

**ENQUÊTE SUR LES BESOINS
DE MAIN-D'ŒUVRE ET DE COMPÉTENCES
DES ENTREPRISES DU CENTRE-DU-QUÉBEC**

**RAPPORT SECTORIEL
AUTRES SERVICES**

Préparé pour :

**Emploi-Québec
Direction régionale du Centre-du-Québec**

Juin 2007

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	4
1.0 - MÉTHODOLOGIE	5
2.0 – PROFIL ET TENDANCES DE L'EMPLOI	7
<i>TABEAU 2.1 - RÉPARTITION DES ÉTABLISSEMENTS SELON LEUR STATUT (SIÈGE SOCIAL, SUCCURSALE, ENTREPRISE UNIQUE) (Q5)</i>	<i>8</i>
<i>TABEAU 2.2 - RÉPARTITION DES ÉTABLISSEMENTS SELON LA PÉRIODE AU COURS DE LAQUELLE LE NOMBRE D'EMPLOIS MAXIMAL A ÉTÉ ATTEINT AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT (Q8)</i>	<i>9</i>
<i>TABEAU 2.3 - RÉPARTITION DES ÉTABLISSEMENTS SELON QUE LE NOMBRE D'EMPLOIS AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT ÉTAIT EN DIMINUTION, STABLE OU EN AUGMENTATION AU COURS DOUZE DERNIERS MOIS (Q9)</i>	<i>10</i>
<i>TABEAU 2.4. – VENTILATION DES EMPLOIS SELON LE SEXE ET LE STATUT - TEMPS PLEIN OU PARTIEL (Q7)</i>	<i>11</i>
<i>TABEAU 2.5 – RÉPARTITION DES ÉTABLISSEMENTS SELON L'ÂGE DE LEURS EMPLOYÉS (Q10)</i>	<i>12</i>
<i>TABEAU 2.6. – RÉPARTITION SELON LA TAILLE DES ENTREPRISES (Q7)</i>	<i>13</i>
<i>TABEAU 2.7. – ENTREPRISES DU SECTEUR PAR MRC</i>	<i>14</i>
3.0 – LES DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT.....	15
<i>TABEAU 3.1 – RÉPARTITION DES ÉTABLISSEMENTS SELON QU'ILS ONT RENCONTRÉ OU NON DES DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS (Q11A)</i>	<i>16</i>
<i>TABEAU 3.2 – PROFILS DES CANDIDAT(E)S RECHERCHÉ(E)S.....</i>	<i>17</i>
<i>TABEAU 3.3 – DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT, COMPÉTENCES (Q11E)</i>	<i>18</i>
<i>TABEAU 3.4 – DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT, CAUSES (Q11F)</i>	<i>19</i>
<i>TABEAU 3.5 - RÉPARTITION DES ÉTABLISSEMENTS SELON LES CONSÉQUENCES AUXQUELLES ILS DEVRONT FAIRE FACE AU COURS DES DOUZE PROCHAINS MOIS SI LES DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT PERSISTENT (Q11C)</i>	<i>20</i>
4.0 – LES INTENTIONS D'EMBAUCHE.....	21
<i>TABEAU 4.1 - RÉPARTITION DES ÉTABLISSEMENTS SELON QU'ILS AURONT OU NON BESOIN D'EMBAUCHER DU NOUVEAU PERSONNEL AU COURS DES DOUZE PROCHAINS MOIS (Q12A)</i>	<i>22</i>
<i>TABEAU 4.2 – RÉPARTITION DES INTENTIONS D'EMBAUCHE SELON LA SCOLARITÉ ET L'EXPÉRIENCE (Q12B)</i>	<i>24</i>
<i>TABEAU 4.3 – RÉPARTITION DES INTENTIONS D'EMBAUCHE SELON LES COMPÉTENCES EXIGÉES (Q12F) ..</i>	<i>25</i>
<i>TABEAU 4.4 – RÉPARTITION DES INTENTIONS D'EMBAUCHE SELON LES RAISONS ET LES DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT ANTICIPÉES (Q12C)</i>	<i>27</i>
<i>TABEAU 4.5 – RÉPARTITION DES ÉTABLISSEMENTS SELON LEURS MÉTHODES DE RECRUTEMENT LES PLUS EFFICACES (Q13)</i>	<i>28</i>
<i>TABEAU 4.6 - RÉPARTITION DES ÉTABLISSEMENTS SELON QU'ILS ENVISAGENT OU NON D'EMBAUCHER DE LA MAIN-D'ŒUVRE IMMIGRANTE AU COURS DES DOUZE PROCHAINS MOIS (Q14)</i>	<i>30</i>
5.0 – LES PRÉVISIONS DE MISES À PIED.....	31
<i>TABEAU 5.1 - RÉPARTITION DES ÉTABLISSEMENTS SELON QU'ILS PRÉVOIENT OU NON EFFECTUER DES MISES À PIED PERMANENTES OU À DURÉE INDÉTERMINÉE AU COURS DES DOUZE PROCHAINS MOIS (Q15A)</i>	<i>31</i>
6.0 – LES INTENTIONS DE FORMATION	32
<i>TABEAU 6.1 - RÉPARTITION DES ÉTABLISSEMENTS SELON QU'ILS PRÉVOIENT OU NON OFFRIR DES ACTIVITÉS DE FORMATION À LEURS EMPLOYÉS AU COURS DES DOUZE PROCHAINS MOIS (Q16)</i>	<i>32</i>
<i>TABEAU 6.2 - RÉPARTITION DES ÉTABLISSEMENTS SELON LEURS MÉTHODES LES PLUS FRÉQUEMMENT UTILISÉES POUR FORMER LEURS EMPLOYÉS (Q17)</i>	<i>33</i>

7.0 – LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES	34
<i>TABLEAU 7.1 - RÉPARTITION DES ÉTABLISSEMENTS SELON QU'ILS ONT OU NON UN EMPLOYÉ RESPONSABLE DE LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES DANS L'ÉTABLISSEMENT (Q18)</i>	<i>35</i>
<i>TABLEAU 7.2 – TEMPS CONSACRÉ PAR LE RESPONSABLE EN GESTION DES RESSOURCES HUMAINES DANS L'ÉTABLISSEMENT (PLUS DE 50 % OU MOINS DE 50 %) (Q18B)</i>	<i>36</i>
<i>TABLEAU 7.3 - RÉPARTITION DES ÉTABLISSEMENTS SELON LEURS POLITIQUES DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES (Q19)</i>	<i>38</i>
<i>TABLEAU 7.4 - RÉPARTITION DES ÉTABLISSEMENTS SELON LEURS DIFFICULTÉS EN MATIÈRE DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES (Q20)</i>	<i>39</i>
<i>TABLEAU 7.5 - RÉPARTITION DES ÉTABLISSEMENTS SELON LEURS STRATÉGIES D'AFFAIRES ENVISAGÉES AU COURS DES DOUZE PROCHAINS MOIS (Q21)</i>	<i>40</i>
8.0 – DIVERS	41
<i>TABLEAU 8.1 - RÉPARTITION DES ÉTABLISSEMENTS SELON QU'ILS ONT UTILISÉ OU NON LES MESURES ET LES SERVICES OFFERTS AUX ENTREPRISES PAR EMPLOI-QUÉBEC VIA LES CENTRES LOCAUX D'EMPLOI (Q22)</i>	<i>41</i>
ANNEXES	42
<i>ANNEXE 1 - RAPPORT ADMINISTRATIF DES APPELS</i>	<i>43</i>
<i>ANNEXE 2 - QUESTIONNAIRE</i>	<i>45</i>
<i>ANNEXE 3 – TABLEAUX PAR CNP</i>	<i>54</i>
<i>ANNEXE 4 – DESCRIPTIONS DES SECTEURS</i>	<i>55</i>

INTRODUCTION

Ce document présente les données recueillies dans le cadre de *l'enquête sur les besoins de main-d'œuvre et de compétences des entreprises du Centre-du-Québec* réalisée par le *Centre National de Sondage*, filiale de *Jolicoeur et Associés*, pour le compte de la Direction régionale d'Emploi-Québec du Centre-du-Québec.

Les données sont présentées en huit (8) sections :

- Section 1 : Méthodologie ;
- Section 2 : Profil et tendances de l'emploi ;
- Section 3 : Les difficultés de recrutement ;
- Section 4 : Les intentions d'embauche ;
- Section 5 : Les prévisions de mises à pied ;
- Section 6 : Les intentions de formation ;
- Section 7 : La gestion des ressources humaines ;
- Section 8 : Divers.

1.0 - MÉTHODOLOGIE

La population visée est composée des entreprises de cinq (5) employés et plus du Centre-du-Québec.

Un pré-test a été effectué le 19 mars 2007 auprès de 48 répondants dans le but de s'assurer du bon déroulement du questionnaire.

Le sondage téléphonique a été effectué du 19 mars 2007 au 4 mai 2007 auprès des entreprises de 5 employés et plus. Les 1 991 entrevues téléphoniques complétées ont été administrées en français. Le temps moyen d'entrevue s'est avéré être d'environ 16 minutes. Pour assurer la qualité des entrevues et des données recueillies, de l'écoute a été effectuée par les superviseurs tout au long de la collecte, en plus d'une validation d'au moins 10 % de toutes les entrevues. Le tableau de l'annexe 1 présente le résumé du rapport administratif des appels.

L'échantillon constitué est suffisant pour permettre une pondération corrigeant la non-réponse selon la région (cinq (5) MRC), la taille de l'entreprise (trois (3) catégories) et le secteur d'activité (douze (12) regroupements sectoriels). Les données pondérées permettent de refléter l'importance relative de ces trois variables. Les données présentées représentent donc adéquatement la situation globale du Centre-du-Québec, la situation au sein de chacune des MRC, la situation des entreprises de diverses tailles ainsi que celle de chacun des regroupements

sectoriels. Dans les tableaux, le « N » représente le nombre pondéré d'entreprises, de postes ou d'employés concernés, tandis que le « N non-pondéré » fait référence au nombre de répondants.

Concernant le secteur des autres services, 121 entreprises de cinq (5) employés et plus ont été interrogées et les résultats ont été extrapolés à 158 entreprises actives dans cette MRC. Ces chiffres peuvent varier d'un tableau à l'autre en fonction des réponses manquantes à certaines questions. Toutefois, les pourcentages présentés sont calculés sur la base des réponses valides à chacune des questions.

Tableau 1.1 - Entreprises du secteur autres services par SCIAN¹

	Autres services			Total		
	N	N (Non pondéré)	%	N	N (Non pondéré)	%
Réparation et entretien	82	61	52,0%	82	61	3,0%
Services personnels et services de blanchissage	26	20	16,2%	26	20	0,9%
Organismes religieux, fondations, groupes de citoyens et organisations professionnelles et similaires	49	39	31,2%	49	39	1,8%
Ménages privés	1	1	0,6%	1	1	0,0%
Total	158	121	100,0%	2 755	1 991	100,0%

¹ Système de classification des industries d'Amérique du Nord.

2.0 – PROFIL ET TENDANCES DE L'EMPLOI

Cette section présente une description des entreprises du secteur autres services.

- Le type d'entreprise (tableau 2.1) ;
- Le nombre d'emplois maximal au cours des douze derniers mois (tableau 2.2) ;
- La tendance du nombre d'emplois (tableau 2.3) ;
- Le statut de l'emploi (tableau 2.4) ;
- La répartition selon l'âge des employés (tableau 2.5) ;
- La taille des entreprises (tableau 2.6) ;
- Les entreprises par MRC (tableau 2.7).

Chacun des tableaux présente le nombre d'entreprises du secteur autres services et le nombre d'entreprises dans les autres secteurs (de cinq employés et plus). Les totaux (100 %) sont horizontaux. Les entreprises du secteur autres services ayant collaboré sont au nombre de 121, ce qui correspond à 76,6 % des entreprises et 70,8 % des emplois de ce secteur. À titre de comparaison, le taux de participation pour l'ensemble est de 72,3 % et correspond à 74,0 % des emplois.

Le lecteur doit toutefois garder à l'esprit que l'emploi total décrit dans ce rapport concerne uniquement les entreprises de cinq (5) employés et plus. De plus, dans la base de données utilisée pour cette enquête, fournie par Emploi-Québec Centre-du-Québec,

certaines entreprises peuvent être absentes en raison des difficultés à tenir à jour une telle banque de données. Ainsi, selon les estimations d'Emploi-Québec Centre-du-Québec, l'emploi total est d'environ 20 % à 25 % supérieur aux données présentées dans cette section.

Le tableau 2.1 présente au lecteur la répartition des établissements selon leur statut d'entreprise. Les données sont affichées pour le secteur, pour les autres secteurs ainsi que pour l'ensemble de la région du Centre-du-Québec.

Tableau 2.1 - Répartition des établissements selon leur statut (siège social, succursale, entreprise unique) (Q5)

	Q5. Votre place d'affaires est-elle une...							
	Total		Entreprise unique	Un siège social	Une succursale	Une filiale, une franchise	Gouvernement	Un organisme à but non lucratif (OBNL)
	N	N (Non pondéré)	%	%	%	%	%	%
Autres services	157	120	56,8%	9,5%	6,7%	5,6%	---	21,3%
Autres secteurs	2 582	1 859	60,6%	8,3%	12,5%	9,1%	4,8%	4,8%
Total	2 739	1 979	60,3%	8,4%	12,1%	8,9%	4,5%	5,8%

Le secteur autres services se démarque particulièrement par sa proportion d'entreprises ayant le statut d'OBNL. En effet, 21,3 % d'entre elles se définissent par ce statut comparativement à 4,8 % pour l'ensemble des autres secteurs. Il est à noter qu'aucune entreprise de statut gouvernemental ne se retrouve dans le secteur autres services.

Le tableau 2.2 rend compte des périodes de l'année durant lesquelles les entreprises ont atteint le plus haut nombre d'emplois au sein de leur établissement au cours des douze mois. Les données sont affichées pour le secteur autres services, pour les autres secteurs ainsi que pour l'ensemble de la région du Centre-du-Québec.

Tableau 2.2 - Répartition des établissements selon la période au cours de laquelle le nombre d'emplois maximal a été atteint au cours des douze derniers mois au sein de l'établissement (Q8)

	Q8. Au cours de quelle période le nombre d'emplois maximal a-t-il été atteint au cours des 12 derniers mois au sein de votre établissement?						
	Total		Printemps (mars, avril, mai)	Été (juin, juillet, août)	Automne (sept., oct., nov.)	Hiver (déc., janv., fév.)	Ne s'applique pas (pas de variation)
	N	N (Non pondéré)	%	%	%	%	%
Autres services	157	120	10,3%	19,2%	10,8%	6,4%	53,3%
Autres secteurs	2 569	1 849	12,7%	28,5%	8,4%	9,2%	41,2%
Total	2 726	1 969	12,5%	28,0%	8,6%	9,1%	41,9%

L'été est la période où le nombre maximal d'emplois a été atteint pour la majorité des entreprises du secteur autres services. Il est à noter que 53,3 % des entreprises affirment qu'il n'y a pas de variation, comparativement à 41,2 % des entreprises des autres secteurs.

La tendance du volume d'emplois dans les entreprises du Centre-du-Québec au cours des douze derniers mois, vous est présentée dans le tableau 2.3. Ainsi, le tableau démontre, le secteur autres services, pour les autres secteurs ainsi que pour l'ensemble de la région du Centre-du-Québec, la proportion des entreprises dont le nombre d'emplois est en diminution, stable ou en augmentation.

Tableau 2.3 - Répartition des établissements selon que le nombre d'emplois au sein de l'établissement était en diminution, stable ou en augmentation au cours douze derniers mois (Q9)

	Q9. Au cours des douze derniers mois, le nombre d'emplois au sein de votre établissement était-il en diminution, stable ou en augmentation?				
	Total		En diminution	Stable	En augmentation
	N	N (Non pondéré)	%	%	%
Autres services	154	118	7,5%	78,6%	13,9%
Autres secteurs	2 581	1 858	9,6%	70,7%	19,7%
Total	2 735	1 976	9,5%	71,2%	19,4%

On constate dans un premier temps une plus grande stabilité du volume d'emplois dans le secteur autres services, comparativement aux autres secteurs. De plus, cette stabilité se traduit plus dans une augmentation du nombre d'emplois (13,9 %) que dans une diminution (7,5 %).

Le tableau ci-dessous présente le nombre d'employés total du Centre-du-Québec ainsi que la répartition du nombre d'employés par sexe et par type d'emploi (temps plein ou temps partiel). Les résultats sont présentés pour le secteur autres services, pour les autres secteurs ainsi que pour l'ensemble de la région du Centre-du-Québec. Les totaux hommes et femmes ne correspondent pas exactement à la somme des emplois à temps plein et temps partiel puisque certaines entreprises n'ont répondu que partiellement à cette question.

Tableau 2.4. – Ventilation des emplois selon le sexe et le statut - temps plein ou partiel (Q7)

	Q7. Combien d'employés travaillent contre rémunération dans votre établissement actuellement?		Q7A. Hommes	Hommes - Temps plein	Hommes - Temps partiel	Q7B. Femmes	Femmes - Temps plein	Femmes - Temps partiel
	Nombre d'employés	Nombre d'employés non-pondéré	Nombre d'employés	Nombre d'employés	Nombre d'employés	Nombre d'employés	Nombre d'employés	Nombre d'employés
Autres services	1 915	1 355	1 161	960	201	755	481	274
Autres secteurs	74 990	55 544	40 949	34 276	5 393	32 755	20 403	12 002
Total	76 906	56 899	42 110	35 236	5 594	33 510	20 884	12 276

Les employés à temps plein travaillent 30 heures et plus par semaine et les employés à temps partiel, moins de 30 heures par semaine.

Le nombre d'employés travaillant à temps plein, tant pour les hommes que pour les femmes, dans le secteur autres services, est largement supérieur au nombre d'employés travaillant à temps partiel. Nous constatons également que ce secteur est majoritairement constitué d'hommes qui représentent environ 61 % de la main-d'œuvre.

La répartition des employés selon leur groupe d'âge vous est présentée dans le tableau 2.5. Pour chaque groupe d'âge, la première colonne vous indique le nombre d'employés de ce groupe d'âge et la seconde vous fait part de la proportion de ce groupe d'âge parmi l'ensemble des employés du secteur autres services, parmi les autres secteurs puis parmi l'ensemble des employés de la région du Centre-du-Québec.

Tableau 2.5 – Répartition des établissements selon l'âge de leurs employés (Q10)

	Q10. Parmi votre personnel régulier actuellement en emploi, quels sont leurs groupes d'âge ?												
	Total	15-24 ans		25-34 ans		35-44 ans		45-54 ans		55-64 ans		65 ans et plus	
	Nombre d'employés	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Autres services	1 892	246	13,0%	431	22,8%	443	23,4%	511	27,0%	214	11,3%	48	2,5%
Autres secteurs	69 681	10 988	15,8%	17 142	24,6%	17 994	25,8%	17 302	24,8%	5 920	8,5%	335	0,5%
Total	71 573	11 234	15,7%	17 573	24,6%	18 437	25,8%	17 813	24,9%	6 134	8,6%	383	0,5%

Le secteur autres services possède une structure par âge de ses employés plus vieille que l'ensemble des autres secteurs, puisque les employés de plus de 45 ans sont proportionnellement plus nombreux dans le secteur «autres services» que dans les autres secteurs. À l'autre bout de l'échelle, les employés de moins de 45 ans sont proportionnellement moins nombreux dans ce secteur.

De la même façon, le tableau 2.6 fait état de la répartition des établissements en fonction de leur taille (définie selon le nombre d'employés). Trois (3) tailles d'entreprises ont été définies et pour chacune, vous serez à même d'observer la proportion des entreprises qui ont cette taille parmi l'ensemble des établissements du secteur autres services, parmi les autres secteurs puis pour l'ensemble de la région du Centre-du-Québec.

Tableau 2.6. – Répartition selon la taille des entreprises (Q7)

	Q7. Taille de l'entreprise											
	5 à 19 employés			20 à 49 employés			50 employés et plus			Total		
	N	N (non pondéré)	%	N	N (non pondéré)	%	N	N (non pondéré)	%	N	N (non pondéré)	%
Autres services	140	109	88,6%	14	10	8,9%	4	2	2,5%	158	121	100,0%
Autres secteurs	1 739	1 221	67,0%	570	431	21,9%	288	218	11,1%	2 597	1 870	100,0%
Total	1 879	1 330	68,2%	584	441	21,2%	292	220	10,6%	2 755	1 991	100,0%

La taille des entreprises du secteur autres services diffère largement de celles des autres secteurs. En effet, nous constatons que la proportion de petites entreprises est largement supérieure, en termes de proportions, aux autres secteurs. De facto, le pourcentage d'entreprises de petite taille (5 à 19 employés) est de 88,6 % comparativement à 67 % pour l'ensemble des autres secteurs. Près de neuf entreprises sur dix compte de cinq (5) à dix-neuf (19) employés dans le secteur «autres services».

Le tableau 2.7 présente, pour chaque MRC, le nombre d'entreprises existantes dans le secteur autres services et dans les autres secteurs, le nombre d'entreprises ayant participé à l'étude et la proportion des entreprises issues de chaque MRC par rapport au secteur autres services puis par rapport à l'ensemble des autres secteurs.

Tableau 2.7. – Entreprises du secteur par MRC

	Autres services								
	Autres services			Autres secteurs			Total		
	N	N (non pondéré)	%	N	N (non pondéré)	%	N	N (non pondéré)	%
L'Érable	15	11	9,5%	311	229	12,0%	326	240	11,8%
Bécancour	12	10	7,6%	179	126	6,9%	191	136	6,9%
Arthabaska	58	39	36,7%	789	578	30,4%	847	617	30,7%
Drummond	55	45	34,8%	1 058	745	40,7%	1 113	790	40,4%
Nicolet-Yamaska	18	16	11,4%	260	192	10,0%	278	208	10,1%
Total	158	121	100,0%	2 597	1 870	100,0%	2 755	1 991	100,0%

La majorité des entreprises du secteur autres services se retrouve dans les MRC d'Arthabaska et de Drummond. D'ailleurs, ces dernières sont représentées régionalement dans les mêmes proportions que l'ensemble des autres secteurs.

3.0 – LES DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT

Cette section présente les tableaux concernant les difficultés de recrutement qu'ont rencontrées les entreprises du Centre-du-Québec :

- Répartition des établissements selon qu'ils ont rencontré des difficultés de recrutement au cours des douze derniers mois (tableau 3.1) ;
- Profils des candidats recherchés (tableau 3.2) ;
- Difficultés de recrutement, compétences (tableau 3.3) ;
- Difficultés de recrutement, causes (tableau 3.4) ;
- Répartition des établissements selon les conséquences liées aux difficultés de recrutement (tableau 3.5).

Les totaux (100 %) sont horizontaux. La présentation détaillée des difficultés de recrutement par CNP des tableaux 3.3 et 3.4 se trouve à l'annexe 3.

Le tableau suivant vous expose la proportion des entreprises du Centre-du-Québec qui ont rencontré des difficultés de recrutement et la proportion de celles qui n'en ont pas rencontré. Les résultats sont présentés pour le secteur autres services, pour les autres secteurs ainsi que pour l'ensemble de la région du Centre-du-Québec.

Tableau 3.1 – Répartition des établissements selon qu'ils ont rencontré ou non des difficultés de recrutement au cours des douze derniers mois (Q11A)

	Q11A. Avez-vous rencontré des difficultés de recrutement au cours des 12 derniers mois?			
	Total		Oui	Non
	N	N (Non pondéré)	%	%
Autres services	158	121	38,9%	61,1%
Autres secteurs	2 589	1 864	38,0%	62,0%
Total	2 747	1 985	38,1%	61,9%

Les difficultés de recrutement sont semblables dans le secteur autres services que dans l'ensemble des autres secteurs. En effet, 38,9 % des entreprises affirment avoir rencontré des difficultés de recrutement au cours des douze derniers mois contre 38 % des entreprises de l'ensemble des autres secteurs.

Le portrait des candidat(e)s recherché(e)s par les entreprises, en ce qui a trait à la scolarité et à l'expérience minimale requise, vous est présenté dans le tableau ci-dessous. Les proportions sont présentées pour le secteur autres services, pour les autres secteurs puis pour l'ensemble de la région du Centre-du-Québec.

Tableau 3.2 – Profils des candidat(e)s recherché(e)s

	Q11C. Quelle est la scolarité minimale exigée?									Q11D. Quelle est l'expérience minimale exigée?			
	Aucun diplôme	Secondaire III	DES	DEP	ASP	AEP	DEC / général	DEC / technique	Bacc. et plus	Aucune expérience	Moins d'un an	De 1 à 3 ans	Plus de 3 ans
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Autres services	16,8%	0,0%	14,9%	35,8%	1,7%	1,7%	7,3%	15,9%	5,9%	31,0%	6,3%	34,3%	28,4%
Autres secteurs	26,1%	2,0%	24,2%	18,9%	1,2%	0,9%	4,3%	13,2%	9,2%	43,3%	8,7%	31,0%	17,1%
Total	25,6%	1,9%	23,7%	19,8%	1,2%	0,9%	4,4%	13,4%	9,1%	42,6%	8,6%	31,1%	17,7%

DES : Diplôme d'études secondaires

DEP : Diplôme d'études professionnelles

ASP : Attestation de spécialisation professionnelle

AEP : Attestation d'études professionnelles

DEC / général : Diplôme d'études collégiales, programmes de formation pré-universitaire

DEC / technique : Diplôme d'études collégiales, programmes de formation technique

BACC et plus : Diplôme universitaire de premier cycle (baccalauréat) et plus (études supérieures ; maîtrise, doctorat)

La scolarité minimale exigée dans le secteur autres services est, pour 35,8 % des entreprises de ce secteur, le DEP, comparativement à 18,9 % pour l'ensemble des autres secteurs. En ce qui a trait à l'expérience minimale exigée, 34,3 % des entreprises du secteur autres services demandent de une (1) à trois (3) années d'expérience, comparativement à 31 % des entreprises des autres secteurs.

Les tableaux 3.3 et 3.4 présentent au lecteur une synthèse des difficultés de recrutement. Le lecteur trouvera à l'annexe 3 du présent rapport la liste complète des professions ayant servi à constituer ces tableaux ainsi que les difficultés de recrutement s'y rattachant.

Le tableau 3.3 présente spécifiquement les compétences qui sont exigées lors de l'embauche. Les pourcentages indiquent la proportion des établissements qui exigent chaque type de compétence et ce, parmi l'ensemble des établissements du secteur autres services, des autres secteurs et de l'ensemble du Centre-du-Québec.

Tableau 3.3 – Difficultés de recrutement, compétences (Q11E)

	Q11E. Quelles sont les compétences exigées à l'embauche?							
	Aucune compétence	Compétences de base	Compétences techniques	Compétences interpersonnelles	Connaissances linguistiques	Connaissances en informatique	Connaissances en planification	Autres compétences
	%	%	%	%	%	%	%	%
Autres services	7,6%	10,4%	44,5%	24,8%	1,7%	9,6%	---	26,3%
Autres secteurs	10,3%	10,4%	45,5%	26,5%	5,8%	5,2%	1,0%	22,1%
Total	10,1%	10,4%	45,4%	26,4%	5,6%	5,4%	1,0%	22,3%

Les compétences exigées à l'embauche sont relativement similaires entre le secteur autres services et l'ensemble des autres secteurs. La différence la plus notable se situe au niveau des connaissances en informatique où une différence de 4,4 % s'établit en faveur du secteur autres services. Ce secteur requiert essentiellement des compétences techniques (44,5 %).

De la même façon, le tableau 3.4 rend compte des causes engendrant des difficultés de recrutement. Onze principales causes ont été identifiées lors de l'enquête et pour chacune, le tableau suivant vous fait part de la proportion des établissements qui ont rencontré cette cause de difficulté lors du recrutement. Les proportions sont présentées pour le secteur autres services, pour les autres secteurs puis pour l'ensemble de la région du Centre-du-Québec.

Tableau 3.4 – Difficultés de recrutement, causes (Q11F)

	Q11F. Quelles sont les causes des difficultés de recrutement?											
	Durée du travail (saisonnier)	Durée du travail (temporaire)	Lieu de travail éloigné ou isolé	Salaire	Milieu de travail	Horaire de travail	Manque de candidats qualifiés	Manque de candidats expérimentés	Manque de candidats compétents	Lacunes dans les qualités personnelles	Connaissances linguistiques	Autres
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Autres services	1,7%	0,0%	7,7%	18,9%	0,0%	12,5%	52,3%	29,1%	26,8%	7,2%	0,0%	25,2%
Autres secteurs	5,2%	4,0%	9,7%	10,3%	1,6%	13,5%	45,4%	25,8%	20,7%	5,5%	1,8%	21,9%
Total	5,0%	3,8%	9,6%	10,7%	1,6%	13,4%	45,7%	25,9%	21,0%	5,6%	1,7%	22,1%

Une entreprise sur deux du secteur autres services affirme que le manque de candidats qualifiés est une des raisons de difficulté de recrutement. Le manque de candidats expérimentés ou compétents est également mentionné par plus du quart des entreprises.

Les entreprises ayant déclaré avoir eu des difficultés de recrutement au cours des douze derniers mois ont identifié plusieurs conséquences liées à ces difficultés de recrutement. Celles-ci vous sont présentées ci-dessous. Ainsi, pour le secteur autres services, pour les autres secteurs et pour l'ensemble du Centre-du-Québec, le tableau présente les proportions des établissements qui ont identifié devoir faire face à chaque type de conséquence.

Tableau 3.5 - Répartition des établissements selon les conséquences auxquelles ils devront faire face au cours des douze prochains mois si les difficultés de recrutement persistent (Q11C)

	Si vos difficultés de recrutement persistent, à quelle(s) conséquence(s) votre établissement pourrait-il faire face au cours des 12 prochains mois?											
	Total		Embaucher des candidats moins qualifiés	Former les employés en place	Prolonger les heures supplémentaires	Réorganiser le travail	Autres	Perdre des contrats	Faire appel à la sous-traitance	Aucune	Fermer l'établissement et cesser les activités	Déménager une partie ou la totalité des activités
	N	N (Non pondéré)	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Autres services	61	47	21,0%	28,9%	22,6%	32,0%	27,7%	18,6%	6,2%	20,9%	2,3%	2,0%
Autres secteurs	981	710	36,2%	33,0%	31,7%	30,7%	20,4%	19,7%	19,2%	6,5%	4,8%	2,1%
Total	1 043	757	35,3%	32,8%	31,2%	30,8%	20,8%	19,6%	18,4%	7,4%	4,7%	2,1%

Réorganiser le travail ainsi que former les employés en place sont les deux possibilités les plus mentionnées par les entreprises du secteur autres services, en ce qui a trait aux conséquences envisagées si les difficultés de recrutement persistent. On note également que 20,9 % des entreprises du secteur ne prévoient aucune conséquence comparativement à 6,5 % pour l'ensemble des entreprises des autres secteurs.

4.0 – LES INTENTIONS D'EMBAUCHE

Les six prochains tableaux présentent le nombre d'entreprises, pour le secteur autres services et les autres secteurs.

- Répartition des établissements selon qu'ils auront ou non besoin d'embaucher du nouveau personnel (tableau 4.1) ;
- Répartition des intentions d'embauche selon la scolarité et l'expérience (tableau 4.2) ;
- Répartition des intentions d'embauche selon les compétences exigées (tableau 4.3) ;
- Répartition des intentions d'embauche selon les raisons et les difficultés de recrutement anticipées (tableau 4.4) ;
- Répartition des établissements selon leurs méthodes de recrutement les plus efficaces (tableau 4.5) ;
- Répartition des établissements selon qu'ils envisagent ou non d'embaucher des immigrants (tableau 4.6).

Les totaux (100 %) sont horizontaux. La description détaillée des intentions d'embauche par profession, selon la Classification nationale des professions (CNP), des tableaux 4.2, 4.3 et 4.4 se trouve à l'annexe 3.

Les prévisions d'embauche des entreprises du Centre-du-Québec au cours des douze prochains mois, vous sont présentées dans le tableau ci-dessous. Pour le secteur autres services, pour les autres secteurs et pour l'ensemble de la région, le tableau permet d'observer le nombre d'entreprises qui ont l'intention d'embaucher du nouveau personnel, la proportion de ces entreprises et enfin le nombre de postes à combler au cours des douze prochains mois.

Tableau 4.1 - Répartition des établissements selon qu'ils auront ou non besoin d'embaucher du nouveau personnel au cours des douze prochains mois (Q12A)

	Q12A. Aurez-vous, au cours des douze prochains mois, besoin d'embaucher du nouveau personnel?						IE_1A. Combien de postes avez-vous à combler?	
	Total		Oui		Non		Nombre de CNP visé	Nombre de postes à combler
	Nombre d'entreprises	N (Non pondéré)	%	Nombre d'entreprises	%	Nombre d'entreprises		
Autres services	144	110	46,6%	67	53,4%	77	37	181
Autres secteurs	2 393	1 721	53,0%	1 267	47,0%	1 126	265	5 139
Total	2 537	1 831	52,6%	1 334	47,4%	1 202	272	5 320

On note que 46,6 % des entreprises du secteur autres services auront besoin d'embaucher du nouveau personnel au cours des douze prochains mois, comparativement à 53 % pour l'ensemble des autres secteurs. Les postes à combler, dans le secteur autres services, représentent 3,4 % des emplois qui seront à combler dans la région du Centre-du-Québec, au cours des douze prochains mois.

Le tableau ci-dessous dresse le portrait des futurs emplois en fonction des exigences minimales en termes de scolarité et d'expérience. Par conséquent, les proportions des établissements en fonction des exigences minimales qu'ils vont rechercher lors de l'embauche vous sont présentées, pour le secteur autres services, pour les autres secteurs et pour l'ensemble de la région.

Tableau 4.2 – Répartition des intentions d'embauche selon la scolarité et l'expérience (Q12B)

	IE_1F. Quelle est la scolarité minimale exigée?									IE_1G. Quelle est l'expérience minimale exigée?			
	Aucun diplôme	Secondaire III	DES	DEP	ASP	AEP	DEC/ général	DEC/ technique	Bacc. et plus	Aucune expérience	Moins d'un an	De 1 à 3 ans	Plus de 3 ans
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Autres services	24,5%	1,5%	15,9%	25,1%	2,9%	0,0%	3,9%	22,4%	3,8%	36,0%	5,5%	34,8%	23,6%
Autres secteurs	28,7%	2,7%	27,4%	15,3%	1,7%	1,0%	3,9%	11,1%	8,2%	51,5%	8,3%	26,0%	14,2%
Total	28,5%	2,7%	26,8%	15,7%	1,8%	1,0%	3,9%	11,6%	8,0%	50,8%	8,1%	26,4%	14,6%

DES : Diplôme d'études secondaires

DEP : Diplôme d'études professionnelles

ASP : Attestation de spécialisation professionnelle

AEP : Attestation d'études professionnelles

DEC / général : Diplôme d'études collégiales, programmes de formation pré-universitaire

DEC / technique : Diplôme d'études collégiales, programmes de formation technique

BACC et plus : Diplôme universitaire de premier cycle (baccalauréat) et plus (études supérieures ; maîtrise, doctorat)

En ce qui a trait à la scolarité minimale exigée lors de l'embauche, 25,1 % des entreprises du secteur autres services font mention d'un DEP, comparativement à 15,3 % pour l'ensemble des autres secteurs. Pour ce qui est de l'expérience minimale exigée, plus du tiers des entreprises n'en exigent aucune, comparativement à 51,5 % des entreprises de l'ensemble des autres secteurs.

Le tableau 4.3 démontre quelles sont les compétences exigées lors de l'embauche, par les entreprises du Centre-du-Québec ayant l'intention d'embaucher du nouveau personnel au cours des douze prochains mois. Les résultats sont présentés pour le secteur autres services, pour les autres secteurs et pour l'ensemble de la région.

Tableau 4.3 – Répartition des intentions d'embauche selon les compétences exigées (Q12F)

	Q12F. Quelles sont les compétences exigées à l'embauche?							
	Aucune compétence	Compétences de base	Compétences techniques	Compétences interpersonnelles	Connaissances linguistiques	Connaissances en informatique	Connaissances en planification	Autres compétences
	%	%	%	%	%	%	%	%
Autres services	9,4%	6,1%	36,5%	20,7%	2,6%	3,9%	1,3%	32,2%
Autres secteurs	11,2%	8,3%	41,1%	27,6%	4,6%	4,7%	0,8%	19,4%
Total	11,1%	8,2%	40,9%	27,3%	4,5%	4,7%	0,9%	20,0%

Les compétences exigées à l'embauche dans le secteur autres services sont relativement similaires à celles de l'ensemble des autres secteurs. La différence la plus marquée se retrouve au niveau des autres compétences où 32,2 % des entreprises du secteur autres services en exigent contre 19,4 % pour les entreprises de l'ensemble des autres secteurs.

Le tableau suivant fait état des principales raisons qui expliquent l'embauche de personnel. Également, le tableau permet de noter la part des entreprises qui anticipent des difficultés de recrutement pour ces nouveaux postes. Les proportions des établissements vous sont présentées pour le secteur autres services, pour les autres secteurs et pour l'ensemble de la région du Centre-du-Québec.

Tableau 4.4 – Répartition des intentions d'embauche selon les raisons et les difficultés de recrutement anticipées (Q12C)

	Q12C. Quelles sont les raisons de l'embauche?				IE_11. Rencontrez-vous ou anticipez-vous des difficultés de recrutement pour ce poste?	
	Roulement de personnel	Remplacement à la suite d'une retraite	Il s'agit d'un nouveau poste	Autre raison	Oui	Non
	%	%	%	%	%	%
Autres services	26,3%	6,6%	31,9%	39,1%	44,5%	55,5%
Autres secteurs	39,2%	7,1%	30,1%	30,3%	56,0%	44,0%
Total	38,6%	7,0%	30,2%	30,7%	55,4%	44,6%

Les raisons d'embauche sont relativement similaires entre le secteur autres services et l'ensemble des autres secteurs, bien que l'on remarque une plus faible proportion des établissements ayant dû embaucher en raison du roulement du personnel, dans le secteur autres services. Également, les difficultés de recrutement anticipées pour les postes à combler sont de l'ordre de 11,5 % inférieures dans le secteur autres services, comparativement à l'ensemble des autres secteurs.

Les entreprises ont recours à diverses méthodes de recrutement, qu'elles considèrent plus ou moins efficaces selon les secteurs d'activité, les types d'entreprises et les postes à combler. Le tableau ci-dessous présente les proportions des entreprises qui utilisent chaque méthode de recrutement et ce, pour le secteur autres services, pour les autres secteurs et pour l'ensemble de la région.

Tableau 4.5 – Répartition des établissements selon leurs méthodes de recrutement les plus efficaces (Q13)

	Q13. Quelles méthodes sont habituellement les plus efficaces pour recruter votre main-d'œuvre ?											
	Total		Annonces	Placement en ligne (emploiquebec.net)	Par vos employés ou votre réseau de contacts	Autres	Banque de curriculum vitae	Centre local d'emploi	Institutions de formation	Agences de placement privées	Sites Internet liés à l'emploi	Événements promotionnels
	N	N (Non pondéré)	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Autres services	67	49	45,1%	31,3%	40,3%	7,4%	5,4%	12,9%	4,1%	3,9%	6,5%	0,0%
Autres secteurs	1 266	911	42,4%	33,0%	28,7%	18,8%	16,6%	11,9%	9,6%	7,1%	5,9%	0,5%
Total	1 333	960	42,5%	32,9%	29,3%	18,2%	16,0%	12,0%	9,3%	6,9%	5,9%	0,5%

Les méthodes de recrutement habituellement les plus efficaces dans le secteur autres services sont les annonces ainsi que le réseau d'employés ou de contacts. D'ailleurs, les différences dans cette dernière catégorie sont notables en comparaison avec l'ensemble des autres secteurs (de l'ordre de 11,6 %).

Les prévisions d'embauche, en ce qui a trait à la main d'œuvre immigrante, vous sont présentées dans le tableau 4.6. Ainsi, pour le secteur autres services, pour les autres secteurs et pour l'ensemble de la région du Centre-du-Québec, vous serez à même d'observer la part des entreprises qui ont l'intention d'avoir recours à la main d'œuvre immigrante et la proportion des entreprises qui ne pensent pas devoir recruter de la main d'œuvre immigrante.

Tableau 4.6 - Répartition des établissements selon qu'ils envisagent ou non d'embaucher de la main-d'œuvre immigrante au cours des douze prochains mois (Q14)

	Q14. Envisagez-vous embaucher de la main-d'œuvre immigrante au cours des 12 prochains mois?			
	Total		Oui	Non
	N	N (Non pondéré)	%	%
Autres services	57	42	47,0%	53,0%
Autres secteurs	1 134	813	45,5%	54,5%
Total	1 191	855	45,5%	54,5%

Le secteur autres services envisage d'embaucher de la main-d'œuvre immigrante au cours des douze prochains mois dans une proportion de 47 %. Cela représente une différence supérieure de 1,5 % comparativement à l'ensemble des autres secteurs.

5.0 – LES PRÉVISIONS DE MISES À PIED

Le tableau suivant présente le nombre d'entreprises, pour le secteur autres services, pour les autres secteurs et pour l'ensemble de la région, qui prévoient effectuer des mises à pied permanentes ou à durée indéterminée au sein de leur établissement au cours des douze prochains mois. Les totaux (100 %) sont horizontaux. La description détaillée des prévisions de mise à pied par profession selon la Classification nationale des professions (CNP) du tableau 5.1 se trouve à l'annexe 3.

Tableau 5.1 - Répartition des établissements selon qu'ils prévoient ou non effectuer des mises à pied permanentes ou à durée indéterminée au cours des douze prochains mois (Q15A)

	Q15A. Prévoyez-vous effectuer des mises à pied permanentes ou à durée indéterminée au sein de votre établissement au cours des 12 prochains mois?			
	Total		Oui	Non
	N	N (Non pondéré)	%	%
Autres services	155	119	4,2 %	95,8 %
Autres secteurs	2 477	1 784	9,7 %	90,3 %
Total	2 632	1 903	9,3 %	90,7 %

Le nombre d'entreprises du secteur autres services ayant mentionné prévoir effectuer des mises à pied au cours des douze prochains mois est proportionnellement plus faible de 5,5 % comparativement à l'ensemble des autres secteurs (4,2 % contre 9,7 %).

6.0 – LES INTENTIONS DE FORMATION

Les deux tableaux suivants présentent le nombre d'entreprises, pour le secteur autres services, pour les autres secteurs et pour l'ensemble de la région, qui offriront des activités de formation à leurs employés au cours des douze prochains mois ainsi que les méthodes les plus fréquemment utilisées pour former leurs employés. Dans le premier tableau, les totaux (100 %) sont horizontaux, alors que dans le second, le total horizontal est supérieur à cent puisque les répondants pouvaient choisir plusieurs méthodes de formation. La description détaillée des intentions de formation par profession selon la Classification nationale des professions (CNP) du tableau 6.1 se trouve à l'annexe 3.

Le tableau 6.1 permet d'observer la proportion des établissements qui comptent offrir des activités de formation à leurs employés au cours des douze prochains mois, ainsi que le nombre d'employés visé par ces formations.

Tableau 6.1 - Répartition des établissements selon qu'ils prévoient ou non offrir des activités de formation à leurs employés au cours des douze prochains mois (Q16)

	Q16A. Offrirez-vous des activités de formation à vos employés au cours des 12 prochains mois?				Q16C. Combien d'employés seront visés par la formation?
	Total		Oui	Non	Nombre d'employés
	N	N (Non pondéré)	%	%	
Autres services	147	113	70,2%	29,8%	538
Autres secteurs	2 411	1 733	57,8%	42,2%	16 709
Total	2 557	1 846	58,5%	41,5%	17 247

Les entreprises du secteur autres services sont surreprésentées comparativement à l'ensemble des autres secteurs en ce qui a trait aux intentions de formation des entreprises au cours des douze prochains mois. En effet, 70,2 % des entreprises du secteur autres services prévoient offrir des activités de formation au cours des douze prochains mois contre 57,8 % pour l'ensemble des entreprises des autres secteurs.

Les méthodes les plus couramment utilisées lors de la formation des employés, dans les entreprises du Centre-du-Québec, vous sont présentées ci-dessous. Pour chaque méthode de formation, vous pouvez noter la proportion des entreprises qui ont recours à cette méthode. Les proportions des établissements vous sont présentées pour le secteur autres services, pour les autres secteurs et pour l'ensemble de la région du Centre-du-Québec.

Tableau 6.2 - Répartition des établissements selon leurs méthodes les plus fréquemment utilisées pour former leurs employés (Q17)

	Q17. Quelles méthodes utilisez-vous le plus fréquemment pour former vos employés?								
	Total		Coaching par des employés expérimentés	Ateliers, travaux pratiques ou cours durant le travail	Congés de formation payés	Autres	Remboursement des dépenses de formation	Ateliers, travaux pratiques ou cours hors travail	Congés de formation non payés
	N	N (Non pondéré)	%	%	%	%	%	%	%
Autres services	55	42	83,3 %	16,6 %	2,2 %	4,7 %	18,5 %	9,5 %	---
Autres secteurs	1 194	856	82,0 %	17,2 %	9,6 %	9,0 %	7,5 %	6,1 %	1,3 %
Total	1 249	898	82,0 %	17,1 %	9,2 %	8,8 %	7,9 %	6,2 %	1,3 %

Le coaching par des employés expérimentés est mentionné par 83,3 % des entreprises du secteur autres services, ce qui représente 1,3 % de plus que l'ensemble des autres secteurs. On remarque que le remboursement des dépenses de formation est une méthode beaucoup plus utilisée par les entreprises issues des «autres services» que les entreprises des autres secteurs.

7.0 – LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Cette section présente cinq tableaux qui décrivent l'état de la gestion des ressources humaines.

- Répartition des établissements selon qu'ils ont ou non un responsable des ressources humaines (tableau 7.1) ;
- Temps consacré par le responsable en gestion des ressources humaines dans l'établissement (tableau 7.2) ;
- Répartition des établissements selon leurs politiques de gestion des ressources humaines (tableau 7.3) ;
- Répartition des établissements selon leurs difficultés en matière de gestion des ressources humaines (tableau 7.4) ;
- Répartition des établissements selon leurs stratégies d'affaires envisagées (tableau 7.5).

Le tableau 7.1 présente la proportion des établissements comptant au moins un employé responsable de la gestion des ressources humaines dans l'entreprise tandis que le tableau 7.2 décrit la part du travail du responsable des ressources humaines qui est consacrée à la gestion des ressources humaines parmi l'ensemble de son travail. La colonne de droite du tableau 7.2 présente aussi la moyenne de la part du temps de travail consacrée à la gestion des ressources humaines par le responsable des ressources humaines, pour le secteur autres services, pour les autres secteurs et pour l'ensemble de la région du Centre-du-Québec.

Tableau 7.1 - Répartition des établissements selon qu'ils ont ou non un employé responsable de la gestion des ressources humaines dans l'établissement (Q18)

	Q18. Avez-vous un employé responsable de la gestion des ressources humaines dans votre établissement?			
	Total		Oui	Non
	N	N (Non pondéré)	%	%
Autres services	158	121	60,1%	39,9%
Autres secteurs	2 597	1 870	60,4%	39,6%
Total	2 755	1 991	60,4%	39,6%

On remarque que six entreprises sur dix du secteur autres services ont un employé responsable de la gestion des ressources humaines au sein de leur entreprise. Cette proportion est semblable à l'ensemble des autres secteurs.

Tableau 7.2 – Temps consacré par le responsable en gestion des ressources humaines dans l'établissement (plus de 50 % ou moins de 50 %) (Q18B)

	Q18B. Quel pourcentage de sa tâche cette personne consacre-t-elle à la gestion des ressources humaines dans votre établissement?				Moyenne
	Total		1 à 49 %	50 à 100 %	%
	N	N (Non pondéré)	%	%	
Autres services	87	68	82,4%	17,6%	25,1%
Autres secteurs	1 504	1 088	75,6%	24,4%	31,0%
Total	1 592	1 156	75,9%	24,1%	30,6%

La part du temps de travail consacrée par l'employé responsable de la gestion des ressources humaines à cette tâche est de l'ordre de 25,1 % pour le secteur autres services. Cela représente 4,9 % de moins que l'ensemble des autres secteurs. Ainsi, les employés affectés à la gestion des ressources humaines, dans le secteur autres services consacrent, en moyenne, le quart de leur temps de travail à cette tâche.

Le tableau 7.3 présente le nombre d'entreprises pour le secteur autres services, pour les autres secteurs et pour l'ensemble de la région, qui ont implanté des politiques de gestion : description de la tâche, politique d'accueil, évaluation du rendement, politique salariale, de formation, de recrutement, programme d'aide, aucune politique et politique de mise à la retraite.

Tableau 7.3 - Répartition des établissements selon leurs politiques de gestion des ressources humaines (Q19)

	Q19. Quelles politiques de gestion des ressources humaines avez-vous implantées ?											
	Total		Accueil et entraînement à la tâche	Description des tâches	Politique des salaires et avantages sociaux	Évaluation de rendement des employés	Politique de formation	Aucune	Politique de recrutement et de sélection	Programme d'aide aux employés	Politique de mise à la retraite	Autres
	N	N (Non pondéré)	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Autres services	157	120	43,0%	41,9%	41,1%	40,3%	38,5%	35,5%	23,6%	16,1%	3,6%	4,0%
Autres secteurs	2 577	1 855	48,2%	46,4%	43,2%	42,5%	39,1%	32,5%	28,7%	21,4%	9,2%	3,5%
Total	2 733	1 975	47,9%	46,2%	43,1%	42,3%	39,1%	32,6%	28,4%	21,0%	8,9%	3,5%

Les entreprises du secteur autres services ont légèrement moins de politiques de gestion des ressources humaines que celles des autres secteurs. D'ailleurs, 35,5 % des entreprises du secteur autres services n'en ont aucune.

Le tableau 7.4 présente les types de difficultés qu'éprouvent les entreprises du secteur autres services, des autres secteurs et de l'ensemble de la région, en matière de gestion des ressources humaines. Chaque colonne indique la proportion des établissements qui connaissent cette difficulté relative aux ressources humaines, pour le secteur autres services, pour les autres secteurs et pour l'ensemble de la région du Centre-du-Québec.

Tableau 7.4 - Répartition des établissements selon leurs difficultés en matière de gestion des ressources humaines (Q20)

	Q20. Quelles difficultés éprouvez-vous en matière de gestion des ressources humaines ?											
	Total		Aucune	Recrutement, sélection et embauche	Roulement et rétention	Motivation, mobilisation et reconnaissance	Relève, prévision des ress. humaines, succession	Coaching, encadrement	Formation	Relations et climat de travail	Mises à pied, licenciement et congédiement	Autres
	N	N (Non pondéré)	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Autres services	158	121	43,6%	34,5%	13,3%	13,2%	8,7%	13,3%	4,0%	8,1%	6,3%	2,3%
Autres secteurs	2 576	1 856	45,7%	34,6%	16,2%	15,3%	12,1%	10,3%	8,6%	6,5%	5,4%	2,1%
Total	2 734	1 977	45,6%	34,6%	16,0%	15,1%	11,9%	10,5%	8,3%	6,6%	5,5%	2,1%

Une plus faible proportion d'entreprises du secteur autres services affirme ne rencontrer aucune difficulté en matière de gestion des ressources humaines en comparaison avec l'ensemble des autres secteurs (43,6 % contre 45,7 %). En ce qui a trait aux difficultés éprouvées, le recrutement, sélection et embauche est la raison la plus mentionnée par les entreprises du secteur autres services.

Enfin, le tableau 7.5 présente les stratégies d'affaires qui sont envisagées par les entreprises pour le secteur autres services, pour les autres secteurs et pour l'ensemble de la région au cours des douze prochains mois. Chaque colonne indique la proportion des établissements qui pensent avoir recours à cette stratégie d'affaires, parmi les entreprises du secteur autres services, des autres secteurs et pour l'ensemble de la région.

Tableau 7.5 - Répartition des établissements selon leurs stratégies d'affaires envisagées au cours des douze prochains mois (Q21)

	Q21. Quelle(s) stratégie(s) d'affaires envisagez-vous au cours des douze prochains mois ?							
	Total		Croissance	Aucune	Restructuration et réorganisation	Diversification	Rationalisation et/ou désinvestissement	Autres
	N	N (Non pondéré)	%	%	%	%	%	%
Autres services	157	120	31,3%	39,5%	23,4%	14,2%	7,1%	7,4%
Autres secteurs	2 536	1 826	46,1%	35,3%	19,3%	12,4%	4,7%	3,3%
Total	2 693	1 946	45,3%	35,5%	19,5%	12,5%	4,9%	3,5%

Près d'une entreprise sur quatre du secteur autres services n'envisage aucune stratégie d'affaires pour l'année à venir. Parmi les stratégies envisagées, la croissance, ainsi que la restructuration et réorganisation sont les stratégies les plus mentionnées par les entreprises du secteur autres services.

8.0 – DIVERS

Cette section présente les données concernant l'utilisation des mesures et des services offerts par Emploi-Québec (tableau 8.1).

Ainsi, le tableau rend compte de la part des entreprises qui ont eu recours aux services d'Emploi-Québec, via les centres locaux d'emploi, parmi l'ensemble des entreprises de la MRC de Drummond, parmi les entreprises des autres MRC puis parmi l'ensemble des établissements du Centre-du-Québec.

Tableau 8.1 - Répartition des établissements selon qu'ils ont utilisé ou non les mesures et les services offerts aux entreprises par Emploi-Québec via les centres locaux d'emploi (Q22)

	Q22. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous utilisé les mesures et les services offerts aux entreprises par Emploi-Québec via les centres locaux d'emploi (CLE)?			
	Total		Oui	Non
	N	N (Non pondéré)	%	%
Autres services	158	121	33,1%	66,9%
Autres secteurs	2 597	1 870	41,5%	58,5%
Total	2 755	1 991	41,0%	59,0%

Les entreprises du secteur autres services ont utilisé dans une proportion de 33,1 % les services offerts par Emploi-Québec via les CLE. Cette proportion est 8,4 % plus faible que l'ensemble des autres secteurs.

ANNEXES

Annexe 1 - Rapport administratif des appels

Annexe 1 - Rapport administratif des appels

	L'Érable	Bécancour	Arthabaska	Drummond	Nicolet - Yamaska	TOTAL	%
GÉNÉRÉS	479	288	1235	1631	409	4042	100,00%
UTILISÉS	479	288	1235	1631	409	4042	100,00%
Pas de service	24	18	59	83	23	207	5,12%
Résidentiel	2	0	3	2	0	7	0,17%
Problème de ligne	2	0	10	19	4	35	0,87%
Fax	7	3	12	20	7	49	1,21%
Mauvais no. de tél.	1	0	10	6	1	18	0,45%
Entreprises fermées	7	6	34	21	12	80	1,98%
Entreprises déménagées	0	0	3	4	0	7	0,20%
NON VALIDE	43	27	131	155	47	403	9,97%
VALIDE	436	261	1104	1476	362	3639	90,03%
Non éligible - (À valider)	1	2	1	3	0	7	0,19%
Problème de langue	2	0	3	7	2	14	0,38%
Age et maladie	1	0	0	2	0	3	0,08%
Autre (duplicata)	16	5	45	64	12	142	3,90%
HORS ÉCHANTILLON	20	7	49	76	14	166	4,56%
ÉCHANTILLON	416	254	1055	1400	348	3473	85,92%
Refus RÉCEPTION	7	6	17	15	6	51	1,47%
Refus SÉLECTION	23	14	58	68	12	175	5,04%
Abs. Prolongée	2	2	13	19	5	41	1,18%
Incomplet	3	1	3	8	3	18	0,52%
Pas de réponse	5	5	29	40	7	86	2,48%
Rendez-vous	32	23	85	127	25	292	8,41%
COMPLÉTÉS - LONGS	240	136	617	790	208	1991	57,33%
Non éligible - Moins de 5 employés	104	67	233	333	82	819	22,51%
% REFUS	7,21%	7,87%	7,11%	5,93%	5,17%	6,51%	
% COMPLÉTÉS	57,69%	53,54%	58,48%	56,43%	59,77%	57,33%	
TAUX D'ÉLIGIBILITÉ	93,75%	96,17%	94,06%	93,01%	94,76%	93,81%	
TAUX DE RÉPONSE AIRMS	82,84%	80,05%	80,78%	80,44%	83,50%	81,11%	

A. NON VALIDE

Aucun contact possible avec le répondant à ces numéros de téléphone

B. HORS ÉCHANTILLON

Les répondants ne sont pas éligibles ou aptes à répondre à l'étude

ÉCHANTILLON

Numéros travaillables

C.

ÉLIGIBILITÉ NON-ÉTABLIE: Pas de réponse et refus ménage

D.

ÉLIGIBILITÉ ÉTABLIE: Refus personne, Abs. Prolongée, Incomplet et rendez-vous

% REFUS

Somme des refus sur l'échantillon.

% COMPLÉTÉS

Entrevues complétées sur l'échantillon.

TAUX D'ÉLIGIBILITÉ (T.É.)

D+Complétés/B+D+Complétés

TAUX DE RÉPONSE AIRMS

Complétés/C*(T.É.)+D+Complétés

Données en date du :
09-mai-07

Annexe 2 - Questionnaire

RECENSEMENT SUR LES BESOINS DE MAIN-D'ŒUVRE ET DE COMPÉTENCES DES ENTREPRISES DU CENTRE-DU-QUÉBEC

IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT

(L'établissement est le lieu physique de production de biens ou de services auquel est normalement associé au moins un emploi rémunéré, incluant le propriétaire)

Nom du répondant à l'enquête

1. Quel est le nom usuel de votre établissement?

2. Quel est le nom légal de votre établissement?

Le même ☐

Précisez si diffère du nom usuel

3. Quelles sont les coordonnées de votre établissement?

Adresse physique

Adresse postale

La même que l'adresse physique ☐

Autre, précisez

Numéro de téléphone principal

Numéro de télécopieur

Courriel de l'établissement

Adresse Internet

4. Quel est le nom du ou de la responsable des ressources humaines au sein de votre établissement?

Nom

Numéro de téléphone

Le même que celui de l'établissement ☐

Précisez si celui-ci diffère

Courriel

5. Votre établissement est-il? (Cochez la catégorie qui correspond à votre situation)

Un siège social

☐

Une succursale

☐

Une filiale

☐

Une franchise

☐

Le seul établissement

☐

5a. Quel est votre numéro d'entreprise du Québec (NEQ) à dix chiffres ? _____

6. Quelle est l'activité principale de votre établissement? Veuillez également préciser l'activité secondaire si cela s'applique. (Exemple : fabrication de papier, production de bois d'œuvre, vente de chaussures, etc.). (L'activité principale est celle qui génère en majeure partie ou en totalité le chiffre d'affaires.)

Principal produit ou service :

Produit ou service secondaire :

PROFIL ET TENDANCES DE L'EMPLOI

7. Combien d'employés travaillent contre rémunération dans votre établissement actuellement? Veuillez détailler le nombre d'hommes et de femmes qui travaillent à temps plein (30 heures et plus par semaine) et à temps partiel (29 heures et moins par semaine).

NOMBRE D'EMPLOYÉS QUI ONT TRAVAILLÉ À TEMPS PLEIN ET À TEMPS PARTIEL		Femmes	Hommes	Total
(régulier, temporaire/occasionnel, saisonnier)				
Temps plein (30 heures et plus par semaine)				
Temps partiel (moins de 30 heures par semaine)				
Total				

Les renseignements que vous avez fournis aux questions 1 à 7 seront partagés avec certains organismes socioéconomiques et pourraient être publiés dans un répertoire d'entreprises. Or, pour les prochaines questions, les renseignements que vous nous transmettez demeureront confidentiels et serviront à la planification d'activités de formation et d'intervention et à la réalisation de portraits par Emploi-Québec.

8. Au cours de quelle période le nombre d'emplois maximal a-t-il été atteint au cours des 12 derniers mois au sein de votre établissement? (Choix unique)

Période d'emploi maximale	
	Saison
Printemps (mars, avril, mai)	☐
Été (juin, juillet, août)	☐
Automne (septembre, octobre, novembre)	☐
Hiver (décembre, janvier, février)	☐
Ne s'applique pas (pas de variation)	☐

9. Au cours des 12 derniers mois, le nombre d'emplois au sein de votre établissement était-il en diminution, stable ou en augmentation? (Choix unique)

	COCHEZ
En diminution	☐
Stable	☐
En augmentation	☐

10. Parmi votre personnel régulier actuellement en emploi, quel est le nombre d'employés dans chacun de ces groupes d'âge?

15 - 24 ans	()
25 - 34 ans	()
35 - 44 ans	
45 - 54 ans	()
55 - 64 ans	()
65 ans et plus	()
Total	()

DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT

- 11 A) Rencontrez-vous ou avez-vous rencontré des difficultés de recrutement au cours des 12 derniers mois? (Une difficulté de recrutement est observée lorsque, malgré les efforts de recrutement, un poste demeure ou est demeuré vacant pendant plus de 3 mois)

Oui	☐
Non	☐ Passez à la question 13
Ne sait pas	☐ Passez à la question 13

11 B) Pour quelles professions et pour quelles raisons rencontrez-vous ou avez-vous rencontré des difficultés de recrutement au cours des 12 derniers mois? Précisez la scolarité, l'expérience, les compétences et les connaissances exigées à l'embauche.

	(1) COMPLÉTER	(2) COMPLÉTER	(3) COMPLÉTER	Exemple
1. Titre de la profession (si nécessaire, préciser les principales fonctions pour des fins de classification)	()	()	()	Programmeur
2. Scolarité exigée à l'embauche				
Aucun diplôme	☐	☐	☐	☐
Secondaire III	☐	☐	☐	☐
Diplôme de 5 ^e secondaire (général)	☐	☐	☐	☐
Diplôme de formation professionnelle (DEP) (précisez la spécialisation)	()	()	()	()
Attestation de spécialisation professionnelle (ASP) (précisez la spécialisation)	()	()	()	()
Diplôme de formation collégiale général (DEC)	☐	☐	☐	✓
Diplôme de formation collégiale technique (DEC) (précisez la spécialisation)	()	()	()	✓ (informatique)
Diplôme universitaire (certificat, baccalauréat ou plus) (précisez la spécialisation)	()	()	()	()
3. Expérience exigée à l'embauche				
Aucune expérience	☐	☐	☐	☐
Moins d'un an	☐	☐	☐	✓
De 1 à 3 ans	☐	☐	☐	☐
Plus de 3 ans	☐	☐	☐	☐
4. Compétences et connaissances exigées à l'embauche				
Aucune	☐	☐	☐	
Compétences de base (lire, écrire, compter) (précisez)	()	()	()	☐
Compétences techniques propres à l'exercice de la profession (précisez)	()	()	()	✓ (réseautique)
Compétences interpersonnelles et personnelles (précisez)	()	()	()	✓ (autonomie)
Connaissances linguistiques (précisez)	()	()	()	✓ (anglais)
Connaissances en informatique et en bureautique (précisez)	()	()	()	✓ (windows)
Connaissances en planification et en gestion (précisez au besoin)	()	()	()	✓ ()
Autres compétences et connaissances (précisez)	()	()	()	☐
5. Cause des difficultés de recrutement rencontrées				
Durée du travail irrégulière (saisonnier)	☐	☐	☐	✓
Durée du travail irrégulière (temporaire)	☐	☐	☐	✓
Lieu de travail (lieu éloigné ou isolé)	☐	☐	☐	☐
Conditions de travail (s: salaire; mt: milieu de travail; ht: horaire de travail)	s ☐ mt ☐ ht ☐	s ☐ mt ☐ ht ☐	s ☐ mt ☐ ht ☐	s ☐ mt ☐ ht ☐
Manque de candidats qualifiés (formation)	☐	☐	☐	☑
Manque de candidats expérimentés (expérience)	☐	☐	☐	☐

Manque de candidats compétents (qualité du travail exécuté)	☐	☐	☐	☐
Lacunes dans les qualités personnelles	☐	☐	☐	☐
Connaissances linguistiques	☐	☐	☐	☐
Autres (précisez)	☐	☐	☐	☐
	()	()	()	()

11 C) Si vos difficultés de recrutement persistent, à quelle(s) conséquence(s) votre établissement pourrait-il faire face au cours des 12 prochains mois? (Choix multiple).

	Cochez
Vous devrez réorganiser le travail	☐
Vous devrez embaucher des candidats moins qualifiés	☐
Vous devrez former vos employés en place	☐
Vous devrez prolonger les heures supplémentaires	☐
Vous devrez faire appel à la sous-traitance	☐
Vous perdrez des contrats	☐
Vous déménagerez une partie ou la totalité de vos activités	☐
Vous fermerez votre établissement et cesserez vos activités	☐
Aucune	☐
Autres (précisez)	☐

INTENTIONS D'EMBAUCHE

12 A) Avez-vous, au cours des 12 prochains mois, besoin d'embaucher du nouveau personnel?

Oui ☐
Non ☐ Passez à la question 16
Ne sait pas ☐ Passez à la question 16

12 B) Indiquez le titre de la profession et le nombre d'employés que vous souhaitez embaucher comme salariés. Précisez la scolarité, l'expérience ainsi que les compétences requises à l'embauche. (Ne considérez que les postes pour lesquels un recrutement externe de nouveau personnel est requis)

	(1) COMPLÉTER	(2) COMPLÉTER	(3) COMPLÉTER	Exemple
1. Titre de la profession CNP 4 (si nécessaire, préciser les principales fonctions pour des fins de classification)	()	()	()	Programmeur
2. Nombre de postes à combler par profession	()	()	()	2
3. Raison(s) de l'embauche				
Roulement de personnel (précisez le nombre de postes à combler pour cette raison)	☐ ()	☐ ()	☐ ()	☐
Remplacement à la suite d'une prise de retraite (précisez le nombre de postes à combler pour cette raison)	☐ ()	☐ ()	☐ ()	✓
Nouveau poste (précisez le nombre de postes à combler pour cette raison)	☐ ()	☐ ()	☐ ()	☐
4. Scolarité exigée à l'embauche				
Aucun diplôme	☐	☐	☐	☐
Secondaire III	☐	☐	☐	☐
Diplôme de 5 ^e secondaire (général)	☐	☐	☐	☐
Diplôme de formation professionnelle (DEP) (précisez la spécialisation)	☐ ()	☐ ()	☐ ()	☐ ()
Attestation de spécialisation professionnelle (ASP) (précisez la spécialisation)	☐ ()	☐ ()	☐ ()	☐ ()
Diplôme de formation collégiale général (DEC)	☐	☐	☐	✓
Diplôme de formation collégiale technique (DEC) (précisez la spécialisation)	☐ ()	☐ ()	☐ ()	✓ (informatique)

Diplôme universitaire (<i>certificat, baccalauréat ou plus</i>) (<i>précisez la spécialisation</i>)	☐ ()	☐ ()	☐ ()	☐ ()
5. Expérience exigée à l'embauche				
Aucune expérience	☐	☐	☐	☐
Moins d'un an	☐	☐	☐	✓
De 1 à 3 ans	☐	☐	☐	☐
Plus de 3 ans	☐	☐	☐	☐
6. Compétences et connaissances exigées à l'embauche				
Aucune				
Compétences de base (<i>lire, écrire, compter</i>) (<i>précisez</i>)	☐ ()	☐ ()	☐ ()	☐
Compétences techniques propres à l'exercice de la profession (<i>précisez</i>)	☐ ()	☐ ()	☐ ()	✓ (réseautique)
Compétences interpersonnelles et personnelles (<i>précisez</i>)	☐ ()	☐ ()	☐ ()	☐ (autonomie)
Connaissances linguistiques (<i>précisez</i>)	☐ ()	☐ ()	☐ ()	✓ (anglais)
Connaissances en informatique et en bureautique (<i>précisez</i>)	☐ ()	☐ ()	☐ ()	✓ (Windows)
Connaissances en planification et en gestion (<i>précisez</i>)	☐ ()	☐ ()	☐ ()	☐ ()
Autres compétences et connaissances (<i>précisez</i>)	☐ ()	☐ ()	☐ ()	☐ ()
7. Rencontrez-vous ou anticipez-vous des difficultés de recrutement?				
Oui	☐	☐	☐	
Non	☐	☐	☐	

13. Quelles méthodes vous sont habituellement les plus efficaces pour recruter votre main-d'œuvre? (Trois choix maximum).

	Cochez
Placement en ligne via emploi.quebec.net	☐
Annonces (journaux, radio et publications diverses)	☐
Agences de placement privées (chasseurs de tête, etc.)	☐
Institutions de formation (stages, placement étudiant, etc.)	☐
Centre local d'emploi	☐
Sites Internet liés à l'emploi (Jobboom, Monster)	☐
Recommandations de vos employés ou votre réseau de contacts	☐
Banque de curriculum vitae de votre établissement (courrier ou courriel)	☐
Événements promotionnels (portes ouvertes, salons, activité de " Grande séduction ", etc.)	☐
Autres (<i>précisez</i>)	☐

14. Envisagez-vous embaucher de la main-d'œuvre immigrante au cours de la prochaine année?

Oui	☐
Non	☐

MISES À PIED ANTICIPÉES au cours des 12 prochains mois

15 A) Prévoyez-vous effectuer des mises à pied permanentes ou à durée indéterminée au sein de votre établissement au cours des 12 prochains mois?

Oui	☐
Non	☐ Passez à la question 17
Ne sait pas	☐ Passez à la question 17

- 15 B) Veuillez nous indiquer le titre de la profession et le nombre d'employés que vous prévoyez mettre à pied au cours des 12 prochains mois. (Ne considérez que les mises à pied permanentes ou à durée indéterminée)

Titre de la profession (CNP 4)	Nombre de mises à pied prévues (par profession)
Total des mises à pied	

INTENTIONS DE FORMATION

- 16 A) Offrirez-vous des activités de formation à vos employés au cours des 12 prochains mois?

Oui	☐	
Non	☐	Passez à la question 18
Ne sait pas	☐	Passez à la question 18

- 16 B) Quelles formations offrirez-vous à votre personnel au cours des 12 prochains mois et à quel groupe d'employés s'adresseront-elles? (Exemples : PowerPoint pour les secrétaires, lecture de plans pour les soudeurs, etc.)

	(1) (cochez et précisez)	(2) (cochez et précisez)	(3) (cochez et précisez)	EXEMPLE (cochez et précisez)
1. Profession visée CNP 4 (si nécessaire, précisez les principales fonctions pour des fin de classification)	()	()	()	Programmeur-analyste
2. Nombre de personnes visées par la formation	()	()	()	5
3. Nature de la formation ou des formations planifiées				
Compétences de base (précisez)	☐ ()	☐ ()	☐ ()	☐ (savoir lire)
Compétences techniques propres à l'exercice de la profession (précisez)	☐ ()	☐ ()	☐ ()	☐ (programmation avancée)
Compétences interpersonnelles et personnelles (précisez)	☐ ()	☐ ()	☐ ()	☐ (gestion du stress)
Connaissances linguistiques (précisez)	☐ ()	☐ ()	☐ ()	☐ (anglais)
Connaissances en informatique (précisez)	☐ ()	☐ ()	☐ ()	☐ (Word)
Connaissances en planification et en gestion (précisez)	☐ ()	☐ ()	☐ ()	☐ (anglais)
Autres (précisez)	☐ ()	☐ ()	☐ ()	☐ ()

17. Quelles méthodes utilisez-vous le plus fréquemment pour former vos employés? (Trois choix maximum)

	COCHEZ
Coaching par des employés expérimentés (formation sur le tas)	☐
Ateliers, travaux pratiques ou cours durant les heures de travail	☐
Ateliers, travaux pratiques ou cours en dehors des heures de travail	☐
Congés de formation non payés	☐
Congés de formation payés	☐
Remboursement en totalité ou en partie des dépenses de formation	☐

Gestion des ressources humaines

Autres (précisez)	☐
-------------------	--------------------------

18. Avez-vous un employé responsable de la gestion des ressources humaines dans votre établissement?

Oui	☐	oui, quel pourcentage de sa tâche y consacre-t-il?		%
Non	☐			

19. Quelles politiques de gestion des ressources humaines avez-vous implantées ? (Choix multiple)

	Cochez
Programme d'aide aux employés	☐
Politique de recrutement et de sélection	☐
Politique d'accueil et d'entraînement à la tâche	☐
Politique d'évaluation de rendement des employés	☐
Politique des salaires et avantages sociaux	☐
Description des tâches	☐
Plan de formation	☐
Politique de mise à la retraite	☐
Autres (précisez)	☐
Aucune	☐

20. Quelles difficultés éprouvez-vous en matière de gestion des ressources humaines? (Choix multiple).

	Cochez
Formation	☐
Recrutement, sélection et embauche	☐
Roulement et rétention	☐
Motivation, mobilisation et reconnaissance	☐
Mises à pied, licenciement et congédiement	☐
Coaching, encadrement	☐
Relations et climat de travail	☐
Planification de la relève, gestion prévisionnelle des ressources humaines et succession d'entreprise	☐
Autres (précisez)	☐
Aucune	☐

21. Quelle(s) stratégie(s) d'affaires envisagez-vous pour les 12 prochains mois? (Choix multiple)

	Cochez
Restructuration et réorganisation	☐
Croissance	☐
Diversification	☐
Rationalisation et/ou désinvestissement	☐
Autres : (précisez)	☐

DIVERS

22. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous utilisé les mesures et les services offerts aux entreprises par Emploi-Québec? (Placement en ligne, formation, coaching de gestion, programme d'apprentissage, etc.).

Oui	☐
-----	--------------------------

Non	☐
Ne sais pas	☐

Annexe 3 – Tableaux par CNP

Section A – Difficultés de recrutement

Section B – Intentions d'embauche

Section C – Prévisions de mises à pied

Section D – Gestion de ressources humaines : Nature de la formation

Annexe 4 – Descriptions des secteurs

Annexe 4 - Descriptions des secteurs

Agroalimentaire

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

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

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

221	Services publics ÉU
23	Construction

Fabrication autres qu'alimentaire, bois et première transformation des métaux

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

411	Grossistes-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

481	Transport aérien
482	Transport ferroviaire
483	Transport par eau
484	Transport par camion
485	Transport en commun et transport terrestre de voyageurs
486	Transport par pipeline
487	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

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
712	Établissements du patrimoine
713	Divertissement, loisirs et jeux de hasard et loterie
721	Services d'hébergement
722	Services de restauration et débits de boissons

Finances, assurances et services immobiliers

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
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

541	Services professionnels, scientifiques et techniques
551	Gestion de sociétés et d'entreprises
561	Services administratifs et services de soutien
562	Services de gestion des déchets et d'assainissement

Enseignement, santé, assistance sociale et administration publique

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

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