

2012

## Enquête

sur les besoins de main-d'œuvre et de compétences  
des établissements de l'Abitibi-Témiscamingue

### Portrait sectoriel

Tourisme

Enquête sur les besoins de main-d'œuvre et de compétences des établissements de l'Abitibi-Témiscamingue, 2012.

Toute reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée à condition d'en mentionner la source.

Emploi-Québec, Direction régionale Abitibi-Témiscamingue a mandaté la firme Écho sondage pour la réalisation de l'enquête et des portraits.



### *Réalisation*

Sophie Poirier, superviseure de collecte et chargée de projet

Robert Delisle, analyste traitement statistique

Guyline Bérubé, analyste-rédactrice

ISBN 978-2-550-67619-5 (imprimé)

ISBN 978-2-550-67620-1 (PDF)

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1. ÉTABLISSEMENTS SECTEUR TOURISME</b> .....	<b>4</b>
<b>2. FAITS SAILLANTS</b> .....	<b>5</b>
<b>3. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE</b> .....	<b>7</b>
<b>3.1 VOLET MAIN-D'ŒUVRE</b> .....	<b>7</b>
<b>3.1.1 PROFIL ET ÉVOLUTION DE L'EMPLOI (au cours des 12 derniers mois)</b> .....	<b>7</b>
<b>3.1.2 EMBAUCHE ANTÉRIEURE (au cours des 12 derniers mois)</b> .....	<b>8</b>
<b>3.1.3 EMBAUCHE DE PERSONNEL SPÉCIALISÉ DE LA CONSTRUCTION</b> .....	<b>11</b>
<b>3.1.4 POSTES VACANTS (actuellement)</b> .....	<b>11</b>
<b>3.1.5 INTENTIONS D'EMBAUCHE (au cours des 12 prochains mois)</b> .....	<b>12</b>
<b>3.1.6 INTENTIONS DE MISES À PIED (au cours des 12 prochains mois)</b> .....	<b>12</b>
<b>3.2 VOLET FORMATION</b> .....	<b>13</b>
<b>3.3 SYNTHÈSE PAR PROFESSION</b> .....	<b>14</b>
<b>3.4 VOLET RESSOURCES HUMAINES</b> .....	<b>15</b>
<b>3.5 VOLET STRATÉGIES D'AFFAIRES</b> .....	<b>16</b>
<b>ANNEXE 1 – PRÉCISIONS MÉTHODOLOGIQUES</b> .....	<b>17</b>
<b>ANNEXE 2 – ÉTABLISSEMENTS ABITIBI-TÉMISCAMINGUE</b> .....	<b>18</b>
<b>ANNEXE 3 – REGROUPEMENTS SECTORIELS SELON LE SYSTÈME DE CLASSIFICATION DES INDUSTRIES DE L'AMÉRIQUE DU NORD (SCIANS) CANADA – 2007</b> .....	<b>19</b>

## 1. ÉTABLISSEMENTS SECTEUR TOURISME

Dans le Répertoire des établissements d'Emploi-Québec, le secteur tourisme compte 580 établissements et emploie 6640 personnes. Les données ont été compilées suite au recensement de l'ensemble des établissements de la région. Le recensement a été suivi de la réalisation de l'enquête. La population ciblée par l'enquête était l'ensemble des établissements dont le secteur est relié au secteur tourisme comptant cinq employés (travailleurs) et plus.

### Répartition des établissements selon la MRC et la taille<sup>1</sup>

	Tourisme			
	Établissement	%	Emploi	%
Nombre d'établissements en 2012	580			
Nombre de travailleurs en 2012			6 640	

Répartition selon la MRC				
Abitibi	90	16 %	1 125	17 %
Abitibi-Ouest	72	12 %	531	8 %
Ville de Rouyn-Noranda	152	26 %	2 194	33 %
Témiscamingue	93	16 %	491	7 %
Vallée-de-l'Or	173	30 %	2 299	35 %
	<b>580</b>	<b>100 %</b>	<b>6 640</b>	<b>100 %</b>

Répartition selon la taille				
0 à 4 travailleurs	239	41 %	479	7 %
5 à 19 travailleurs	239	41 %	2 160	33 %
20 à 49 travailleurs	79	14 %	2 238	34 %
50 travailleurs et plus	23	4 %	1 763	27 %
	<b>580</b>	<b>100 %</b>	<b>6 640</b>	<b>100 %</b>

<sup>1</sup> Répertoire des établissements d'Emploi-Québec. En date du 31 janvier 2013.

## 2. FAITS SAILLANTS

### Le profil et l'évolution de l'emploi des établissements répondant à l'enquête

- Les établissements de cinq employés et plus représentent 4 182 employés, répartis dans 199 établissements.
- Le nombre de travailleurs rémunérés est demeuré stable (73,5 %) et 64,4 % des établissements prévoient embaucher de nouveaux travailleurs.
- 56,8 % des établissements n'envisagent aucune stratégie d'affaires. Toutefois, pour ceux ayant mentionné en envisager une, la diversification des produits ou services (20,6 %) et la consolidation (16,1 %) constituaient les deux principales.
- 10,5 % des établissements prévoient effectuer des mises à pied; 73,9 % seront de nature saisonnière et 14,5 % seront définitives.

### Les embauches

- Des 73,9 % établissements qui ont recruté de nouveaux travailleurs, 8,2 % allèguent la création d'un nouveau poste, 89,5 % le roulement de personnel et 60,7 % énoncent éprouver des difficultés de recrutement.
- Les exigences d'embauche nécessitaient un diplôme d'études secondaires à 21,2 % et une expérience de 1 à 3 ans à 19,3 % et ne requéraient aucun diplôme à 75,1 % ni aucune expérience dans 69,4 % des cas.
- Les moyens les plus utilisés pour le recrutement sont le site Internet d'Emploi-Québec (84,9 %), les candidats recommandés par les employés ou les dirigeants (58,4 %) et la banque de curriculum vitae de l'établissement (58,1 %).
- Les conditions de travail et le manque de candidats compétents figurent parmi les principales causes de difficultés de recrutement évoquées.
- Les principales conséquences occasionnées par les difficultés de recrutement sont une réorganisation du travail (66,9 %), l'embauche de candidats moins qualifiés (66,2 %) et la formation des employés en place (62,8 %).
- 3,6 % des établissements embauchent du personnel des métiers et des occupations spécialisés de la construction et 42,9 % précisent avoir éprouvé des difficultés de recrutement.

### Les postes vacants

- 31,5 % des établissements affirment avoir des postes vacants et 74,3 % de ces postes vacants font l'objet d'un roulement élevé.
- 46,0 % le sont depuis plus de quatre mois.

## Les intentions de formation

- 47,1 % des établissements offriront des activités de formation à leurs employés et 76,6 % des formations planifiées visent les compétences techniques propres à l'exercice de la profession.
- Les formations seront offertes par un formateur interne (78,9 %) ou un établissement de formation, un consultant ou un fournisseur à l'extérieur de l'entreprise (30,2 %).

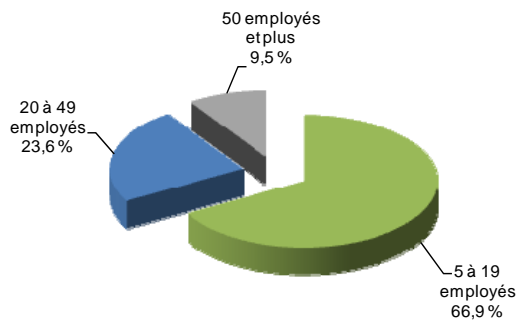
## La gestion des ressources humaines

- 10,1 % des établissements ont un département de gestion des ressources humaines et 74,4 % ont une personne responsable de la gestion des ressources humaines.
- Les établissements ont énoncé le besoin d'améliorer leurs performances en gestion des ressources humaines dans des domaines tels que le développement des compétences (33,2 %), la gestion du rendement (25,6 %) ainsi que la communication, le leadership et la mobilisation de la main-d'œuvre (25,1 %).
- Les stratégies de recrutement le sont plus souvent à l'égard des personnes immigrantes (16,6 %) et des personnes des Premières Nations (12,6 %). Les établissements poursuivront ces stratégies auprès des personnes immigrantes (20,1 %) et des personnes des Premières Nations (15,6 %), mais également auprès des personnes sous-représentées ou éloignées du marché du travail (17,6 %).
- Les stratégies d'attraction et/ou de rétention des employés les plus répandues sont le respect de l'équilibre travail et vie personnelle (86,4 %), un climat de travail harmonieux (85,4 %) et la prévention et la santé au travail (84,4 %).

### 3. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

#### 3.1 VOLET MAIN-D'ŒUVRE

##### 3.1.1 PROFIL ET ÉVOLUTION DE L'EMPLOI (au cours des 12 derniers mois)

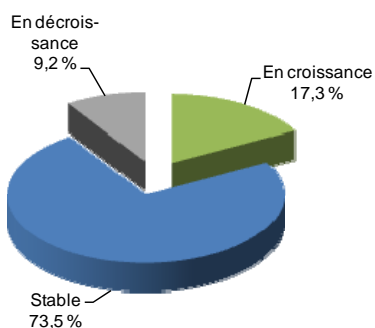
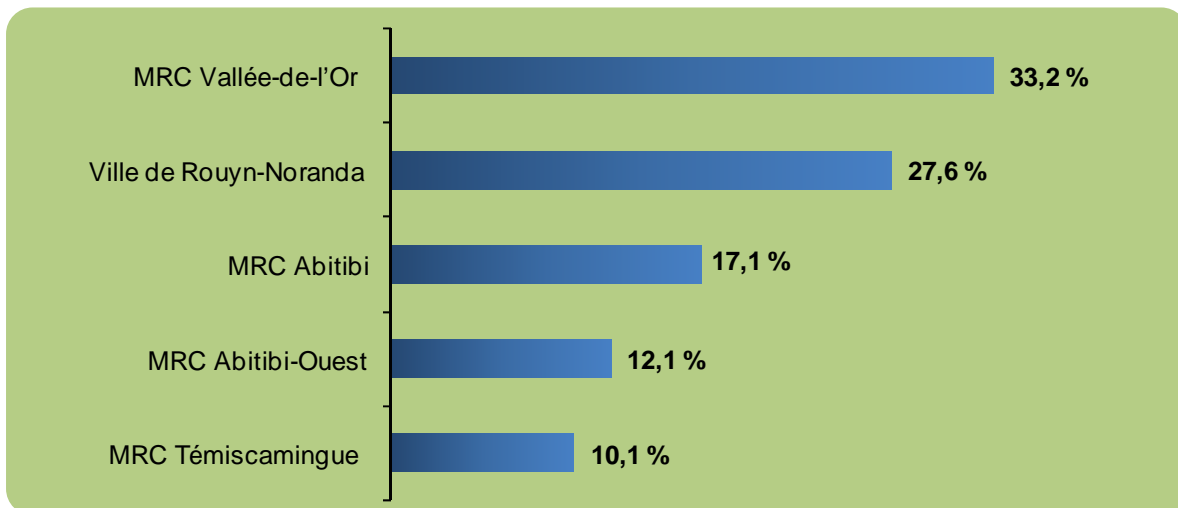


#### Taille des établissements

Près de dix pour cent (9,5 %) des établissements comptent 50 employés et plus, ce qui représente 35,8 % de l'ensemble des employés. Les 23,6 % d'établissements comptant entre 20 et 49 employés gèrent 33,5 % des employés, alors que les 66,9 % des établissements de 5 à 19 employés cumulent 30,7 % de l'ensemble des employés. Au total, cela représente 4 182 employés pour ce regroupement de secteurs, dont 64,6 % sont des femmes et 35,4 % des hommes. Une faible majorité d'entre eux (57,9 %) travaille à temps plein et 42,1 % à temps partiel.

#### Territoires couverts

C'est dans la MRC Vallée-de-l'Or que l'on retrouve le plus grand nombre d'établissements de ce regroupement de secteurs, soit 33,2 %, suivie de la Ville de Rouyn-Noranda avec 27,6 % des établissements.



#### Évolution du nombre d'emplois dans les établissements

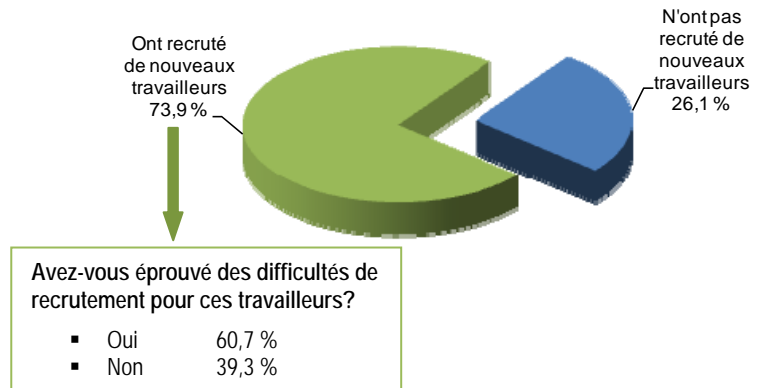
Au cours des douze mois précédant l'entrevue, le nombre maximal de travailleurs rémunérés d'une majorité d'établissements de ce regroupement de secteurs est demeuré stable (73,5 %). Il s'avérait en croissance dans 17,3 % des cas et en décroissance pour 9,2 % des établissements.

## 3.1.2 EMBAUCHE ANTÉRIEURE (au cours des 12 derniers mois)

### Recrutement de nouveaux travailleurs

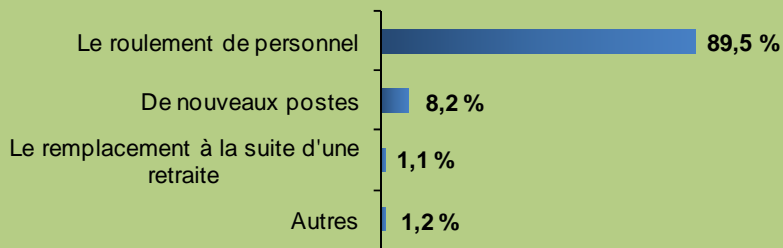
Toujours au cours des douze mois précédant l'entrevue, près des trois quarts (73,9 %) des établissements affirment avoir recruté de nouveaux travailleurs.

Parmi ces établissements, 60,7 % précisent avoir éprouvé des difficultés de recrutement pour ces travailleurs. Cela représente 788 postes.



Précisons que les prochaines questions n'ont été posées qu'aux établissements ayant embauché de nouveaux travailleurs au cours des douze mois précédant l'entrevue et ayant précisé avoir éprouvé des difficultés de recrutement, soit 60,7 % des établissements. En conséquence, les prochains graphiques et tableaux ont été produits sur la base des 788 postes qu'ils nous ont décrits.

#### Proportion de postes pourvus pour... :



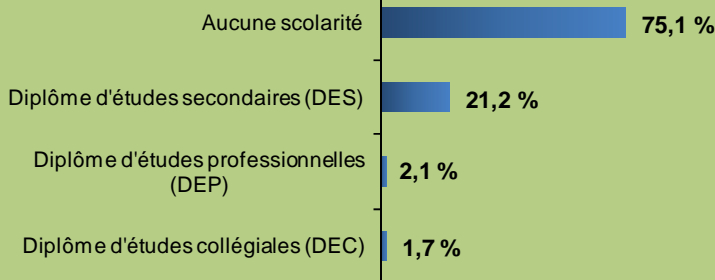
#### Raisons d'embauche

Le graphique ci-contre indique qu'on a engagé 89,5 % du personnel pour le roulement du personnel et 8,2 % pour pourvoir de nouveaux postes.

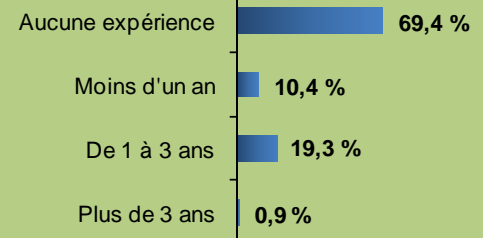
### Scolarité et expérience demandées

En ce qui a trait au niveau de scolarité et de l'expérience requise pour les embauches qui ont été faites au cours des douze mois précédant l'entrevue, on note aux graphiques ci-dessous que de façon générale une plus grande proportion d'établissements n'exige aucun diplôme (75,1 %) et aucune expérience (69,4 %).

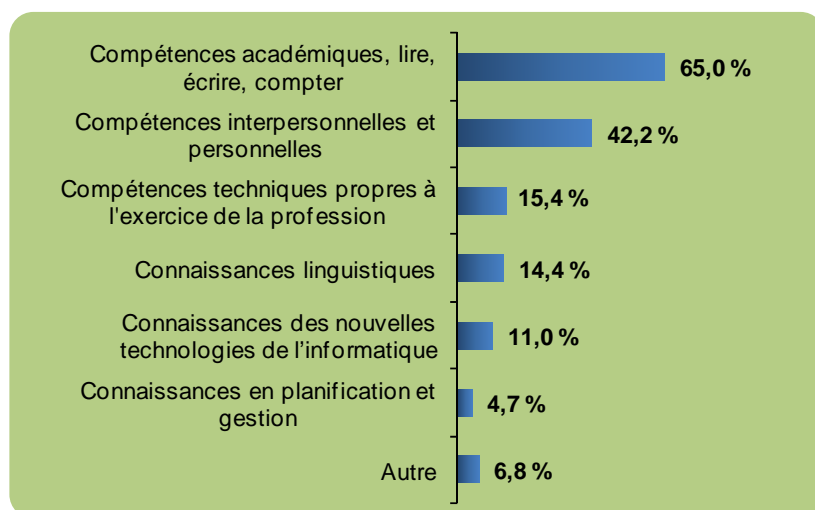
#### Scolarité



#### Expérience







## Compétences et connaissances exigées à l'embauche

Toujours en lien avec les embauches effectuées au cours des douze mois précédant l'entrevue, le graphique ci-contre présente les principales compétences et connaissances exigées<sup>2</sup>. Il s'agit le plus souvent de compétences académiques comme lire, écrire, compter (65,0 %) et de compétences interpersonnelles et personnelles (42,2 %).

## Moyens utilisés pour le recrutement

Le tableau ci-dessous résume les moyens auxquels les établissements ont eu recours au cours des douze mois précédant l'entrevue pour recruter leur main-d'œuvre. On y voit que les moyens les plus utilisés par une majorité d'établissements sont le site Internet d'Emploi-Québec (84,9 %), les candidats recommandés par les employés ou les dirigeants (58,4 %), la banque de curriculum vitae de l'établissement (58,1 %) et une annonce dans les médias (55,7 %).

Moyens utilisés pour le recrutement <sup>2</sup>	%
Site Internet d'Emploi-Québec (Placement en ligne)	84,9 %
Candidats recommandés par les employés ou dirigeants	58,4 %
Banque de curriculum vitae de votre établissement (déposé en main propre, par courrier postal ou électronique)	58,1 %
Annonces médias (journaux, radio, etc.)	55,7 %
Site Internet de votre établissement	31,2 %
Médias sociaux (Facebook, LinkedIn)	29,4 %
Institutions de formation (stages, emplois d'été, etc.)	19,5 %
Site Internet spécialisé dans le recrutement du personnel (Jobboom, Monster)	16,0 %
Publications d'affaires (ordres professionnels, associations d'employeurs, etc.)	8,8 %
Événements promotionnels (portes ouvertes, salons, foires de l'emploi, etc.)	6,5 %
Agences de placement privées (chasseurs de têtes, etc.)	3,6 %
Autres moyens de recrutement hors région (ex. : missions à l'international, salons carrière, etc.)	15,0 %

<sup>2</sup> Seuls les pourcentages de répondants ayant affirmé être concernés par l'énoncé proposé sont indiqués dans le graphique ou le tableau.

## Causes des difficultés de recrutement pour les embauches antérieures

On précise aussi que les principales causes des difficultés rencontrées au sein des embauches antérieures s'avèrent les conditions de travail (38,8 %), le manque de candidats compétents (34,5 %), possédant les qualités personnelles recherchées (30,6 %) ou expérimentés (25,0 %).

Causes des difficultés rencontrées <sup>3</sup>	%
Conditions de travail (salaire, milieu de travail, horaire de travail)	38,8 %
Manque de candidats compétents possédant les compétences techniques spécifiques à la profession	34,5 %
Manque de candidats possédant les qualités personnelles recherchées	30,6 %
Manque de candidats expérimentés possédant le nombre d'années d'expérience requis	25,0 %
Manque de candidats qualifiés possédant la formation ou le diplôme requis	19,8 %
Activités saisonnières	8,6 %
Lieu de travail (lieu éloigné ou isolé)	7,4 %
Travail temporaire	6,1 %
Autres	29,6 %

## Conséquences des difficultés de recrutement

Conséquences des difficultés de recrutement <sup>3</sup>	%
Vous réorganisez le travail	66,9 %
Vous embauchez des candidats moins qualifiés	66,2 %
Vous formez vos employés en place	62,8 %
Vous prolongez les heures supplémentaires	58,5 %
Vous fermez votre établissement et cessez vos activités	15,2 %
Vous perdez des contrats	12,1 %
Vous faites appel à la sous-traitance	3,9 %
Vous déménagez une partie ou la totalité de vos activités	3,6 %
Autres	4,6 %

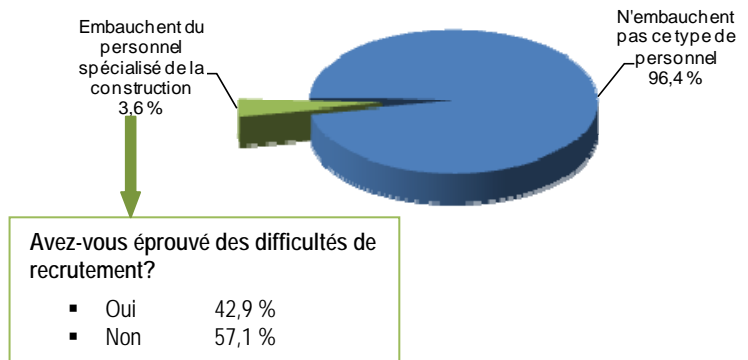
Les principales conséquences générées par les difficultés de recrutement des douze mois précédant l'entrevue sont une réorganisation du travail (66,9 %), l'embauche de candidats moins qualifiés (66,2 %), la formation des employés en place (62,8 %) et la prolongation des heures supplémentaires (58,5 %).

<sup>3</sup> Seuls les pourcentages de répondants ayant affirmé être concernés par l'énoncé proposé sont indiqués dans les tableaux.

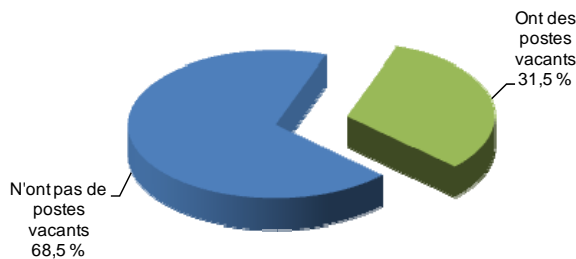
### 3.1.3 EMBAUCHE DE PERSONNEL SPÉCIALISÉ DE LA CONSTRUCTION

Par ailleurs, 3,6 % des établissements interrogés mentionnent embaucher du personnel des métiers et des occupations spécialisés de la construction pour des travaux non assujettis à la convention collective de la Commission de la construction du Québec (CCQ).

Parmi ceux-ci, 42,9 % précisent avoir éprouvé des difficultés de recrutement pour ce type d'embauche. Au total, cela représente quatre (4) postes.



### 3.1.4 POSTES VACANTS (actuellement)



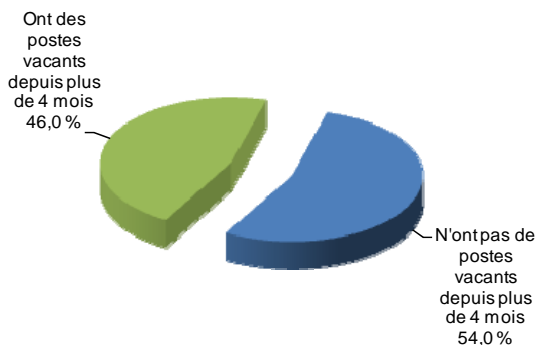
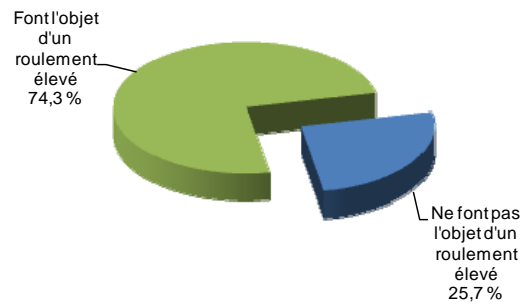
#### Postes vacants

Au moment de l'entrevue, 31,5 % des établissements affirment avoir des postes vacants. Au total, cela représente 139 postes.

Précisons que les deux graphiques qui suivent ont été produits sur la base de ces 139 postes.

#### Postes vacants à roulement élevé

Ainsi, le graphique ci-contre indique que près des trois quarts (74,3 %) de ces postes vacants font l'objet d'un roulement élevé.



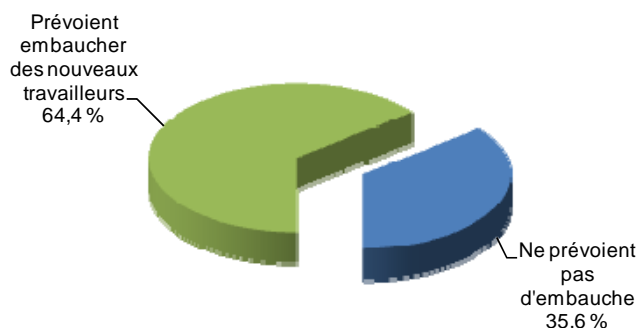
#### Postes vacants depuis plus de 4 mois

De même, on constate que près de la moitié (46,0 %) des postes vacants au moment de l'entrevue sont vacants depuis plus de quatre mois.

### 3.1.5 INTENTIONS D'EMBAUCHE (au cours des 12 prochains mois)

#### Intentions d'embauche pour les 12 mois suivant l'entrevue

Le graphique ci-contre illustre que près des deux tiers (64,4 %) des établissements prévoient embaucher de nouveaux travailleurs au cours des douze mois suivant l'entrevue. Au total, cela représentera 234 postes.

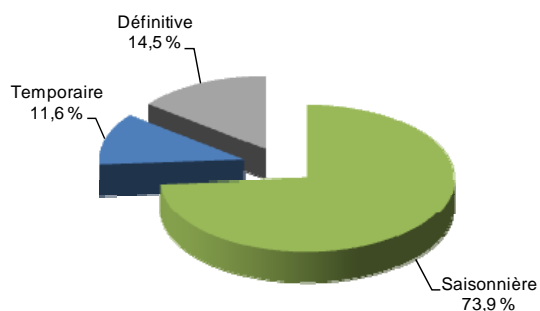
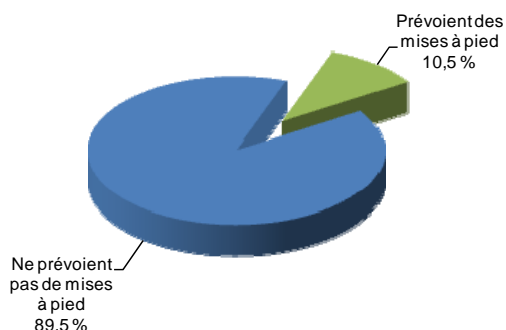


### 3.1.6 INTENTIONS DE MISES À PIED (au cours des 12 prochains mois)

#### Intentions de mises à pied pour les 12 mois suivant l'entrevue

Parallèlement, toujours au cours des douze mois suivant l'entrevue, 10,5 % des établissements envisagent d'effectuer des mises à pied permanentes ou à durée indéterminée. Au total, cela représentera 69 postes.

Encore ici, précisons que le graphique qui suit a été produit sur la base de ces 69 postes.

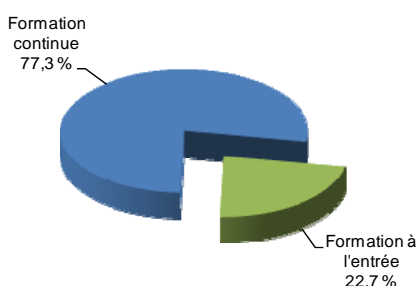


#### Nature des mises à pied

Ainsi, on apprend que 73,9 % des mises à pied qui seront effectuées au cours des douze mois suivant l'entrevue seront de nature saisonnière, 11,6 % seront temporaires et 14,5 % seront définitives. Ajoutons que parmi ces dernières, il s'agit principalement de mises à pied définitives à la suite d'une réorganisation ou d'une restructuration (10,1 %).

## 3.2 VOLET FORMATION

Ce volet rend compte des résultats recueillis en lien avec la formation. Tout d'abord, mentionnons que 47,1 % des établissements prévoient, au cours des douze mois suivant l'entrevue, offrir des activités de formation à leurs employés. Au total, 563 personnes seront visées par ces formations. Spécifions que le graphique et les deux tableaux qui suivent ont été produits sur la base de ces 563 personnes.



### Type des formations

Comme illustré au graphique ci-contre, on constate qu'il s'agira plus souvent de formation continue auprès des employés (77,3 %) et, dans une moindre mesure, de la formation à l'entrée pour le nouveau personnel embauché sera aussi offerte (22,7 %).

### Nature des formations

La majorité de la formation qui sera offerte au cours des douze mois suivant l'entrevue touchera les compétences techniques propres à l'exercice de la profession (76,6 %) et, dans une moindre proportion, les compétences de base (56,1 %), ainsi que les compétences interpersonnelles et personnelles (38,5 %).

Nature des formations*	%
Compétences techniques propres à l'exercice de la profession	76,6 %
Compétences de base	56,1 %
Compétences interpersonnelles et personnelles	38,5 %
Connaissances linguistiques	12,3 %
Connaissances en planification et gestion	10,8 %
Connaissances en informatique	7,5 %
Autres compétences ou connaissances	14,9 %

### Formateurs

Enfin, ajoutons que ces formations seront plus souvent dispensées par un formateur interne (78,9 %) et, trois fois sur dix, par un établissement de formation, un consultant ou un fournisseur à l'extérieur de l'entreprise (30,2 %).

Formateur*	%
Un formateur interne (entraînement à la tâche, compagnonnage ou autres) en entreprise	78,9 %
Un établissement de formation, un consultant ou un fournisseur à l'extérieur de l'entreprise	30,2 %
Un établissement de formation, un consultant ou un fournisseur en entreprise	10,7 %
Autres formateurs	0,7 %

\* Seuls les pourcentages de répondants ayant affirmé être concernés par l'énoncé proposé sont indiqués dans ces tableaux.

### 3.3 SYNTHÈSE PAR PROFESSION

Le tableau qui suit indique les principales professions concernées par les difficultés de recrutement reliées aux embauches des 12 mois précédant l'entrevue et celles reliées à l'embauche du personnel de la construction au moment de l'entrevue. On relève aussi les principales professions touchées par les postes vacants au moment de l'entrevue, de même que celles visées par les intentions de formation du personnel, d'embauche et de mises à pied mentionnées pour les 12 mois suivant l'entrevue.

DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT (N = 788)		POSTES VACANTS (N = 139)		INTENTIONS D'EMBAUCHE <sup>4</sup> (N = 234)	
CNP Professions	N	CNP Professions	N	CNP Professions	N
6641 Serveurs au comptoir, aides de cuisine	275	6242 Cuisiniers	43	6242 Cuisiniers	66
6242 Cuisiniers	193	6641 Serveurs au comptoir, aides de cuisine	34	6453 Serveurs d'aliments et de boissons	45
6453 Serveurs d'aliments et de boissons	112	6453 Serveurs d'aliments et de boissons	23	6641 Serveurs au comptoir, aides de cuisine	22
6435 Réceptionnistes d'hôtel	33	7413 Chauffeurs de taxi, chauffeurs de limousine	6	6441 Guides touristiques et guides itinérants	15
6452 Barmans/barmaids	28	6611 Caissiers	5	6671 Opérateurs/préposés sport/loisir/parc d'attractions	12
6611 Caissiers	26	6452 Barmans/barmaids	4	6611 Caissiers	12
6661 Préposés à l'entretien ménager/nettoyage/travaux légers	20	7414 Chauffeurs-livriers, services de livraison/messagerie	3	6661 Préposés à l'entretien ménager/nettoyage léger	9
6663 Concierges d'immeubles	16	6663 Concierges d'immeubles	3	6442 Guides d'activité récréative et sportive de plein air	8
6421 Vendeurs et commis-vendeurs - commerce de détail	15	6216 Surveillants des autres services	3	5254 animateurs et responsables de progr. de sport/loisir	8
3413 Aides-infirmiers/soignants/préposés aux bénéficiaires	11	6435 Réceptionnistes d'hôtel	2	1414 Réceptionnistes et standardistes	6
6241 Chefs	10	1433 Représentants au service clientèle/services financiers	2	5226 Autre personnel technique/coordination cinéma/radio	5
6216 Surveillants des autres services	6			7413 Chauffeurs de taxi, chauffeurs de limousine	4
1475 Répartiteurs et opérateurs radio	6				

DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT CONSTRUCTION (N = 4)		INTENTIONS DE FORMATION (N = 563)		INTENTIONS DE MISES À PIED (N = 69)	
CNP Professions	N	CNP Professions	N	CNP Professions	N
7271 Charpentiers-menuisiers	2	6453 Serveurs d'aliments et de boissons	157	6441 Guides touristiques et guides itinérants	15
7312 Mécaniciens d'équipement lourd	1	6242 Cuisiniers	127	6453 Serveurs d'aliments et de boissons	12
7284 Plâtriers, latteurs et poseurs de systèmes intérieurs	1	6641 Serveurs au comptoir, aides de cuisine	41	5254 animateurs et responsables de progr. de sport/loisir	12
		2271 Pilotes, navigateurs et instructeurs de pilotage	34	6671 Opérateurs/préposés sport/loisir/parc d'attractions	10
		5254 animateurs et responsables de progr. de sport/loisir	32	1414 Réceptionnistes et standardistes	5
		6431 Conseillers en voyages	24	1453 Commis aux services clientèle/commis à l'information	4
		6435 Réceptionnistes d'hôtel	20	7421 Conducteurs d'équipement lourd (sauf les grues)	3
		7437 Agents de piste dans le transport aérien	16	6242 Cuisiniers	2
		6433 Agents à la billetterie et aux services aériens	16	1226 Planificateurs de congrès et d'événements	2
		6441 Guides touristiques et guides itinérants	15	6661 Préposés à l'entretien ménager/nettoyage léger	1
		6663 Concierges d'immeubles	12	6641 Serveurs au comptoir, aides de cuisine	1
		7412 Conducteurs d'autobus/métro/autre transport commun	9	5124 Professionnels relations publiques et communications	1
		1241 Secrétaires (sauf domaines juridique et médical)	9	1431 Commis à la comptabilité et personnel assimilé	1

Note : Voir à la page 17 « Annexe 1 - Précisions méthodologiques » afin d'obtenir la définition des concepts.

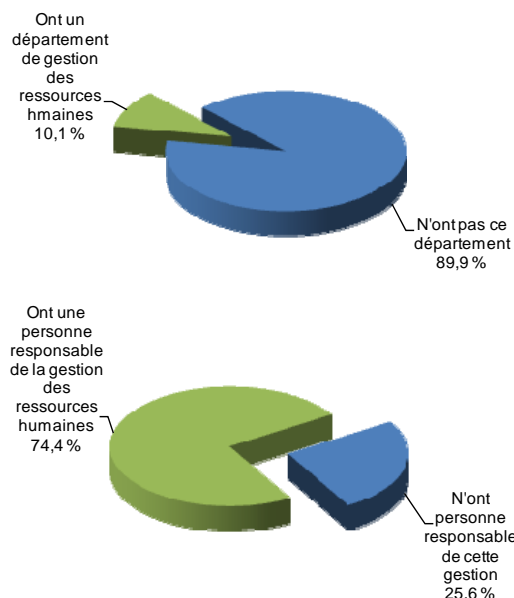
CNP = Classification nationale des professions

<sup>4</sup> Mise en garde : Cette question a été introduite seulement à partir du 20 novembre 2012. Une proportion de 64 % des entreprises et organismes y a répondu.

### 3.4 VOLET RESSOURCES HUMAINES

Tous les résultats recueillis aux questions traitant de la gestion des ressources humaines sont traités dans ce volet.

Ainsi, on apprend que si seulement un établissement sur dix (10,1 %) a un département de gestion des ressources humaines, près des trois quarts (74,4 %) d'entre eux ont une personne responsable de la gestion des ressources humaines dans leur établissement. En moyenne, cette personne consacre 42 % de sa tâche à cette gestion.



42 % de sa tâche est consacrée à cette gestion.

#### Amélioration des performances en gestion des ressources humaines

Domaines pour lesquels on ressent un besoin d'amélioration*	%
Développement des compétences	33,2 %
Gestion du rendement	25,6 %
Communication, leadership et mobilisation de la main-d'œuvre	25,1 %
Relations de travail	24,6 %
Recrutement, promotion et mutation	24,1 %
Organisation du travail et description de tâches	22,1 %
Rémunération et conditions de travail	20,1 %
Gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre	19,6 %
Autres	1,0 %

\* Seuls les pourcentages de répondants ayant affirmé être concernés par l'énoncé proposé sont indiqués dans le tableau.

Les résultats recueillis à la question « Ressentez-vous le besoin d'améliorer votre performance en gestion des ressources humaines dans l'un ou l'autre des domaines suivants? », montrent que les établissements aimeraient améliorer leur performance, entre autres, dans des domaines tels que : le développement des compétences (33,2 %), la gestion du rendement (25,6 %), ainsi que la communication, le leadership et la mobilisation de la main-d'œuvre (25,1 %).

#### Stratégies de recrutement réalisées et prévues

En ce qui a trait aux stratégies de recrutement, le tableau ci-contre indique que ces stratégies sont, au moment de l'entrevue, plus souvent utilisées auprès des personnes immigrantes (16,6 %). Parallèlement, on est aussi plus nombreux à prévoir réaliser des stratégies de recrutement auprès des personnes immigrantes (20,1 %), mais aussi auprès des personnes sous-représentées ou éloignées du marché du travail (17,6 %) et celles issues des Premières Nations (15,6 %).

Réalisation de stratégies de recrutement* auprès ... :	Réalisent actuellement %	Prévoient les réaliser %
De personnes immigrantes	16,6 %	20,1 %
De personnes des Premières Nations	12,6 %	15,6 %
De personnes récemment diplômées	11,1 %	13,6 %
De personnes sous-représentées ou éloignées du marché du travail	11,1 %	17,6 %
De personnes âgées de 65 ans et plus	10,6 %	10,6 %
Autres	8,0 %	1,0 %

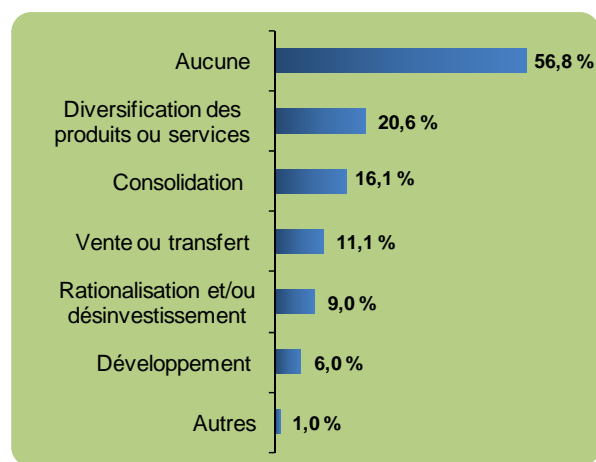
\* Seuls les pourcentages de répondants ayant affirmé être concernés par l'énoncé proposé sont indiqués dans le tableau.

Stratégies d'attraction ou de rétention pratiquées <sup>5</sup>	%
Aucune	6,0 %
Respect de l'équilibre travail et vie personnelle	86,4 %
Climat de travail harmonieux	85,4 %
Prévention et santé au travail	84,4 %
Reconnaissance de la contribution des employés	79,9 %
Valorisation du travail d'équipe et de l'innovation	78,4 %
Formation des employés et développement de carrière	65,8 %
Stratégie de rémunération globale	47,7 %
Possibilité d'avancement dans l'organisation	46,2 %
Méthodes selon l'image de marque (Branding RH)	41,7 %
Programme d'accueil et d'intégration structurée	39,7 %
Avantages sociaux	0,5 %

## Stratégies d'attraction ou de rétention

Diverses stratégies d'attraction et/ou de rétention des employés peuvent être utilisées dans les établissements. On constate au tableau ci-contre que les plus répandues sont le respect de l'équilibre travail et vie personnelle (86,4 %), un climat de travail harmonieux (85,4 %) ainsi que la prévention et la santé au travail (84,4 %).

## 3.5 VOLET STRATÉGIES D'AFFAIRES



## Stratégies d'affaires prévues

Ce dernier volet traite des stratégies d'affaires<sup>5</sup>. On constate tout d'abord qu'au cours des douze mois suivant l'entrevue, les établissements envisagent principalement les stratégies suivantes : la diversification des produits ou services (20,6 %) et la consolidation (16,1 %).

Toutefois, ajoutons que 56,8 % des établissements n'envisagent aucune stratégie d'affaires.

<sup>5</sup> Le total des pourcentages dépasse 100 %, car les répondants pouvaient nommer plus d'un choix.



## ANNEXE 1 – PRÉCISIONS MÉTHODOLOGIQUES

### ▪ Échantillonnage

Pour le secteur tourisme, nous disposons au total de 317 coordonnées d'établissements auprès desquels 199 entrevues téléphoniques ont été réalisées.

### ▪ Collecte des données

Toutes les entrevues ont été réalisées à partir d'un système CATI (entrevues assistées par ordinateur) entre le 8 novembre et le 14 décembre 2012, principalement auprès des dirigeants d'entreprise. Le questionnaire ainsi que l'échantillon ont été fournis par Emploi-Québec. Les SCIAN inclus dans ce regroupement de secteurs sont :

Les données de cette enquête sont celles résultant des entrevues, aucune pondération n'a eu lieu. De plus, chaque entreprise ou organisme de 20 employés et plus avait l'opportunité de citer jusqu'à cinq professions et n'était pas limité à trois professions, contrairement aux enquêtes des années précédentes.

Pour certaines questions, les répondants avaient l'opportunité de répondre ne sais pas. Cette information ne figure pas dans les résultats présentés.

### ▪ Taux de réponse et marges d'erreur

Le taux de réponse est de 79,9 % et la marge d'erreur maximale pour cet échantillon est de  $\pm 3,8$  %.

### ▪ Lexique

<b>Embauches réalisées :</b>	<i>Embauche à laquelle les employeurs ont procédé durant les 12 mois précédant l'entrevue. Nous avons donc une lecture de l'embauche réalisée principalement en 2012.</i>
<b>Difficultés de recrutement :</b>	<i>Difficultés de recrutement éprouvées pour les embauches réalisées principalement en 2012.</i>
<b>Postes vacants :</b>	<i>Postes à pourvoir au moment de l'entrevue (période de référence : entre le 8 novembre et le 14 décembre 2012).</i>
<b>Intentions d'embauche :</b>	<i>Intentions d'embauche mentionnées par les employeurs pour les 12 mois suivant l'entrevue. Nous avons donc une lecture des intentions d'embauche à pourvoir principalement pour l'année 2013. Mise en garde : cette question a été introduite seulement à partir du 20 novembre 2012. Une proportion de 64 % des entreprises et organismes y a répondu.</i>
<b>Mises à pied :</b>	<i>Intentions de mises à pied permanentes ou à durée indéterminée mentionnées par les employeurs pour les 12 mois suivant l'entrevue.</i>
<b>Intentions de formation :</b>	<i>Intentions des employeurs d'offrir des activités de formation au cours des 12 mois suivant l'entrevue, soit principalement pour l'année 2013.</i>

## ANNEXE 2 – ÉTABLISSEMENTS ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

Dans le Répertoire des établissements d'Emploi-Québec, l'Abitibi-Témiscamingue compte 5 548 établissements et emploie 72 570 personnes. Les données ont été compilées suite au recensement de l'ensemble des établissements de la région. Le recensement a été suivi de la réalisation de l'enquête.

### Répartition des établissements selon le regroupement sectoriel et la taille<sup>6</sup>

	Abitibi-Témiscamingue			
	Établissement	%	Emploi	%
Nombre d'établissements en 2012	5 548			
Nombre de travailleurs en 2012			72 570	
<b>Répartition selon le territoire</b>				
MRC Abitibi	1 026	18,5 %	12 222	16,8 %
MRC Abitibi-Ouest	709	12,8 %	6 442	8,9 %
MRC Témiscamingue	795	14,3 %	6 615	9,1 %
MRC La Vallée-de-l'Or	1 506	27,1 %	23 481	32,4 %
Ville de Rouyn-Noranda	1 512	27,3 %	23 810	32,8 %
	<b>5 548</b>		<b>72 570</b>	
<b>Répartition selon le regroupement sectoriel</b>				
Agroalimentaire	364	6,6 %	1 468	2,0 %
Forêt, bois et papier	181	3,3 %	4 733	6,5 %
Mines et première transformation des métaux	90	1,6 %	6 073	8,4 %
Services publics et construction	389	7,0 %	5 941	8,2 %
Fabrication (sauf alimentaire, bois et métaux)	168	3,0 %	2 562	3,5 %
Commerce de détail et de gros	1 007	18,2 %	11 970	16,5 %
Transport et entreposage	320	5,8 %	3 614	5,0 %
Hébergement et restauration, communications et information, industrie culturelle et spectacles	605	10,9 %	6 753	9,3 %
Finance, assurances et services immobiliers	311	5,6 %	2 138	2,9 %
Services professionnels et administratifs	526	9,5 %	6 000	8,3 %
Enseignement, santé et administration publique	839	15,1 %	17 892	24,7 %
Autres services	749	13,5 %	3 426	4,7 %
	<b>5 549</b>		<b>72 570</b>	
<b>Répartition selon la taille</b>				
0 à 4 travailleurs	2 926	52,7 %	5 768	7,9 %
5 à 19 travailleurs	1 850	33,3 %	16 925	23,3 %
20 à 49 travailleurs	500	9,0 %	14 268	19,7 %
50 travailleurs et plus	272	4,9 %	35 609	49,1 %
	<b>5 548</b>		<b>72 570</b>	

<sup>6</sup> Répertoire des établissements d'Emploi-Québec. En date du 21 mars 2013.

## ANNEXE 3 – Regroupements sectoriels selon le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN) Canada – 2007

### Agroalimentaire

CODE	Titre
111	Cultures agricoles
112	Élevage
114	Pêche, chasse et piégeage
1151	Activités de soutien aux cultures agricoles
1152	Activités de soutien à l'élevage
311	Fabrication d'aliments
312	Fabrication de boissons et de produits du tabac

### Forêt, bois et papier

CODE	Titre
113	Foresterie et exploitation forestière
1153	Activités de soutien à la foresterie
321	Fabrication de produits en bois
322	Fabrication du papier

### Mines et première transformation des métaux

CODE	Titre
211	Extraction de pétrole et de gaz
212	Extraction minière (sauf l'extraction de pétrole et de gaz)
213	Activités de soutien à l'extraction minière et à l'extraction de pétrole et de gaz
331	Première transformation des métaux

### Services publics et construction

CODE	Titre
221	Services publics ÉU
23	Construction

### Fabrication autre qu'alimentaire, bois et première transformation des métaux

CODE	Titre
313	Usines de textiles
314	Usines de produits textiles
315	Fabrication de vêtements
316	Fabrication de produits en cuir et de produits analogues
323	Impression et activités connexes de soutien
324	Fabrication de produits du pétrole et du charbon
325	Fabrication de produits chimiques
326	Fabrication de produits en plastique et en caoutchouc
327	Fabrication de produits minéraux non métalliques
332	Fabrication de produits métalliques
333	Fabrication de machines
334	Fabrication de produits informatiques et électroniques
335	Fabrication de matériel, d'appareils et de composants électriques
336	Fabrication de matériel de transport
337	Fabrication de meubles et de produits connexes
339	Activités diverses de fabrication

## Commerce de gros et de détail

CODE	Titre
411	Grossistes et distributeurs de produits agricoles CAN
412	Grossistes-distributeurs de produits pétroliers CAN
413	Grossistes-distributeurs de produits alimentaires, de boissons et de tabac CAN
414	Grossistes-distributeurs d'articles personnels et ménagers CAN
415	Grossistes-distributeurs de véhicules automobiles et de leurs pièces CAN
416	Grossistes-distributeurs de matériaux et fournitures de construction CAN
417	Grossistes-distributeurs de machines, de matériel et de fournitures CAN
418	Grossistes-distributeurs de produits divers CAN
419	Agents et courtiers du commerce de gros CAN
441	Marchands de véhicules automobiles et de leurs pièces ÉU
442	Magasins de meubles et d'accessoires de maisons ÉU
443	Magasins d'appareils électroniques et ménagers ÉU
444	Marchands de matériaux de construction et de matériel et fournitures de jardinage ÉU
445	Magasins d'alimentation ÉU
446	Magasins de produits de santé et de soins personnels ÉU
447	Stations services ÉU
448	Magasins de vêtements et d'accessoires vestimentaires ÉU
451	Magasins d'articles de sport, d'articles de passe-temps, d'articles de musique et de livres ÉU
452	Magasins de fournitures de tout genre ÉU
453	Magasins de détail divers ÉU
454	Détaillants hors magasins ÉU

## Transport et entreposage

CODE	Titre
481	Transport aérien
4811	Transport aérien régulier
4812	Transport aérien non régulier
482	Transport ferroviaire
4821	Transport ferroviaire
483	Transport par eau
4831	Transport hauturier côtier et sur les Grands Lacs
4832	Transport sur les eaux intérieures
484	Transport par camion
485	Transport en commun et transport terrestre de voyageurs
4851	Services urbains de transport en commun
4853	Services de taxi et de limousine
4855	Service d'autobus nolisés
4859	Autres services de transport en commun et de transport terrestre de voyageurs
486	Transport par pipeline
487	Transport de tourisme et d'agrément
4871	Transport terrestre de tourisme et d'agrément
4872	Transport par eau de tourisme et d'agrément
4879	Autres services de transport de tourisme et d'agrément
488	Activités de soutien au transport
491	Services postaux
492	Messageries et services de messagers
493	Entreposage

## Hébergement, restauration, communications et information, industrie culturelle et arts et spectacles

CODE	Titre
511	Édition (sauf par Internet)
512	Industrie du film et de l'enregistrement sonore
515	Radiotélévision (sauf par Internet)
516	Édition, radiodiffusion et télédiffusion par Internet
517	Télécommunications
518	Fournisseurs de services Internet, sites portails de recherche et services de traitement de données
519	Autres services d'information
711	Arts d'interprétation, sports-spectacles et activités connexes
7111	Compagnies d'arts d'interprétation
7112	Sports-spectacles
7113	Promoteurs (diffuseurs) d'événements artistiques et sportifs et d'événements similaires
712	Établissements du patrimoine
7121	Établissements du patrimoine
713	Divertissement, loisirs et jeux de hasard et loterie
7131	Parcs d'attractions et salles de jeux électroniques
7132	Jeux de hasard et loteries
7139	Autres services de divertissement et de loisirs
721	Services d'hébergement
7211	Hébergement de voyageurs
7212	Parcs pour véhicules de plaisance et camps de loisirs
7213	Maisons de chambres et pensions de famille
722	Services de restauration et débits de boissons
7221	Restaurants à service complet
7222	Établissements de restauration à service restreint
7223	Services de restauration spéciaux
7224	Débits de boissons (alcoolisées)

## Finance, assurances et services immobiliers

CODE	Titre
521	Autorités monétaires – banque centrale
522	Intermédiation financière et activités connexes ÉU
523	Valeurs mobilières, contrats de marchandises et autres activités d'investissement financier connexes
524	Sociétés d'assurance et activités connexes
526	Fonds et autres instruments financiers CAN
531	Services immobiliers
532	Services de location et de location à bail
5321	Location et location à bail de matériel automobile
533	Bailleurs de biens incorporels non financiers (sauf les oeuvres protégées par le droit d'auteur)

## Services professionnels, scientifiques et techniques et gestion de sociétés et services administratifs et gestion des déchets

CODE	Titre
541	Services professionnels, scientifiques et techniques
551	Gestion de sociétés et d'entreprises
561	Services administratifs et services de soutien
5615	Services de préparation de voyages et de réservations
5619	Autres services de soutien
562	Services de gestion des déchets et d'assainissement

**Enseignement, santé, assistance sociale et administration publique**

CODE	Titre
611	Services d'enseignement
621	Services de soins ambulatoires
622	Hôpitaux
623	Établissements de soins infirmiers et de soins pour bénéficiaires internes
624	Assistance sociale
911	Administration publique fédérale CAN
912	Administrations publiques provinciales et territoriales CAN
913	Administrations publiques locales, municipales et régionales CAN
914	Administration publique autochtone CAN
919	Organismes publics internationaux et autres organismes publics extra territoriaux CAN

**Autres services**

CODE	Titre
811	Réparation et entretien
812	Services personnels et services de blanchissage
813	Organismes religieux, fondations, groupes de citoyens et organisations professionnelles et similaires
814	Ménages privés

La publication de ce portrait global est disponible en version électronique  
sur le site Web d'Emploi-Québec :  
[emploiquebec.net/regions/abitibi-temiscamingue/publications.asp](http://emploiquebec.net/regions/abitibi-temiscamingue/publications.asp)