



# La collaboration entre le Resto Plateau et Aramark

## Résumé

Ce portrait illustre l'expérience de collaboration entre l'entreprise d'insertion Resto Plateau et l'employeur Aramark. Cette collaboration se caractérise par le développement de stages chez l'employeur.

## Le contexte régional et sectoriel

Selon une étude sectorielle en restauration effectuée en 2015, les difficultés de recrutement du personnel de cuisine pour les employeurs du secteur sont principalement : « le manque de qualification et de compétences des candidats (67 %) et la non-disponibilité des jeunes (64 %) ». <sup>1</sup> Cette même étude propose l'ouverture à de nouveaux bassins de main-d'œuvre, telle que les personnes en insertion, comme une solution aux enjeux de recrutement de main-d'œuvre vécue par le secteur. <sup>2</sup> À la question : « selon vous, quel autre bassin de recrutement pourrait contribuer à vos besoins de main-d'œuvre, 69 % des répondants ont mentionné la population immigrante et 48 % les personnes en insertion sociale ». <sup>3</sup>



## Les collaborateurs

**L'entreprise d'insertion Resto Plateau** : fondée en 1992, Resto Plateau a pour mission de « combattre la pauvreté et l'exclusion des personnes qui sont sans emploi. Cette démarche s'inscrit dans une stratégie de développement économique communautaire en partenariat avec les organismes du milieu. Le Resto Plateau réalise donc sa vocation économique sur la base d'objectifs sociaux ». <sup>4</sup> L'entreprise compte sur une équipe de 44 employés permanents.

**L'entreprise employeur Aramark** : depuis plus de 70 ans, Aramark Québec œuvre dans la gestion de services de restauration : « l'équipe multidisciplinaire d'Aramark Québec regroupe quelque 2 000 employés qui desservent près de 150 établissements, dont une centaine de maisons d'enseignement de tous les niveaux scolaires, en plus des entreprises, des centres d'hébergement, des sites en régions éloignées et des grands événements culturels et sportifs ». <sup>5</sup>

## La démarche de stage chez Resto Plateau

Le parcours d'insertion chez Resto Plateau est de 33 semaines, dont 4 semaines sont destinées au stage en milieu de travail.

**La recherche de stage :** les travailleurs en formation effectuent leur démarche auprès des employeurs en recherchant prioritairement un milieu de stage avec possibilité d'embauche. Les critères de recherche du milieu de stage sont la proximité géographique, les horaires, les conditions de travail et les exigences et préalables de l'employeur. La durée de la recherche de stage est d'une demi-journée par semaine, durant le mois précédant le début du stage.

**Un premier contact avec l'employeur et la signature du contrat de stage :** vise à expliquer à l'entreprise employeur, comment se déroule le stage et quels sont les objectifs qui y sont rattachés. Ensuite, une visite est organisée suite à un intérêt démontré de la part de l'employeur et du candidat. C'est à ce moment qu'est signé le contrat de stage.

**Le suivi durant le stage :** chaque vendredi, durant les 4 semaines de stage, on contacte l'employeur afin de s'assurer que tout va bien dans son milieu de stage.

**L'évaluation de fin de stage et remise de l'attestation de formation** est effectuée à la fin du stage et vise à évaluer les habilités techniques, les attitudes et les comportements professionnels du stagiaire. La conseillère en emploi se déplace sur le lieu de stage afin de procéder conjointement avec l'employeur à cette évaluation. Lorsque l'évaluation est terminée, on remet à la personne ayant terminé le parcours, une attestation de formation.

## Le démarchage des employeurs

Depuis 17 ans, la conseillère en emploi de Resto Plateau a bâti un réseau d'employeurs colossal. En effet, cette dernière maintient une banque d'employeurs composés d'environ 600 contacts. C'est notamment à partir des offres d'emploi que sont contactées les entreprises en recherche de main-d'œuvre. On leur envoie un courriel qui présente les avantages à accueillir un stagiaire au sein de leur entreprise. Ensuite, une rencontre téléphonique permet de présenter la mission du Resto Plateau et de déterminer les besoins de l'employeur en termes de profil de candidat.

## Les ateliers en employabilité

Des activités en employabilité, organisées par la conseillère en emploi, permettent d'outiller les travailleurs en formation à devenir autonome face à leur recherche d'emploi. Sont alors présentés les types d'entreprises dans le secteur de la restauration et du service alimentaire, la réalité du marché du travail, les grandes étapes de la recherche d'emploi, des activités d'entrevues filmées, des activités visant à évaluer ses forces et ses faiblesses, etc.



## L'émergence et la mise en œuvre de la collaboration

### Un concessionnaire de cafétérias ; un réseau de contacts de chefs gérants

Depuis 17 ans, la collaboration avec Aramark s'entretient sur plusieurs fronts. L'entreprise gère en effet plusieurs cafétérias sur l'île de Montréal et le Resto Plateau a développé des relations avec plusieurs chefs gérants de ces unités. De plus, une collaboration particulière avec un ancien travailleur en formation ayant suivi le parcours d'insertion en 1995 chez Resto Plateau, aujourd'hui chef gérant, s'est développée au sein d'une des unités d'Aramark.

### L'accueil et l'intégration des stagiaires

Lorsque l'employeur accueille un stagiaire, un processus de formation concernant la technique et les méthodes de travail, le service à la clientèle, l'hygiène et la salubrité sont effectuées du côté de l'employeur. L'employeur, aussi ancien participant, mentionne combien son formateur de l'époque au Resto Plateau a joué un rôle de modèle pour lui. Son approche de formation, l'inspire aujourd'hui dans sa pratique :

*Il a eu confiance en moi et aujourd'hui j'essaie de transmettre cette même confiance aux stagiaires que j'accompagne.*

L'employeur mentionne qu'il peut parfois être plus souple au niveau de ses exigences et de ses attentes face aux travailleurs en formation, lorsqu'il s'agit de personnes motivées.

À la fin du stage, il évalue le candidat en collaboration avec la conseillère en emploi. C'est l'occasion d'obtenir mutuellement de la rétroaction. Pour l'employeur, c'est intéressant de faire ce type d'évaluation, car cela lui permet de mieux comprendre les forces et les faiblesses de la personne embauchée et si possible d'adapter un poste de travail : «selon leurs forces, on les met dans des postes clés dans lesquels ils seront à leurs meilleurs». Il ajoute : «Démontrer la reconnaissance aux employés est un élément de motivation important pour ces personnes qui ont souvent des difficultés au niveau de la confiance en soi.»

Si le stage est réussi et si un besoin de main-d'œuvre est présent dans l'entreprise, on propose un poste au travailleur en formation mentionne l'employeur. Ensuite, on procède à l'embauche officielle du candidat.

## Les retombées de l'initiative

### Les retombées de la collaboration avec Aramark

Le fait de collaborer avec un concessionnaire de cafétérias a plusieurs avantages, notamment les chefs gérants peuvent se référer des stagiaires mutuellement en fonction de leurs besoins. Donc, un stage sans possibilité d'embauche découlera parfois à une offre d'emploi dans une autre cafétéria gérée par le même concessionnaire. Depuis 17 ans, plusieurs stagiaires ont été accueillis et embauchés par les différentes concessions d'Aramark. Dans la dernière année 2018, un minimum de 6 personnes issues du parcours d'insertion au Resto Plateau a été embauché par l'entreprise.

### Les retombées de la collaboration avec l'ancien travailleur en formation

Depuis 1994, l'ancien travailleur en formation a travaillé au sein de 4 entreprises dans le secteur de la restauration et du service alimentaire. Au fil des années, il a accueilli et embauché des travailleurs en formation dans chacun de ses milieux de travail. Au total, ce serait environ 40 stagiaires et plus d'une vingtaine d'embauches de finissants au programme de formation chez Resto Plateau qui découle de cette collaboration. Ces mêmes « anciens », devenus aujourd'hui des ambassadeurs, accueillent et embauchent des travailleurs en formation dans leurs milieux de travail respectif.

Il y a souvent un travail de sensibilisation à faire auprès des gestionnaires de l'entreprise, mentionne l'ancien travailleur en formation. En effet, plusieurs histoires de discrimination à l'embauche l'on amener à défendre l'embauche de la diversité au sein des entreprises où il a œuvré.



*Il importe d'axer les choix des candidats sur leurs compétences et non sur des préjugés. J'ai même fait pression sur certains anciens employeurs, afin qu'ils accueillent des stagiaires et les embauches.*



## Les perspectives de développement de la relation avec les employeurs

La passation des connaissances est un enjeu important pour l'ensemble des organisations, particulièrement lorsqu'il s'agit de pérenniser des collaborations. Chez Resto Plateau, la personne en de la relation employeurs, en poste depuis 17 ans, quitte bientôt pour la retraite. Ainsi, la planification et la mise en œuvre de la passation des connaissances est un défi auquel s'attaque l'entreprise d'insertion actuellement.

Afin d'assurer cette transmission des connaissances et des contacts développés au fil des années, la personne s'assurera de mettre en contact la nouvelle personne responsable de la relation aux employeurs qui entrera en poste. Ensuite, ce sera à cette personne de développer et d'entretenir ses relations avec les employeurs, un élément fondamental de la bonne conduite de la transition entre le parcours de formation et le marché du travail selon l'entreprise d'insertion rencontrée.

### Références

<sup>1</sup> Multi-Réso.2015. Étude sectorielle en restauration. P.7-8

<sup>2</sup> Multi-Réso.2015. Étude sectorielle en restauration. P.V

<sup>3</sup> Multi-Réso.2015. Étude sectorielle en restauration. P.10

<sup>4</sup> Resto plateau. En ligne : <http://www.restoplateau.com/a-propos-de-nous/>

<sup>5</sup> Aramark. À propos. En ligne : <https://www.aramarkenligne.ca/a-propos.html>