

**L'industrie des services administratifs et de soutien (RMR de Montréal)  
Table métropolitaine de Montréal – Emploi Québec**

Dans le manuel de base qui sert à la classification des activités économiques (*Système de classification des industries de l'Amérique du Nord* ou SCIAN 2002), le secteur 561 est décrit de la manière suivante : «comprend les établissements dont l'activité principale est le soutien des opérations quotidiennes d'autres organisations, y compris la gestion, le recrutement et le placement de personnel, la préparation de documents, la prise de commandes pour les clients, le recouvrement des créances, l'organisation de voyages, la fourniture de services de sécurité et de surveillance, le nettoyage de bâtiments et l'emballage et l'étiquetage de produits». (Statistique Canada, SCIAN 2002, p. 507). À cause de la disponibilité et de la publication de certaines données, les sous-secteurs 551, soit la gestion de sociétés et d'entreprises, et le sous-secteur 562, soit les services de gestion des déchets et d'assainissement, ont aussi été intégrés à cette fiche du secteur, lorsqu'il n'était pas possible de les isoler du secteur 561.

Comme cette industrie est très diversifiée et regroupe plusieurs sous-groupes de secteurs industriels qui sont loin d'être homogènes et comparables, celle-ci dégage une image hirsute et hétéroclite. Le texte qui suit en présente les principales caractéristiques tout en mettant en évidence ce qui distingue les principaux sous-groupes. La main-d'œuvre est aussi caractérisée par une faible scolarité et ce constat est très différent d'un sous-groupe à l'autre.

## 1. Principales caractéristiques de l'industrie

- L'industrie des services administratifs et des services de soutien (SCIAN 561) appartenait, dans l'ancienne classification des activités économiques, à l'industrie des services aux entreprises (CTI 77). Dans le SCIAN, l'industrie des services aux entreprises est éclatée en plusieurs secteurs, mais on les retrouve en majorité dans les sous-secteurs 541 (services professionnels, scientifiques et techniques) et 561 (services administratifs et services de soutien). En effet, 93,1 % de l'ancienne CTI 77 se retrouve dans ces deux sous-secteurs du SCIAN. Cette fiche porte uniquement sur un des deux principaux sous-groupes d'industries, à savoir celui des services administratifs et de soutien (561) qui compte près de 63 000 personnes en emploi dans la RMR de Montréal en 2001. Une autre fiche d'analyse portant sur les services professionnels, scientifiques et techniques (SCIAN 541) a déjà été réalisée et complète l'analyse de l'industrie autrefois connue sous le vocable de l'industrie des services aux entreprises.
- Plusieurs types de services sont rattachés à cette industrie, pour laquelle le niveau d'emploi est estimé à 62 790 en 2001 (SCIAN 561). Par ordre d'importance du niveau d'emploi en 2001 dans la RMR de Montréal (données du dernier recensement), on retrouve les services relatifs aux bâtiments et aux logements composés, entre autres, des services de conciergerie et des services d'aménagement paysager (SCIAN 5617, avec 21 660 emplois), les services d'enquête et de sécurité (SCIAN 5616, 9 610 emplois), les services de soutien aux entreprises, parmi lesquels se retrouvent les centres d'appels téléphoniques (SCIAN 5614, 8 985 emplois), les services d'emploi (SCIAN 5613, 8 390 emplois), les services de préparation de voyages et de réservation (SCIAN 5615, 7 430 emplois), les autres services de soutien (SCIAN 5619, 4 065 emplois), les services administratifs de bureau (SCIAN 5611, 2 580 emplois) et les services de soutien d'installations (SCIAN 5612, 70). Les données sur cette industrie sont parfois diffusées en regroupant d'autres industries comme celle des services de gestion des déchets et d'assainissement (SCIAN 562, 4 065 emplois) et celle des services de gestion d'entreprises et de sociétés (SCIAN 551, 2 000 emplois).
- Les emplois sont concentrés dans les groupes professionnels suivants : le personnel de la vente et des services (le grand groupe 6 de la *Classification canadienne des professions*, 29 855 emplois), des affaires, de la finance et de l'administration (le grand groupe 1, 14 025 emplois), de la gestion (le grand groupe 0, 5 155 emplois), des métiers, du transport et de la machinerie (le grand groupe 7, 3 765 emplois), du secteur primaire (le grand groupe 8, 1 095 emplois), des sciences naturelles et appliquées (le grand groupe 2, 2 775 emplois), de la transformation et fabrication (le grand groupe 9, 1 205 emplois), des sciences sociales et de l'enseignement (le grand groupe 4, 1 095 emplois), des arts, culture, sports et loisirs (le grand groupe 5, 945 emplois) et du secteur de la santé (le grand groupe 3, 655 emplois).
- Pour ce qui est du nombre de personnes en emploi, on retrouve le plus souvent des professions reliées au secteur qui domine cette industrie, à savoir les services relatifs aux

bâtiments et aux logements (SCIAN 5617) comme les services de conciergerie, de nettoyage et d'aménagement paysager (tableau 1). Les préposés à l'entretien ménager et au nettoyage (CNP 6661) en sont un exemple.

**Tableau 1 Principales professions au sein de l'industrie des services administratifs et de soutien (SCIAN 561), salaire horaire et annuel, RMR de Montréal**

Principales professions de la RMR de Montréal	Personnes en emploi		Taux horaire moyen <sup>(1)</sup> (2000)	Salaire annuel moyen <sup>(2)</sup> (2000)
	Nombre	%	\$/heure	\$/année
6661 Préposés à l'entretien ménager et au nettoyage, travaux légers	6 830	10,9	11,90	20 610
6651 Gardiens de sécurité et personnel assimilé	6 130	9,8	13,30	25 602
6663 Concierges et concierges d'immeubles	5 035	8,0	13,10	25 133
6431 Conseillers en voyages	4 030	6,4	13,80	26 781
8612 Manœuvres en aménagement paysager et en entretien des terrains	2 385	3,8	13,80	25 716
6623 Autre personnel élémentaire de la vente	2 045	3,3	13,60	24 383
1241 Secrétaires (sauf domaines juridique et médical)	1 810	2,9	15,10	27 462
1411 Commis de bureau généraux	1 285	2,0	15,50	28 912
1431 Commis à la comptabilité et personnel assimilé	1 230	2,0	15,40	29 128
1453 Commis aux services à la clientèle, commis à l'information et personnel assimilé	1 205	1,9	15,00	28 238
6662 Nettoyeurs spécialisés	935	1,5	11,80	24 294
6411 Représentants des ventes non techniques, commerce de gros	885	1,4	21,10	44 422

**Note 1 :** Taux horaire de salaire des personnes ayant travaillé 30 heures ou plus par semaine et pendant 49 semaines ou plus au cours de l'année. Il est à noter que ce taux de salaire s'applique à l'ensemble des industries où se retrouve cette profession.

**Note 2 :** Salaire annuel moyen pour les personnes ayant un revenu d'emploi et ayant travaillé à plein temps pendant 49 semaines ou plus. Il est à noter que ce taux de salaire s'applique à l'ensemble des industries où se retrouve cette profession.

**Source :** Emploi-Québec, compilations spéciales du Recensement de 2001.

- Selon l'Enquête sur la population active de Statistique Canada, l'emploi dans cette industrie<sup>1</sup> progresse rapidement dans la RMR de Montréal. De 1987 à 2002, l'emploi augmente à un rythme annuel moyen de 4,6 % comparativement à un rythme annuel moyen de 1,1 % dans l'ensemble de l'économie de la RMR. Cette progression se fait encore plus rapidement entre 1992 et 1997 (7,0 %) et entre 1997 et 2002 (6,7 %, tableau 2). Près de trois emplois sur cinq se retrouvent dans la RMR de Montréal en 2002.

**Tableau 2 Évolution de l'emploi dans l'industrie des services administratifs et de gestion (SCIAN 551, 561 et 562), RMR de Montréal et ensemble du Québec, 1987, 1992, 1997 et 2002**

Indicateurs	1987	1992	1997	2002	1987-1992 (taux annuel de croissance ou points de %)	1992-1997 (taux annuel de croissance ou points de %)	1997-2002 (taux annuel de croissance ou points de %)
Nombre d'emplois au Québec	59 300	67 800	88 900	121 400	2,7 %	5,6 %	6,4 %
Nombre d'emplois dans la RMR de Montréal	35 900	36 500	51 200	70 700	0,3 %	7,0 %	6,7 %
Part de la RMR de Montréal dans l'ensemble du Québec	60,5 %	53,8 %	57,6 %	58,2 %	-6,7	3,8	0,6

**Source :** Statistique Canada, *Enquête sur la population active*.

- Le travail autonome regroupe 15,7 % des personnes qui sont actives (en emploi et en chômage) dans cette industrie (10 640 sur 67 865), une proportion supérieure à la moyenne de l'ensemble des industries de la RMR, qui est estimée en 2001 à 10,1 %. Cette part est plus élevée parmi les hommes (18,2 %) que parmi les femmes (12,5 %).
- La présence des femmes qui occupent un emploi dans cette industrie est estimée à 44,1 %, soit un pourcentage inférieur à celui observé dans l'ensemble de la RMR de Montréal (47,2 %). Cette part varie considérablement d'un sous-groupe à l'autre. Elle est la plus élevée

<sup>1</sup> Dans l'Enquête sur la population active, outre l'industrie 561, les données publiées comprennent d'autres industries soit celles reliées aux sous-secteurs 551 et 562.

dans les services de préparation de voyages et de réservations (70,9 %) et elle est la plus basse dans l'industrie des services d'enquête et de sécurité (20,5 %).

- L'industrie regroupe un peu plus du tiers (33,7 %) de travailleurs âgés de 45 ans ou plus. Cette proportion est légèrement inférieure à celle observée dans l'ensemble de la RMR de Montréal (34,5 %). La proportion de ce groupe d'âge est la plus élevée dans le sous-groupe des services relatifs aux bâtiments et aux logements (38 %). À l'inverse, elle est à son plus bas dans le sous-groupe des services de soutien aux entreprises (27,4 %).
- La main-d'œuvre en emploi dans cette industrie est moins scolarisée que l'ensemble de la population en emploi dans la RMR de Montréal. En 2001 dans cette industrie, plus de la moitié des personnes en emploi (52,5 %) ont au mieux un diplôme d'études secondaires. Dans l'ensemble de la RMR de Montréal, la proportion équivalente est en moyenne de 42,6 %. Par ailleurs, la part des personnes qui ont un diplôme universitaire (13,2 %) est moins élevée dans cette industrie que dans l'ensemble de la RMR (22,9 %). D'un sous-groupe à l'autre, la part des personnes moins scolarisées (diplôme secondaire ou moins) est très variable. Ainsi, cette part atteint 71,5 % dans l'industrie des services relatifs aux bâtiments et aux logements et 86,7 % dans l'industrie des services de soutien d'installation. D'autre part, cette proportion est la plus faible dans l'industrie des services de préparation de voyages et de réservations (25,2 %) et dans les services administratifs de bureau (29,3 %).
- Les 63 000 résidents qui occupent un emploi dans cette industrie en 2001 sont localisés sur l'île de Montréal (35 670, soit 56,8 %), dans la partie RMR de la Montérégie (13 470; 21,5 %), à Laval (6 190; 9,9 %), dans les parties RMR des Laurentides (4 245; 6,8 %) et de Lanaudière (3 215; 5,1 %).
- Le salaire horaire moyen en 2000 des 12 principales professions de cette industrie dans la RMR de Montréal (tableau 1), varie entre 11,80 \$ de l'heure et 21,10 \$. Pour ces professions, sur une base annuelle, le salaire des personnes qui travaillent à plein temps et toute l'année (49 semaines ou plus) se situe entre 20 610 \$ et 44 422 \$. Pour la RMR de Montréal, le salaire annuel moyen (à plein temps et toute l'année) dans cette industrie est estimé à 29 175 \$, ce qui correspond à environ 10 000 \$ de moins que la moyenne des industries de la RMR (39 267 \$). Cet écart s'explique, entre autres, par un niveau de spécialisation plus faible des emplois qui s'y concentrent. Près de deux emplois sur cinq (39,2 %) appartiennent au niveau élémentaire, alors que dans l'ensemble de la RMR ce niveau de spécialisation ne concerne qu'un emploi sur dix (10,9 %); à l'opposé, on y retrouve relativement peu de personnel de niveau professionnel (5,3 % dans l'industrie comparativement à 18,2 % dans l'ensemble des industries de la RMR) ou de niveau technique (18,4 % contre 28,9 %). Une autre source d'explication pour cet écart réside dans la taille des entreprises au sein desquelles ces professions se retrouvent. En effet, les très petites entreprises dominent davantage cette industrie.
- En 2002, sur les 10 093 établissements recensés au Québec et offrant des services administratifs et de soutien, plus de 5 591 se retrouvent dans la RMR de Montréal, soit 55,4 % de tous les établissements au Québec<sup>2</sup>.
- Si on inclut la partie hors RMR des régions administratives, le nombre d'établissements dans les cinq régions est estimé à 6 633 (tableau 3).

---

<sup>2</sup> Statistique Canada, *Structure des industries canadiennes*, décembre 2002 et Institut de la statistique du Québec, *Registre des entreprises*. Une compilation spéciale permet de distinguer l'information relative au territoire de la RMR de Montréal.

**Tableau 3 Répartition des établissements de l'industrie des services administratifs et de soutien (SCIAN 561) selon la taille et la région administrative, RMR de Montréal et ensemble du Québec, décembre 2002**

Établissements selon la taille		Établissements selon la taille et la région administrative de la RMR de Montréal, industrie des services administratifs et de soutien (SCIAN 561), décembre 2002							Ensemble des industries
		Régions de la RMR de Montréal (comprenant les parties hors RMR)						Ensemble du Québec	Ensemble du Québec
		Montréal	Laval	Lanaudière	Laurentides	Montérégie	Ensemble des cinq régions		
De 1 à 4 employés et employées	N	1 737	384	392	505	1 242	4 260	6 632	151 192
	%	55,2	67,8	76,4	77,1	70,8	64,2	65,7	62,7
5 à 19 employés et employées	N	850	126	97	117	393	1 583	2 342	62 354
	%	27,0	22,3	18,9	17,9	22,4	23,9	23,2	25,9
20 à 99 employés et employées	N	433	50	23	32	102	640	915	22 691
	%	13,8	8,8	4,5	4,9	5,8	9,6	9,1	9,4
100 employés et employées ou plus	N	125	6	1	1	17	150	204	4 852
	%	4,0	1,1	0,2	0,2	1,0	2,3	2,0	2,0
Total	N	3 145	566	513	655	1 754	6 633	10 093	241 089
	%	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

**Source :** Statistique Canada, *Structure des entreprises canadiennes* et Institut de la statistique du Québec, *Registre des entreprises*

- La grande majorité des entreprises des cinq régions de la RMR dans les industries des services administratifs et de soutien n'exploitent qu'un seul établissement. En effet, la proportion des entreprises du secteur n'ayant qu'un seul établissement se situe entre 96,9 % et 99,5 % pour chacune des régions de la RMR de Montréal.<sup>3</sup>
- La taille des établissements est généralement de moins de 100 employés. Entre 96 % et 99,8 % de ceux-ci comptent moins de 100 employés dans les cinq régions de la RMR de Montréal. La taille des établissements pour ce secteur est plus petite que celle de l'ensemble des établissements québécois, tous les secteurs confondus. Les établissements de 1 à 4 employés comptent pour près des deux tiers des établissements (64,2 %) dans cette industrie de la RMR alors que dans l'ensemble des secteurs au Québec, les établissements de cette taille ne représentent que 62,7 % de l'ensemble des établissements québécois<sup>4</sup>. Les établissements ayant 100 employés ou plus occupent une part à peine supérieure (2,3 %) à celle de l'ensemble des industries au Québec (2 %).
- Plus de 63 000 personnes résident dans la zone métropolitaine de l'emploi (l'équivalent approximatif de la RMR) et travaillent dans l'industrie des services administratifs et de soutien. C'est donc environ trois emplois sur cinq de cette industrie au Québec (63 240 sur 106 270, tableau 4). Parmi ces 63 000 personnes, environ 50 000 travaillent et résident dans la ZME. De ce nombre, plus des trois quarts travaillent à Montréal (77,7 %), 10,5 % en Montérégie (portion ZME), 6,2 % à Laval, 3,8 % dans les Laurentides (portion ZME) et 1,8 % dans Lanaudière (portion ZME). Plus du quart des travailleurs de cette industrie (13 235 sur 50 065) doivent se déplacer quotidiennement pour occuper un emploi dans une autre partie du territoire de la ZME.

<sup>3</sup> *Ibid.*

<sup>4</sup> *Ibid.*

**Tableau 4 Répartition de la population active occupée selon le lieu de travail et le lieu de résidence, industrie des services administratifs et de soutien (SCIAN 561), zone métropolitaine de l'emploi (ZME), 2001.**

Lieu de résidence	Lieu de travail							
	Montréal	Laval	Lanaudière (Portion ZME)	Laurentides (Portion ZME)	Montérégie (Portion ZME)	Total ZME	Hors ZME	Ensemble du Québec
Montréal	27890	480	60	120	460	29015	6655	35670
Laval	2675	1960	35	115	75	4865	1330	6190
Lanaudière (portion ZME)	1325	215	745	70	0	2360	820	3175
Laurentides (portion ZME)	1210	395	45	1580	30	3270	1260	4540
Montérégie (portion ZME)	5820	60	10	20	4655	10565	3110	13675
<b>Total ZME</b>	<b>38920</b>	<b>3115</b>	<b>890</b>	<b>1900</b>	<b>5235</b>	<b>50065</b>	<b>13175</b>	<b>63240</b>
Hors ZME	1400	70	75	115	555	2220	40805	43020
<b>Total - Population active occupée</b>	<b>40325</b>	<b>3180</b>	<b>970</b>	<b>2020</b>	<b>5790</b>	<b>52285</b>	<b>53980</b>	<b>106270</b>

Source : Compilations spéciales, Table métropolitaine de Montréal. Statistique Canada, Recensement 2001.

- Au Québec, le secteur (SCIAN 561 et 562) accapare, en 2002, 2,2 % du produit intérieur brut (PIB) de l'ensemble des industries du Québec (4,7 milliards sur 210,6 milliards, \$ constants de 1997). C'est une proportion supérieure à 1997, alors que le secteur était à l'origine de 1,9 % du PIB de l'ensemble du Québec (3,3 milliards \$ sur 175,1 milliards \$).<sup>5</sup> Au cours de cette période, le PIB de cette industrie s'est accru de 7,5 % par année, un rythme beaucoup plus rapide que l'ensemble de l'économie québécoise (3,8 % par année).
- Au Québec, le secteur a diminué de façon importante ses investissements (construction, machines et équipements) avec une baisse annuelle moyenne de 17,2 % entre 1997 et 2002, passant de 229,4 millions \$ à 89,4 millions \$ (\$ de 1997).<sup>6</sup> Ces investissements représentaient 0,8 % de l'ensemble des investissements au Québec en 1997 et cette part a diminué, se situant à 0,2 % en 2002. Les investissements en 2002 se font principalement en machinerie et équipement (84,5 millions de \$ sur les 89,4 millions de \$).
- Sur les investissements qui étaient estimés à près de 100 millions \$ pour 2002 (SCIAN 561 et 562), 57 % (56,7 millions \$ sur 99,4 millions \$) seraient investis dans la RMR de Montréal. Pour les cinq régions administratives de la RMR, ce qui inclut la portion hors RMR, tout près de 60 millions \$ étaient prévus en investissements pour la même année, dont 28,6 millions \$ à Montréal, 12,2 millions \$ en Montérégie, 9,2 millions \$ dans les Laurentides, 6,1 millions \$ à Laval et 3,7 millions \$ dans Lanaudière.

## 2. Principaux éléments de problématique

- Certains segments de cette industrie ont été malmenés alors que d'autres ont bénéficié des événements survenus depuis 2001 (récession américaine de 2001, attentats terroristes de septembre 2001, guerre en Irak, le syndrome respiratoire aigu sévère ou SRAS) ont été touchés de manière différenciée. Ainsi, pendant que les agences de voyages connaissaient une baisse de la demande de leurs services, les services de sécurité quant à eux enregistraient une hausse importante de la demande de leurs services. Les tendances de fond de cette industrie sont donc perturbées par cette série de facteurs nouveaux.
- Le ralentissement de l'économie a eu un effet sur l'industrie des services d'emploi (SCIAN 5613)<sup>7</sup>. En 2001, les revenus d'exploitation au Québec de ce secteur ont atteint 801 millions \$, une hausse de 2,4 % par rapport à 2000. Comme le nombre d'établissements s'est accru de 3,9 % entre ces deux années (de 923 en 2000 à 959 en 2001), les recettes par établissement ont diminué de 1,5 %. Les établissements du Québec ont une masse salariale moyenne deux fois plus petite que celle observée en Ontario (644 000\$ comparativement à 1,5 millions \$). L'emploi dans cette industrie est appelé à croître plus rapidement que la

<sup>5</sup> Institut de la Statistique du Québec, *Produit intérieur brut par industrie au Québec*.

<sup>6</sup> Institut de la Statistique du Québec, *Investissements privés et publics Québec et ses régions, perspectives révisées 2002*, 1<sup>er</sup> trimestre 2003. L'année 1997 fut une année exceptionnelle en termes d'investissements.

<sup>7</sup> Source : Statistique Canada, *Le Quotidien*, 17 juin 2003 et *Rapport statistique sur l'Enquête de l'an 2001 sur les services d'emploi*, (document interne), juin 2003.

moyenne des industries au Québec. Aux États-Unis, les projections d'emploi du Bureau of Labor Statistics<sup>8</sup> font état de tendances similaires.

- La petite taille des établissements dans les services d'emploi au Québec, comparativement à l'Ontario, expose davantage cette industrie à la concurrence. Les grands établissements sont susceptibles d'offrir une plus grande gamme de services et des services davantage spécialisés que de petits établissements. Les fusions et regroupements dans cette industrie pourraient certainement être un moyen pour affronter les concurrents intéressés à pénétrer le marché de la RMR qui est appelé à se développer. Ces regroupements pourraient cependant limiter la croissance prévue de l'emploi pour cette industrie.
- Le recours aux agences de placement (SCIAN 5613, les services d'emploi) continue de progresser. Leurs services sont souvent requis pour l'embauche de personnel temporaire, pour dénicher la perle rare (postes de niveau très spécialisé) par l'intermédiaire des chasseurs de têtes ou pour tout simplement gérer les ressources humaines. Les entreprises, qui ont recours à ces services, cherchent à s'ajuster rapidement aux changements qui se produisent sur leur marché et à réduire les coûts liés à la sélection de personnel. Les entreprises impartissent davantage ce service<sup>9</sup>. D'autres se spécialisent pour répondre à la demande en provenance de certains secteurs, comme l'informatique, la haute technologie, la santé, le personnel de bureau et la manutention.
- Les services de voyages (SCIAN 5615) devraient avoir fini de traverser une période difficile suite au marasme dans lequel l'industrie touristique s'est enlisée. L'IATA (International Air Transport Association) prévoit que la croissance du trafic aérien au niveau mondial reviendra et que celle-ci atteindra 4 % au cours des cinq prochaines années. En 12 ans, le nombre de passagers devrait passer de 1,5 milliard à 3 milliards. Cependant en 2002, l'industrie aérienne a continué de traverser la pire crise de l'histoire de l'aviation. Les membres de l'IATA ont perdu en deux ans 25 milliards \$<sup>10</sup>. L'industrie des services de voyages devrait donc à long terme regagner le lustre qu'elle a perdu depuis deux ans, mais à court terme certaines professions connaîtront des perspectives plus difficiles. C'est le cas des conseillers en voyages (CNP 6431), pour lesquels les perspectives d'emploi demeurent restreintes. En effet, depuis deux ans on assiste à une hausse importante du nombre de prestataires d'assurance-emploi dans cette profession, celle-ci avoisinant les 50 %. Il faudra donc réduire ce nombre de chômeurs pour que les perspectives se redressent. En plus, ceux qui viennent de compléter leur formation dans un domaine relié à l'industrie (vente de voyages, tableaux 7.1 et 7.2) sont davantage touchés par le chômage et se trouvent plus difficilement un emploi relié à leur domaine de formation sur le territoire de la RMR de Montréal. Les finissants du niveau collégial semblent moins touchés que les finissants du niveau secondaire, leur taux de chômage étant plus bas; ils éprouvent cependant eux aussi de la difficulté à se trouver un emploi relié à leur formation.
- Montréal a reçu 11,9 millions de visiteurs en 2002 (10,5 en 2001 et 11,9 en 2000). En 2003, pour les trois premiers mois, le nombre de passagers aux aéroports de Montréal a augmenté de 5,6 % (10,3 % en janvier, 6,4 % en février et 0,7% en mars<sup>11</sup>). La crise, qui touche l'industrie touristique, s'explique par différents événements : la hausse des tarifs liés aux coûts d'exploitation et plus particulièrement du pétrole, le 11 septembre 2001, la récession américaine qui a eu cours tout au long de 2001, la guerre en Irak, le syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS) et la récente envolée du huard canadien. La vogue des transporteurs à bas coûts continue aussi à transformer le paysage et ceux-ci continuent à prendre des parts de marché. L'industrie des services de voyages en subit les contrecoups et elle connaît aussi des modifications qui résultent de la pénétration accrue d'Internet, des modifications à la baisse aux commissions qu'ils reçoivent des compagnies aériennes et des taxes perçues pour améliorer la sécurité dans les aéroports. L'impact de ces modifications qui touchent l'industrie et sa main-d'œuvre entraîne beaucoup de turbulence et nécessite continuellement des ajustements pour les entreprises qui désirent survivre à cette période de ralentissement prononcé.

---

<sup>8</sup> Bureau of Labor Statistics, «Industry output and employment projections to 2010», *Monthly Labor Review*, novembre 2001, pp 39-56.

<sup>9</sup> Source : Les Affaires, édition 2003, *Des experts à votre service*, p. 28.

<sup>10</sup> Source : Site Internet de l'IATA, [www.iata.org](http://www.iata.org), salle de presse, communiqué 20030602 et du 20030702. Voir aussi le nouveau bulletin du World Tourism Organization, WTO *World Tourism Barometer*, vol. 1, no 1, juin 2003. L'OACI (Organisation de l'aviation civile internationale) publie aussi des informations sur la situation récente dans son *Rapport annuel du Conseil 2002*. Pour la région de Montréal, Tourisme Montréal a publié *Le bilan touristique 2002*, mai 2003; d'autres informations sont aussi disponibles dans la publication *L'indicateur plus*, mars 2003.

<sup>11</sup> Statistique Canada vient de publier des résultats pour mai 2003 qui indiquent, pour le Québec, une baisse du nombre de voyageurs de 3 % par rapport à avril 2003 et de 14,5 % par rapport à mai 2002. À l'inverse, le nombre de voyageurs qui se destinent à l'étranger en provenance du Canada a augmenté de 4,6 % par rapport à avril 2003; par rapport à mai 2002, la baisse est estimée à 5,1 %.

- Les centres contacts clientèle (CCC), aussi connus sous le nom de centres d'appels téléphoniques, dont le nombre au Québec est estimé à plus de 2 000 et qui emploient plus de 45 000 personnes<sup>12</sup>, peuvent être rattachés directement aux entreprises qui les mettent sur pied (centres internes) ou être confiés à l'externe. Ces derniers se retrouvent dans le secteur des centres d'appels (SCIAN 56142). Pour la RMR de Montréal, le nombre de centres d'appels externes en 2002 est estimé aux environs de 155 établissements (sur 194 au Québec<sup>13</sup>), dont 16 ont plus de 100 employés. Le développement de ces centres est attribuable aux coûts d'exploitation qui sont plus bas à Montréal et au Québec qu'ailleurs en Amérique du Nord et par les atouts linguistiques de sa population. En 2001, sur les 2,761 millions de résidents adultes de la RMR de Montréal, 59,3 % soit 1,637 million de personnes déclarent connaître l'anglais et le français; de plus, près de 563 000 personnes, soit une sur cinq, ont une langue maternelle autre que le français ou l'anglais.
- Même si la croissance des centres d'appels devrait se maintenir et, plus probablement ralentir, ceux-ci devront résoudre le problème d'image négative qui les afflige. Le comité Technocompétences vient de publier une étude<sup>14</sup> qui aborde cette problématique et identifie les principales causes de cette perception, qui entraîne des difficultés de recrutement et de rétention du personnel : culture de roulement, manque d'opportunités de carrière, manque de reconnaissance du travail d'agent, le contenu des tâches, la pression et le stress lié au travail et les salaires trop bas.
- Avec les préoccupations liées à la sécurité qui se sont accentuées dans les secteurs privé et public suite aux événements de septembre 2001, les services d'agences de sécurité seront davantage en demande au cours des prochaines années. Même si des améliorations technologiques, comme la télésurveillance en circuit fermé et à distance, les cartes d'accès, les alarmes et les logiciels de gestion de la sécurité, limitent les besoins en ressources humaines, d'autres facteurs stimulent la croissance de l'emploi dans cette industrie. Parmi ces facteurs positifs, on retrouve la croissance du nombre de ménages et les investissements en bâtiments (condominiums, hôpitaux, centres d'achats, grands magasins, prisons, grandes industries); à ceux-ci, s'ajoutent les intentions du gouvernement fédéral, qui a annoncé dans son budget de décembre 2001, des investissements de près de 8 milliards de \$ pour améliorer la sécurité au Canada et lutter contre le terrorisme.
- La faible scolarité d'une partie importante de la main-d'œuvre en emploi dans cette industrie (près du quart n'ont pas de diplôme d'études secondaires) risque à terme de poser des problèmes d'adaptation et de mobilité aux individus concernés. Les professions qui sont principalement visées sont les préposés à l'entretien ménager (CNP 6661), les concierges et nettoyeurs (CNP 6662 et 6663) et les manœuvres en aménagement paysager (CNP 8612). Les employeurs qui ont recours à ces travailleurs n'exigent pas nécessairement un diplôme d'études secondaires, ce qui correspond aux qualifications requises pour exercer ce genre de travail. Même si une personne peut entrer facilement dans ces professions sans qualifications particulières, elle peut aussi être soumise à une mise à pied, ce qui peut résulter en un chômage prolongé à plus long terme.
- Dans son rapport sur l'industrie, l'Institut québécois des ressources humaines en horticulture (IQRHH), estime à 1 100 entreprises et à 12 000 le nombre de personnes qui travaillent en aménagement paysager (à la fois dans les secteurs primaire et tertiaire) et celles-ci produisent pour environ 250 millions \$ par année (données de 1999). Les principales faiblesses qui ont été identifiées ont trait à la saisonnalité, aux faibles salaires et à la prolifération d'entreprises sans expertise. Certaines difficultés menacent cette industrie comme le manque d'attraction et de rétention de la main-d'œuvre et le travail au noir : *«Par ailleurs, les facteurs reliés à la saisonnalité sont également des obstacles à la reconnaissance et la valorisation de la profession mais aussi du secteur en général. Une reconnaissance du milieu serait également souhaitable pour limiter l'accessibilité à des entreprises sans expertise et pour diminuer le travail au noir qui sont des obstacles majeurs au recrutement de la main-d'œuvre.»*<sup>15</sup>

### 3. Changements techniques ou organisationnels en cours

- Le code de gestion des pesticides, entré en vigueur le 3 avril 2003, met de l'avant des normes rigoureuses pour encadrer l'usage et la vente de pesticides à des fins résidentielles ou

<sup>12</sup> Information tirée du site [www.infostat.gouv.qc.ca](http://www.infostat.gouv.qc.ca).

<sup>13</sup> Le nombre de centres d'appels au Québec a augmenté de près de 13 % entre 2001 et 2002 passant de 172 à 194.

<sup>14</sup> Technocompétences, *Bassin de main-d'œuvre disponible au Québec pour œuvrer dans un centre de contacts clientèle. Perception de l'emploi d'agent*, 2003, p 4 et 5.

<sup>15</sup> Information tirée de la publication de l'Institut québécois des ressources humaines en horticulture, *Diagnostic sur la main-d'œuvre en horticulture ornementale au Québec*, mars 2003. Le rapport est disponible sur le site de l'Institut, <http://www.iqrhh.qc.ca/PDF/DIAGNOSTICFinalMARS.pdf>.

commerciales (<http://www.menv.gouv.qc.ca/pesticides/permis/index.htm>). Ce code modifie les règles applicables aux titulaires de permis et certificats exigibles en vertu du règlement sur les permis et certificats pour la vente et l'utilisation des pesticides. Les manœuvres en aménagement paysager et en entretien de terrains peuvent être touchés par cette réglementation s'ils ont à appliquer des engrais ou pesticides et s'ils doivent détenir un permis.

- Dans l'industrie des services de sécurité, l'apparition des systèmes de surveillance électriques devraient graduellement faire disparaître les gardiens de sécurité ayant une fonction de portiers. La profession de gardien de sécurité sera davantage axée sur l'entretien et l'utilisation de ces systèmes de surveillance.
- Dans les centres d'appels, plusieurs technologies ont fait leur apparition. C'est le cas notamment de l'intégration téléphonique par ordinateur (ITO), de la distribution automatique des appels (DAA) et de la réponse vocale interactive (RVI). Le principal moyen d'accès aux centres d'appels demeure le téléphone, mais d'autres dispositifs d'accès tels la télécopie, le courrier électronique et Internet prennent de l'ampleur. Ces progrès technologiques devraient augmenter l'efficacité de ces centres et limiter la croissance des effectifs requis.
- Les agences de recrutement et de sélection de personnel devraient continuer de se spécialiser dans des créneaux d'activité. De plus, beaucoup d'agences ne sont maintenant accessibles que par Internet.
- Selon le comité sectoriel de main-d'œuvre de l'environnement (<http://www.csmoe.org>), l'industrie des services du nettoyage industriel s'est dotée d'une norme professionnelle pour les opérateurs en nettoyage industriel, ce qui a permis la mise sur pied d'un programme d'apprentissage en milieu de travail en vue de former les opérateurs et de les certifier.

#### **4. Perspectives sectorielles 2003-2007**

Selon le modèle de prévisions sectorielles, élaboré par la Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail d'Emploi-Québec, l'industrie des services de gestion d'entreprises, des services administratifs et autres (SCIAN 55 et SCIAN 56) au Québec devrait connaître un taux de croissance annuel moyen de l'emploi de 3,4 % entre 2003 et 2007. Avec ce taux de croissance, l'industrie devrait se classer deuxième pour la variation de l'emploi au Québec derrière l'industrie des produits métalliques. Au niveau de la RMR, cette industrie obtient un taux de croissance annuel équivalent, soit 3,4 %, se classant tout juste derrière l'industrie du meuble (3,6 %) et des services professionnels, scientifiques et techniques (3,5 %).

L'impartition accrue des fonctions de l'entreprise (centres d'appels, gestion des ressources humaines, les voyages d'affaires, la sécurité et les services de conciergerie) se combine à d'autres phénomènes pour expliquer cette prévision. Ces autres phénomènes sont, entre autres, le vieillissement accentué de la population; celle-ci jouit davantage de revenus disponibles, ce qui permet un usage accru des services de voyages. De plus, les préoccupations par rapport aux besoins de sécurité suite aux attentats terroristes ont entraîné une hausse de la demande de ce type de services autant de la part des gouvernements, des entreprises que des ménages. Les politiques gouvernementales qui encouragent le développement des centres d'appels et la hausse des investissements en construction non-résidentielle et résidentielle ont aussi des incidences sur la demande de services d'aménagement paysager, de sécurité et de conciergerie.

**5. Tableau 5 Perspectives professionnelles 2002-2006 pour les principales professions de l'industrie, RMR de Montréal, régions administratives<sup>16</sup> et ensemble du Québec**

CNP	Titre de la profession	RMR de Montréal					Perspectives 2002-2006 par région administrative					Perspectives 2002-2006 Québec
		Emploi estimé 2001 (1)	Demande de main-d'œuvre 2002-2006	Taux de chômage en 2001	% des emplois à combler en raison de l'érosion	Perspectives 2002-2006	Montréal	Laval	Laurentides	Lanaudière	Montérégie	
1241	Secrétaires (sauf domaines juridique et médical)	47 000	Modéré	Modéré	–	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables
1411	Commis de travail général de bureau	23 000	Faible	Modéré	–	Restreintes	Restreintes	Restreintes	Restreintes	Restreintes	Restreintes	Restreintes
1431	Commis à la comptabilité et personnel assimilé	34 000	Modéré	Modéré	85,2	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables
1453	Commis aux services à la clientèle, commis aux renseignements et personnel assimilé	21 000	Élevé	Modéré	48,0	Favorables	Favorables	Favorables	Favorables	Favorables	Favorables	Favorables
6411	Représentants/représentantes des ventes non techniques, vente en gros	35 000	Modéré	Faible	21,3	Favorables	Très favorables	Favorables	Favorables	Favorables	Favorables	Favorables
6431	Conseillers/conseillères en voyages	4 000	Faible	Modéré	–	Restreintes	Restreintes	Restreintes	Restreintes	Restreintes	Très restreintes	Restreintes
6623	Autre personnel élémentaire de la vente	10 000	Modéré	Modéré	3,9	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables
6651	Gardiens/gardiennes de sécurité et personnel assimilé	9 000	Modéré	Modéré	–	Acceptables	Favorables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables
6661	Nettoyeurs/nettoyeuses	17 000	Modéré	Modéré	61,3	Acceptables	Restreintes	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables
6662	Nettoyeurs spécialisés/nettoyeuses spécialisées	3 500	Modéré	Modéré	38,3	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables
6663	Concierges et concierges d'immeubles	24 000	Modéré	Modéré	64,2	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables	Acceptables
8612	Manœuvres en aménagement paysager et en entretien des terrains	3 500	Modéré	Élevé	58,7	Restreintes	Restreintes	Restreintes	NP	Restreintes	Restreintes	Acceptables

**Source :** Emploi-Québec, *Le marché du travail dans la Région métropolitaine de recensement de Montréal (et autres régions du Québec) : Perspectives professionnelles 2002-2006*

**Note 1 :** . Emploi estimé pour l'ensemble des industries de la RMR de Montréal.

<sup>16</sup> Les diagnostics sur les régions administratives de Lanaudière, des Laurentides et de la Montérégie englobent à la fois les portions RMR et hors RMR. Elles ne sont donc là que pour illustrer la tendance pour l'ensemble des régions concernées.

**Définition des bornes :**

DEMANDE OFFRE	Taux de demande de main-d'œuvre 2001-2006 égal ou inférieur à 0 $D \leq 0$ <i><u>NUL ou NÉGATIF</u></i>	Taux de demande de main-d'œuvre 2001-2006 inférieur à la moyenne et supérieur à 0 $0 < D < 12,9$ <i><u>FAIBLE</u></i>	Taux de demande de main-d'œuvre 2001-2006 égal à la moyenne $12,9 \leq D < 23,7$ <i><u>MODÉRÉ</u></i>	Taux de demande de main-d'œuvre 2001-2006 supérieur à la moyenne $D \geq 23,7$ <i><u>ÉLEVÉ</u></i>
Taux de chômage inférieur à la moyenne $0 < 5,7$ <i><u>FAIBLE</u></i>	<b>Restreintes</b>	<b>Acceptables</b>	<b>Favorables</b>	<b>Très favorables</b>
Taux de chômage égal à la moyenne $5,7 \leq 0 < 12,9$ <i><u>MODÉRÉ</u></i>	<b>Très restreintes</b>	<b>Restreintes</b>	<b>Acceptables</b>	<b>Favorables</b>
Taux de chômage supérieur à la moyenne $0 \geq 12,9$ <i><u>ÉLEVÉ</u></i>	<b>Très restreintes</b>	<b>Très restreintes</b>	<b>Restreintes</b>	<b>Acceptables</b>

⇒ Cinq niveaux de diagnostics de perspectives professionnelles, qui déterminent les possibilités d'intégration au marché du travail, sont retenus :

<b>TRÈS FAVORABLES</b>	Considérant l'évolution de la demande de main-d'œuvre prévue et la situation par rapport au chômage en début de période, le potentiel d'intégration au marché du travail sera <b>nettement meilleur</b> que celui qui est prévu pour l'ensemble des professions au Québec. L'établissement de ce diagnostic ne doit cependant être interprété comme une garantie d'emploi dans le groupe professionnel visé.
<b>FAVORABLES</b>	Considérant l'évolution de la demande de main-d'œuvre prévue et la situation par rapport au chômage en début de période, le potentiel d'intégration au marché du travail sera <b>meilleur</b> à celui qui est prévu pour l'ensemble des professions au Québec. L'établissement de ce diagnostic ne doit pas non plus être interprété comme une garantie d'emploi dans le groupe professionnel visé.
<b>ACCEPTABLES</b>	Considérant l'évolution de la demande de main-d'œuvre prévue et la situation par rapport au chômage en début de période, le potentiel d'intégration au marché du travail sera <b>comparable</b> à celui qui est prévu pour l'ensemble des professions au Québec. Bien que les personnes incluses dans ces groupes professionnels feront face à une concurrence importante, elles pourront espérer obtenir un emploi en adoptant une stratégie de recherche d'emploi appropriée.
<b>RESTREINTES</b>	Considérant l'évolution de la demande de main-d'œuvre prévue et la situation par rapport au chômage en début de période, le potentiel d'intégration au marché du travail sera <b>inférieur</b> à celui qui est prévu pour l'ensemble des professions au Québec. Bien que les personnes incluses dans ces groupes professionnels feront face à une concurrence importante, elles pourront espérer obtenir un emploi en adoptant une stratégie de recherche d'emploi appropriée. Ainsi, ce diagnostic ne doit pas être interprété comme une absence totale de débouchés sur le marché du travail.
<b>TRÈS RESTREINTES</b>	Considérant l'évolution de la demande de main-d'œuvre prévue et la situation par rapport au chômage en début de période, le potentiel d'intégration au marché du travail sera <b>nettement inférieur</b> à celui qui est prévu pour l'ensemble des professions au Québec. Bien que les personnes incluses dans ces groupes professionnels feront face à une concurrence importante, elles pourront espérer obtenir un emploi en adoptant une stratégie de recherche d'emploi appropriée. Ainsi, ce diagnostic ne doit pas aussi être interprété comme une absence totale de débouchés sur le marché du travail.

**6.1 Correspondance des CNP avec les programmes de formation secondaire et collégial (excluant les AEC) dispensés par le MÉQ ainsi que les régions de la RMR offrant la formation**

Secteur	CNP	Titre de la profession	Code MÉQ	Programme d'études	Filière	Régions de la RMR	Autres régions du Québec
Administration, commerce et informatique	1241	Secrétaires (sauf domaines juridique et médical)	5212 5712	Secrétariat Secretarial studies	DEP	Lanaudière, Laurentides, Laval, Montérégie, Montréal	Abitibi-Témiscamingue, Bas-Saint-Laurent, Capitale-Nationale, Centre-du-Québec, Chaudière-Appalaches, Côte-Nord, Estrie, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, Lanaudière, Laurentides, Mauricie, Montérégie, Nord-du-Québec, Outaouais, Saguenay-Lac-Saint-Jean
			412.A0	Techniques de bureautique (Coordination du travail de bureau; Micro-édition et hypermédia)	DEC	Lanaudière, Laurentides, Laval, Montérégie, Montréal	Abitibi-Témiscamingue, Bas-Saint-Laurent, Capitale-Nationale, Centre-du-Québec, Chaudière-Appalaches, Côte-Nord, Estrie, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, Mauricie, Outaouais, Saguenay-Lac-Saint-Jean, Montérégie
Administration, commerce et informatique	1411	Commis de bureau généraux	5212 5712	Secrétariat Secretarial studies	DEP	Lanaudière, Laurentides, Laval, Montérégie, Montréal	Abitibi-Témiscamingue, Bas-Saint-Laurent, Capitale-Nationale, Centre-du-Québec, Chaudière-Appalaches, Côte-Nord, Estrie, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, Lanaudière, Laurentides, Mauricie, Montérégie, Nord-du-Québec, Outaouais, Saguenay-Lac-Saint-Jean
Administration, commerce et informatique	1431	Commis à la comptabilité et personnel assimilé	5231	Comptabilité	DEP	Lanaudière, Laurentides, Laval, Montérégie, Montréal	Abitibi-Témiscamingue, Bas-Saint-Laurent, Capitale-Nationale, Centre-du-Québec, Chaudière-Appalaches, Côte-Nord, Estrie, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, Lanaudière, Laurentides, Mauricie, Montérégie, Nord-du-Québec, Outaouais, Saguenay-Lac-Saint-Jean
			5731	Accounting	DEP	Montérégie, Montréal	Capitale-Nationale, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, Nord-du-Québec, Outaouais, Montérégie
Administration, commerce et informatique	1453	Commis aux services à la clientèle et commis à l'information	5196 5696	Vente-conseil Professional sales	DEP	Lanaudière, Laurentides, Laval, Montérégie, Montréal	Abitibi-Témiscamingue, Bas-Saint-Laurent, Capitale-Nationale, Centre-du-Québec, Chaudière-Appalaches, Estrie, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, Laurentides, Mauricie, Montérégie, Outaouais, Saguenay-Lac-Saint-Jean
Alimentation et tourisme	1453	Commis aux services à la clientèle et commis à l'information	414.A0	Techniques de tourisme A) Accueil et guidage B) Développement et promotion de produits de voyage C) Mise en valeur de produits touristiques	DEC	Laval, Montérégie, Montréal	Bas-Saint-Laurent, Capitale-Nationale, Mauricie, Montérégie, Saguenay-Lac-Saint-Jean
Entretien d'équipement motorisé	1453	Commis aux services à la clientèle et commis à l'information	5258	Service-conseil à la clientèle en équipement motorisé	DEP	Laurentides, Montérégie, Montréal	Capitale-Nationale

Secteur	CNP	Titre de la profession	Code MÉQ	Programme d'études	Filière	Régions de la RMR	Autres régions du Québec
Administration, commerce et informatique	6411	Représentants des ventes non techniques, commerce de gros	5196 5696	Vente-conseil Professional sales	DEP	Lanaudière, Laurentides, Laval, Montérégie, Montréal	Abitibi-Témiscamingue, Bas-Saint-Laurent, Capitale-Nationale, Centre-du-Québec, Chaudière-Appalaches, Estrie, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, Laurentides, Mauricie, Montérégie, Outaouais, Saguenay-Lac-Saint-Jean
			5054 5554	Représentation Sales representation	ASP	Laurentides, Laval, Montérégie, Montréal	Abitibi-Témiscamingue, Bas-Saint-Laurent, Capitale-Nationale, Centre-du-Québec, Chaudière-Appalaches, Estrie, Mauricie, Montérégie, Saguenay-Lac-Saint-Jean
Alimentation et tourisme	6411	Représentants des ventes non techniques, commerce de gros	414.A0	Techniques de tourisme D) Accueil et guidage E) Développement et promotion de produits de voyage F) Mise en valeur de produits touristiques	DEC	Laval, Montérégie, Montréal	Bas-Saint-Laurent, Capitale-Nationale, Mauricie, Montérégie, Saguenay-Lac-Saint-Jean
Alimentation et tourisme	6431	Conseillers en voyages	5236 5736	Vente de voyages Travel Sales	DEP	Laval, Montérégie, Montréal	Capitale-Nationale Outaouais
Services sociaux, éducatifs et juridiques	6651	Gardiens de sécurité	310.A0	Techniques policières	DEC	Montréal	Bas-Saint-Laurent, Capitale-Nationale, Estrie, Mauricie, Outaouais, Saguenay-Lac-Saint-Jean
Bâtiment et travaux publics	6663	Concierges d'immeubles	5211	Entretien général d'immeubles	DEP	Laval, Montérégie, Montréal	Abitibi-Témiscamingue, Bas-Saint-Laurent, Capitale-Nationale, Estrie, Outaouais, Saguenay-Lac-Saint-Jean

## 6.2 Programmes d'études universitaires dispensés en 2001 dans la RMR de Montréal et les autres régions du Québec

Programme d'études	Région	Université
Baccalauréat en sciences de la consommation	Capitale-Nationale	Laval
	Capitale-Nationale	Université Laval
Baccalauréat en administration des affaires	Estrie	Université de Sherbrooke, Université Bishop's
	Mauricie	UQTR
	Outaouais	UQÀH
	Abitibi-Témiscamingue	UQAT
	Bas-Saint-Laurent	UQAR
	Saguenay-Lac-Saint-Jean	UQAC
	Montréal	HEC, Télé-Université, Université Concordia, UQÀM, Université McGill
	Montréal	Université Concordia, HEC, Université McGill, UQÀM, Université de Montréal
Maîtrise en administration des affaires (MBA)	Estrie	Université de Sherbrooke
	Capitale-Nationale	Université Laval
	Saguenay-Lac-Saint-Jean	UQAC
	Outaouais	UQAH
	Bas-Saint-Laurent	UQAR
	Abitibi-Témiscamingue	UQAT
	Capitale-Nationale	Université Laval

## 7.1 Données sur l'enquête de relance de 2002 (RMR de Montréal – Promotion 2000-2001)

Code MEQ	Programme	Filière	Nombre de personnes diplômées ayant répondu à l'enquête	Taux de réponse (%)	En emploi	Emploi à temps plein	En lien avec la formation	Taux de chômage
5196	Vente-conseil	DEP	142	68,3 %	83,5 %	91,4 %	71,6 %	2,4 %
5211	Entretien général d'immeubles	DEP	57	45,6 %	–	–	–	–
5212	Secrétariat	DEP	437	68,4 %	77,3 %	91,8 %	78,8 %	15,4 %
5231	Comptabilité	DEP	588	69,9 %	77,1 %	90,2 %	71,0 %	11,0 %
5236	Vente de voyages	DEP	112	61,6 %	65,2 %	84,4 %	55,3 %	18,2 %
5712	Secretarial studies	DEP	108	61,1 %	78,8 %	88,5 %	78,3 %	10,3 %
5731	Accounting	DEP	194	58,8 %	61,4 %	92,9 %	63,1 %	20,5 %
5736	Travel sales	DEP	34	64,7 %	63,6 %	92,9 %	76,9 %	17,6 %
310.A0	Techniques policières	DEC	171	70,2 %	68,3 %	86,6 %	93,0 %	2,4 %
412.A0	Techniques de bureautique	DEC	142	72,5 %	80,6 %	98,8 %	84,1 %	6,7 %
414.A0	Techniques de tourisme	DEC	110	57,3 %	79,4 %	90,0 %	62,2 %	2,0%

**Sources :** Ministère de l'Éducation, *Le placement au 31 mars 2002 des personnes diplômées de 2000-2001 pour la région métropolitaine de recensement de Montréal – La Relance au collégial en formation technique*, Direction de la recherche et de l'évaluation, 2002 et Ministère de l'Éducation, *Le placement au 31 mars 2002 des personnes diplômées de 2000-2001 pour la région métropolitaine de recensement de Montréal – La Relance au secondaire en formation professionnelle*, Direction de la recherche et de l'évaluation, 2002.

## 7.2 Données sur l'enquête de relance de 2002 (Ensemble du Québec – Promotion 2000-2001)

Code MEQ	Programme	Filière	Nombre de personnes diplômées ayant répondu à l'enquête	Taux de réponse (%)	En emploi	Emploi à temps plein	En lien avec la formation	Taux de chômage
5054	Représentation	ASP	84	56,0 %	78,7 %	89,2 %	63,6 %	5,1 %
5196	Vente-conseil	DEP	394	70,6 %	79,1 %	85,9 %	73,0 %	6,4 %
5211	Entretien général d'immeubles	DEP	98	58,2 %	64,9 %	86,5 %	71,9 %	24,5 %
5212	Secrétariat	DEP	1228	72,6 %	78,6 %	85,0 %	77,9 %	13,8 %
5231	Comptabilité	DEP	1 400	71,0 %	75,7 %	86,6 %	72,4 %	13,6 %
5236	Vente de voyages	DEP	161	61,5 %	74,7 %	78,4 %	53,4 %	11,9 %
5696	Professional sales	DEP	4	50,0 %	–	–	–	–
5712	Secretarial studies*	DEP	135	60,7 %	69,5 %	87,7 %	74,0 %	14,9 %
5731	Accounting	DEP	210	59,0 %	62,1 %	90,9 %	65,7 %	21,4 %
5736	Travel sales	DEP	40	65,0 %	69,2 %	88,9 %	68,8 %	14,3 %
310.A0	Techniques policières	DEC	511	70,8 %	60,5 %	83,6 %	84,2 %	5,2 %
412.A0	Techniques de bureautique	DEC	520	75,8 %	83,5 %	93,9 %	86,7 %	6,3 %
414.A0	Techniques de tourisme	DEC	335	63,9 %	79,0 %	91,1 %	70,8 %	1,7 %
5800	Administration des affaires	BAC	1 775	75,0 %	81,5 %	97,5 %	87,0 %	4,2 %
		Maîtrise	962	60,0 %	92,5 %	98,1 %	88,7 %	3,6 %
		Doctorat	14	71,4 %	100,0 %	90,0 %	100,0 %	0,0 %
5888	Études pluridisciplinaires en administration	BAC	383	55,6 %	87,8 %	98,4 %	82,6 %	2,6 %

**Sources :** Ministère de l'Éducation, *Le placement au 31 mars 2002 des personnes diplômées de 2000-2001 – La Relance au collégial en formation technique*, Direction de la recherche et de l'évaluation, 2002. Ministère de l'Éducation, *Le placement au 31 mars 2002 des personnes diplômées de 2000-2001 – La Relance au secondaire en formation professionnelle*, Direction de la recherche et de l'évaluation, 2002. Ministère de l'Éducation, *Le placement des personnes diplômées de 1999 pendant la semaine du 14 au 20 janvier 2001 – La Relance à l'université*, Direction de la recherche et de l'évaluation, 2001.

### Note complémentaire aux tableaux 8.1 et 8.2 :

Le tiret (-) signifie une absence de publication par le ministère de l'Éducation pour une des raisons suivantes :

- 1) soit que le nombre de personnes diplômées est inférieur à cinq
- 2) soit que le nombre de répondants est inférieur à cinq
- 3) soit que le taux de réponse soit trop faible pour qu'on le juge représentatif
- 4) soit que le programme de formation est entré en vigueur après la dernière enquête de la Relance

## 8. Compétences et attitudes recherchées par l'industrie

- La connaissance du français et de l'anglais est souvent exigée dans les emplois impliquant une relation avec le public. La connaissance d'une troisième langue est un atout, surtout pour les emplois reliés à l'industrie des services de voyages.
- Les habilités en communication écrite ou orale sont souvent mentionnées comme une exigence pour un grand nombre de professions de l'industrie.
- Les connaissances en informatique et des logiciels relatifs aux professions occupées sont pratiquement devenues une norme exigée par les employeurs.
- Les employeurs cherchent souvent des personnes capables de travailler en équipe, autonomes et qui ont le sens de l'initiative.
- Des exigences particulières (permis de port d'arme, permis de conduire) et des connaissances environnementales dans certains sous-secteurs ou pour certaines professions sont aussi mentionnées.
- Le sens de l'écoute, la résistance au stress et le respect des échéanciers sont aussi des atouts recherchés.

## 9. Références ou liens incontournables

- Industrie Canada –  
<http://www.strategis.ic.gc.ca> (Canada)
- Les enquêtes Relance menées par le ministère de l'Éducation –  
<http://www.meq.gouv.qc.ca/Relance/Relance.htm> (Québec)
- Le réseau télématique de la formation professionnelle et technique au Québec –  
<http://inforoutefpt.org> (Québec)
- Emploi-Québec, site IMT en ligne  
<http://imt.emploiquebec.net/> (Québec)
- Emploi-avenir 2000 –  
<http://www.jobfutures.ca> (Canada)
- Consultation sur les professions  
<http://www.jobfutures.ca/cnp/consultez-professions-alphabetique.shtml>
- <http://www.monster.ca> (Québec)
- <http://www.monemploi.com> (Québec)
- <http://français.workopolis.com/index.html> (Québec)
- Informations statistiques sur les industries  
<http://www.stat.gouv.qc.ca> (Québec)  
[http://www.statcan.ca/start\\_f.html](http://www.statcan.ca/start_f.html) (Québec et Canada)  
<http://stats.bls.gov/> (Bureau of Labor Statistics),  
<http://www.bea.doc.gov> (Bureau of Economic Analysis)  
et <http://www.census.gov> (Census Bureau) (États-Unis)

## 10. Pistes d'actions retenues par les membres du COF

- Compte tenu des changements technologiques ayant cours dans l'industrie des services d'enquêtes et sécurité, la formation des gardiens et gardiennes de sécurité pourrait inclure un module sur l'entretien et l'utilisation des systèmes électroniques de surveillance.