



Rendez-vous des gens d'affaires
de la Gaspésie
sur les besoins de main-d'œuvre

Organisé par la **Chambre de commerce de Gaspé**
en partenariat avec Emploi-Québec et la
Fédération des chambres de commerce du Québec



Tenu à Gaspé,
le 20 novembre 2009



Fédération des chambres
de commerce du Québec | fccq

Québec 

 CHAMBRE
DE COMMERCE
DE GASPÉ



» **ACTES DU
RENDEZ-VOUS**
24 novembre 2009



TABLE DES MATIÈRES



3	Rappel
4	Participants
5	Commentaires et suggestions des participants
11	Suites à donner



Rappel

La Chambre de commerce et de tourisme de Gaspé, en partenariat avec Emploi-Québec et la Fédération des chambres de commerce du Québec, a organisé et tenu à Gaspé un rendez-vous des gens d'affaires de la Gaspésie sur les besoins de main-d'œuvre.

La chambre invitait les employeurs et leurs alliés économiques à répondre à trois questions :

- ▶ Quelles actions avez-vous prises ou pourriez-vous prendre pour attirer davantage de main-d'œuvre dans votre entreprise et la retenir à l'emploi ?
- ▶ Quelles actions pourriez-vous prendre afin de favoriser la formation de vos employés et de la main-d'œuvre gaspésienne ?
- ▶ Quel soutien attendez-vous du gouvernement en appui de vos initiatives ?





Participants

En tout, 34 personnes ont répondu à l'invitation de la chambre de commerce. Les représentants du secteur privé sont des gestionnaires ou propriétaires d'entreprises œuvrant dans les secteurs suivants :

- ▶ secteur de la transformation dans la filière éolienne;
- ▶ hébergement et restauration;
- ▶ génie-conseil;
- ▶ comptabilité, vérification et aide-conseil à la gestion;
- ▶ transformation des produits marins;
- ▶ construction navale;
- ▶ tourisme;
- ▶ organisation d'événements;
- ▶ services financiers;
- ▶ commerces de détail;
- ▶ firmes de communication.

Le secteur public et à but non lucratif était représenté par les organisations suivantes :

- ▶ Agence des services de santé et de services sociaux;
- ▶ Centres jeunesse;
- ▶ Cégep de la Gaspésie et des Îles;
- ▶ Commission scolaire des Chic-Chocs;
- ▶ Carrefour Jeunesse-Emploi;
- ▶ Emploi-Québec;
- ▶ Société de développement;
- ▶ Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation;
- ▶ Comité sectoriel de main-d'œuvre.





Commentaires et suggestions des participants

Nous présentons ici les commentaires et suggestions des participants en deux sections : la réponse aux besoins de main-d'œuvre et la réponse aux besoins de formation:

1. LA RÉPONSE AUX BESOINS DE MAIN-D'ŒUVRE

Nouvelle économie = nouvelles compétences

► L'économie de la Gaspésie a réellement entrepris une diversification qui fait appel à de nouvelles compétences. On ne trouve pas toujours des personnes du milieu qui ont acquis ces compétences et il est difficile d'attirer en Gaspésie des travailleurs qualifiés habitant d'autres régions. Les difficultés de recrutement se font particulièrement sentir chez les comptables, les ingénieurs, les chargés de projet, les techniciens spécialisés, les administrateurs, les orthophonistes et autres professionnels de l'éducation, de la santé et des services sociaux.

► En Gaspésie, comme dans plusieurs autres régions, on sous-estime l'importance des services professionnels. Les firmes de génie-conseil, de comptabilité et gestion ont pris de l'expansion avec la diversification économique de la région et elles doivent recourir à des initiatives hors de l'ordinaire pour recruter la main-d'œuvre dont elles ont besoin. C'est ainsi qu'une firme a pris entente avec l'Université du Québec à Rimouski (UQAR) : elle offre aux étudiants des bourses d'études, des stages, des emplois d'été et même une certaine forme de garantie d'emploi à la fin de leurs études. Il y a même une concertation entre les trois cabinets de conseil en gestion afin de mener une telle offensive de séduction auprès des étudiants de l'UQAR. Et ça marche. Une firme de conseil en gestion a créé plus de 10 postes permanents depuis trois ans. Bien sûr, il faut investir par après en formation.

► Les besoins en techniciens dans le domaine de la comptabilité et de la gestion sont aussi importants. On pourrait embaucher 25 techniciens à court terme. Or, le programme de formation technique du cégep n'a pu démarrer cet automne, faute de candidats. Il faut chercher à attirer des étudiants au cégep de la Gaspésie et des Îles, à plus forte raison dans les domaines en demande dans la région.

► La difficulté de recrutement augmente avec le niveau de compétences des postes. Les employeurs se voient parfois forcés à embaucher des personnes possédant des diplômes inférieurs et de les former afin qu'elles acquièrent graduellement les compétences requises. C'est une solution de pis-aller qui s'avère coûteuse et qui mine la productivité d'une entreprise.

► Bref, malgré un taux de chômage officiel qui se situe autour des 14 %, il y a un véritable problème de pénurie de main-d'œuvre qualifiée.





Attractivité du travail et de la région

- ▶ Pour recruter de la main-d'œuvre spécialisée, il faut faire valoir à la fois la qualité des emplois offerts mais aussi l'attrait de la région en ce qui concerne le milieu de vie, l'accueil, l'accès aux services éducatifs de qualité, la vie communautaire, les activités sportives et le plein air... Il est essentiel d'aller au-delà du simple affichage d'un poste et de l'attente passive des curriculum vitæ d'éventuels candidats.
- ▶ La Chambre de commerce et de tourisme de Gaspé est en mesure d'offrir un service d'accompagnement aux entreprises qui veulent participer à des activités structurées de recrutement dans certaines villes ou régions du Québec. Elle est disposée à organiser de telles « missions de grande séduction » avec des entreprises de la région qui sont à la recherche de main-d'œuvre qualifiée.
- ▶ Le Carrefour Jeunesse-Emploi de Gaspé a deux personnes à son emploi qui travaillent à plein temps au retour dans leur région d'origine des Gaspésiens diplômés qui ont un emploi ailleurs au Québec. Le Carrefour traite environ 200 demandes par année.
- ▶ Des efforts devront être intensifiés afin d'accroître et de diversifier l'offre de logements à Gaspé et dans les localités voisines. On a assisté à une certaine relance de la construction ces dernières années; il faudra accélérer le rythme des mises en chantier.
- ▶ Les employeurs peuvent accroître leur attractivité en offrant des services connexes à l'emploi. Par exemple, le cégep de la Gaspésie et des Îles ouvrira bientôt une garderie de 29 places. Dans le marketing effectué pour intéresser des professeurs, des professionnels et des techniciens aux emplois offerts au cégep, un service de garderie en milieu de travail s'avère un important facteur d'attraction.
- ▶ Certains employeurs participent à des salons de l'emploi, en Gaspésie et à Rimouski. La caisse populaire de Gaspé a ainsi pu recruter 18 nouveaux postes depuis trois ans. Certains postes sont à temps partiel, puis on augmente graduellement le temps de travail pour parvenir assez rapidement à un travail à plein temps.
- ▶ On invite les employeurs à utiliser le Placement en ligne d'Emploi-Québec pour y inscrire leurs postes vacants. C'est le plus important site de placement du Québec, et c'est gratuit.

Flexibilité et polyvalence

- ▶ Les employeurs présents ne sont pas confrontés à un manque de motivation des employés et des chercheurs d'emploi. Les gens recherchent un emploi à l'année et veulent un emploi stable.
- ▶ Les employeurs doivent chercher à accroître la flexibilité et la polyvalence des employés. Il s'agit d'une importante stratégie d'intéressement des candidats aux postes de travail offerts par l'entreprise et d'un facteur primordial de rétention de la main-d'œuvre. Ainsi, les employés ont des tâches moins routinières et ils peuvent progresser au sein de l'entreprise.
- ▶ Il faut aussi chercher à améliorer les salaires et les conditions de travail des employés. C'est une condition très importante pour rendre l'industrie plus performante. Bien sûr, il faut tenir compte de la concurrence, mais on ne gagne pas, à moyen terme, à rogner sur les conditions de travail. Si l'on veut attirer la clientèle, dans le secteur touristique par exemple, il faut du personnel qualifié et motivé : pour cela, on doit chercher à offrir aux employés des conditions convenables et des perspectives d'amélioration. On sera





d'autant plus en mesure d'augmenter légèrement les prix des services si le personnel a les compétences requises. Et si la qualité y est, les gens vont accepter de payer un peu plus cher.

► Le représentant d'une entreprise du secteur touristique insiste sur l'importance à accorder à la stabilisation de la main-d'œuvre, même dans un secteur où les fluctuations saisonnières sont très importantes. C'est ainsi qu'il offre des emplois plus stables au personnel affecté à l'entretien des chambres et de l'hôtel. Ses coûts fixes de main-d'œuvre augmentent de 15 %, mais il prévoit récupérer ces coûts par une diminution des dépenses de recrutement et de familiarisation à la tâche du fait qu'il y aura moins de rotation de main-d'œuvre. De plus, les employés plus stables sont plus productifs et offrent un service d'une meilleure qualité, ce que la clientèle apprécie.

► Il faut aussi tenir compte de certaines attentes des travailleurs, surtout des jeunes. Dans le secteur hospitalier par exemple, certaines personnes ne veulent pas toujours travailler avec des « cas lourds ». Elles voudraient pouvoir alterner avec un travail auprès d'autres catégories de patients. Il est important d'être attentif à ce genre de préoccupations si l'on veut retenir la main-d'œuvre à l'emploi.

Tourisme international = nouvelles exigences

► L'activité des croisières est appelée à devenir un créneau majeur d'emploi et de développement économique. La Gaspésie n'a jamais misé sur le tourisme international, à part les maigres efforts qui ont été consentis pour attirer les touristes du nord-est des États-Unis. Les croisières ouvrent un nouvel horizon. En plus des dépenses de ces touristes, leur présence justifie le maintien tôt au printemps et tard à l'automne de plusieurs commerces, services et parcs (c'est le cas du parc Forillon).

► La Gaspésie vient d'ailleurs d'être reconnue, par le magazine National Geographic, comme la 3e destination touristique mondiale. Cette reconnaissance est de nature à stimuler le tourisme international si les Gaspésiens savent exploiter judicieusement leur potentiel touristique exceptionnel. Et puis, il ne faut pas dramatiser le caractère saisonnier de l'industrie touristique. Le tourisme, c'est saisonnier presque partout dans le monde.

¹Le tourisme international est une industrie en plein essor. Selon l'Organisation du tourisme mondial, 924 millions de touristes ont visité un autre pays que le leur en 2008. En 2020, le nombre de visiteurs internationaux pourrait atteindre 1,6 milliard. Les recettes du tourisme mondial, qui furent de 944 milliards de dollars américains en 2008, pourraient dépasser les 3 000 milliards en 2020.

► Pour développer le tourisme international, il faut un aéroport de calibre international. C'est un outil essentiel de développement, et il est urgent de le construire.

► Dans le secteur touristique en particulier, lorsqu'il s'avère difficile de recruter la main-d'œuvre formée, les employeurs sont contraints d'embaucher des personnes non qualifiées et de les former. C'est aussi le cas des serveurs. On engage des commis et on leur donne une formation pour qu'ils puissent devenir serveurs. L'employeur est souvent le formateur principal. Emploi-Québec peut soutenir l'entreprise dans ses démarches de formation.





Concertation et dialogue entre les entreprises

- ▶ Il doit y avoir une plus grande concertation entre les employeurs. Une firme de génie-conseil a besoin d'un ingénieur dont la conjointe est médecin. Il faut répondre aux aspirations de ces deux professionnels, sinon aucun des deux ne va venir en Gaspésie. Et la réponse doit être rapide. On doit favoriser les échanges entre les entreprises publiques et privées de la région, surtout en ce qui concerne les besoins en main-d'œuvre spécialisée qu'on ne peut pas recruter sur place.
- ▶ Le même besoin de dialogue est perceptible entre les établissements du secteur public. Une commission scolaire ne réussit pas à recruter un orthophoniste ou un psychologue, ou a de la difficulté à leur offrir un poste à plein temps. Le centre de santé et de services sociaux peut avoir le même besoin. En joignant les efforts des deux établissements, il est possible d'attirer plus facilement des candidats.
- ▶ Les entreprises sont totalement accaparées par les impératifs de production. Aujourd'hui, certaines d'entre elles expriment des besoins de formation. Mais elles vont toutes retourner à leurs obligations quotidiennes et elles n'auront pas le loisir de donner suite aux échanges de ce matin. On devrait faire une forme de suivi. Il faut chercher à aller au-delà des besoins d'une seule entreprise. Nous aurions besoin d'une personne qui fasse le tour des entreprises, d'une sorte d'agent de liaison en matière de formation. Il faut rassembler les besoins de formation des entreprises d'un même secteur, ce qui ne s'avère pas une tâche insurmontable à priori. Mais on doit assurer cette liaison, et l'initiative peut difficilement venir d'une seule entreprise.

L'image de certains secteurs d'activité économique

- ▶ L'image de certaines industries doit être améliorée si l'on veut y intéresser des travailleurs, en particulier les jeunes. Le secteur de la transformation du poisson s'est beaucoup modernisé au cours des dernières années. Il traîne encore l'image d'un secteur d'activité associé à la petite misère, qui procure des emplois bas de gamme, mal payés et offrant des horaires décousus. On comprend dès lors la difficulté de recruter des « fileteurs » de poissons. La moyenne d'âge des fileteurs actuels, dans une grande entreprise de la région, est de 58-59 ans. L'entreprise accorde de l'importance à la reconnaissance de cette fonction comme un métier qui nécessite un savoir-faire beaucoup plus élevé qu'on pourrait le croire. L'employeur déploie aussi d'importants efforts afin d'offrir la semaine de travail la plus stable possible, mais elle doit composer avec les arrivages, et le poisson doit être traité très tôt après le débarquement.

2. LA RÉPONSE AUX BESOINS DE FORMATION

Bien exprimer les besoins des entreprises

- ▶ En matière d'adaptation et de formation de la main-d'œuvre, l'initiative appartient d'abord à l'entreprise; le gouvernement vient en appui à l'initiative privée. L'arrivée presque soudaine des bateaux de croisières à Gaspé a forcé une entreprise à définir rapidement ses objectifs de formation et à formuler une demande assez précise d'offre de formation. Elle est allée voir Emploi-Québec, qui a contribué à concevoir un plan de formation et y a apporté un soutien technique et financier important. Il est essentiel que l'entreprise sache ce qu'elle veut, qu'elle exprime le plus clairement possible les objectifs qu'elle poursuit en matière de formation. Emploi-Québec et les établissements d'enseignement peuvent alors proposer des offres de formation qui répondent à ces objectifs. Les employeurs ne doivent pas attendre que les fonctionnaires frappent à leur porte. Les entreprises ne savent pas nécessairement en quoi consiste la formation, mais elles doivent s'efforcer de clarifier leurs besoins. Si elles font cet effort, elles vont trouver dans les services publics des réponses souples à leurs besoins.





- Pour favoriser la polyvalence des employés, il faut investir en formation. Des employeurs témoignent de l'offre somme toute généreuse d'Emploi-Québec en matière de soutien à la formation. Il importe cependant que l'entreprise ait une idée assez claire de ce qu'elle souhaite atteindre comme résultats au terme du processus de formation et qu'elle accepte d'investir elle-même. Emploi-Québec ne prend pas à sa charge 100 % des dépenses de formation, ce qui est normal.
- Un employeur fait état de l'aide de l'ordre de un million de dollars que son entreprise a reçue d'Emploi-Québec en vertu du programme SERRE (Programme de soutien aux entreprises à risque de ralentissement économique). Ce programme a pour but d'aider les entreprises à maintenir leur personnel en emploi pendant les périodes de ralentissement, de former la main-d'œuvre et d'améliorer leur productivité. Le programme mis en place dans cette entreprise il y a six mois a permis de maintenir la totalité des employés.
- Les comités sectoriels de main-d'œuvre ont précisément pour fonction de déceler les besoins de formation des entreprises d'un même secteur. Ils sont là pour étudier l'ensemble des problématiques associées aux besoins de main-d'œuvre d'une industrie: recrutement, rétention, relève, identification des besoins formation, développement d'outils de formation et de gestion, développement de programmes d'apprentissage, négociation éventuelle avec des établissements de formation en faveur de formations adaptées...

Former la main-d'œuvre chez nous

- Le directeur général du cégep fait part des initiatives en cours avec certaines entreprises afin d'attirer des jeunes dans les programmes conduisant aux emplois en demande. Certains employeurs sont prêts à offrir des emplois garantis aux finissants de ces disciplines. Il invite d'autres employeurs du secteur privé et du secteur public à se joindre au cégep dans ses efforts pour intéresser les étudiants aux programmes techniques offerts dans la région. Il souligne que près de 50 % des jeunes de la région vont étudier dans un autre cégep que celui de la Gaspésie et des Îles, même si le programme est offert en Gaspésie ou aux Îles-de-la-Madeleine.
- On invite les employeurs à s'intéresser aux stages rémunérés dont ont besoin les étudiants des régimes coopératifs, comme ceux de l'Université de Sherbrooke. Il s'agit d'une façon intéressante et somme toute peu coûteuse d'intéresser des jeunes à d'éventuels postes dans l'entreprise. Graduellement, le jeune peut jauger son intérêt à occuper un emploi dans l'entreprise, et l'employeur peut évaluer un candidat pendant ses périodes de stage.

L'indispensable adaptation de la formation aux besoins de l'entreprise

- On se demande si les institutions d'enseignement connaissent les entreprises, leurs réalités, leurs contraintes de production et leurs besoins de formation. Elles doivent sortir des écoles, aller dans l'entreprise, parler aux gestionnaires et aux employés, et faire preuve de souplesse dans la manière d'offrir la formation.
- En complément de ses efforts de stabilisation de la main-d'œuvre, un entrepreneur entend investir en formation. Il a déjà entrepris des démarches auprès d'une commission scolaire qui ne semble pas avoir fait preuve de beaucoup de flexibilité. Pour former une partie des serveurs aux tâches de sommelier, l'institution scolaire offrait un bloc de cours à plein temps. L'entreprise aurait souhaité que la formation puisse être acquise à raison d'un soir par semaine pendant quelques mois.





- ▶ Pour certains cours conduisant à un diplôme, les institutions scolaires sont parfois contraintes, en raison de leur mode de financement, de constituer des cohortes d'au moins 15 étudiants qui doivent s'inscrire à plein temps pendant quelques mois. Emploi-Québec peut cependant « acheter » une formation adaptée aux besoins spécifiques d'une entreprise ou d'un groupe d'entreprises, et là, la formation est adaptée aux besoins de l'employeur et des salariés. Le contenu de la formation est négocié avec l'entreprise et l'établissement d'enseignement, et l'activité de formation peut se donner dans l'entreprise ou ailleurs. Le cours de sommelier aurait pu être ainsi « acheté » par Emploi-Québec et offert aux conditions des entreprises qui en avaient besoin.
- ▶ On demande aux employeurs d'exprimer clairement et fermement leurs besoins de formation et d'exercer de la pression sur les établissements d'enseignement. Le milieu de l'éducation est conservateur et il a tendance à résister à une demande de service qui n'est pas conforme à son cadre habituel de fonctionnement. Il faut donc que les entreprises se considèrent comme des clients des institutions d'enseignement et qu'elles expriment leurs besoins. Les écoles doivent s'adapter, sortir de leur schème habituel et répondre aux besoins de leur « client entreprise ».
- ▶ Certains programmes sont offerts pour l'intégration des immigrants. Il s'agit d'une mesure d'Emploi-Québec, développée avec la collaboration du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. Ces programmes sont très flexibles. La période d'entraînement est entièrement prise en charge par le programme, et le salaire de l'employé, après cette phase d'intégration, est remboursé à 50 % pendant une période pouvant atteindre une année. Il s'agit d'une mesure très appréciée des employeurs qui y ont eu recours.





Suites à donner

Les participants conviennent de la nécessité de donner suite aux réflexions et échanges d'aujourd'hui. Il est essentiel que la main-d'œuvre soit au rendez-vous des investissements et que les employeurs puissent recruter de plus en plus en Gaspésie la main-d'œuvre qualifiée qu'ils recherchent. La qualité et la stabilité de la main-d'œuvre sont garantes d'une meilleure performance des entreprises et de l'accroissement du niveau de vie de la population de la région.

À court terme, la Chambre de commerce et de tourisme de Gaspé cherchera à conclure des ententes de partenariat, pas nécessairement formelles, afin que des actions structurantes soient engagées ou raffermissées en faveur du développement de la main-d'œuvre gaspésienne.

De manière plus concrète, ces partenariats viseront les actions suivantes :

Malgré un contexte de pénurie, un pourcentage élevé des immigrants connaissent des périodes de chômage ou doivent occuper des emplois nettement en deçà de leur qualification. Comment faire pour que notre immigration contribue davantage à atténuer les pénuries ?

De manière plus concrète, ces partenariats viseront les actions suivantes :

- i. Favoriser le regroupement, sur une base ad hoc et volontaire, des entreprises d'une même sphère d'activité de la région immédiate de Gaspé afin de dresser la liste des besoins communs de formation. Cette initiative sera menée conjointement par la chambre de commerce et de tourisme et Emploi-Québec, et les résultats de cet exercice serviront à préciser l'offre de formation des institutions et le soutien financier d'Emploi-Québec. Dans un premier temps, les secteurs d'activité suivants seront particulièrement visés :
 - a. hébergement et restauration;
 - b. tourisme : accueil, guide-interprète, service à la clientèle;
 - c. transformation des produits marins.
- ii. Recenser les postes de travail spécialisé qui sont plus difficiles à combler afin que cette information puisse circuler parmi les principaux employeurs de la région et que des candidats ou leur conjoint puissent être référés aux entreprises susceptibles d'embaucher. Cette activité serait réalisée avec l'aide d'Emploi-Québec, en collaboration avec les institutions publiques et certaines entreprises.
- iii. La Chambre de commerce et de tourisme de Gaspé s'associe au cégep de la Gaspésie et des Îles afin de solliciter des entreprises intéressées et certaines institutions publiques à jumeler leurs efforts à ceux du cégep dans une stratégie concertée visant l'attraction des étudiants dans les domaines techniques où il y a des emplois en demande dans la région.
- iv. Établir la liaison entre la chambre de commerce et de tourisme et les entreprises qui souhaitent effectuer des missions ciblées de recrutement ou d'intéressement de la main-d'œuvre dans une région du Québec. La chambre pourra coordonner l'organisation de telles opérations de « séduction ».
- v. La chambre collaborera avec le Carrefour jeunesse emploi dans ses démarches d'accueil des jeunes, dans le cadre du programme Place aux jeunes.es.

