

Résultats de sondage : ce que les PME attendent de la main-d'œuvre canadienne

Nina Gormanns, analyste de la recherche

Même si les conseils destinés aux chercheurs d'emploi abondent, surtout pour les emplois dans les grandes entreprises, il n'en reste pas moins que certains peuvent se demander ce que les PME recherchent comme employés. Pour tenter de faire la lumière sur cette question, la FCEI a sondé ses membres et plus de 8 800 ont répondu à l'appel. Les résultats montrent que les propriétaires de PME estiment que leurs employés sont l'élément contribuant le plus au succès de leur entreprise. D'ailleurs, ils affirment faire tout en leur pouvoir pour garder les bons employés. En matière de recrutement, la pénurie de candidats qualifiés est le principal problème signalé par les entrepreneurs. Le sondage montre aussi que des employeurs semblent avoir certaines réserves à l'égard de l'éthique ou de la qualité du travail de certaines recrues. S'agirait-il là d'une tendance préoccupante qui risque éventuellement de miner la force de travail au Canada?

Les employés jouent un rôle primordial dans le succès d'une entreprise

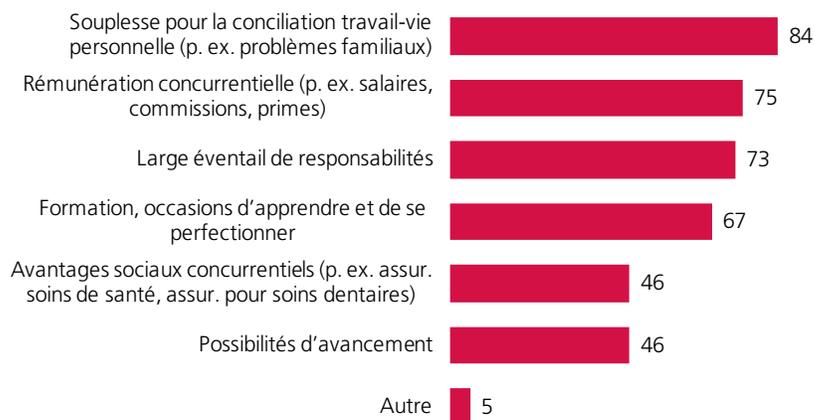
Les employés d'une petite entreprise sont l'élément qui contribue le plus à sa réussite (Figure 1). Les autres facteurs de succès sont les produits et services, la fidélité de la clientèle et le travail acharné. À peine 4 % des entreprises estiment que leur plan d'affaires est un élément clé ayant contribué à leur succès.

Figure 1

Élément ayant le plus contribué au succès de l'entreprise (% des réponses)**La souplesse : l'avantage n° 1 offert dans les PME selon les employeurs**

La plupart des petites entreprises offrent à leurs employés de la souplesse pour leur permettre de concilier travail et vie personnelle. La rémunération concurrentielle, un large éventail de responsabilités ainsi que la formation et les occasions d'apprendre et de se perfectionner sont aussi des avantages que semblent offrir bon nombre de petites entreprises (Figure 2).

Figure 2

Parmi les avantages suivants, lesquels offrez-vous à vos employés? (% des réponses)

Quand on leur demande de donner des exemples de ce qu'ils font pour garder leurs employés, plusieurs propriétaires de petites entreprises semblent aussi miser sur le fait d'offrir un milieu de travail agréable (p. ex. en traitant les employés « comme des membres de la famille » et avec respect, en assurant une bonne communication, etc.). Voici quelques exemples de commentaires recueillis à cet effet.

-
- « Pas de hiérarchie, des réunions d'équipe régulières, une tenue vestimentaire décontractée, la possibilité de travailler de la maison, pas d'heures de travail fixes, une machine à slush et un baby-foot. »
Entreprise de conception de systèmes informatiques, Saskatchewan
- « Des activités pour les employés, comme des tournois de golf, des parties de quilles avec des membres de leur famille et des partys de Noël. Nos employés ont l'occasion de passer du temps ensemble dans une ambiance décontractée et de développer des relations entre eux. »
Secteur de la construction résidentielle, Alberta
- « Nous avons un horaire de travail souple, ce qui fait que chaque employé à plein temps a une fin de semaine de congé sur deux. Nous offrons aussi des primes d'essence mensuelles, en plus de primes de Noël. De temps à autre, nous offrons un petit cadeau-surprise aux employés, simplement pour les remercier de leur bon travail. »
Station-service, Terre-Neuve-et-Labrador
- « Les membres de la famille et les animaux de compagnie sont les bienvenus, et nous avons chaque semaine un dîner avec les employés. »
Magasin d'appareils électroniques et ménagers, Colombie-Britannique
- « Les employés ont la possibilité de devenir actionnaires après cinq années d'ancienneté. »
Entreprise de fabrication de produits métalliques, Manitoba
- « Nous avons récemment créé un régime de retraite et nous offrons maintenant une augmentation de salaire chaque année plutôt que tous les deux ans. »
Entreprise du secteur de la construction, Nouvelle-Écosse
- « Nous donnons à tous les employés ayant un minimum d'ancienneté un abonnement à un centre de conditionnement physique des environs. Ils peuvent aussi jouer au golf gratuitement. »
Restaurant à service complet, Î.-P.-É.
- « Nous organisons des dîners à diverses occasions pour souligner le travail d'équipe. Nous soulignons aussi les anniversaires des employés (cartes et cadeaux) et offrons des bonus de récompenses. »
Distributeur de produits de construction spécialisés, Québec
-

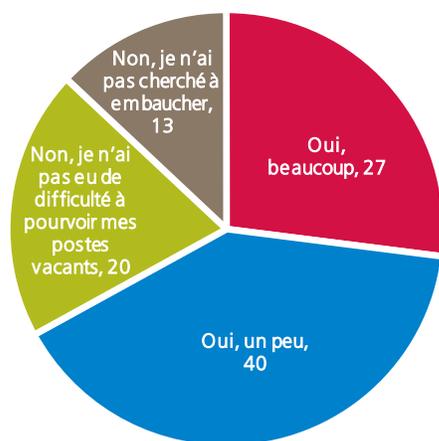
Le recrutement est difficile pour les PME

Les deux tiers des PME affirment avoir eu de la difficulté à recruter du personnel au cours des trois dernières années (Figure 3). Ce sont surtout les entreprises de l'Alberta et celles du secteur des ressources naturelles qui ont été le plus touchées.

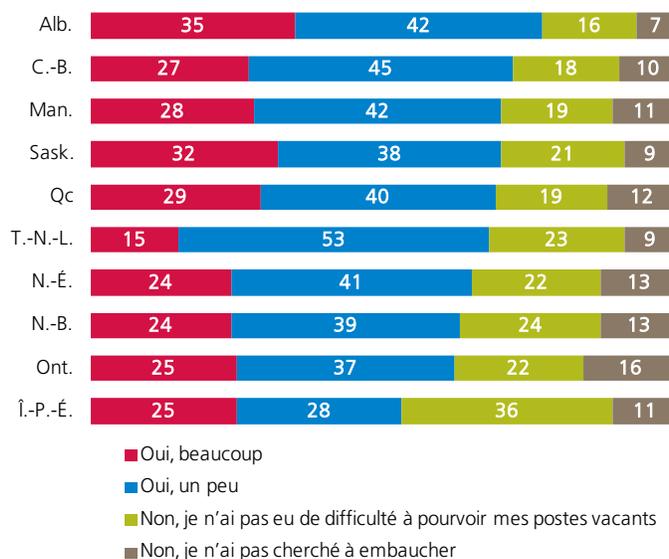
Figure 3

Au cours des trois dernières années, avez-vous eu de la difficulté à embaucher de nouveaux employés? (% des réponses)

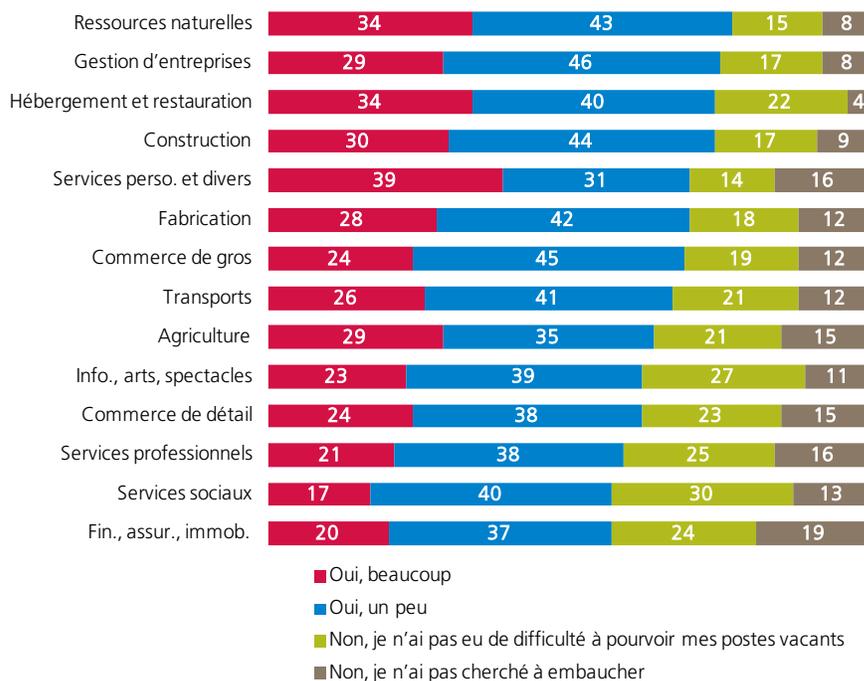
Canada



Provinces



Secteurs

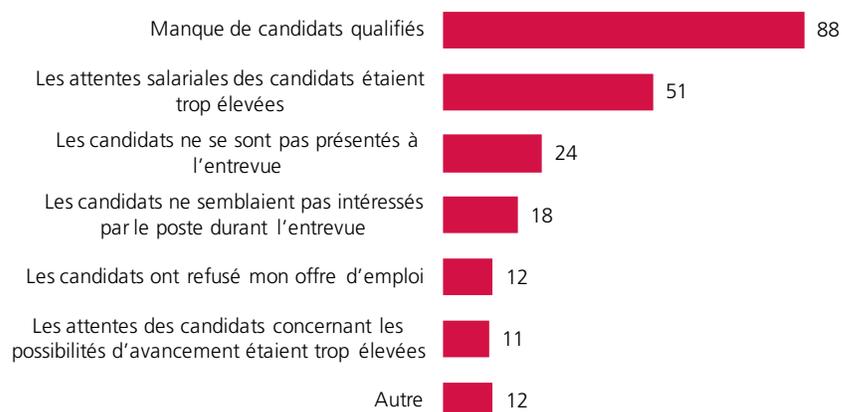


Le principal défi : la pénurie de candidats qualifiés

La pénurie de candidats qualifiés est de loin la plus grande difficulté identifiée par les entreprises qui veulent embaucher (Figure 4), suivie au second rang par les attentes salariales trop élevées. Le fait que des candidats ne se présentent pas aux entrevues et que des candidats ne semblent pas intéressés par le poste au moment de l'entrevue sont également des difficultés identifiées par respectivement 24 % et 18 % des répondants.

Figure 4

Au cours des trois dernières années, quelles principales difficultés avez-vous eues avec des candidats au moment de l'embauche? (% des réponses)



Remarque : Seules les entreprises ayant indiqué que le recrutement avait été très difficile ou un peu difficile dans les trois dernières années ont répondu à cette question.

Les attentes salariales trop élevées sont un problème plus présent en Alberta qu'ailleurs au Canada. Cela vient probablement du fait que les candidats aspirent à un salaire aussi élevé que dans le secteur des ressources naturelles. Les candidats qui ne se présentent pas à l'entrevue sont aussi plus nombreux en Alberta.

Côté secteurs d'activité, c'est dans celui de l'hébergement et de la restauration qu'il y a le plus de candidats qui ne se présenteraient pas à l'entrevue ou qui ne sembleraient pas intéressés par le poste durant l'entrevue.

Enfin, le faible nombre ou l'absence de candidatures, la réticence à travailler en région rurale ou éloignée, et des employés nouvellement embauchés qui ne se présentent pas au travail sont aussi des problèmes qui ont été mentionnés. D'autres entreprises ont également signalé que certains candidats donnaient l'impression que « tout leur était dû » ou avaient moins le « sens du travail » (p. ex. ils demandent un salaire élevé malgré leur peu d'expérience ou ils quittent au bout de quelques jours, car ils trouvent le travail trop exigeant, etc.).

« La difficulté est de trouver la bonne personne qui aimera notre entreprise. Les jeunes d'aujourd'hui veulent de l'argent, mais ne veulent pas faire le travail pour le gagner, surtout s'il exige des efforts physiques. »

Réparateur d'articles ménagers, Nouvelle-Écosse

« Les candidats doivent avoir des attentes réalistes à l'égard de la progression du salaire offert en fonction de l'expérience. Ils doivent reconnaître ce qu'est un poste de débutant. »

Magasin de produits de santé et d'hygiène personnelle, Alberta

« Il est très difficile de trouver de bons employés. Beaucoup donnent leur nom, mais ils font une journée ou deux et quittent après, car ils trouvent cela trop exigeant »

Agriculteur, Québec

« Les jeunes employés qui débutent sont ceux qui posent le plus de problèmes, car ils pensent souvent que tout leur est dû et ils manquent d'éthique du travail. »

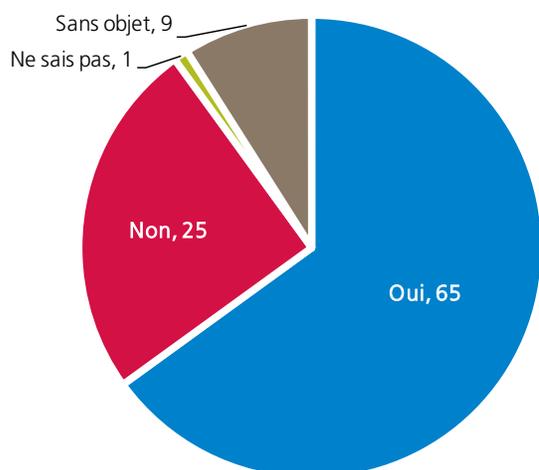
Hôtel, motel et gîte touristique, Nouveau-Brunswick

Les préavis de démission

Selon environ deux employeurs sur trois, les employés donnent généralement un préavis raisonnable en cas de démission. Il y a cependant un quart des petites entreprises qui disent que ce n'est pas toujours le cas (Figure 5). Ce sont les entreprises de l'Alberta et de la Saskatchewan, et celles des secteurs de l'hébergement/restauration et des ressources naturelles qui semblent les plus touchées par ce phénomène.

Figure 5

D'après votre expérience, vos employés vous ont-ils généralement donné un préavis raisonnable (p. ex. deux semaines) avant de quitter votre entreprise? (% des réponses)

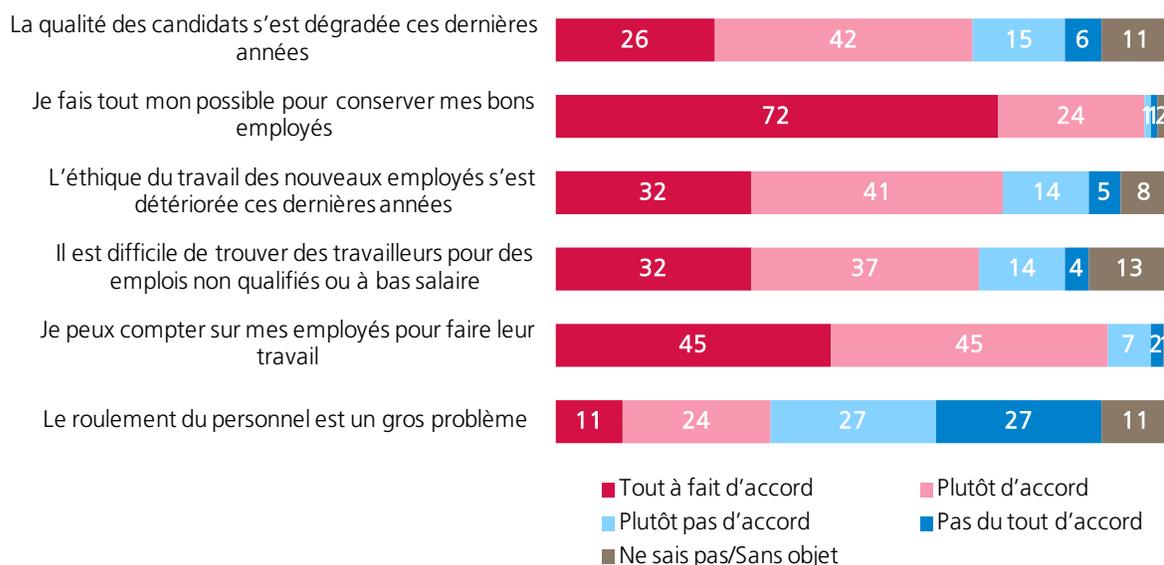


Grande satisfaction à l'égard du personnel en poste, mais difficulté à recruter de nouveaux employés intéressants

Comme le montrent les résultats du sondage (Figure 6), la plupart des propriétaires d'entreprise affirment pouvoir compter sur leurs employés pour bien accomplir le travail (90 %) et ils indiquent faire tout leur possible pour les garder (96 %). S'il est vrai qu'ils sont satisfaits de la grande majorité de leurs employés en poste, ils sont aussi relativement nombreux à trouver néanmoins que la qualité des candidats et l'éthique du travail se sont détériorées ces dernières années. En outre, le roulement du personnel semble un problème de taille pour environ le tiers des petites entreprises. Ces problèmes sont plus marqués dans le secteur de l'hébergement et de la restauration ainsi qu'à Terre-Neuve-et-Labrador et en Alberta.

Figure 6

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec les énoncés suivants concernant votre entreprise? (% des réponses)

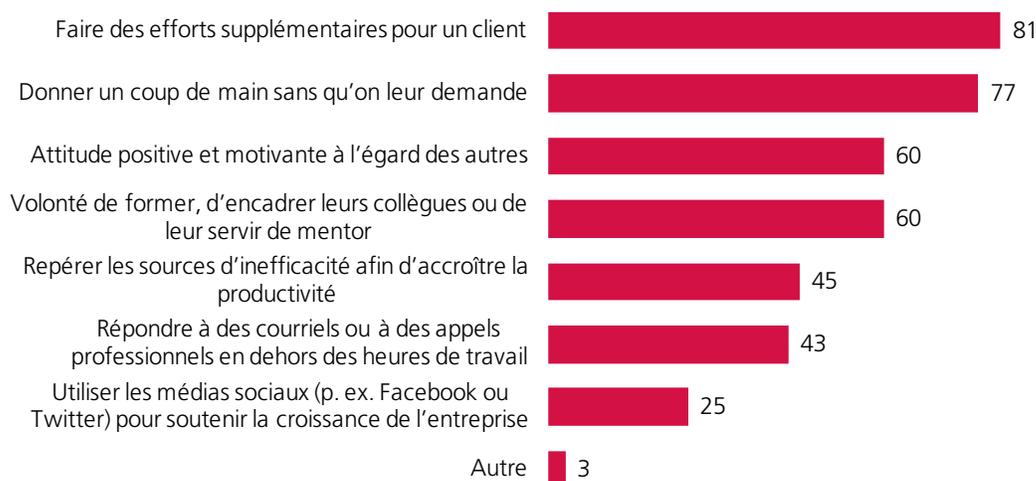


Les employés qui vont au-delà des attentes aident à la productivité

Faire des efforts supplémentaires pour un client et donner un coup de main sans qu'on leur demande sont, selon les chefs de PME, des comportements arrivant en tête de liste de ceux identifiés comme affectant positivement la productivité. Viennent ensuite une attitude positive et motivante à l'égard des autres et la volonté de former, d'encadrer les collègues ou de leur servir de mentor (Figure 7).

Figure 7

Voici une liste de comportements pouvant encourager la productivité. Avez-vous observé chez vos employés les comportements suivants? (% des réponses)



Utilisation du téléphone, des textos et d'Internet

Le temps passé à faire des appels personnels, à échanger des courriels ou des textos ou à bavarder avec des collègues sont les deux principaux problèmes identifiés comme étant susceptibles de nuire à la productivité au travail (Figure 8). Précisons que le quart des entreprises ayant choisi « Autre » l'ont fait, car ils n'avaient pas observé ces comportements.

Figure 8

Voici une liste de comportements pouvant entraver la productivité. Avez-vous observé chez vos employés les comportements suivants pendant les heures de travail? (% des réponses)



Ce que les propriétaires de PME cherchent chez les candidats

Dans le cadre de ce sondage, afin d'en apprendre davantage sur ce que les chefs de PME recherchent chez des candidats, la FCEI leur a demandé, dans une question ouverte, quels sont les meilleurs conseils qu'ils donneraient aux chercheurs d'emploi. Nous avons reçu un nombre impressionnant de réponses, soit près de 4 500 commentaires représentant l'équivalent de 200 pages de texte. À noter que ces conseils sont surtout pratiques et même parfois aussi critiques. Nous en avons listé quelques-uns ici et, bien qu'ils ne soient pas nécessairement le reflet de ce que tous les employeurs pensent, ils demeurent néanmoins un bon indicateur de ce que plusieurs chefs de PME semblent tantôt apprécier et tantôt redouter chez les candidats.

- ▶ Présentez un curriculum vitae simple et concis. Pas besoin de verser dans la grande littérature. Prenez surtout soin de ne pas faire de fautes d'orthographe ou de grammaire.
- ▶ Ayez une perspective à long terme. Tenez compte de l'expérience que vous allez acquérir, sans vous limiter à la rémunération offerte au départ.
- ▶ Donnez des renseignements exacts sur vos compétences, mais montrez que vous avez à cœur d'acquiescer celles que vous n'avez pas encore.
- ▶ Utilisez vos contacts. Les employeurs préfèrent souvent recevoir la recommandation de personnes qu'ils connaissent et en qui ils ont confiance.
- ▶ Songez à postuler dans les petites localités. Il y a souvent moins de candidats pour les postes.
- ▶ Renseignez-vous sur l'entreprise ou le secteur d'activité où vous postulez.
- ▶ Essayez de garder le même emploi pendant au moins deux ans. Les changements fréquents d'emploi ne sont pas nécessairement bien vus.
- ▶ Abordez les questions liées à la rémunération une fois que le reste a été discuté.
- ▶ Sachez que les employeurs utilisent aussi Facebook. Ce que vous y affichez peut nuire à vos chances d'obtenir un emploi.
- ▶ Ne vous en remettez pas entièrement à Internet pour vos demandes d'emploi. Présentez-vous en personne dans les petites entreprises pour y déposer votre curriculum vitae. Ne craignez pas de rencontrer les employeurs.
- ▶ Laissez votre pyjama et vos « gougounes » à la maison. Autrement dit, habillez-vous de façon appropriée et adaptée en fonction de la nature du travail pour lequel vous postulez et soignez votre apparence.
- ▶ Fournissez de brèves explications pour expliquer les périodes passées sans travailler ou les départs précipités et ne dénigrez pas vos anciens employeurs.
- ▶ Montrez de l'enthousiasme pour le travail ou le secteur d'activité. C'est quelque chose qui compte souvent plus que l'expérience ou les études.
- ▶ Tout le monde a des contraintes liées à l'emploi du temps, mais n'allez pas trop loin en demandant d'emblée toutes les fins de semaine ou tous les soirs de congé. Les employeurs sont davantage enclins à plus de souplesse envers les employés lorsque ces derniers le sont aussi.

« Renseignez-vous sur l'entreprise où vous postulez. Vérifiez s'il s'agit d'un secteur qui vous convient. »
Entreprise de camionnage, Î.-P.-É.

« Pour un premier contact, il n'y a rien de tel que de se présenter en personne au responsable du recrutement en ayant une apparence soignée et de lui remettre en mains propres son curriculum vitae pour avoir les meilleures chances possibles de se faire embaucher. »
Secteur des loisirs, Ontario

« La persévérance est la clé. Nous n'embauchons pas tous les jours, mais quand nous le faisons, nous commençons par les candidats qui ont téléphoné et sont venus nous voir à plusieurs reprises. »
Entrepreneur spécialisé, Manitoba

« Montrez-vous dynamique et positif et prenez votre travail à cœur. Vous retirerez ainsi plus de satisfaction de votre travail et vous aurez une influence positive sur le reste de votre équipe et sur les clients. »
Entreprise d'entrepôt en libre-service, Colombie-Britannique

« Pour embaucher quelqu'un, nous accordons autant d'importance à la personnalité et à la compatibilité qu'à l'expérience et aux études. »
Société d'assurances, Ontario

« Pensez à long terme. Ne vous arrêtez pas seulement au salaire que vous recevez au départ pour le travail que vous faites. Pensez plutôt à l'expérience et aux connaissances que vous allez acquérir et qui vous serviront pendant le reste de votre vie. »
Secteur de la comptabilité, Manitoba

« Renseignez-vous sur le marché du travail et la rémunération offerte dans le secteur où vous postulez. Par exemple, des personnes s'attendent aux salaires versés par les sociétés d'exploitation pétrolière alors qu'elles travaillent dans un autre secteur. »
Entreprise de fabrication de produits métalliques, Colombie-Britannique

« Ne vous préoccupez pas de l'échelon de départ. Commencez par entrer dans une entreprise où vous pouvez faire un travail qui vous passionne. Le salaire et l'avancement suivront. »
Journal, Alberta

« Soyez prêt à commencer au bas de l'échelle pour gravir les échelons par la suite. De nos jours, les jeunes veulent souvent tout avoir dès le départ. »
Détaillant, Québec

« Les chercheurs d'emploi doivent être prêts à accomplir toutes sortes de tâches, surtout dans les petites entreprises familiales. »
Exploitation agricole, Colombie-Britannique

« Il faut être prêt à s'éloigner des villes pour travailler en milieu rural. Les salaires ne sont peut-être pas aussi élevés, mais le coût de la vie est moindre. »
Restaurant à service rapide, Saskatchewan

« Apprenez à bien exprimer ce que vous savez, sachez à quoi vos compétences peuvent servir dans le secteur d'activité et montrez que la formation continue vous tient à cœur. »
Éditeur de logiciels, Nouvelle-Écosse

« Soignez votre tenue vestimentaire (vous pourriez devenir le représentant de l'entreprise où vous passez une entrevue), exprimez-vous de façon claire et courtoise au téléphone (votre façon de vous exprimer oralement et par texto est une bonne indication de la façon dont vous communiquerez avec les clients). »
Magasin de produits de santé et d'hygiène personnelle, Ontario

« Évitez d'emmener votre mère à l'entrevue – ça n'est pas une blague. Soignez un peu votre tenue et évitez les pantalons de survêtement, les hauts courts et les gougounes. »
Entreprise de camionnage, Saskatchewan

« Utilisez vos contacts. Nous préférons de beaucoup embaucher une personne qui nous a été recommandée par quelqu'un que nous connaissons qu'un parfait inconnu. Les chercheurs d'emploi doivent s'efforcer de se faire des contacts et essayer de rencontrer l'employeur simplement pour poser des questions, se renseigner et se faire connaître. »
Entreprise de transport, Colombie-Britannique

« Donnez des renseignements véridiques à propos de votre expérience. N'essayez pas d'en rajouter et admettez vos lacunes en indiquant comment vous comptez y remédier. Présentez un curriculum vitae clair et concis et préparez-vous à répondre à des questions au sujet du poste pour lequel vous postulez.

Autrement dit, arrivez bien préparé. »

Services de consultation, Nouveau-Brunswick

« Lorsque vous postulez dans le secteur de la vente au détail, vous devez vous montrer souple et être disponible aux moments où les employeurs ont le plus besoin de vous... soit les soirs et les fins de semaine. »

Détaillant, Terre-Neuve-et-Labrador

Méthode de sondage

Les résultats s'appuient sur les réponses au *Sondage sur les PME et la main-d'œuvre* de la FCEI (réalisé du 11 au 25 mai 2015 en ligne et auquel ont répondu 8 824 propriétaires d'entreprise) et ils sont exacts à $\pm 1,0$ point de pourcentage, 19 fois sur 20. Reportez-vous à l'annexe pour en savoir plus sur les résultats du sondage par province et par secteur.