

**Enquête sur les besoins de main-d'œuvre  
et de compétences des entreprises  
de la région Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine**

**Rapport sectoriel  
HÉBERGEMENT, RESTAURATION, COMMUNICATIONS  
ET INFORMATION, INDUSTRIE CULTURELLE,  
ARTS ET SPECTACLES**

Novembre 2010

# TABLE DES MATIÈRES

Pages

<b>PRINCIPAUX RÉSULTATS POUR LES ENTREPRISES DE 5 EMPLOYÉS ET PLUS DU SECTEUR DE L'HÉBERGEMENT, RESTAURATION, COMMUNICATIONS ET INFORMATION, INDUSTRIE CULTURELLE, ARTS ET SPECTACLES.....</b>	<b>1</b>
Présentation et objectifs de l'étude .....	1
Population cible et échantillonnage .....	2
Taux de réponse, pondération et marge d'erreur.....	2
<b>CARACTÉRISTIQUES DES ENTREPRISES .....</b>	<b>2</b>
Taille des entreprises.....	2
<b>VOLET MAIN-D'ŒUVRE – SITUATION AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS .....</b>	<b>2</b>
Description des emplois et des employés.....	2
Âge des employés .....	3
Scolarité et expérience par profession.....	3
Difficultés de recrutement par profession .....	3
Compétences et connaissances exigées à l'embauche par profession.....	4
<b>VOLET MAIN-D'ŒUVRE – POSTES VACANTS .....</b>	<b>5</b>
Postes vacants au moment de l'entrevue .....	5
Principales sources de recrutement.....	5
<b>VOLET MAIN-D'ŒUVRE – INTENTIONS DE MISES À PIED.....</b>	<b>5</b>
Nombre et types d'emplois .....	5
<b>VOLET MAIN-D'ŒUVRE – INTENTIONS D'EMBAUCHE .....</b>	<b>6</b>
Nombre et types d'emplois .....	6
Scolarité et expérience par profession.....	6
Difficultés de recrutement anticipées par profession .....	7
Compétences et connaissances exigées pour les intentions d'embauche par profession .....	7
<b>VOLET FORMATION.....</b>	<b>8</b>
Prévision et nature des formations .....	8
Méthodes de formation .....	8
<b>VOLET GESTION DES RESSOURCES HUMAINES .....</b>	<b>9</b>
Personne responsable de la gestion des ressources humaines.....	9
Politiques de gestion des ressources humaines.....	9
Difficultés en gestion des ressources humaines .....	9
Stratégies d'attraction des employés .....	10
Stratégies de rétention des employés.....	10
<b>Tableau 1 : Nombre de postes concernés par les difficultés de recrutement vécues et anticipées, les intentions de mises à pied et les intentions d'embauche.....</b>	<b>11</b>
<b>Tableau 2 : Principales professions concernées par les difficultés de recrutement vécues et anticipées, les intentions de mises à pied et les intentions d'embauche .....</b>	<b>12</b>

# PRINCIPAUX RÉSULTATS POUR LES ENTREPRISES DE CINQ EMPLOYÉS ET PLUS DU SECTEUR HÉBERGEMENT, RESTAURATION, COMMUNICATIONS ET INFORMATION, INDUSTRIE CULTURELLE, ARTS ET SPECTACLES

## Présentation et objectifs de l'étude

Le présent document résume les résultats recueillis dans le cadre de l'*Enquête sur les besoins de main-d'œuvre et de compétences des entreprises de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine*. Dans un premier temps, quelques aspects de la méthodologie de l'étude sont décrits, suivis des principales caractéristiques des entreprises. Par la suite, l'ensemble des résultats est présenté sous trois volets, soit le volet main-d'œuvre, le volet formation et le volet gestion des ressources humaines. Plus spécifiquement, cette enquête vise principalement les objectifs suivants :

- a) Identifier les besoins de main-d'œuvre et de compétences des entreprises de cinq employés et plus de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine issues de l'ensemble de l'économie.
- b) Accroître notre connaissance du marché du travail local et régional;
- c) Comparer les résultats avec ceux recueillis en 2006;
- d) Soutenir les planifications stratégiques et opérationnelles;
- e) Favoriser une meilleure adéquation entre l'offre et la demande de main-d'œuvre;
- f) Soutenir le démarchage et l'intervention auprès des entreprises;
- g) Conseiller la main-d'œuvre selon les besoins actuels et anticipés du marché du travail;
- h) Identifier les besoins de formation ainsi que les difficultés de recrutement;
- i) Alimenter le processus de production des perspectives sectorielles et professionnelles ainsi que des occupations en demande.

Afin de permettre la comparaison des résultats, tout au long de ce document, lorsque cela s'avère possible, les résultats de l'étude réalisée en 2006<sup>1</sup> sont présentés.

## Population cible et échantillonnage

La population ciblée est l'ensemble des entreprises de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine comptant cinq employés et plus œuvrant dans les secteurs suivants :

- Agroalimentaire;
- Forêt, bois et papier;
- Services publics et construction;
- Fabrication (autre qu'alimentaire et bois) + Mines et première transformation des métaux;
- Commerce de gros et de détail;
- Transport et entreposage;
- Hébergement, restauration, communications et information, industrie culturelle, arts et spectacles;
- Finances, assurances et services immobiliers;
- Services professionnels, scientifiques et techniques, gestion de sociétés, services administratifs et gestion des déchets;
- Enseignement, santé, assistance sociale et administration publique;
- Autres services.

Le présent rapport résume uniquement les résultats recueillis auprès des entreprises œuvrant dans le secteur de l'hébergement, de la restauration, des communications et information, de l'industrie culturelle, des arts et spectacles. Au total, ce secteur compte environ 777 entreprises<sup>2</sup> qui emploient 6 073 personnes<sup>3</sup>. Si l'on tient compte des secteurs d'activité retenus et de l'échantillonnage, nous disposons au total de 329 coordonnées d'entreprises, dont 50 se sont révélées non éligibles (entreprises fermées, moins de cinq employés, etc.). Parmi les 279 entreprises éligibles, 184 entrevues téléphoniques ont été réalisées<sup>4</sup>. Après pondération, cela représente **278<sup>4</sup> entreprises** comptant **4 149 employés**. Plus spécifiquement, la répartition des entreprises et des employés en fonction des diverses MRC ou TÉ concernés est la suivante :

<sup>1</sup> *Enquête sur les besoins de main-d'œuvre et de compétences des entreprises de la région Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine*, Jolicoeur & associés, août 2007.

<sup>2</sup> Ces données sont extraites du Répertoire des entreprises d'Emploi-Québec.

<sup>3</sup> Ce total inclut la somme de l'ensemble des employés par entreprise. Ainsi, un individu travaillant dans deux entreprises se retrouve à être calculé deux fois.

<sup>4</sup> En réalité, 191 entrevues ont été complétées, mais 7 ont été éliminées parce qu'elles cumulaient moins de 5 employés après enquête. La différence entre les 279 entreprises éligibles et les 278 entreprises pondérées est due à la procédure de pondération. À moins d'avis contraire, tous les résultats sont présentés en tenant compte de la pondération, soit 278 entreprises.

## Population cible et échantillonnage (suite)

	Nombre d'entreprises enquêtées	Nombre d'entreprises pondérées	% d'entreprises pondérées	Nombre d'employés	% d'employés
Avignon	20	32	11,5 %	512	12,3 %
Bonaventure	34	49	17,6 %	623	15,0 %
La Côte-de-Gaspé	35	54	19,4 %	880	21,2 %
La Haute-Gaspésie	25	33	11,9 %	475	11,4 %
Le Rocher-Percé	37	56	20,1 %	811	19,5 %
Les Îles-de-la-Madeleine	33	54	19,4 %	849	20,5 %
<b>Total</b>	<b>184</b>	<b>278</b>	<b>100,0 %</b>	<b>4 149</b>	<b>100,0 %</b>

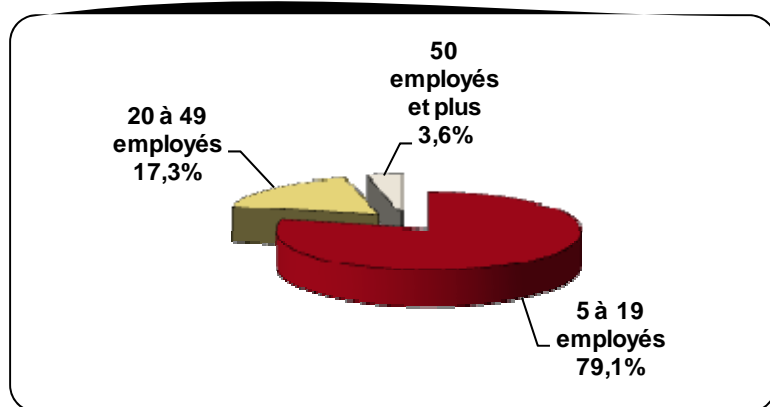
## Taux de réponse, pondération et marge d'erreur

Toutes les entrevues ont été réalisées entre le 28 mai et le 9 août 2010. Le taux de réponse est de 80,3 % et la marge d'erreur maximale pour l'ensemble de cet échantillon est de  $\pm 4,2$  %. Spécifions qu'une pondération corrigeant la non-réponse a été réalisée, et ce, selon les six MRC ou TÉ, les trois tailles d'entreprises et les onze secteurs d'activité ciblés.

## CARACTÉRISTIQUES DES ENTREPRISES

### Taille des entreprises

Dans l'ensemble des entreprises, 3,6 % d'entre elles ont une taille de 50 employés et plus, représentant 14,4 % de l'ensemble des employés. De leurs côtés, les 17,3 % d'entreprises comptant entre 20 et 49 employés gèrent 34,3 % des employés, alors que les 79,1 % des entreprises de 5 à 19 employés cumulent 51,3 % de l'ensemble des employés. Au total, cela représente 4 149 personnes (36,3 % d'hommes et 63,7 % de femmes) ayant travaillé au cours des douze mois avant le sondage, dont 79,1 % travaillent à temps plein et 20,9 % à temps partiel.

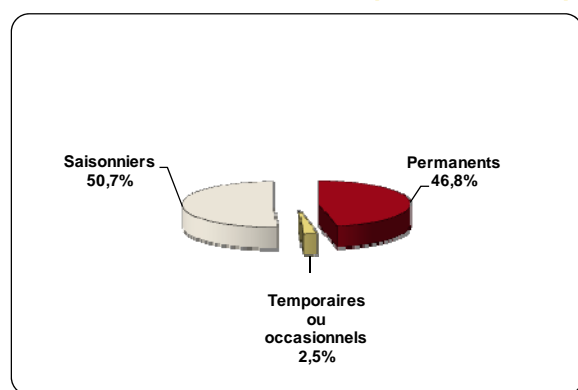


En 2006 : 274 entreprises enquêtées cumulaient 4 324 employés

Taille de l'entreprise	Pourcentage des entreprises
5 à 19 employés	76,6 %
20 à 49 employés	17,5 %
50 et plus	5,8 %

## VOLET MAIN-D'ŒUVRE – SITUATION AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS

### Description des emplois et des employés



La moitié des emplois (50,7 %) sont saisonniers, presque autant (46,8 %) sont permanents et 2,5 % sont temporaires ou occasionnels.

Ajoutons que l'on compte parmi ces emplois 16,1 % d'étudiants, 1,1 % de personnes handicapées et 0,3 % de personnes immigrantes.

En 2006

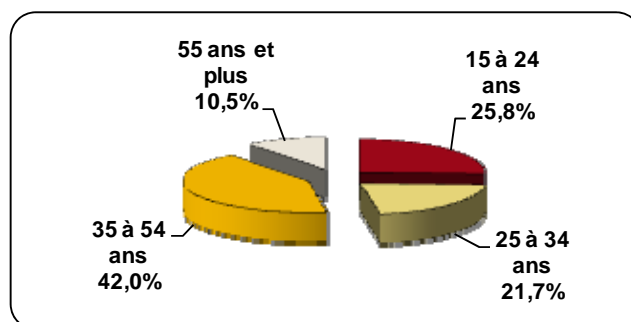
Type d'emploi	Pourcentage des emplois
Permanents	45,3 %
Temporaires ou occasionnels	21,1 %
Saisonniers	33,6 %

## VOLET MAIN-D'ŒUVRE – SITUATION AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS

### Âge des employés

Dans l'ensemble des entreprises, 25,8 % des employés sont âgés de 15 à 24 ans, 21,7 % de 25 à 34 ans, 42,0 % de 35 à 54 ans et 10,5 % ont 55 ans et plus.

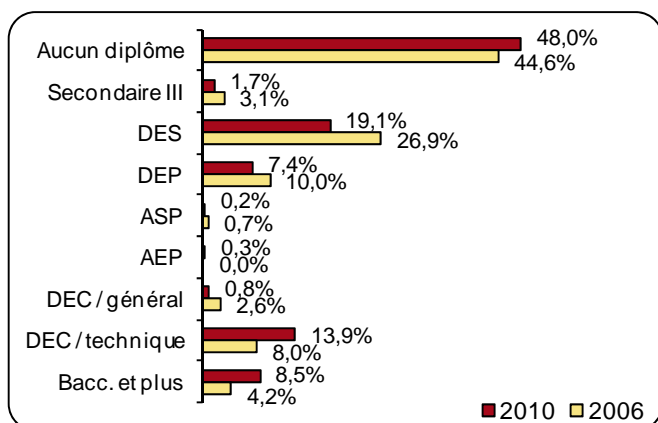
En 2006			
15 à 24 ans	25 à 34 ans	35 à 54 ans	55 et plus
14,9 %	12,5 %	67,1 %	5,5 %



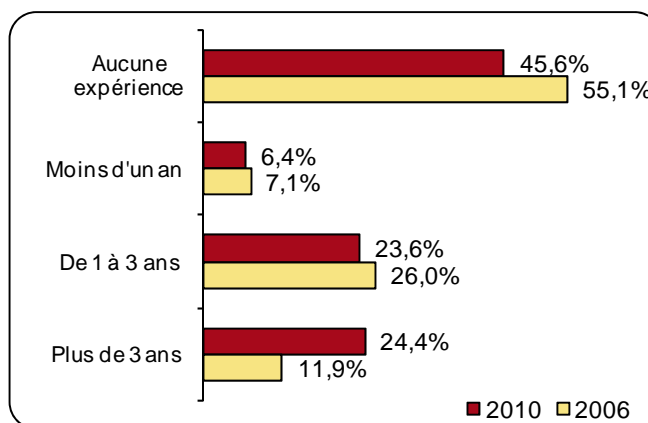
### Scolarité et expérience par profession

On constate aux graphiques ci-dessous que de façon générale en 2010, une plus grande proportion de postes n'exige aucun diplôme (48,0 %) et aucune expérience (45,6 %).

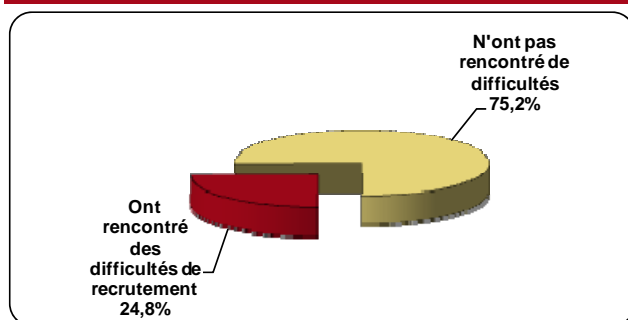
#### Scolarité exigée



#### Expérience requise



### Difficulté de recrutement par profession



Par ailleurs, le quart des entreprises répondantes (24,8 %) affirment qu'elles ont rencontré des difficultés de recrutement pour leurs différents métiers ou professions en fonction au cours des douze derniers mois.

En 2006, ce taux était de 49,7 %.

## VOLET MAIN-D'ŒUVRE – SITUATION AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS

### Difficulté de recrutement par profession (suite)

Les principales causes des difficultés de recrutement sont reliées aux compétences (27,1 %) et/ou à l'expérience (19,2 %) recherchées. Si pour 55,4 % des professions, ces difficultés ne génèrent aucune conséquence, on mentionne toutefois la nécessité de prolonger les heures supplémentaires dans 11,1 % des cas.

Causes <sup>5</sup> des difficultés de recrutement rencontrées :		Conséquences <sup>5</sup> des difficultés de recrutement :			
	2010	2006			
• Activités saisonnières	10,6 %	12,4 %	• Aucune	55,4 %	2,4 %
• Travail temporaire	2,8 %		• Réorganisation du travail	8,3 %	45,2 %
• Salaire	9,6 %	16,9 %	• Embauche de candidats moins qualifiés	4,5 %	27,4 %
• Milieu de travail	6,3 %	4,7 %	• Formation des employés en place	3,3 %	26,1 %
• Horaire de travail	15,7 %	9,4 %	• Perte de contrats	2,2 %	9,5 %
• Localisation géographique	12,8 %	12,3 %	• Prolongation des heures supplémentaires	11,1 %	24,2 %
• Diplôme recherché	13,5 %	35,2 %	• Appel à la sous-traitance	2,1 %	4,9 %
• Expérience recherchée	19,2 %	18,4 %	• Déménagement total ou en partie des activités	1,5 %	2,0 %
• Compétences recherchées	27,1 %	23,1 %	• Fermeture de l'entreprise et arrêt des activités	6,1 %	10,7 %
• Qualités personnelles	8,6 %	4,2 %	• Autres	15,4 %	22,8 %

Spécifions que 37,6 % des entreprises affirment avoir fait des démarches de recrutement au cours des douze derniers mois auprès d'étudiants, 8,7 % auprès de personnes handicapées et 5,5 % auprès de personnes immigrantes.

### Compétences et connaissances exigées à l'embauche par profession

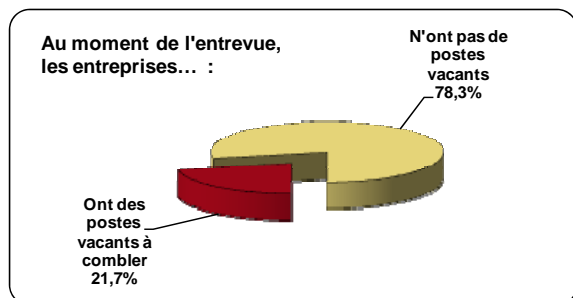
Les principales compétences et connaissances exigées lors de l'embauche sont des compétences techniques propres à l'exercice de la profession (33,0 %), ainsi que des compétences personnelles (26,8 %) et/ou interpersonnelles (21,5 %). Précisons que pour près de quatre professions sur dix (38,0 %), on n'exige aucune compétence particulière.

Compétences et connaissances <sup>5</sup> exigées lors de l'embauche :		2010	2006
• Aucune compétence particulière		38,0 %	10,6 %
• Compétences de base		5,8 %	15,6 %
• Compétences techniques propres à l'exercice de la profession		33,0 %	44,2 %
• Connaissances linguistiques		14,4 %	14,8 %
• Connaissances en informatique et en bureautique		6,7 %	6,0 %
• Connaissances en télécommunications		1,5 %	-
• Connaissances en planification et en gestion		7,0 %	0,7 %
• Connaissances en vente et marketing		2,3 %	-
• Connaissances en santé et sécurité et environnement		0,1 %	-
• Conditions de pratique (certificat de qualification, ordre, etc.)		0,8 %	-
• Compétences interpersonnelles		21,5 %	41,2 %
• Compétences personnelles		26,8 %	-

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

## VOLET MAIN-D'ŒUVRE – POSTES VACANTS

### Postes vacants au moment de l'entrevue



D'autre part, au moment de l'entrevue, 21,7 % des entreprises mentionnent avoir des postes vacants à combler dans leur établissement. Le nombre de postes varie entre 1 et 13 postes, pour une moyenne de 3,3 postes par entreprise et un total de 199 postes.

### Principales sources de recrutement

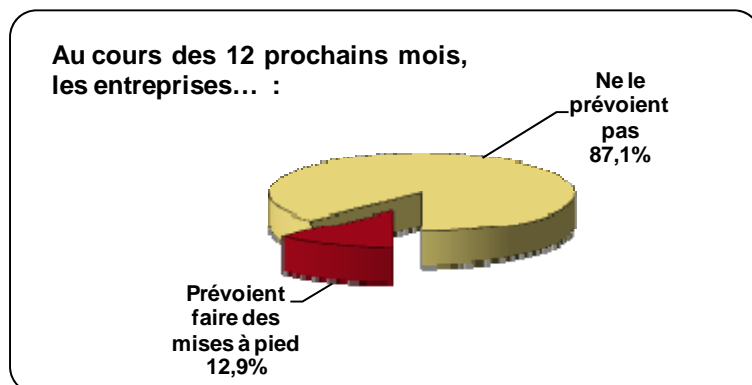
Les principales sources de recrutement utilisées par les entreprises pour l'embauche de leurs employés sont : le centre local d'emploi (69,2 %), les banques de curriculum vitae de l'établissement (68,9 %) et les recommandations de candidats par les employés (68,1 %).

#### Sources de recrutement<sup>6</sup> utilisées pour l'embauche d'employés :

	2010	2006
• Journaux	34,2 %	39,7 %
• Publications d'affaires ou d'association d'employeurs	5,1 %	-
• Agences de placement privées	3,1 %	1,0 %
• Centre local d'emploi (Emploi-Québec)	69,2 %	33,1 %
• Autres organismes publics d'emploi	4,8 %	-
• Institutions de formation	20,8 %	8,7 %
• Candidats recommandés par les employés	68,1 %	43,3 %
• Candidats recommandés par les dirigeants de l'établissement	54,1 %	-
• Recommandés par les employés et dirigeants concurrents	31,6 %	-
• Banque de curriculum vitae de l'établissement	68,9 %	12,9 %
• Site Internet de l'établissement	29,7 %	-
• Site Internet d'Emploi-Québec (Placement en ligne)	55,4 %	25,6 %
• Site Internet d'autres organismes publics d'emploi	4,7 %	} 6,2 %
• Site Internet spécialisé dans le recrutement du personnel	3,1 %	
• Événements promotionnels	-	3,6 %
• Autres	-	26,9 %

## VOLET MAIN-D'ŒUVRE – INTENTIONS DE MISES À PIED

### Nombre et types d'emplois



Par ailleurs, il appert du graphique ci-contre que 12,9 % des entreprises prévoient procéder à des mises à pied dans leur établissement au cours des douze prochains mois. Au total, cela représentera 269 pertes potentielles d'emplois.

La majorité (86,6 %) de ces emplois seront saisonniers et 13,4 % seront permanents.

En 2006, 6,5 % des entreprises prévoyaient effectuer des mises à pied permanentes ou à durée indéterminée.

<sup>6</sup> Le total des pourcentages dépasse 100 %, car les répondants pouvaient nommer plus d'un choix de réponse.

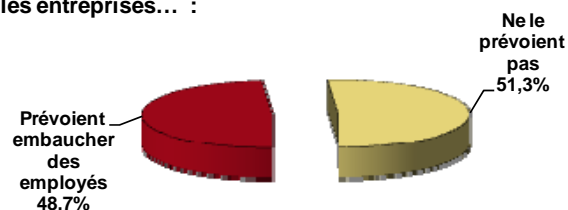
## VOLET MAIN-D'ŒUVRE – INTENTIONS D'EMBAUCHE

### Nombre et types d'emplois

Au cours de la prochaine année, près de la moitié des entreprises (48,7 %) prévoit embaucher des employés dans leur établissement. Au total, cela représentera 331 emplois. De ce nombre, 77,6 % seront des postes à temps plein et 22,4 % des postes à temps partiel.

En 2006, 53,3 % des entreprises prévoyaient avoir besoin d'embaucher du nouveau personnel en 2007.

Au cours des 12 prochains mois, les entreprises... :



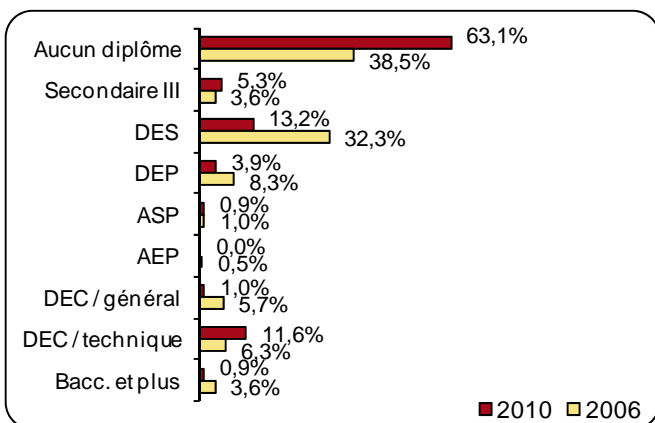
La majorité (70,7 %) de ces postes seront saisonniers, 23,3 % seront permanents et 6,0 % seront temporaires ou occasionnels.

Spécifions aussi que plus de la moitié des entreprises (51,9 %) envisage embaucher de la main-d'œuvre étudiante au cours de la prochaine année.

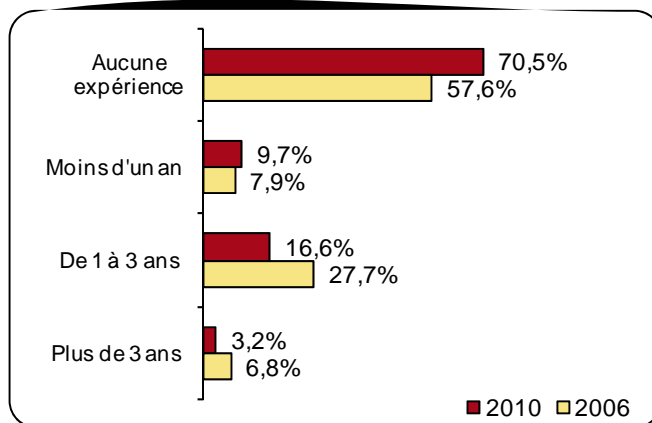
### Scolarité et expérience par profession

On constate aux graphiques ci-dessous que de façon générale en 2010, une plus grande proportion de ces nouveaux postes n'exigera aucun diplôme (63,1 %) et aucune expérience (70,5 %).

#### Scolarité exigée



#### Expérience requise





## VOLET MAIN-D'ŒUVRE – INTENTIONS D'EMBAUCHE

### Difficultés de recrutement anticipées par profession

Pour l'ensemble de ces nouveaux postes, on s'attend à éprouver des difficultés de recrutement dans une proportion de 47,7 %.

#### Causes<sup>7</sup> des difficultés de recrutement prévues :

- Activités saisonnières 17,7 %
- Travail temporaire 9,9 %
- Salaire 6,4 %
- Milieu de travail 8,7 %
- Horaire de travail 9,8 %
- Localisation géographique 15,4 %
- Diplôme recherché 9,6 %
- Expérience recherchée 10,2 %
- Compétences recherchées 23,5 %
- Qualités personnelles 7,6 %

Pour leurs intentions d'embauche, les entreprises... :

Prévoient rencontrer des difficultés de recrutement 47,7%

Ne le prévoient pas 52,3%

En 2006, 58,2 % des entreprises rencontraient ou anticipaient des difficultés de recrutement.

Les principales causes de ces difficultés de recrutement seront reliées aux compétences recherchées (23,5 %) et à la saisonnalité des activités (17,7 %).

### Compétences et connaissances exigées pour les intentions d'embauche par profession

Enfin, les principales compétences et connaissances exigées pour ces nouveaux postes seront des compétences personnelles (34,2 %) et interpersonnelles (30,8 %). Ajoutons que pour 45,6 % des professions, on n'exige aucune compétence particulière.

#### Compétences et connaissances<sup>7</sup> exigées pour les intentions d'embauche :

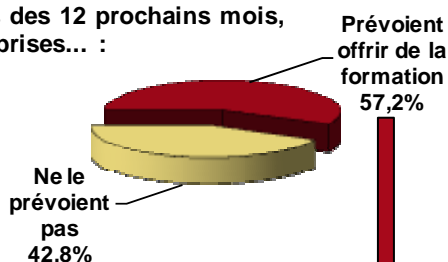
	2010	2006
• Aucune compétence particulière	45,6 %	10,0 %
• Compétences de base	12,8 %	8,5 %
• Compétences techniques propres à l'exercice de la profession	16,3 %	34,5 %
• Connaissances linguistiques	14,0 %	9,2 %
• Connaissances en informatique et en bureautique	1,1 %	8,4 %
• Connaissances en télécommunications	1,1 %	-
• Connaissances en planification et en gestion	1,0 %	1,6 %
• Conditions de pratique (certificat de qualification, ordre, etc.)	2,1 %	-
• Compétences interpersonnelles	30,8 %	37,1 %
• Compétences personnelles	34,2 %	-

<sup>7</sup> Le total des pourcentages dépasse 100 %, car les répondants pouvaient nommer plus d'un choix de réponse.

## VOLET FORMATION

### Prévision et nature des formations

Au cours des 12 prochains mois, les entreprises... :



En ce qui a trait à la formation, 57,2 % des entreprises prévoient offrir des activités de formation à leurs employés au cours de la prochaine année.

Quant à la nature de ces formations que l'on prévoit offrir, les principales compétences ou connaissances à acquérir pour les employés sont, de loin, des compétences techniques propres à l'exercice des professions (62,7 %).

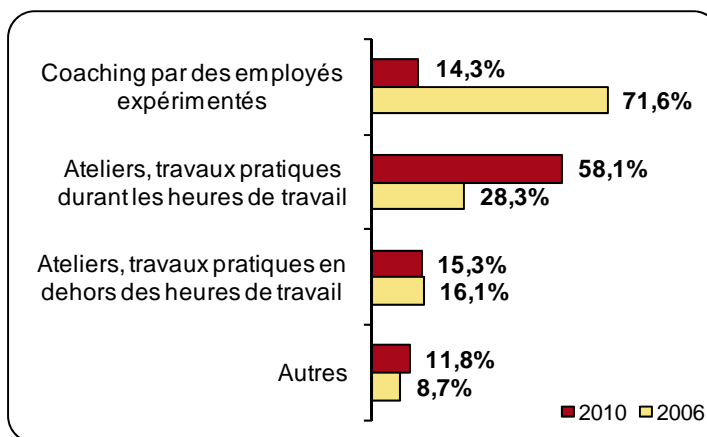
En 2006, 54,4 % des entreprises prévoyaient offrir de la formation en 2007.

Nature des formations<sup>8</sup> que l'on prévoit offrir aux employés :

	2010	2006
• Compétences de base	1,0 %	1,7 %
• Compétences techniques propres à l'exercice de la profession	62,7 %	56,6 %
• Compétences interpersonnelles et personnelles	4,4 %	16,8 %
• Connaissances linguistiques	4,0 %	5,1 %
• Connaissances en informatique	5,8 %	4,7 %
• Connaissances en planification et en gestion	5,3 %	3,5 %
• Autres connaissances ou compétences	22,0 %	17,9 %

### Méthodes de formation

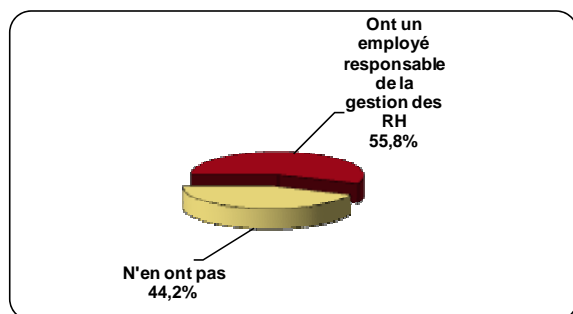
La principale méthode<sup>8</sup> utilisée par les entreprises prévoyant offrir de la formation afin d'inciter leurs employés à y participer s'avère des ateliers ou des travaux pratiques durant les heures de travail (58,1 %).



<sup>8</sup> Le total des pourcentages dépasse 100 %, car les répondants pouvaient nommer plus d'un choix de réponse.

## VOLET GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

### Personne responsable de la gestion des ressources humaines



Par ailleurs, 55,8 % des entreprises affirment avoir une personne responsable de la gestion des ressources humaines dans leur établissement. En moyenne, 30 % de sa tâche est consacrée à cette responsabilité.

En 2006, ces taux étaient respectivement de 56,7 % et de 29 %.

### Politique de gestion des ressources humaines

Si 64,1 % des entreprises n'ont aucune politique de gestion des ressources humaines, dans les 35,9 % entreprises restantes, les principales politiques de gestion des ressources humaines dans les établissements sont reliées à la description des tâches (21,9 %) et aux salaires et avantages sociaux (18,3 %). Ajoutons qu'un peu plus du tiers des entreprises (34,5 %) possède un manuel de l'employé qui regroupe les différentes politiques.

#### Politiques de gestion des ressources humaines implantées<sup>9</sup> :

	2010	2006
• Aucune politique	64,1 %	29,8 %
• Programme d'aide aux employés	6,8 %	15,0 %
• Politique de recrutement et de sélection	11,6 %	25,9 %
• Politique d'accueil et d'entraînement à la tâche	13,6 %	51,1 %
• Politique d'évaluation de rendement des employés	14,9 %	36,1 %
• Politique des salaires et avantages sociaux	18,3 %	32,8 %
• Description des tâches	21,9 %	50,8 %
• Plan de formation	8,5 %	37,8 %
• Politique de mise à la retraite	5,6 %	6,5 %
• Politique de conciliation famille-travail	6,0 %	-
• Autres politiques	5,7 %	3,0 %

### Difficultés en gestion des ressources humaines

On précise aussi que la principale difficulté éprouvée en matière de gestion des ressources humaines s'avère le recrutement, la sélection, l'embauche et le congédiement (14,8 %). Spécifions toutefois que 69,0 % des entreprises mentionnent ne rencontrer aucune difficulté quant à la gestion des ressources humaines.

#### Difficultés rencontrées dans la gestion des ressources humaines<sup>9</sup> :

	2010	2006
• Aucune difficulté	69,0 %	30,8 %
• Formation (Planification et analyse des besoins)	2,9 %	10,3 %
• Recrutement, sélection, embauche et congédiement	14,8 %	44,9 %
• Roulement et rétention	2,1 %	20,9 %
• Motivation, mobilisation et reconnaissance	0,8 %	20,9 %
• Coaching, encadrement	4,2 %	14,3 %
• Relations et climat de travail	4,4 %	11,3 %
• Planification de la relève et succession d'entreprise	0,6 %	20,7 %
• Mises à pied, licenciement et congédiement	-	5,5 %
• Autres difficultés	5,1 %	4,2 %

<sup>9</sup> Le total des pourcentages dépasse 100 %, car les répondants pouvaient nommer plus d'un choix de réponse.

## VOLET GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

### Stratégies d'attraction des employés

C'est dans une proportion de 42,7 % que les entreprises affirment avoir des stratégies concernant l'attraction d'employés. On nomme principalement les conditions de travail (8,4 %).

Stratégies d'attraction des employés <sup>10</sup> :	%
Aucune	57,3
Conditions de travail (avantages/horaire/flexibilité)	8,4
Bouche à oreille	4,5
Climat de travail	4,0
Salaire	3,9
Annonces	3,8
Réputation de l'entreprise	3,2
Région attirante/Beauté du site	2,7
Par eux-mêmes (téléphonent/viennent sur place/envoient leur CV)	2,0
Embauche locale/Région autre	1,5
Emploi-Québec	1,2
Programmes divers/Salons/Foires d'emplois/Ordres professionnels	1,2
Pas besoin	1,1
Formation	1,0
Bonne équipe/Gestion	0,6
Ce n'est pas l'entreprise qui s'en occupe	0,5
Emploi attirant	0,4
Divers	3,7

### Stratégies de rétention des employés

Enfin, 61,6 % des entreprises mentionnent avoir des stratégies concernant la rétention d'employés. Il s'agit surtout des conditions de travail (21,1 %), du climat de travail (16,3 %), du salaire (11,6 %) et du souci du bien-être des employés (11,2 %).

Stratégies de rétention des employés <sup>10</sup> :	%
Aucune	38,4
Conditions de travail (avantages/horaire/flexibilité)	21,1
Climat de travail, d'équipe	16,3
Salaire	11,6
Bien-être des employés/Bien traités	11,2
Relations entre employés-employeur/Communication	4,8
Bonne intégration des employés/Implication/Motivation	3,9
Formation/Développement des compétences/Encadrement	3,0
Activités	2,8
Reconnaissance/Respect	2,7
Réputation/Image	2,2
Fidélité des employés	1,3
Conciliation travail/famille	0,5
Divers	3,8

<sup>10</sup> Le total des pourcentages dépasse 100 %, car les répondants pouvaient nommer plus d'un choix de réponse.

## VOLET MAIN-D'ŒUVRE

**Tableau 1 : Nombre de postes concernés par les difficultés de recrutement vécues et anticipées, les intentions de mises à pied et les intentions d'embauche**

Le tableau 1 indique le nombre de postes et d'entreprises concernés par les difficultés de recrutement vécues et anticipées, les intentions de mises à pied et les intentions d'embauche selon les grands groupes professionnels. Ainsi, on constate que le personnel spécialisé (362, 42, 50 et 40 postes), intermédiaire (357, 106, 105 et 38 postes) et élémentaire (268, 90, 78 et 31 postes) de la vente et des services affiche un grand nombre de postes dans les quatre cas.

### SECTEUR DE L'HÉBERGEMENT, RESTAURATION, COMMUNICATIONS ET INFORMATION, INDUSTRIE CULTURELLE ET ARTS ET SPECTACLES

	Postes avec difficultés de recrutement des 12 derniers mois	Nombre d'intentions de mises à pied des 12 prochains mois	Nombre d'intentions d'embauche des 12 prochains mois	Postes avec difficultés de recrutement des 12 prochains mois
<b>Nombre et pourcentage d'entreprises concernées</b>	(n = 293) - 24,8 %	(n = 36) - 12,9 %	(n = 135) - 48,7 %	(n = 71) - 47,7 %
<b>Grands groupes professionnels</b>	Nombre de postes	Nombre de postes	Nombre de postes	Nombre de postes
00 Cadres supérieurs	3	0	0	0
01 à 09 Cadres intermédiaires et autre personnel de gestion	24	8	1	1
11 Personnel professionnel en gestion des affaires et finances	1	0	0	0
12 Personnel spécialisé en administration et en travail de bureau	8	1	1	1
14 Personnel de bureau	50	0	42	31
21 Personnel professionnel des sciences naturelles et appliquées	0	0	0	0
22 Personnel technique relié aux sciences naturelles et appliquées	19	4	3	0
31 Personnel professionnel des soins de santé	0	0	0	0
32 Personnel technique et personnel spécialisé du secteur de la santé	0	0	0	0
34 Personnel de soutien des services de santé	0	0	0	0
41 Personnel professionnel des sciences sociales, enseignement, administration publique et religion	4	4	1	0
42 Personnel paraprofessionnel du droit, services sociaux, enseignement et religion	0	0	0	0
51 Personnel professionnel des arts et de la culture	22	0	19	19
52 Personnel technique et personnel spécialisé des arts, culture, sports et loisirs	61	7	17	2
62 Personnel spécialisé de la vente et des services	362	42	50	40
64 Personnel intermédiaire de la vente et des services	357	106	105	38
66 Personnel élémentaire de la vente et des services	268	90	78	31
72-73 Personnel des métiers, personnel spécialisé dans la conduite du matériel de transport et de la machinerie	0	1	1	0
74 Personnel intermédiaire en transport, en machinerie, en installation et en réparation	6	4	4	0
76 Personnel de soutien des métiers, manœuvres, aides d'entreprise en construction et autre personnel assimilé	0	0	0	0
82 Personnel spécialisé du secteur primaire	2	0	0	0
84 Personnel intermédiaire du secteur primaire	0	0	0	0
86 Personnel élémentaire du secteur primaire	0	0	1	0
92 Personnel de supervision, personnel spécialisé dans la transfo., la fabrication et services d'utilité publique	0	0	0	0
94-95 Personnel relié à la transformation, à la fabrication et au montage	0	0	0	0
96 Personnel élémentaire dans la transformation, la fabrication et les services d'utilité publique	0	0	7	0
<b>TOTAL</b>	<b>1 187</b>	<b>269</b>	<b>331</b>	<b>163</b>

## Tableau 2 : Principales professions concernées par les difficultés de recrutement vécues et anticipées, les intentions de mises à pied et les intentions d'embauche

Le tableau 2 présente, quant à lui, ces mêmes concepts selon les principales professions concernées. On y voit que les difficultés de recrutement pour les employés en fonction au cours des douze mois précédant l'entrevue ont été plus grandes parmi les cuisiniers (338 postes) et les serveurs d'aliments et de boissons (214 postes), tout comme les difficultés de recrutement anticipées (respectivement 40 et 33 postes). Les intentions de mises à pied atteindront aussi plus les serveurs d'aliments et de boissons (59 postes) et les serveurs au comptoir, aides de cuisine et personnel assimilé (52 postes), alors que les intentions d'embauche, quant à elles, toucheront aussi plus les serveurs d'aliments et de boissons (57 postes) et les cuisiniers (49 postes).

<u>DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT POUR LES EMPLOYÉS EN FONCTION AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS</u> (n = 1 187)	<u>Nombre de postes</u>	<u>INTENTIONS DE MISES À PIED</u> (n = 269)	<u>Nombre de postes</u>
▪ 6242 Cuisiniers	338	▪ 6453 Serveurs d'aliments et de boissons	59
▪ 6453 Serveurs d'aliments et de boissons	214	▪ 6641 Serveurs au comptoir, aides de cuisine et personnel assimilé	52
▪ 6641 Serveurs au comptoir, aides de cuisine et personnel assimilé	147	▪ 6242 Cuisiniers	38
▪ 6661 Préposés à l'entretien ménager/nettoyage/travaux légers	70	▪ 6661 Préposés à l'entretien ménager/nettoyage/travaux légers	32
▪ 6441 Guides touristiques et guides itinérants	47	▪ 6441 Guides touristiques et guides itinérants	18
▪ 6435 Réceptionnistes d'hôtel	41	▪ 6435 Réceptionnistes d'hôtel	16
▪ 1414 Réceptionnistes et standardistes	35	▪ 5212 Personnel technique des musées et des galeries d'art	7
▪ 6611 Caissiers	33	▪ 0651 Directeurs d'autres services	7
▪ 5231 Annonceurs et autres communicateurs de la radio/télévision	30		
▪ 6442 Guides d'activités récréatives et sportives de plein air	28		
▪ 5254 Animateurs et responsables de programmes de sports/loisirs	17		
▪ 2224 Techniciens du milieu naturel et de la pêche	16		
▪ 6452 Barmans/barmaids	15		
<b><u>INTENTIONS D'EMBAUCHE</u> (n = 331)</b>		<b><u>DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT ANTICIPÉES</u> (n = 163)</b>	
▪ 6453 Serveurs d'aliments et de boissons	57	▪ 6242 Cuisiniers	40
▪ 6242 Cuisiniers	49	▪ 6453 Serveurs d'aliments et de boissons	33
▪ 6641 Serveurs au comptoir, aides de cuisine et personnel assimilé	44	▪ 1414 Réceptionnistes et standardistes	25
▪ 1414 Réceptionnistes et standardistes	32	▪ 6641 Serveurs au comptoir, aides de cuisine et personnel assimilé	20
▪ 6661 Préposés à l'entretien ménager/nettoyage/travaux légers	26	▪ 5135 Acteurs et comédiens	18
▪ 6441 Guides touristiques et guides itinérants	19	▪ 1453 Commis aux services à la clientèle/commis à l'information	7
▪ 5135 Acteurs et comédiens	18	▪ 6622 Commis d'épicerie et autres garnisseurs - commerce de détail	6
▪ 6421 Vendeurs et commis-vendeurs - commerce de détail	15	▪ 6661 Préposés à l'entretien ménager/nettoyage/travaux légers	5
▪ 1453 Commis aux services à la clientèle/commis à l'information	10	▪ 6435 Réceptionnistes d'hôtel	3
▪ 6622 Commis d'épicerie et autres garnisseurs - commerce de détail	9		
▪ 9619 Autres manœuvres des serv. de transfo./fab./utilité publique	7		
▪ 5212 Personnel technique des musées et des galeries d'art	7		
▪ 6452 Barmans/barmaids	6		

