



**Jolicoeur
& Associés**
ÉTUDES ET SONDAGES

EVALUATIONCONSEIL.COM
Bureau d'évaluation de programmes

CENTRE NATIONAL DE SONDAGE
www.sondagecns.com

**ENQUÊTE SUR LES BESOINS DE
MAIN-D'ŒUVRE DES
ÉTABLISSEMENTS DE CINQ
EMPLOYÉS ET PLUS DE LA LISTE
DES INDUSTRIES ET COMMERCE
DE L'OUTAOUAIS**

RAPPORT SECTORIEL

**SERVICES ADMINISTRATIFS,
SERVICES DE SOUTIEN,
SERVICES DE GESTION ET
AUTRES SERVICES (SAUF LES
ADMINISTRATIONS PUBLIQUES)**

Présenté à :

**EMPLOI-QUÉBEC
DIRECTION RÉGIONALE DE L'OUTAOUAIS**

MARS 2011

PRÉAMBULE

Ce document présente les données recueillies dans le cadre de l'enquête sur les besoins de main-d'œuvre et de compétences des entreprises de cinq employés et plus de l'Outaouais, réalisée par le Centre National de Sondage, filiale de Jolicoeur et Associés, pour le compte de la Direction régionale d'Emploi-Québec de l'Outaouais. Tout au long de ce rapport, le genre masculin est utilisé dans le but d'alléger le texte.

Les données sont présentées en cinq (5) sections :

- Section 1 : Méthodologie ;
- Section 2 : Description des établissements de l'Outaouais ;
- Section 3 : Évolution de l'emploi au cours des douze derniers mois ;
- Section 4 : Évolution de l'emploi au cours des douze prochains mois ;
- Section 5 : Gestion des ressources humaines.

Le lecteur trouvera en annexe le tableau administratif des appels, le questionnaire et la description des secteurs. Nous rappelons au lecteur que, dans les graphiques et les tableaux du présent document, la somme des pourcentages, calculée à partir de chiffres arrondis, ne correspond pas forcément à 100. Ainsi, une variation maximale de plus ou moins 1 % peut être observée.

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE	2
TABLE DES MATIÈRES	3
MÉTHODOLOGIE	5
CONTEXTE DE L'ÉTUDE.....	5
PLAN D'ÉCHANTILLONNAGE ET POPULATION	6
QUESTIONNAIRE	7
GESTION DES APPELS.....	8
COLLECTE DES DONNÉES	8
PONDÉRATION ET TRAITEMENT DES DONNÉES	9
1. DESCRIPTION DES ÉTABLISSEMENTS DE L'OUTAOUAIS	10
1.1. RÉPARTITION DES ÉTABLISSEMENTS SELON LA MRC	11
1.2. RÉPARTITION DES ÉTABLISSEMENTS SELON LE NOMBRE DE TRAVAILLEURS RÉMUNÉRÉS.....	12
1.3. RÉPARTITION DES ÉTABLISSEMENTS SELON LES REGROUPEMENTS SECTORIELS	13
2. ÉVOLUTION DE L'EMPLOI AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS	14
2.1. ÉVOLUTION DU NOMBRE DE TRAVAILLEURS RÉMUNÉRÉS AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS (EN DIMINUTION, STABLE OU EN AUGMENTATION)	15
2.2. EMBAUCHE DE NOUVEAUX TRAVAILLEURS AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS	16
2.3. CNP LES PLUS SOUVENT MENTIONNÉES CONCERNANT L'EMBAUCHE DE NOUVEAUX TRAVAILLEURS AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS	17
2.4. RAISONS DE L'EMBAUCHE DES NOUVEAUX TRAVAILLEURS	18
2.5. NOMBRE DE TRAVAILLEURS EMBAUCHÉS AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS SELON LA RAISON DE L'EMBAUCHE	19
2.6. SCOLARITÉ MINIMALE EXIGÉE À L'EMBAUCHE	20
2.7. EXPÉRIENCE MINIMALE EXIGÉE À L'EMBAUCHE.....	21
2.8. COMPÉTENCES ET CONNAISSANCES EXIGÉES À L'EMBAUCHE	22
2.9. DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS	23
2.10. CNP LES PLUS SOUVENT MENTIONNÉES CONCERNANT LES DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS	24
2.11. CAUSES DES DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT RENCONTRÉES	25
2.12. EMBAUCHE DES TRAVAILLEURS IMMIGRANTS	26
3. ÉVOLUTION DE L'EMPLOI AU COURS DES DOUZE PROCHAINS MOIS	27
3.1. PRÉVISIONS D'EMBAUCHE DE NOUVEAUX TRAVAILLEURS AU COURS DES DOUZE PROCHAINS MOIS	28
3.2. CNP LES PLUS SOUVENT MENTIONNÉES CONCERNANT LES PRÉVISIONS D'EMBAUCHE DE NOUVEAUX TRAVAILLEURS AU COURS DES DOUZE PROCHAINS MOIS	29
3.3. NOMBRE DE MISES À PIED PRÉVUES AU COURS DES DOUZE PROCHAINS MOIS	30
3.4. CNP LES PLUS SOUVENT MENTIONNÉES CONCERNANT LES MISES À PIED PRÉVUES AU COURS DES DOUZE PROCHAINS MOIS	31

3.5. NOMBRE DE DÉPARTS À LA RETRAITE AU COURS DES DOUZE PROCHAINS MOIS.....	32
3.6. CNP LES PLUS SOUVENT MENTIONNÉES CONCERNANT LES DÉPARTS À LA RETRAITE AU COURS DES DOUZE PROCHAINS MOIS.....	33
4. GESTION DES RESSOURCES HUMAINES	34
4.1. RÉPARTITION DES ÉTABLISSEMENTS SELON LA PRÉSENCE D'UN RESPONSABLE DES RESSOURCES HUMAINES.....	35
4.2. POLITIQUES DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES	36
4.3. DIFFICULTÉS EN MATIÈRE DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES.....	37
4.4. STRATÉGIES D'AFFAIRES ENVISAGÉES POUR LES DOUZE PROCHAINS MOIS	38
4.5. MOYENS MIS EN PLACE POUR ASSURER LE REMPLACEMENT DES DÉPARTS À LA RETRAITE	39
5. SYNTHÈSE DES RÉSULTATS	40
ANNEXES.....	41
ANNEXE I - TABLEAU ADMINISTRATIF DES APPELS.....	41
ANNEXE II - QUESTIONNAIRE.....	42
ANNEXE III - DESCRIPTION DES SECTEURS.....	46

MÉTHODOLOGIE

CONTEXTE DE L'ÉTUDE

La mission d'Emploi-Québec est de contribuer à développer l'emploi et la main-d'œuvre ainsi qu'à lutter contre le chômage, l'exclusion sociale et la pauvreté dans une perspective de développement économique et social. Afin d'offrir des services adaptés aux besoins des personnes et des employeurs en fonction des priorités et des particularités régionales de l'Outaouais, Emploi-Québec désirait réaliser une enquête sur les besoins de main-d'œuvre des entreprises de cinq employés et plus de la région. Cette enquête contribue à l'atteinte des objectifs opérationnels que s'est fixée la Direction régionale d'Emploi-Québec de l'Outaouais dans son plan d'action régional, soit :

- Accroître la connaissance du marché du travail local et régional ;
- Soutenir les planifications stratégiques et opérationnelles ;
- Favoriser une meilleure adéquation entre l'offre et la demande de main-d'œuvre ;
- Soutenir le démarchage et l'intervention auprès des entreprises ;
- Conseiller la main-d'œuvre selon les besoins du marché du travail ;
- Identifier les besoins de nouvelle main-d'œuvre ainsi que les difficultés de recrutement et les mises à pied anticipées à court terme ;
- Alimenter les processus de production des perspectives sectorielles et professionnelles.

Ainsi, dans la poursuite de son mandat, la Direction régionale d'Emploi-Québec de l'Outaouais désirait dresser un portrait de la situation des entreprises de la région. Pour ce faire, elle voulait donc réaliser une enquête téléphonique auprès de toutes les entreprises de cinq (5) employés et plus de la région de l'Outaouais. Cette enquête lui permettrait notamment d'identifier leurs besoins et de mieux orienter ses actions en matière de main-d'œuvre.

L'enquête a donc porté sur les thèmes suivants :

- Le profil et les tendances de l'emploi ;
- L'embauche de nouveaux travailleurs au cours des 12 derniers mois ;
- Les difficultés de recrutement au cours des 12 derniers mois ;
- Les intentions d'embauche anticipées pour les 12 prochains mois ;
- Les mises à pied anticipées au cours des 12 prochains mois ;
- La gestion des ressources humaines ;
- Les départs à la retraite.

PLAN D'ÉCHANTILLONNAGE ET POPULATION

Au total, le requérant nous a fourni une liste en format Excel de ± 3 038 entreprises de cinq (5) employés et plus de la région de l'Outaouais. Cette liste incluait le nom de l'établissement, sa classification SCIAN (Système de classification des industries d'Amérique du Nord 2002), ses coordonnées (y compris la MRC), le nombre d'employés, le numéro de téléphone ainsi que l'adresse Internet, le cas échéant.

Bien que la liste de numéros de téléphone ait récemment fait l'objet d'une mise à jour par SoftConcept Canada, nous avons estimé qu'il y aurait quelques numéros (peut-être une dizaine ou plus) qui n'allaient plus être valides. Nous avons donc prévu du temps pour la recherche des nouveaux numéros. Nous avons transmis au requérant la liste des entreprises dont les coordonnées ne permettaient pas de les rejoindre et dont il était impossible de trouver un numéro de téléphone valide dans les différents répertoires. Les outils utilisés pour la recherche des numéros de téléphone étaient les suivants : <http://www.canada411.ca> et <http://www.pagesjaunes.ca>.

Bien que l'objectif de l'étude consistait à rejoindre le plus grand nombre possible d'établissements présents dans la liste, les refus de répondre ou autres non-réponses ont fait en sorte que nous n'avons pas pu compléter le questionnaire avec l'ensemble des entreprises présentes dans la liste initiale. Néanmoins, 1 838 entreprises de cinq (5) employés et plus de la région de l'Outaouais ont accepté de répondre au questionnaire. Ainsi, nous avons atteint un taux de réponse de 63,1 % (Voir l'annexe I).

Par ailleurs, nous avons réussi à garantir la représentativité de l'échantillon en vue de produire des données selon les variables de stratification suivantes :

Ville de Gatineau et (4) municipalités régionales de comté (MRC) :

- La MRC La Vallée-de-la-Gatineau (environ 215 établissements)
- La MRC Pontiac (environ 145 établissements)
- La MRC Papineau (environ 250 établissements)
- La MRC Les-Collines-de-l'Outaouais (environ 160 établissements)
- La ville de Gatineau (environ 2 268 établissements)

Trois (3) catégories de taille :

- 5 à 19 employés
- 20 à 49 employés
- 50 et plus employés

Douze (12) regroupements sectoriels :

- Agroalimentaire
- Forêt, bois et papier et mines
- Fabrication - Autres secteurs de fabrication
- Services publics et construction
- Commerce de gros et commerce de détail
- Information
- Finance, assurances et services immobiliers
- Transport et entreposage
- Arts et spectacles, loisirs et hébergement, restauration
- Services professionnels, scientifiques et techniques
- Services d'enseignement et de soins de santé, assistance sociale et administrations publiques
- Services administratifs, services de soutien et services de gestion et autres services (sauf les administrations publiques)

QUESTIONNAIRE

Le questionnaire a été fourni par Emploi-Québec, Direction régionale de l'Outaouais, en anglais et en français, et a été informatisé à l'aide du logiciel Interviewer Windows de l'éditeur Voxco. Ce logiciel permet la numérotation automatique des numéros de téléphone et une saisie des données fiable et précise en cours d'entrevue.

Une fois le questionnaire programmé dans les deux langues, des tests de programmation ont été effectués en fonction de différents scénarios puis le questionnaire a été validé et approuvé avant de débiter le prétest. Le questionnaire a été administré en français et en anglais. Le questionnaire se trouve à l'annexe II.

GESTION DES APPELS

Des outils de gestion du logiciel Interviewer Windows ont été utilisés pour le suivi du taux de réponse. Le système automatisé des appels a été programmé pour favoriser une distribution des rappels dans le temps, en s'assurant de la répartition des appels l'avant-midi, l'après-midi et en soirée. Les résultats des appels vous sont présentés dans le rapport administratif des appels, à l'annexe I.

COLLECTE DES DONNÉES

La session de formation des intervieweurs a eu lieu le 17 janvier 2011. En tout, vingt-six intervieweurs ont participé à la collecte de données. Un prétest du questionnaire français a été effectué avec l'équipe de supervision le 12 janvier 2011 auprès de 20 établissements dans le but de s'assurer du bon déroulement du questionnaire. De ce nombre, 17 questionnaires furent complétés auprès d'établissements de cinq à dix-neuf travailleurs et 3 auprès d'établissements de vingt à quarante-neuf travailleurs. Des 20 entrevues réalisées lors du prétest, 2 l'ont été en anglais, ce qui a permis de valider la version anglaise du questionnaire.

Le sondage téléphonique auprès de tous les établissements de la région de l'Outaouais inscrits à la Liste des Industries et Commerces de l'Outaouais (LIC) a été effectué du 12 janvier 2011 au 15 mars 2011 entre 9h00 à 21h30 tous les jours de la semaine, de 10h00 à 18h00 le samedi et de 12h00 à 20h00 le

dimanche. Les fréquences aux questions ainsi que les résultats de collecte ont été mis à jour régulièrement. Des 1 838 entrevues téléphoniques complétées, 1 720 ont été administrées en français et 118 en anglais. Le temps moyen d'entrevue s'est avéré être d'environ 10 minutes. Le taux de réponse, calculé selon la formule de l'AIRMS, est de 63,1 % et le taux de validité de la liste est de 97,3 %.

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.

PONDÉRATION ET TRAITEMENT DES DONNÉES

Les entrevues ont été compilées dans le logiciel Interviewer Windows de Voxco et traitées à partir du logiciel Stat-XP.

L'échantillon a été pondéré pour corriger la non-réponse selon la région (quatre (4) MRC et une (1) ville), le nombre de travailleurs (trois (3) catégories) et le regroupement sectoriel (douze (12) regroupements sectoriels). Les données pondérées permettent de refléter l'importance relative de ces trois variables, elles représentent donc adéquatement la situation de l'emploi dans la région de l'Outaouais. Dans les tableaux, ' N ' représente le nombre pondéré d'établissements ou de travailleurs concernés, tandis que ' N non-pondéré ' fait référence au nombre de répondants. Ces chiffres peuvent varier d'un tableau à l'autre en fonction des réponses manquantes à certaines questions. Les pourcentages présentés sont calculés sur la base des réponses valides à chacune des questions.

1. DESCRIPTION DES ÉTABLISSEMENTS DE L'OUTAOUAIS

Tous les tableaux présentés dans cette section sont produits à partir des données recueillies auprès des établissements sondés. La section contient les tableaux suivants :

- Les établissements selon la MRC (tableau 1) ;
- Les établissements selon le nombre de travailleurs (tableau 2) ;
- Les établissements selon le regroupement sectoriel (tableau 3).

1.1. Répartition des établissements selon la MRC

Le tableau 1 présente la part des établissements de services administratifs, services de soutien, services de gestion et autres services et des établissements des autres secteurs d'activité, par MRC.

Les établissements de services administratifs, services de soutien, services de gestion et autres services sont essentiellement concentrés dans la ville de Gatineau (85,3 %), et ce, dans une proportion supérieure aux établissements des autres secteurs d'activité (73,6 %).

Tableau 1 : Répartition des établissements selon la MRC

	Municipalité régionale de comté (MRC)						Total	N (Non pondéré)
	Papineau	Ville de Gatineau	Les-Collines-de-l'Outaouais	La Vallée-de-la-Gatineau	Pontiac			
	%	%	%	%	%	N		
Services administratifs, services de soutien et services de gestion, autres services	4,3%	85,3%	3,7%	3,7%	3,0%	299	189	
Autres secteurs d'activité	8,6%	73,6%	5,4%	7,5%	4,9%	2737	1649	
Total	8,2%	74,7%	5,2%	7,1%	4,7%	3036	1838	

1.2. Répartition des établissements selon le nombre de travailleurs rémunérés

Le tableau 2 rend compte de la répartition des établissements de services administratifs, services de soutien, services de gestion et autres services et des établissements des autres secteurs d'activité selon leur taille.

On observe une forte représentation des établissements de petite taille parmi les établissements de services administratifs, services de soutien, services de gestion et autres services puisque 87,3 % d'entre eux comptent de 5 à 19 travailleurs. Soulignons d'ailleurs un écart de plus de 16 points de pourcentage à cet égard avec les établissements des autres secteurs d'activité (71 %).

Tableau 2 : Répartition des établissements selon le nombre de travailleurs rémunérés

	Établissements selon le nombre de travailleurs rémunérés				Total
	5 à 19	20 à 49	50 et plus	N	
	%	%	%	N	N (Non pondéré)
Services administratifs, services de soutien et services de gestion, autres services	87,3%	9,4%	3,3%	299	189
Autres secteurs d'activité	71,0%	19,4%	9,6%	2737	1649
Total	72,6%	18,4%	9,0%	3036	1838

1.3. Répartition des établissements selon les regroupements sectoriels

Le tableau 3 présente la répartition des établissements de services administratifs, services de soutien, services de gestion et autres services et des établissements des autres secteurs d'activité au sein de chaque MRC et en fonction de la taille des établissements.

C'est dans la ville de Gatineau que le secteur des services administratifs, services de soutien, services de gestion et autres services est le plus représenté avec 11,2 % de tous les établissements de la ville. Tel que mentionné précédemment, ce sont parmi les établissements de petite taille que le secteur des services administratifs, services de soutien, services de gestion et autres services est également le plus représenté, avec 11,8 % des établissements sondés de 5 à 19 employés.

Tableau 3 : Répartition des établissements selon les regroupements sectoriels

		Services administratifs, services de soutien et services de gestion, autres services	Autres secteurs d'activité	Total	
		%	%	N	N (Non pondéré)
Municipalité régionale de comté (MRC)	Papineau	5,2%	94,8%	249	167
	Ville de Gatineau	11,2%	88,8%	2269	1327
	Les-Collines-de-l'Outaouais	6,9%	93,1%	159	98
	La Vallée-de-la-Gatineau	5,1%	94,9%	215	146
	Pontiac	6,3%	93,8%	144	100
Établissements selon le nombre de travailleurs rémunérés	5 à 19	11,8%	88,2%	2204	1337
	20 à 49	5,0%	95,0%	559	353
	50 et plus	3,7%	96,3%	273	148
	Total	9,8%	90,2%	3036	1838

2. ÉVOLUTION DE L'EMPLOI AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS

Cette section présente les tableaux concernant l'évolution de l'emploi dans les établissements sondés de l'Outaouais, au cours des douze **derniers** mois, elle contient les tableaux suivants :

- Évolution du nombre de travailleurs rémunérés (tableau 4) ;
- Embauche de nouveaux travailleurs (tableaux 5 et CNP 1) ;
- Raisons de l'embauche de nouveaux travailleurs (tableau 6) ;
- Nombre de travailleurs embauchés selon la raison de l'embauche (tableau 7) ;
- Profil des candidats embauchés – scolarité exigée (tableau 8) ;
- Profil des candidats embauchés – expérience exigée (tableau 9) ;
- Profil des candidats embauchés – compétences et connaissances exigées (tableau 10) ;
- Difficultés de recrutement (tableaux 11 et CNP 2) ;
- Causes des difficultés de recrutement (tableau 12) ;
- Embauche de travailleurs immigrants (tableau 13).

2.1. Évolution du nombre de travailleurs rémunérés au cours des douze derniers mois (en diminution, stable ou en augmentation)

Le tableau 4 fait état de l'évolution du nombre de travailleurs rémunérés dans les établissements de services administratifs, services de soutien, services de gestion et autres services et les établissements des autres secteurs d'activité au cours des douze derniers mois.

Plus des deux tiers des établissements de services administratifs, services de soutien, services de gestion et autres services déclarent que le nombre de travailleurs est resté stable au cours des douze derniers mois (70,7 %). Cette proportion est supérieure à celle observée parmi les établissements des autres secteurs d'activité (66,5 %).

Tableau 4 : Évolution du nombre de travailleurs rémunérés au cours des douze derniers mois (en diminution, stable ou en augmentation)

	Évolution du nombre de travailleurs (au cours des douze derniers mois)				
	En croissance	Stable	En décroissance	Total	
	%	%	%	N	N (Non pondéré)
Services administratifs, services de soutien et services de gestion, autres services	20,4%	70,7%	8,9%	297	188
Autres secteurs d'activité	23,2%	66,5%	10,2%	2727	1643
Total	23,0%	67,0%	10,1%	3024	1831

2.2. Embauche de nouveaux travailleurs au cours des douze derniers mois

Le tableau 5 présente la proportion d'établissements de services administratifs, services de soutien, services de gestion et autres services et des autres secteurs d'activité ayant embauché de nouveaux travailleurs au cours des douze derniers mois ainsi que le nombre de travailleurs embauchés.

Une grande majorité des établissements de services administratifs, services de soutien, services de gestion et autres services a procédé à de nouvelles embauches au cours des douze derniers mois (66 %), ce qui a permis de recruter 1 288 nouveaux travailleurs dans ce secteur au cours des douze derniers mois.

Tableau 5 : Embauche de nouveaux travailleurs au cours des douze derniers mois

	Embauche de nouveaux travailleurs (au cours des 12 derniers mois)		Embauche de nouveaux travailleurs (au cours des 12 derniers mois)	
	Oui	Non	N	N (non-pondéré)
	%	%		
Services administratifs, services de soutien et services de gestion, autres services	66,0%	34,0%	1288	778
Autres secteurs d'activité	77,5%	22,5%	15809	9548
Total	76,4%	23,6%	17096	10326

2.3. Professions les plus souvent mentionnées concernant l'embauche de nouveaux travailleurs au cours des douze derniers mois

Le tableau suivant présente les dix professions les plus souvent mentionnées concernant l'embauche de nouveaux travailleurs au cours des douze derniers mois.

CNP 1 : Professions les plus souvent mentionnées concernant l'embauche de nouveaux travailleurs au cours des douze derniers mois

CNP	Nombre de mentions
6661 Préposés à l'entretien ménager et nettoyage/travaux légers	225
6651 Gardiens de sécurité et personnel assimilé	65
7411 Conducteurs/conductrices de camions	39
8612 Manœuvres en aménagement paysager et entretien	37
5254 animateurs et responsables de programmes de sports et de loisirs	24
6271 Coiffeurs/coiffeuses et barbiers/barbières	21
4212 Travailleurs des services communautaires et sociaux	20
6621 Préposés/préposées de stations-service	20
4215 Éducateurs spécialisés/éducatrices spécialisées	18
1414 Réceptionnistes et standardistes	17

CNP : Classification nationale des professions.

2.4. Raisons de l'embauche des nouveaux travailleurs

Le tableau 6 présente les raisons de l'embauche de nouveaux travailleurs dans les établissements de services administratifs, services de soutien, services de gestion et autres services et les établissements des autres secteurs d'activité. Plusieurs raisons pouvant simultanément motiver l'embauche de nouveaux travailleurs qui occuperont un même poste, les totaux horizontaux peuvent être supérieurs à 100 %.

Plus de la moitié des établissements de services administratifs, services de soutien, services de gestion et autres services mentionne le roulement de personnel (55,5 %) pour expliquer l'embauche de nouveaux travailleurs. Cependant, 28,4 % des établissements de ce secteur évoquent aussi la création de nouveaux postes, une proportion supérieure à celle observée parmi les établissements des autres secteurs d'activité (23,3 %).

Tableau 6 : Raisons de l'embauche des nouveaux travailleurs

	Raisons de l'embauche (choix multiples)			
	Roulement de personnel	Remplacement à la suite d'une prise de retraite	Création d'un nouveau poste	Autre raison
	%	%	%	%
Services administratifs, services de soutien et services de gestion, autres services	55,5%	5,0%	28,4%	20,3%
Autres secteurs d'activité	61,3%	4,0%	23,3%	20,8%
Total	60,9%	4,1%	23,7%	20,7%

2.5. Nombre de travailleurs embauchés au cours des douze derniers mois selon la raison de l'embauche

Le tableau 7 expose le nombre de travailleurs embauchés dans les établissements de services administratifs, services de soutien, services de gestion et autres services et les établissements des autres secteurs d'activité selon la raison de l'embauche.

Parmi les 1 288 nouveaux travailleurs embauchés dans le secteur des services administratifs, services de soutien, services de gestion et autres services, 909 ont été recrutés en raison du roulement du personnel, 168 grâce à la création de nouveaux postes et seulement 20 ont été employés pour remplacer des personnes à la retraite.

Tableau 7 : Nombre de travailleurs embauchés au cours des douze derniers mois, selon la raison de l'embauche

	Roulement de personnel		Départ à la retraite		Nouveau poste	
	N	N (non-pondéré)	N	N (non-pondéré)	N	N (non-pondéré)
Services administratifs, services de soutien et services de gestion, autres services	909	543	20	15	168	101
Autres secteurs d'activité	9693	5753	267	186	1897	1140
Total	10602	6296	287	201	2065	1241

2.6. Sclolarité minimale exigée à l'embauche

Le tableau 8 présente la répartition des niveaux de sclolarité exigés à l'embauche dans les établissements de services administratifs, services de soutien, services de gestion et autres services et les établissements des autres secteurs d'activité au cours des douze derniers mois.

Plus d'un tiers des postes du secteur des services administratifs, services de soutien, services de gestion et autres services ne requérait aucun diplôme lors de l'embauche de candidats (35,1 %), alors que cette proportion grimpe à 41,9 % parmi les postes des autres secteurs d'activité. Soulignons également une différence significative en ce qui a trait au DEP : en effet, 18,5 % des postes du secteur des services administratifs, services de soutien, services de gestion et autres services exigent minimalement un DEP lors de l'embauche alors que cette exigence n'est présente que pour 7,9 % des postes dans les autres secteurs d'activité.

Tableau 8 : Sclolarité minimale exigée à l'embauche

	Sclolarité minimale exigée à l'embauche							
	Aucun diplôme	DES	DEP	ASP	AEP	DEC / Général	DEC / Technique	Diplôme universitaire
	%	%	%	%	%	%	%	%
Services administratifs, services de soutien et services de gestion, autres services	35,1%	25,9%	18,5%	,5%	,5%	7,4%	7,7%	4,4%
Autres secteurs d'activité	41,9%	27,8%	7,9%	,4%	,2%	3,1%	9,8%	8,9%
Total	41,4%	27,7%	8,7%	,4%	,2%	3,5%	9,6%	8,6%

Légende : DES : Diplôme d'études secondaires.
 DEP : Diplôme d'études professionnelles.
 ASP : Attestation de spécialisation professionnelle.

AEP : Attestation d'études professionnelles.
 DEC : Diplôme d'études collégiales.

2.7. Expérience minimale exigée à l'embauche

Le tableau 9 apporte un éclairage sur l'expérience minimale exigée à l'embauche. Les pourcentages indiquent la proportion des établissements requérant certains niveaux d'expérience.

Parmi les postes requérant de l'expérience, dans le secteur des services administratifs, services de soutien, services de gestion et autres services, 28,2 % exigent une expérience de 1 à 3 ans. Cependant, la majorité des postes de ce secteur (57,5 %) n'implique aucune expérience minimale lors de l'embauche.

Tableau 9 : Expérience minimale exigée à l'embauche

	Expérience minimale exigée à l'embauche			
	Aucune expérience	Moins d'un an	De 1 à 3 ans	Plus de 3 ans
	%	%	%	%
Services administratifs, services de soutien et services de gestion, autres services	57,5%	5,0%	28,2%	9,3%
Autres secteurs d'activité	58,1%	5,7%	25,5%	10,8%
Total	58,0%	5,6%	25,7%	10,7%

2.8. Compétences et connaissances exigées à l'embauche

Le tableau 10 présente les compétences et connaissances exigées à l'embauche. Les pourcentages indiquent la proportion des établissements qui ont mentionné exiger ce type de compétence. Un employeur peut exiger plus d'une compétence ou connaissance à l'embauche pour un même poste, ainsi les totaux horizontaux peuvent être supérieurs à 100 %.

Les deux compétences les plus demandées lors de l'embauche dans le secteur des services administratifs, services de soutien, services de gestion et autres services sont les compétences interpersonnelles (46,7 %) ainsi que les compétences techniques (35,4 %). Ce secteur se distingue surtout des autres secteurs d'activité au point de vue des compétences techniques, puisqu'on observe un écart de plus de 8 points de pourcentage à cet égard.

Tableau 10 : Compétences et connaissances exigées à l'embauche

	Compétences et connaissances exigées à l'embauche (choix multiples)							
	Aucune compétence	Compétences de base	Compétences techniques	Compétences interpersonnelles	Connaissances linguistiques	Connaissances en informatique	Connaissances en gestion	Autres compétences et connaissances
	%	%	%	%	%	%	%	%
Services administratifs, services de soutien et services de gestion, autres services	12,9%	3,7%	35,4%	46,7%	11,5%	5,3%	2,9%	21,2%
Autres secteurs d'activité	12,0%	5,4%	27,1%	48,2%	10,8%	6,7%	1,3%	19,6%
Total	12,1%	5,2%	27,7%	48,1%	10,9%	6,6%	1,4%	19,7%

2.9. Difficultés de recrutement au cours des douze derniers mois

Le tableau 11 expose la proportion des établissements de services administratifs, services de soutien, services de gestion et autres services et des établissements des autres secteurs d'activité de l'Outaouais qui ont rencontré des difficultés de recrutement au cours des douze derniers mois.

Environ un tiers des établissements sondés des services administratifs, services de soutien, services de gestion et autres services a connu des difficultés de recrutement au cours des douze derniers mois (33,5 %), une proportion très similaire à celle observée parmi les établissements des autres secteurs d'activité (33,9 %).

Tableau 11 : Difficultés de recrutement au cours des douze derniers mois

	Difficultés de recrutement (au cours des douze derniers mois)			
	Oui	Non	Total	
	%	%	N	N (Non pondéré)
Services administratifs, services de soutien et services de gestion, autres services	33,5%	66,5%	297	188
Autres secteurs d'activité	33,9%	66,1%	2734	1647
Total	33,8%	66,2%	3031	1835

2.10. Professions les plus souvent mentionnées concernant les difficultés de recrutement au cours des douze derniers mois

Le tableau suivant présente les dix professions les plus souvent mentionnées concernant les difficultés de recrutement au cours des douze derniers mois.

CNP 2 : Professions les plus souvent mentionnées concernant les difficultés de recrutement au cours des douze derniers mois

CNP	Nombre de mentions
7321 Mécaniciens de véhicules automobiles, camions et d'autobus	10
6271 Coiffeurs/coiffeuses et barbiers/barbières	8
6482 Esthéticiens électrolystes et personnel assimilé	8
9496 Peintres et enduiseurs/enduiseuses - secteur industriel	8
6431 Conseillers/conseillères en voyages	7
4212 Travailleurs des services communautaires et sociaux	6
7411 Conducteurs/conductrices de camions	5
6662 Nettoyeurs spécialisés/nettoyeuses spécialisées	4
7322 Débosseleurs/débosseuses et réparateurs de carrosserie	4
1112 Analystes financiers et analystes en placements	3

CNP : Classification nationale des professions.

2.11. Causes des difficultés de recrutement rencontrées

Le tableau 12 rend compte des causes engendrant des difficultés de recrutement au sein des établissements de services administratifs, services de soutien, services de gestion et autres services et des établissements des autres secteurs d'activité. Onze causes de difficultés ont été proposées lors de l'enquête et pour chacune, le tableau indique la proportion des établissements ayant rencontré chacune des difficultés lors du recrutement. Un employeur peut rencontrer plusieurs difficultés lors du recrutement, ainsi les totaux horizontaux peuvent être supérieurs à 100 %.

Comme les autres secteurs, le secteur des services administratifs, services de soutien, services de gestion et autres services compte deux raisons principales qui expliquent les difficultés de recrutement : le manque de candidats qualifiés (32,5 %) et le manque de candidats expérimentés (21,4 %). Par contre, ce secteur se démarque puisque 50,9 % des établissements connaissent d'autres causes de difficultés, comparativement à 33,5 % pour les établissements des autres secteurs d'activité.

Tableau 12 : Causes des difficultés de recrutement rencontrées

	Causes des difficultés de recrutement (choix multiples)										
	Durée du travail	Lieu de travail (lieu éloigné ou isolé)	Salaire	Milieu de travail	Horaire de travail	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
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Services administratifs, services de soutien et services de gestion, autres services	---	1,3%	8,3%	1,3%	7,1%	32,5%	21,4%	14,8%	9,0%	1,3%	50,9%
Autres secteurs d'activité	2,0%	4,9%	15,3%	3,1%	10,7%	34,7%	21,7%	13,2%	7,1%	2,0%	33,5%
Total	1,9%	4,6%	14,7%	3,0%	10,3%	34,5%	21,7%	13,4%	7,3%	1,9%	35,0%

2.12. Embauche des travailleurs immigrants

Le tableau 13 expose la proportion des établissements de services administratifs, services de soutien, services de gestion et autres services et des établissements des autres secteurs d'activité qui ont embauché des travailleurs immigrants au cours des douze derniers mois ainsi que le nombre de travailleurs immigrants embauchés.

Au cours des douze derniers mois, 15,7 % des établissements de services administratifs, services de soutien, services de gestion et autres services ont eu recours à la main d'œuvre immigrante, ce qui représente 216 nouveaux travailleurs immigrants dans ce secteur.

Tableau 13 : Embauche des travailleurs immigrants (au cours des douze derniers mois)

	Embauche de travailleurs immigrants (au cours des douze derniers mois)				Nombre de travailleurs immigrants embauchés	
	Oui	Non	Nombre d'établissements		N	N (Non-pondéré)
	%	%	N	N (Non-pondéré)		
Services administratifs, services de soutien et services de gestion, autres services	15,7%	84,3%	296	187	216	134
Autres secteurs d'activité	17,6%	82,4%	2692	1623	1044	616
Total	17,4%	82,6%	2988	1810	1260	750

3. ÉVOLUTION DE L'EMPLOI AU COURS DES DOUZE PROCHAINS MOIS

Cette section présente les tableaux concernant l'évolution de l'emploi dans les établissements sondés au cours des douze **prochains** mois, elle contient les tableaux suivants :

- Les prévisions d'embauche (tableaux 14 et CNP 3) ;
- Les prévisions de mises à pied (tableaux 15 et CNP 4) ;
- Les prévisions de départs à la retraite (tableaux 16 et CNP 5).

3.1. Prévisions d'embauche de nouveaux travailleurs au cours des douze prochains mois

Le tableau 14 présente la proportion des établissements qui prévoit embaucher de nouveaux travailleurs au cours des douze prochains mois ainsi que le nombre de postes à combler.

Environ quatre (4) établissements sur dix (10) prévoient embaucher de nouveaux travailleurs au cours des douze prochains mois dans le secteur des services administratifs, services de soutien, services de gestion et autres services. Ainsi, le secteur devra combler 565 postes. Il est important de mentionner que 16 % des établissements de ce secteur sont indécis quant à l'embauche de nouveaux travailleurs au cours des douze prochains mois, une proportion assez similaire à celle obtenue dans les établissements des autres secteurs d'activité (17,5 %).

Tableau 14 : Prévisions d'embauche de nouveaux travailleurs au cours des douze prochains mois

	Embauche de nouveaux travailleurs (au cours des douze prochains mois)			Nombre de postes à combler	
	Oui	Non	Ne sait pas / pas répondu	N	N (Non-pondéré)
	%	%	%		
Services administratifs, services de soutien et services de gestion, autres services	44,5%	39,5%	16,0%	565	340
Autres secteurs d'activité	49,7%	32,8%	17,5%	7008	4269
Total	49,2%	33,5%	17,3%	7573	4609

3.2. Professions les plus souvent mentionnées concernant les prévisions d'embauche de nouveaux travailleurs au cours des douze prochains mois

Le tableau suivant présente les dix professions les plus souvent mentionnées concernant les prévisions d'embauche de nouveaux travailleurs au cours des douze prochains mois.

CNP 3 : Professions les plus souvent mentionnées concernant les prévisions d'embauche de nouveaux travailleurs au cours des douze prochains mois

CNP	Nombre de mentions
6661 Préposés à l'entretien ménager et nettoyage/travaux légers	65
6651 Gardiens de sécurité et personnel assimilé	55
8612 Manœuvres en aménagement paysager et entretien	27
6621 Préposés/préposées de stations-service	20
5254 animateurs et responsables de programmes de sports et de loisirs	19
4215 Éducateurs spécialisés/éducatrices spécialisées	12
6271 Coiffeurs/coiffeuses et barbiers/barbières	12
6482 Esthéticiens électrolystes et personnel assimilé	8
3235 Autre personnel technique en thérapie et en diagnostic	7
9496 Peintres et enduiseurs/enduiseuses - secteur industriel	7

CNP : Classification nationale des professions.

3.3. Nombre de mises à pied prévues au cours des douze prochains mois

Le tableau 15 présente la proportion des établissements ayant mentionné avoir l'intention d'effectuer des mises à pied au cours des douze prochains mois ainsi que le nombre de travailleurs visés par les mises à pied.

Au cours des douze prochains mois, 9 % des établissements de services administratifs, services de soutien, services de gestion et autres services affirment qu'ils devront effectuer des mises à pied. Ils estiment à 116 le nombre de mises à pied qui seront réalisées au cours des douze prochains mois dans ce secteur.

Tableau 15 : Nombre de mises à pied prévues au cours des douze prochains mois

	Mises à pied prévues (au cours des douze prochains mois)			Nombre de mises à pied prévu	
	Oui	Non	Ne sait pas / pas répondu	N	N (non-pondéré)
	%	%	%		
Services administratifs, services de soutien et services de gestion, autres services	9,0%	82,5%	8,5%	116	59
Autres secteurs d'activité	10,9%	83,0%	6,1%	1081	690
Total	10,7%	83,0%	6,3%	1197	749

3.4. Professions les plus souvent mentionnées concernant les mises à pied prévues au cours des douze prochains mois

Le tableau suivant présente les dix professions les plus souvent mentionnées concernant les mises à pied prévues au cours des douze prochains mois.

CNP 4 : Professions les plus souvent mentionnées concernant les mises à pied prévues au cours des douze prochains mois

CNP	Nombre de mentions
8612 Manœuvres en aménagement paysager et entretien	25
7411 Conducteurs/conductrices de camions	11
7452 Manutentionnaires	4
5125 Traducteurs/traductrices, terminologues et interprètes	3
1453 Commis aux services à la clientèle, commis à l'information	2
2242 Électroniciens d'entretien (biens de consommation)	2
2252 Designers industriels/designers industrielles	2
6431 Conseillers/conseillères en voyages	2
7422 Conducteurs de machinerie d'entretien public	2
1414 Réceptionnistes et standardistes	1

CNP : Classification nationale des professions.

3.5. Nombre de départs à la retraite au cours des douze prochains mois

Le tableau 16 rend compte de la proportion des établissements prévoyant que des travailleurs prendront leur retraite au cours des douze prochains mois ainsi que le nombre de départs à la retraite et le nombre de remplacements.

Seulement 6 % des établissements de services administratifs, services de soutien, services de gestion et autres services connaîtront des départs à la retraite au cours des douze prochains mois. Par conséquent, le secteur comptera 24 départs à la retraite et 21 remplacements, ce qui représente un taux de remplacement de 87,5 %.

Tableau 16 : Nombre de départs à la retraite au cours des douze prochains mois

	Départs à la retraite (au cours des douze prochains mois)		Départs à la retraite (au cours des douze prochains mois)		Remplacement de départs à la retraite (au cours des douze prochains mois)	
	Oui	Non	N	N (non pondéré)	N	N (non pondéré)
	%	%				
Services administratifs, services de soutien et services de gestion, autres services	6,0%	94,0%	24	15	21	13
Autres secteurs d'activité	9,9%	90,1%	947	612	485	300
Total	9,5%	90,5%	971	627	505	313

3.6. Professions les plus souvent mentionnées concernant les départs à la retraite au cours des douze prochains mois

Le tableau suivant présente les dix professions les plus souvent mentionnées concernant les départs à la retraite au cours des douze prochains mois.

CNP 5 : Professions les plus souvent mentionnées concernant les départs à la retraite au cours des douze prochains mois

CNP	Nombre de mentions
1233 Experts en sinistres et rédacteurs sinistres	2
7271 Charpentiers-menuisiers/charpentières-menuisières	2
7284 Plâtriers, latteurs et poseurs de systèmes intérieurs	2
0013 Cadres - services financiers, communications et autres	1
0114 Directeur d'autres services administratifs	1
0621 Directeur - commerce de détail	1
1414 Réceptionnistes et standardistes	1
3233 Infirmiers auxiliaires/infirmières auxiliaires	1
4153 Conseillers familiaux, conseillers matrimoniaux	1
6651 Gardiens de sécurité et personnel assimilé	1

CNP : Classification nationale des professions.

4. GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Cette section présente les données concernant la gestion des ressources humaines au sein des établissements sondés, elle contient les tableaux suivants :

- La présence d'un responsable des ressources humaines (tableau 17) ;
- Les politiques de gestion des ressources humaines (tableau 18) ;
- Les difficultés en matière de gestion des ressources humaines (tableau 19) ;
- Les stratégies d'affaires envisagées au cours des douze prochains mois (tableau 20) ;
- Les moyens mis en place pour assurer le remplacement des départs à la retraite (tableau 21).

4.1. Répartition des établissements selon la présence d'un responsable des ressources humaines

Le tableau 17 montre la proportion des établissements du secteur de services administratifs, services de soutien, services de gestion et autres services ainsi que des établissements des autres secteurs d'activité ayant un responsable des ressources humaines ainsi que la proportion de la tâche de ce responsable effectivement consacrée à la gestion des ressources humaines.

Dans le secteur des services administratifs, services de soutien, services de gestion et autres services, 63,8 % des établissements emploient une personne responsable de la gestion des ressources humaines. Cette proportion est similaire à celle obtenue dans les établissements des autres secteurs d'activité (63,7 %). Cependant, la part du temps de travail consacrée à la gestion des ressources humaines est moindre parmi les établissements de services administratifs, services de soutien, services de gestion et autres services (29 %) comparativement à celle des établissements des autres secteurs d'activité (32,7 %).

Tableau 17 : Répartition des établissements selon la présence d'un responsable des ressources humaines

	Employé responsable de la gestion des ressources humaines		Pourcentage moyen de la tâche du responsable des ressources humaines effectivement consacrée à la GRH
	Oui	Non	
	%	%	
Services administratifs, services de soutien et services de gestion, autres services	63,8%	36,2%	29,0%
Autres secteurs d'activité	63,7%	36,3%	32,7%
Total	63,7%	36,3%	32,4%

4.2. Politiques de gestion des ressources humaines

Le tableau 18 rend compte des politiques de gestion des ressources humaines appliquées dans les établissements sondés. Les pourcentages indiquent la proportion des établissements qui ont mentionné appliquer une politique de gestion des ressources humaines. Un employeur pouvant appliquer plus d'une politique au sein de son établissement, les totaux horizontaux peuvent être supérieurs à 100 %.

Les politiques de gestion des ressources humaines les plus utilisées parmi les établissements sondés de services administratifs, services de soutien, services de gestion et autres services sont la politique de description des tâches (62,4 %) ainsi que la politique d'évaluation de rendement des employés (55,4 %). Toutefois, 17,5 % des établissements de ce secteur n'utilisent aucune politique, de la même façon que 19,4 % des établissements sondés des autres secteurs d'activité.

Tableau 18 : Politiques de gestion des ressources humaines

	Politiques de gestion des ressources humaines (choix multiples)											Total	
	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	Politique de description des tâches	Politique de formation	Politique de mise à la retraite	Aucune	Autres	N	N (Non pondéré)	
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%			
Services administratifs, services de soutien et services de gestion, autres services	19,7%	32,5%	52,4%	55,4%	53,8%	62,4%	54,3%	8,6%	17,5%	5,3%	297	188	
Autres secteurs d'activité	26,3%	38,2%	61,2%	57,0%	53,3%	62,6%	60,2%	12,6%	19,4%	3,8%	2711	1634	
Total	25,6%	37,7%	60,3%	56,8%	53,3%	62,5%	59,6%	12,2%	19,2%	3,9%	3009	1822	

4.3. Difficultés en matière de gestion des ressources humaines

Le tableau 19 affiche les données relatives aux difficultés en matière de gestion des ressources humaines rencontrées dans les établissements sondés. Les pourcentages indiquent la proportion des établissements qui ont mentionné faire face à une difficulté en matière de ressources humaines. Un employeur pouvant faire face à plus d'une difficulté au sein de son établissement, les totaux horizontaux peuvent être supérieurs à 100 %.

Près de quatre (4) établissements sur dix (10) déclarent qu'ils n'ont aucun problème en ce qui concerne la gestion des ressources humaines (39,2 %) dans le secteur des services administratifs, services de soutien, services de gestion et autres services. Néanmoins, 35,5 % des établissements sondés de ce secteur évoquent la problématique du recrutement, de la sélection et de l'embauche.

Tableau 19 : Difficultés en matière de gestion des ressources humaines

	Difficultés en matière de gestion des ressources humaines (choix multiples)										Total	N (Non pondéré)
	Formation	Recrutement, sélection et embauche	Roulement et retention	Motivation, mobilisation et reconnaissance	Mises à pied, licenciement et congédiement	Coaching, encadrement	Relations et climat de travail	Planification de la relève, gestion prévisionnelle des RH	Aucune	Autres		
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	N	N (Non pondéré)
Services administratifs, services de soutien et services de gestion, autres services	13,0%	35,5%	22,3%	20,1%	1,6%	9,2%	8,9%	18,0%	39,2%	2,4%	299	189
Autres secteurs d'activité	11,0%	33,5%	20,0%	14,4%	4,0%	8,4%	5,5%	14,5%	45,8%	3,5%	2728	1643
Total	11,2%	33,7%	20,2%	14,9%	3,8%	8,5%	5,8%	14,8%	45,1%	3,4%	3027	1832

4.4. Stratégies d'affaires envisagées pour les douze prochains mois

Le tableau 20 rend compte des stratégies d'affaires envisagées pour les douze prochains mois dans les établissements sondés. Les pourcentages indiquent la proportion des établissements qui ont mentionné envisager une stratégie d'affaires. Un établissement pouvant appliquer plus d'une stratégie d'affaires, les totaux horizontaux peuvent être supérieurs à 100 %.

Un peu moins de la moitié des établissements de services administratifs, services de soutien, services de gestion et autres services envisage une stratégie de croissance pour les douze prochains mois (48,1 %). Également, 29,8 % des établissements de ce secteur n'ont aucune stratégie, une proportion inférieure à celle observée dans les établissements des autres secteurs d'activité (33,8 %).

Tableau 20 : Stratégies d'affaires envisagées pour les douze prochains mois

	Stratégies d'affaires envisagées pour les douze prochains mois (choix multiples)						Total	
	Restructuration et réorganisation	Croissance	Diversification	Rationalisation et/ou désinvestissement	Aucune	Autres	N	N (Non pondéré)
	%	%	%	%	%	%		
Services administratifs, services de soutien et services de gestion, autres services	28,9%	48,1%	17,3%	7,6%	29,8%	9,5%	289	183
Autres secteurs d'activité	23,6%	49,9%	19,3%	8,4%	33,8%	5,4%	2661	1605
Total	24,1%	49,7%	19,1%	8,3%	33,4%	5,8%	2951	1788

4.5. Moyens mis en place pour assurer le remplacement des départs à la retraite

Le tableau 21 présente les données relatives aux moyens mis en place pour assurer le remplacement des départs à la retraite dans les établissements sondés. Les pourcentages indiquent la proportion des établissements qui ont mentionné avoir mis en place les moyens suivants pour assurer le remplacement des départs à la retraite. Un établissement pouvant être doté de plus d'un moyen, les totaux horizontaux peuvent être supérieurs à 100 %.

Par rapport aux établissements des autres secteurs d'activité, les établissements de services administratifs, services de soutien, services de gestion et autres services utilisent dans une plus forte proportion la transmission des connaissances des plus vieux vers les plus jeunes travailleurs comme moyen pour assurer le remplacement des départs à la retraite, avec 45,5 % contre 23,7 %. D'ailleurs, seuls 9 % des établissements de services administratifs, services de soutien, services de gestion et autres services n'ont pas mis de moyens en place alors que cette proportion est de 26,6 % parmi les établissements des autres secteurs d'activité.

Tableau 21 : Moyens mis en place pour assurer le remplacement des départs à la retraite

	Moyens mis en place pour assurer le remplacement des départs à la retraite (choix multiples)						
	Aucun	Plan de relève	Transmission des connaissances des plus vieux vers les jeunes travailleurs	Aménagement de l'organisation du travail	Autres	Total	
	%	%	%	%	%	N	
Services administratifs, services de soutien et services de gestion, autres services	9,0%	9,0%	45,5%	9,0%	45,5%	18	11
Autres secteurs d'activité	26,6%	11,5%	23,7%	4,3%	45,8%	259	159
Total	25,5%	11,3%	25,1%	4,6%	45,8%	276	170

5. SYNTHÈSE DES RÉSULTATS

Dans la présente section, nous présentons une synthèse des éléments qui sont particulièrement ressortis au cours de l'analyse des résultats :

- Le secteur regroupe 9,8 % des établissements de l'Outaouais.
- Le secteur des services administratifs, services de soutien, services de gestion et autres services est concentré dans la Ville de Gatineau qui compte à elle seule 85,3 % des établissements du secteur.
- Le secteur est plutôt stable quant à l'évolution du nombre de travailleurs rémunérés et ne se distingue pas de l'ensemble des autres secteurs.
- Les établissements du secteur ont embauché de nouveaux travailleurs dans une proportion de 66,0 % contre 77,5 % pour l'ensemble des autres secteurs.
- Le secteur des services administratifs, services de soutien, services de gestion et autres services dispose de moyens pour assurer le remplacement des départs à la retraite. En effet, seulement 9,0 % des établissements déclarent ne disposer d'aucun moyen dans ce secteur contre 26,6 % pour l'ensemble des autres secteurs.

ANNEXES

ANNEXE I - TABLEAU ADMINISTRATIF DES APPELS

	Papineau	Gatineau	Les-Collines-de-l'Outaouais	La Vallée-de-la-Gatineau	Pontiac	TOTAL	%
GÉNÉRÉS	250	2268	160	215	145	3038	
UTILISÉS	250	2268	160	215	145	3038	100,00%
Pas de service	1	8	1	2	0	12	0,39%
Résidentiel	0	2	2	0	0	4	0,13%
Problème de ligne	0	31	2	2	0	35	1,15%
Fax	3	10	2	2	0	17	0,56%
Mauvais no. de tél.	0	3	1	0	0	4	0,13%
Entreprises fermées	0	9	1	0	0	10	0,33%
Entreprises déménagées	0	0	0	0	0	0	0,00%
A, NON VALIDE	4	63	9	6	0	82	2,70%
VALIDE	246	2205	151	209	145	2956	97,30%
Non éligible	4	5	1	0	1	11	0,37%
Problème de langue	0	1	0	0	0	1	0,03%
Age et maladie	1	0	0	0	0	1	0,03%
Doublets	4	18	0	1	2	25	0,85%
B, HORS ÉCHANTILLON	9	24	1	1	3	38	1,29%
ÉCHANTILLON	237	2181	150	208	142	2918	96,05%
C, Refus RÉCEPTION	3	80	6	6	3	98	3,36%
D, Refus SÉLECTION	17	264	12	18	7	318	10,90%
D, Abs. Prolongée	3	32	3	3	0	41	1,41%
D, Incomplet	1	5	1	0	0	7	0,24%
C, Pas de réponse	5	101	11	3	4	124	4,25%
D, Rendez-vous	41	372	19	32	28	492	16,86%
ENTREVUES COMPLÉTÉES	167	1327	98	146	100	1838	62,99%
Objectif	140	1270	90	120	81	1701	
Manquant	-27	-57	-8	-26	-19	-137	
% REFUS	8,44%	15,77%	12,00%	11,54%	7,04%	14,26%	
% COMPLÉTÉS	70,46%	60,84%	65,33%	70,19%	70,42%	62,99%	
TAUX D'ÉLIGIBILITÉ	96,22%	98,81%	99,25%	99,50%	97,83%	98,61%	
TAUX DE RÉPONSE AIRMS	70,55%	60,90%	65,39%	70,21%	70,50%	63,06%	
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 :	15-mars-11						

ANNEXE II - QUESTIONNAIRE

Questionnaire pour l'enquête sur les besoins de main-d'œuvre et de compétences des entreprises de cinq (5) employés et plus

1. IDENTIFICATION DU RÉPONDANT / IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT

1.1 Nom et prénom de la personne à l'enquête



1.2 Nom de l'établissement



Les renseignements que vous nous transmettez pour les questions suivantes demeureront confidentiels et permettront d'offrir des services de main-d'œuvre adaptés aux besoins et aux réalités des entreprises de la région

TRAVAILLEUR RÉMUNÉRÉ

(Le travailleur rémunéré se définit comme étant un **employé** ou un **cadre** qui travaille à un emploi principal ou unique moyennant un salaire, un traitement, une commission, une prime, un pourboire **ou** un **propriétaire** actif d'une entreprise constituée en société, d'une exploitation agricole ou d'un bureau professionnel (constitués ou non constitués en société) **ou** un **travailleur autonome ou indépendant** qui n'a pas d'entreprise. Lorsque le travailleur rémunéré a plus d'un emploi, l'emploi auquel il travaille habituellement le plus grand nombre d'heures est considéré comme étant son emploi principal. S'ajoute à cela l'**actionnaire**, le **travailleur à commission** (ex. : l'agent libre en immeuble) et le **locateur d'équipement** (ex. : chaise dans un salon de coiffure).

Note : Le nombre de travailleurs rémunérés comptabilisé sont les travailleurs permanents, temporaires/occasionnels et saisonniers, oeuvrant à **temps plein (30 heures et plus)** ou à **temps partiel (moins de 30 heures)**, durant la **période la plus active de l'établissement** et exclut les travailleurs familiaux non rémunérés. Ce n'est pas le nombre de professions exercées par un travailleur rémunéré qui est comptabilisé.

2. ÉVOLUTION DE L'EMPLOI (au cours des 12 derniers mois)

2.1 Au cours des 12 derniers mois, le nombre maximal de travailleurs rémunérés dans votre établissement était-il en croissance, stable ou en décroissance?	En croissance	<input type="checkbox"/>
	Stable	<input type="checkbox"/>
	En décroissance	<input type="checkbox"/>

3. EMBAUCHE DE NOUVEAUX TRAVAILLEURS (au cours des 12 derniers mois)

3.1 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous embauché des nouveaux travailleurs? **Oui** Passez à la question 3.2

Non Passez à la question 4.1

(Référer à la définition « Travailleur rémunéré » au début du questionnaire)

Ne le sais pas Passez à la question 4.1

3.2 Indiquez le titre de la profession et le nombre de travailleurs que vous avez embauché. Précisez la scolarité, l'expérience ainsi que les compétences et connaissances requises à l'embauche.

	(1) COMPLÉTER	(2) COMPLÉTER	(3) COMPLÉTER	Exemple
3.2.1 Titre de la profession CNP 4 (si nécessaire, préciser les principales fonctions pour des fins de classification)	()	()	()	Programmeur
3.2.2 Nombre de postes comblés par profession	()	()	()	2
3.2.3 Raison(s) de l'embauche				
Roulement de personnel (précisez le nombre de postes à combler pour cette raison)	<input type="checkbox"/> ()	<input type="checkbox"/> ()	<input type="checkbox"/> ()	<input type="checkbox"/>
Remplacement à la suite d'une prise de retraite (précisez le nombre de postes à combler pour cette raison)	<input type="checkbox"/> ()	<input type="checkbox"/> ()	<input type="checkbox"/> ()	<input checked="" type="checkbox"/>
Nouveau poste (précisez le nombre de postes à combler pour cette raison)	<input type="checkbox"/> ()	<input type="checkbox"/> ()	<input type="checkbox"/> ()	<input type="checkbox"/>
3.2.4 Scolarité exigée à l'embauche				
Aucun diplôme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diplôme d'études secondaires (DES)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Diplôme d'études professionnelles au secondaire (DEP)	<input type="checkbox"/> ()	<input type="checkbox"/> ()	<input type="checkbox"/> ()	<input type="checkbox"/> ()
Diplôme d'études collégiales (DEC général ou technique) (précisez la spécialisation)	<input type="checkbox"/> ()	<input type="checkbox"/> ()	<input type="checkbox"/> ()	<input checked="" type="checkbox"/> (informatique)
Diplôme universitaire (certificat, baccalauréat ou plus) (précisez la spécialisation)	<input type="checkbox"/> ()	<input type="checkbox"/> ()	<input type="checkbox"/> ()	<input type="checkbox"/> ()
3.2.5 Expérience exigée à l'embauche				
Aucune expérience	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Moins d'un an	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
De 1 à 3 ans	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Plus de 3 ans	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	(1) COMPLÉTER	(2) COMPLÉTER	(3) COMPLÉTER	Exemple
3.2.6 Compétences et connaissances exigées à l'embauche				
Aucune				
Compétences de base (lire, écrire, compter) (précisez)	<input type="checkbox"/> ()	<input type="checkbox"/> ()	<input type="checkbox"/> ()	<input type="checkbox"/>
Compétences techniques propres à l'exercice de la profession (précisez)	<input type="checkbox"/> ()	<input type="checkbox"/> ()	<input type="checkbox"/> ()	<input checked="" type="checkbox"/> (réseautique)
Compétences interpersonnelles et personnelles (précisez)	<input type="checkbox"/> ()	<input type="checkbox"/> ()	<input type="checkbox"/> ()	<input type="checkbox"/> (autonomie)
Connaissances linguistiques (précisez)	<input type="checkbox"/> ()	<input type="checkbox"/> ()	<input type="checkbox"/> ()	<input checked="" type="checkbox"/> (anglais)
Connaissances en informatique et en bureautique (précisez)	<input type="checkbox"/> ()	<input type="checkbox"/> ()	<input type="checkbox"/> ()	<input checked="" type="checkbox"/> (Windows)
Connaissances en planification et en gestion (précisez)	<input type="checkbox"/> ()	<input type="checkbox"/> ()	<input type="checkbox"/> ()	<input type="checkbox"/> ()
Autres compétences et connaissances (précisez)	<input type="checkbox"/> ()	<input type="checkbox"/> ()	<input type="checkbox"/> ()	<input type="checkbox"/> ()

4. DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT (au cours des 12 derniers mois)

- 4.1 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré des difficultés de recrutement dans votre établissement? Oui Passez à la question 4.2
Non Passez à la question 5.1
Ne le sais pas Passez à la question 6.1

(Une difficulté de recrutement est observée lorsque, malgré les efforts de recrutement, un poste demeure ou est demeuré vacant pendant plus de 4 mois)

4.2 Indiquez le titre de la profession et les raisons pour lesquelles vous avez rencontré des difficultés de recrutement?

	(1) COMPLÉTER	(2) COMPLÉTER	(3) COMPLÉTER	Exemple
4.2.1 Titre de la profession (si nécessaire, préciser les principales fonctions pour des fins de classification)	()	()	()	Programmeur
4.2.2 Causes des difficultés de recrutement rencontrées				
Durée du travail irrégulière (saisonnier ou temporaire)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Lieu de travail (lieu éloigné ou isolé)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conditions de travail (s: salaire; mt: milieu de travail; ht: horaire de travail)	s <input type="checkbox"/> mt <input type="checkbox"/> ht <input type="checkbox"/>	s <input type="checkbox"/> mt <input type="checkbox"/> ht <input type="checkbox"/>	s <input type="checkbox"/> mt <input type="checkbox"/> ht <input type="checkbox"/>	s <input type="checkbox"/> mt <input type="checkbox"/> ht <input type="checkbox"/>
Manque de candidats qualifiés (formation)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Manque de candidats expérimentés (expérience)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Manque de candidats compétents (qualité du travail exécuté)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lacunes dans les qualités personnelles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Connaissances linguistiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autres (précisez)	()	()	()	()

5. EMBAUCHE DE TRAVAILLEURS IMMIGRANTS (au cours des 12 derniers mois)

- 5.1 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous embauché des travailleurs immigrants dans votre établissement? Oui Combien () Passez à la question 6.1
Non Passez à la question 6.1
Ne le sais pas Passez à la question 6.1

Rationalisation et/ou désinvestissement	<input type="checkbox"/>
Autres (précisez)	<input type="checkbox"/>
Aucune	<input type="checkbox"/>

9. DÉPARTS À LA RETRAITE (au cours des 12 prochains mois)

- 9.1 Au cours des 12 prochains mois, prévoyez-vous que des travailleurs rémunérés prendront leur retraite dans votre établissement? Oui Passez à la question 9.2
 Non Passez à la question 10.1
 Ne le sais pas Passez à la question 10.1

(Référer à la définition « Travailleur rémunéré» au début du questionnaire)

- 9.2 Indiquez le titre de la profession et le nombre de travailleurs rémunérés qui partiront à la retraite au cours des 12 prochains mois. (Commencez par les professions pour lesquelles vous prévoyez le plus grand nombre de départs à la retraite)

Titre de la profession (CNP 4)	Nombre de départs à la retraite prévus (par profession)	Nombre de remplacements prévus (par profession)	Ne le sais pas
			<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>
Total des départs à la retraite			<input type="checkbox"/>

9.3 Quels sont les moyens mis en place pour assurer le remplacement ou la relève des travailleurs rémunérés qui prendront leur retraite dans votre établissement?	Aucun	<input type="checkbox"/>
	Plan de relève	<input type="checkbox"/>
	Transmission des connaissances des plus vieux vers les jeunes travailleurs rémunérés	<input type="checkbox"/>
	Aménagement de l'organisation du travail (ex. : répartir les tâches autrement)	<input type="checkbox"/>
	Autre (précisez)	<input type="checkbox"/>
	Ne le sais pas	<input type="checkbox"/>

ANNEXE III - DESCRIPTION DES SECTEURS

Agroalimentaire

111	Cultures agricoles
112	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
212	Extraction minière et exploitation en carrière (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
321	Fabrication de produits en bois
322	Fabrication du papier

Fabrication autres secteurs de fabrication

314	Usines de produits textiles
315	Fabrication de vêtements
323	Impression et activités connexes de soutien
324	Fabrication de produits du pétrole et du charbon
325	Fabrication de produits chimiques
327	Fabrication de produits minéraux non métalliques
331	Première transformation des métaux
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

Services publics et construction

221	Services publics
23	Construction

Commerce de gros et de détail

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

Information

511	Édition (sauf par Internet)
512	Industrie du film et de l'enregistrement sonore
515	Radiotélévision (sauf par Internet)
517	Télécommunications

Finance, assurances et services immobiliers

522	Intermédiation financière et activités connexes
523	Valeurs mobilières, contrats de marchandises et autres activités d'investissement financier connexes
524	Sociétés d'assurance et activités connexes
531	Services immobiliers
532	Services de location et de location à bail

Transport et entreposage

481	Transport aérien
483	Transport par eau
484	Transport par camion
485	Transport en commun et transport terrestre de voyageurs
487	Transport de tourisme et d'agrément
488	Activités de soutien au transport
493	Entreposage

Arts et spectacles, loisirs et hébergement, restauration

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

Services professionnels, scientifiques et techniques

541	Services professionnels, scientifiques et techniques
-----	--

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
913	Administrations publiques locales, municipales et régionales
914	Administration publique autochtone

Services administratifs, services de soutien et services de gestion, autres services

561	Services administratifs et services de soutien
562	Services de gestion des déchets et d'assainissement
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