

RAPPORT DE RECHERCHE QUANTITATIVE

Étude auprès des employeurs
de l'industrie touristique des secteurs
des Laurentides et de Lanaudière



Perceptions et besoins en formation
des employeurs de l'industrie touristique
localisés dans les secteurs
des Laurentides et de Lanaudière

Synthèse des résultats

RAPPORT DE RECHERCHE QUANTITATIVE

Étude auprès des employeurs de l'industrie touristique des secteurs des Laurentides et de Lanaudière

PHOTOGRAPHIES

Municipalité de Saint-Donat
Christian Rouleau, photographe
Golf Montcalm, Jacques Pontbriand
Tremblant et autres sources.

RÉALISATION GRAPHIQUE

Rabaska design et communications visuelles
Groupe Laurier



Service
Canada

Ce projet est financé par Service Canada,
dans le cadre de la Stratégie emploi jeunesse.

Les opinions et les interprétations figurant dans la présente publication sont celles de l'auteur
et ne représentent pas nécessairement celles du gouvernement du Canada.



Perceptions et besoins en formation des employeurs de l'industrie touristique localisés dans les secteurs des Laurentides et de Lanaudière

Synthèse des résultats



507, place d'Armes, bureau 700, Montréal, Québec H2Y 2W8
Téléphone : 514-982-2464 , télécopieur : 514-987-1960
Courriel: info@legermarketing.com



Photo : Municipalité de Saint-Donat

Méthodologie de l'étude

La présente étude a été réalisée au moyen d'entrevues téléphoniques auprès d'un échantillon représentatif de 500 employeurs ciblés œuvrant dans l'industrie touristique, soit 274 localisés dans le secteur des Laurentides et 226 dans celui de Lanaudière. L'échantillon a été établi à partir d'une liste fournie par la municipalité de Saint-Donat.

Les entrevues ont été réalisées à partir de notre centre d'appels de Montréal du 25 mai au 20 juin 2006. Nous avons la possibilité d'effectuer jusqu'à 10 appels dans les cas de non-réponse. La durée moyenne des entrevues a été de 11,9 minutes.

Afin de redresser les déséquilibres et de rendre l'échantillon le plus représentatif possible de la population étudiée, les résultats ont été pondérés en fonction du secteur de localisation des répondants, du secteur d'activités et du nombre d'employés de l'entreprise.

La marge d'erreur maximale s'appliquant aux résultats portant sur les 500 employeurs interrogés s'établit à $\pm 4,3\%$, et ce, dans un intervalle de confiance de 95%.

1. Situation actuelle de l'emploi dans le territoire à l'étude

En 2005, il s'est créé en moyenne 8,6 emplois saisonniers par entreprise et 5,6 emplois à temps plein

TABLEAU 1.1

Q1 Pour l'année 2005, environ combien d'employés SAISONNIERS votre entreprise a-t-elle engagés ?

Base : Tous les répondants	TOTAL (n=500)	Laurentides (n=274)	Lanaudière (n=226)
MOYENNE	8,6	8,9	8,3
AUCUN	33%	28% ↘	38% ↗
1 à 5	28%	34% ↗	24% ↘
6 à 15	20%	20%	20%
PLUS DE 15	15%	15%	16%
NE SAIT PAS / REFUS	3%	5%	2%

TABLEAU 1.2

Q2 Au cours des cinq dernières années, en moyenne combien d'EMPLOIS (à temps plein) votre entreprise a-t-elle créés ?

Base : Tous les répondants	TOTAL (n=500)	Laurentides (n=274)	Lanaudière (n=226)
MOYENNE	5,6	5,7	5,5
AUCUN	33%	29%	36%
1 à 3	26%	26%	27%
4 à 9	16%	18%	15%
10 à 15	13%	13%	13%
PLUS DE 15	6%	6%	6%
NE SAIT PAS / REFUS	5%	7%	4%

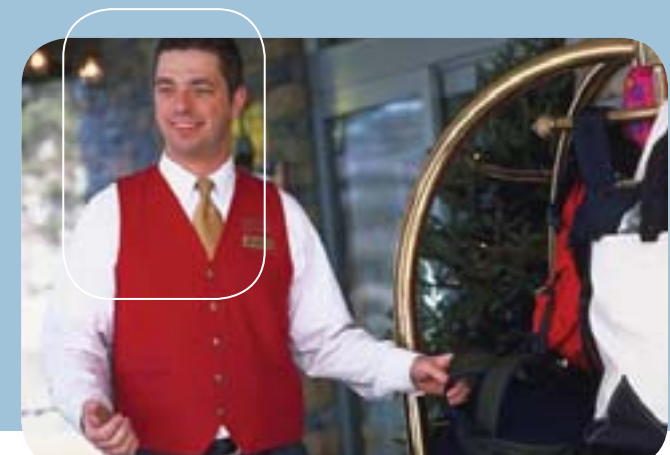
Les prévisions en matière de création d'emplois sont encourageantes

- Globalement, les employeurs de la région prévoient de créer 4,7 emplois en moyenne au cours des trois prochaines années.
- Dans le secteur des Laurentides, les dirigeants d'entreprises interrogés évaluent à 5,7 en moyenne le nombre d'emplois qu'ils auront à offrir durant les trois prochaines années.
- Par contre, les répondants du secteur de Lanaudière estiment qu'ils créeront 3,9 emplois en moyenne durant cette période.

TABLEAU 1.3

Q3 Et pour les trois prochaines années, quelles sont vos prévisions en matière de création d'emplois ?

Base : Tous les répondants	TOTAL (n=500)	Laurentides (n=274)	Lanaudière (n=226)
MOYENNE	4,7	5,7	3,9
AUCUN	36%	36%	37%
1 à 3	25%	24%	26%
4 à 9	14%	16%	13%
10 ET PLUS	11%	12%	11%
NE SAIT PAS	12%	10%	13%
REFUS	1%	1%	--



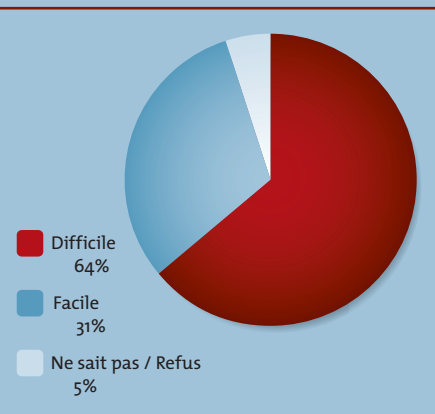
Les employeurs ont de la difficulté à recruter du personnel qualifié

PERSONNEL À TEMPS PLEIN

- Selon près des deux tiers des dirigeants interrogés (64%), il est **difficile** pour leur entreprise de recruter le **personnel à temps plein** qu'elle requiert.

GRAPHIQUE 1.4.1

Q4 De manière générale, diriez-vous qu'il est TRÈS FACILE, PLUTÔT FACILE, PLUTÔT DIFFICILE ou TRÈS DIFFICILE pour votre entreprise de recruter les ressources dont elle a besoin pour des postes à TEMPS PLEIN?

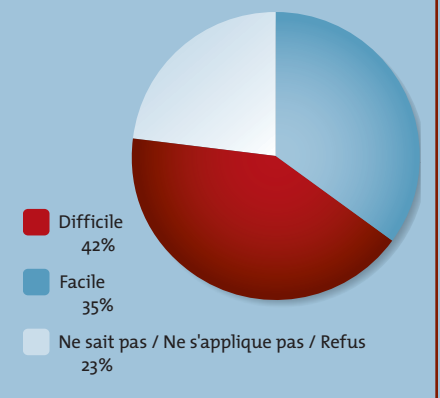


PERSONNEL SAISONNIER

- Le recrutement du personnel saisonnier est jugé difficile par 42% des dirigeants interrogés.

GRAPHIQUE 1.4.2

Q5 De manière générale, diriez-vous qu'il est TRÈS FACILE, PLUTÔT FACILE, PLUTÔT DIFFICILE ou TRÈS DIFFICILE pour votre entreprise de recruter les ressources dont elle a besoin pour des postes SAISONNIERS?



- Les dirigeants du secteur des Laurentides sont plus enclins à dire que le recrutement de personnel saisonnier est difficile (47% vs 37% des répondants du secteur de Lanaudière).

Base : Tous les répondants	TOTAL (n=500)	Laurentides (n=274)	Lanaudière (n=226)
TOTAL FACILE	35%	34%	36%
TRÈS FACILE	8%	10%	7%
PLUTÔT FACILE	27%	24%	29%
TOTAL DIFFICILE	42%	47% ↗	37% ↘
PLUTÔT DIFFICILE	23%	24%	22%
TRÈS DIFFICILE	19%	23% ↗	15% ↘
NE S'APPLIQUE PAS, N'ENGAGE JAMAIS D'EMPLOYÉS SAISONNIERS	23%	19%	27%
NE SAIT PAS / REFUS			

Les principales difficultés rencontrées en matière de recrutement sont liées aux compétences du personnel

- Il peut s'agir d'un manque de **personnel qualifié (28%)** ou d'un **manque d'expérience** des candidats (11%).
- En deuxième lieu, plusieurs employeurs ont fait part des difficultés de recruter en raison des conditions de travail offertes incompatibles avec les exigences des candidats. À cet effet, **12%** ont mentionné les **horaires peu flexibles** et **7%** ont mis en cause le travail en région éloignée.

TABLEAU 1.5

Q6 Quelle est la principale difficulté que vous rencontrez pour combler vos besoins en main-d'œuvre ?

Base : Tous les répondants	TOTAL (n=500)	Laurentides (n=274)	Lanaudière (n=226)
COMPÉTENCES	39%	33% ↘	45% ↗
MANQUE DE PERSONNEL QUALIFIÉ	28%	27%	30%
MANQUE D'EXPÉRIENCE	11%	6% ↘	15% ↗
CONDITIONS DE TRAVAIL	28%	32%	25%
HORAIRE PEU FLEXIBLE	12%	14%	10%
RÉGION ÉLOIGNÉE	7%	7%	7%
TRAVAIL SAISONNIER / COURTE SAISON	4%	3%	4%
LE SALAIRE DEMANDÉ	4%	6%	3%
LES GENS VEULENT ÊTRE PAYÉS « SOUS LA TABLE »	1%	2%	1%
QUALITÉS PERSONNELLES	9%	10%	8%
MANQUE DE VOLONTÉ/MANQUE DE MOTIVATION/PERSONNEL PEU FIABLE	8%	8%	7%
MANQUE DE STABILITÉ DU PERSONNEL	1%	2%	1%
AUTRE	15%	18%	12%
MANQUE DE CANDIDATS	10%	14% ↗	7% ↘
AUTRE	5%	4%	5%
N'ÉPROUVE AUCUNE DIFFICULTÉ	9%	8%	11%
NE SAIT PAS /REFUS	0%	1%	0%

Les qualités personnelles : un critère de recrutement essentiel pour les employeurs

- Aux yeux des employeurs interrogés, les critères qui relèvent des **qualités personnelles** prévalent lors de l'embauche de personnel (**68%**); parmi ces qualités, on retrouve surtout l'entregent et la courtoisie (17%), l'honnêteté (10%), le caractère travaillant (5%), la disponibilité (4%), la fiabilité (4%) et la ponctualité (4%).
- Les critères liés à la **compétence** sont privilégiés par **30%** des répondants, notamment l'expérience dans le métier (13%) et la connaissance en lien avec le métier (13%).

TABLEAU 1.6

Q7 Généralement, quel est le critère que vous considérez comme étant le plus important pour l'embauche de nouveaux employés ? Y en a-t-il un autre ?

Base : Tous les répondants	Première mention (n=500)	Mention groupées* (n=500)	Laurentides (n=274)	Lanaudière (n=226)
QUALITÉS PERSONNELLES	68%	83%	65%	70%
ENTREGENT / COURTOISIE	17%	30%	20%	14%
HONNÊTÉTÉ	10%	18%	11%	10%
TRAVAILLANT	5%	7%	3%	7%
DISPONIBILITÉ	4%	11%	3%	5%
FIABILITÉ	4%	5%	4%	4%
PONCTUALITÉ	4%	13%	4%	4%
APPARENCE SOIGNÉE	3%	9%	3%	4%
INTÉRÊT	3%	5%	3%	3%
ASSIDUITÉ	2%	4%	1%	2%
DYNAMISME	2%	5%	1%	4%
RAPIDITÉ	2%	5%	0% ↘	3% ↗
RESPONSABLE	2%	4%	1%	4%
DÉBROUILLARDE	1%	2%	1%	0%
ESPRIT D'ÉQUIPE	1%	3%	1%	1%
FACILITÉ D'ADAPTATION	1%	1%	2%	0%
MINUTIE / CONSCIENCIEUX	1%	2%	1%	1%
AUTONOMIE	1%	3%	1%	2%
VAILLANT	1%	1%	1%	0%
COMPÉTENCE	30%	38%	31%	28%
EXPÉRIENCE DANS LE MÉTIER	13%	17%	11%	16%
CONNAISSANCE RELIÉE AU MÉTIER	13%	18%	14%	11%
BILINGUISME	3%	5%	6% ↗	0% ↘
HABILITÉ À PLANIFIER ET À GÉRER LES RESSOURCES	1%	1%	0%	1%
PROFESSIONNALISME	1%	1%	1%	1%
POLYVALENCE	1%	1%	0%	1%
AUTRE / NE SAIT PAS /REFUS	2%	5%	4%	1%

* Le total vertical peut excéder 100%, les répondants ayant la possibilité de mentionner trois critères. Les réponses ont été données spontanément par les répondants, les choix de réponses n'étant pas lus.

Le recrutement de personnes handicapées ne semble pas contraignant mais peu d'entreprises peuvent en témoigner

- Un pourcentage de **14%** des dirigeants d'entreprise qui ont participé au sondage **emploient des personnes souffrant d'un handicap**, contre 86% qui n'en dénombrent aucune parmi leur personnel.
- Les entreprises sondées comptent en **moyenne 1,5 personne handicapée** dans leur personnel.

TABLEAU 1.7

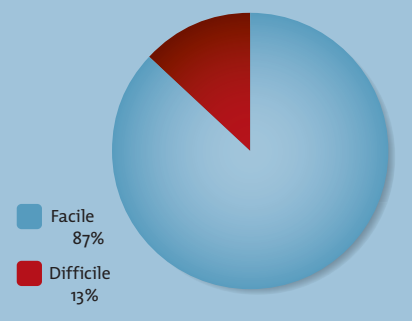
Q8 Votre entreprise emploie-t-elle des personnes souffrant d'un handicap (physique ou mental) (SI OUI) Combien ?

Base : Tous les répondants	TOTAL (n=500)	Laurentides (n=274)	Lanaudière (n=226)
MOYENNE	1,5	1,4	1,6
AUCUN	86%	89%	83%
1	9%	8%	10%
2 ET PLUS	2%	2%	3%
AUCUN PRÉSENTEMENT	2%	0% ↘	4% ↗

- Pour la majorité des dirigeants qui emploient des personnes handicapées (**87%**), il n'a **pas été difficile** pour leur entreprise de recruter ou d'intégrer ces employés dans leur organisation. Par contre 13% ont éprouvé des difficultés à cet égard.

GRAPHIQUE 1.7.1

Q9 Avez-vous rencontré des difficultés à recruter ou intégrer, dans votre entreprise, des personnes souffrant d'un handicap ? Diriez-vous que cela a été... ?



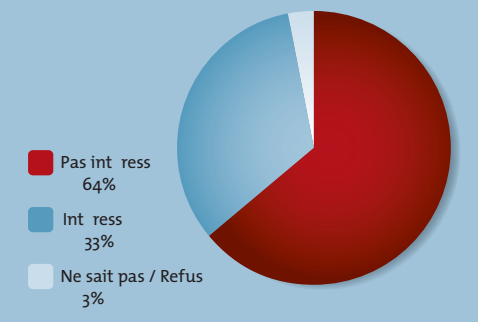
Base : Tous les répondants	TOTAL (n=71)	Laurentides (n=32)	Lanaudière (n=39)
TOTAL DIFFICILE	13%	16%	12%
TRÈS DIFFICILE	2%	3%	1%
ASSEZ DIFFICILE	12%	13%	11%
TOTAL PAS DIFFICILE	87%	84%	88%
PEU DIFFICILE	36%	21% ↘	44% ↗
PAS DU TOUT DIFFICILE	51%	63%	44%

Un tiers des entreprises souhaiteraient être accompagnées lors de l'embauche de personnes handicapées

- Le tiers des employeurs interrogés (**33%**) manifestent un **intérêt** pour rencontrer une personne ressource afin d'échanger sur l'embauche et l'intégration de personnes handicapées.
- Plus précisément, **8%** des dirigeants seraient **très intéressés** à rencontrer une telle personne-ressource et **25%** se disent **assez intéressés**.

GRAPHIQUE 1.7.2

Q10 Seriez-vous très, assez, peu ou pas du tout intéressé à rencontrer une personne-ressource pour parler de l'embauche et de l'intégration de personnes handicapées ?



Base : Tous les répondants	TOTAL (n=500)	Laurentides (n=274)	Lanaudière (n=226)
TOTAL INTÉRESSÉ	33%	33%	32%
TRÈS INTÉRESSÉ	8%	8%	8%
ASSEZ INTÉRESSÉ	25%	25%	25%
TOTAL PAS INTÉRESSÉ	64%	65%	65%
PEU INTÉRESSÉ	23%	20%	26%
PAS DU TOUT INTÉRESSÉ	42%	45%	39%
NE SAIT PAS / REFUS	3%	2%	3%

2. Besoins en main-d'œuvre qualifiée

L'embauche de nouveaux employés nécessite un investissement en formation

- Pour une bonne majorité des entreprises de la région (**88%**), l'embauche de nouveaux employés se traduit généralement par une **période de formation** plus ou moins longue nécessaire avant que ceux-ci soient fonctionnels.
- La période de formation que requiert un nouvel employé est de **9,3 jours** en moyenne.
- Selon les employeurs du secteur des **Laurentides**, la période moyenne requise pour la formation d'un nouvel employé est de **9,7 jours** tandis que pour ceux du secteur de **Lanaudière**, elle est de **8,9 jours**.

TABLEAU 2.1

Q11 *Maintenant, si vous pensez à l'ensemble de vos employés, diriez-vous que les employés que vous embauchez ont besoin d'une période de formation avant d'être opérationnels ? (SI OUI) Quelle est, en nombre de jours, la durée moyenne de cette formation ?*

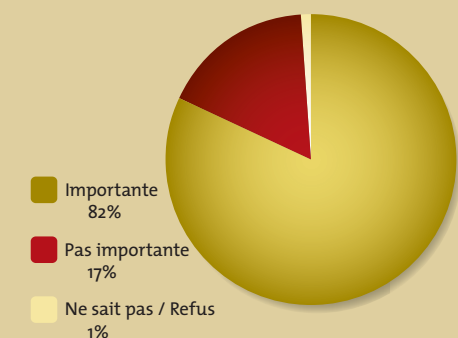
Base : Tous les répondants	TOTAL (n=500)	Laurentides (n=274)	Lanaudière (n=226)
MOYENNE	9,3	9,7	8,9
NON, AUCUNE FORMATION	11%	9%	13%
1 JOURNÉE OU MOINS	10%	6% ↘	14% ↗
2-5 JOURS	32%	36% ↗	28% ↘
6-10 JOURS	15%	16%	13%
11-20 JOURS	15%	15%	16%
+ DE 20 JOURS	15%	16%	15%
NE SAIT PAS / REFUS	1%	3%	1%

Les employeurs accordent une grande importance à la formation continue

- Une majorité de **82%** des employeurs interrogés jugent que la formation continue, soit la formation offerte à des employés déjà en poste, est **importante**.
- Plus précisément, près de la moitié des répondants (**47%**) considèrent que la formation est **très importante** pour leur entreprise et **36%** qu'elle est **assez importante**.

GRAPHIQUE 2.2

Q12 *Et quelle importance votre entreprise accorde-t-elle à la formation des employés déjà en poste (formation continue) ? Diriez-vous que, pour votre entreprise, la formation continue est... ?*



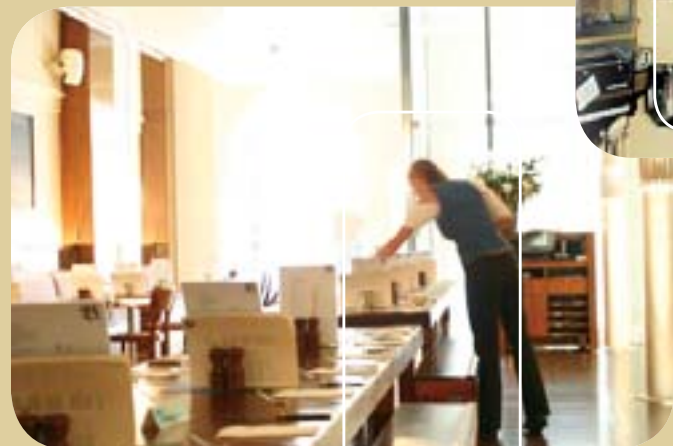
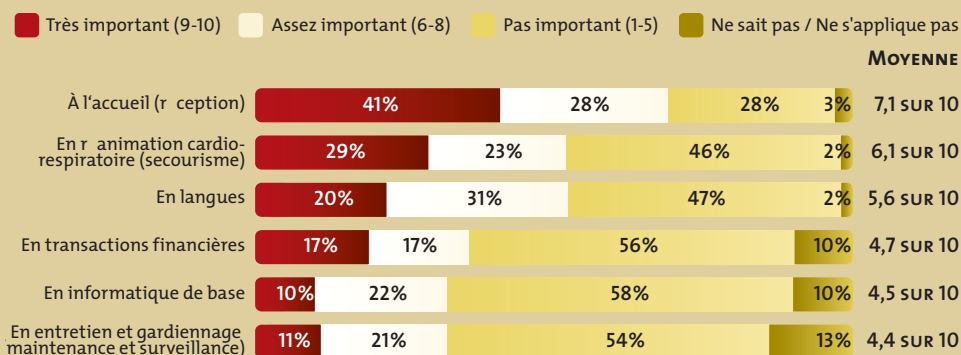
Base : Tous les répondants	TOTAL (n=71)	Laurentides (n=32)	Lanaudière (n=39)
TOTAL IMPORTANTE	82%	81%	83%
TRÈS IMPORTANT	47%	46%	47%
ASSEZ IMPORTANT	36%	35%	36%
TOTAL PAS IMPORTANTE	17%	18%	17%
PEU IMPORTANT	11%	12%	10%
PAS DU TOUT IMPORTANT	6%	5%	6%
NE SAIT PAS / REFUS	1%	1%	0%

Les formations transversales représentent les besoins les plus importants

- Les besoins en formation dans les entreprises se font sentir surtout en ce qui touche **l'accueil et la réception** (note moyenne de **7,1 sur 10**), le **secourisme** (**6,1 sur 10**) ainsi que la formation en **langues** (**5,6 sur 10**).
- Les besoins en formation pour d'autres domaines sont importants, mais dans une moindre mesure. Ce sont, dans l'ordre, la formation en **transactions financières** (**4,7 sur 10**), en **informatique de base** (**4,7 sur 10**) et, enfin, en **entretien et gardiennage** (**4,4 sur 10**).

GRAPHIQUE 2.3

Q13A-Q13F Sur une échelle de 1 à 10 diriez-vous que votre entreprise a des besoins en formation importants dans le domaine suivant...?

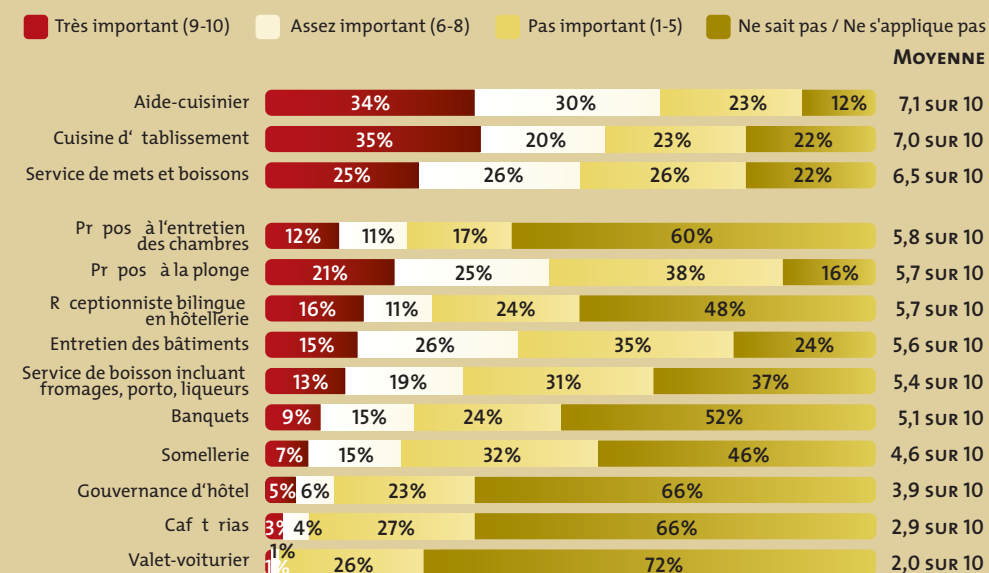


C'est en restauration que les besoins en main-d'œuvre qualifiée sont les plus importants

- Si on pense aux cinq prochaines années, les besoins des entreprises en formation ou en main-d'œuvre qualifiée sont assez variables selon le domaine. La main-d'œuvre qualifiée comme **aide-cuisinier** serait le besoin le plus important (moyenne de **7,1 sur 10**), suivi de près par la **cuisine d'établissement** (**7,0 sur 10**). Le **service de mets et boissons** apparaît également comme un domaine pour lequel des besoins en qualification ou en formation sont exprimés (**6,5 sur 10**).

GRAPHIQUE 2.4

Q14A-Q14M Sur une échelle de 1 à 10 diriez-vous qu'au cours des 5 prochaines années, votre entreprise aura des besoins en main-d'œuvre qualifiée ou en formation importants dans le domaine suivant ...?



Autres domaines requérant de la main-d'œuvre qualifiée

- Les autres domaines où l'on prévoit des besoins en formation ou en main-d'œuvre qualifiée semblent plutôt marginaux. On notera des besoins en **moniteurs ou animateurs (3%)**, en **sauveteurs (3%)** ou encore en **cuisinier-traiteur (3%)**. Mais une forte majorité des répondants, soit 71%, n'anticipent des besoins pour aucun autre domaine en particulier autre que ceux qui ont été abordés précédemment.

TABLEAU 2.4.1

Q15 *En plus des domaines que je viens de vous nommer, y en a-t-il d'autres pour lesquels vous anticipez des besoins importants de main-d'œuvre qualifiée et/ou de formation ?*

Base : Tous les répondants	Première mention (n=500)	Mention groupées* (n=500)	Laurentides (n=274)	Lanaudière (n=226)
MONITEUR / ANIMATEUR	3%	4%	2%	5%
SAUVETEUR / SURVEILLANT	3%	3%	4%	2%
CUISINIER / TRAITEUR	3%	3%	2%	4%
SERVEUR / SERVEUSE	2%	2%	3%	1%
VENDEUR / VENDEUSE	2%	2%	3%	1%
MARKETING / PUBLICITÉ	2%	2%	0% ↘	4% ↗
SERVICE À LA CLIENTÈLE	1%	3%	1%	2%
GESTION / GÉRANT	1%	2%	2%	1%
BARMAN / BARMAID	1%	1%	1%	0%
MASSOTHÉRAPEUTE	1%	1%	1%	0%
TECHNICIEN AUDIOVISUEL	1%	1%	1%	1%
AUCUN EN PARTICULIER	71%	71%	73%	69%
AUTRE	6%	6%	6%	7%
NE SAIT PAS / REFUS	2%	2%	0%	3%

* Le total vertical peut excéder 100%, les répondants ayant la possibilité de mentionner deux domaines. Les réponses ont été données spontanément par les répondants, les choix de réponses n'étant pas lus.



Octobre 2006

Leger
MARKETING

507, place d'Armes, bureau 700
Montréal, Québec H2Y 2W8
Téléphone : 514-982-2464 ,
Télécopieur : 514-987-1960
Courriel: info@legermarketing.com