, on prévoit que l'ensemble du personnel des établissements devra acquérir de plus amples connaissances en matière de sommellerie.

Les boutiques spécialisées en matériel et accessoires de sommellerie connaissent aussi un certain essor. On remarque que le matériel et les accessoires sont plus sophistiqués.

La disponibilité de produits fins tels que les cigares, les chocolats, les thés et les cafés requièrent des connaissances plus élargies de la part des sommelières et des sommeliers.

En sommellerie, il est davantage question d'évolution que de tendances. On dit cependant que les sommelières et les sommeliers peuvent créer des tendances à même leurs fonctions de travail afin de contribuer à l'évolution du métier.

Puisque le vin est un produit agricole, il est important que les sommelières et les sommeliers soient au fait de mouvements tels que la culture biologique. Ils doivent être en mesure de répondre aux questions des clientes et des clients qui s'informent de plus en plus sur ce qu'ils consomment.

L'utilisation de l'informatique facilite le travail des spécialistes du métier en ce qui a trait à la recherche d'information, à la rédaction de la carte des vins, aux commandes et à l'inventaire.

Avant de présenter les tâches exécutées par les sommelières et les sommeliers, il importe de définir les termes employés dans cette partie du rapport. Les définitions suivantes sont extraites du *Guide d'animation d'un atelier d'analyse d'une situation de travail*, paru en janvier 1993.

2.1 Définition des termes

2.1.1 Tâches

Les tâches sont des actions qui correspondent aux principales activités à accomplir dans un métier; elles permettent généralement d'illustrer des produits ou des résultats.

2.1.2 Opérations

Les opérations sont des actions qui décrivent les phases de la réalisation d'une tâche; elles sont reliées surtout aux méthodes et aux techniques utilisées ou aux habitudes de travail existantes. Elles permettent d'illustrer surtout des processus de travail.

2.1.3 Sous-opérations

Les sous-opérations sont des actions qui décrivent les éléments de réalisation d'une opération; elles correspondent aux sous-étapes des tâches. Elles précisent des méthodes et des techniques et permettent d'illustrer les détails du travail effectué.

2.1.4 Conditions de réalisation

Les conditions de réalisation sont des précisions sur le contexte d'exécution d'une tâche. Elles renseignent, entre autres, sur les personnes qui secondent ou supervisent l'exécutant, sur les références consultées, sur le matériel utilisé et les dangers ou les facteurs de stress liés à cette tâche.

2.1.5 Critères de performance

Les critères de performance sont des exigences qui permettent de voir si les résultats obtenus sont satisfaisants. Ils correspondent habituellement à des aspects observables essentiels à la réalisation de la tâche.

2.2 Tâches, opérations et sous-opérations

Pour définir les tâches, opérations et sous-opérations des sommelières et sommeliers, les participantes et les participants ont été invités à suivre le processus suivant :

- Individuellement, chaque personne a écrit les grandes responsabilités qui lui sont confiées dans son entreprise.
- À partir de ces informations, des tâches hypothétiques décrivant la fonction de travail de sommelière, sommelier leur ont été soumises. Ensemble, ils y ont apporté les modifications qui leur semblaient pertinentes puis ont approuvé, par consensus, la proposition modifiée.
- En plénière, ces personnes ont décrit les opérations et les sous-opérations relatives à l'ensemble des tâches.

- Ensemble, ils ont apporté certaines modifications puis en sont venus à un consensus sur la liste de ces opérations.

Les travaux de l'atelier ont porté sur le travail effectué par les sommelières et les sommeliers au seuil d'entrée sur le marché du travail, soit durant les cinq premières années d'exercice de leur métier.

Il est à noter que les participantes et les participants sont unanimes pour dire que le portrait des tâches reflète le travail des sommelières et des sommeliers en ce qui a trait au service des vins, des spiritueux et des autres boissons en établissement.

Pour chacune des tâches, les participantes et les participants ont souligné l'importance :

- de la dégustation organoleptique;
- d'une préoccupation constante pour les accords mets et vins;
- de la satisfaction de la clientèle.

Le présent tableau dresse la liste des tâches effectuées par les sommelières et les sommeliers. Les pages qui suivent présentent les opérations et les sous-opérations qui accompagnent ces tâches. Des renseignements complémentaires relatifs à chacune y sont également précisés.

Tâches exécutées par les sommelières et les sommeliers
--

1. Élaborer la carte des vins.
2. Effectuer les achats et la gestion de la cave à vins.
3. Contribuer à l'amélioration continue de l'établissement en matière de sommellerie.
4. Effectuer le service des vins et des autres boissons.
5. Évoluer dans sa pratique professionnelle.

Tableau des tâches et des opérations

1 ÉLABORER LA CARTE DES VINS									
1.1	Recueillir de l'information sur le contexte.	1.2	Cibler les besoins de la direction et de la clientèle.	1.3	Déterminer le moyen et la forme de présentation de la carte.	1.4	Choisir les vins, les spiritueux et les autres boissons.	1.5	Rédiger la carte des vins.
2 EFFECTUER LES ACHATS ET LA GESTION DE LA CAVE À VINS									
2.1	Effectuer l'inventaire.	2.2	Dresser la liste des achats selon l'inventaire, les besoins et la situation.	2.3	Faire approuver les commandes.	2.4	S'approvisionner en vins, spiritueux, boissons, matériel et accessoires.	2.5	Vérifier la marchandise reçue.
2.6	Organiser la cave à vins et l'adapter selon les besoins.	2.7	S'assurer de la rotation des vins.	2.8	Corriger et mettre à jour la carte des vins.	2.9	Effectuer l'entretien de la cave et du matériel	2.10	Contrôler les conditions d'entreposage.
2.11	Veiller à la conservation et à la gestion des vins au verre.								
3 CONTRIBUER À L'AMÉLIORATION CONTINUE DE L'ÉTABLISSEMENT EN MATIÈRE DE SOMMELLERIE									
3.1	Susciter l'intérêt pour les vins auprès du personnel de la salle à manger et de la cuisine.	3.2	Informar ou former le personnel.	3.3	Contribuer à l'établissement de la politique de prix à titre d'expert.	3.4	Faire des recommandations pour augmenter ou faciliter les ventes.	3.5	Élaborer des accords mets et vins en collaboration avec le chef cuisinier et le maître d'hôtel, selon le cas.
4 EFFECTUER LE SERVICE DES VINS									
4.1	Planifier le quart de travail.	4.2	Effectuer ou s'assurer de la mise en place des vins, du matériel et des accessoires.	4.3	Accueillir la cliente et le client.	4.4	Suggérer et servir l'apéritif.	4.5	Présenter la carte des vins.
4.6	Examiner le choix des mets commandés.	4.7	S'informer auprès de la cliente ou du client de ses attentes et de ses besoins.	4.8	Suggérer ou proposer des vins, des spiritueux ou d'autres boissons tout au long du repas.	4.9	Servir les produits.	4.10	Coordonner le service des mets et des vins.
4.11	Conclure le service.	4.12	Effectuer les activités de fermeture.						
5 ÉVOLUER DANS SA PRATIQUE PROFESSIONNELLE									
5.1	S'informer sur les vins et sur la gastronomie.	5.2	Participer à des événements et à des concours.	5.3	Déguster des vins, des spiritueux et d'autres boissons.	5.4	Entretenir des relations professionnelles.	5.5	Participer à des activités de formation.
5.6	Visiter des vignobles et des entreprises vitivinicoles.	5.7	Suivre l'actualité ainsi que les événements culturels et touristiques du milieu.						

Tâche 1 : Élaborer la carte des vins

Opérations	Sous-opérations
1.1 Recueillir de l'information sur le contexte.	– Prendre de l'information sur : • la philosophie et les exigences de l'établissement; • le concept, l'environnement, le décor, le lieu, l'atmosphère; • la clientèle. – S'informer sur le menu en vue du choix des produits. – Vérifier les particularités de l'entreprise : thématiques, vins disponibles à la bouteille et au verre.
1.2 Cibler les besoins de la direction et de la clientèle.	– Reconnaître l'évolution des goûts et des besoins de la clientèle. – Discuter avec le patron ou les personnes concernées. – Établir les besoins avec le gestionnaire, s'il y a lieu.
1.3 Déterminer le moyen et la forme de présentation de la carte.	– Choisir le type et la forme de support à utiliser : tableau noir, carte, cartable, feuille plastifiée ou non. – Concevoir la présentation en collaboration avec un graphiste, s'il y a lieu. – Sélectionner les vins, les spiritueux et les autres boissons en fonction des besoins courants et des arrivages particuliers. – Choisir l'ordre de présentation des vins. – Établir la structure de la carte. – Concevoir des thématiques, au besoin, en collaboration avec le chef cuisinier et le patron.
1.4 Choisir les vins, les spiritueux et les autres boissons.	– Faire une recherche sur les produits. – Consulter des ouvrages spécialisés. – Vérifier la disponibilité des produits sur le marché. – Déguster des produits. – Tenir compte des exigences et des besoins de l'établissement et de la clientèle. – Prendre en considération le menu offert par l'établissement afin d'établir des accords mets et vins.
1.5 Rédiger la carte des vins.	– Dresser la liste des produits (vins, spiritueux et autres boissons). – Veiller à la production de la carte des vins selon la forme choisie. – Actualiser la carte des vins. – Donner un prix de vente pour chaque vin en respectant la politique de prix de l'établissement.

Renseignements complémentaires

Les vins comprennent les vins blancs, rouges et rosés, les vins effervescents, les vins moelleux et liquoreux, les vins doux naturels et les vins de liqueurs.

Les spiritueux comprennent tous les alcools et eaux-de-vie.

Les boissons comprennent les eaux de source et minérales, les bières, les cocktails, les liqueurs apéritives et digestives, les thés, les cafés, les infusions et les jus.

Tâche 2 : Effectuer les achats et la gestion de la cave à vins

Opérations	Sous-opérations
2.1 Effectuer l'inventaire.	– Vérifier les vins, les spiritueux et les autres boissons. – Vérifier le matériel et les accessoires. – Vérifier l'inventaire selon les normes de l'établissement.
2.2 Dresser la liste des achats selon l'inventaire, les besoins et la situation.	– Établir la liste des produits requis. – Tenir compte des accords mets et vins. – Tenir compte du contexte, de la thématique (souper, promotion, visite, etc.).
2.3 Faire approuver les commandes.	– Valider les commandes avec le superviseur. – Respecter le budget alloué.
2.4 S'approvisionner en vins, spiritueux, boissons, matériel et accessoires.	– Déguster des vins, spiritueux et autres boissons afin de sélectionner des produits. – Effectuer des achats de matériel et d'accessoires de sommellerie. – Passer la commande. – Déterminer les modes d'approvisionnement : Internet, courriel, téléphone, télécopieur, en personne. – Déterminer les modalités de livraison. – Tenir compte des lois et des règlements. – S'assurer du paiement des droits de détenteur de permis.
2.5 Vérifier la marchandise reçue.	– S'assurer de l'intégralité de la commande (concordance entre la commande et la marchandise reçue). – Vérifier l'état de la marchandise.
2.6 Organiser la cave à vins et l'adapter selon les besoins.	– Tenir compte des contraintes physiques. – Placer les bouteilles. – Organiser le rangement des bouteilles en prévision d'événements. – Tenir compte d'événements, de thématiques spéciales, de menus particuliers (accord mets et vins).
2.7 S'assurer de la rotation des vins.	– Disposer les vins afin de faciliter le repérage et la rotation des millésimes.
2.8 Corriger et mettre à jour la carte des vins.	– Identifier, au besoin, les nouveaux millésimes, les prix et les producteurs.
2.9 Effectuer l'entretien de la cave et du matériel.	– Contrôler les conditions d'hygiène. – Maintenir le rangement. – Nettoyer la cave. – S'assurer de l'entretien des carafes, du matériel de service et des autres accessoires.
2.10 Contrôler les conditions d'entreposage.	– Veiller à la stabilité de la température et de l'humidité.
2.11 Veiller à la conservation et à la gestion des vins au verre.	– Choisir les moyens de conservation des vins ouverts. – Utiliser des bouchons spécifiques (pour les vins mousseux et le champagne par exemple). – Utiliser des produits et des accessoires de conservation. – S'assurer de la rotation des produits. – Respecter la durée de vie des vins. – Offrir des promotions pour maintenir une rotation des produits.

Renseignements complémentaires

Il peut s'agir de caves du jour et de caves d'entreposage.

Les achats concernent les vins, les spiritueux, les autres boissons ainsi que le matériel et les accessoires de sommellerie.

Tâche 3 : Contribuer à l'amélioration continue de l'établissement en matière de sommellerie

Opérations	Sous-opérations
3.1 Susciter l'intérêt pour les vins auprès du personnel de la salle à manger et de la cuisine.	– Effectuer des dégustations avec le personnel de l'établissement. – Fournir des fiches signalétiques sur les produits. – Participer à la motivation du personnel. – Décrire des vins et des mets en vue de proposer des accords. – Communiquer des stratégies de vente.
3.2 Informer ou former le personnel.	– Transmettre de l'information. – Animer des formations spécifiques à la sommellerie.
3.3 Contribuer à l'établissement de la politique de prix à titre d'expert.	– Participer à l'établissement des prix. – Recommander des prix de vente en fonction de la valeur des produits. – Respecter le secteur de marché de l'entreprise.
3.4 Faire des recommandations pour augmenter ou faciliter les ventes.	– Participer à l'élaboration de stratégies de vente pour l'entreprise. – Déterminer des moyens favorisant la vente. – Organiser des concours au sein du personnel.
3.5 Élaborer des accords mets et vins en collaboration avec le chef cuisinier et le maître d'hôtel, selon le cas.	– S'informer du menu. – Goûter aux vins. – Faire goûter les vins à la cuisine. – Goûter aux mets pour choisir les vins. – Échanger avec le chef et le sommelier. – Établir des relations et des collaborations avec le personnel de la cuisine.

Renseignements complémentaires

Selon les participantes et les participants à l'atelier, cette tâche s'effectue en établissement sans la présence de la clientèle. Elle concerne autant la brigade de la cuisine que la brigade de la salle à manger.

Tâche 4 : Effectuer le service des vins

Opérations	Sous-opérations
4.1 Planifier le quart de travail.	– Consulter le livre des réservations. – Prendre connaissance du plan de salle, du menu, de la présence de groupes, de l'heure d'arrivée de la clientèle. – S'assurer que le personnel en service est en nombre suffisant. – Vérifier la présence de thématiques. – Vérifier la présence de clients particuliers. – Parfois, en remplacement du maître d'hôtel, faire le plan de salle.
4.2 Effectuer ou s'assurer de la mise en place des vins, du matériel et des accessoires.	– Consulter le livre des réservations. – Adapter la mise en place en fonction du service. – Faire la mise en place du bar de service. – Prévoir la disponibilité et l'accessibilité du matériel et des accessoires : verres, carafes, sous-bouteilles, paniers, linceux, etc. – Préparer ou s'assurer de la présence des condiments (sauces, sirops, épices, etc.), des fruits (citrons, orange, limettes, etc.) et des légumes (céleris, olives, oignons, etc.). – S'assurer de la disponibilité des vins du jour et des vins de la carte.
4.3 Accueillir la cliente et le client.	– Saluer la clientèle. – Consulter le livre des réservations. – Accompagner les clientes et les clients à leur table. – S'assurer de la satisfaction de la clientèle. – Reconduire les clientes et les clients au départ.
4.4 Suggérer et servir l'apéritif.	– Proposer des choix de manière stratégique (y compris les eaux minérales, les cocktails, etc.). – Préparer la commande. – Servir les clientes et les clients selon la préséance. – S'assurer de la satisfaction de la clientèle.
4.5 Présenter la carte des vins.	– Offrir la carte des vins. – Expliquer la carte des vins au besoin et conseiller les clientes et les clients dans la sélection des produits.
4.6 Examiner le choix des mets commandés.	– Tenir compte des plats en commande. – Déterminer des possibilités d'accords mets et vins.
4.7 S'informer auprès de la cliente ou du client de ses attentes et de ses besoins.	– Vérifier les préférences des clientes et des clients. – S'informer du type de produit désiré. – S'informer avec tact du montant que la personne veut déboursier.
4.8 Suggérer ou proposer des vins, des spiritueux ou d'autres boissons tout au long du repas.	– Déguster des vins, spiritueux et autres boissons afin de les commenter. – Découvrir des vins, spiritueux et autres boissons. – Proposer des choix de manière stratégique. – Prendre en compte les besoins de la clientèle. – S'assurer de la disponibilité des produits dans la cave à vins. – Suggérer des produits qui s'accordent bien aux fromages et aux desserts.

Tâche 4 : Effectuer le service des vins (suite)

Opérations	Sous-opérations
4.9 Servir les produits.	– Prendre la commande. – Aller à la cave ou au cellier. – Déterminer l'utilisation de la carafe ou non. – Choisir les verres et la carafe. – Vérifier la température des produits. – Préparer la commande. – Présenter la bouteille. – Ouvrir la bouteille selon la technique. – Présenter le bouchon et faire goûter le vin. – Vérifier la satisfaction du goûteur. – Servir les clientes et les clients selon la préséance. – Vérifier la satisfaction de la clientèle.
4.10 Coordonner le service des mets et des vins.	– Communiquer avec ses collègues de travail. – Voir au déroulement du service afin d'éviter l'affluence du personnel à une même table. – Respecter le rythme de service désiré par la clientèle.
4.11 Conclure le service.	– Voir à la facturation et à l'encaissement. – Vérifier la satisfaction de la clientèle. – Accompagner la cliente et le client à la sortie. – Établir un contact visuel. – Utiliser des formules de courtoisie d'usage (remerciements, salutations).
4.12 Effectuer les activités de fermeture.	– Nettoyer les accessoires et le matériel. – Ranger le matériel. – Conserver des bonnes conditions de rangement pour l'équipement.

Renseignements complémentaires

Selon les politiques d'établissements, les sommelières et les sommeliers peuvent également effectuer le service des mets aux tables.

Dans certains cas, ils peuvent goûter le vin avant de le servir afin d'en vérifier la qualité et d'être en mesure de mieux le décrire.

Les sommelières et les sommeliers doivent développer leurs qualités en matière de vente. Une bonne méthode de travail est également requise tout au long de la tâche afin de s'assurer de la conformité des détails de la facture avec les commandes.

Tâche 5 : Évoluer dans sa pratique professionnelle

Opérations	Sous-opérations
5.1 S'informer sur les vins et sur la gastronomie.	– Faire des lectures d'articles, de revues spécialisées et d'ouvrages divers. – S'informer des tendances de l'industrie (nouveaux produits et arrivages). – Maintenir à jour ses connaissances. – Participer à de la formation continue. – Déguster des vins afin de les distinguer et de développer sa mémoire organoleptique. – Associer des mets à des vins. – Associer des vins à des mets. – Tenir compte des nouvelles technologies d'élaboration des vins. – Visiter des établissements gastronomiques. – Visiter des boutiques et des salons spécialisés en matériel et en accessoires de sommellerie.
5.2 Participer à des événements et à des concours.	– Participer à des dégustations professionnelles. – Participer à des événements de la gastronomie reliés à la sommellerie. – Établir des liens avec des clubs ou amis des vins. – Participer à des concours de sommellerie. – Visiter des salons professionnels. – Faire des voyages, visiter des lieux relatifs aux vins et vignobles.
5.3 Déguster des vins, des spiritueux et d'autres boissons.	– Déguster des produits afin de faire évoluer sa mémoire organoleptique et ses connaissances.
5.4 Entretenir des relations professionnelles.	– Participer à des activités d'information sur les produits. – Collaborer à la rédaction d'articles paraissant dans des revues ou des journaux. – Participer à la promotion de l'établissement. – Rencontrer des fournisseurs, des compétiteurs.
5.5 Participer à des activités de formation.	– Maintenir ses connaissances à jour.
5.6 Visiter des vignobles et des entreprises vitivinicoles.	– Découvrir différents types d'entreprises. – Reconnaître différentes méthodes de vinification.
5.7 Suivre l'actualité ainsi que les événements culturels et touristiques du milieu.	– Participer à des événements culturels et touristiques. – Adhérer à des activités gastronomiques reliées à la sommellerie. – Maintenir son ouverture et son intérêt sur le monde.

2.3 Importance relative des tâches

2.3.1 Tableaux de l'importance relative des tâches

Le premier tableau indique le pourcentage de temps consacré à chacune des tâches, son niveau de difficulté et les conséquences de la tâche sur les résultats de l'entreprise. L'ensemble de ces données permet de relativiser l'importance de chaque tâche.

Le *temps* accordé aux tâches est estimé sur une année entière. Différents critères permettent de juger du *degré de difficulté* d'une tâche : la somme des savoirs nécessaires à son exécution, les aspects relationnels qu'elle implique, le niveau de responsabilité exigé, son degré de précision, les dangers liés à son exécution, la complexité des décisions et des problèmes éprouvés. L'*impact sur les résultats* est lié au coût associé à une exécution incorrecte d'une tâche, soit pour l'entreprise elle-même, soit pour la clientèle, ainsi qu'à la santé et à la sécurité de la travailleuse ou du travailleur.

Il est à noter que les spécialistes présents à l'atelier d'analyse de la situation de travail n'effectuaient pas nécessairement l'ensemble des tâches suivantes dans l'exercice de leur travail.

Un second tableau permet d'identifier les tâches pouvant être effectuées aux différents stades de la fonction de travail : débutant, intermédiaire ou avancé.

Les cotes et les pourcentages indiqués ont été obtenus en calculant la moyenne des nombres fournis par les dix participantes et participants présents au moment de cette étude. Ils figurent à titre indicatif et ne doivent pas servir de référence officielle pour le métier.

Tableau 1

	Tâche	Temps (%) ¹	Difficulté (1 à 5) ²	Impact sur les résultats (1 à 5) ³
1.	Élaborer la carte des vins.	10 %	3,0	3,0
2.	Effectuer les achats et la gestion de la cave à vins.	15 %	3,33	4,22
3.	Contribuer à l'amélioration continue de l'établissement en matière de sommellerie.	17 %	3,5	4,4
4.	Effectuer le service des vins et des autres boissons.	40 %	3,0	4,56
5.	Évoluer dans sa pratique professionnelle.	18 %	2,6	4,89

Tableau 2

	Tâche	Débutant	Intermédiaire	Avancé
1.	Élaborer la carte des vins.		50 %	50 %
2.	Effectuer les achats et la gestion de la cave à vins.		48 %	52 %
3.	Contribuer à l'amélioration continue de l'établissement en matière de sommellerie.	7 %	28 %	65 %
4.	Effectuer le service des vins et des autres boissons.	30 %	40 %	30 %
5.	Évoluer dans sa pratique professionnelle.	42 %	28 %	28 %

2.4 Processus général de travail

L'énoncé des tâches, des opérations et des sous-opérations effectuées par les sommelières et les sommeliers a permis aux participantes et aux participants de déterminer un processus général de travail pour l'exercice de ces tâches. Ce processus est décrit dans le tableau qui suit.

Étapes de travail
1. Prendre connaissance des besoins.
2. Planifier le travail.
3. Effectuer le travail.
4. Valider le travail.
5. Vérifier la satisfaction.
6. Compléter le travail ou le service.

¹ Pourcentage du temps consacré à la tâche.

² « 1 » indique la tâche la moins difficile et « 5 » la plus difficile à exécuter.

³ « 1 » indique la tâche ayant le moins d'impact et « 5 » celle ayant le plus d'impact.

2.5 Conditions d'exécution des tâches et critères de performance

Les participantes et les participants à l'analyse de la situation de travail ont précisé les conditions d'exécution des tâches retenues pour décrire le métier de sommelière ou de sommelier. Ces personnes ont aussi déterminé des critères qui permettent de qualifier la performance à atteindre dans l'exécution de ces tâches. Elles ont également noté les connaissances et habiletés, les perceptions ainsi que les attitudes et comportements à appliquer pour atteindre la performance visée.

Le tableau des pages suivantes présente ces conditions et ces critères de performance.

Tâche 1 : Élaborer la carte des vins

Conditions d'exécution	Critères de performance
La personne effectue son travail – Seule. – Sous la supervision d'un membre de la direction. – En équipe avec des collègues de travail, le maître d'hôtel ou le patron. – Avec d'autres personnes telles que des représentantes ou des représentants en vins, d'autres professionnels du métier et toute autre personne selon l'établissement. – En fonction de contraintes relatives aux directives de nature budgétaire, à la carte des vins, au type de cuisine de l'établissement, aux saisons, à l'espace physique, au nombre de produits référencés, etc. – À l'aide de thématiques, de différents types de vins et de leur provenance. – À partir de demandes des clientes et des clients. Les facteurs de stress – La non-disponibilité des produits. – L'incertitude par rapport aux produits choisis. – Le respect du budget établi par l'établissement. Les dangers liés à la santé et à la sécurité La documentation technique requise – Le guide de la Société des alcools du Québec. – La liste des produits offerts par les représentantes et les représentants en vins. Le matériel et l'équipement requis – Des livres de référence divers. – Un ordinateur.	Les critères d'un travail de qualité – Une bonne rotation des stocks. – La satisfaction des clientes et des clients. – L'augmentation des ventes. – L'esthétisme de la carte en fonction du concept d'utilisation. Les connaissances requises – Le protocole de dégustation. – L'évaluation des qualités organoleptiques des vins. – Les vins et différents produits. – Les critères de sélection des vins. – Les accords mets et vins. – La présentation de la carte des vins dans sa forme (graphique, artistique) et son contenu. – La politique des prix de l'établissement. Les habiletés, attitudes et comportements requis – La capacité de dégustation. – La capacité de synthèse. – La capacité à rechercher de l'information. – L'écoute. – La capacité à évaluer les goûts, les attentes et les besoins de la clientèle. – La collaboration. – L'entregent. – Le professionnalisme. – L'éthique et l'intégrité.

Tâche 2 : Effectuer les achats et la gestion de la cave à vins

Conditions d'exécution	Critères de performance
La personne effectue son travail – Seule. – Sous la supervision d'un membre de la direction ou du maître d'hôtel. – En équipe avec des collègues de travail, le chef cuisinier, le maître d'hôtel ou le patron. – Avec d'autres personnes telles que des représentantes ou des représentants en vins, des conseillères ou des conseillers de la SAQ. – À partir de directives de nature budgétaire, physique et conceptuelle provenant du patron, du maître d'hôtel ou du chef cuisinier. – En fonction de contraintes relatives au choix des produits et aux disponibilités selon les saisons. – À partir de demandes provenant des clientes et des clients, du patron ou du maître d'hôtel. Les facteurs de stress – La préoccupation pour la satisfaction des clientes et des clients, des collègues de travail et du patron. – La préoccupation pour bien performer au niveau des ventes. – La préoccupation quant à la pertinence des choix de produits. Les dangers liés à la santé et à la sécurité – Le transport et la manutention des marchandises. La documentation technique requise – Le répertoire des produits. – Les commentaires de dégustations. – Les guides et périodiques. Le matériel et l'équipement requis – Un ordinateur. – Un téléphone, un télécopieur. – Un véhicule.	Les critères d'un travail de qualité – La satisfaction de la clientèle et du patron. – L'augmentation des ventes. – L'écoulement des stocks. – L'organisation de la cave adaptée en fonction des besoins de l'établissement. – La collaboration avec le chef cuisinier. Les connaissances requises – Le protocole de dégustation. – L'évaluation des qualités organoleptiques des vins. – Les vins et différents produits. – Les accords mets et vins. – Les méthodes d'organisation et de planification. Les habiletés, attitudes et comportements requis – La confiance en soi. – L'ouverture d'esprit. – La capacité à s'adapter. – Le sens de la diplomatie. – Le sens de l'initiative. – La capacité à collaborer. – Le souci de se tenir informer en matière de sommellerie. – Le sens de l'organisation. – Le sens de la planification.

Tâche 3 : Contribuer à l'amélioration continue de l'établissement en matière de sommellerie

Conditions d'exécution	Critères de performance
La personne effectue son travail – Seule. – Sous la supervision d'un membre de la direction. – En équipe avec des collègues de travail, le chef cuisinier, la brigade de la salle à manger, la brigade de cuisine, le maître d'hôtel ou le patron. – Avec d'autres personnes telles que des représentantes ou des représentants en vins. – À partir de directives du patron. – En fonction des résultats des ventes. Les facteurs de stress – L'atteinte des objectifs de l'établissement. Les dangers liés à la santé et à la sécurité La documentation technique requise – Des livres. – Des sources de références disponibles sur Internet. Le matériel et l'équipement requis – Un chariot. – Un sceau. – De la verrerie. – Des bouteilles.	Les critères d'un travail de qualité – L'augmentation des ventes. Les connaissances requises – Les vins et autres produits. – Les techniques de vente. Les habiletés, attitudes et comportements requis – Le professionnalisme. – L'ouverture d'esprit. – La dextérité.

Tâche 4 : Effectuer le service des vins et des autres boissons

Conditions d'exécution	Critères de performance
La personne effectue son travail – Seule. – Sans ou sous la supervision d'un membre de la direction ou du maître d'hôtel. – En équipe avec la brigade de la salle à manger et la brigade de cuisine. – À partir de directives provenant du patron et selon la philosophie de l'établissement. – À partir de demandes provenant des clientes et des clients. – En fonction de contraintes relatives aux ressources disponibles. Les facteurs de stress – La gestion du temps. – Les exigences des clientes et des clients. – L'organisation du service. – Le déroulement du service. – Les exigences physiques liées au travail. – La satisfaction de la clientèle. Les dangers liés à la santé et à la sécurité – Une fatigue mentale et physique. – Des maux de dos, des genoux, des poignets et des principales articulations. – Des brûlures. – Des coupures. – Des chutes. La documentation technique requise – Différentes références en sommellerie. Le matériel et l'équipement requis – Un menu. – Une carte des vins. – De la verrerie. – De la vaisselle. – Des serviettes et des nappes. – Des accessoires de service du vin.	Les critères d'un travail de qualité – La satisfaction de la clientèle. – Le résultat des ventes. – La rétroaction positive du patron. – Les pourboires obtenus en fonction de l'appréciation du service. Les connaissances requises – Les vins et différents produits. – Des connaissances culinaires. – Les langues, l'histoire et la culture générale. – Les techniques de service en salle. – Les techniques de vente. Les habiletés, attitudes, et comportements requis – La rigueur. – L'honnêteté. – La patience. – L'entregent. – Le dynamisme. – Le leadership. – L'ouverture d'esprit. – La spontanéité. – La dextérité. – L'endurance physique. – La capacité de mémorisation. – La capacité de répondre aux questions. – La capacité d'adaptation. – La capacité de communiquer avec facilité.

Tâche 5 : Évoluer dans sa pratique professionnelle	
Conditions d'exécution	Critères de performance
La personne effectue son travail – Seule. – Sans supervision. – En relation avec des collègues de travail. – Avec d'autres personnes telles que des sommelières et des sommeliers, des vigneronnes et des vignerons, des représentantes et des représentants en vins. Les facteurs de stress – Lors de la participation à des concours. Les dangers liés à la santé et à la sécurité La documentation technique requise – Livres. – Revues. – Guides de voyage. – Journaux. – Références disponibles sur Internet. Le matériel et l'équipement requis – Un ordinateur.	Les critères d'un travail de qualité – La capacité de répondre aux questions de la clientèle et du personnel avec aisance. – L'amélioration de la carte des vins. – L'amélioration du service. – L'augmentation de ses responsabilités, une promotion. – La participation à des concours. Les connaissances requises – Sur les vins et différents produits. – L'évaluation des qualités organoleptiques des vins. Les habiletés, attitudes et comportements requis – L'ouverture d'esprit. – La curiosité. – L'entregent. – Le sens des responsabilités. – L'humilité. – Le respect. – Le tact. – La capacité de communiquer.

Les connaissances, habiletés et comportements transférables s'appliquent à une variété de situations, de tâches et d'activités. Ils ne sont pas limités, entre autres, à un seul poste de travail, à une seule tâche ni à un seul métier.

À l'atelier d'analyse de la situation de travail des sommelières et des sommeliers, on a relevé trois catégories de connaissances, habiletés et comportements :

- les connaissances et habiletés que la personne doit posséder à titre de spécialiste;
- les habiletés perceptives rattachées aux sens;
- les qualités, aptitudes et attitudes nécessaires pour une exécution professionnelle des tâches.

3.1 Connaissances et habiletés

Ensemble, les participantes et les participants ont relevé cinq rubriques de connaissances et habiletés qu'ils jugent importantes pour l'exécution des tâches des sommelières et des sommeliers. Pour chacune, ces spécialistes ont précisé des objets d'application dans le cadre de leur fonction de travail.

Le tableau de la page suivante fait état de l'ensemble de ces données.

Connaissances et habiletés	Objets d'application
<u>Le monde du vin</u>	
Vinification	
- Notions de base en œnologie. - Types de vinification. - Température de vinification. - Techniques de transformation. - Élevage du vin. - Mise en bouteille.	- Pour comprendre l'incidence sur le goût, les coûts et les traditions. - Pour informer, conseiller et présenter des anecdotes. - Pour augmenter la vente des vins.
Viticulture	
- Histoire du vin et culture générale. - Cépages. - Terroir (géologie, climatologie). - Millésimes. - Pays producteurs, producteurs. - Ampélographie.	- Pour distinguer les caractéristiques propres à différents vins. - Pour associer des cépages à des terroirs. - Pour proposer des millésimes. - Pour informer, conseiller et divertir. - Pour augmenter la vente des vins.
Sommellerie	
- Techniques et protocole de service. - Art de la table. - Matériel, accessoires. - Accords mets et vins. - Protocole de dégustation. - Méthodes de conservation. - Autres boissons (spiritueux, bières, eaux, thés, cafés). - Terminologie.	- Pour effectuer le service. - Pour l'utilisation et l'entretien du matériel et des accessoires. - Pour faire vivre une expérience aux clientes et aux clients.
Législation du vin	
- Lois et règlements. - Commerce national (SAQ, agences). - Commerce international. - Classement et appellations d'origine.	- Pour reconnaître la qualité et le type de vin.
<u>La cuisine</u>	
- Notions de base en cuisine : sauces, huiles, épices, fromages, plats. - Terminologie classique.	- Pour proposer des accords mets et vins. - Pour offrir un service conseil à la clientèle.

Connaissances et habiletés	Objets d'application
<u>La communication</u> Techniques de communication - Expression orale (transmission d'information, prononciation des appellations en langues étrangères). - Expression écrite (structure de rédaction pour la carte des vins, des mémos et des commentaires, des descriptions sur les vins, des lettres de présentation pour s'inscrire à des concours). - Perception du langage non verbal. - Psychologie. - Gestion de situations difficiles. <u>L'administration et la gestion</u> Mathématique et comptabilité - Notions de base. - Unités de mesure (charte). Gestion <u>L'informatique</u> - Utilisation d'un ordinateur. - Utilisation de logiciels adaptés aux tâches. - Utilisation d'une imprimante.	- Pour la compréhension d'autrui. - Pour la façon d'aborder les autres. - Pour informer et conseiller la clientèle. - Pour la gestion de situations difficiles. - Pour calculer le nombre de portions (quantité de vin au verre). - Pour effectuer les achats. - Pour effectuer l'inventaire. - Pour calculer le prix de vente. - Pour calculer le prix de revient. - Pour effectuer la gestion des inventaires. - Pour organiser la cave à vins. - Pour effectuer la gestion des inventaires. - Pour faire des recherches d'information. - Pour élaborer et imprimer la carte des vins.

3.2 Qualités, aptitudes et attitudes

Les participantes et les participants ont relevé les qualités, aptitudes et attitudes requises pour l'exercice du métier de sommelière et de sommelier.

Le tableau suivant présente le résultat de leur consensus sans ordre de préséance.

Qualités, attitudes et aptitudes	
- l'entregent - le tact, la diplomatie - l'honnêteté - l'éthique professionnelle - la polyvalence - la ponctualité - l'humilité - une belle personnalité - la mémoire - le sens de l'écoute - la curiosité - l'humour, le sens de la répartie	- le leadership - l'autonomie - l'efficacité - le sens de l'organisation et de la planification - le sens des responsabilités - la passion du métier - la souplesse, la capacité d'adaptation - la capacité à travailler en équipe - la capacité à prendre des décisions - l'endurance physique - la vivacité d'esprit et des gestes

3.3 Habiletés perceptives

Les participantes et les participants ont enfin précisé certaines habiletés perceptives appréciables chez les sommelières et les sommeliers. Les habiletés perceptives font appel à l'utilisation des sens. Le tableau qui suit fait état de ces habiletés et de leur application dans l'exercice de la fonction de travail.

Habileté perceptive	Application
1. L'utilisation de l'ouïe.	Pour établir un contact avec les clientes et les clients et être attentif à leurs goûts, leurs besoins et leurs attentes.
2. L'utilisation de la vue.	Pour effectuer l'examen visuel du vin.
3. L'utilisation du toucher.	Pour effectuer des dégustations.
4. L'utilisation du goût et de l'odorat.	Pour l'évaluation des qualités organoleptiques des vins lors de dégustations afin de conseiller la clientèle sur le choix des produits et de suggérer des accords mets et vins.

Les participantes et les participants à l'atelier d'analyse de la situation de travail proposent certains ajustements au programme actuel. Ces commentaires ont été communiqués sans ordre d'importance.

- On recommande d'informer les élèves des exigences physiques du métier dès le début de la formation. Ces conditions de travail permettent difficilement à une personne d'exercer le métier pendant toute une carrière. De ce fait, les élèves doivent être informés sur d'autres débouchés possibles.
- On recommande d'inclure des connaissances culinaires de base au programme.
- Il serait souhaitable d'intégrer au programme de l'information sur la Société des alcools du Québec (l'évolution, les rouages, les méthodes de travail, l'importation, les produits disponibles, etc.).
- Il faudrait que le programme tienne compte des réalités du métier au-delà du service de restauration.
- On recommande un stage dans un vignoble (préférentiellement à l'étranger) et dans un établissement de restauration.
- Dans la formation actuelle, il semble qu'il y ait trop de temps consacré aux vins de France (90 %) par rapport aux vins des autres pays (10 %) et cela crée un déséquilibre. L'universalité des vins est au cœur des préoccupations et on demande de réviser le programme en conséquence.
- On suggère de consacrer plus de temps d'apprentissage sur les connaissances relatives aux vins et aux spiritueux des autres pays.
- On recommande d'inclure des techniques de vente pour l'agent promotionnel.
- Il faudrait augmenter la durée de la formation.
- On demande de s'assurer de la pérennité du programme de formation lors de la révision.
- Le programme devrait inciter les élèves à s'informer et à constater ce qui se fait au Québec en matière de sommellerie (visites de vignobles du Québec, moyens de contribution à l'évolution du métier, SAQ).

Grille des éléments en santé et sécurité au travail (SST) lors de l'exercice du métier de sommelière ou de sommelier

La grille qui suit présente des éléments en SST auxquels la sommelière ou le sommelier peut être exposé dans l'exercice de ses tâches quotidiennes. La liste n'est pas exhaustive. Elle pourrait être complétée en effectuant une analyse de la sécurité de la tâche pour chaque travailleur, selon le contexte propre à chaque établissement.

Mentionnons à cet égard qu'un établissement du secteur de la restauration peut présenter plusieurs situations à risque pouvant être à l'origine d'un accident de travail ou d'une maladie professionnelle. La sommelière ou le sommelier œuvre dans le même environnement de travail que les autres travailleurs de l'établissement et peut ainsi être exposé à des dangers qui ne sont pas nécessairement en lien direct avec sa fonction principale.

Tâche	Risque pour la santé et la sécurité						
	1	2	3	4	5	6	7
1. Élaborer la carte des vins	X				X		
2. Effectuer les achats et la gestion de la cave à vins			X	X	X		
3. Contribuer à l'amélioration continue de l'établissement en matière de sommellerie							
4. Effectuer le service des vins et des autres boissons	X	X	X	X	X	X	X
5. Évoluer dans sa pratique professionnelle		X					

Nature du risque	Causes / événements	Effets sur la santé et la sécurité	Moyens de prévention
1 - Psychosocial (stress)	Stress dû : - à la charge mentale élevée - aux contraintes de temps - aux imprévus - aux rapports humains avec les clients et les collègues de travail - à la qualité des produits servis (mets et vins) - aux longues heures de travail	- Altération de la quantité et de la qualité du sommeil - Fatigue et manque de vigilance - Anxiété - Surmenage et épuisement professionnel	- Améliorer la communication dans l'équipe de travail et répartir les tâches - Réduire les horaires prolongés - Augmenter le nombre de serveurs durant les heures de pointe - Équilibrer la charge de travail - Aménager, dans son horaire de travail, du temps pour maintenir ses connaissances à jour
2 - Psychosocial (consommation d'alcool)	- Consommation excessive d'alcool	- Alcoolisme (impacts psychologiques et physiologiques, diminution du rendement et de la productivité)	- Cracher le vin lors des séances de dégustation - Boire modérément - Élaborer et suivre les règles de conduite de l'établissement
3 - Ergonomique (solicitation du dos)	- Manutention de caisses - Travail en extension lors du service aux tables - Position debout prolongée sur une surface dure	- Fatigue - Troubles musculo-squelettiques (TMS) au dos (hernie discale, lombalgie) - Varices et autres problèmes de circulation sanguine	- Garder une bonne condition physique - Se réchauffer avant l'effort - Utiliser un diable - Limiter autant que possible les mouvements fléchis avant ou latéraux et les rotations du dos - Plier les genoux et garder le dos droit lors de la manutention de caisses - Travailler près du corps - Porter des chaussures et des bas appropriés - Diminuer le rythme lors de la manutention d'objets lourds ou obtenir de l'aide d'une autre personne - Appliquer les mesures appropriées pour prévenir les chutes dues aux planchers glissants et à l'encombrement - Tenir compte des critères relatifs à la SST lors de l'achat du mobilier - Diminuer les contraintes (gestes et postures) par un aménagement spatial adéquat - Former le personnel aux méthodes de travail sécuritaires

Nature du risque	Causes / événements	Effets sur la santé et la sécurité	Moyens de prévention
4 - Ergonomique (gestes et postures des membres supérieurs)	- Position fréquente du coude plus haut que la poitrine (ex. : rangement et récupération de verres ou bouteilles dans la cave à vins) - Position en extension, en flexion ou en déviation de la main (ex. : service aux tables, travail à l'ordinateur)	- TMS (bursite, tendinite, syndrome du tunnel carpien, etc.)	- Limiter les mouvements répétés sur de courtes périodes - Utiliser des dessertes roulantes, des tables d'appoint pour le service - Augmenter le personnel lors des périodes de pointe - Tenir compte des critères relatifs à la SST lors de l'achat du mobilier et de l'aménagement spatial - Rendre les produits les plus utilisés facilement accessibles - Prévoir des moyens adaptés pour ranger et récupérer la marchandise en hauteur (ex. : cave à vins)
5 - Ergonomique (aménagement du poste informatique)	- Travail en milieu sombre - Sources d'éblouissement ou de réflexion entraînant une mauvaise posture	- Fatigue visuelle, maux de tête, TMS	- Installer un éclairage d'appoint au besoin - Aménager correctement le poste informatique pour éviter l'éblouissement et la réflexion - Aménager le poste de travail de façon ergonomique
6 - Mécanique (aménagement des lieux)	- Planchers glissants, encombrement, travail en milieu sombre - Glissades - Chutes - Heurts	- Contusions, elongations musculaires, foulures, fractures	- Maintenir le sol en bon état, sec, propre et sans déchets alimentaires - Libérer les zones de circulation ou les allées de service de tout encombrement - Avertir le client de retirer les objets déposés dans les zones de circulation - Proposer le vestiaire à l'entrée - Délimiter les allées de service - Fixer les plans inclinés au sol - Porter des chaussures avec semelles antidérapantes - Éclairer suffisamment les zones d'ombre - Installer une rampe à l'escalier menant à la cave
7 - Mécanique (outils)	- Utilisation d'un couteau, d'un tire-bouchon	- Coupures, éraflures	- Informer sur la méthode de travail et assurer la formation - Entretenir ou remplacer les couteaux

