

# VILLE DE QUÉBEC



---

**DOCUMENT PRÉPARÉ**

par la Direction de la planification  
et du partenariat d'Emploi-Québec,  
région de la Capitale-Nationale

**DIRECTION**

Marian Lavoie

**RÉDACTION**

Caroline Leduc

**TRAITEMENT DES DONNÉES**

François-Yves Dubé  
Sylvain Vaillancourt, Léger Marketing

**COLLABORATION**


François-Yves Dubé  
Robert Giguère  
Martine Roy

**RÉVISION LINGUISTIQUE**

Renée Dolbec, Le Graphe enr.

**PRODUCTION**

Service des communications



*Note : La forme masculine utilisée dans  
ce document désigne, lorsque le contexte s'y  
prête, aussi bien les femmes que les hommes.*

---

# Avant-propos

## AVANT-PROPOS

Une des responsabilités stratégiques d'Emploi-Québec est de posséder une information sur le marché du travail des plus précises et des plus à jour possible. L'information sur le marché du travail permet non seulement à Emploi-Québec d'élaborer des stratégies qui favoriseront l'adéquation entre l'offre et la demande de main-d'œuvre, mais aide également les personnes au travail ou en quête d'emploi à mieux connaître les perspectives et les exigences du marché du travail. Elle offre également aux entreprises l'occasion de mieux comprendre la réalité économique et les caractéristiques du bassin de main-d'œuvre disponible.

Pour alimenter sa connaissance du marché du travail, la Direction de la planification et du partenariat utilise plusieurs sources d'information. Parmi elles, les enquêtes sur les caractéristiques et les besoins en main-d'œuvre de la région sont sans contredit un outil essentiel à cette croissance.

Cette enquête fait partie d'une série d'études qui analysent les divers bassins d'emploi de la région de la Capitale-Nationale. Le rapport de la ville de Québec fait suite à ceux des MRC de Charlevoix, de la Côte-de-Beaupré, de La Jacques-Cartier et de Portneuf.

La présente étude s'inscrit dans la deuxième génération d'enquêtes de la région de la Capitale-Nationale, puisque l'ancienne Communauté urbaine de Québec avait fait l'objet d'une telle analyse en 1999. Il s'agit en fait de la première enquête sur les caractéristiques de la demande de main-d'œuvre de la nouvelle ville de Québec. Les prochaines enquêtes toucheront les territoires des MRC de Portneuf et de La Jacques-Cartier et seront publiées à l'hiver 2003.

Le directeur de la planification et du partenariat,



MARIAN LAVOIE



---

*Table des matières*

# TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS .....	3
INTRODUCTION.....	5
1. LE TERRITOIRE ET SA STRUCTURE ÉCONOMIQUE .....	6
2. APERÇU DE LA MÉTHODOLOGIE UTILISÉE.....	7
3. LE PROFIL DÉMOGRAPHIQUE .....	9
3.1. PORTRAIT DE LA POPULATION .....	9
3.2. LES CARACTÉRISTIQUES DE LA POPULATION .....	10
4. LES CARACTÉRISTIQUES DES ÉTABLISSEMENTS .....	11
4.1. LES CATÉGORIES D'EMPLOI .....	11
4.2. LA SAISONNALITÉ DE L'EMPLOI .....	12
4.3. LA MASSE SALARIALE .....	13
4.4. LE NOMBRE D'ANNÉES D'EXISTENCE DES ÉTABLISSEMENTS.....	13
4.5. LA RÉPARTITION DES ÉTABLISSEMENTS SELON LES MARCHÉS .....	14
5. LES CHANGEMENTS PRÉVISIBLES DANS LES ÉTABLISSEMENTS.....	15
5.1. L'ÉVOLUTION DES EFFECTIFS .....	15
5.2. LES PRINCIPAUX CHANGEMENTS PRÉVUS.....	15-16
6. LES BESOINS EN MAIN-D'ŒUVRE .....	17
6.1. LES POSTES VACANTS .....	17
6.2. LES INTENTIONS D'EMBAUCHE .....	17
6.3. LES MÉTIERS EN DEMANDE .....	18
6.4. LES DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT .....	18
7. LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES .....	20
7.1. LES DIFFICULTÉS DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ..	20
7.2. LES SOURCES DE RECRUTEMENT DU PERSONNEL .....	21
8. LA FORMATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE.....	22
8.1. LES MOYENS UTILISÉS POUR DISPENSER LA FORMATION .....	22
8.2. LES SOURCES DE FORMATION UTILISÉES.....	22-23
8.3. LES DIFFICULTÉS RELATIVES AUX ACTIVITÉS DE FORMATION ..	23
9. LA CONNAISSANCE DES SERVICES PUBLICS.....	24
CONCLUSION.....	25
BIBLIOGRAPHIE .....	26

## INTRODUCTION

Ce document traite des caractéristiques de la demande de main-d'œuvre propres aux entreprises de la nouvelle ville de Québec. Nous y présentons les résultats de l'étude, menée au début de l'été 2002, décrits et analysés par la Direction de la planification et du partenariat de la Direction régionale de la Capitale-Nationale, en collaboration avec le Conseil régional de concertation et de développement de la région de Québec (CRCDQ). Cette étude a permis d'obtenir des renseignements importants sur l'environnement socio-économique dans lequel évoluent les établissements de la région, les besoins en main-d'œuvre de ces entreprises<sup>1</sup> et la connaissance de certains problèmes de gestion des ressources humaines.

La recherche d'information a été entreprise pour répondre à deux objectifs. Le premier était de soutenir la planification et la mise en place d'interventions locales d'Emploi-Québec et de ses partenaires. On souhaitait également renseigner les citoyens sur les possibilités d'emploi qui s'offraient sur le territoire de la nouvelle ville de Québec, au moment de la collecte des données, afin de faciliter leur insertion professionnelle.

Le document se divise en neuf parties. La première décrit le territoire à l'étude ainsi que sa structure économique. La deuxième section fait référence à la méthodologie utilisée dans l'étude. La troisième dresse le profil démographique de la ville de Québec, de la Capitale-Nationale et de l'ensemble du Québec. On trouvera dans les dernières parties de l'étude les résultats, soit les caractéristiques des établissements, les changements qu'ils prévoient, leurs besoins en main-d'œuvre et leur gestion des ressources humaines. Dans les deux dernières sections nous nous intéressons à la formation du personnel et à la connaissance des services publics, soit du centre local d'emploi (CLE) et du centre local de développement (CLD) du territoire.



<sup>1</sup> Afin d'alléger le texte, les termes « entreprise » et « établissement » seront utilisés dans le même sens.

## Le territoire **LE TERRITOIRE ET SA STRUCTURE ÉCONOMIQUE**

La ville de Québec, nouvelle ville née de la fusion des municipalités en janvier 2002, couvre maintenant une superficie de près de 543 kilomètres carrés, excluant les plans d'eau. Treize villes ont été fusionnées : L'Ancienne-Lorette, Beauport, Cap-Rouge, Charlesbourg, Lac-Saint-Charles, Loretteville, Québec, Saint-Augustin-de-Desmaures, Saint-Émile, Sainte-Foy, Sillery, Val-Bélair et Vanier. Huit arrondissements composent la nouvelle ville : La Cité, Les Rivières, Sainte-Foy-Sillery, Charlesbourg, Beauport, Limoilou, Haute-Saint-Charles et Laurentien<sup>2</sup>. Le territoire de la ville de Québec est délimité à l'ouest par la MRC de Portneuf, à l'est par la MRC de La Côte-de-Beaupré, au nord par la MRC de La Jacques-Cartier et au sud par le fleuve Saint-Laurent.

L'économie de la nouvelle ville connaît un développement remarquable, grâce à la grande diversité d'activités économiques qui s'y trouvent. Les secteurs d'activité économique les plus importants selon nos regroupements, en nombre d'employeurs, sont dans l'ordre : les commerces de gros et de détail; les services aux entreprises; la construction, le transport, l'entreposage; les arts, les services publics, l'enseignement, les services sociaux; l'hébergement et la restauration; la fabrication; les services financiers, les assurances et l'immobilier. Le territoire de la ville de Québec comprend près de 8 300 employeurs de 5 employés et plus.

En matière d'emplois, les secteurs d'activité économique les plus importants sont dans l'ordre : les industries des arts, les services publics, l'enseignement et les services sociaux; les commerces de gros et de détail; la fabrication; l'hébergement et la restauration; les services aux entreprises; les services financiers, les assurances et l'immobilier; la construction, le transport et l'entreposage. Enfin, la plupart des entreprises situées sur le territoire de la ville de Québec, qui répondent aux critères de l'étude, emploient de 5 à 19 employés. Elles sont suivies des établissements qui en comptent de 20 à 49 employés et de ceux qui emploient 50 personnes et plus.



<sup>2</sup> Site Internet de la Ville de Québec, [www.ville.quebec.qc.ca](http://www.ville.quebec.qc.ca).

# APERÇU DE LA MÉTHODOLOGIE UTILISÉE

Les résultats présentés dans ce rapport sont tirés de l'étude sur les caractéristiques de la demande de main-d'œuvre de la ville de Québec, menée à l'été 2002 par la firme Léger Marketing. Cette firme avait le mandat de recueillir les données ainsi que de nous fournir les résultats compilés selon le regroupement sectoriel et selon la taille des entreprises. Le but de l'étude était de cibler les besoins présents et futurs des entreprises de la Ville de Québec en matière de main-d'œuvre, les perspectives de croissance ainsi que les problèmes de gestion des ressources humaines qu'éprouvent les établissements.

La population à l'étude comprend les établissements de cinq employés et plus au moment de la collecte des données, situés sur le territoire de la ville de Québec. Aux fins de l'étude, nous avons constitué un échantillon de 1 866 entreprises à l'aide duquel nous avons formé des regroupements sectoriels, présentés dans le tableau 1. Ces regroupements sont : la fabrication; la

construction, le transport et l'entreposage; les commerces de gros et de détail; les arts, les services publics et l'enseignement et les services sociaux; les services financiers, les assurances et l'immobilier; les services aux entreprises; l'hébergement et la restauration. Nous avons ainsi groupé les entreprises selon le Système de classification des industries d'Amérique du Nord (SCIAN) afin de pouvoir effectuer des comparaisons avec des études ultérieures. Cette classification remplace l'ancienne méthode appelée Classification type des industries (CTI).

De plus, il est important de noter que le secteur des administrations publiques et le secteur primaire (agriculture, pêche et piégeage et mines), de même que les établissements établis sur le territoire de la communauté amérindienne des Hurons-Wendat (Wendake), sont exclus de l'étude.

**Tableau 1**  
Dénomination des regroupements sectoriels des secteurs d'activité économique

Regroupements sectoriels	Secteurs d'activité économique	Code SCIAN
Fabrication	Industries de la fabrication	31-32-33
Construction, transport et entreposage	Industries de la construction, du transport et de l'entreposage	23-48-49
Commerces de gros et de détail	Industries du commerce de gros et de détails	41-44-45
Arts, services publics, enseignement et services sociaux	Services publics, industries de l'information & culturelle, service de gestion des déchets & d'assainissement, services d'enseignement, services de soins ambulatoires, assistance sociale, arts - spectacles & loisirs, autres services (sauf les administrations publiques)	22-51-562-61-621-624-71-81
Services financiers, assurances et immobiliers	Finance & assurances, services immobiliers & de location & de location à bail, gestion de sociétés & d'entreprises	52-53-55
Services aux entreprises	Services professionnels - scientifiques et techniques, services administratifs & de soutien	54-561
Hébergement et restauration	Hébergement & services de restauration	72

# Aperçu de la méthodologie utilisée

En plus de faire des regroupements sectoriels, nous avons traité les résultats selon la taille des établissements répondants, c'est-à-dire selon qu'ils comptent de 5 à 19 employés, de 20 à 49 employés ou 50 employés et plus.

La firme a réuni les données de l'étude pendant la période du 10 juin au 18 juillet 2002. Les données ont été obtenues à l'aide d'un questionnaire téléphonique portant sur les thèmes suivants : les caractéristiques de l'établissement, les mouvements saisonniers, les tendances de l'emploi, les besoins de main-d'œuvre, la gestion des ressources humaines, la formation du personnel ainsi que la connaissance des centres locaux d'emploi (CLE) et des centres locaux de développement (CLD) par les répondants.

Le tableau 2 indique les résultats notés par les téléphonistes lors des appels téléphoniques.

Les résultats montrent que 1 095 entreprises ont répondu au questionnaire. Nous avons obtenu un taux de réponse de 58,7 %, ce qui nous permet d'avoir un taux de collaboration à 62,6 % une fois les erreurs de liste enlevées. Afin de mieux représenter la population étudiée et de pouvoir extrapoler les résultats de l'étude aux établissements de la ville de Québec, nous avons pondéré les données.

**Tableau 2**  
**Résultats d'appel**

<b>Échantillon de départ</b>	<b>1 866</b>
<b>A. Numéros non valides</b>	
Hors service	14
Résidentiel	0
	<b>1 852</b>
<b>B. Numéros hors échantillon</b>	
Non éligible	103
	<b>1 749</b>
<b>C. Numéros dans l'échantillon, impossible d'établir l'éligibilité</b>	
Pas de réponse	29
	<b>1 720</b>
<b>D. Numéros éligibles dans l'échantillon, impossible de compléter l'entrevue</b>	
Absence prolongée	0
Questionnaire incomplet	18
Rendez-vous non complété	348
Refus après avoir établi l'éligibilité	259
<b>E. Entrevues complétées</b>	
	<b>1 095</b>
<b>Taux de réponse*</b> :	<b>58,7 %</b>
<b>Taux de collaboration**</b> :	<b>62,6 %</b>
<b>Taux d'éligibilité***</b> :	<b>93,7 %</b>
<b>Taux d'erreur de la liste****</b> :	<b>3,9 %</b>

\* Le taux de réponse est le rapport entre le nombre de questionnaires complétés et l'échantillon de départ (1 095 / 1 866)

\*\* Le taux de collaboration ne tient pas compte des entreprises non contactées ou non-éligibles (1 095 / 1 749)

\*\*\* Le taux d'éligibilité est le rapport entre les numéros valide dans l'échantillon et l'échantillon de départ (1 749 / 1 866)

\*\*\*\* Ce résultat est obtenu en soustrayant le taux de réponse du taux de collaboration

## PROFIL DÉMOGRAPHIQUE

### 3.1. PORTRAIT DE LA POPULATION

Comme la nouvelle ville de Québec existe seulement depuis janvier 2002, nous avons dû réorganiser nos calculs démographiques afin de comparer les mêmes territoires d'une année à l'autre. À cet effet, nous avons reconstitué la nouvelle ville de Québec en additionnant les résultats démographiques de chaque municipalité qui la forme.

Le tableau 3 permet de jeter un regard sur l'évolution de la population de chaque municipalité formant la ville de Québec.

Lors du recensement de 2001, Statistique Canada dénombrait une population de 507 986 personnes dans la ville de Québec, ce qui représente près de 80,0 % de celle de la Capitale-Nationale. La proportion est

sensiblement la même pour 1996, puisque la population des deux territoires a connu une augmentation.

Le tableau précédent permet également de constater que la population de certaines municipalités a connu une plus grande variation que d'autres. En effet, c'est le cas de Saint-Émile où la population a crû de 10,6 % entre 1996 et 2001. Les municipalités de Saint-Augustin-de-Desmaures et de Val-Bélair ont aussi connu une croissance de population, soit, respectivement, de 6,5 % et de 5,7 %. Lac-Saint-Charles, Québec, Sainte-Foy et L'Ancienne-Lorette suivent avec une croissance respective de 4,4 %, 1,1 %, 0,3 % et 0,2 %. Au total, sept villes ont ainsi vu croître leur nombre d'habitants, contre six qui ont connu une baisse démographique. Ces six villes sont Cap-Rouge (-3,3 %), Loretteville (-3,0 %), Vanier (-1,1 %), Charlesbourg (-0,9 %), Sillery (-0,8 %) et Beauport (-0,1 %).

Tableau 3  
Évolution de la population de la nouvelle ville de Québec

	Population 2001	Population 1996	Variation 1996-2001
<b>Capitale-Nationale</b>	<b>636 953</b>	<b>636 141</b>	<b>0,1 %</b>
<b>Nouvelle ville de Québec</b>	<b>507 986</b>	<b>504 235</b>	<b>0,7 %</b>
Ancienne-Lorette	15 929	15 895	0,2 %
Beauport	72 813	72 920	-0,1 %
Cap-Rouge	13 700	14 163	-3,3 %
Charlesbourg	70 310	70 942	-0,9 %
Lac-Saint-Charles	8 912	8 540	4,4 %
Loretteville	13 737	14 168	-3,0 %
Québec	169 076	167 264	1,1 %
Saint-Augustin-de-Desmaures	15 727	14 771	6,5 %
Saint-Émile	10 940	9 889	10,6 %
Sainte-Foy	72 547	72 330	0,3 %
Sillery	11 909	12 003	-0,8 %
Val-Bélair	21 332	20 176	5,7 %
Vanier	11 054	11 174	-1,1 %

Sources : Recensement de 1996 et 2001 (Statistique Canada)

# Profil démographique

## 3.2. LES CARACTÉRISTIQUES DE LA POPULATION

Le tableau 4 illustre l'évolution de la population, selon les groupes d'âge, de la ville de Québec, de la Capitale-Nationale et de l'ensemble du Québec entre 1996 et 2001.

Lorsque l'on compare les données de la Ville de Québec, entre 1996 et 2001, nous constatons le vieillissement de la population. Selon les données de Statistique Canada du recensement de 2001, la proportion de la population âgée de 14 ans et moins est de 15,0 % dans la ville de Québec, comparativement à 15,5 % pour la Capitale-Nationale et à 17,8 % pour l'ensemble du Québec. En ce qui concerne la population de 65 ans et plus, les données sont respectivement de 14,3 %, 14,3 % et 13,3 % pour la ville de Québec,

la Capitale-Nationale et l'ensemble du Québec. Dans ces trois territoires, le groupe d'âge des 25 à 44 ans est celui où nous trouvons la plus forte proportion de gens en 2001.

Le tableau indique clairement que c'est la classe des 55 à 64 ans qui a connu une plus forte croissance (20,2 %) entre 1996 et 2001 dans la ville de Québec. C'est le groupe des 25 à 44 ans qui a connu la plus forte décroissance (-10,4 %) pendant cette même période.

Dans un autre contexte, nous observons que c'est à l'intérieur de la ville de Québec que la proportion de personnes en âge de travailler (70,7 %), c'est-à-dire qui ont entre 15 à 64 ans, est supérieure à celles de la Capitale-Nationale (70,2 %) et de l'ensemble du Québec (68,9 %).

**Tableau 4**  
Évolution de la population selon les groupes d'âge

Groupe d'âge	2001	1996	Variation 1996-2001
<b>Nouvelle ville de Québec</b>			
0 à 14 ans	15,0	16,3	-8,0 %
15 à 19 ans	5,9	6,7	-11,9 %
20 à 24 ans	7,8	7,4	-5,4 %
25 à 44 ans	29,4	32,8	-10,4 %
45 à 54 ans	16,3	14,8	10,1 %
55 à 64 ans	11,3	9,4	20,2 %
65 ans et +	14,3	12,7	12,6 %
<b>Région de la Capitale-Nationale</b>			
0 à 14 ans	15,5	17,1	-9,4 %
15 à 19 ans	5,9	6,8	-13,2 %
20 à 24 ans	7,3	7,0	4,3 %
25 à 44 ans	29,3	33,0	-11,2 %
45 à 54 ans	16,4	14,8	10,8 %
55 à 64 ans	11,3	9,5	18,9 %
65 ans et +	14,3	11,8	21,2 %
<b>Ensemble du Québec</b>			
0 à 14 ans	17,8	19,5	-8,7 %
15 à 19 ans	6,4	7,0	-8,6 %
20 à 24 ans	6,7	6,4	4,7 %
25 à 44 ans	29,9	32,9	-9,1 %
45 à 54 ans	15,3	13,8	10,9 %
55 à 64 ans	10,6	9,3	14,0 %
65 ans et +	13,3	11,1	19,8 %

Sources : Recensement de 1996 et 2001 (Statistique Canada)

# LES CARACTÉRISTIQUES DES ÉTABLISSEMENTS

Les caractéristiques des établissements concernent le nombre d'employés à temps plein ou à temps partiel, la saisonnalité de l'emploi, la masse salariale des établissements, leur nombre d'années d'existence et leur répartition selon le marché où ils traitent.

## 4.1. LES CATÉGORIES D'EMPLOI

Au moment de l'étude, 38 407 employés travaillaient pour les établissements répondants. Le tableau 5 permet de jeter un regard sur la structure de l'emploi, soit les gens qui travaillent à temps plein (30 heures et plus par semaine) ou à temps partiel (moins de 30 heures par semaine), selon le regroupement sectoriel et la taille de l'entreprise.

La lecture du tableau 5 permet de constater que la majeure partie des emplois des entreprises répondantes font partie des établissements de commerces de gros et de détail (19,5 %); des arts, des services publics, de l'enseignement, des services sociaux (19,2 %); des services financiers, des assurances, de l'immobilier (15,6 %) et des services aux entreprises (14,3 %).

Nous constatons que l'emploi à temps plein prévaut sur l'emploi à temps partiel dans tous les regroupements sectoriels, peu importe la taille des établissements. Les secteurs qui offrent le plus d'emplois à temps plein sont la fabrication (91,1 %), les services financiers, les assurances, l'immobilier (90,9 %) et les services aux entreprises (84,2 %). En revanche, les établissements qui emploient davantage de gens à temps partiel sont les domaines des arts, des services publics, de l'enseignement, des services sociaux (39,6 %), de l'hébergement et de la restauration (38,8 %) et des commerces de gros et détail (34,6 %).

Peu importe la taille des établissements, la proportion des emplois à temps plein et à temps partiel est pratiquement identique. Toutefois, nous constatons que l'emploi à temps plein décroît légèrement, à mesure que la taille de l'établissement augmente.

Tableau 5  
Les emplois selon le regroupement sectoriel et la taille de l'établissement

Regroupement sectoriel	Emploi à temps plein (%)	Emploi à temps partiel (%)	Emploi total du secteur (%)
Fabrication	91,1	8,9	11,7
Construction, transport et entreposage	70,6	29,4	9,0
Commerces de gros et de détail	65,4	34,6	19,5
Arts, services publics, enseignement et services sociaux	60,4	39,6	19,2
Services financiers, assurances et immobiliers	90,9	9,1	15,6
Services aux entreprises	84,2	15,8	14,3
Hébergement et restauration	61,2	38,8	10,8
<b>Taille des établissements</b>			
5 à 19 employés	75,5	24,5	18,1
20 à 49 employés	74,8	25,2	20,3
50 employés et plus	73,5	26,5	61,7
<b>Total des établissements</b>	<b>74,1</b>	<b>25,9</b>	<b>100,0</b>

# Les caractéristiques des établissements

## 4.2. LA SAISONNALITÉ DE L'EMPLOI

L'emploi saisonnier se définit comme étant un travail qui s'échelonne sur quelques mois de l'année seulement.

Les répondants de l'étude disent, dans une proportion de 39,3 %, connaître des variations saisonnières sur le plan de l'emploi. L'écart du niveau d'emploi des établissements répondants, entre son niveau le plus haut et son niveau le plus bas, est de 1 443 emplois, soit 9,9 %. Le graphique 1 illustre l'évolution du nombre d'emplois dans la ville de Québec entre juin 2001 et mai 2002.

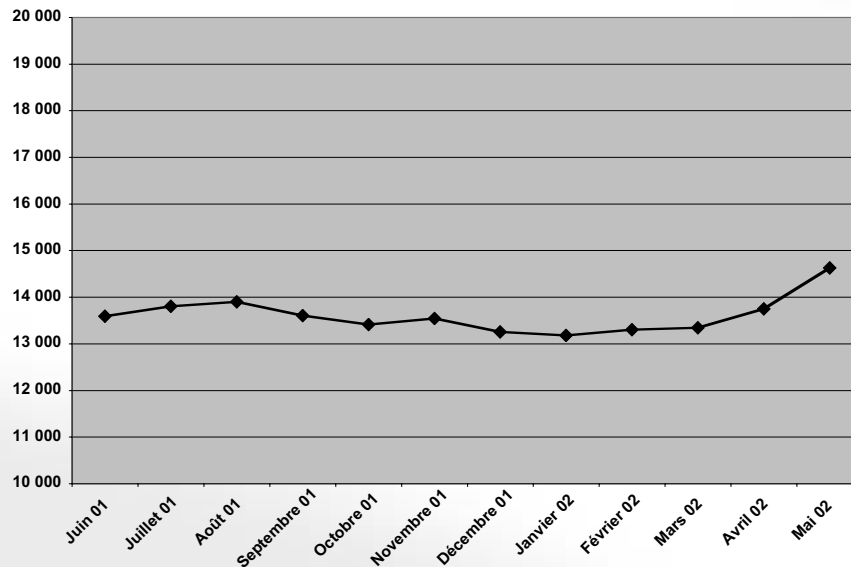
La courbe du graphique montre que le niveau de l'emploi atteint son apogée pendant les mois de juillet et

août 2001 ainsi que mai 2002. Le creux du niveau d'emploi apparaît davantage durant le mois de janvier 2002. Cette évolution semble être en lien avec les périodes d'embauche des employés.

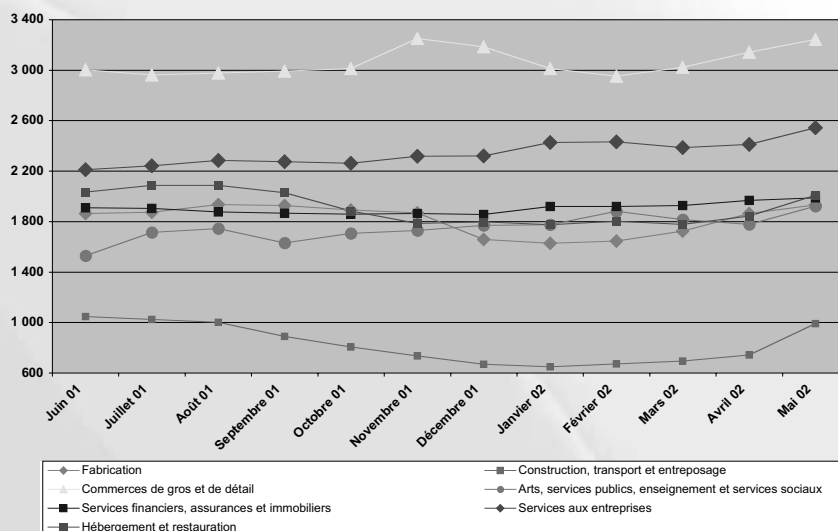
Le graphique 2 nous éclaire sur l'évolution de l'emploi des établissements pour chaque regroupement sectoriel, ce qui permet de mieux comprendre l'évolution du nombre d'emplois dans la ville de Québec pour cette période.

Les secteurs qui ont connu une plus grande évolution entre juin 2001 et mai 2002 sont : les commerces de gros et de détail; la construction, le transport, l'entreposage; et les services aux entreprises.

**Graphique 1**  
Évolution du nombre d'emplois dans la nouvelle ville de Québec entre juin 2001 et mai 2002



**Graphique 2**  
Évolution du nombre d'emploi par regroupement sectoriel



# Les caractéristiques des établissements

Le secteur des commerces de gros et de détail a connu une hausse du nombre d'emplois plus marquée en novembre et en décembre 2001 ainsi qu'en avril et en mai 2002. Cette première période correspond à l'embauche de personnel supplémentaire afin de pouvoir répondre à la demande de la clientèle lors des achats des fêtes. La seconde période correspond à l'embauche du personnel pour la période estivale. De plus, vers ce temps les étudiants sont de plus en plus disponibles à combler un emploi d'été.

La hausse du niveau de l'emploi se situe entre janvier et mai 2002 pour le secteur des services aux entreprises. Cette durée coïncide avec le temps des impôts. En effet, c'est à cette période que les firmes comptables, entre autres, sont le plus sollicitées.

Le domaine de la construction, du transport et de l'entreposage connaît une hausse de l'emploi marquée entre juin et août 2001, puis reprend en mai 2002. Cette période plus occupée correspond aux déménagements et à l'essor de la construction que l'on observe davantage durant ces mois de l'année.

## 4.3. LA MASSE SALARIALE

L'examen de la masse salariale, données présentées dans le tableau 6, révèle qu'une part importante des entreprises répondantes emploient un nombre relativement élevé de travailleurs. En effet, 52,4 % des dirigeants qui ont répondu à cette question paient entre 100 001 \$ et 500 000 \$ en salaires. Une part intéressante d'entreprises (17,3 %) génèrent plus d'un million de dollars en masse salariale, ce qui suppose que ces 125 entreprises sont de plus grande taille. Enfin, la moyenne de la masse salariale est élevée (2 463 300 \$), ce qui laisse supposer que les 16 entreprises qui affectent plus de 8 000 001 \$ en salaires sont de très grandes entreprises.

**Tableau 6**  
Masse salariale des établissements répondants

Masse salariale	Nombre	%
De 0 \$ à 100 000 \$	106	14,7
De 100 001 \$ à 500 000 \$	377	52,4
De 500 001 \$ à 1 000 000 \$	112	15,6
De 1 000 001 \$ à 8 000 000 \$	109	15,1
Plus de 8 000 001 \$	16	2,2
n = 720 Moyenne = 2 463 300 \$		

## 4.4. LE NOMBRE D'ANNÉES D'EXISTENCE DES ÉTABLISSEMENTS

Les années d'existence montrent si une entreprise est solidement implantée dans l'économie. La lecture du tableau 7 permet de connaître le nombre d'années d'existence des établissements répondants.

**Tableau 7**  
Nombre d'années d'existence  
des établissements répondants

Années d'existence	Nombre	%
5 ans et moins	169	15,8
De 6 à 10 ans	192	18,0
De 11 à 25 ans	390	36,5
De 26 à 50 ans	230	21,6
51 ans et plus	86	8,1
n = 1 067 Moyenne = 23 ans		

Nous voyons que le nombre moyen d'années d'existence des établissements répondants de la ville de Québec est de 23 ans. D'ailleurs, 36,5 % des établissements répondants sont établis depuis 11 à 25 ans et 21,6 % le sont depuis 26 à 50 ans. Seulement 8,1 % des établissements ont 51 ans et plus d'existence. Les entreprises considérées comme étant les plus à risque sont celles qui ont cinq ans et moins d'existence. Ces entreprises représentent seulement 15,8 % des établissements répondants de la Ville de Québec.

# Les caractéristiques des établissements

## 4.5. LA RÉPARTITION DES ÉTABLISSEMENTS SELON LES MARCHÉS

Les données de l'étude révèlent que les répondants traitent avec des marchés diversifiés. Le tableau 8 nous montre la répartition des établissements répondants selon les marchés.

Les résultats nous apprennent que les établissements répondants exercent une part relativement importante d'activités basiques<sup>3</sup>. En effet, 21,3 % des établissements répondants font des affaires avec d'autres pays, tandis que 25,0 % des répondants traitent avec d'autres provinces que le Québec. Il y a tout de même 66,7 % des répondants qui traitent avec une clientèle provinciale, autre que celle de la Capitale-Nationale. De plus, puisque 97,5 % des répondants travaillent

avec la clientèle de la région, il est très intéressant de constater que 2,5 % traitent exclusivement avec une clientèle de l'extérieur de la région.

Le secteur traitant davantage avec d'autres pays, soit pour plus du quart du chiffre d'affaires de l'entreprise, est la fabrication (18,2 %). De plus, ce sont les établissements de 50 employés et plus qui exportent davantage leurs produits et services dans d'autres pays (11,0 %). En ce qui concerne les transactions locales, 93,7 % des établissements regroupés dans le secteur des arts, des services publics, de l'enseignement, des services sociaux, 91,1 % des commerces de détail et de gros et 86,4 % des entreprises actives dans les services financiers, les assurances, l'immobilier travaillent davantage avec une clientèle de la région. Également, ce sont les établissements de 5 à 19 employés qui font davantage des affaires avec une clientèle régionale.

Tableau 8  
Répartition des établissements sur les marchés

Répartition sur les marchés	Oui (%)	n*
Clientèle de la région	97,5	1 005
Clientèle des autres régions du Québec	66,7	687
Clientèle des autres provinces	25,0	257
Clientèle des autres pays	21,3	219

\* Nombre d'entreprises qui ont une clientèle sur ce marché



<sup>3</sup> Les activités basiques génèrent des entrées d'argent provenant d'un territoire autre que celui à l'étude. Dans ce cas-ci, l'argent des activités basiques vient des autres provinces du Canada ainsi que des autres pays. Les activités basiques les plus connues sont liées aux exportations et au tourisme.

# Les changements

## LES CHANGEMENTS PRÉVISIBLES DANS LES ÉTABLISSEMENTS

Afin de bien comprendre l'environnement des entreprises de la ville de Québec, une série de questions a été posée aux employeurs pour déterminer les changements qui se sont produits à l'intérieur de leur établissement entre juin 2001 et juin 2002, ainsi que ceux à prévoir au cours de la prochaine année, soit de juin 2002 à juin 2003. Les employeurs devaient donc se prononcer sur les perspectives de croissance de l'emploi, sur les mises à pied éventuelles ainsi que sur de futurs projets d'expansion et de développement du marché.

### 5.1. L'ÉVOLUTION DES EFFECTIFS

Les données relatives à la croissance illustrent bien le dynamisme de l'emploi québécois. Elles nous indiquent que les établissements répondants étaient dans une situation économique plutôt favorable entre juin 2001 et juin 2002. D'ailleurs, le tableau 9 dresse le portrait de la situation.

En effet, au cours de la dernière année, 30,8 % des établissements ont connu une croissance de leur effectif, contrairement aux 7,8 % qui ont vu leur personnel décroître. Par contre, 61,4 % des établissements présentaient une stabilité sur le plan du nombre d'employés. De toute évidence, ce sont les entreprises de 50 employés et plus qui ont connu la plus forte croissance de leur effectif (46,9 %). Toutefois les établissements de 5 à 19 employés sont à considérer, puisque que ce sont elles qui sont demeurées les plus stables au cours de la dernière année (66,5 %).

Les regroupements sectoriels qui ont connu une plus grande croissance de personnel sont : les services aux

entreprises (41,2 %); la fabrication (36,2 %); la construction, le transport, l'entreposage (35,6 %); les commerces de gros et de détail (33,0 %).

Le tableau 10 permet de prévoir les changements, en ce qui a trait à l'effectif, dans la prochaine année.

Les données révèlent que la croissance de l'effectif devrait se poursuivre dans les établissements répondants de la ville de Québec. En effet, 32,4 % d'entre eux prévoient embaucher du personnel entre juin 2002 et juin 2003. Seulement 1,0 % des répondants croient qu'ils devront effectuer des mises à pied, alors que 66,6 % des établissements comptent maintenir leur nombre d'emplois. La taille des entreprises ne semble pas être un critère vraiment discriminant en ce qui concerne la croissance de l'effectif. De fait, 34,7 % des établissements de 20 à 49 employés prévoient une croissance de leur personnel et 34,5 % des entreprises de 50 employés et plus croient qu'elles embaucheront du personnel, ce qui est également le cas pour 31,2 % des établissements de 5 à 19 employés.

Les regroupements sectoriels qui projettent un accroissement de leur effectif se distribuent sensiblement dans le même ordre que ceux qui ont embauché du nouveau personnel au cours de la dernière année : les services aux entreprises (44,8 %), la fabrication (38,8 %), la construction, le transport, l'entreposage (32,5 %) et les commerces de gros et de détail (31,6 %).

### 5.2. LES PRINCIPAUX CHANGEMENTS PRÉVUS

Les données relatives aux changements prévus par les établissements au cours de la prochaine année, soit entre juin 2002 et juin 2003, nous permettent de tracer

**Tableau 9**  
Évolution des effectifs des établissements répondants  
entre le 1<sup>er</sup> juin 2001 et le 1<sup>er</sup> juin 2002

Par regroupement sectoriel	Croissance (%)	Décroissance (%)	Stable (%)
Fabrication	36,2	14,3	49,5
Construction, transport et entreposage	35,6	7,8	56,7
Commerces de gros et de détail	33,0	7,6	59,4
Arts, services publics, enseignement et services sociaux	26,6	7,0	66,4
Services financiers, assurances et immobiliers	26,2	14,3	59,5
Services aux entreprises	41,2	4,6	54,2
Hébergement et restauration	19,9	3,3	76,8
Par taille des établissements			
5 à 19 employés	25,8	7,6	66,5
20 à 49 employés	34,0	7,9	58,1
50 employés et plus	46,9	8,1	45,0
Total des établissements	30,8	7,8	61,4
n = 1 093			

# Les changements prévisibles

un portrait anticipé du marché du travail. Dans la section précédente, nous avons vu que 32,4 % des répondants prévoyaient embaucher du personnel supplémentaire et la lecture du tableau suivant nous dit que 31,3 % des établissements répondants anticipent un projet d'expansion. De plus, parmi les gens qui ont répondu à cette question, 24,9 % disent vouloir effectuer des mises à pied temporaires. Les établissements de 50 employés et plus feront davantage ce changement.

Nous observons que 22,5 % des répondants prévoient modifier les tâches des travailleurs. Les deux regroupements les plus touchés sont la fabrication (36,9 %) ainsi que les services financiers, les assurances et l'immobilier (31,3 %). Ces changements pourraient créer de nouveaux besoins de formation. Cette réorganisation du travail peut aussi amener une consolidation des emplois existants.

Les employeurs ont répondu dans une proportion de 14,6 % qu'ils souhaitaient développer des marchés

d'exportation. Les établissements visés sont principalement regroupés dans les secteurs de la fabrication (34,3 %) et des services aux entreprises (22,4 %).

Par ailleurs, 10,3 % des répondants prévoient des départs à la retraite dans la prochaine année. Ces départs nous ont été signalés particulièrement dans les établissements de 50 employés et plus (29,3 %).

Les résultats révèlent que les emplois disponibles seront, à court terme, plus souvent liés aux projets d'expansion qu'au renouvellement de la main-d'œuvre. Seulement 7,4 % des répondants pensent à effectuer des mises à pied permanentes, ce qui est une perspective intéressante pour la dynamique de l'emploi.

En somme, les taux de croissance et de stabilité de l'emploi, pour ces deux périodes, sont le reflet de la bonne tenue de l'activité économique. De plus, les prévisions traduisent, en quelque sorte, la confiance des employeurs à l'égard de l'économie et montrent des signes encourageants pour l'emploi.

**Tableau 10**  
Évolution des effectifs des établissements répondants  
entre le 1<sup>er</sup> juin 2002 et le 1<sup>er</sup> juin 2003

Par regroupement sectoriel	Croissance (%)	Décroissance (%)	Stable (%)
Fabrication	38,8	1,0	60,2
Construction, transport et entreposage	32,5	1,2	66,3
Commerces de gros et de détail	31,6	1,4	67,0
Arts, services publics, enseignement et services sociaux	29,7	0,9	69,4
Services financiers, assurances et immobiliers	29,8	2,4	67,9
Services aux entreprises	44,8	0,8	54,4
Hébergement et restauration	24,3	0,0	75,7
Par taille des établissements			
5 à 19 employés	31,2	0,6	68,2
20 à 49 employés	34,7	1,7	63,6
50 employés et plus	34,5	1,4	64,1
Total des établissements	32,4	1,0	66,6
n = 1 046			

**Tableau 11**  
Changements prévus par les établissements  
entre le 1<sup>er</sup> juin 2002 et le 1<sup>er</sup> juin 2003

Changements prévus	Oui (%)	n*
Projet d'expansion	31,3	333
Mises à pied temporaires	24,9	266
Modification des tâches des travailleurs	22,5	245
Développement des marchés d'exportation	14,6	157
Départs à la retraite	10,3	112
Mises à pied permanentes	7,4	79

\* Nombre d'entreprises qui ont mentionné ce changement

# *Les besoins* **LES BESOINS** **EN MAIN-D'ŒUVRE** *main-d'œuvre*

**D**ans la section suivante, nous présentons les principaux résultats concernant les besoins en main-d'œuvre des entreprises répondantes. Pour bien définir cette demande nous utilisons quatre indicateurs : les postes vacants, les intentions d'embauche, les professions en demande et les difficultés de recrutement associées aux professions en demande.

## **6.1. LES POSTES VACANTS**

Les postes vacants sont les emplois disponibles qui ne peuvent être comblés par le personnel de l'entreprise et pour lesquels une activité de recrutement externe est nécessaire.

Les résultats de l'étude révèlent que 35,0 % des répondants avaient, au moment de la collecte des données, des postes vacants dans leur entreprise. Au total, cela représentait 724 postes vacants. De ce nombre, 79,3 % étaient des emplois à temps plein. Les secteurs d'activité économique qui avaient le plus d'emplois à combler au moment de la collecte des données, soit quatre et plus, sont les industries des services aux entreprises (18,0 %) et les arts, les services publics, l'enseignement, les services sociaux (16,8 %).

## **6.2. LES INTENTIONS D'EMBAUCHE**

Les intentions d'embauche se définissent comme étant les besoins de main-d'œuvre futurs des employeurs. Les intentions d'embauche excluent les postes vacants. À noter qu'il n'est pas approprié d'utiliser ces intentions comme des indicateurs de création d'emplois, car elles ne tiennent pas compte des divers

phénomènes conjoncturels susceptibles d'intervenir dans le dynamisme de l'emploi au fil du temps (mises à pied, départs volontaires, etc.). Nous recommandons alors que cette information soit utilisée comme simple repère afin de déterminer les besoins futurs. Advenant le cas où l'information servirait à des fins de planification d'intervention, les résultats devraient faire l'objet d'une validation à l'aide d'autres données statistiques, par exemple celles qui sont tirées des perspectives professionnelles régionales, ou de toute autre analyse de métiers et professions.

Selon l'étude, 58,4 % des répondants prévoient embaucher du personnel supplémentaire dans leur entreprise entre juin 2002 et juin 2003. Nous avons répertorié 2 166 intentions d'embauche, au moment de la collecte des données, dont 51,7 % sont pour des emplois à temps plein. Les principaux secteurs où l'on prévoit embaucher quatre employés supplémentaires ou plus sont : l'hébergement et la restauration (31,9 %); les services aux entreprises (27,7 %); et la construction, le transport, l'entreposage (25,5 %).



# Les besoins de main-d'œuvre

## 6.3. LES MÉTIERS EN DEMANDE

Les métiers en demande, présentés dans le tableau 12, regroupent les postes vacants et les intentions d'embauche afin de définir la demande de main-d'œuvre globale des établissements répondants. À noter que le tableau regroupe les professions selon l'intensité de la demande. Nous nous sommes limités quant à la présentation des professions. Le tableau montre donc les principaux métiers en demande (63). Il est très détaillé, puisqu'il indique les métiers en demande selon les codes de la Classification nationale des professions (CNP), le nombre d'établissements sollicitant les professions, la proportion de postes vacants et d'intentions d'embauche ainsi que celle des emplois en demande à temps plein. La dernière information traitée est le pourcentage d'entreprises qui éprouvent des difficultés de recrutement pour la profession mentionnée. Les métiers sont également classés selon l'intensité de la demande. Une demande très forte signifie que plus de 200 emplois sont à combler pour cette profession, une demande forte indique que l'on propose 75 à 200 emplois, une demande moyenne est pour 25 à 74 emplois et, enfin, une demande faible signifie de 10 à 24 emplois.

Au total, il y a 217 professions en demande, pour 2 890 emplois. Les professions les plus en demande sont : vendeur et commis-vendeur de la vente au détail, caissier, cuisinier, nettoyeur, serveur au comptoir et préparateur d'aliments dans les services alimentaires ainsi que serveur d'aliments et de boissons. Certaines conditions de travail semblent favorables, puisque 77,0 % des emplois en demande sont principalement des postes à temps plein.

À la lecture des données, nous constatons que les intentions d'embauche l'emportent sur le nombre de postes vacants. Par conséquent, ainsi que nous le mentionnions plus haut, nous devons utiliser ces résultats avec prudence. Cependant, pour quelques professions, la proportion de postes vacants est plus élevée que celle des intentions d'embauche. C'est le cas des professions suivantes : infirmier diplômé, professeur au

niveau collégial et instructeur dans les écoles de formation professionnelle ainsi que spécialiste des ventes techniques de la vente en gros. D'autres métiers – aide familial, aide de soutien à domicile, personnel assimilé; caissier des services financiers; infirmier auxiliaire et technologue, technicien en génie civil et estimateur en construction – se retrouvent dans la même situation.

## 6.4. LES DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT

L'information présentée dans le tableau est calculée en fonction du nombre d'établissements qui éprouvent des difficultés de recrutement pour la profession indiquée. Le résultat comprend les problèmes de recrutement pour les professions en postes vacants et ceux en intentions d'embauche.

Au total, 77,4 % des professions présentent des difficultés de recrutement. Qui plus est, pour certaines professions (42,4 %) tous les employeurs éprouvent ces difficultés. Par contre, pour d'autres professions (22,6 %), les entreprises ne connaissent aucun problème de recrutement.

Les problèmes de recrutement touchent plus les postes vacants (71,2 %) que les intentions d'embauche (45,5 %). Une des raisons est que, les intentions d'embauche étant des prévisions, certains employeurs n'ont peut-être pas anticipé un problème de recrutement futur pour les professions en demande. Une autre raison est liée à la scolarité. Dans le cas des postes vacants, les employeurs exigent davantage que les candidats aient un diplôme d'études professionnelles ou universitaires. De plus, les gens qui n'ont aucune scolarité sont moins admissibles pour les postes vacants qu'ils ne le sont dans le cas des intentions d'embauche.

# Les besoins de main-d'œuvre

Tableau 12  
Liste des emplois en demande identifiés  
par les établissements répondants

CNP	Métier	Nombre d'entreprises	Postes vacants	Intentions d'embauche	Temps plein	Difficulté recrutement
<b>Intensité de la demande signalée : très forte</b>						
6421	Vendeur et commis-vendeur, vente au détail	175	26,1 %	73,9 %	47,3 %	52,0 %
<b>Intensité de la demande signalée : forte</b>						
6611	Caissier	39	8,6 %	91,4 %	15,5 %	35,9 %
6242	Cuisinier	50	23,9 %	76,1 %	45,3 %	70,0 %
6661	Nettoyeur	13	23,5 %	76,5 %	25,9 %	84,6 %
6641	Serveur au comptoir et préparateurs d'aliments dans les services alimentaires	22	16,0 %	84,0 %	18,7 %	50,0 %
6453	Serveur d'aliments et de boissons	40	14,2 %	85,8 %	25,5 %	35,0 %
<b>Intensité de la demande signalée : moyenne</b>						
6231	Agent et courtier d'assurance	6	17,5 %	82,5 %	97,5 %	83,3 %
1114	Autre agent financier	7	13,2 %	86,8 %	39,5 %	71,4 %
9619	Autre manoeuvre des services de transformation, de fabrication et d'utilité publique	10	26,7 %	73,3 %	64,4 %	40,0 %
6252	Boulangier-pâtissier	8	28,9 %	71,1 %	100,0 %	100,0 %
7414	Chauffeur-livreur	17	24,0 %	76,0 %	64,0 %	64,7 %
1473	Commis à la production	5	15,8 %	84,2 %	21,1 %	60,0 %
1474	Commis aux achats et à l'inventaire	2	1,4 %	98,6 %	1,4 %	100,0 %
1453	Commis aux services à la clientèle, commis aux renseignements et personnel assimilé	24	13,0 %	87,0 %	54,3 %	33,3 %
6622	Commis d'épicerie et étalagistes	10	20,7 %	79,3 %	37,9 %	20,0 %
7411	Conducteur de camions	12	14,3 %	85,7 %	69,6 %	58,3 %
9423	Conducteur de machines de transformation du caoutchouc et personnel assimilé	1	0,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
7241	Électricien (sauf électricien industriel et de réseaux électriques)	3	0,0 %	100,0 %	88,9 %	33,3 %
3152	Infirmier diplômé	2	55,6 %	44,4 %	55,6 %	50,0 %
9617	Manoeuvre dans la transformation des aliments, des boissons et du tabac	2	0,0 %	100,0 %	93,9 %	50,0 %
4131	Professeur au niveau collégial et instructeurs dans les écoles de formation professionnelle	8	53,7 %	46,3 %	46,3 %	25,0 %
2174	Programmeur	24	33,3 %	66,7 %	98,0 %	41,7 %
6221	Spécialiste des ventes techniques, vente en gros	6	97,4 %	2,6 %	100,0 %	100,0 %
<b>Intensité de la demande signalée : faible</b>						
1221	Agent d'administration	14	40,0 %	60,0 %	100,0 %	35,7 %
1113	Agent en valeurs, agent en placements et courtiers	3	5,6 %	94,4 %	100,0 %	66,7 %
7611	Aide de soutien des métiers et manoeuvre en construction	5	30,8 %	69,2 %	92,3 %	80,0 %
6471	Aide familial, aide de soutien à domicile et personnel assimilé	2	100,0 %	0,0 %	100,0 %	0,0 %
9483	Assembleur, monteur, contrôleur et vérificateur de matériel électronique	3	37,5 %	62,5 %	100,0 %	33,3 %
6452	Barman	7	9,1 %	90,9 %	54,5 %	71,4 %
1433	Caissier des services financiers	5	70,0 %	30,0 %	30,0 %	80,0 %
7271	Charpentier-menuisier	4	0,0 %	100,0 %	76,9 %	25,0 %
6271	Coiffeur et barbier	8	38,5 %	61,5 %	100,0 %	25,0 %
1431	Commis à la comptabilité et personnel assimilé	11	33,3 %	66,7 %	100,0 %	18,1 %
1441	Commis de soutien administratif	4	46,2 %	53,8 %	100,0 %	50,0 %
1411	Commis de travail général de bureau	12	7,7 %	92,3 %	30,8 %	16,7 %
6663	Concierge d'immeubles	8	21,1 %	78,9 %	78,9 %	87,5 %
7412	Conducteur d'autobus et opérateur de métro et autres transports en commun	5	17,6 %	82,4 %	5,9 %	100,0 %
9513	Conducteur de machines à travailler le bois	5	8,3 %	91,7 %	91,7 %	20,0 %
2282	Contrôleur de la circulation ferroviaire et par voies navigables	3	0,0 %	100,0 %	100,0 %	0,0 %
4214	Coordonnateur de garderie	9	0,0 %	100,0 %	63,6 %	22,2 %
9452	Coupeur de tissu, de fourrure et de cuir	3	21,4 %	78,6 %	100,0 %	66,7 %
621	Directeur de la vente au détail	10	27,3 %	72,7 %	90,9 %	40,0 %
7333	Électromécanicien	3	30,8 %	69,2 %	100,0 %	100,0 %
4165	Expert-conseil, agent et chercheuse en développement économique et en marketing	1	0,0 %	100,0 %	46,7 %	0,0 %
6651	Gardien de sécurité et personnel assimilé	3	0,0 %	100,0 %	0,0 %	0,0 %
3233	Infirmier auxiliaire autorisé	1	100,0 %	0,0 %	100,0 %	100,0 %
5254	Instructeur et responsable des programmes de sports et de loisirs	10	47,4 %	52,6 %	36,8 %	50,0 %
7231	Machiniste et vérificateur d'usinage et d'outillage	3	14,3 %	85,7 %	100,0 %	66,7 %
6451	Maitre d'hôtel et hôtes	5	18,2 %	81,8 %	27,3 %	40,0 %
7452	Manutentionnaire	12	8,7 %	91,3 %	91,3 %	25,0 %
7321	Mécanicien, technicien et réparateur de véhicules automobiles	12	30,0 %	70,0 %	100,0 %	58,3 %
6662	Nettoyeur spécialisé	8	17,6 %	82,3 %	88,2 %	87,5 %
5227	Personnel de soutien et aide dans le cinéma, la radiotélédiffusion et les arts de la scène	1	0,0 %	100,0 %	0,0 %	0,0 %
7441	Personnel d'installations, d'entretien et de réparation d'équipement résidentiel et commercial	4	6,3 %	93,8 %	100,0 %	100,0 %
6621	Préposé de stations-service	5	6,3 %	93,8 %	0,0 %	40,0 %
1122	Personnel des services aux entreprises de gestion	5	25,0 %	75,0 %	87,5 %	40,0 %
2171	Programmeur	9	9,1 %	90,9 %	100,0 %	66,7 %
1414	Réceptionniste et standardiste	13	37,5 %	62,5 %	68,8 %	46,2 %
1241	Secrétaire (sauf domaines juridique et médical)	13	38,5 %	61,5 %	61,5 %	46,2 %
7265	Soudeur et opérateur de machines à souder et à braser	5	12,5 %	87,5 %	87,5 %	100,0 %
7342	Tailleur, couturier, fourreur et modiste	10	38,5 %	61,5 %	84,6 %	80,0 %
2231	Technologue et technicien en génie civil et estimateurs en construction	4	83,3 %	16,7 %	100,0 %	100,0 %
4212	Travailleur des services communautaires et sociaux	4	0,0 %	100,0 %	0,0 %	75,0 %

# La gestion des ressources

## LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Une autre dimension de la dynamique de l'emploi qui a été étudiée est la gestion des ressources humaines (GRH) des établissements. Au moment de la collecte des données, nous avons interrogé les dirigeants sur leurs habitudes ou leurs méthodes de recrutement de personnel ainsi que sur les principaux problèmes qu'ils éprouvent à l'embauche des employés.

### 7.1. LES DIFFICULTÉS DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Les données obtenues nous indiquent que les entreprises éprouvent des difficultés dans la gestion des ressources humaines. En effet, 54,2 % des répondants affirment connaître certains problèmes à cet égard. Les principaux secteurs où l'on observe ces difficultés sont : la fabrication (62,1 %); la construction, le transport et l'entreposage (61,8 %); l'hébergement et la restauration (58,7 %). Nous constatons que les entreprises de 50 employés et plus éprouvent davantage de difficultés de gestion des ressources humaines (69,7 %). Le tableau 13 regroupe les principaux problèmes de gestion des ressources humaines vécus dans les établissements.

Nous remarquons que le principal problème de gestion des ressources humaines est la difficulté de recruter du personnel compétent. Ce problème a été mentionné par 45,3 % des répondants et devance largement les autres difficultés signalées. La difficulté de recruter du personnel compétent se vit davantage dans les secteurs de la construction, du transport et de l'entreposage (58,0 %) ainsi que de l'hébergement et de la restauration (56,7 %). Les autres problèmes affectant le plus les entreprises interrogées sont : le roulement du personnel (18,3 %), la motivation du personnel (17,7 %), la flexibilité de la main-d'œuvre (15,5 %) et le vieillissement du personnel (13,3 %). Le roulement du personnel se vit davantage dans les secteurs de l'hébergement et de la restauration (32,3 %) et de la construction, du transport, de l'entreposage (19,0 %). De plus, c'est dans les établissements de 20 à 49 employés que l'on trouve le roulement de personnel le plus élevé (24,2 %).

Tableau 13  
Problèmes de gestion des ressources humaines dans les établissements

Problèmes de gestion	Oui (%)	n*
Difficulté de recruter du personnel compétent	45,3	495
Roulement du personnel	18,3	200
Motivation du personnel	17,7	194
Flexibilité de la main-d'œuvre	15,5	169
Vieillessement du personnel	13,3	146
Adaptation du personnel aux nouvelles technologies	11,3	124
Évaluation du rendement du personnel	11,3	124
Élaboration d'outils pour la gestion des GRH	11,1	121
Gestion et supervision du personnel	10,2	112
Absentéisme	8,5	93
Santé et sécurité au travail	5,3	58

\* Nombre d'entreprises qui ont mentionné ce problème de gestion

# La gestion des ressources humaines

## 7.2. LES SOURCES DE RECRUTEMENT DU PERSONNEL

Cette section du rapport précise les méthodes que les employeurs utilisent afin de recruter leur personnel. Les résultats de l'étude indiquent que 99,7 % des répondants utilisent au moins une des sources de recrutement mentionnées dans le questionnaire. Le tableau 14 énumère les sources de recrutement utilisées par les répondants.

Les sources de recrutement les plus utilisées sont : une réserve de candidats recommandés par des employés (84,2 %), une banque de curriculum vitae interne (82,3 %) et des contacts personnels des dirigeants (72,3 %). Les réseaux de contacts semblent donc très répandus. Il est

intéressant de noter que les employeurs font davantage appel aux agences de placement publiques (48,8 %) qu'aux agences privées (18,3 %). Les établissements répondants se tournent aussi vers les journaux (54,1 %), les écoles, collèges et universités (48,7 %) et le personnel des établissements concurrents (28,8 %). Internet peut aussi constituer une source intéressante en matière de recrutement de personnel. D'ailleurs, les répondants affirment y avoir recours, puisque 23,9 % d'entre eux se servent des sites d'agences de placement publiques, que 20,1 % des répondants utilisent leur propre site Internet et que 17,3 % des dirigeants interrogés vont sur des sites spécialisés en matière de recrutement de main-d'œuvre.

Tableau 14  
Sources de recrutement du personnel par les établissements

Sources de recrutement	Oui (%)	n*
Candidats recommandés par des employés	84,2	920
Banque de curriculum vitae interne	82,3	900
Contacts personnels des dirigeants des établissements	72,3	791
Journaux	54,1	593
Agences de placement publiques	48,8	532
Écoles, collèges et universités	48,7	533
Personnel des établissements concurrents	28,8	315
Site Internet d'agences de placement publiques	23,9	261
Site Internet de l'établissement	20,1	219
Agences de placement privées	18,3	201
Sites Internet spécialisés dans le recrutement du personnel	17,3	190
Publications d'affaires ou d'associations d'employeurs	13,9	152

\* Nombre d'entreprises qui ont mentionné cette source de recrutement

# La formation de la main-d'œuvre

## LA FORMATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Les changements que subit l'économie mettent en évidence de nouveaux facteurs, tels que la compétitivité accrue, l'adaptation au marché et le développement de nouveaux produits, qui incitent de plus en plus d'entreprises à revoir leur structure et leurs méthodes de travail. Cette situation encourage les établissements à mettre sur pied des programmes de formation pour leurs employés. Cette section du rapport présente la nature et l'ampleur des besoins de formation des répondants. Il y sera question des moyens pris par les entreprises pour dispenser la formation, des sources de formation utilisées et des difficultés relatives aux activités de formation.

### 8.1. LES MOYENS UTILISÉS POUR DISPENSER LA FORMATION

Au moment de la collecte des données de l'étude, 92,3 % des établissements répondants donnaient de la formation à leurs employés. Les entreprises comptant de 20 à 49 employés offrent davantage la possibilité de suivre de la formation (97,8 %). On note que 96,8 % des entreprises de 50 employés et plus et 89,2 % de celles qui emploient de 5 à 19 personnes forment leur personnel. Les industries des services financiers, des assurances et de l'immobilier (95,8 %), des arts, des services publics, de l'enseignement et des services sociaux (95,4 %) ainsi que des services aux entreprises (95,0 %) offrent davantage la possibilité à leurs employés de suivre une formation. Le tableau 15 donne un bon aperçu des moyens utilisés par les établissements pour donner de la formation.

Le coaching par des employés expérimentés, ou formation sur le tas, est le type de formation le plus

répandu, puisque 83,2 % des répondants y ont recours. Le remboursement, en totalité ou en partie, des dépenses de formation ainsi que l'organisation d'ateliers, de travaux pratiques ou de cours durant les heures de travail constituent des moyens de formation utilisés dans des proportions respectives de 66,4 % et de 60,4 %. Notons que seulement 4,9 % des répondants ont recours à d'autres moyens que ceux énumérés au tableau 15 pour dispenser la formation.

Au cours des douze prochains mois, 81,5 % des établissements répondants prévoient donner de la formation à leur personnel. Les établissements les plus enclins à dispenser de la formation à leurs employés font partie des regroupements sectoriels suivants : les services aux entreprises (92,2 %); les arts, les services publics, l'enseignement, les services sociaux (90,5 %) et les services financiers, les assurances, l'immobilier (89,2 %). Ce sont les établissements de 50 employés et plus qui sont les plus nombreux à donner de la formation (93,1 %).

### 8.2. LES SOURCES DE FORMATION UTILISÉES

Le tableau 16 présente les sources de formation utilisées par les établissements.

Si l'on tient pour acquis qu'une bonne part de la formation est donnée aux nouveaux employés afin de les intégrer au milieu de travail, on ne s'étonnera guère que 82,3 % des employeurs fassent appel à leur personnel expérimenté pour les former. En fait, nous avons vu plus haut que la majorité des répondants (83,2 %) utilisaient le coaching (ou formation sur le tas) par des employés expérimentés. Par ailleurs,

Tableau 15  
Moyens utilisés par les établissements pour dispenser la formation

Moyens utilisés	Oui (%)	n*
Coaching par des employés expérimentés ou formation sur le tas	83,2	843
En remboursant, en totalité ou en partie, les dépenses de formation	66,4	673
En organisant des ateliers, travaux pratiques ou cours durant les heures de travail	60,4	611
En accordant des congés payés	44,5	451
En organisant des ateliers, travaux pratiques ou cours en dehors des heures de travail	42,1	426
En offrant des congés non payés	13,1	133
Autres moyens	4,9	50

\* Nombre d'établissements qui ont mentionné ce moyen de formation

# La formation de la main-d'œuvre

lorsque les établissements se tournent vers des ressources externes, les consultants ou formateurs du secteur sont sollicités par 57,4 % des répondants. De plus, 37,6 % des établissements font appel aux vendeurs ou aux fournisseurs d'équipements, 18,8 % des répondants recourent aux écoles et aux centres de formation collégiale et 14,9 % traitent avec les universités. La source de formation la moins fréquemment retenue est les écoles et les centres de formation du secondaire (9,9 %).

## 8.3. LES DIFFICULTÉS RELATIVES AUX ACTIVITÉS DE FORMATION

Peu d'établissements (10,5 %) admettent éprouver certaines difficultés en ce qui concerne les activités de formation offertes. Malgré ce faible pourcentage, il nous apparaît important de relever le type de difficultés que peuvent éprouver les établissements. Le tableau 17 trace un bilan des obstacles rencontrés.

La difficulté la plus répertoriée est le manque de temps ou de personnel pour organiser des activités de formation, puisque 61,9 % des répondants la vivent. Ensuite, nous trouvons le remplacement du personnel à former sans ralentir la production ou le service de l'entreprise (36,8 %), le manque de personnel pour donner les activités de formation (33,8 %) et les coûts des activités de formation trop élevés (25,1 %). Les difficultés les moins souvent rapportées sont la méconnaissance des services et programmes offerts par les maisons d'enseignement (9,4 %) et la scolarité insuffisante des employés pour suivre les activités de formation (5,2 %).

Les regroupements sectoriels où ces difficultés se font le plus sentir sont : la fabrication (14,9 %); les arts, les services publics, l'enseignement et les services sociaux (13,9 %); les services financiers, les assurances et l'immobilier (13,9 %); la construction, le transport et l'entrepôt (13,2 %).

**Tableau 16**  
Les sources de formation utilisées par les établissements

	Oui (%)	n*
Le personnel de l'entreprise	82,3	833
Consultant ou formateur du secteur	57,4	581
Vendeurs ou fournisseurs d'équipements	37,6	381
Écoles et centres de formation collégiale	18,8	190
Université □	14,9	151
Écoles et centres de formation du secondaire	9,9	100

\* Nombre d'établissements qui ont mentionné cette source de formation

**Tableau 17**  
Les difficultés relatives aux activités de formation

Difficultés relatives	Oui (%)	n*
Manque de temps ou de personnel pour organiser les activités de formation	61,9	71
Remplacement du personnel à former sans ralentir la production ou le service	36,8	42
Manque de personnel pour dispenser les activités de formation	33,8	39
Coûts des activités de formation trop élevés	25,1	29
Manque d'intérêt chez les employés	24,4	28
Cours non disponibles ou mal adaptés	22,8	26
Difficulté à estimer ou évaluer les besoins de formation	12,9	15
Méconnaissance des services et programmes offerts par les maisons d'enseignement	9,4	11
Scolarité insuffisante des employés pour suivre les activités de formation	5,2	6

\* Nombre d'établissements qui ont mentionné cette difficulté

# La connaissance DES SERVICES PUBLICS

La dernière partie du questionnaire tentait d'évaluer le degré de connaissance des employeurs à l'endroit des services offerts par le centre local d'emploi (CLE) et le centre local de développement (CLD) de leur territoire. Le tableau 18 permet de dresser un portrait de la situation. Ces résultats fourniront aux intervenants des pistes précieuses en matière de promotion.

Nous constatons qu'une part considérable d'employeurs ne connaissent pas les services offerts par leur CLE et leur CLD. En effet, 49,2 % d'entre eux disent ne pas connaître du tout leur CLE, tandis que 69,5 % ignorent tout de leur CLD. La méconnaissance des services offerts par le CLE et le CLD est donc une évidence. D'ailleurs, seulement 19,4 % des répondants connaissent « bien » ou « très bien » les services du CLE comparativement à 10,8 % pour ceux du CLD.

En ce qui concerne le CLE, ce sont les établissements comprenant 50 employés et plus qui connaissent le mieux les services du CLE (27,7 %), comparativement à 24,1 % pour les entreprises de 20 à 49 employés et

à 15,7 % pour les plus petites entreprises. Les établissements qui connaissent le moins ces services, donc qui ont répondu « peu » ou « pas du tout », font partie des regroupements des commerces de gros et de détail (87,5 %), de l'hébergement et restauration (83,4 %) et des services financiers, des assurances et de l'immobilier (84,3 %).

En ce qui concerne la connaissance des services offerts par le CLD, les résultats diffèrent peu, puisque ce sont encore les établissements de cinq employés et moins qui connaissent le moins bien les services. En effet, seulement 8,4 % d'entre eux affirment connaître « bien » ou « très bien » les services offerts. Dans ce cas-ci, ce sont plutôt les entreprises de 20 à 49 employés (16,4 %) qui disent connaître le mieux les services du CLD. Finalement, 12,6 % des établissements répondants comptant 50 employés et plus sont au courant des services offerts dans leur CLD. Les établissements qui connaissent le moins ces services sont ceux : des services financiers, des assurances, de l'immobilier (94,7 %), des commerces de gros et de détail (93,4 %); de la construction, du transport, de l'entreposage (92,3 %).

Tableau 18  
Niveau de connaissance qu'ont les établissements répondants  
des mesures et services offerts par le CLE et le CLD

	Pas du tout (%)	Un peu (%)	Bien (%)	Très bien (%)
<b>Centre local d'emploi</b>				
5 à 19 employés	55,1	29,3	10,8	4,9
20 à 49 employés	41,6	34,4	16,6	7,5
50 employés et plus	36,8	35,5	18,3	9,4
<b>Total des entreprises</b>	49,2	31,4	13,2	6,2
<b>Centre local de développement</b>				
5 à 19 employés	74,2	17,4	5,2	3,2
20 à 49 employés	63,4	20,2	9,4	7,0
50 employés et plus	58,8	28,6	9,8	2,8
<b>Total des entreprises</b>	69,5	19,7	6,8	4,0
n = 1 089				

# Conclusion

## CONCLUSION

Les résultats présentés dans les sections antérieures permettent de dégager quelques constats qui nous semblent déterminants pour les intervenants en développement de la main-d'œuvre. Ceux-ci auront alors une vue d'ensemble en ce qui concerne, notamment, les besoins et les difficultés des répondants de la région, ce qui facilitera la planification de leurs actions. Par contre, il faut tenir compte du fait que certains facteurs économiques impossibles à contrôler peuvent entraîner des changements imprévus dans la structure économique du territoire.

Rappelons que l'emploi à temps plein prévaut sur l'emploi à temps partiel, peu importe le secteur d'activité économique et la taille de l'entreprise. De plus, de nombreuses entreprises ont connu des variations de l'emploi, principalement en juillet et en août 2001 ainsi qu'en janvier et en mai 2002. Les secteurs où la variation a été la plus forte sont les établissements des commerces de gros et de détail, de la construction, du transport, de l'entreposage ainsi que des services aux entreprises.

Il est important de souligner que les établissements de la ville de Québec génèrent un lot relativement important d'activités basiques, puisqu'une part considérable d'entreprises traitent avec une clientèle à l'extérieur de la région. D'ailleurs, 31,3 % des répondants anticipent un projet d'expansion de leur entreprise au cours de la prochaine année.

Parmi les autres constats intéressants, nous retenons que plusieurs embauches se feront au cours des prochains mois. En effet, 35,0 % des répondants avaient des postes vacants à combler au moment de la collecte des données et 58,4 % ont l'intention d'embaucher du personnel au cours de la prochaine année. Au total, 2 890 emplois seront en demande, répartis en 217 professions. Par contre, les entreprises (77,4 %) éprouvent de la difficulté dans le recrutement de certaines professions. De plus, 54,2 % des répondants admettaient avoir des problèmes de gestion des ressources humaines. La principale difficulté éprouvée consiste à recruter du personnel compétent.

Un dernier résultat à ne pas négliger est que 49,2 % des établissements ne connaissent pas les services du centre local d'emploi (CLE) et que 69,5 % des répondants ignorent tout des services du centre local de développement (CLD). Il sera donc nécessaire de faire davantage de promotion afin de faire découvrir aux employeurs les services offerts dans ces centres.

Enfin, les lecteurs sont invités à faire part de leurs commentaires aux représentants d'Emploi-Québec. Ils peuvent communiquer avec les auteurs de ce document ou avec les conseillers en développement de la main-d'œuvre affectés au centre local d'emploi de leur territoire.



---

# Bibliographie

## **BIBLIOGRAPHIE**

EMPLOI-QUÉBEC. *Enquête sur les caractéristiques de la demande de main-d'œuvre : MRC de Charlevoix et de Charlevoix-Est*, Emploi-Québec de la Capitale-Nationale, mars 2002, 26 p.

EMPLOI-QUÉBEC. *Enquête sur les caractéristiques de la demande de main-d'œuvre : MRC de la Côte-de-Beaupré*, Emploi-Québec de la Capitale-Nationale, décembre 2001, 22 p.

EMPLOI-QUÉBEC. *Enquête sur les caractéristiques de la demande de main-d'œuvre : MRC de Portneuf*, Emploi-Québec de la Capitale-Nationale, 2000, 19 p.

MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES CANADA (DRHC). *Fichier administratif du nombre d'employeurs et d'employés par secteur industriel et catégorie*, Gouvernement du Canada, mai 2002.

STATISTIQUE CANADA. *Enquête sur la population active (EPA)*, Gouvernement du Canada, 2001.

STATISTIQUE CANADA. *Recensements de 1996 et 2001*, Gouvernement du Canada.

TREMBLAY, André. *Sondages, histoire, pratique et analyse*, Boucherville, Gaëtan Morin Éditeur, 1991, 492 p.





**Vous avez besoin de renseignements ?  
Pour vous informer sur les mesures ou sur  
les services disponibles, communiquez avec le :**

**Centre local d'emploi de Beauport**

773, avenue Royale  
Beauport (Québec) G1E 1Z1  
Téléphone : (418) 646-3350  
Télécopieur : (418) 646-0619

**Centre local d'emploi de Charlesbourg**

8000, boul. Henri-Bourassa, 2<sup>e</sup> étage  
Charlesbourg (Québec) G1G 4C7  
Téléphone : (418) 644-1266  
Télécopieur : (418) 644-0880

**Centre local d'emploi de Limoilou**

135, rue des Chênes Ouest  
Québec (Québec) G1L 1K6  
Téléphone : (418) 646-0050  
Télécopieur : (418) 646-0026

**Centre local d'emploi de Loretteville**

184, rue Racine  
Loretteville (Québec) G2B 5K3  
Téléphone : (418) 840-2900  
Télécopieur : (418) 840-2818

**Centre local d'emploi Des Quartiers-Historiques**

400, boul. Jean-Lesage, Hall Ouest, bureau 40  
Québec (Québec) G1K 8W1  
Téléphone : (418) 643-3300  
Télécopieur : (418) 646-4005

**Centre local d'emploi de Sainte-Foy**

1020, route de l'Église, 4<sup>e</sup> étage  
Sainte-Foy (Québec) G1V 5A7  
Téléphone : (418) 646-8066  
Télécopieur : (418) 644-1511

**Centre local d'emploi de Vanier-Des Rivières**

550, boul. Père-Lelièvre, suite 201  
Québec (Québec) G1M 3R2  
Téléphone : (418) 646-1950  
Télécopieur : (418) 643-9077

**Direction régionale de la Capitale-Nationale**

1010, rue Borne  
Québec (Québec) G1N 1L9  
Téléphone : (418) 687-3540  
Télécopieur : (418) 688-8725

**[www.emploiquebec.net](http://www.emploiquebec.net)**