

ENQUÊTE SUR LA FORMATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

FÉVRIER 2001 – JANVIER 2002

 **Université du Québec
en Abitibi-Témiscamingue**

en collaboration avec

Emploi
Québec 
Abitibi-
Témiscamingue

Emploi Québec

REMERCIEMENTS

Dans un premier temps, nos remerciements vont au Fonds national de formation de la main-d'œuvre (FNFMO), qui a subventionné cette recherche. Nous tenons également à souligner l'importante contribution d'Emploi-Québec dans la réalisation du projet.

De plus, nous souhaitons exprimer notre profonde reconnaissance à tous ceux et celles qui ont bien voulu collaborer à cette étude en prenant de leur précieux temps pour répondre à notre questionnaire de même qu'aux agents de recherche pour le travail ardu de collecte de données qu'ils ont effectué.

Daniel Beaupré, Ph.D.
Professeur
Unité d'enseignement et de recherche en sciences de la gestion
Université du Québec
en Abitibi-Témiscamingue

Robert Paquin
Directeur
Centre de formation sur mesure
Université du Québec
en Abitibi-Témiscamingue

AVANT-PROPOS

En 1995, le gouvernement du Québec a adopté la *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre* (loi 90). L'objectif de celle-ci est : « d'améliorer, par l'accroissement de l'investissement dans la formation et par l'action concertée des partenaires patronaux, syndicaux et communautaires et des milieux de l'enseignement, la qualification de la main-d'oeuvre et ainsi favoriser l'emploi de même que l'adaptation, l'insertion en emploi et la mobilité de la main-d'œuvre » (Article 1).

En vertu de cette loi, « tout employeur dont la masse salariale à l'égard d'une année civile excède le montant fixé par règlement du gouvernement, est tenu de participer pour cette année au développement de la formation de la main-d'œuvre en consacrant à des dépenses de formation admissibles un montant représentant au moins 1 % de sa masse salariale » (Article 3).

Bien qu'elle vise à promouvoir l'émergence d'une culture de formation continue en entreprise au Québec, la loi 90, dans son application, n'atteint pas toujours son objectif. En effet, par faute de temps et/ou de ressources, bon nombre de petites et moyennes entreprises (PME) ne se prévalent pas des avantages d'un plan de formation annuel de leur personnel et s'acquittent des obligations de la loi 90 en versant leurs cotisations minimales directement au (FNFMO).

Considérant que cette pratique ne peut être que stérile pour la main-d'oeuvre et les entreprises de la région, le Conseil régional des partenaires du marché du travail de l'Abitibi-Témiscamingue (CRPMTAT), par l'intermédiaire d'Emploi-Québec, a mandaté l'UQAT pour cibler les besoins de formation et proposer un plan d'action mobilisateur, autour duquel se rallieront les travailleurs, les entrepreneurs, les formateurs et les divers partenaires du marché du travail de l'Abitibi-Témiscamingue.

TABLE DES MATIÈRES

Le sommaire de l'enquête-----7

Introduction ----- 14

PREMIÈRE PARTIE

Rapport méthodologique

1.1 - Encadrement administratif de l'enquête ----- 16

1.2 - Objectifs de mesure----- 17

1.3 - Instrument de collecte de données----- 17

1.4 -Élaboration du questionnaire----- 18

1.5 - Population visée----- 18

1.6 - Base de sondage----- 19

1.7 - Collecte et traitement des données ----- 20

1.8 - Résultats de la collecte ----- 20

DEUXIÈME PARTIE

Les résultats de l'enquête

Notes concernant les données ----- 22

Calcul des pourcentages----- 22

TABLE DES MATIÈRES

Section 1 : Profil du répondant et traits identitaires de l'entreprise-----	23
1.1 A – Le profil des répondants -----	24
1.1 B – Le profil des répondants de chacune des MRC-----	25
1.2 – La répartition territoriale-----	26
1.3 – Les secteurs d'activité économique -----	27
1.4 A – L'âge des entreprises -----	29
1.4 B – L'âge des entreprises de chacune des MRC-----	29
Section 2 : Portrait de la main-d'œuvre en emploi et structuration de l'entreprise en regard de la formation -----	30
2.1 – Portrait de la main-d'œuvre en emploi-----	31
2.1.1 A – La main-d'œuvre : sa composition-----	31
2.1.1 B – La main-d'œuvre : sa composition dans chacune des MRC -----	32
2.1.2 – La main-d'œuvre : ses caractéristiques -----	33
2.1.3 A – La perception de la croissance de l'effectif-----	34
2.1.3 B – La perception de la croissance de l'effectif dans chacune des MRC -	35
2.2 – Structuration de l'entreprise en regard de la formation -----	37
2.2.1 – La gestion de la main-d'œuvre -----	37
2.2.2 A – Le pourcentage de la masse salariale dévolu à la formation -----	38
2.2.2 B – Le pourcentage de la masse salariale dévolu à la formation dans chacune des MRC -----	39
2.2.3 A – La fréquence des diagnostics des besoins de formation -----	40
2.2.3 B – La fréquence des diagnostics des besoins de formation dans chacune des MRC-----	41
2.2.4 A – Difficultés éprouvées dans l'identification des besoins de formation -----	42
2.2.4 B – Difficultés éprouvées dans l'identification des besoins de formation dans chacune des MRC-----	43
2.2.5 – Difficultés éprouvées dans l'organisation de la formation -----	44

Section 3 : Les formations reçues lors des 24 mois précédant l'enquête-----	45
3.1 A – La fréquence des formations offertes par entreprise-----	46
3.1 B – La fréquence des formations offertes par entreprise dans chacune des MRC-----	47
3.2 – Le total des formations-----	48
3.3 – Le détail des formations-----	49
3.4 A – Les grandes catégories de formations-----	52
3.4 B – Les grandes catégories de formations reçues dans chacune des MRC-----	53
3.5 – Le total des employés formés-----	54
3.6 – Le détail des employés formés-----	55
3.7 – Les clientèles bénéficiaires des formations-----	56
3.8 A – Les lieux des formations-----	72
3.8 B – Les lieux des formations dans chacune des MRC-----	73
3.9 A – Les types de formations-----	74
3.9 B – Les types de formations dans chacune des MRC-----	75
3.10 A – Qui étaient les formateurs-----	76
3.10 B – Qui étaient les formateurs dans chacune des MRC-----	77
3.11 A – Le degré de satisfaction-----	78
3.11 B – Le degré de satisfaction dans chacune des MRC-----	79
 Section 4 : Problématique de l'entreprise-----	 80
4.1 A – Les changements anticipés par les entreprises-----	81
4.1 B – Les changements anticipés par les entreprises dans chacune des MRC-----	83
4.2 – Émergence de nouveaux besoins de formation-----	84

TABLE DES MATIÈRES

Section 5 : Les formations à recevoir pendant les 24 mois suivant l'enquête -----	93
5.1 A – La fréquence des formations à recevoir-----	94
5.1 B – La fréquence des formations à recevoir par entreprise dans chacune des MRC--	95
5.2 – Le total des formations à recevoir -----	96
5.3 – Le détail des formations à recevoir-----	97
5.4 A – Les grandes catégories de formations à recevoir -----	98
5.4 B – Les grandes catégories de formations à recevoir dans chacune des MRC-----	99
5.5 – Le total des employés à former -----	100
5.6 – Le détail des employés à former -----	101
5.7 – Les clientèles qui seront bénéficiaires des formations-----	102
Section 6 : Renseignements complémentaires -----	114
6.1 – Intérêts des répondants face aux résultats de l'enquête -----	115
6.2 A – Aide nécessaire en gestion de la formation et en gestion des ressources humaines -----	116
6.2 B – Aide nécessaire en gestion de la formation et en gestion des ressources humaines : dans la MRC de Rouyn-Noranda -----	118
dans la MRC de Témiscamingue -----	119
dans la MRC d'Abitibi-Ouest -----	120
dans la MRC d'Abitibi -----	121
dans la MRC Vallée-de-l'Or -----	122
6.3 – Les commentaires de nos répondants -----	123
Conclusion -----	126
Annexe 1 : Les formations reçues lors des 24 mois précédant l'enquête -----	131
Annexe 2 : Les formations à recevoir pendant les 24 mois suivant l'enquête -----	138
Annexe 3 : Le questionnaire-----	145

LE SOMMAIRE DE L'ENQUÊTE

La population visée par l'enquête était formée par l'ensemble des entreprises de la région de l'Abitibi-Témiscamingue assujetties à la loi 90 pour l'année financière 1999.

Quatre cent vingt-cinq entreprises ont été invitées à participer à l'enquête et cent quarante-cinq d'entre elles ont accepté, ce qui se traduit par un taux de réponse de 34 %.

Les données recueillies nous permettent de jeter un éclairage sur plus d'un aspect de la main-d'œuvre de la région. Ainsi, grâce aux renseignements fournis par nos répondants, nous avons pu dresser un portrait de la main-d'œuvre en emploi. De plus, nous avons pu connaître les services de formation et de perfectionnement qui ont été offerts lors des 24 mois précédant l'enquête et avons pris connaissance de ceux qui étaient prévus pour les 24 mois suivant la visite de nos recherchistes. Des précisions sur les centres de formation ou sur les formateurs qui ont été embauchés et le taux de satisfaction découlant des services qu'ils ont fournis ont également été recueillis.

En glanant différentes informations aux quatre coins de la région, nous avons établi le degré de structuration des entreprises, en regard de la formation, et avons cerné les changements à survenir sur les plans organisationnel, technologique et de marché.

Et enfin, grâce à la dernière section de l'enquête (qui a servi de tribune aux entrepreneurs désireux de faire connaître leurs besoins face à une aide extérieure en gestion de la formation et en gestion des ressources humaines), nous avons pu cibler les points névralgiques de ces deux domaines de gestion et proposer subséquemment un plan d'action visant à épauler nos entrepreneurs sur le plan de la formation de leur main-d'œuvre, bien sûr, mais également sur le plan de la gestion.

Survol des principaux résultats

Les données de l'enquête ont été traitées et analysées selon deux angles : dans un premier temps, nous nous sommes penchés sur les résultats globaux (c'est-à-dire en considérant les 145 questionnaires comme un tout représentatif de la région); puis, en second lieu, nous avons refait la présentation et l'analyse de chacun des points en utilisant les données recueillies dans chacune des 5 municipalités régionales de comté MRC rejointes par l'enquête (Rouyn-Noranda, Témiscamingue, Abitibi-Ouest, Abitibi et Vallée-de-l'Or). Ce procédé avait pour but de faire en sorte que les principaux acteurs socio-économiques de chacune des MRC puissent se servir des résultats de la présente enquête à titre d'outil de travail et de réflexion leur permettant de bien saisir les caractéristiques et les besoins spécifiques de la main-d'œuvre établie sur leur territoire.

Toutefois, le survol des principaux résultats de l'enquête ne se rapportera qu'aux résultats globaux. Pour connaître les détails des données recueillies dans chacune des MRC, vous êtes invités à prendre connaissance des différents textes, tableaux et graphiques présentés à chacun des chapitres du rapport.

La main-d'œuvre : sa composition

L'enquête a touché près de 5 956 travailleurs du territoire de l'Abitibi-Témiscamingue :

- un peu plus du tiers d'entre eux (2 295) oeuvrent dans la production manœuvre, sans spécialisation;
- 751 sont dans la production métier, de niveau secondaire;
- 555 occupent un poste technique, de niveau collégial;
- le personnel professionnel de formation universitaire est représenté par 532 travailleurs;
- 496 employés forment le personnel cadre/de gestion;
- 477 personnes sont des employés de bureau;
- 464 individus travaillent aux ventes;
- 190 individus sont des contremaîtres/superviseurs de premier niveau.
- enfin, les répondants n'ont pas pu classer 196 travailleurs dans l'une ou l'autre des catégories.

La main-d'œuvre : ses caractéristiques

- Soixante-neuf pour cent des emplois répertoriés sont des postes réguliers à temps plein (4 103 individus).
- Les personnes travaillant à temps partiel forment 22 % du total de la main-d'œuvre (1 307 individus).
- Suivent les emplois saisonniers à temps plein (8 % ou 496 personnes).
- Les travailleurs saisonniers à temps partiel totalisent 1 %, soit 50 personnes.

L'entreprise : perception de la croissance de son effectif

- Près de 64 % des répondants indiquent qu'ils considèrent leur effectif comme étant stable. Plus de 27 % prédisent une croissance de leur effectif et près de 9 % des entrepreneurs prévoient devoir diminuer le nombre de leurs employés.

Gestion de la main-d'œuvre et structuration en regard de la formation

- Il appert que 55 % des entreprises ont à leur emploi un responsable de la gestion du personnel (autre que le propriétaire de l'entreprise). Près de 30 % de ces responsables consacrent plus de 50 % de leur temps de travail à la gestion du personnel.
- La grande majorité des entreprises (69 %) affirme consacrer entre 1 % et 1,9 % de sa masse salariale à la formation de sa main-d'œuvre. Il s'en trouve 8 % pour y accorder plus de 3 % et 13 % y investissent entre 2 % et 2,9 % de leur masse salariale. Pour ce qui est des entreprises qui affectent moins de 1 % de leur masse salariale à la formation, elles forment le dernier 10 %.
- Rares sont les entreprises qui ne se penchent jamais sur leurs besoins de formation. En effet, 82 % des établissements posent un diagnostic de leurs besoins selon des fréquences allant d'une fois aux deux ans à plusieurs fois par année.
- Par ailleurs, plus de la moitié des répondants affirment ne pas éprouver de difficultés dans l'identification des besoins de formation. Cependant, le manque de temps est invoqué comme étant l'obstacle majeur dans 26 % des cas. Vient ensuite le manque de connaissances pour évaluer les besoins (18 %). Enfin, il est à noter que le manque d'argent pour défrayer les coûts d'une aide extérieure est rarement ciblé comme étant un obstacle à la formation (13 %).

Formations reçues lors des 24 mois précédant l'enquête

- On a dénombré 4 935 présences lors des 560 sessions de formation qui se sont déroulées au cours des 24 mois précédant l'enquête.
- Sur les 18 grandes catégories de formations répertoriées, deux arrivent en tête de lice. En effet, 18 % des sessions de formation données portaient sur la *Santé et sécurité au travail* tandis qu'un autre 18 % était dévolu à la *Formation à la tâche*. Au deuxième rang (9 %) se trouvent les formations portant sur d'*Autres logiciels*, lesquelles consistent en l'apprentissage de divers logiciels, exception faite des logiciels Windows/Office et des logiciels comptables puisque, dans notre analyse, ces formations font déjà l'objet de catégories spécifiques. La *Connaissance des produits* (7 %) occupe le troisième rang avec la *Gestion du personnel* et les *Logiciels comptables*. Onze autres catégories se partagent le reste (34 % du total des sessions de formation), c'est dire combien l'accent est porté sur cinq ou six formations vedettes.

Dans l'établissement d'un ratio individus formés/individus recensés, pour chacune des 8 catégories d'emplois définies par l'enquête, on obtient les résultats suivants :

- ceux qui ont été les plus formés sont les employés du *personnel technique* (ratio : 1.21);
- viennent ensuite ceux des catégories suivantes qui, toutes trois, affichent un ratio de 1.04 : - *personnel cadre*, *personnel professionnel* et *personnel de vente*;
- suivent les représentants des *contremaîtres/superviseurs de premier niveau* (ratio 1.02);
- et enfin, on retrouve le *personnel de bureau* (0.74) et les employés *production manœuvre* (0.52).

Quant aux lieux où se sont déroulées les formations et aux types de celles-ci, voici ce que les données nous apprennent :

- 85 % des formations se sont données en région, dont 30 % dans l'entreprise même;
- la formation sur le tas n'a été utilisée que dans 5 % des cas. Ce sont les sessions ou ateliers de formation (se donnant hors production) qui ont été les plus populaires (59 %). Les formations structurées, balisées par un plan de formation (se donnant en production), ont compté pour 21 % du total, le reste allant aux séminaires, aux colloques, aux conférences et aux congrès;
- ce sont les formateurs du secteur privé de la région qui ont le plus dispensé leur savoir (36 % des formations). Ceux qui proviennent de l'extérieur de la région ont donné 23 % des formations. Suivent les institutions d'enseignement de la région (17 %), les organismes gouvernementaux ou paragonnementaux (14 %), les franchiseurs (6 %) et les institutions d'enseignement hors région (4 %);
- le taux de satisfaction est élevé puisque 57 % des formations données ont été jugées *satisfaisantes* et que 40 % ont reçu la cote *très satisfaisantes*. Par ailleurs, 2 % ont été estimées *très insatisfaisantes* et le reste (1 %) *insatisfaisant*.

Les changements anticipés par les entreprises sur les plans organisationnel, technologique et de marché

- Au moment de l'enquête, plus du tiers des répondants (35 %) ont confié qu'ils envisageaient le *Développement de nouveaux produits ou de nouveaux services* (ou la modification de ceux qu'ils offrent déjà).
- C'est dans une semblable proportion que les entreprises prévoient l'*Implantation de nouvelles technologies de gestion* (chez 34 % des répondants) et la *Restructuration ou réorganisation de l'entreprise* (également 34 %). Par ailleurs, l'*Adaptation à un changement de réglementation* sera nécessaire chez 30 % des établissements tandis qu'une entreprise sur quatre envisage le *Développement de nouveaux territoires de vente ou de distribution*.
- Dans un proche avenir, l'*Implantation de nouvelles technologies de production* devrait faire partie de la réalité de 22 % des entreprises.
- Enfin, l'*Intensification de la concurrence* n'est pas un sujet d'inquiétude chez la majorité des répondants puisque seulement 18 % d'entre eux prévoient devoir l'affronter.

Les formations à recevoir pendant les 24 mois suivant l'enquête

Pour nos répondants, établir un plan de formation de leur main-d'œuvre, dans sa totalité et pour une période de deux ans, ne peut qu'être le fruit d'une profonde réflexion diagnostique, laquelle requiert bien davantage que les quelques instants accordés aux réponses que nous avons recueillies à la section 5 de notre enquête. C'est pourquoi cette évaluation des besoins de formation ne doit pas être vue comme un recensement exhaustif des besoins réels mais plutôt comme un indicateur des besoins de formation les plus évidents.

C'est donc sous cet angle que nous portons à votre connaissance les données ayant trait aux besoins de formation ciblés et évalués par nos répondants.

- Les entreprises nous ont indiqué que, pour le bénéfice de 2 891 travailleurs, il faudrait mettre sur pied 284 sessions de formation dans les mois à venir.
- Dix-huit pour cent des formations à recevoir porteront sur la *Santé et sécurité au travail*, 15 % se rapporteront à la *Formation à la tâche* et 11 % seront concentrées dans les formations portant sur *Autres logiciels*. Les formations traitant de la *Connaissance des produits* et celles abordant le *Service à la clientèle* compteront chacune pour 8 % des formations à recevoir. Viennent ensuite celles qui porteront sur la *Gestion du personnel* (7 %) et celles traitant de *Normes gouvernementales* (6 %). La réunion des onze autres catégories de formations forme un peu plus de 25 % du total des sessions de formation prévues.

Intérêt des répondants face aux résultats de l'enquête

- La grande majorité des répondants (82 %) désire obtenir une copie résumée des résultats de l'enquête.

Demandes d'aide en gestion de la formation et en gestion des ressources humaines

- Les répondants nous ont fait savoir qu'ils avaient davantage besoin d'aide en gestion de la formation (91 demandes) qu'en gestion des ressources humaines (71 demandes).
- En gestion de la formation, le besoin le plus souvent cité nous indique que 26 entreprises désireraient être épaulées pour trouver des formateurs. Puis ce sont les demandes inscrites sous le choix *Autres* qui occupent le deuxième rang avec 22 inscriptions dont la majorité (15 répondants) consiste en une demande d'aide pour compléter les dossiers à faire parvenir au FNFMO. Suivent les demandes pour : poser un diagnostic des besoins (20 entreprises), organiser les formations (16 répondants) et évaluer les formations (sept établissements).

En gestion des ressources humaines, 71 demandes nous ont été acheminées : 25 d'entre elles portent sur la planification, le recrutement et la sélection de la main-d'œuvre; 18 ont trait à la gestion du rendement; 15 visent l'amélioration de l'organisation du travail et 13 autres portent sur l'amélioration de la gestion des relations de travail en entreprise.

Les commentaires de nos répondants

Quatre-vingt-treize personnes ont profité de la tribune que nous avons mise à leur disposition pour s'exprimer librement.

Nos répondants nous ont transmis une multitude de remarques et de suggestions que nous vous rapportons à la fin du rapport.

INTRODUCTION

Ce rapport présente la méthodologie et les résultats globaux de l'*Enquête sur la formation de la main-d'œuvre de l'Abitibi-Témiscamingue*.

Née dans le cadre des projets spécifiques concertés, présentés par le Conseil régional des partenaires du marché du travail de l'Abitibi-Témiscamingue (CRPMTAT) au Fonds national de formation de la main-d'œuvre (FNFMO), cette enquête a été réalisée par l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue (UQAT) pour le compte d'Emploi-Québec.

Le présent rapport se divise en deux parties :

- la première consiste en une description détaillée de la méthodologie qui a été retenue et appliquée;
 - le seconde, celle des résultats globaux, présente les données de l'enquête qui ont été recueillies et analysées.
-

PREMIÈRE PARTIE

RAPPORT MÉTHODOLOGIQUE

1.1 – Encadrement administratif de l'enquête

Une entente de service, signée par les deux parties (UQAT et Emploi-Québec), décrivait le cadre administratif du projet. Ainsi, il a été précisé que l'enquête serait menée chez les PME des MRC d'Abitibi-Témiscamingue ayant une masse salariale annuelle d'au moins 250 000\$.

De plus, cette entente définissait la poursuite d'objectifs communs, soit la réalisation d'une enquête conduite dans le respect de la confidentialité des renseignements personnels et menée dans les limites d'un échéancier et d'un budget prédéterminés.

Enfin, par ce document, le Conseil régional des partenaires du marché du travail de l'Abitibi-Témiscamingue par l'intermédiaires d'Emploi-Québec, mandatait l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue pour :

- identifier les problématiques de formation et déterminer les besoins de main-d'œuvre et de formation des PME;
- inciter les employeurs à réaliser des activités de formation;
- soutenir les employeurs pour mieux structurer la formation en entreprise;
- promouvoir les mesures et services d'Emploi-Québec en matière de formation et de gestion des ressources humaines.

Plus spécifiquement, l'UQAT s'engageait à :

- tracer un portrait représentatif et à jour en ce qui a trait à la formation offerte à la main-d'œuvre des PME;
- évaluer les besoins de la main-d'œuvre en matière de formation;
- proposer, de concert avec les partenaires, des stratégies pour répondre aux différents besoins;
- proposer des mécanismes de suivi aux entreprises, les organismes et aux institutions de formation.

Les moyens retenus pour l'atteinte des objectifs ont été entre autres, l'élaboration d'un questionnaire, la réalisation d'entrevues, la saisie des données, l'analyse et la rédaction d'un rapport.

Enfin, spécifions que tous les outils et les étapes du projet devaient faire l'objet d'une validation auprès d'un comité consultatif formé de représentants d'Emploi-Québec, du CRPMTAT et de l'UQAT.

1.2 – Objectifs de mesure

Dans le but, d'une part, d'obtenir un tableau représentatif et à jour de la formation offerte dans les PME de la région et, d'autre part, de bien identifier et répertorier les besoins actuels et futurs de la main-d'œuvre en matière de formation, il fallait se doter d'un outil de collecte de données qui devait permettre de :

- connaître les moyens utilisés par l'entreprise pour répondre à sa mission;
- analyser le potentiel de développement de l'entreprise;
- vérifier l'efficacité globale de l'entreprise;
- connaître :
 - les habiletés actuelles de la main-d'œuvre;
 - les habiletés attendues de cette même main-d'œuvre;
 - les services de formation et de perfectionnement offerts à la main-d'œuvre au cours des 24 derniers mois;
 - les centres de formation ou les formateurs utilisés depuis les 24 derniers mois et le taux de satisfaction des utilisateurs;
 - les besoins à combler, selon les entreprises;
- vérifier si l'employeur :
 - sait où s'adresser pour combler ses besoins;
 - est intéressé à participer à un programme de formation ou de perfectionnement pour sa main-d'œuvre dans les 24 mois qui suivent;
 - démontre de l'intérêt pour un comité de suivi.

1.3 – Instrument de collecte des données

Le questionnaire qui a été élaboré pour l'enquête est composé de questions à réponses choisies (pour fixer des balises nécessaires à l'analyse statistique) et de questions semi-structurées (pour définir la réalité organisationnelle et les particularités de chaque entreprise). Cette manière de procéder garantit la fiabilité et l'exactitude des réponses fournies et permet de cibler adéquatement les besoins de formation. De plus, ce mode de fonctionnement favorise une compilation des données facilement utilisable grâce à l'homogénéité de la structure de recherche utilisée.

Bien évidemment, les membres du comité consultatif ont conçu le questionnaire de sorte que chacun des objectifs de mesure mentionnés au point précédent soit atteint.

Une copie du questionnaire se trouve en annexe.

1.4 – Élaboration du questionnaire

La mise au point du questionnaire de l'enquête a été ponctuée de plusieurs étapes ayant comme point de mire la clarté et la fiabilité des réponses à obtenir.

Dans un premier temps, désirant s'appuyer sur des bases solides, les chercheurs de l'UQAT ont fait une recension méthodique des principaux écrits et enquêtes portant sur les particularités et les problématiques afférentes à la main-d'œuvre.

Suite à cette première étape, ils ont élaboré une version initiale du questionnaire, laquelle a alors été soumise à des discussions entre des représentants d'Emploi-Québec, des membres du CRPMAT et des chercheurs de l'UQAT.

Les recommandations et les suggestions alors émises ont permis une meilleure structuration du questionnaire en vue de faciliter la tâche des chercheurs, des répondants et des analystes de l'enquête.

Plusieurs versions du questionnaire ont ainsi été proposées, analysées et perfectionnées sous la direction du comité consultatif.

1.5 – Population visée

La population visée par l'enquête était formée par l'ensemble des PME de la région de l'Abitibi-Témiscamingue ayant une masse salariale annuelle d'au moins 250 000 \$, et provenant de tous les secteurs d'activité.

1.6 – Base de sondage

L'ensemble des entreprises de la région de l'Abitibi-Témiscamingue, assujetties à la loi 90 pour l'année financière 1999, constituait notre base de sondage.

Cependant, ces données, dont la source est le ministère du Revenu du Québec, sont strictement confidentielles et seuls quelques employés d'Emploi-Québec peuvent y avoir accès dans le cadre de leurs fonctions.

Ainsi, puisque le fait de révéler l'identité des entreprises qui apparaissent sur cette liste constitue un bris de confidentialité, il a fallu qu'Emploi-Québec obtienne de chacune des entreprises un consentement préalable à la transmission de leurs coordonnées à l'UQAT .

1.7 – Collecte et traitement des données

Les opérations de collecte et de traitement des données se sont déroulées comme suit :

Une lettre visant à présenter l'enquête et invitant les entreprises à y participer a été acheminée par Emploi-Québec à chacune des PME inscrites dans la base de sondage. Puis, toujours sous la responsabilité d'Emploi-Québec, des rappels téléphoniques ont été effectués pour sensibiliser les non-répondants à l'importance de participer à l'enquête.

Enfin, chacune des entreprises désireuses de participer à l'enquête a reçu la visite de l'un des chercheurs formés par l'UQAT, lequel devait compléter le questionnaire avec un répondant désigné. Formés dans le but d'atteindre les objectifs de fiabilité et de précision des réponses, ces chercheurs, au nombre de cinq, avaient préalablement reçu un entraînement relatif à l'utilisation de la grille d'analyse pour la cueillette des données. Ainsi, ils étaient préparés à seconder le répondant lors de l'utilisation de cette même grille et devaient poser les questions nécessaires à la précision et à la cohérence des données inscrites par le répondant. Enfin, les chercheurs avaient été entraînés pour structurer adéquatement les résultats obtenus. Il va de soi qu'ils étaient tous formés de façon à pouvoir répondre aux questions pertinentes des répondants. En plus d'une formation hors terrain, chacun d'eux a reçu l'assistance du formateur lors des premières visites d'entreprises.

Suite à sa réception par le coordonnateur du projet, le questionnaire dûment complété a fait l'objet d'une vérification et d'une codification.

Pour déceler les incohérences dans les données recueillies, des procédures de validation ont été mises en place. Enfin, les données du questionnaire ont été saisies.

L'analyse des résultats et la recommandation de mesures à mettre sur pied ont été produites par le professeur Daniel Beaupré, coordonnateur de l'enquête.

Il est à noter que le travail du personnel spécialement embauché pour réaliser l'enquête a rigoureusement fait l'objet de contrôles de qualité.

1.8 – Résultats de la collecte

En février 2001, 425 PME de la région ont reçu une lettre les invitant à participer à l'enquête. Certaines entreprises, qui n'avaient pas donné suite à l'invitation, ont été contactées par téléphone pour que nous puissions connaître leurs intentions à cet effet. Seules les entreprises qui voulaient participer à l'enquête ont été visitées. Ainsi, les chercheurs se sont rendus dans 145 établissements pour y rencontrer les répondants, ce qui se traduit par un taux de réponse de 34 %.

DEUXIÈME PARTIE

LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

Notes concernant la présentation des données

Dans la majorité des cas, chacun des points du questionnaire a été traité et analysé selon deux angles : dans un premier temps, nous nous sommes penchés sur les résultats régionaux (c'est-à-dire en considérant les 145 questionnaires comme un tout représentatif de la région); puis, en second lieu, nous avons refait la présentation et l'analyse de chacun des points en utilisant les données recueillies dans chacune des 5 MRC rejointes par l'enquête (Rouyn-Noranda, Témiscamingue, Abitibi-Ouest, Abitibi et Vallée-de-l'Or). Ainsi, les principaux acteurs socio-économiques de chacune des MRC pourront facilement consulter le présent rapport pour prendre connaissance des données spécifiques à la main-d'œuvre établie sur leur territoire.

Calcul des pourcentages

Tous les pourcentages ont été calculés en fonction du total des réponses des entreprises visitées. Ils ne constituent pas une donnée absolue par rapport aux 145 questionnaires complétés. Ainsi, si 138 personnes répondent à la question demandant, par exemple, l'âge exact de leur entreprise, nous calculerons les pourcentages en fonction d'un total de 138 réponses.

Cela signifie que les personnes qui ne répondent pas à une question parce que cette dernière ne les concerne pas ne sont pas considérées dans le calcul des pourcentages indicatifs. La présentation des résultats est explicite à cet égard.

Donc, à chaque fois que le nombre des répondants sera inférieur à la totalité des questionnaires complétés, soit 145, vous trouverez l'indication suivante :

n = chiffre correspondant à la fréquence des réponses, c'est-à-dire au nombre de répondants à la question.

Les pourcentages ainsi indiqués reflètent constamment le point de vue des répondants. Il est dès lors possible de faire des comparaisons qui sont valides.

Pour ce qui est de l'analyse des résultats par MRC, il va de soi que les n seront mentionnés uniquement s'ils sont inférieurs à la totalité des questionnaires complétés en provenance d'entreprises établies sur les territoires spécifiques de chacune des MRC.

Voici la totalité des entreprises répondantes de chaque MRC :

- Rouyn-Noranda = 42
- Témiscamingue = 20
- Abitibi-Ouest = 21
- Abitibi = 26
- Vallée-de-l'Or = 36

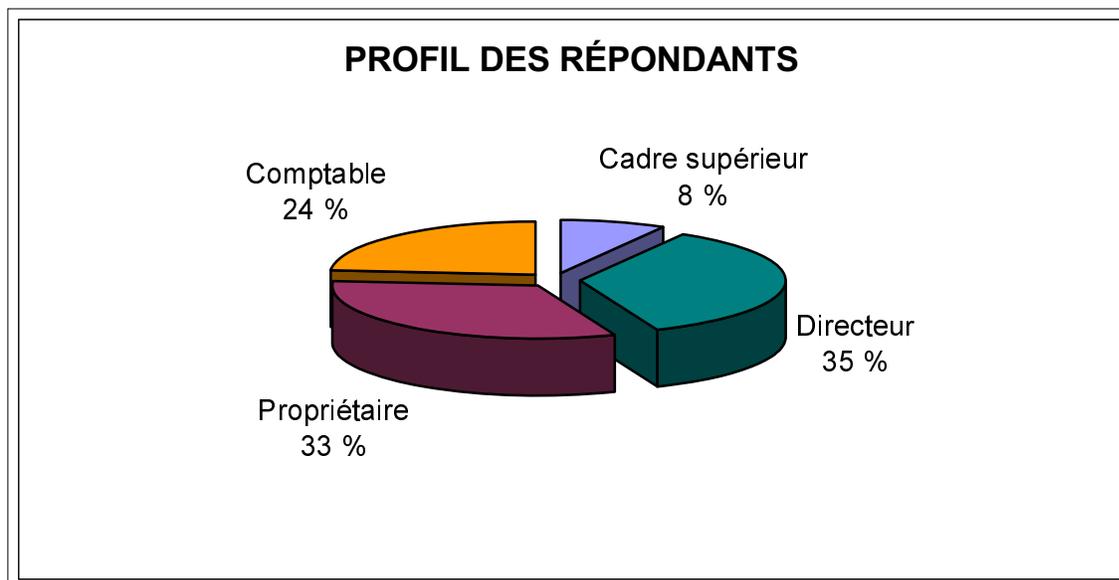
SECTION 1 : PROFIL DU RÉPONDANT ET TRAITS IDENTITAIRES DE L'ENTREPRISE

Avant de nous intéresser aux résultats de l'enquête, nous nous efforcerons de mieux connaître nos interlocuteurs et nous dresserons un profil des répondants.

Ensuite, pour bien comprendre les difficultés spécifiques de chaque entreprise et pour départager les problèmes qui lui sont propres de ceux qui sont liés au contexte général de son secteur d'activité économique, nous cernerons, d'une manière plus précise, certains traits identitaires de l'entreprise (situation géographique, secteur d'activité économique, âge).

1.1A-Le profil des répondants

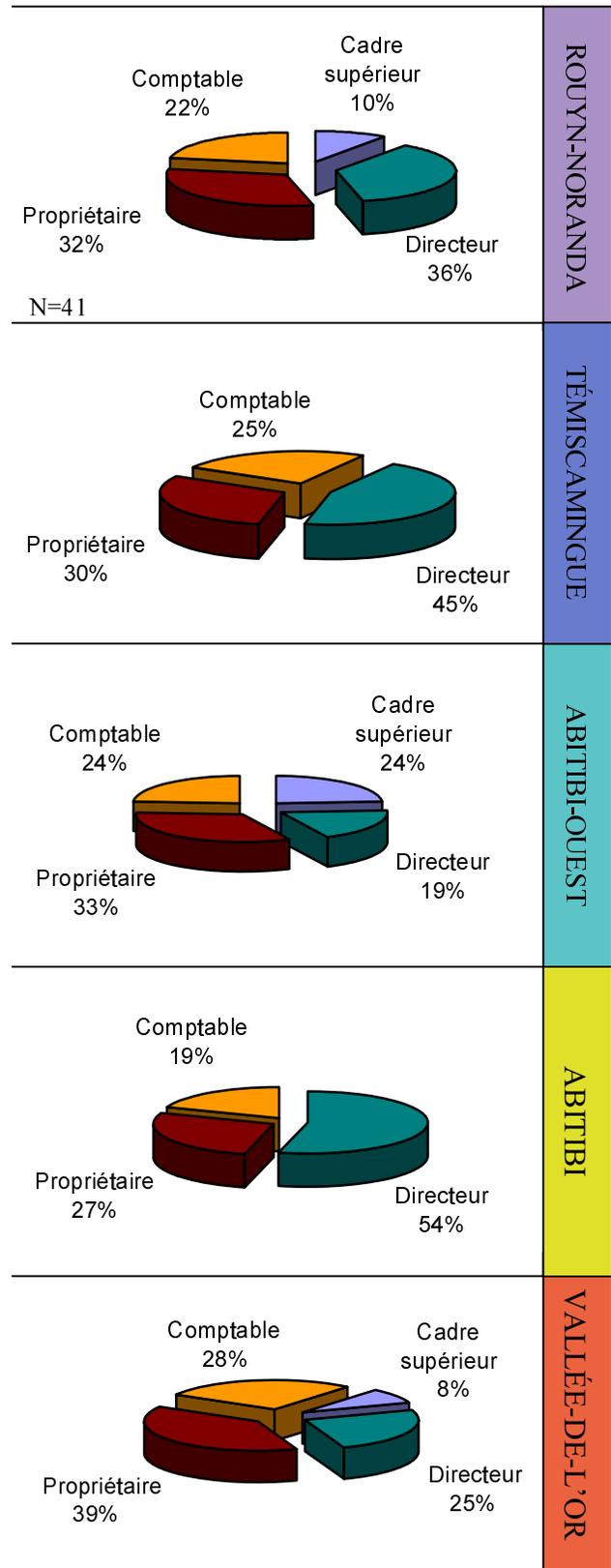
Ce sont les directeurs, les propriétaires, les cadres supérieurs et les comptables des entreprises participant à l'enquête qui ont complété nos questionnaires. Ainsi, puisque les répondants de l'enquête sont ceux qui ont un pouvoir décisionnel et une bonne vision d'ensemble de l'organisation, nous pouvons considérer que les réponses fournies sont fiables et représentent bien la réalité des entreprises.



N = 144

1.1B – Le profil des répondants de chacune des MRC

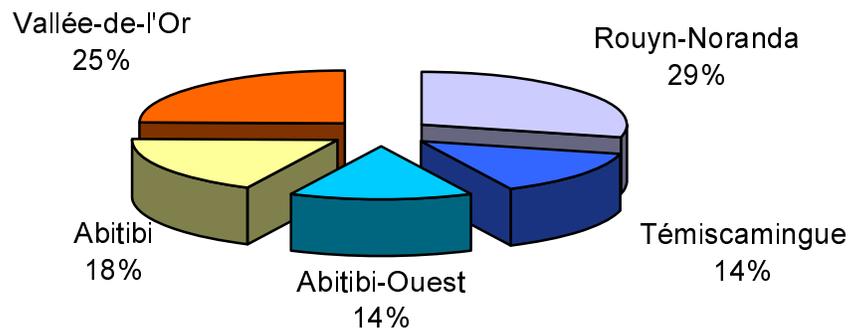
On note que le profil des répondants varie substantiellement d'une MRC à l'autre. Cependant, les données que nous détenons ne peuvent pas nous permettre d'y voir l'expression d'un phénomène particulier qui mériterait qu'on s'y intéresse. Il semble que les variations relèvent d'un ensemble de variables.



1.2 – La répartition territoriale

- Cent quarante-cinq entreprises ont participé à notre enquête.
- De celles-ci, 42 sont établies sur le territoire de la MRC de Rouyn-Noranda.
- Trente-six se retrouvent dans la MRC de Vallée-de-l'Or.
- Vingt-six proviennent de la MRC d'Abitibi.
- Vingt et une sont localisées sur le territoire de la MRC d'Abitibi-Ouest.
- Enfin, 20 entreprises répondantes sont de la MRC de Témiscamingue.

RÉPARTITION DES ENTREPRISES RÉPONDANTES PAR MRC



1.3 – Les secteurs d'activité économique

Les entreprises participant à l'enquête proviennent de multiples secteurs d'activité économique et couvrent assez bien l'ensemble des secteurs de la région.

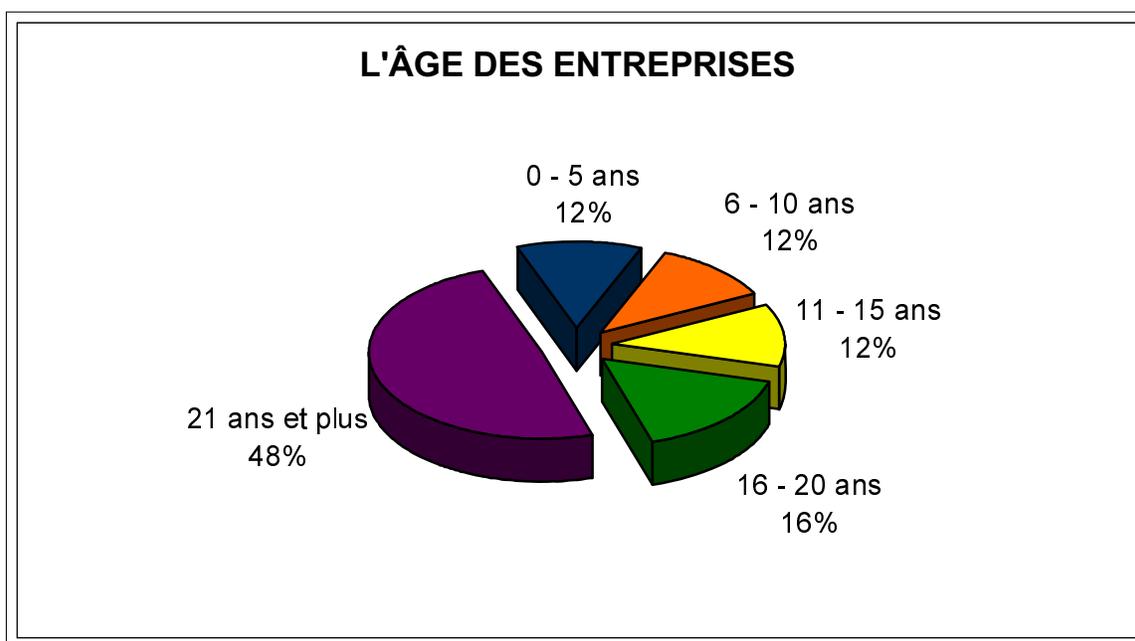
RÉPARTITION DES ENTREPRISES PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE

	ROUYN-NORANDA	VALLÉE-DE-L'OR	ABITIBI	ABITIBI-OUEST	TÉMISCA-MINGUE	TOTAL
Entrepreneurs généraux; construction; spécialisés	8	6	7	4	3	28
Services et distribution	10	5	5	1	4	25
Commerces de détail	4	8	4	5	3	24
Transport	4	3	3	3	1	14
Mines	7	3				10
Foresterie		3	3	1	1	8
Restauration	4	2	1			7
Services financiers	2	1		1	2	6
Services de santé	1	1	1	1	1	5
Autres commerces de détail	1	1	1			4
Agriculture				2	1	3
Commerces de véhicules		1		1	1	3
Administration locale	1				1	2
Radio communautaire					1	1
Autres services		1				1
Industrie du matériel de transport					1	1
Ambulances		1				1
Métaux				1		1
OSBL				1		1
Services d'enseignement			1			
TOTAL	42	36	26	21	20	145

Le chiffre bleu indique, pour chacune des MRC, le secteur d'activité le plus représenté. Il équivaut à au moins 20% du total des entreprises visitées dans chaque MRC.

1.4 A – L'âge des entreprises

Près de la moitié des entreprises (48%) ont au moins 21 ans d'existence. Si l'on sépare les industries en deux groupes, l'un comprenant celles qui ont 10 ans et moins, et l'autre, celles qui ont plus de 10 ans, on obtient les ratios respectifs de 24% et de 76%.

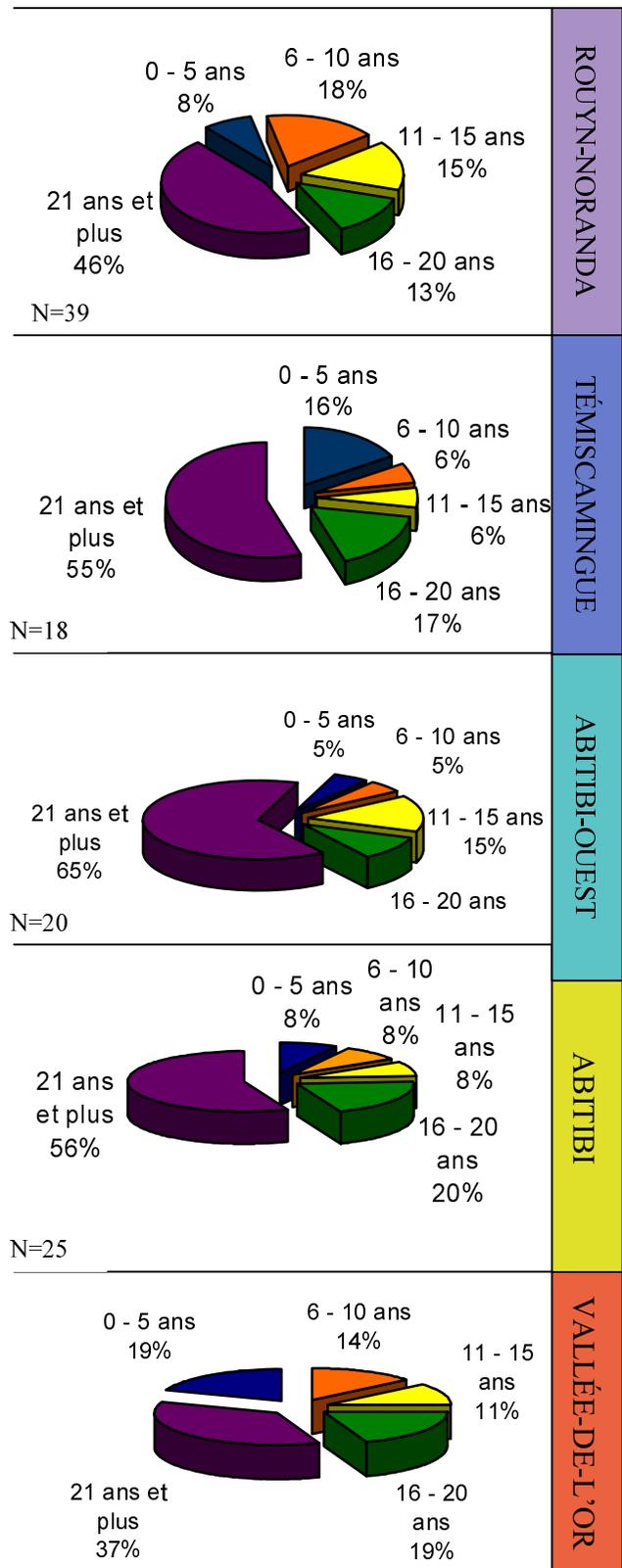


N= 138

1.4 B – L'âge des entreprises de chacune des MRC

Les MRC de Rouyn-Noranda et de Témiscamingue affichent des pourcentages à peu près semblables aux résultats globaux lorsqu'on les analyse selon le critère de départage des 10 ans d'existence.

- La MRC d'Abitibi-Ouest présente la plus forte polarisation d'industries ayant 11 ans et plus (90%).
- Suit la MRC d'Abitibi avec 84%.
- C'est dans la MRC de Vallée-de-l'Or que se retrouve le plus fort regroupement de jeunes entreprises répondantes (33% ont 10 ans et moins).



SECTION 2 : PORTRAIT DE LA MAIN-D'ŒUVRE EN EMPLOI ET STRUCTURATION DE L'ENTREPRISE EN REGARD DE LA FORMATION

En premier lieu, nous dresserons un portrait du personnel en emploi dans chacune des entreprises en regard du nombre d'employés, de leur répartition par catégorie d'emploi, de leur durée d'embauche (régulier ou saisonnier) et de leur statut de travailleur (à temps plein ou à temps partiel). Nous verrons également quelle est la perception de l'entreprise relativement à la croissance de son effectif.

Puis nous évaluerons le degré de structuration de l'entreprise en ce qui a trait à la gestion des ressources humaines et, plus particulièrement, à la formation (présence d'un responsable de la gestion du personnel, pourcentage de la masse salariale dévolu à la formation, autoévaluation régulière des besoins de formation, difficultés éprouvées lors du processus d'identification des besoins et lors de la mise sur pied d'une session de formation).

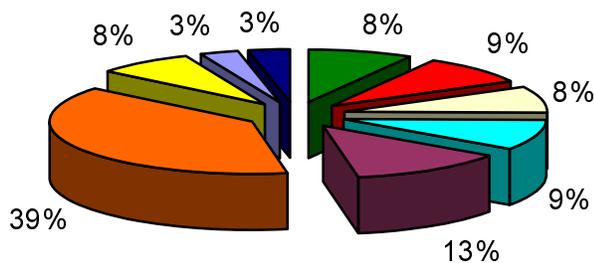
2.1 - PORTRAIT DE LA MAIN-D'ŒUVRE EN EMPLOI

2.1.1 A – La main-d'œuvre : sa composition

L'enquête a touché près de 5 956 travailleurs du territoire de l'Abitibi-Témiscamingue :

- un peu plus du tiers d'entre eux (2 295), sans spécialisation, oeuvrent dans la production manœuvre;
- 751, possédant une formation de niveau secondaire, sont dans la production métier;
- 555, ayant une formation de niveau collégial, occupent un poste technique;
- le personnel professionnel de formation universitaire est représenté par 532 travailleurs;
- 496 employés forment le personnel cadre/de gestion;
- 477 personnes sont des employés de bureau;
- 464 individus travaillent aux ventes et
- 190 individus sont des contremaîtres/superviseurs de premier niveau;
- enfin, les répondants n'ont pas pu classer 196 travailleurs dans l'une ou l'autre des catégories.

RÉPARTITION DE LA MAIN-D'ŒUVRE PAR PROFESSION



■ Personnel cadre/de gestion	■ Personnel professionnel
■ Personnel de bureau	■ Personnel technique
■ Personnel de production métier	■ Personnel de production manœuvre
■ Personnel de vente	■ Contremaîtres /Superviseurs
■ Autres	

2.1.1 B – La main-d'œuvre : sa composition dans chacune des MRC

De manière générale, on peut dire que les proportions d'employés recensés par catégorie s'expriment de façons très semblables d'une MRC à l'autre. Cependant, on note les particularités suivantes : c'est dans la MRC de Témiscamingue que se trouve le plus haut taux d'employés *production manœuvre* (52 % par rapport à 39 % pour les résultats globaux); par ailleurs la MRC d'Abitibi se démarque en affichant le plus fort pourcentage de professionnels universitaires (27 % par rapport à versus 9 % pour le global); enfin la plus forte concentration de personnel technique a été recensée dans la MRC Vallée-de-l'Or (16 % par rapport à 9 % pour les résultats globaux). Ces résultats peuvent sembler surprenants au premier abord, mais on ne doit pas perdre de vue le fait qu'ils ne prétendent nullement reproduire fidèlement le portrait de la main-d'œuvre en région mais, plutôt, traduire la réalité des entreprises qui ont bien voulu participer à notre enquête.

COMPOSITION DÉTAILLÉE DE LA MAIN-D'ŒUVRE DANS CHACUNE DES MRC

	ROUYN-NORANDA	TÉMISCA-MINGUE	ABITIBI-OUEST	ABITIBI	VALLÉE-DE-L'OR	TOTAL
Personnel (cadre/de gestion)	118	47	58	122	151	496
Personnel professionnel (universitaire)	31	18	11	378	94	532
Personnel de bureau	88	28	41	174	146	477
Personnel technique (niveau collégial)	118	35	51	39	312	555
Personnel production métier (niveau secondaire)	256	81	124	91	199	751
Personnel production manœuvre (sans spécialisation)	587	301	293	463	651	2295
Personnel de vente	175	31	40	73	145	464
Personnel contremaître/superviseur	66	20	23	39	42	190
Personnel autres fonctions	2	25	6	9	154	196
Total	1441	586	647	1388	1894	5956

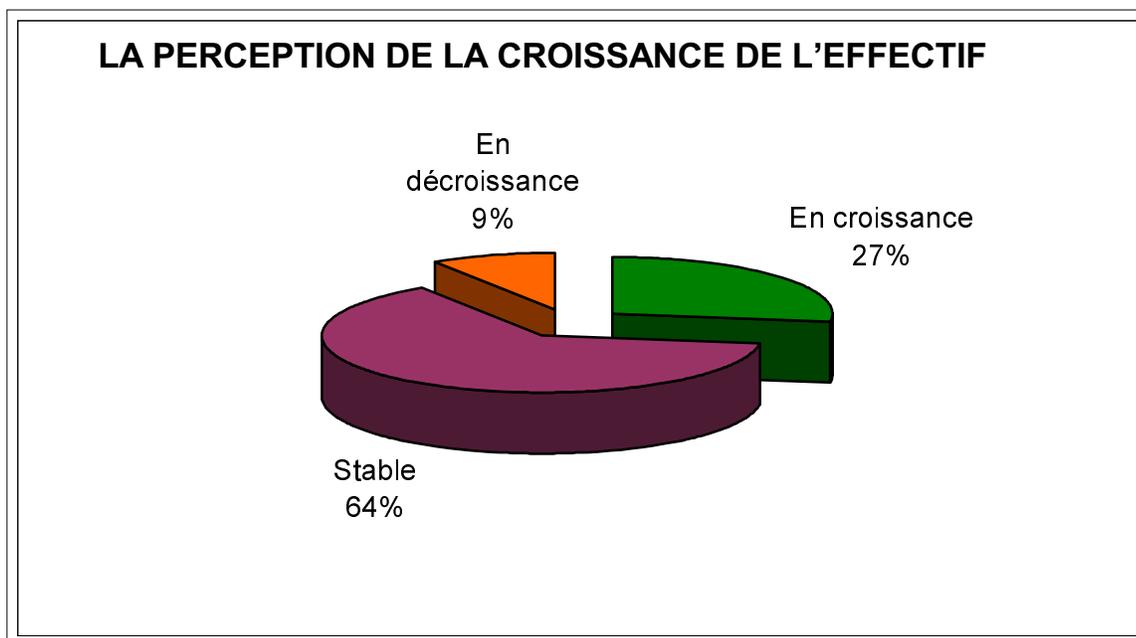
2.1.2 – La main-d'œuvre : ses caractéristiques

- Soixante-neuf pour cent des emplois répertoriés sont des postes réguliers à temps plein (4 103 individus).
- Les personnes travaillant à temps partiel forment 22 % du total de la main-d'œuvre (1 307 individus).
- Suivent les emplois saisonniers à temps plein (8 % ou 496 personnes).
- Les travailleurs saisonniers à temps partiel totalisent 1 %, soit 50 personnes.

Les plus fortes concentrations de postes réguliers à temps plein se trouvent chez le personnel cadre (96 %), le personnel professionnel (95 %), le personnel de bureau (91 %), les contremaîtres (87 %) et le personnel des ventes (84 %). Ce sont les travailleurs de la production manœuvre (sans spécialisation) qui affichent le plus faible taux d'occupation de postes réguliers à temps plein (49 %), suivis par les représentants du personnel technique de niveau collégial (68 %) et les employés de la production métier (74 %).

2.1.3 A – La perception de la croissance de l'effectif

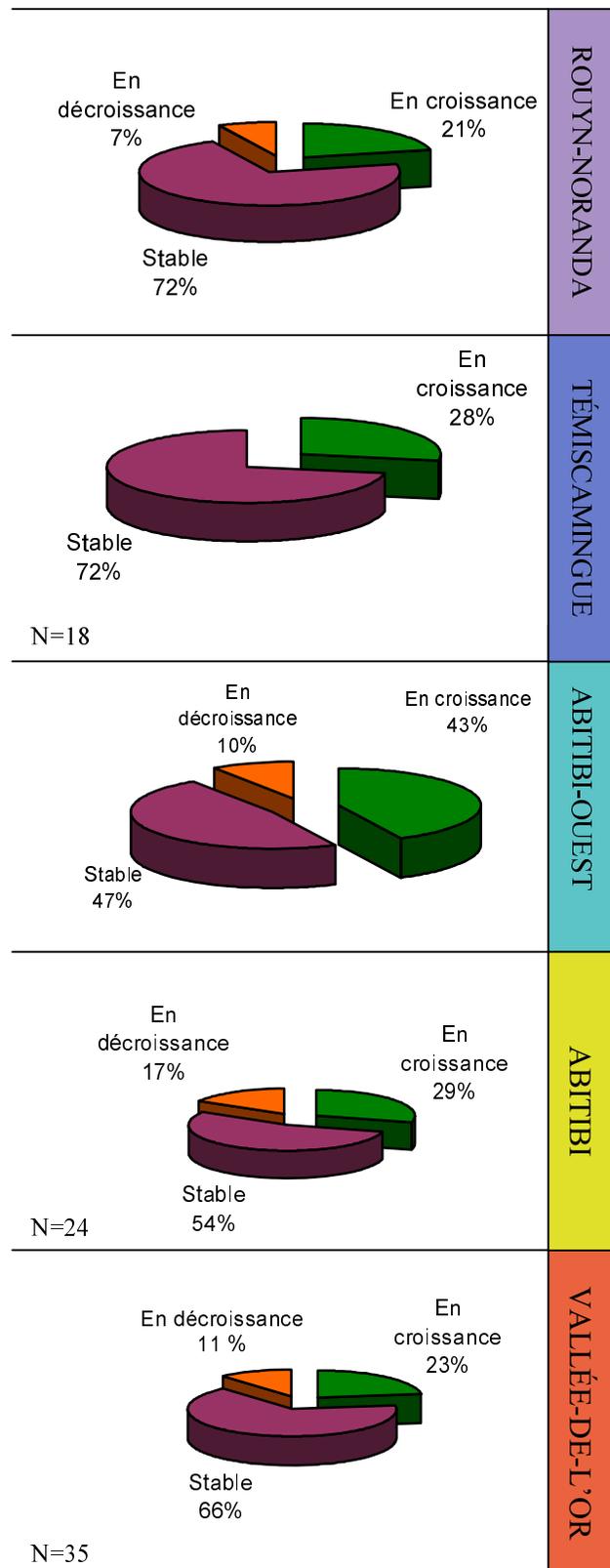
Quatre-vingt-neuf entreprises affirment considérer leur effectif comme étant stable. Trente-huit prédisent une croissance de leur effectif et 13 entrepreneurs prévoient devoir diminuer le nombre de leurs employés.



N = 140

2.1.3 B – La perception de la croissance de l'effectif dans chacune des MRC

- Au sein des entreprises répondantes de la MRC de Témiscamingue, aucune décroissance de l'effectif n'est prévue.
- C'est dans la MRC d'Abitibi-Ouest que se trouve le plus haut taux de prévision de croissance de l'effectif.
- Dans la MRC d'Abitibi, le taux de décroissance prévue de l'effectif est près du double de celui que l'on retrouve dans les résultats globaux.



2.2 : STRUCTURATION DE L'ENTREPRISE EN REGARD DE LA FORMATION

2.2.1 – La gestion de la main-d'œuvre

Il appert que 55 % des entreprises ont à leur emploi un responsable de la gestion du personnel (autre que le propriétaire de l'entreprise). Près de 30 % de ces responsables consacrent plus de 50 % de leur temps de travail à la gestion du personnel.

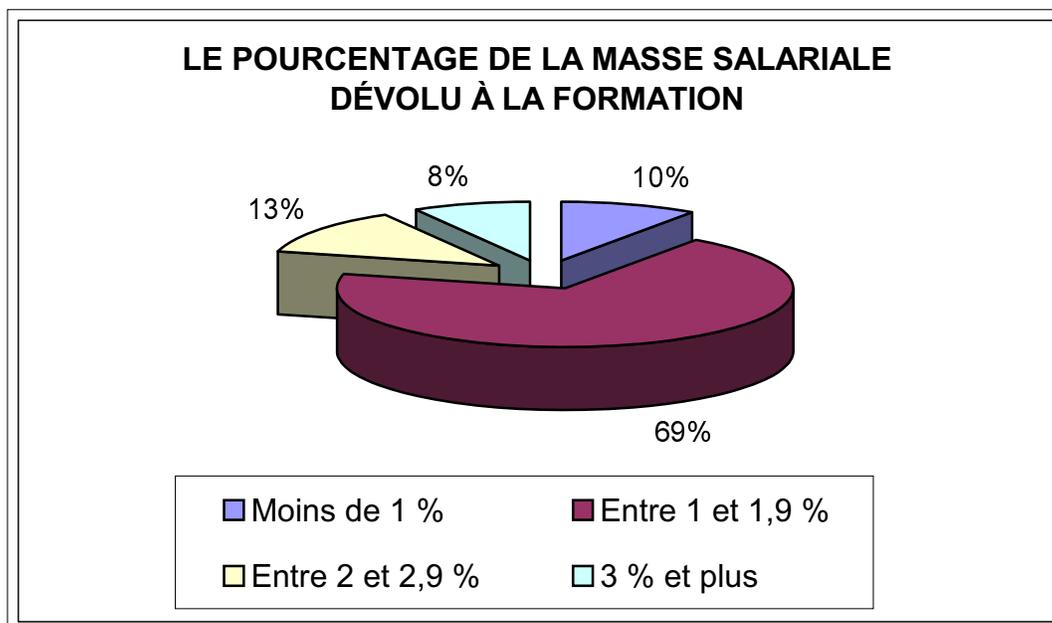
PRÉSENCE D'UN RESPONSABLE DE LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES (GRH) ET POURCENTAGE DU TEMPS DE TRAVAIL CONSACRÉ À LA GRH

	RÉSULTATS GLOBAUX	*ROUYN- NORANDA	*TÉMISCA- MINGUE	*ABITIBI- OUEST	*ABITIBI	*VALLÉE- DE-L'OR
Proportion d'entreprises embauchant un responsable de la GRH	55 %	60 %	55 %	52 %	58 %	36 %
Proportion des responsables consacrant 50 % et plus de leur temps de travail à la GRH	30 %	36 %	19 %	34 %	40 %	56 %

* Nom de la MRC

2.2.2 A – Le pourcentage de la masse salariale dévolu à la formation

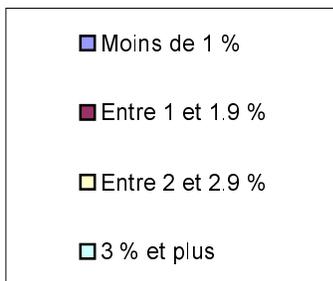
La grande majorité des entreprises (69 %) affirme consacrer entre 1 % et 1,9 % de sa masse salariale à la formation de sa main-d'œuvre. Il s'en trouve 8 % pour y accorder plus de 3 % et 13 % y investissent entre 2 % et 2,9 % de leur masse salariale. Pour ce qui est des entreprises qui affectent moins de 1 % de leur masse salariale à la formation, elles forment les derniers 10 %.



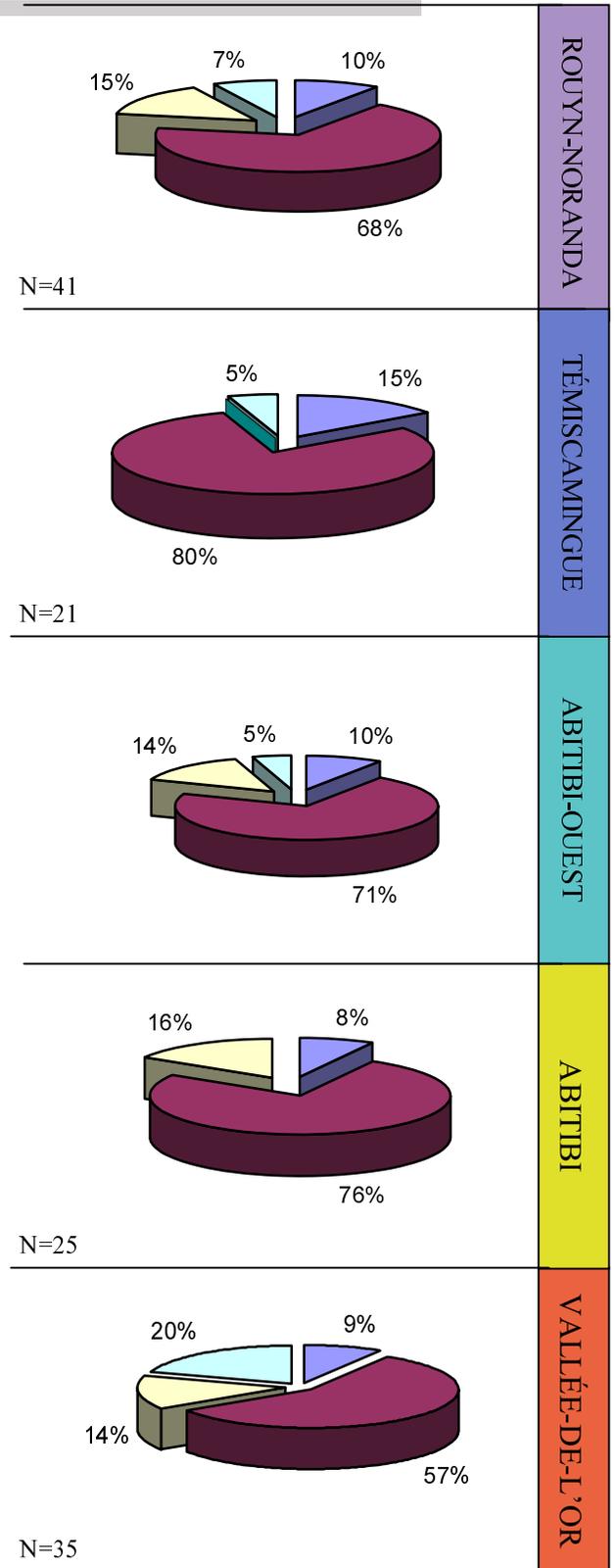
N = 142

2.2.2 B – Le pourcentage de la masse salariale dévolu à la formation dans chacune des MRC

Toutes les MRC affichent un taux de 85 % de la totalité de leurs entreprises qui consacrent au moins un pour cent de leur masse salariale à la formation. C'est dans la MRC de Vallée-de-l'Or que l'on remarque la plus forte concentration d'entreprises (20 %) qui mentionnent affecter au moins 3 % de leur masse salariale à la formation. À l'autre extrémité se trouve la MRC d'Abitibi, car aucune de ses 26 entreprises répondantes ne consacre plus de 2,9 % de sa masse salariale à la formation.



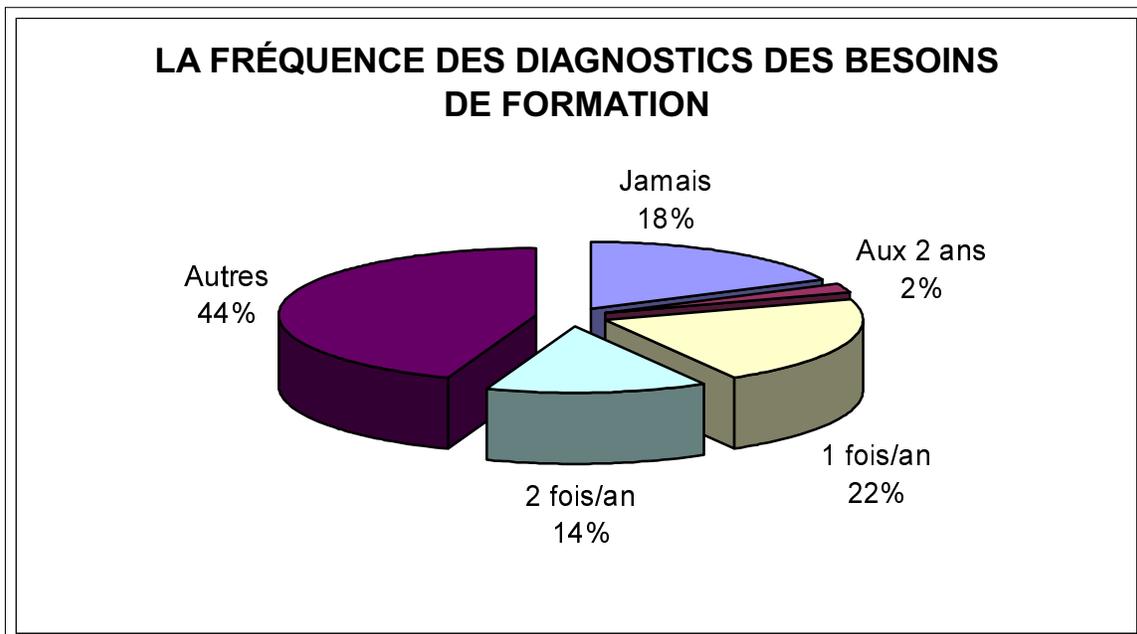
d



2.2.3 A – La fréquence des diagnostics des besoins de formation

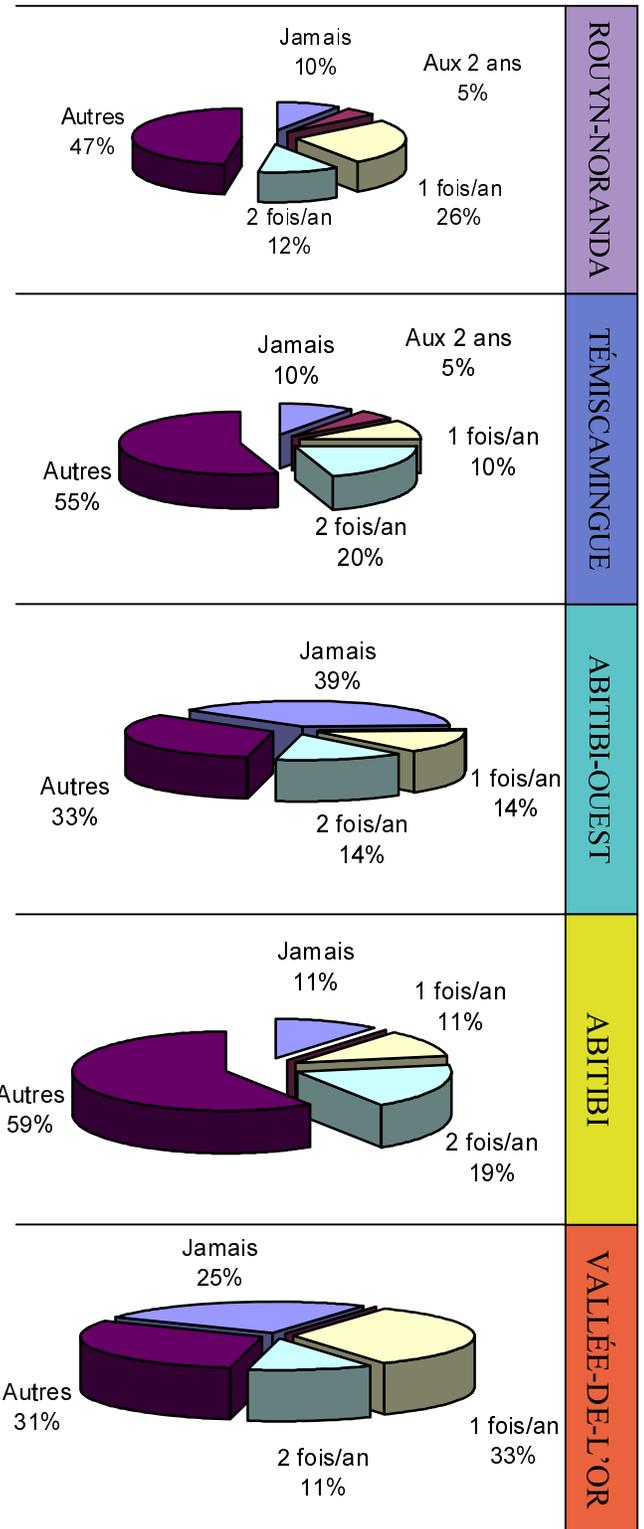
En premier lieu, il semble que 82 % des entreprises se penchent sur leurs besoins de formation selon des fréquences allant d'une fois aux deux ans à plusieurs fois par année.

À notre grande surprise, à la question *Faites-vous régulièrement un diagnostic de vos besoins de formation?*, 44 % des répondants ont coché le choix *Autres* plutôt que d'opter pour une des fréquences proposées. C'est donc sur les réponses spécifiques de ces répondants que nous nous pencherons plus à fond. Ainsi, plus de la moitié de ces derniers (55 %) confient poser un diagnostic *au besoin - régulièrement ou de façon ponctuelle*, réponses assez vastes qui, bien qu'elles nous indiquent qu'il existe, au sein de ces entreprises, un certain processus d'identification de leurs besoins de formation, ne nous renseignent nullement sur la discipline que s'imposent les décideurs en ce qui a trait au ciblage des faiblesses de leur main-d'œuvre. Un autre 14 % (de la série *Autres*) a spécifié une fréquence allant de 3 à 12 fois par an. Dix pour cent affirment faire automatiquement un diagnostic lors de l'embauche d'un employé. Un dernier 10 % se penche sur les lacunes possibles des connaissances mises en pratique par sa main-d'œuvre uniquement lorsqu'on lui propose un service de formation et 3 % des répondants s'en remettent à leur franchiseur.



2.2.3 B – La fréquence des diagnostics des besoins de formation dans chacune des MRC

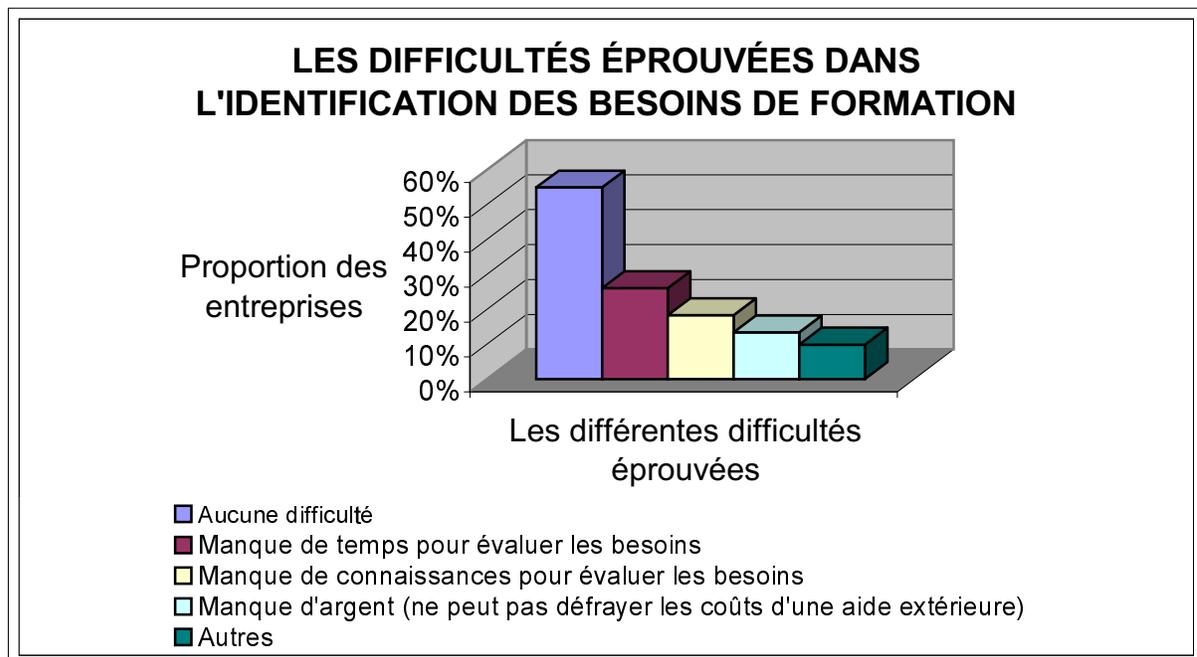
Il est à noter que dans la MRC d'Abitibi-Ouest se trouve la plus forte concentration de répondants qui affirment ne jamais procéder au dépistage des besoins de formation.



2.2.4 A – Les difficultés éprouvées dans l'identification des besoins de formation

Plus de la moitié des répondants affirment ne pas éprouver de difficultés dans l'identification des besoins de formation. Cependant, le manque de temps est invoqué comme étant l'obstacle majeur chez 26 % des répondants. Vient ensuite le manque de connaissances pour évaluer les besoins (18 %). Enfin, il est à noter que le manque d'argent pour défrayer les coûts d'une aide extérieure est rarement ciblé comme étant un obstacle à la formation (13 %).

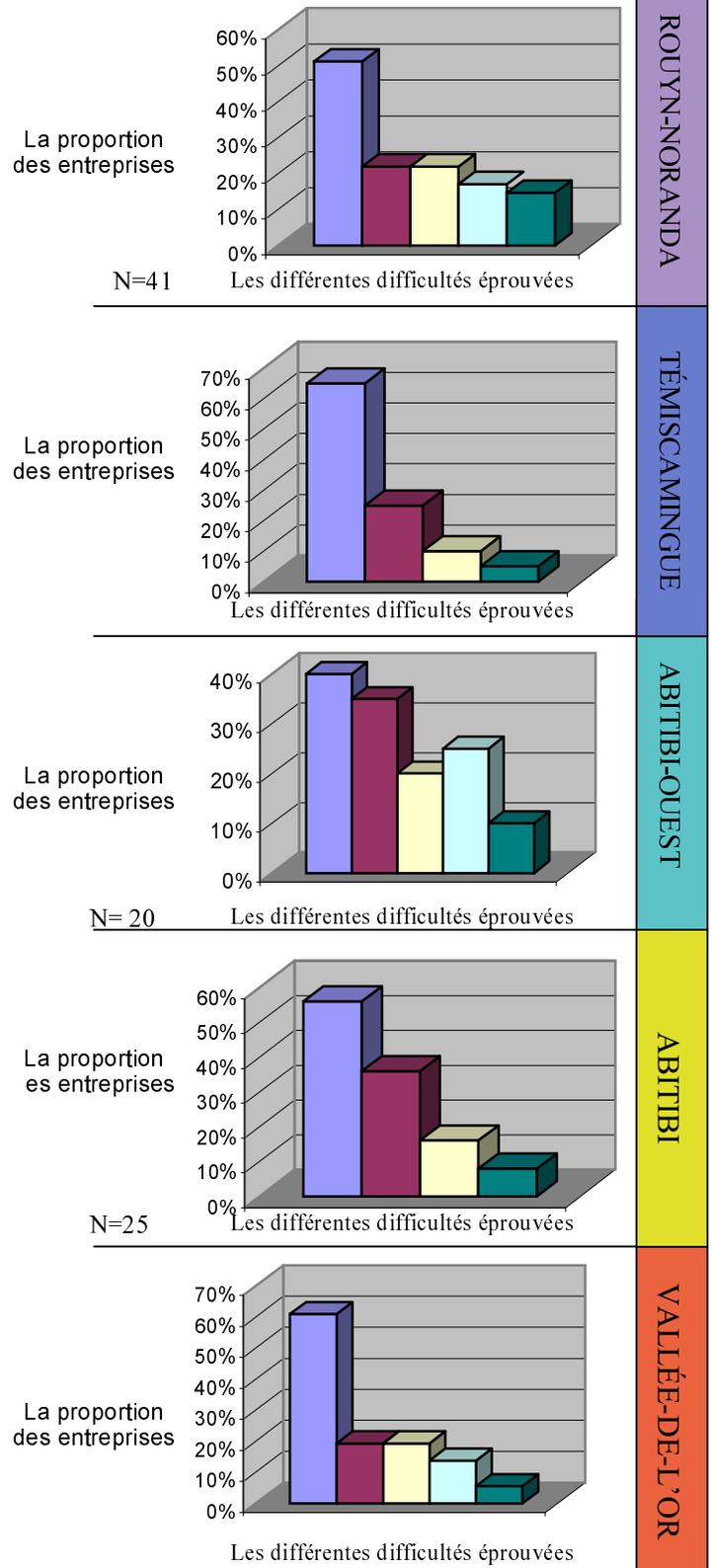
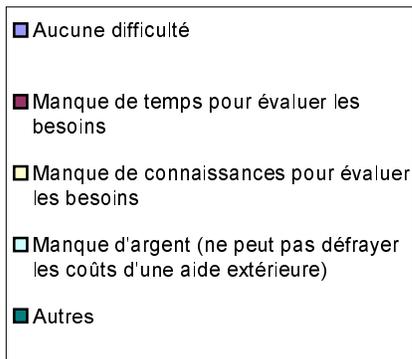
De plus, puisque les répondants pouvaient cocher plus d'une réponse, soulignons que huit d'entre eux (soit 6 % de la totalité) ont confié que le manque d'argent, le manque de connaissances et le manque de temps font partie des problèmes avec lesquels ils doivent, tant bien que mal, composer.



N= 142

2.2.4 B – Difficultés éprouvées dans l'identification des besoins de formation dans chacune des MRC

Comme il en a été fait mention précédemment, la question monétaire ne semble pas être un facteur qui puisse significativement faire entrave au processus d'identification des besoins de formation, à telle enseigne que dans les entreprises des MRC d'Abitibi et de Témiscamingue, le manque d'argent n'a même jamais été invoqué comme étant problématique. Par contre, la MRC d'Abitibi-Ouest se démarque puisque 25 % de ses répondants confient qu'en matière de formation, le manque d'argent nuit au processus d'identification des besoins.



2.2.5 Difficultés éprouvées dans l'organisation de la formation

LES DIFFICULTÉS LIÉES À L'ORGANISATION DE LA FORMATION

	RÉSULTATS GLOBAUX	*ROUYN-NORANDA	*TÉMISCA-MINGUE	*ABITIBI-OUEST	*ABITIBI	*VALLÉE-DE-L'OR
Obtention d'une salle	1 %	3 %	0 %	5 %	0 %	0 %
Obtention d'un formateur	12 %	13 %	23 %	5 %	8 %	13 %
Défraiement des coûts	15 %	21 %	14 %	24 %	8 %	13 %
Autre	72 %	64 %	64 %	67 %	85 %	74 %

(*) Nom de la MRC

Pour ce qui est des résultats globaux, on remarque que près des trois quarts des répondants ont affirmé que les difficultés qu'ils éprouvaient dans l'organisation de la formation n'étaient pas reliées à l'obtention d'une salle ou d'un formateur ni même à l'aspect pécuniaire. Voyons donc en quoi consistent ces 103 réponses *Autres*. Soixante-neuf pour cent d'entre elles se traduisent par le fait que les répondants mentionnent n'éprouver aucune difficultés; 7 % avouent qu'il n'est pas facile de libérer les employés de leur temps de travail sans nuire à la production; 7 % indiquent que la formation qui les intéresse n'est offerte que dans les grands centres; 7 % signalent le manque de motivation des employés; et 3 % affirment qu'il n'est pas facile de trouver une formation adaptée aux besoins de l'entreprise; le reste se rapporte aux réponses *Autres* indéfinies.

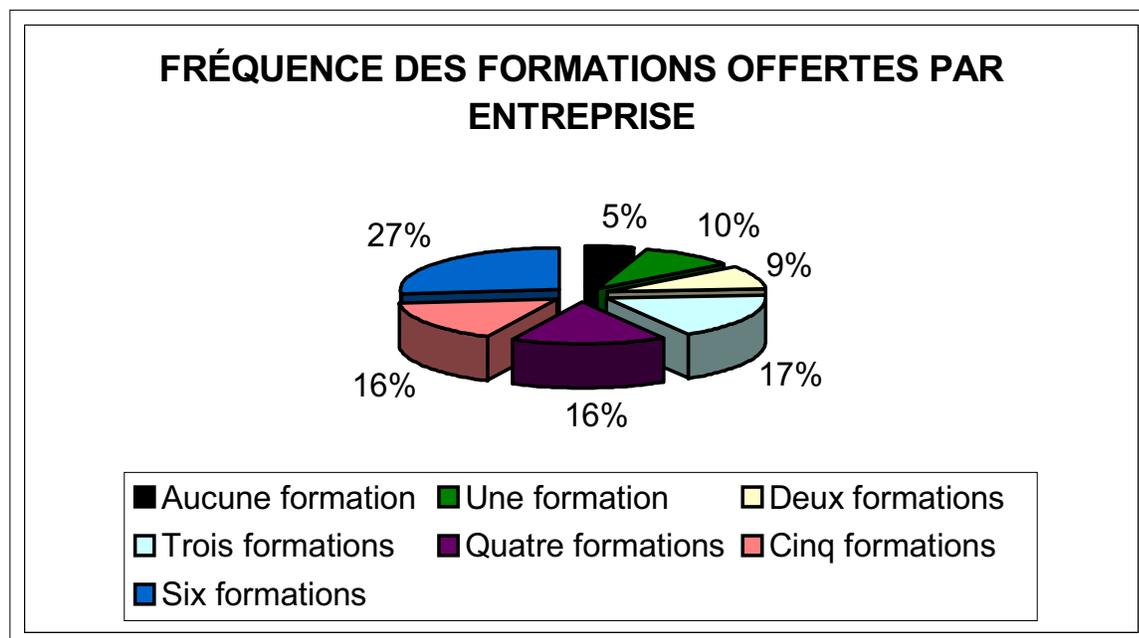
Les comportements des MRC pris individuellement vont, à peu de choses près, dans le sens des résultats globaux. Cependant, on remarque que les MRC d'Abitibi et de Témiscamingue sont encore une fois parmi celles pour qui la question monétaire n'est pas un obstacle aux différents aspects de la formation. On dénote également que c'est encore en Abitibi-Ouest que le manque de ressources financières est le plus fréquemment invoqué. Et finalement, la MRC de Témiscamingue se distingue des autres MRC pour ce qui est de l'obtention d'un formateur, qui est difficile pour 23 % de ses répondants (soit près du double des résultats globaux).

SECTION 3 : LES FORMATIONS REÇUES LORS DES 24 MOIS PRÉCÉDANT L'ENQUÊTE

Pour mieux connaître les habiletés de la main-d'œuvre de la région, nous allons répertorier les différents services de formation et de perfectionnement qui ont été offerts à cette même main-d'œuvre au cours des 24 mois précédant l'enquête. Nous nous intéresserons à la fréquence et au contenu des formations et verrons à qui elles ont été destinées. Enfin, nous connaissons le nombre d'employés formés, les types de formation, les lieux où ces dernières ont été données, l'identité du formateur et le degré de satisfaction découlant de ces formations.

3.1 A – La fréquence des formations offertes par entreprise

Plus du quart des entreprises ont offert au moins six formations lors des derniers 24 mois et 5 % semblent n'en avoir offert aucune (notons que 10 % des répondants avouaient investir moins de 1 % de leur masse salariale en formation). Ceux qui offrent 3, 4 ou 5 formations se répartissent à peu près également et forment un regroupement composé de près de la moitié des répondants. Les derniers 19 % se rapportent à ceux qui ont offert une ou deux formations.

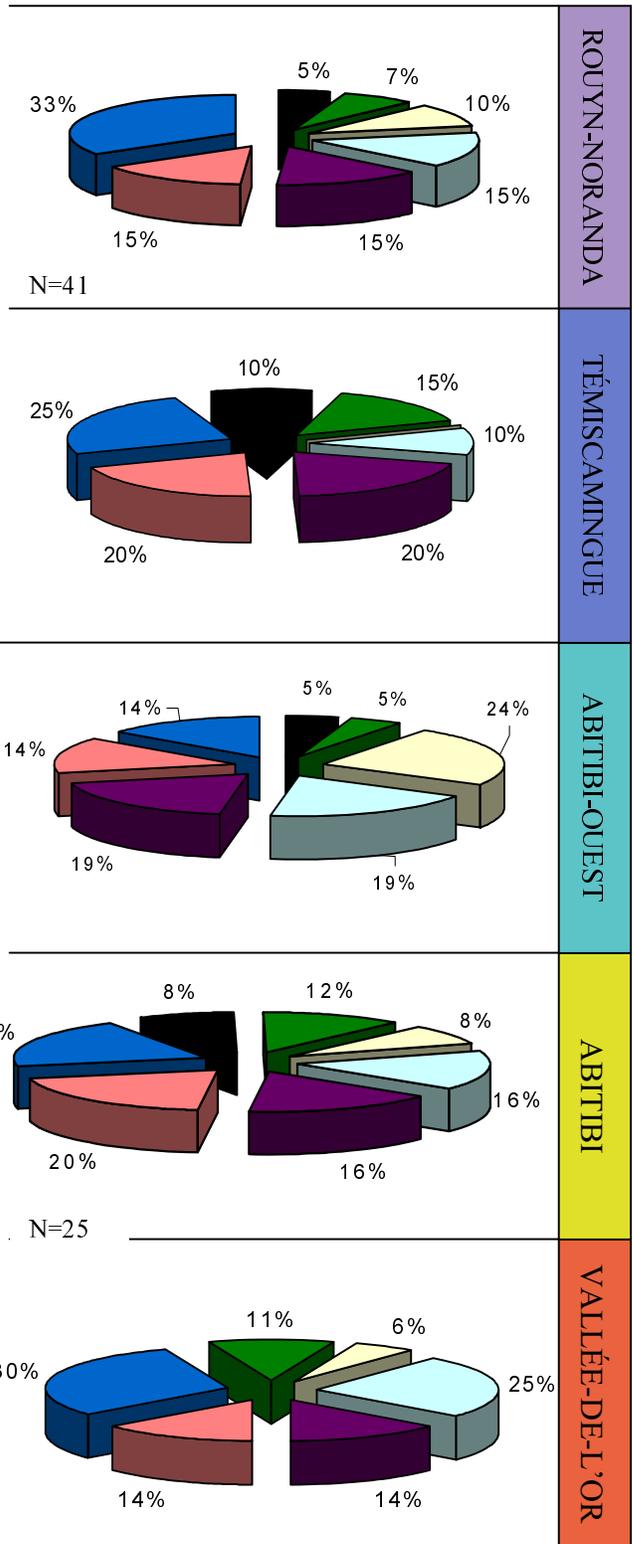
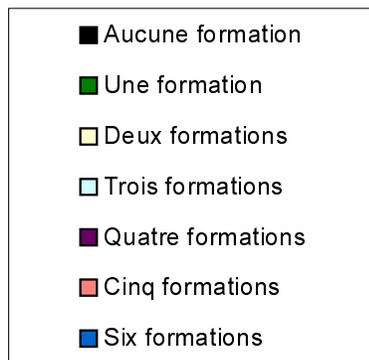


N = 143

SECTION 3 : FORMATIONS REÇUES LORS DES 24 MOIS PRÉCÉDANT L'ENQUÊTE

3.1 B – La fréquence des formations offertes par entreprise dans chacune des MRC

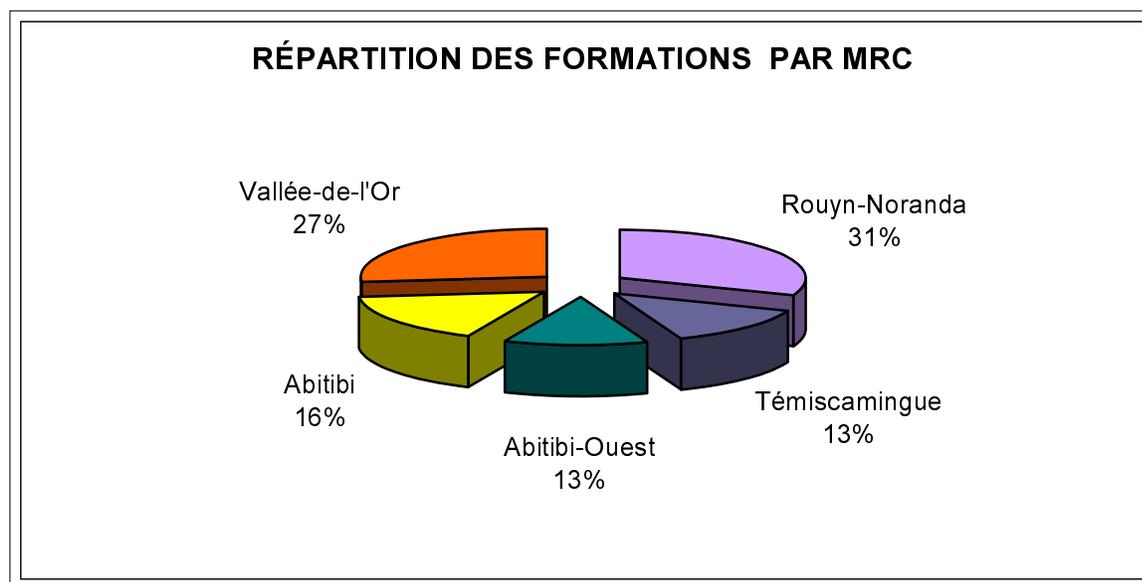
Dans l'observation des résultats par MRC, une seule particularité ressort : ce n'est que dans la MRC de Vallée-de-l'Or que toutes les entreprises, sans exception, ont offert de la formation.



3.2 - Le total des formations

Au cours de la période qui nous intéresse, 560 sessions de formation ont été offertes par les 145 entreprises qui ont répondu à l'enquête. La répartition des formations par MRC va comme suit :

▪ Rouyn-Noranda :	172
▪ Témiscamingue :	75
▪ Abitibi-Ouest :	71
▪ Abitibi :	92
▪ Vallée-de-l'Or :	150
Total :	560



En pondérant le nombre de sessions de formation offertes par le nombre d'entreprises ayant participé à l'enquête, on remarque que les entreprises des MRC de Vallée-de-l'Or et de Rouyn-Noranda ont, en moyenne, offert plus de sessions de formation que les entreprises établies sur les autres territoires. En effet, lors des 24 mois précédant notre enquête, elles ont offert respectivement 4,2 et 4,1 sessions de formation tandis que, pour la même période, les entreprises de la MRC de Témiscamingue en ont donné 3,8, celles de la MRC d'Abitibi, 3,5, et celles de la MRC d'Abitibi-Ouest, 3,4. Pour ce qui des résultats globaux, ce sont 3,9 sessions de formation qui ont été dispensées en moyenne dans les entreprises répondantes de l'Abitibi-Témiscamingue.

3.3 - Le détail des formations

Nous avons répertorié la totalité des sessions de formation selon 18 grandes catégories se rattachant à quatre thèmes.

Ainsi, sous le thème **Informatique** sont regroupées quatre formations ayant pour sujet :

- *Internet*;
- *Windows/Office*;
- *Logiciels comptables* (principalement Fortune 1000);
- *Autres logiciels* (tous les logiciels à l'exception de ceux touchés par les deux catégories ci-dessus mentionnées).

Sous le thème **Gestion - Vente et Marketing - Normes de qualité**, on trouve les formations qui traitent de :

- *Résolution de problèmes* (qui englobe les formations spécifiques *Gestion de conflits*);
- *Gestion du travail d'équipe*;
- *Gestion du personnel* (incluant *Motivation* et *Gestion du temps*);
- *Service à la clientèle*;
- *Connaissance des produits*;
- *ISO/Normes de qualité* (incluant *Organisation du travail*).

3.3 - Le détail des formations

Le troisième thème comprenait les formations portant sur **La réglementation gouvernementale**, soit :

- *Santé et sécurité au travail* (incluant *Secourisme* et *Gestion du stress*);
- *Normes gouvernementales*.

La **Maîtrise des tâches propres au métier ou à la profession** constitue le quatrième thème sous lequel on retrouve les trois catégories de formations suivantes :

- *Formation à la tâche*;
- *Transport/Conduite d'autobus* (qui englobe *Entretien* et *Prévention*);
- *Maintenance*.

Enfin, trois catégories de formations ne se rattachent à aucun thème :

- *Connaissances de base* (savoir lire, écrire et compter)
 - *Anglais langue seconde*
- et
- les formations inclassables, parce qu'elles sont trop particulières, regroupées sous la désignation *Autres*.

Voici donc un tableau illustrant la compilation des 560 sessions de formation, classées selon les 18 grandes catégories. Les résultats sont produits pour chacune des MRC et pour l'ensemble des entreprises répondantes.

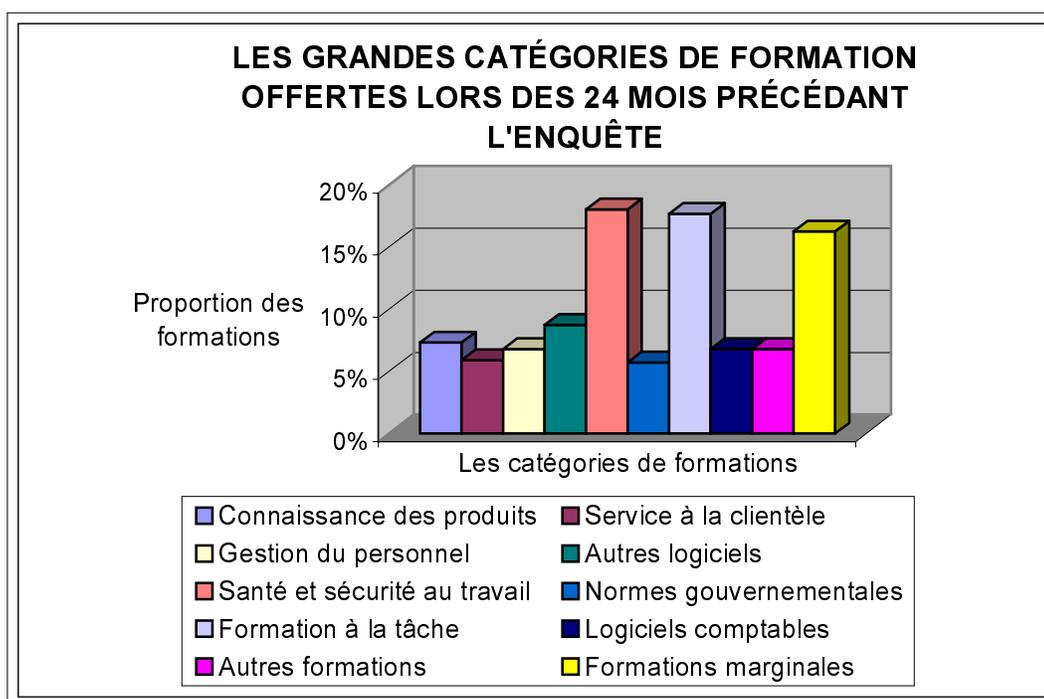
SECTION 3 : FORMATIONS REÇUES LORS DES 24 MOIS PRÉCÉDANT L'ENQUÊTE

LE DÉTAIL DES FORMATIONS

Sujet de la formation	Nombre de sessions de formation par MRC					Total
	Rouyn-Noranda	Témiscamingue	Abitibi-Ouest	Abitibi	Vallée-de-l'Or	
Internet	4	0	2	4	3	13
Windows/Office	11	1	2	3	7	24
Logiciels comptables	9	11	7	2	9	38
Autres logiciels	24	3	3	6	13	49
Résolution de problèmes	1	0	0	1	2	4
Gestion du travail d'équipe	2	1	0	1	4	8
Gestion du personnel	20	5	2	4	7	38
Service à la clientèle	10	4	4	4	11	33
Connaissance des produits	8	7	10	5	11	41
ISO/Normes de qualité	1	2	2	4	6	15
Santé et sécurité au travail	29	13	15	20	24	101
Normes gouvernementales	7	5	5	7	8	32
Formation à la tâche	30	15	15	12	27	99
Transport/conduite d'autobus	7	2	0	1	1	11
Maintenance	2	0	0	1	1	4
Connaissances de base	1	0	0	1	1	3
Anglais langue seconde	1	0	1	4	3	9
Autres formations	5	6	3	12	12	38
Totaux	172	75	71	92	150	560

3.4 A – Les grandes catégories de formations

Sur les 18 grandes catégories de formations répertoriées, deux arrivent en tête. En effet, 18 % des formations données portaient sur la *Santé et sécurité au travail* tandis qu'un autre 18 % était dévolu à la *Formation à la tâche*. Au deuxième rang (9 %) se trouvent les formations portant sur *Autres logiciels*, lesquelles consistent en l'apprentissage du fonctionnement de divers logiciels, exception faite des logiciels Windows/Office et des logiciels comptables puisque, dans notre analyse, ces formations font déjà l'objet de catégories spécifiques. La *Connaissance des produits* (7 %) occupe le troisième rang avec la *Gestion du personnel* et l'apprentissage du fonctionnement des *Logiciels comptables*. Onze autres catégories se partagent le reste (34 % du total de formation), c'est dire combien l'accent est mis sur cinq ou six formations vedettes.



Note : dans le but de faciliter la lecture des histogrammes, nous n'y présentons que les formations qui comptent pour au moins 5 % du total. Nous avons regroupé celles qui sont peu fréquentes (moins de 5 %), et c'est sous l'appellation *Formations marginales* que vous les retrouverez dans l'histogramme. La composition exacte de ces regroupements particuliers se trouve au tableau de la section 3.3, lequel indique, globalement et pour chacune des MRC, la fréquence à laquelle les différentes formations ont été offertes lors des 24 derniers mois.

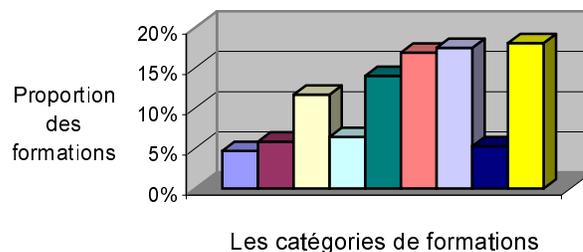
3.4 B – Les grandes catégories de formations reçues dans chacune des MRC

- Dans toutes les MRC, la moitié (allant même jusqu'à 65 %) du total des formations se trouve polarisée dans 4 des 18 catégories de formations. Invariablement, les deux formations les plus souvent dispensées sont *Formation à la tâche* et *Santé et sécurité au travail*.

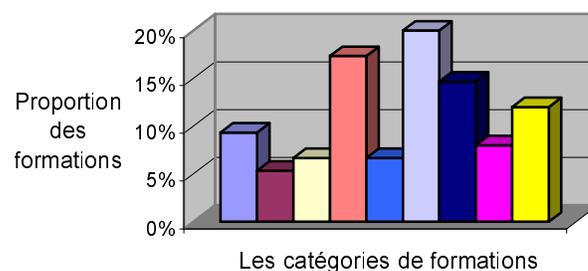
Des formations semblent avoir été particulièrement populaires dans certaines MRC :

- ainsi, les formations portant sur la *Connaissance des produits* comptaient pour 14 % de toutes celles ayant eu cours en Abitibi-Ouest (7 % pour les résultats globaux);
- au Témiscamingue, les formations traitant de *Logiciels comptables* représentaient 15 % de toutes les formations reçues alors qu'elles ne comptent que pour 7 % si l'on se réfère aux résultats globaux.

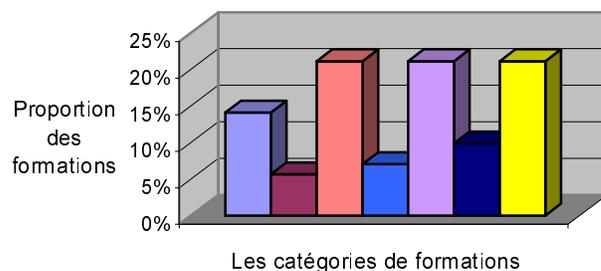
■	Connaissance des produits
■	Service à la clientèle
■	Gestion du personnel
■	Windows/Office
■	Autres logiciels
■	Santé et sécurité au travail
■	Normes gouvernementales
■	Formation à la tâche
■	Logiciels comptables
■	Autres formations
■	Formations marginales
■	Connaissances de base



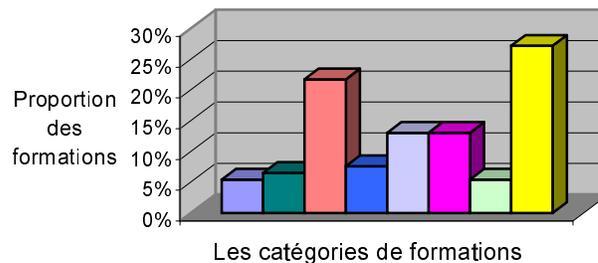
ROUYN-NORANDA



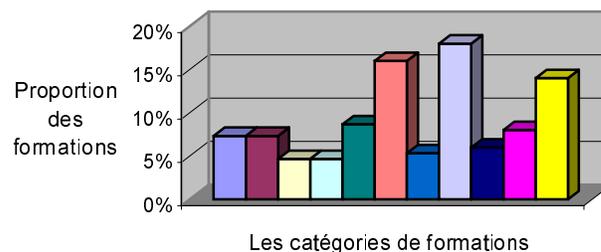
TÉMISCAMINGUE



ABITIBI-OUEST



ABITIBI



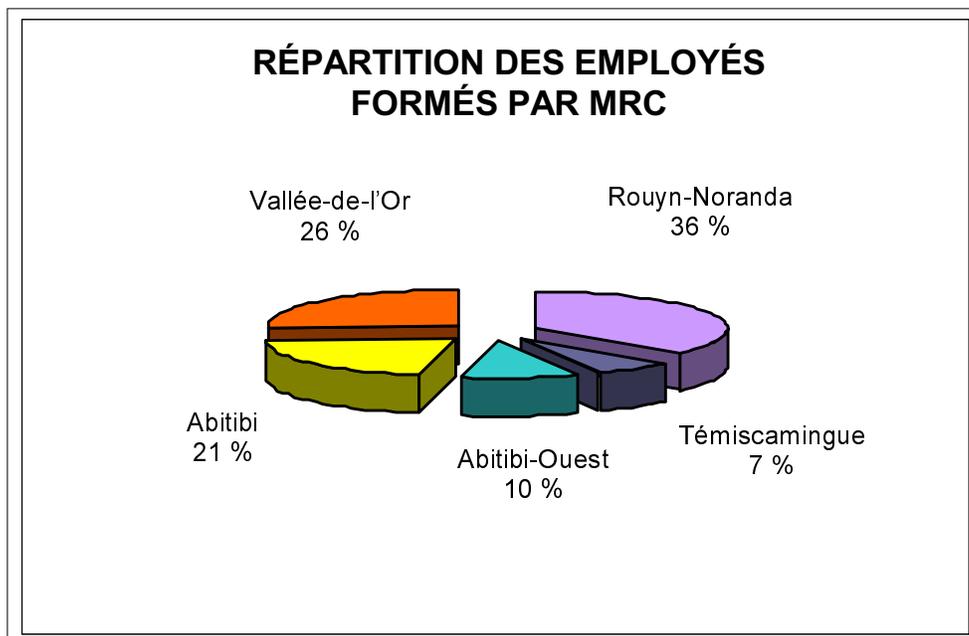
VALLÉE-DE-L'OR

3.5 - Le total des employés formés

À la lumière des données recueillies, il appert que 4 935 présences ont été dénombrées lors des formations qui se sont déroulées au cours de la période qui nous intéresse. Dans chacune des MRC, le nombre d'employés ayant reçu de la formation va comme suit :

- Rouyn-Noranda : 1 795
- Témiscamingue : 347
- Abitibi-Ouest : 480
- Abitibi : 1 039
- Vallée-de-l'Or : 1 274

Total : 4 935



3.6 - Le détail des employés formés

Pour chacune des catégories d'emplois répertoriées, voici le nombre d'individus ayant reçu de la formation :

personnel cadre/de gestion	: 516
personnel professionnel (niveau universitaire)	: 558
personnel de bureau	: 351
personnel technique (niveau collégial)	: 669
production métier (niveau secondaire)	: 512
production manœuvre (sans spécialisation)	: 1 198
personnel de vente	: 481
contremaîtres/superviseurs de premier niveau	: 195
autres	: 455
Total	: 4 935

Dans l'établissement d'un ratio individus formés/individus recensés, pour chacune des 8 catégories d'emplois, on obtient les résultats suivants :

- ceux qui ont été les plus formés sont les employés du *personnel technique* (ratio : 1.21);
- viennent ensuite ceux des catégories suivantes qui, toutes trois, affichent un ratio de 1.04 : *personnel cadre*, *personnel professionnel* et *personnel de vente*;
- suivent les représentants des *contremaîtres/superviseurs de premier niveau* (ratio 1.02);
- et enfin, on retrouve le *personnel de bureau* (0.74) et les employés *production manœuvre* (0.52).

Maintenant, si on calcule le nombre moyen de formations reçues par employé recensé, toutes catégories d'emplois confondues et dans chacune des MRC, on constate que :

- la MRC de Rouyn-Noranda se distingue nettement des autres puisqu'elle enregistre une moyenne de 1,25 formation par employé;
- vient ensuite la MRC d'Abitibi avec 0,75 formation par employé, suivie par la MRC d'Abitibi-Ouest qui affiche un taux de 0,74;
- avec une moyenne de 0,67 formation par employé, la MRC de Vallée-de-l'Or occupe le quatrième rang et, enfin, pour la MRC de Témiscamingue, ce nombre moyen équivaut à 0,59.

Les résultats globaux nous apprennent que les employés oeuvrant dans les entreprises témiscabitiennes participant à l'enquête ont reçu en moyenne 0,83 formation lors des 24 mois précédant notre visite.

Pour connaître le nombre exact d'employés formés par catégorie d'emploi et pour chacune des 18 catégories de formations, nous vous invitons à consulter les tableaux produits en annexe. Vous y trouverez les résultats globaux et les résultats par MRC.

3.7 - Les clientèles bénéficiaires des formations

Pour chacune des 18 catégories de formations étudiées, nous nous sommes intéressés à dresser un portrait des clientèles qui en ont été bénéficiaires. Vous trouverez donc, dans les pages qui suivent, une représentation graphique de la répartition de ces clientèles selon nos 8 grandes catégories d'emplois.

Étant donnée la lourdeur du traitement d'une telle analyse, cet exercice ne sera réalisé qu'avec les résultats globaux. Pour connaître les données particulières à chacune des MRC, vous êtes invités à consulter les tableaux produits en annexe.

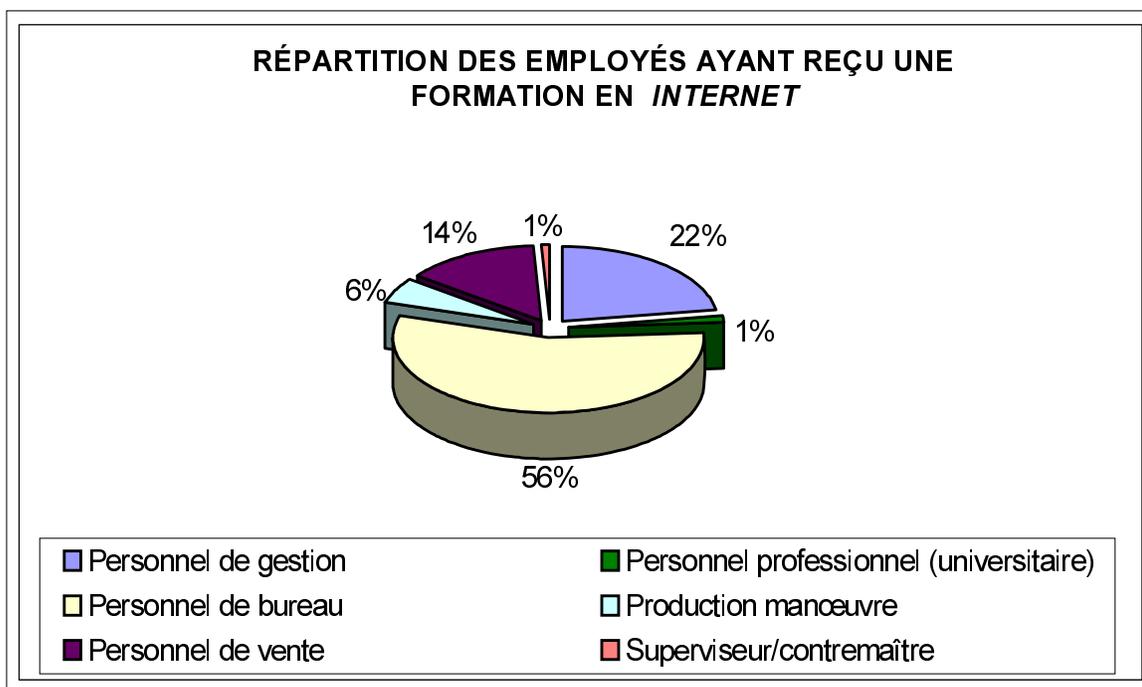
Avant de nous pencher sur chacune des catégories, nous souhaitons porter à votre attention le fait que certaines formations ont rejoint indistinctement les 8 grandes catégories d'emplois, selon des taux de pénétration variables. Il s'agit de :

- *Connaissance des produits;*
- *Gestion du personnel;*
- *Autres logiciels;*
- *Santé sécurité au travail;*
- *ISO/Normes de qualité;*
- *Normes gouvernementales;*
- *Formation à la tâche.*

LES FORMATIONS TOUCHANT L'INFORMATIQUE

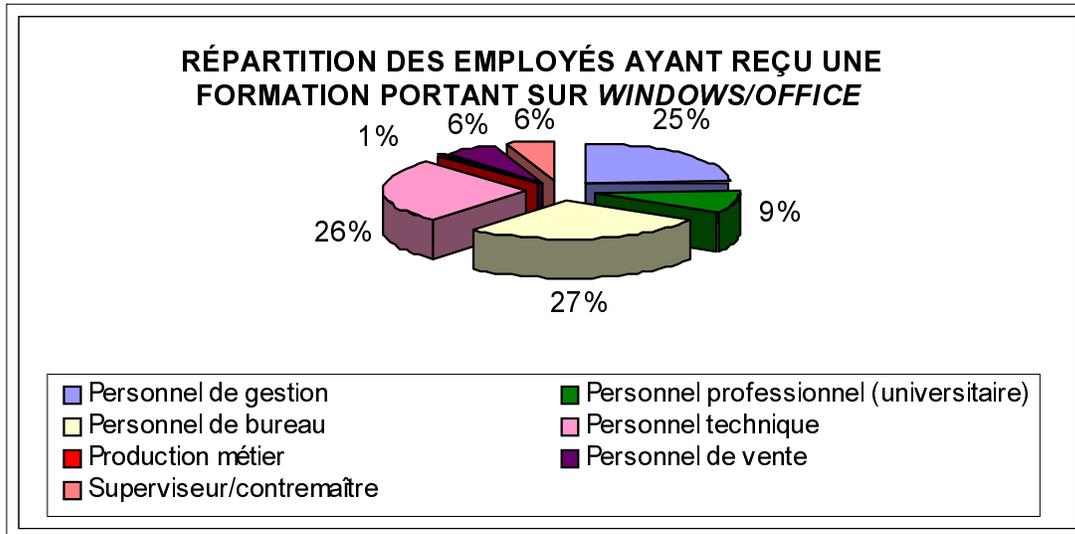
Nous nous pencherons sur les formations traitant de : *Internet, Windows/Office, Logiciels comptables et Autres logiciels*. Tout d'abord, il est à noter que ces formations comptent pour 22 % du total des sessions de formation alors que le nombre des employés qui en ont été bénéficiaires représente 12 % du total de la main-d'œuvre formée.

Plus de la moitié (56 %) de ceux qui ont reçu une formation portant sur *Internet* étaient des employés du personnel de bureau (d'ailleurs, de toutes les formations traitant de l'informatique c'est *Internet* qui a été la plus populaire chez ceux-ci). Puis le personnel de gestion représentait 22 % et le personnel de vente 14 % de ceux qui y ont été formés.

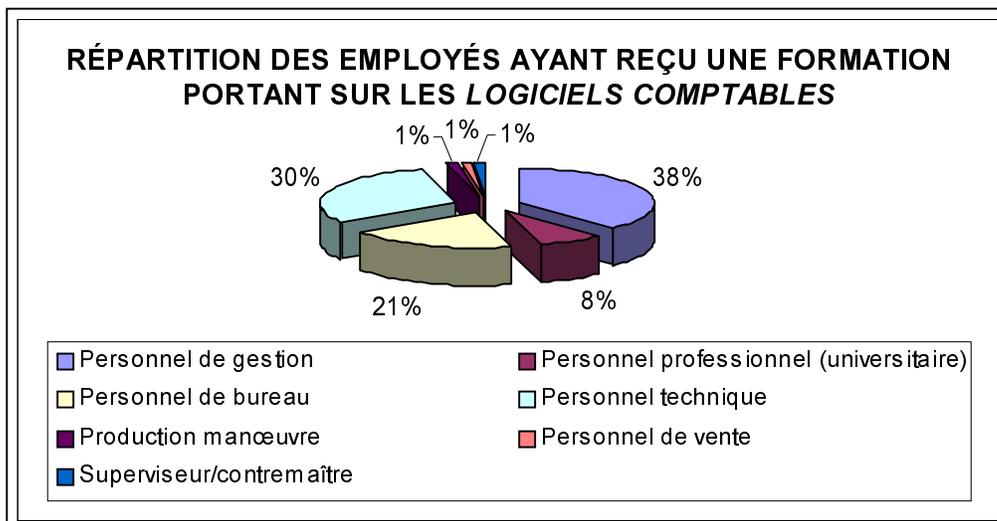


SECTION 3 : LES FORMATIONS REÇUES LORS DES 24 MOIS PRÉCÉDANT L'ENQUÊTE

Les formations liées à Windows/Office ont principalement été destinées au personnel de gestion, personnel de bureau et au personnel technique (chacun comptant pour près du quart des participants).

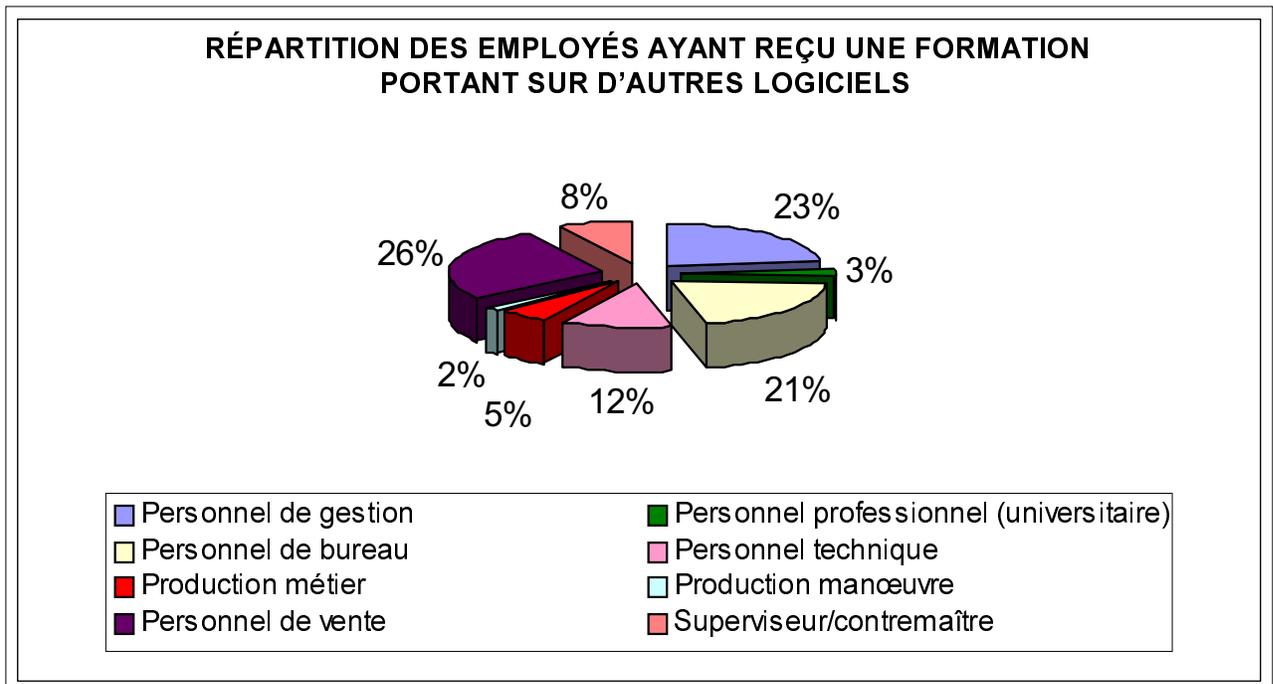


Il était de l'ordre des choses que le personnel de gestion soit le principal intéressé par les formations portant sur les *Logiciels comptables* (majoritairement Fortune 1000). Le personnel technique et le personnel de bureau s'y sont également familiarisés de manière significative.



SECTION 3 : LES FORMATIONS REÇUES LORS DES 24 MOIS PRÉCÉDANT L'ENQUÊTE

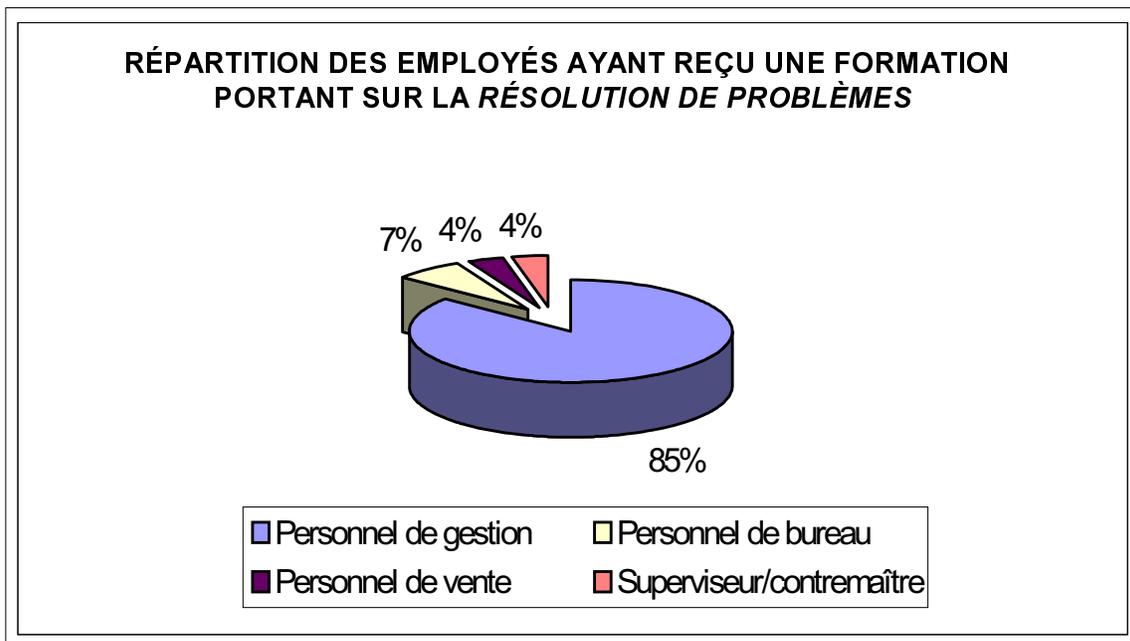
Nous avons regroupé sous l'appellation *Autres logiciels* toutes les formations traitant de l'apprentissage du fonctionnement de logiciels autres que ceux qui sont liés à la comptabilité ou qui se rapportent à Windows/Office. Nous avons alors constaté que toutes les catégories d'employés ont été touchées par des formations traitant d'informatique. Même les habituels négligés par ce type de formation, soit les gens de la production manœuvre et ceux de la production métier, y étaient présents bien qu'ils aient été minoritaires.



LES FORMATIONS PORTANT SUR LA GESTION – LA VENTE – LE MARKETING – LES NORMES DE QUALITÉ

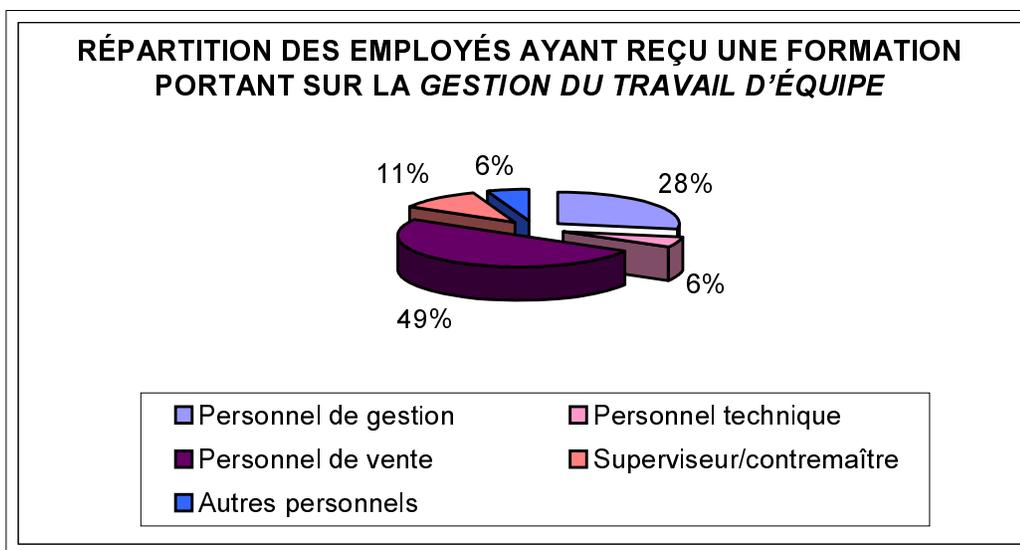
Six catégories de formations avaient trait à la gestion, à la vente, au marketing et aux normes de qualité. Sous ce regroupement, 25 % des formations ont été données à 17 % de la main-d'œuvre formée.

Les techniques de *Résolution de problèmes et de gestion de conflits* ont été enseignées à ceux qui doivent le plus y faire appel : les employés du personnel de gestion. De très rares représentants du personnel de bureau, du personnel de vente et des superviseurs/contremaîtres ont également été familiarisés avec ces techniques.

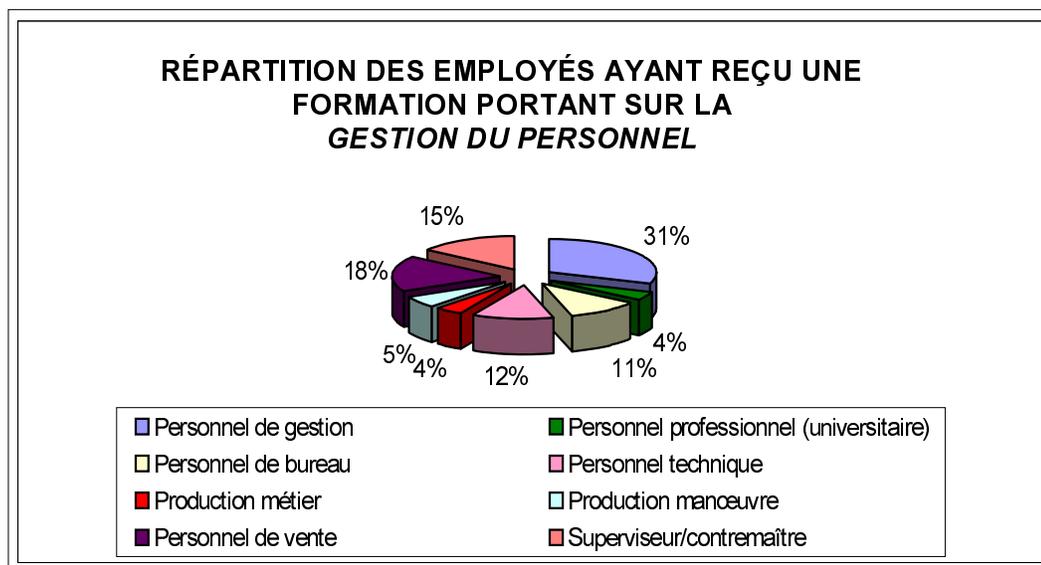


SECTION 3 : LES FORMATIONS REÇUES LORS DES 24 MOIS PRÉCÉDANT L'ENQUÊTE

À notre grande surprise, c'est le personnel de vente qui s'est le plus intéressé à la *Gestion du travail d'équipe*. Notons cependant qu'il s'agit là d'une formation marginale qui n'a été suivie que par 18 personnes et qui ne représente que 1 % du total des sessions de formation données. On peut ainsi penser que ces formations répondaient à des besoins très particuliers.

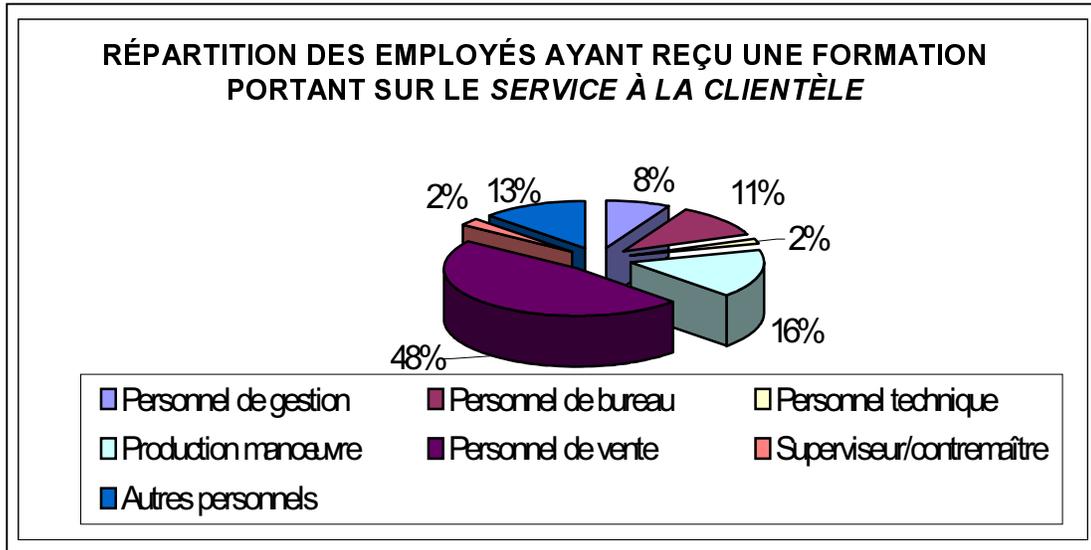


Autre sujet d'intérêt général, les formations traitant de gestion du personnel, de motivation ou de gestion du temps (regroupées sous l'appellation *Gestion du personnel*) ont touché indistinctement les 8 catégories de travailleurs, selon des taux de pénétration variables. Évidemment, c'est le personnel de gestion qui a été le plus formé (30 %), suivi du personnel de vente (18 %) et des superviseurs/contremaîtres (15 %).



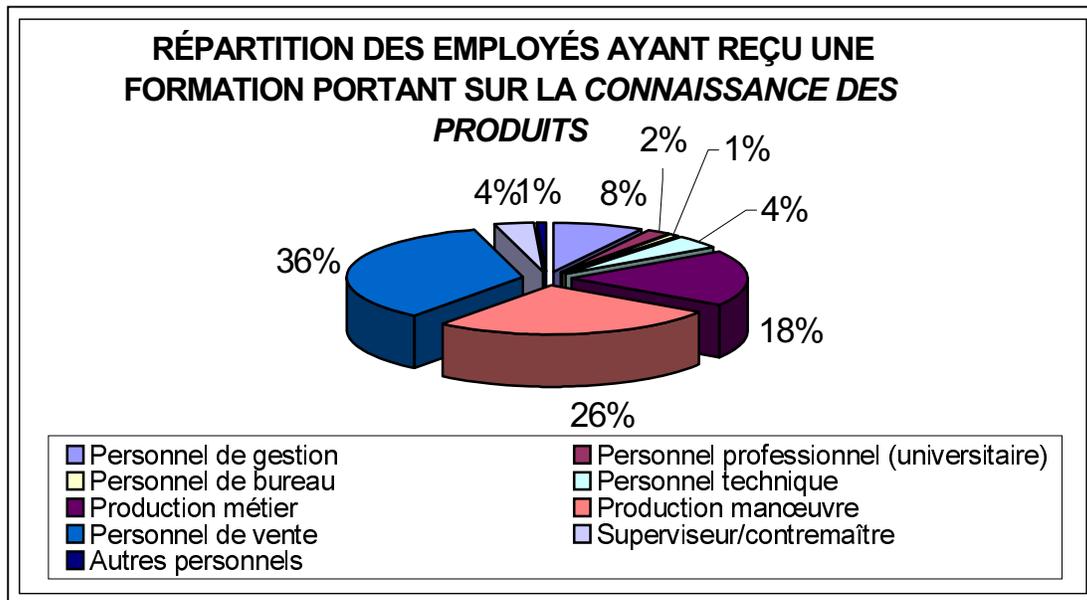
SECTION 3 : LES FORMATIONS REÇUES LORS DES 24 MOIS PRÉCÉDANT L'ENQUÊTE

Les formations traitant du *Service à la clientèle* ont surtout été suivies par le personnel de vente (48 %), par la production manœuvre (16 %) et par le personnel de bureau.

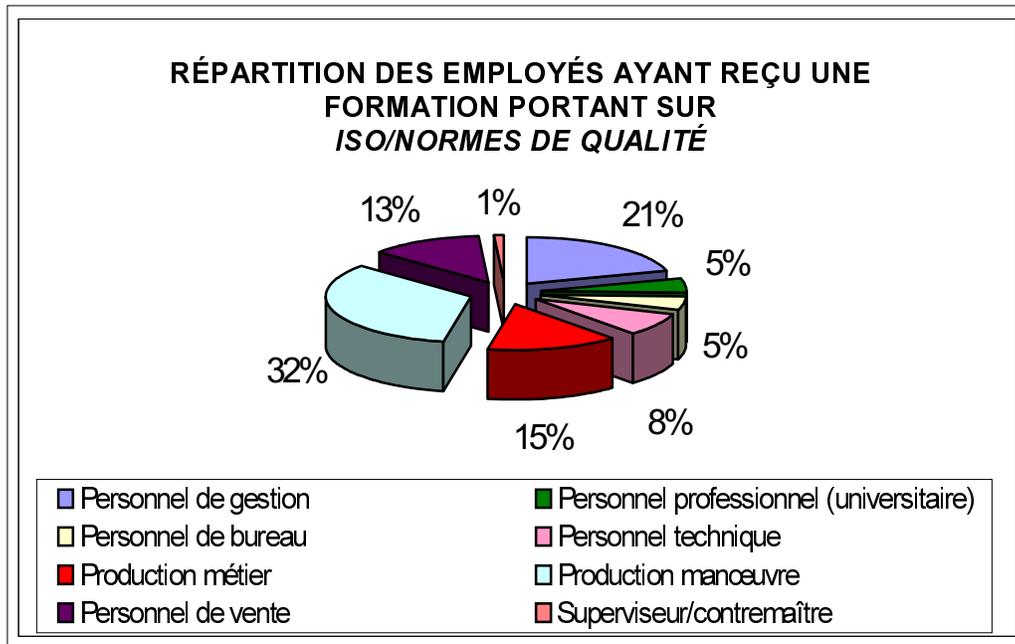


SECTION 3 : LES FORMATIONS REÇUES LORS DES 24 MOIS PRÉCÉDANT L'ENQUÊTE

La *Connaissance des produits* semble avoir été un sujet d'intérêt pour toute la main-d'œuvre puisque les huit catégories d'employés y ont participé, dans une plus ou moins large mesure. Les employés formés représentaient principalement le personnel de vente (36 %), la production manœuvre (26 %) et la production métier (18 %).



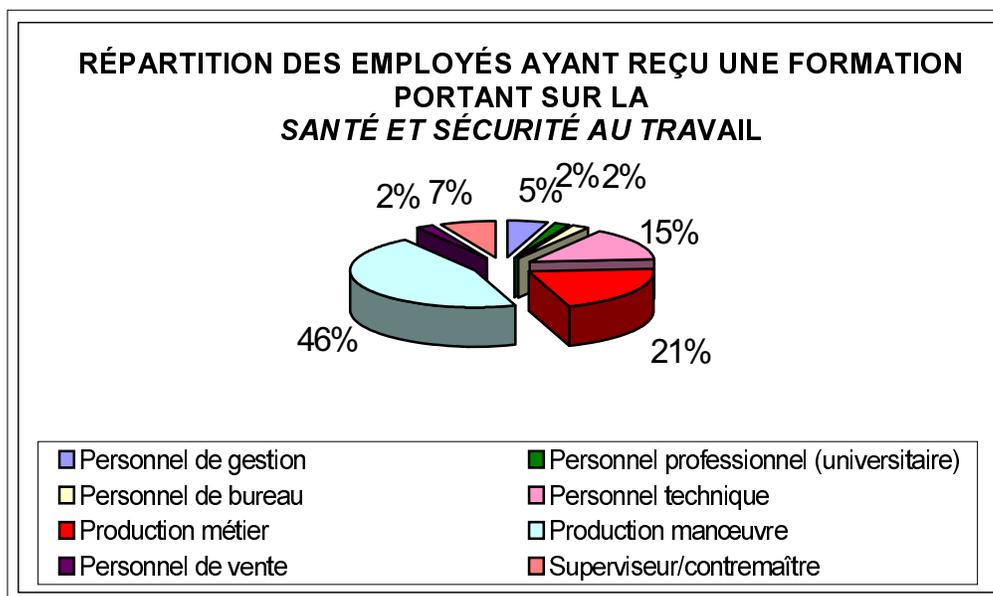
Les formations regroupées sous l'appellation *ISO/Normes de qualité* ont, elles aussi, été suivies par les huit catégories de travailleurs. Trente-deux pour cent de ceux qui ont reçu ce type de formation étaient des représentants de la production manœuvre; 21 %, du personnel de gestion; et 15 %, des employés de la production métier.



LES FORMATIONS PORTANT SUR LA RÉGLEMENTATION GOUVERNEMENTALE

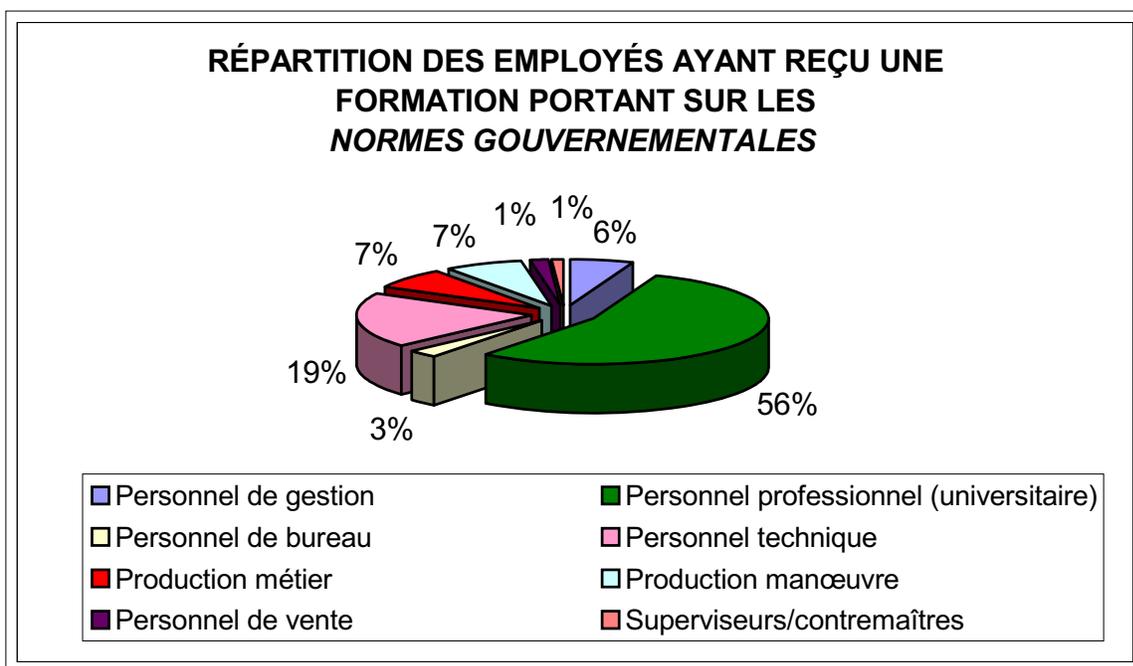
Deux types de formations ont touché aux réglementations gouvernementales. À elles seules, elles ont rejoint 30 % des employés formés (en provenance des huit catégories de travailleurs) et elles ont fait le sujet de près d'une formation sur quatre. Il s'agit des formations en *Santé et sécurité au travail* (auxquelles se rallaient les formations sur les matières dangereuses, le secourisme et la gestion du stress) et des formations portant sur les *Normes gouvernementales*.

Ce sont les employés de la production manœuvre qui ont composé près de la moitié de la clientèle bénéficiaire des formations portant sur la *Santé et sécurité au travail*; vient ensuite la production métier (21 %) et le personnel technique (15 %).



SECTION 3 : LES FORMATIONS REÇUES LORS DES 24 MOIS PRÉCÉDANT L'ENQUÊTE

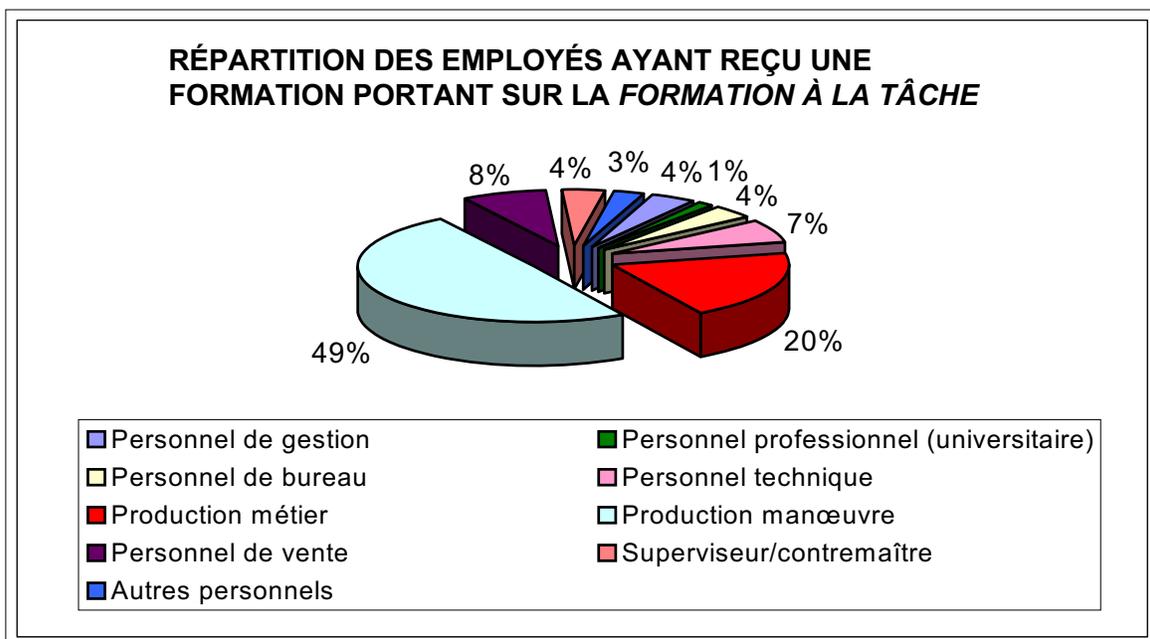
Les *Normes gouvernementales* ont principalement été le sujet d'intérêt des représentants du personnel professionnel (ils comptaient pour 55 % de ceux qui ont assisté à ces formations), suivis de ceux du personnel technique (19 %).



**LES FORMATIONS VISANT LA MAÎTRISE DES TÂCHES PROPRES
AU MÉTIER OU À LA PROFESSION**

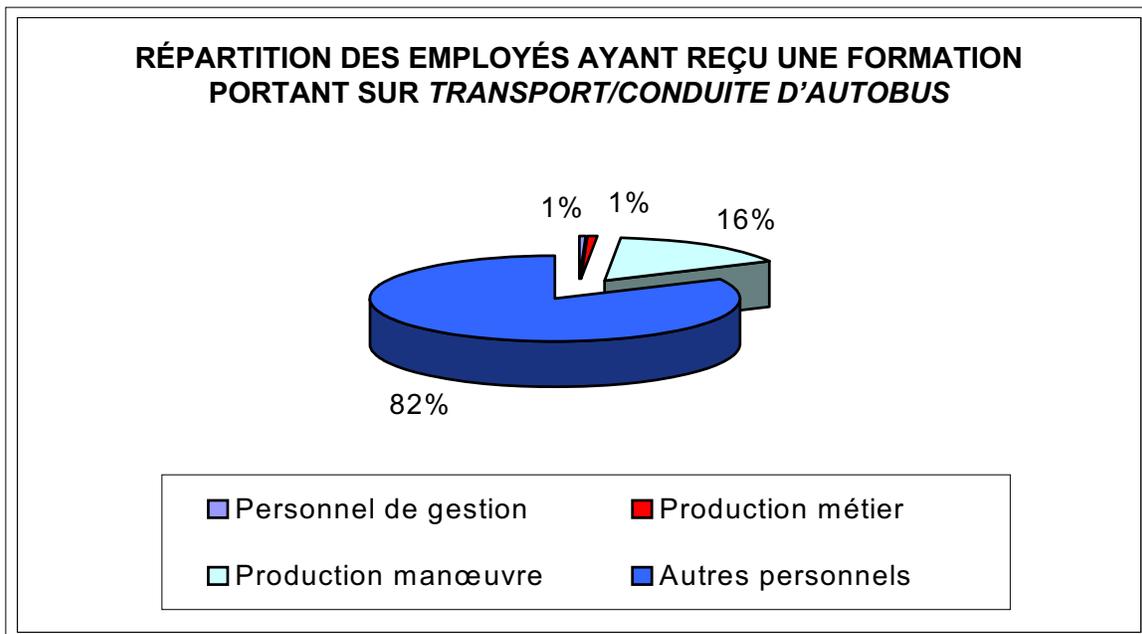
Trois types de formations visaient la maîtrise des tâches propres au métier ou à la profession : *Maintenance, Transport/Conduite d'autobus* et, fort évidemment, *Formation à la tâche*. À elles seules, elles ont touché le quart de tous ceux qui ont suivi une quelconque formation et elles ont été le sujet de 21 % des sessions de formation.

Toutes les catégories d'employés ont suivi au moins une formation à la tâche et ce sont les travailleurs de la production manœuvre qui ont compté pour près de la moitié des présences à ces formations. Suit le personnel de la production métier (20 %), et les représentants des 7 autres catégories d'emplois se partagent les 30 % restants.



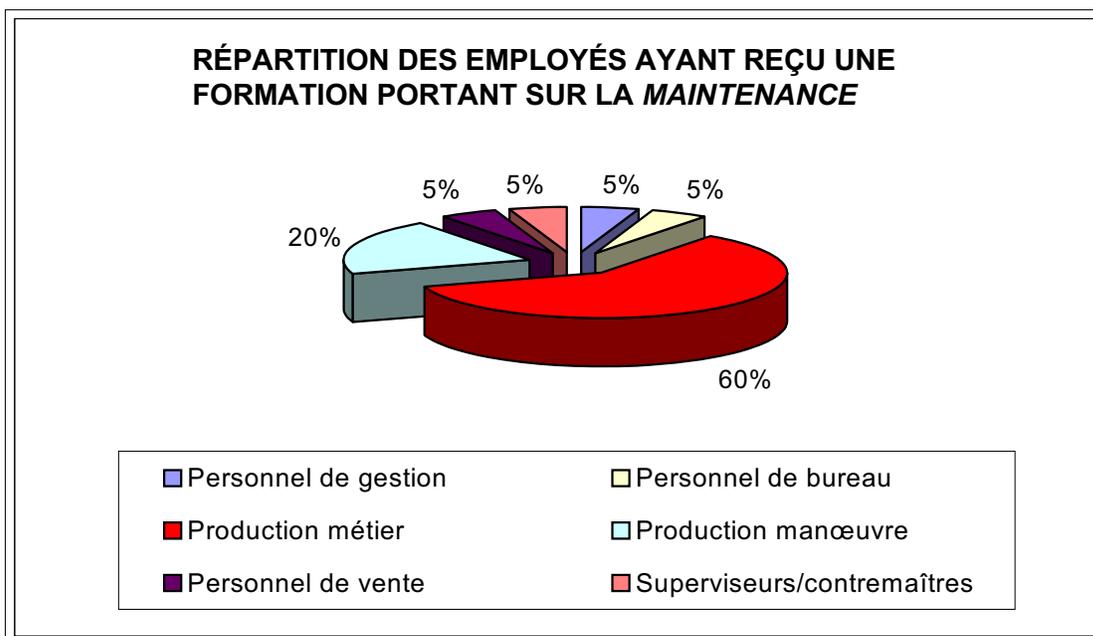
SECTION 3 : LES FORMATIONS REÇUES LORS DES 24 MOIS PRÉCÉDANT L'ENQUÊTE

Sous l'appellation *Transport/Conduite d'autobus* étaient également regroupées les formations traitant d'entretien et de prévention. Nos données nous apprennent que 83 % de ces formations ont été suivies par la catégorie d'employé nommée *Autres*. Nous présumons qu'il s'agit de chauffeurs de camion et d'autobus qui, effectivement, pouvaient difficilement se rattacher à l'une ou l'autre des catégories d'emplois telles que nous les avons définies dans la section deux. Les travailleurs de la production manœuvre ont compté pour 16 % des présences à ces formations.



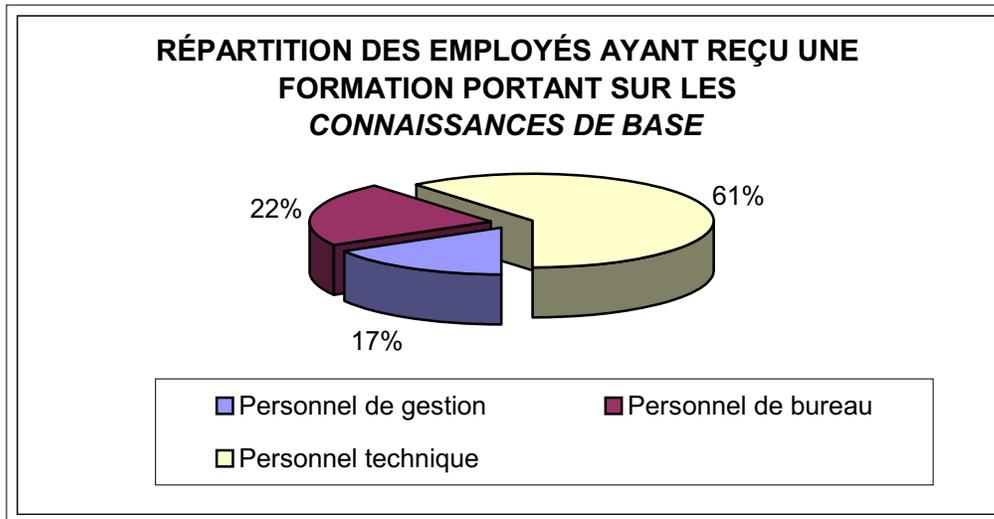
SECTION 3 : LES FORMATIONS REÇUES LORS DES 24 MOIS PRÉCÉDANT L'ENQUÊTE

Les formations portant sur la *Maintenance* ont principalement retenu l'attention des employés de la production métier puisque ces derniers représentaient 60 % des participants. Les travailleurs de la production manœuvre suivent avec 20 % de participation.

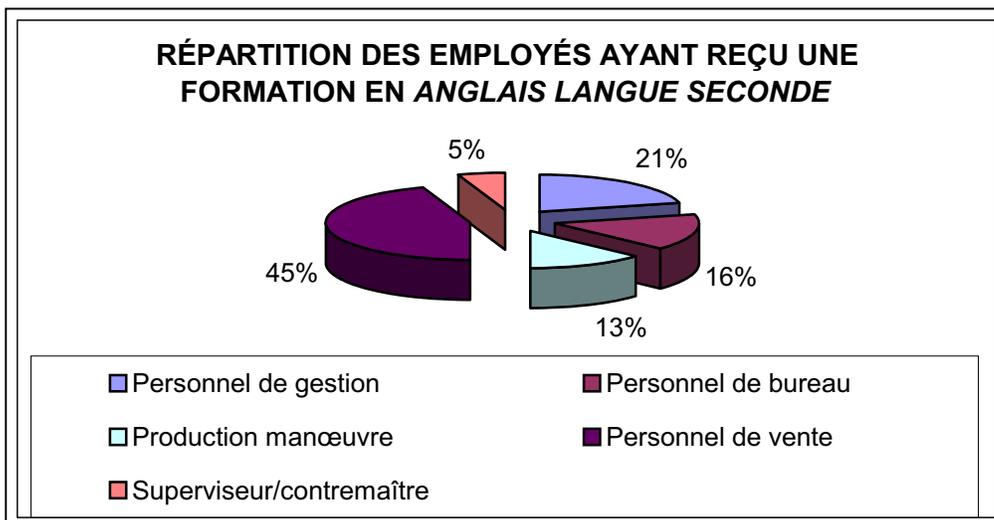


LES FORMATIONS NE SE RATTACHANT À AUCUN THÈME

Les formations portant sur les *Connaissances de base* (savoir lire, écrire, compter) ont été suivies par 18 personnes. Près des deux tiers (62 %) étaient des employés du personnel technique, le personnel de bureau formait 22 % de l'assistance et le reste (17 %) était constitué de représentants du personnel de gestion.

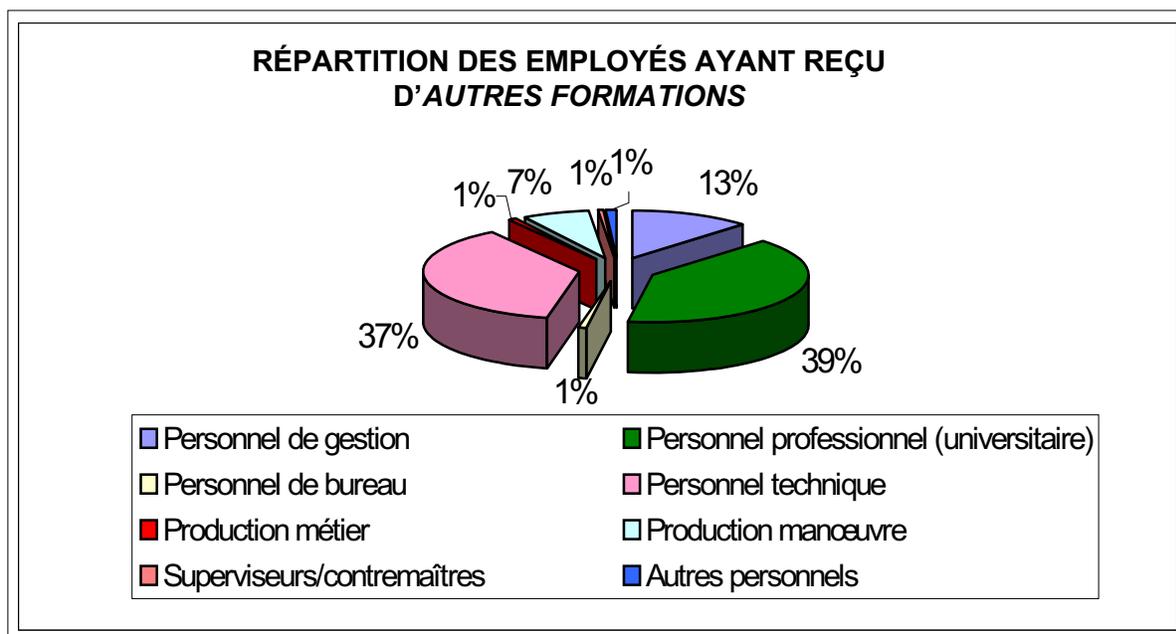


Trente-huit individus ont suivi des cours d'anglais et près de la moitié d'entre eux (45 %) étaient des employés du personnel de vente. Viennent ensuite les représentants du personnel de gestion (21 %), du personnel de bureau (16 %), des employés de la production manœuvre (16 %) et des superviseurs/contremaîtres (5 %).



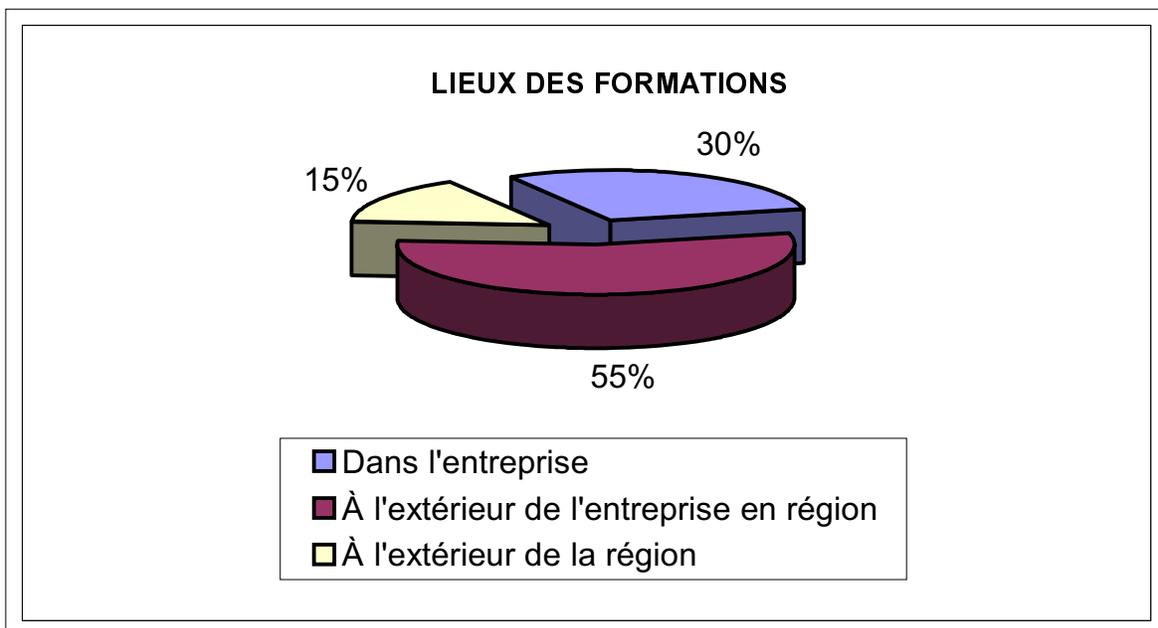
SECTION 3 : LES FORMATIONS REÇUES LORS DES 24 MOIS PRÉCÉDANT L'ENQUÊTE

Enfin, les formations indéfinies ou inclassables sont regroupées sous l'appellation *Autres* (ex. : API-actualisation du potentiel intellectuel, divers congrès et colloques).



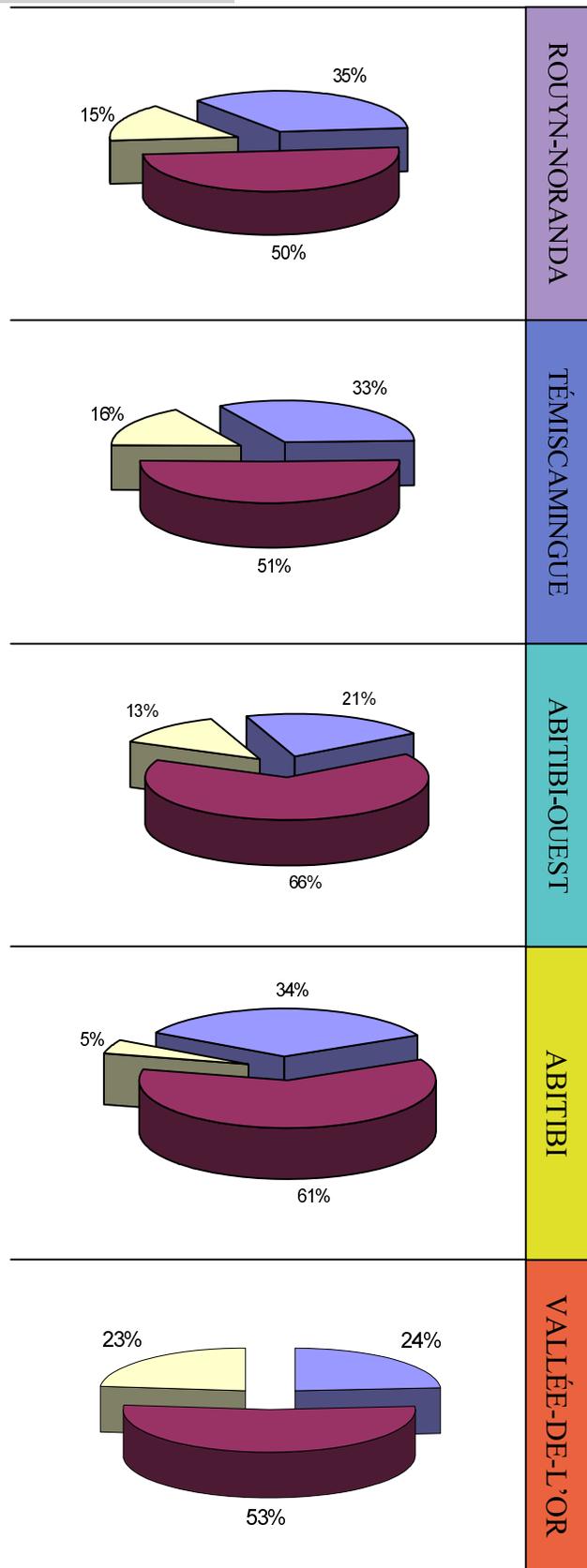
3.8 A - Les lieux des formations

Quatre-vingt-cinq pour cent des formations se sont déroulées en région, dont 30 % dans les entreprises mêmes.



3.8 B - Les lieux des formations dans chacune des MRC

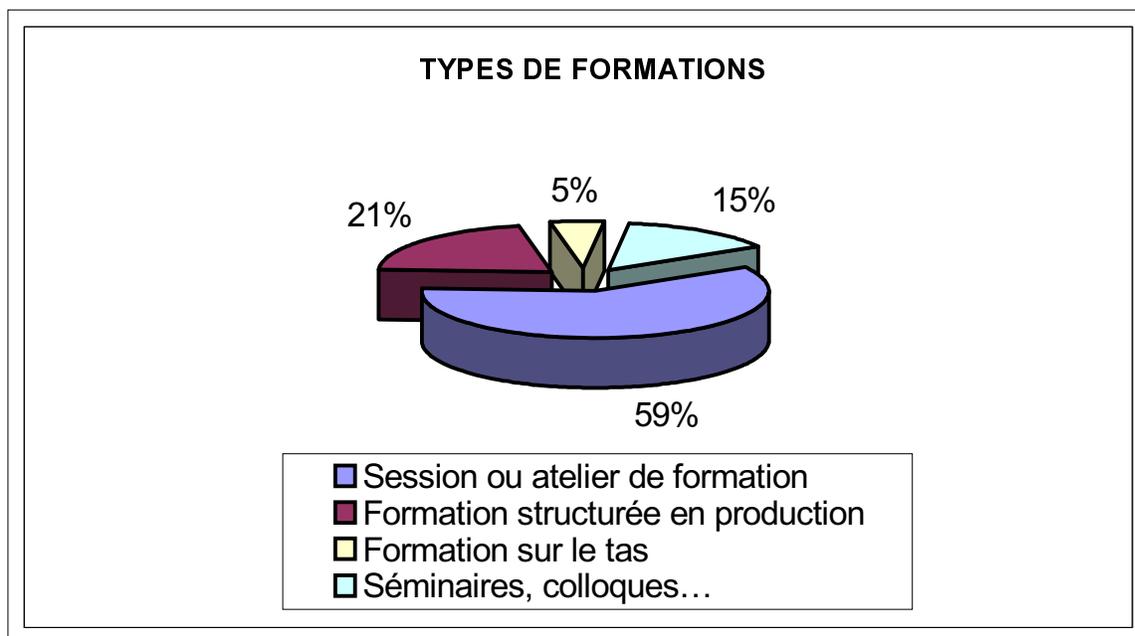
- Ce sont les entreprises de la MRC Vallée-de-l'Or qui, le plus fréquemment, invitent leurs employés à l'extérieur de la région pour y suivre des sessions de formation.
- Par opposition, ce sont celles de la MRC d'Abitibi qui font le moins souvent appel aux formations offertes en dehors de la région.



3.9 A – Les types de formations

- Ce sont les sessions ou ateliers de formation (se donnant hors production) qui ont été les plus populaires (59 %).
- Les formations structurées, balisées par un plan de formation (se donnant en production), ont compté pour 21 % du total.
- Quinze pour cent des formations étaient constituées de séminaires, de colloques, de conférences et de congrès.
- La formation sur le tas n'a été utilisée que dans 5 % des cas.

Ces données traduisent un changement de comportement des employeurs quant aux moyens utilisés pour offrir de la formation. En effet, une enquête⁽¹⁾ menée en 1995, donc avant que la loi 90 n'entre en vigueur, révélait (au sujet de la formation sur le tas) que : « *C'est de loin la méthode la plus utilisée. De fait, si l'on exclut les entreprises qui n'offrent aucune formation, c'est près de 80 % des établissements qui recourent à cette méthode.* ».

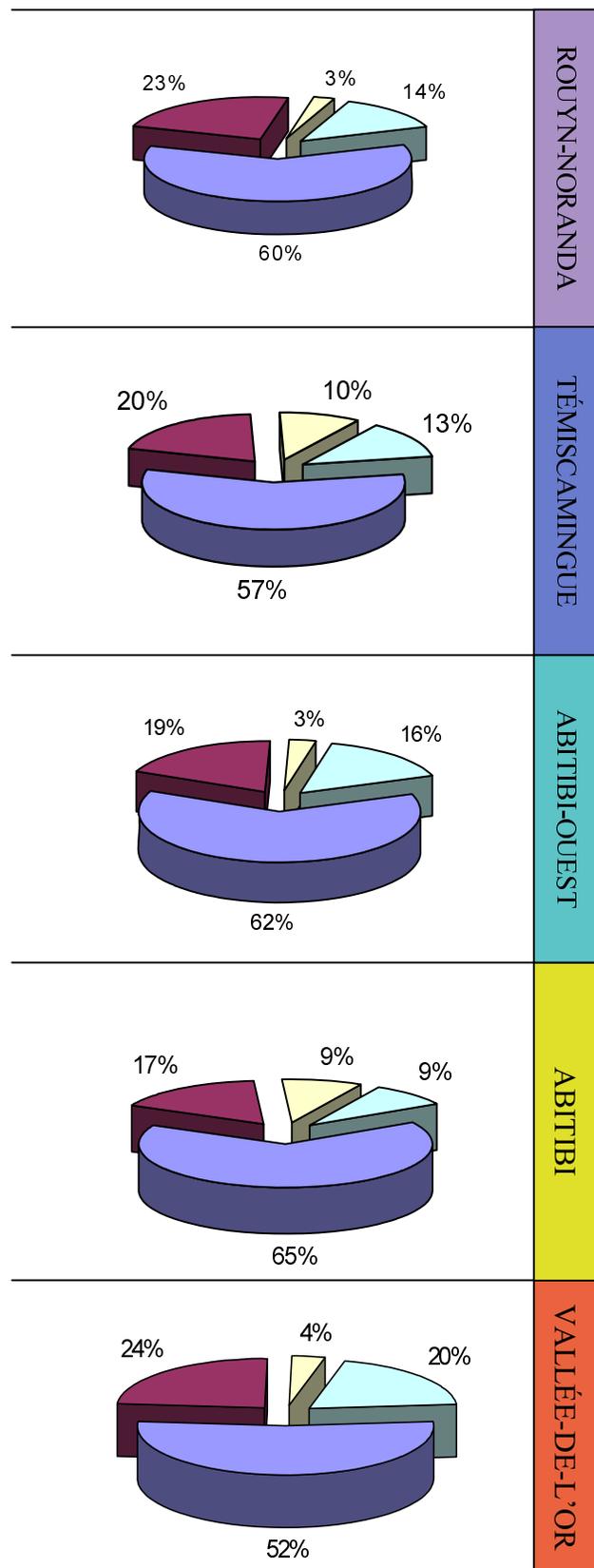


(1) Bureau de la statistique du Québec et Statistique Canada, *Enquête sur les caractéristiques de la demande de main-d'œuvre*, 1996, p. 13.

3.9 B - Les types de formations dans chacune des MRC

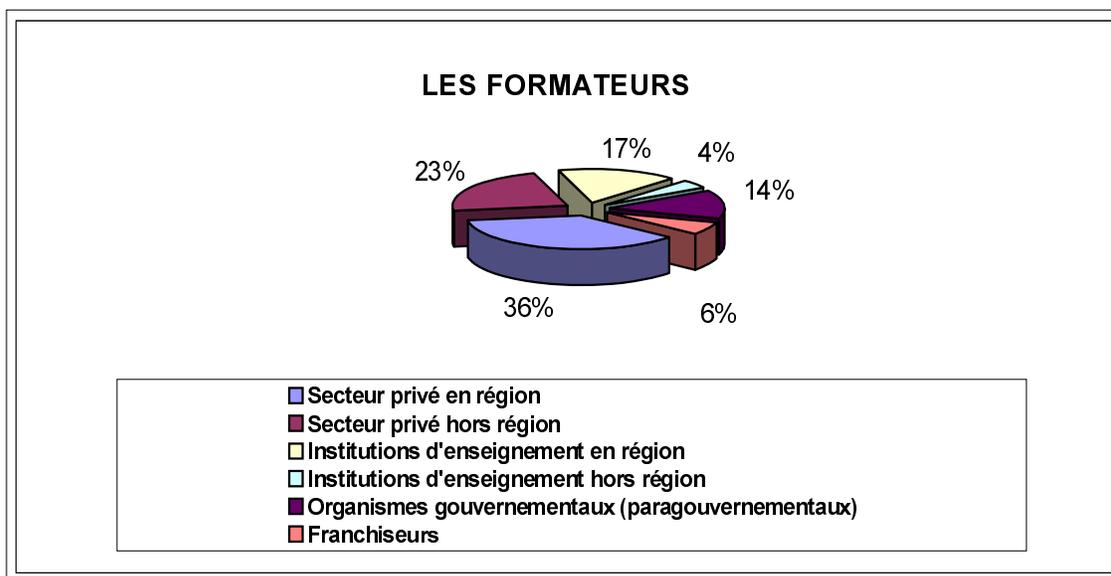
D'une MRC à l'autre, les entrepreneurs font sensiblement les mêmes choix en ce qui a trait au type de formation à offrir à leur main-d'œuvre respective. On remarque cependant que c'est dans la MRC d'Abitibi que les séminaires, les colloques, les conférences et les congrès sont les moins utilisés dans la formation de la main-d'œuvre alors que c'est dans la MRC de Vallée-de-l'Or qu'ils le sont le plus. Puisque ce type de formation est généralement offert en dehors de la région, cette constatation concorde avec ce que l'on savait déjà : ce sont les entreprises de la MRC d'Abitibi qui font le moins souvent appel aux formations offertes en dehors de la région tandis que ce sont les entreprises de la MRC de Vallée-de-l'Or qui, le plus fréquemment, envoient leurs employés à l'extérieur de la région pour y suivre des sessions de formation.

- Session ou atelier de formation
- Formation structurée en production
- Formation sur le tas
- Séminaires, colloques...



3.10 A - Qui étaient les formateurs

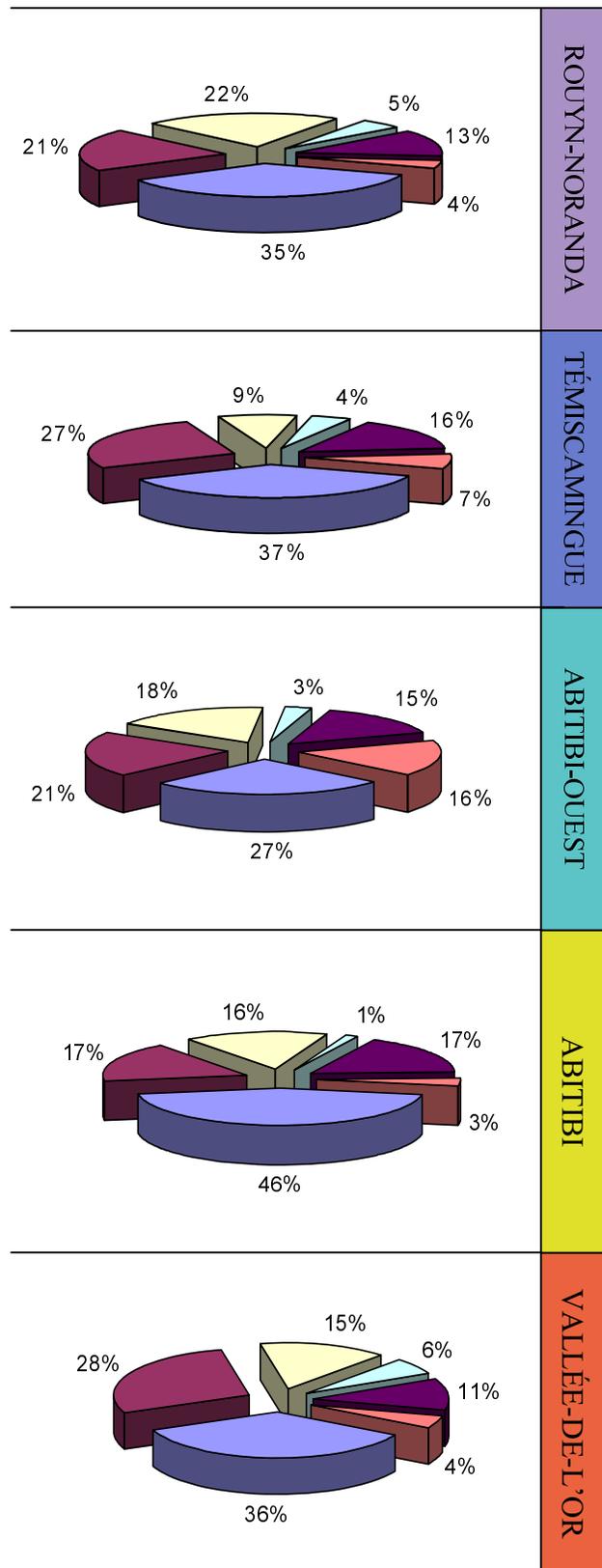
Ce sont les formateurs du secteur privé de la région qui ont le plus dispensé leur savoir (36 % des formations). Ceux qui proviennent de l'extérieur de la région ont donné 23 % des formations. Suivent les institutions d'enseignement de la région (17 %), les organismes gouvernementaux ou paragouvernementaux (14 %), les franchiseurs (6 %) et les institutions d'enseignement situées en dehors de la région (4 %).



SECTION 3 : LES FORMATIONS REÇUES LORS DES 24 MOIS PRÉCÉDANT L'ENQUÊTE

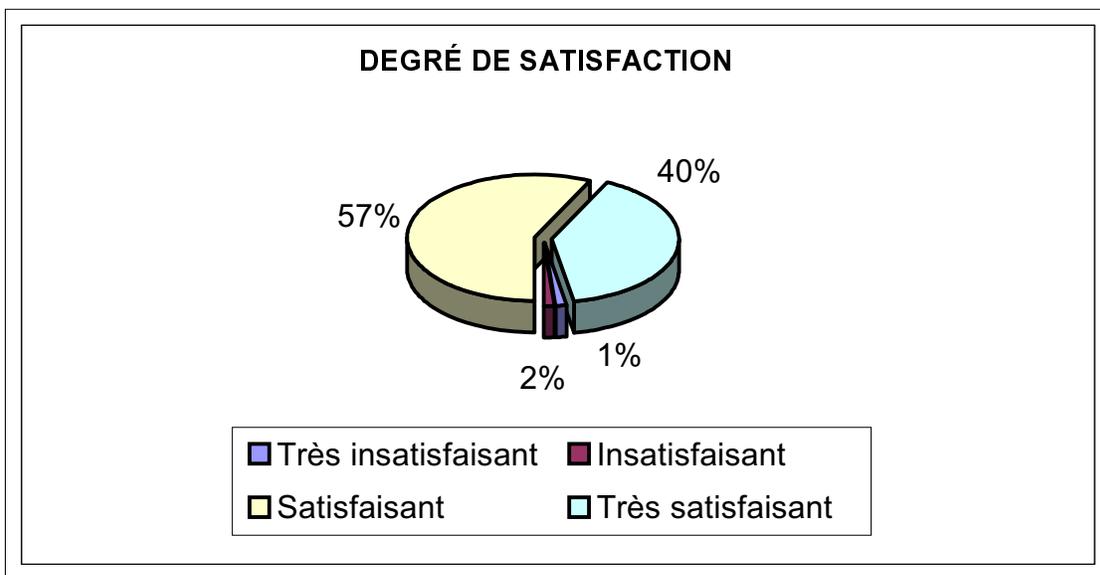
3.10 B - Qui étaient les formateurs dans chacune des MRC

- Partout en région, les formateurs en provenance d'institutions d'enseignement situées en dehors de la région sont pratiquement absents du tableau de la formation en entreprise (4 % du total des formations).
- C'est dans la MRC de Témiscamingue que s'affiche le plus faible taux de pénétration des institutions d'enseignement régionales dans les programmes de formation offerts à la main-d'œuvre (9 % par rapport à 17 % pour les résultats globaux).
- En Abitibi-Ouest, les franchiseurs se chargent de près de 16 % des formations (presque trois fois le taux des autres MRC).



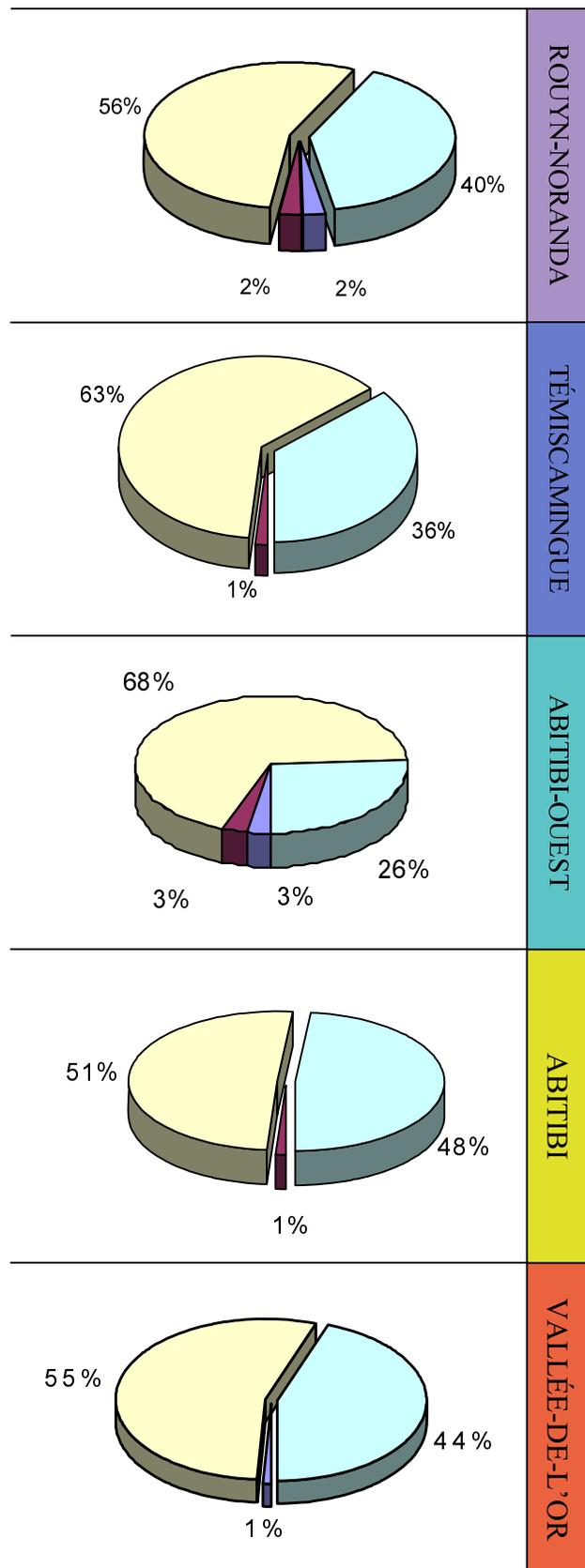
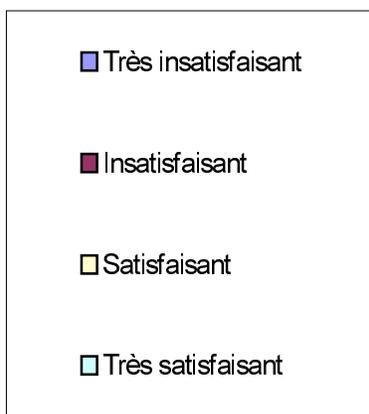
3.11 A -Le degré de satisfaction

Le taux de satisfaction est élevé puisque 57 % des formations données ont été jugées *satisfaisantes* et que 40 % ont reçu la cote *très satisfaisantes*. Par ailleurs, 2 % ont été estimées *très insatisfaisantes* et le reste (1 %), *insatisfaisant*.



SECTION 3 : FORMATIONS REÇUES LORS DES 24 MOIS PRÉCÉDANT L'ENQUÊTE

3.11 B - Le degré de satisfaction dans chacune des MRC



SECTION 4 : PROBLÉMATIQUES DE L'ENTREPRISE

Afin de mieux prévoir l'émergence de nouveaux besoins de formation au sein des entreprises, l'enquête s'est intéressée aux types de changements à survenir sur les plans organisationnel, technologique et de marché des établissements (implantation de nouvelles technologies de production et/ou de gestion, modification ou développement de nouveaux produits ou de nouveaux services, intensification de la concurrence, restructuration de l'entreprise, adaptation à un changement de réglementation). Sous forme de questions semi-structurées, cette section devait permettre aux entreprises de bien décrire leur réalité organisationnelle.

4.1A - Les changements anticipés par les entreprises

Au moment de l'enquête, plus du tiers des répondants (35 %) ont affirmé envisager le *Développement de nouveaux produits ou de nouveaux services* (ou la modification de ceux qu'ils offrent déjà).

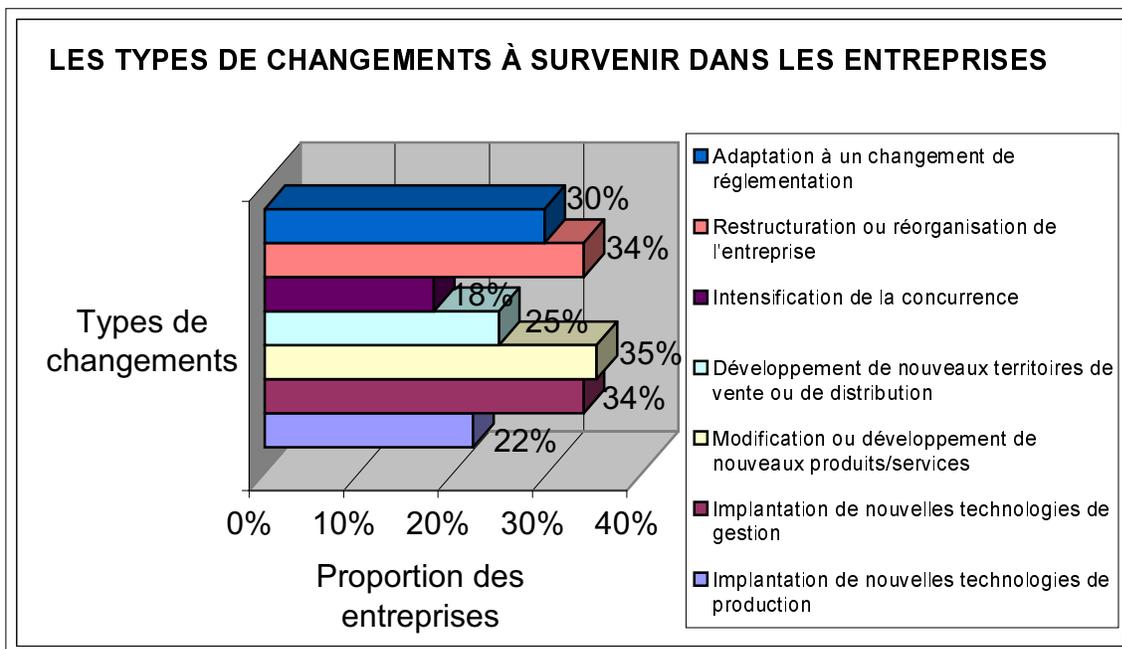
Les autres changements auxquels les entreprises prévoient devoir s'adapter concernent l'*Implantation de nouvelles technologies de gestion* (chez 34 % des répondants) et la *Restructuration ou réorganisation de l'entreprise* (également 34 %).

Si l'on met ces données en parallèle avec celles qui nous apprennent que seulement 22 % des répondants prévoient l'*Implantation de nouvelles technologies de production*, nous sommes tentés de présumer que si l'entreprise se réorganise et implante de nouvelles technologies de gestion, c'est probablement parce que ce sont davantage des services que des produits qui apparaîtront bientôt ou qui seront modifiés.

4.1A - Les changements anticipés par les entreprises

Par ailleurs, l'Adaptation à un changement de réglementation sera nécessaire chez 30 % des répondants tandis que 25 % des entreprises envisagent le Développement de nouveaux territoires de vente ou de distribution.

Enfin, l'Intensification de la concurrence a été le type de changement le moins souvent cité par les entreprises que nous avons visitées. Seulement 18 % d'entre elles l'anticipent.



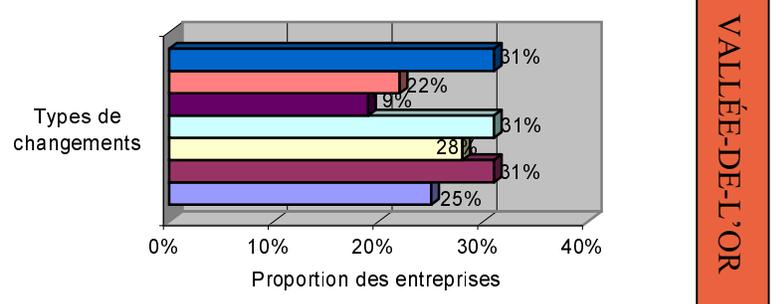
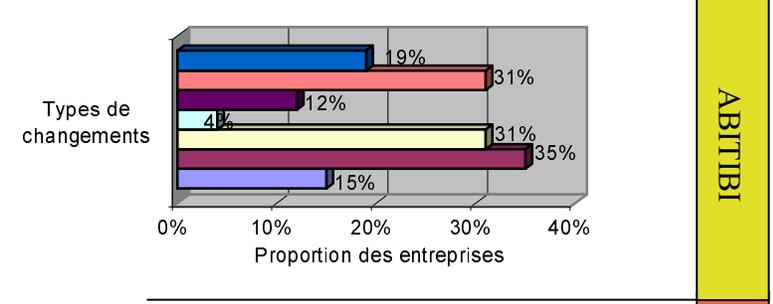
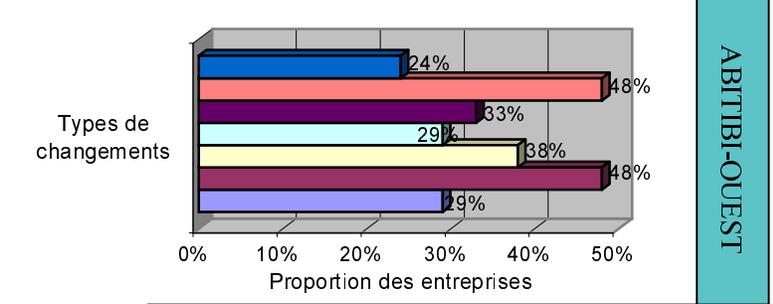
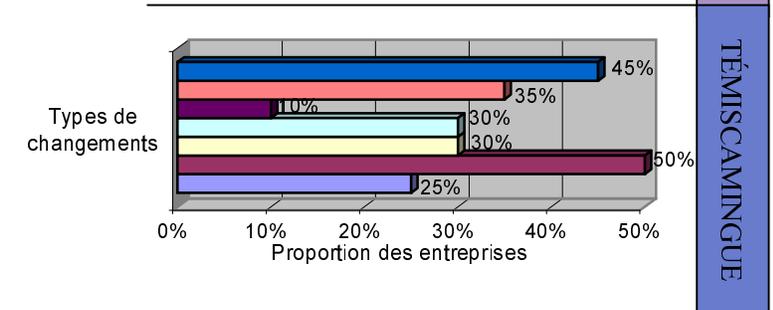
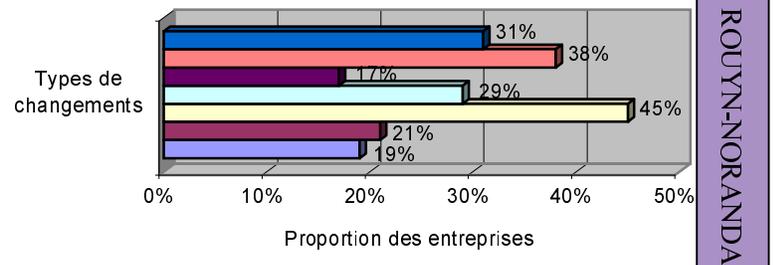
4.1 B – Les changements anticipés par les entreprises dans chacune des MRC

En observant les graphiques suivants, on ne peut que constater que les changements anticipés par les entreprises s'insèrent dans des dynamiques bien différentes d'une MRC à l'autre.

Ainsi, alors que le *Développement de nouveaux produits et services* figure au titre de changement le plus fréquemment anticipé dans les résultats globaux, il n'arrive qu'au cinquième rang des changements prévus par les entreprises de la MRC de Témiscamingue. De même, l'*Intensification de la concurrence*, qui n'est prévue que par 18 % des entrepreneurs de la région, devient une préoccupation chez 33 % des entreprises de la MRC d'Abitibi-Ouest.

Pour connaître en détail la nature des changements qui, selon les répondants des différentes MRC, devraient survenir dans les mois qui viennent, vous êtes invités à consulter les graphiques qui suivent.

- Adaptation à un changement de réglementation
- Restructuration ou réorganisation de l'entreprise
- Intensification de la concurrence
- Développement de nouveaux territoires de vente ou de distribution
- Modification ou développement de nouveaux produits/services
- Implantation de nouvelles technologies de gestion
- Implantation de nouvelles



4.2 – Émergence de nouveaux besoins de formation

Après avoir questionné nos répondants pour connaître les types de changements qu'ils prévoient dans leur établissement, nous leur avons demandé s'ils croyaient que leur venue ferait naître de nouveaux besoins de formation et, dans l'affirmative, quelle en serait la nature.

Ainsi, on apprend que ce sont les changements technologiques (de production et de gestion) qui commanderont le plus aux entrepreneurs la mise sur pied de formations nouvelles. En effet, les deux tiers de ceux qui anticipent l'implantation de nouvelles technologies de production croient que celle-ci imposera à leur main-d'œuvre l'acquisition de compétences adéquates.

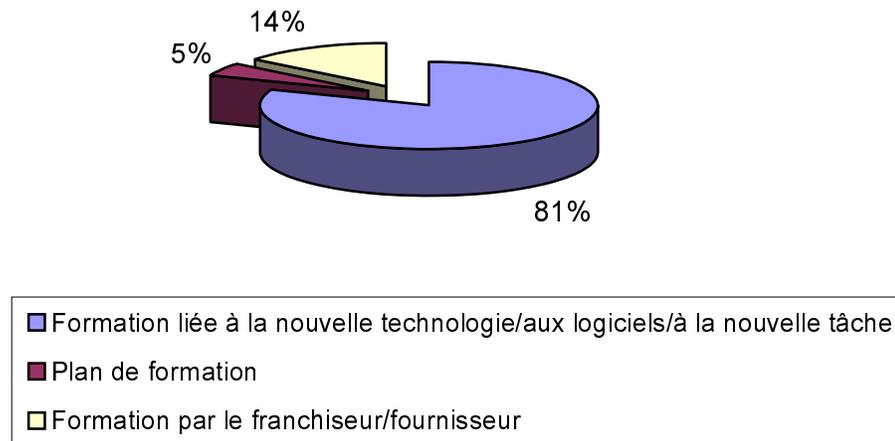
Par ailleurs, il semble que la majorité des répondants qui prévoient des changements organisationnels se sent déjà prête à composer avec la nouveauté puisque seulement 33 % de ceux qui envisagent une restructuration de leur entreprise et 37 % de ceux qui anticipent un changement de réglementation mentionnent que cela entraînera de nouveaux besoins de formation de leur main-d'œuvre.

Les changements de marché, quant à eux, feront naître des besoins d'apprentissage selon les fréquences suivantes : 43 % des entreprises qui prévoient développer de nouveaux produits ou services devront y pallier en actualisant les compétences de leur main-d'œuvre. Il en va de même chez 39 % de ceux qui se préparent à développer de nouveaux territoires de vente ou de distribution de même que chez 38 % des entreprises qui prévoient une intensification de la concurrence.

Pour chacun des sept types de changements étudiés, voyons maintenant quels seront les principaux nouveaux besoins de formation.

4.2 – Émergence de nouveaux besoins de formation

Les principaux nouveaux besoins de formation liés à l'implantation de nouvelles technologies de production

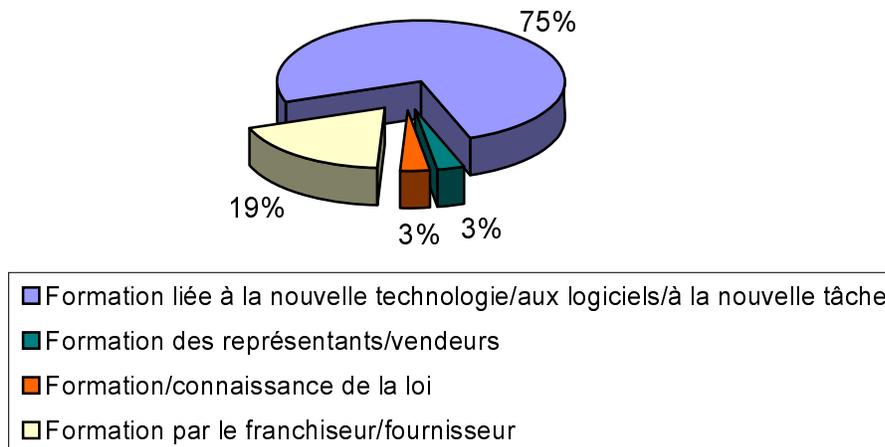


N= 21

- La grande majorité des besoins (81 %) a trait à la formation de la main-d'œuvre dans l'accomplissement de sa tâche nouvellement modifiée.
- Quatorze pour cent des répondants affirment ne pas avoir les connaissances nécessaires au ciblage adéquat des lacunes à combler et avouent ressentir le besoin d'être eux-mêmes formés pour réussir à établir un plan de formation de leur main-d'œuvre.
- Cinq pour cent n'identifient pas la nature de cette formation puisqu'elle relève du fournisseur ou du franchiseur.

4.2 – Émergence de nouveaux besoins de formation

Les principaux nouveaux besoins de formation liés à l'implantation de nouvelles technologies de gestion

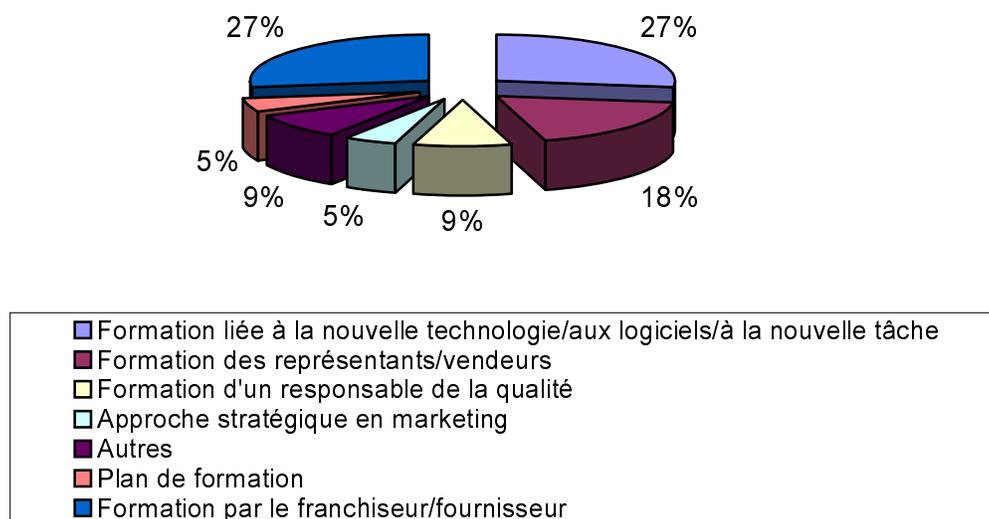


N=32

- Les trois quarts des nouveaux besoins de formation ont trait à la formation de la main-d'œuvre dans l'acquisition de compétences adéquates.
- Près d'un répondant sur cinq n'identifie pas la nature de cette formation (il s'en remet à son fournisseur ou à son franchiseur).
- Le dernier 6 % restant se partage également entre le besoin de former les représentants/vendeurs et celui d'approfondir la connaissance de la loi.

4.2 – Émergence de nouveaux besoins de formation

Les principaux nouveaux besoins de formation liés à la modification ou au développement de nouveaux produits ou services

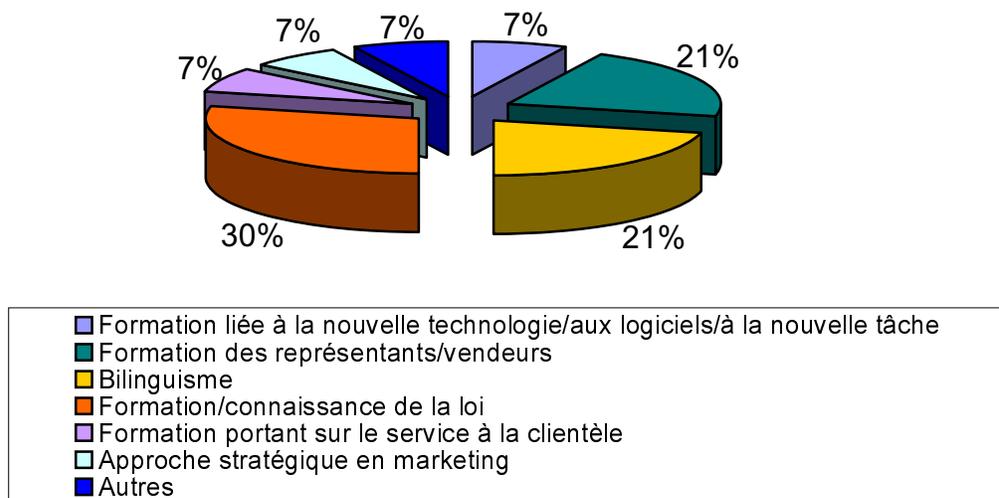


N = 22

- Vingt-sept pour cent des nouveaux besoins de formation ont trait à la formation de la main-d'œuvre dans l'accomplissement de sa tâche nouvellement modifiée.
- Vingt-sept pour cent n'identifient pas la nature de cette formation puisqu'elle relève du fournisseur ou du franchiseur.
- Dix-huit pour cent des formations seront consacrées aux représentants/vendeurs.
- Près d'un dixième des nouveaux besoins des compétences à acquérir se rapportent au responsable de la qualité.
- Cinq pour cent des formations devront traiter d'approche stratégique en marketing.
- Cinq pour cent des répondants affirment ne pas avoir les connaissances nécessaires au ciblage adéquat des lacunes à combler et avouent ressentir le besoin d'être eux-mêmes formés pour réussir à établir un plan de formation de leur main-d'œuvre.
- Parce qu'ils sont particuliers à l'entreprise, 9 % des nouveaux besoins se retrouvent sous la désignation *Autres*.

4.2 – Émergence de nouveaux besoins de formation

Les principaux nouveaux besoins de formation liés au développement de nouveaux territoires de vente ou de distribution

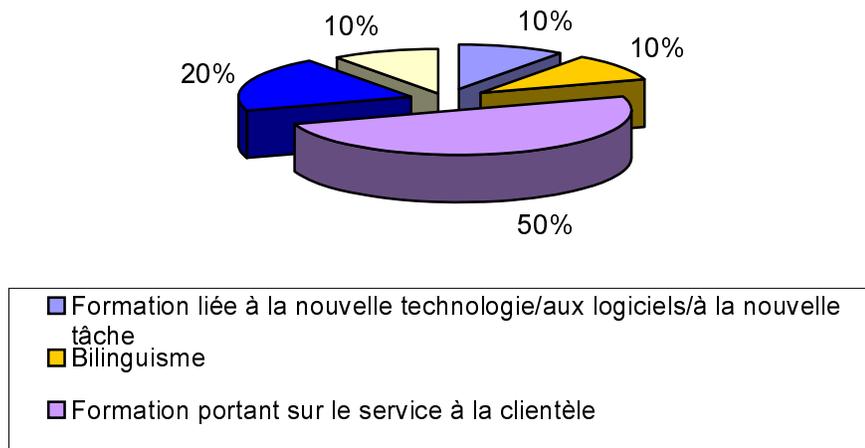


N=14

- La majorité des besoins de formation (30 %) est en lien avec la connaissance de la loi.
- Vingt et un pour cent ont trait à l'apprentissage d'une langue seconde.
- Un autre 21 % se rapporte à la formation des vendeurs/représentants.
- Sept pour cent des nouveaux besoins de formation ont trait à la formations de la main-d'œuvre dans l'accomplissement de sa tâche nouvellement modifiée.
- Sept pour cent visent le service à la clientèle.
- Un autre 7 % a trait à l'approche stratégique en marketing.
- La portion restante (7 %) demeure non identifiée parce qu'elle consiste en des besoins particuliers à l'entreprise.

4.2 – Émergence de nouveaux besoins de formation

Les principaux nouveaux besoins de formation liés à l'intensification de la concurrence

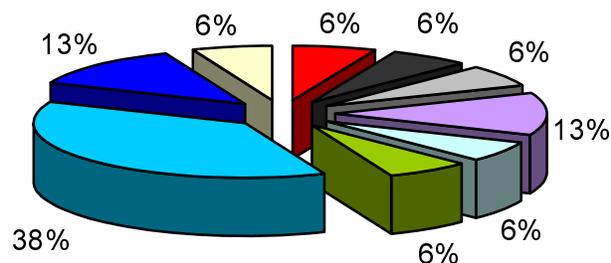


N=10

- C'est du service à la clientèle que viendra la moitié des nouveaux besoins de formation.
- Vingt pour cent des besoins sont si particuliers à l'entreprise qu'ils sont classés dans la catégorie *Autres*.
- Le dixième des nouveaux besoins de formation a trait à la formation de la main-d'œuvre dans l'accomplissement de sa tâche nouvellement modifiée.
- L'identification des nouveaux besoins sera la responsabilité du franchiseur/fournisseur dans 10 % des cas.
- L'apprentissage d'une langue seconde sera la raison d'être de 10 % des nouveaux besoins de formation.

4.2 – Émergence de nouveaux besoins de formation

Les principaux nouveaux besoins de formation liés à la restructuration ou à la réorganisation de l'entreprise



- Formation des représentants/vendeurs
- Formation d'un responsable de la qualité
- Gestion du stress
- Formation portant sur le service à la clientèle
- Approche stratégique en marketing
- Formation en gestion des conflits
- Formation en gestion du climat de travail/nouvelle culture
- Autres
- Formation par le franchiseur/fournisseur

N=16

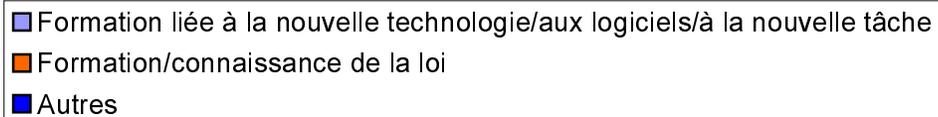
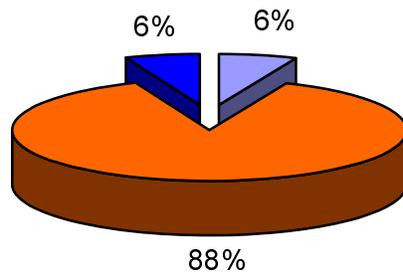
- Plus du tiers des nouveaux besoins de formation se rapportent à la gestion du climat de travail.
- Le service à la clientèle sera le sujet de 13 % des formations tandis qu'une portion équivalente devra combler des besoins particuliers à l'entreprise.

Chacun des nouveaux besoins de formation suivants représente 6 % du total :

- formation des représentants/vendeurs;
- formation d'un responsable de la qualité;
- formation en gestion du stress;
- formation en approche stratégique en marketing;
- formation en gestion des conflits;
- *Autres* formations.

4.2 – Émergence de nouveaux besoins de formation

Les principaux nouveaux besoins de formation liés à un changement de réglementation



N=16

- La très grande majorité des nouveaux besoins de formation (88 %) se rattache à la connaissance de la loi.
- Six pour cent des nouveaux besoins de formation ont trait à la formation de la main-d'œuvre dans l'accomplissement de sa tâche nouvellement modifiée.
- La dernière portion (6 %) fait référence à des besoins particuliers à l'entreprise.

SECTION 5 : LES FORMATIONS À RECEVOIR PENDANT LES 24 MOIS SUIVANT L'ENQUÊTE

Avant la mise en place d'un plan d'intervention visant à combler les besoins de formation de la main-d'œuvre de la région, il faut, bien sûr, répertorier ces mêmes besoins. C'est pourquoi nous avons demandé à chacun des 145 répondants de nous faire connaître les besoins de sa main-d'œuvre au cours des 24 mois suivant notre enquête.

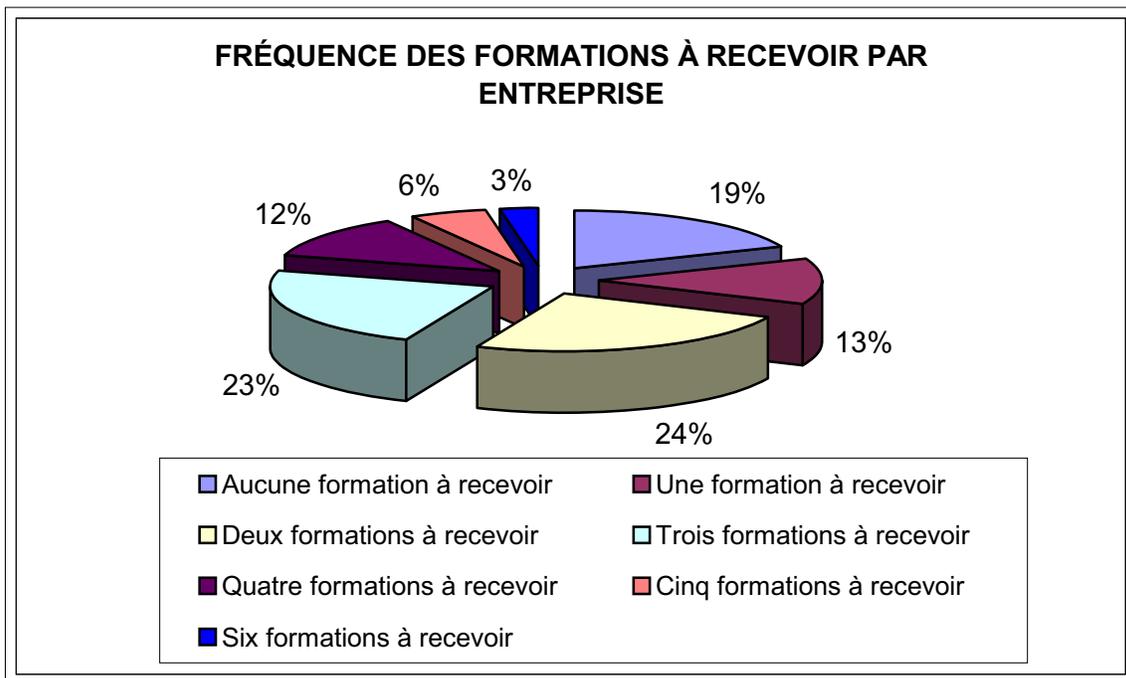
Cet exercice, auquel se sont prêtés nos répondants, est plus difficile que celui qu'ils ont précédemment effectué. Nous leur demandions alors de décrire les formations suivies par leurs employés au cours des 24 mois antérieurs. Dans le cas présent, prévoir les formations que devront suivre les employés est beaucoup plus exigeant que se remémorer celles qu'ils ont suivies. En effet, établir un plan de formation de sa main-d'œuvre, dans sa totalité et pour une période de deux ans, ne peut qu'être le fruit d'une profonde réflexion diagnostique, laquelle requiert bien davantage que le temps accordé aux réponses de la section 5. C'est pourquoi cette évaluation des besoins de formation ne doit pas être vue comme un recensement exhaustif des besoins réels mais plutôt comme un indicateur des besoins de formation les plus évidents.

C'est donc sous cet angle que nous nous intéresserons à la fréquence et au contenu des formations à recevoir et que nous verrons à qui elles s'adresseront. Enfin, nous connaissons le nombre de travailleurs à former ainsi que le nombre de formations à prévoir au cours des 24 mois suivant l'enquête.

5.1 A – La fréquence des formations à recevoir

Près du cinquième des répondants ne prévoient offrir aucune formation (ceux qui n'en ont offert aucune lors des 24 mois précédant l'enquête ne formaient que 5 % de l'ensemble des répondants. Alors que 27 % des entreprises ont affirmé avoir offert six formations ou plus lors des 24 mois précédant l'enquête, cette proportion tombe à 3 % lorsqu'on pose la même question en fonction des 24 mois à venir.

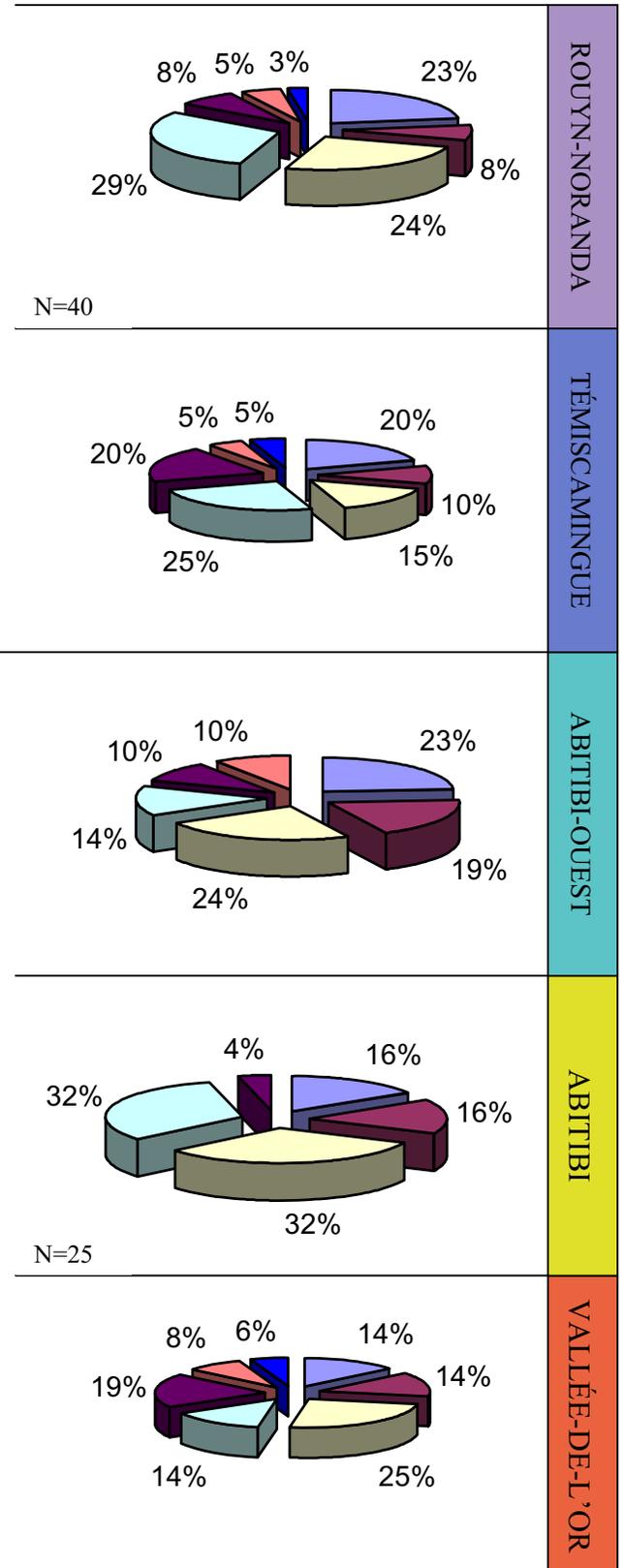
Enfin, nos données nous indiquent que ceux qui prévoient offrir deux ou trois formations se répartissent à peu près également et représentent 47 % des entreprises répondantes; 25 % envisagent offrir deux ou trois formations et ceux qui restent anticipent donner cinq formations.



N= 142

5.1 B – La fréquence des formations à recevoir par entreprise dans chacune des MRC

Selon les données que nous détenons, c'est dans la MRC d'Abitibi que le dossier concernant la formation sera le moins actif. En effet, 96 % des répondants ne prévoient offrir que trois formations ou moins et aucun n'en envisage plus de quatre.



5.2 – Le total des formations à recevoir

Les répondants nous ont indiqué qu'au cours des 24 mois suivant la tenue de l'enquête 284 formations leur semblaient nécessaires. Il faut bien comprendre qu'il s'agit là d'une évaluation rapide des besoins. Nous ne doutons nullement que ce chiffre, dans les faits, sera revu à la hausse. Mais pour le moment, voici comment se répartissent, à l'intérieur de chacune des MRC, les 284 formations à recevoir pendant les 24 mois suivant la tenue de l'enquête :

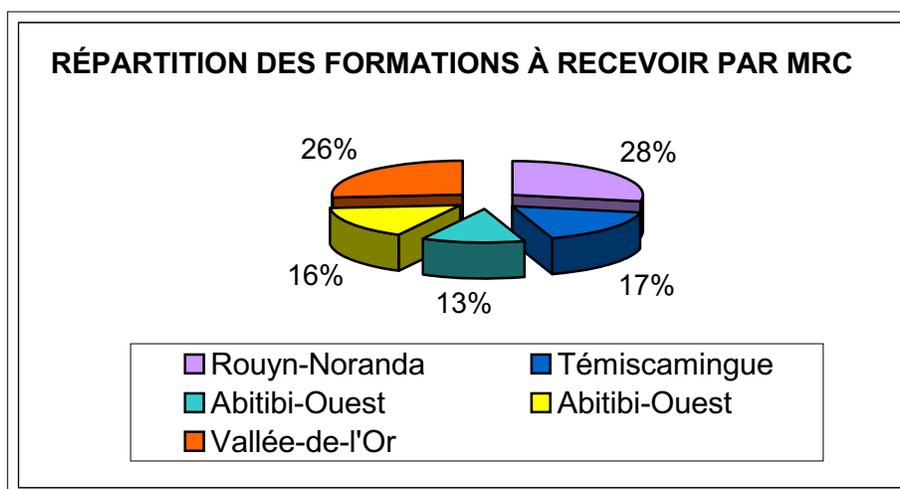
- Rouyn-Noranda : 80
- Témiscamingue : 48
- Abitibi-Ouest : 36
- Abitibi : 45
- Vallée-de-l'Or : 75

Total : 284

Si l'on met en rapport le nombre de formations à recevoir avec le nombre d'entreprises ayant participé à l'enquête, on voit qu'en moyenne, 2 formations ont été prévues par chaque entreprise au cours des 24 mois suivant notre visite. Pour chacune des MRC, le nombre moyen de sessions de formation à recevoir par entreprise, va comme suit :

- Rouyn-Noranda : 1,9
- Témiscamingue : 2,4
- Abitibi-Ouest : 1,7
- Abitibi : 1,7
- Vallée-de-l'Or : 2,1

Notons toutefois que la répartition des formations à recevoir par MRC est assez semblable à la répartition des formations reçues. On peut donc présumer que, d'une MRC à l'autre, c'est dans les mêmes proportions que les répondants sous-évaluent leurs besoins de formation.



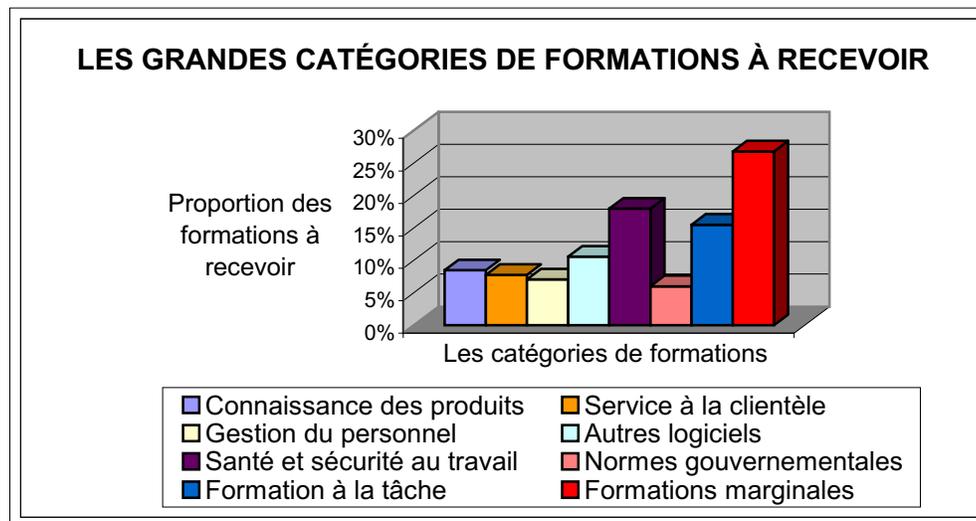
5.3 – Le détail des formations à recevoir

Sujet de la formation	Total des formations à recevoir par MRC					Total
	Rouyn-Noranda	Témiscamingue	Abitibi-Ouest	Abitibi	Vallée-de-l'Or	
Internet	5	3	2	1	1	12
Windows/Office	2	1	1	1	1	6
Logiciels comptables	1	1	2	0	4	8
Autres logiciels	9	2	4	5	10	30
Résolution de problèmes	1	2	1	1	0	5
Gestion du travail d'équipe	2	1	0	1	1	5
Gestion du personnel	9	1	0	5	5	20
Service à la clientèle	9	4	2	1	6	22
Connaissance des produits	4	2	4	3	11	24
ISO/Normes de qualité	1	0	1	2	4	8
Santé et sécurité au travail	14	13	2	11	11	51
Normes gouvernementales	3	6	1	3	4	17
Formation à la tâche	11	8	8	6	11	44
Transport/conduite d'autobus	1	1	1	4	1	8
Maintenance	1	1	1	0	1	4
Connaissances de base	3	0	0	0	0	3
Anglais langue seconde	1	0	3	1	2	7
Autres formations	3	2	3	0	2	10
Total	80	48	36	45	75	284

5.4 A – Les grandes catégories de formations à recevoir

Dix-huit pour cent des formations à recevoir porteront sur la *Santé et sécurité au travail*, 15 % se rapporteront à la *Formation à la tâche* et 11 % seront concentrées dans l'apprentissage des *Autres logiciels*. Les formations traitant de la *Connaissance des produits* et celles abordant le *Service à la clientèle* compteront chacune pour 8 % des formations à recevoir. Viennent ensuite la *Gestion du personnel* (7 %) et les *Normes gouvernementales* (6 %). La réunion des dix autres catégories de formations forme un peu plus de 25 % du total des sessions de formation prévues

Si l'on compare ces données avec celles se rapportant aux formations reçues, on constate que ce sont les mêmes catégories de formations qui occupent les sept premiers rangs en affichant, de surcroît, des taux très similaires.

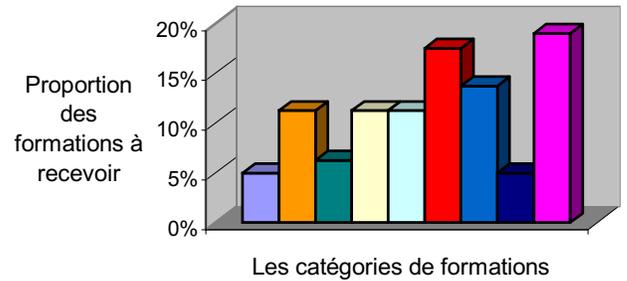


Note : dans le but de faciliter la lecture des histogrammes, nous n'y présentons que les formations qui comptent pour au moins 5 % du total. Nous avons regroupé les formations peu fréquentes (moins de 5 %), et c'est sous l'appellation *Formations marginales* que vous les retrouverez dans l'histogramme. La composition exacte de ces regroupements particuliers se trouve au tableau de la section 5.3, lequel indique, globalement et pour chacune des MRC, la fréquence à laquelle les différentes formations seront offertes lors des 24 mois suivant l'enquête.

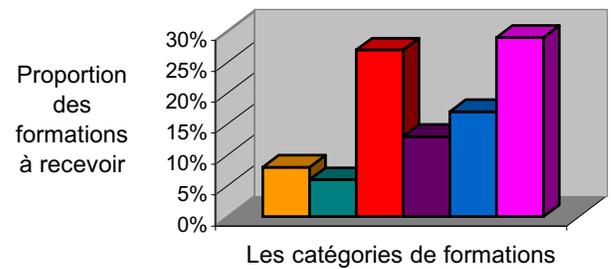
5.4 B – Les grandes catégories de formations à recevoir dans chacune des MRC

Dans toutes les MRC, les deux formations qui devraient être les plus souvent dispensées sont : *Formation à la tâche* et *Santé et sécurité au travail*. (Notons qu'il en allait de même au chapitre des formations ayant eu cours dans les 24 mois précédant l'enquête.)

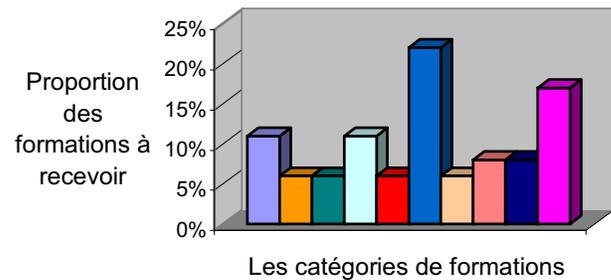
- Connaissance des produits
- Service à la clientèle
- Internet
- Autres logiciels
- Santé et sécurité au travail
- Formation à la tâche
- Logiciels comptables
- Autres formations
- Connaissances de base
- Formations marginales
- ISO/Normes de qualité
- Gestion du personnel
- Normes gouvernementales
- Transport/Conduite d'autobus



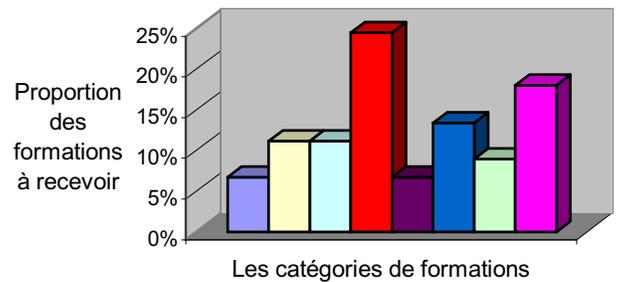
ROUYN-NORANDA



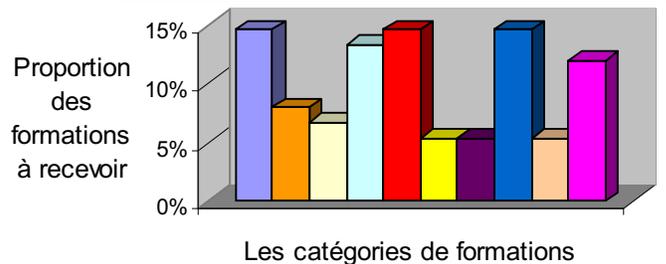
TÉMISCAMINGUE



ABITIBI-OUEST



ABITIBI

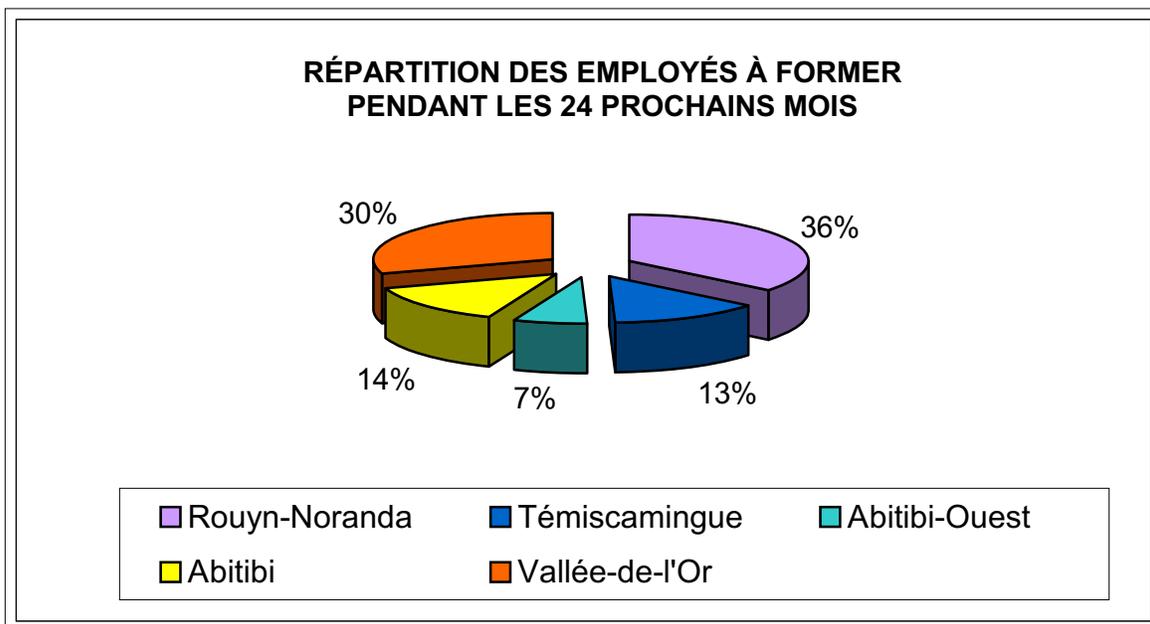


VALLÉE-DE-L'OR

5.5 - Le total des employés à former

Nos répondants ont évalué que 2 891 personnes auraient besoin d'une quelconque formation dans les 24 mois suivant la tenue de notre enquête. Dans chacune des MRC, le nombre d'employés à former va comme suit :

Rouyn-Noranda :	1 038
Témiscamingue :	389
Abitibi-Ouest :	193
Abitibi :	400
Vallée-de-l'Or :	871
Total :	2 891



En pondérant le nombre d'employés à former par le nombre d'employés recensés, on constate qu'il y a 0,49 formation prévue par employé pour la période couvrant les 24 mois suivant la tenue de l'enquête. À cet égard, les données particulières à chacune des MRC sont les suivantes :

- Rouyn-Noranda : 0,72
- Témiscamingue : 0,66
- Abitibi-Ouest : 0,30
- Abitibi : 0,29
- Vallée-de-l'Or : 0,46

5.6 - Le détail des employés à former

Pour chacune des catégories d'emplois répertoriées, voici le nombre d'individus ayant besoin de formation :

personnel cadre/de gestion	:	172
personnel professionnel (niveau universitaire)	:	100
personnel de bureau	:	118
personnel technique (niveau collégial)	:	579
production métier (niveau secondaire)	:	331
production manœuvre (sans spécialisation)	:	870
personnel de vente	:	223
contremaître/superviseur de premier niveau	:	79
autres	:	419
Total	:	2 891

Pour connaître le nombre exact d'employés à former par catégorie d'emploi et pour chacune des dix-huit catégories de formations, vous êtes invités à consulter les tableaux produits en annexe. Vous y trouverez les résultats globaux et les résultats par MRC.

5.7 - Les clientèles qui seront bénéficiaires des formations

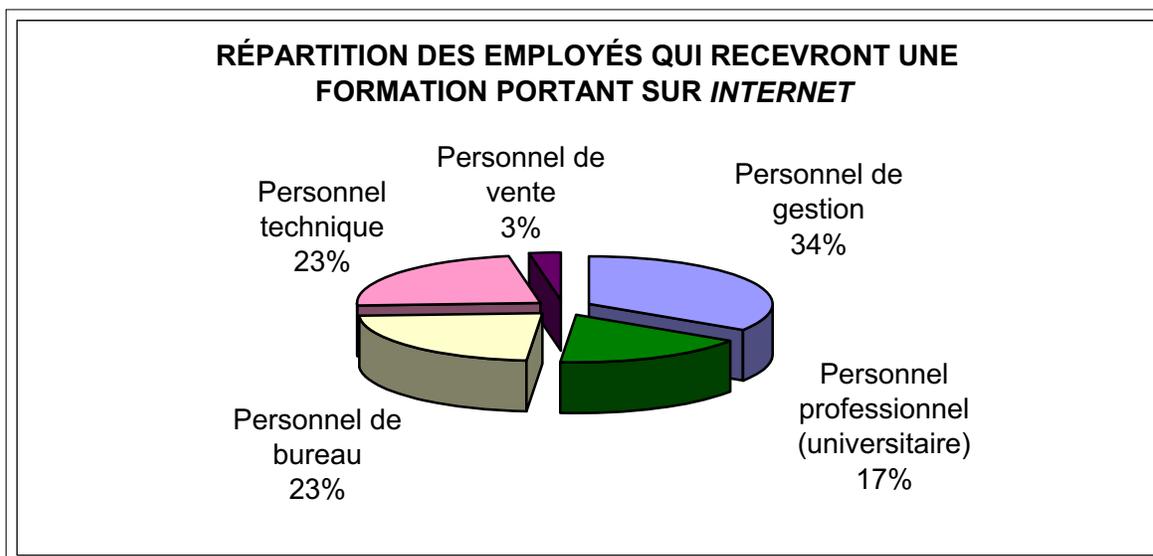
Vous trouverez, dans les pages qui suivent et pour chacune des 18 catégories de formations, une représentation graphique de la composition des clientèles à rejoindre.

Pour connaître les données particulières à chacune des MRC, vous êtes invités à consulter les tableaux produits en annexe.

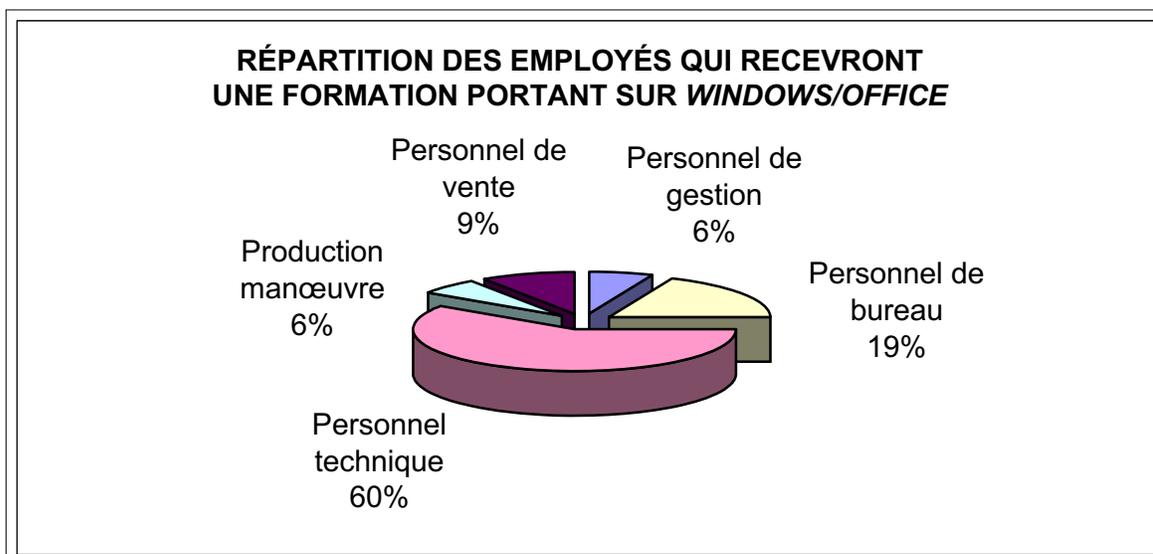
5.7 - Les clientèles qui seront bénéficiaires des formations

LES FORMATIONS TOUCHANT L'INFORMATIQUE

L'ensemble de ces formations compte pour 20 % du total des prévisions alors que le nombre des employés qui en seront bénéficiaires représente 9 % du total de la main-d'œuvre à former.

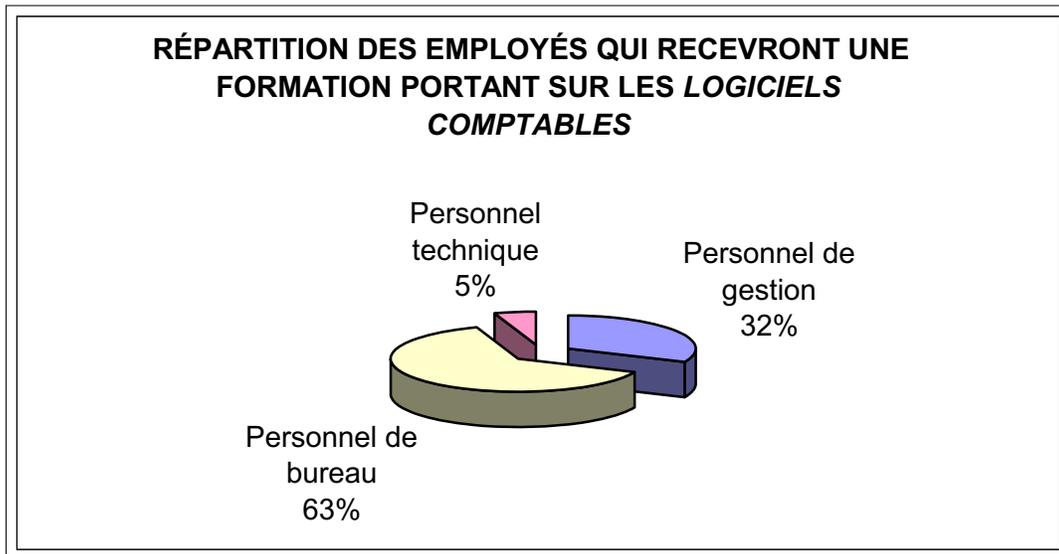


Total des employés à former : 35

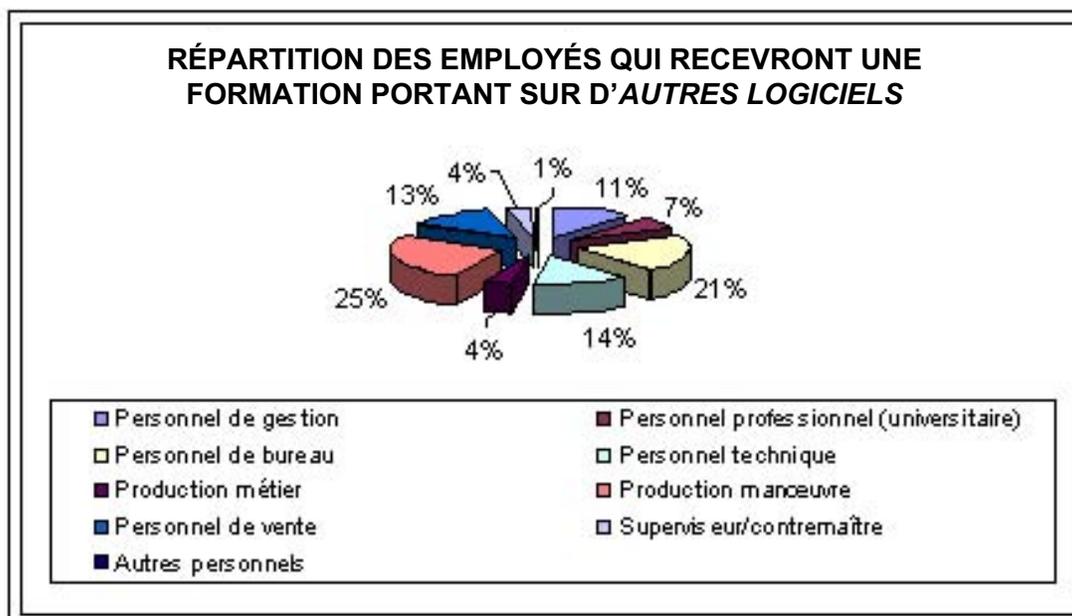


Total des employés à former : 32

5.7 - Les clientèles qui seront bénéficiaires des formations



Total des employés à former : 19

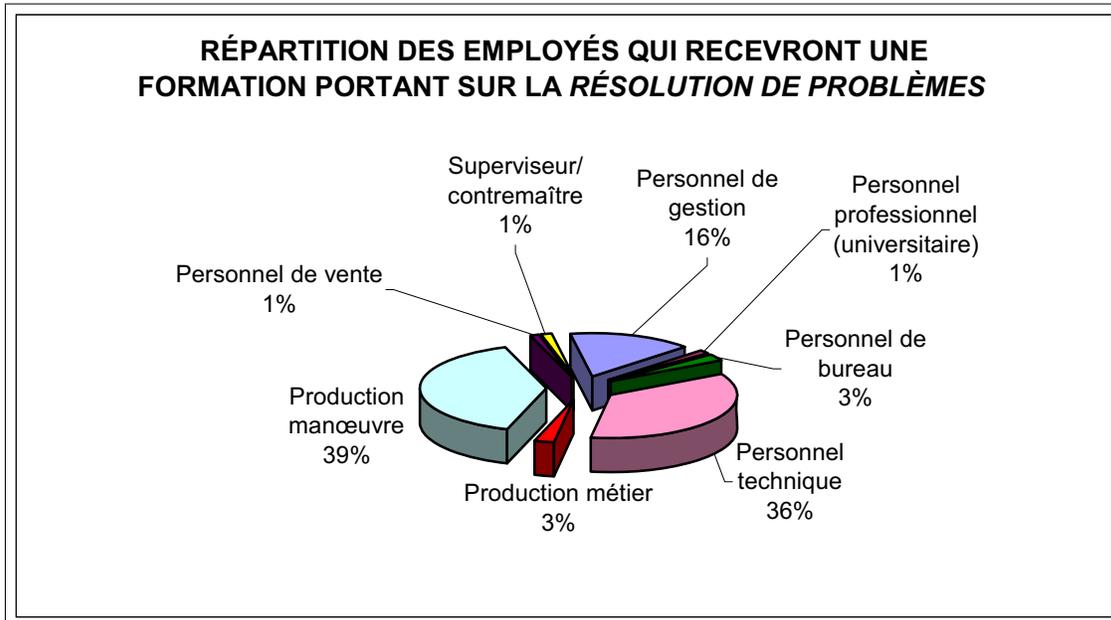


Total des employés à former : 168

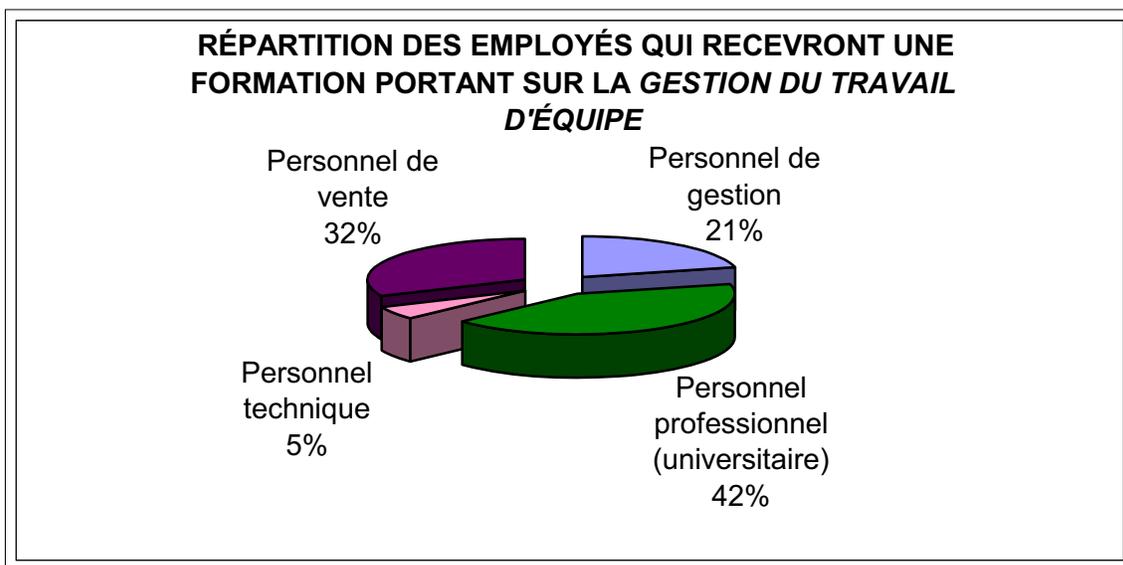
5.7 - Les clientèles qui seront bénéficiaires des formations

LES FORMATIONS PORTANT SUR LA GESTION – LA VENTE – LE MARKETING – LES NORMES DE QUALITÉ

Six catégories de formations ont trait à la gestion, à la vente, au marketing et aux normes de qualité. Sous ce regroupement, 30 % des formations seront données à 25 % de toute la main-d'œuvre à former.



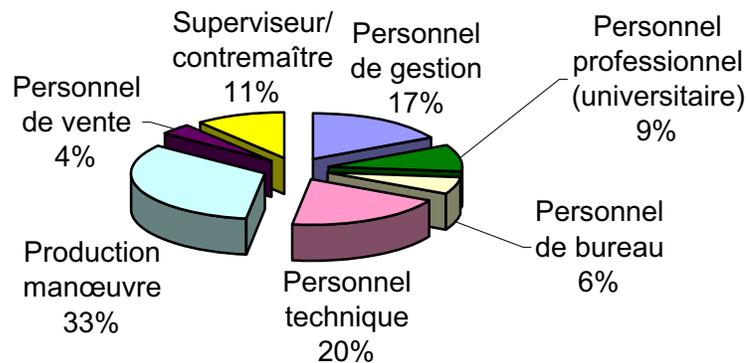
Total des employés à former : 76



Total des employés à former : 19

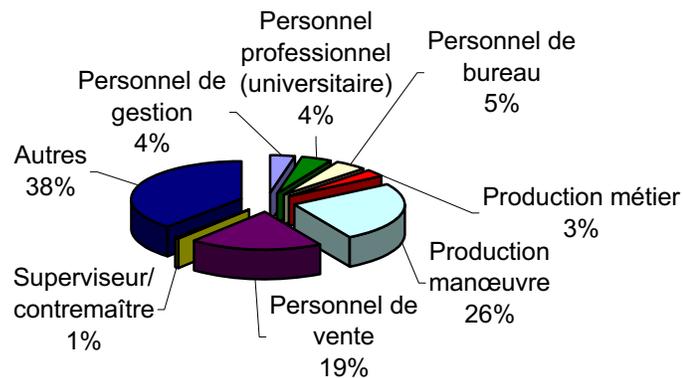
5.7 - Les clientèles qui seront bénéficiaires des formations

RÉPARTITION DES EMPLOYÉS QUI RECEVRONT UNE FORMATION PORTANT SUR LA *GESTION DU PERSONNEL*



Total des employés à former : 128

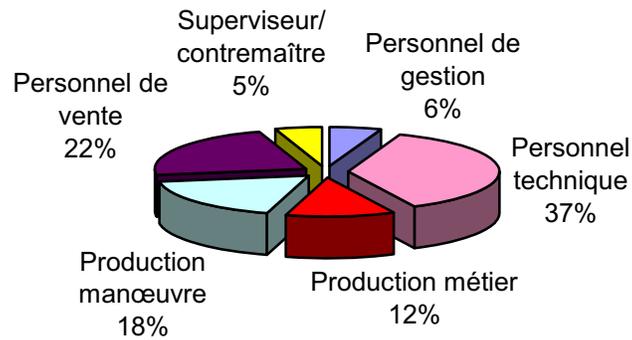
RÉPARTITION DES EMPLOYÉS QUI RECEVRONT UNE FORMATION PORTANT SUR LE *SERVICE À LA CLIENTÈLE*



Total des employés à former : 321

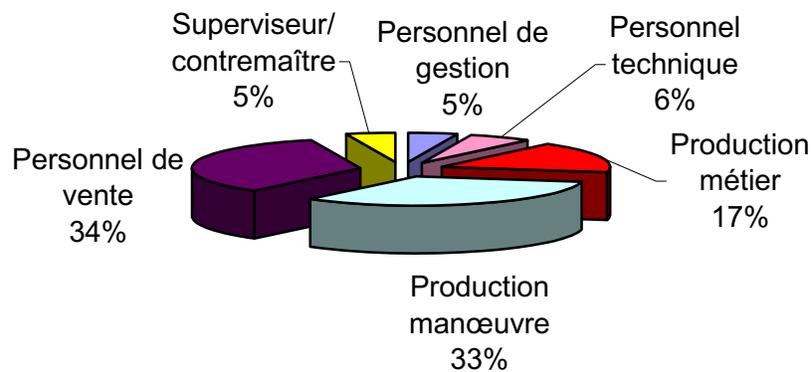
5.7 - Les clientèles qui seront bénéficiaires des formations

RÉPARTITION DES EMPLOYÉS QUI RECEVRONT UNE FORMATION PORTANT SUR LA CONNAISSANCE DES PRODUITS



Total des employés à former : 217

RÉPARTITION DES EMPLOYÉS QUI RECEVRONT UNE FORMATION PORTANT SUR ISO/NORMES DE QUALITÉ

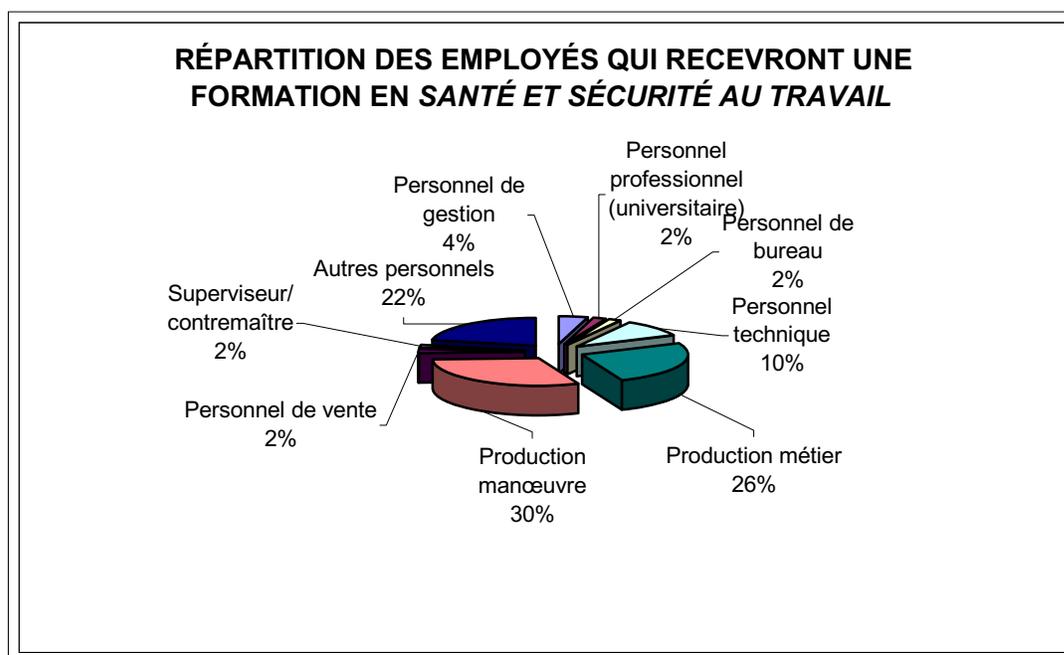


Total des employés à former : 64

5.7 - Les clientèles qui seront bénéficiaires des formations

LES FORMATIONS PORTANT SUR LA RÉGLEMENTATION GOUVERNEMENTALE

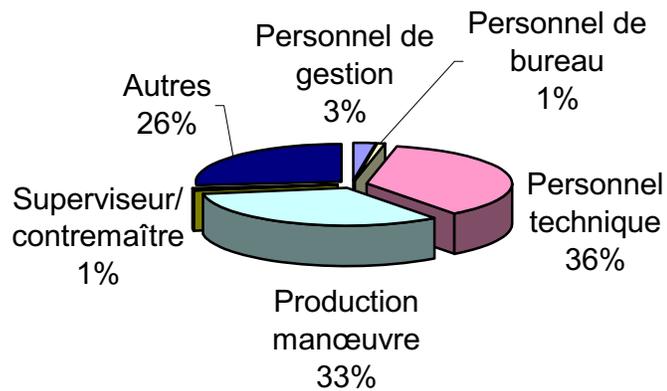
Deux catégories de formations touchent aux réglementations gouvernementales. À elles seules elles rejoindront 39 % des employés à former (en provenance des neuf catégories de travailleurs) et elles seront le sujet de près d'une formation sur quatre.



Total des employés à former : 665

5.7 - Les clientèles qui seront bénéficiaires des formations

RÉPARTITION DES EMPLOYÉS QUI RECEVRONT UNE FORMATION PORTANT SUR LES *NORMES GOUVERNEMENTALES*

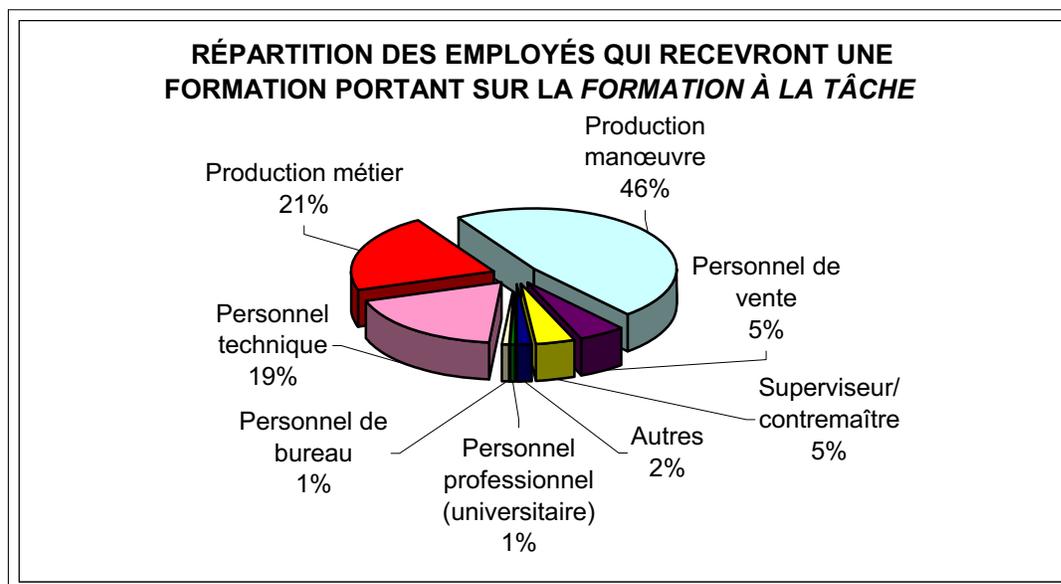


Total des employés à former : 458

5.7 - Les clientèles qui seront bénéficiaires des formations

LES FORMATIONS VISANT LA MAÎTRISE DES TÂCHES PROPRES AU MÉTIER OU À LA PROFESSION

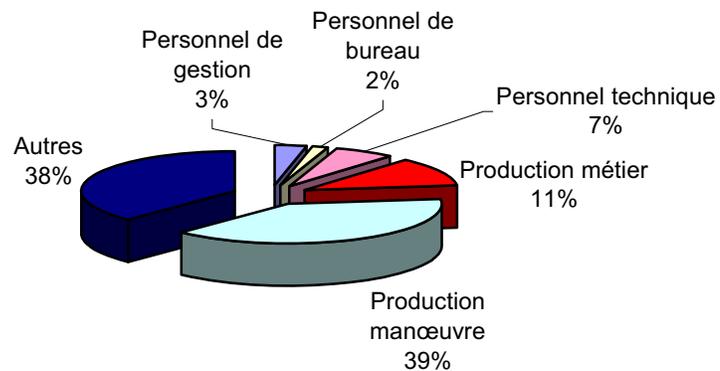
Trois types de formation visent la maîtrise des tâches propres au métier ou à la profession : *Maintenance*, *Transport/Conduite d'autobus* et, fort évidemment, *Formation à la tâche*. À elles seules, elles toucheront 18 % de tous ceux qui suivront une quelconque formation et elles seront le sujet de 19 % des sessions de formation.



Total des employés à former : 453

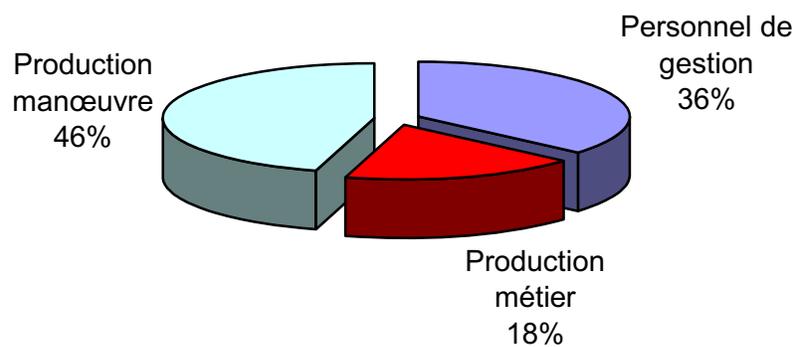
5.7 - Les clientèles qui seront bénéficiaires des formations

RÉPARTITION DES EMPLOYÉS QUI RECEVRONT UNE FORMATION PORTANT SUR LE TRANSPORT/CONDUITE D'AUTOBUS



Total des employés à former : 61

RÉPARTITION DES EMPLOYÉS QUI RECEVRONT UNE FORMATION PORTANT SUR LA MAINTENANCE



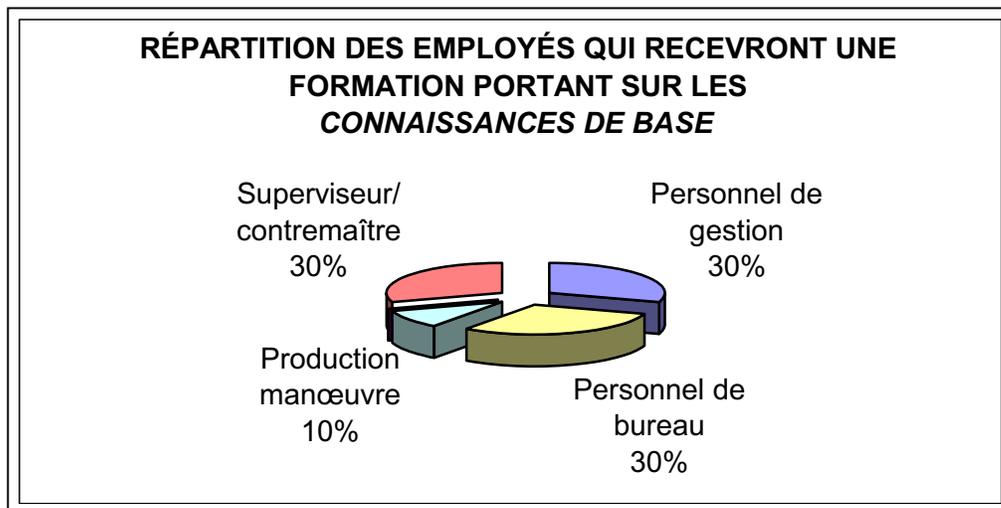
Total des employés à former : 11

5.7 - Les clientèles qui seront bénéficiaires des formations

LES FORMATIONS NE SE RATTACHANT À AUCUN THÈME

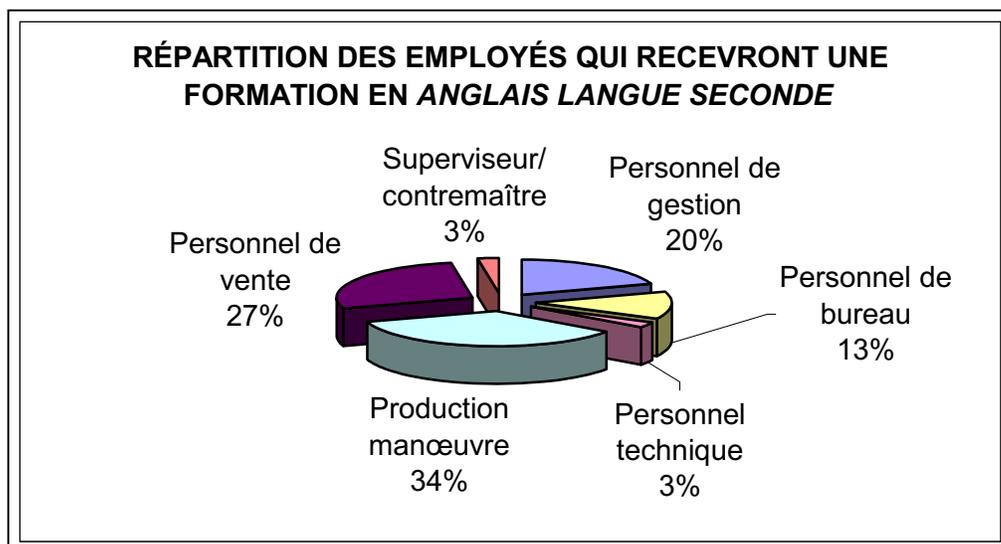
Trois formations ne se rattachent à aucun thème : il s'agit de *Connaissances de base*, d'*Anglais langue seconde* et de *Autres*.

Une dizaine de personnes auront besoin de pallier à leurs lacunes en *Connaissances de base* (savoir lire, écrire, compter).



Total des employés à former : 10

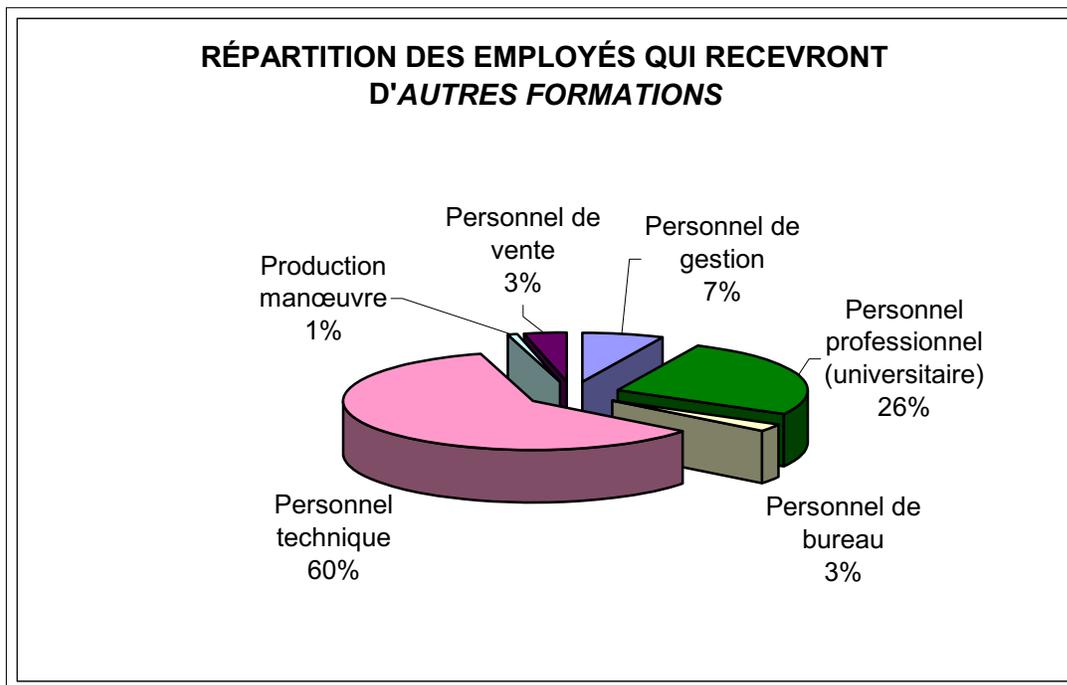
L'apprentissage de l'anglais, à titre de langue seconde, sera nécessaire pour une quarantaine de personnes.



Total des employés à former : 40

5.7 - Les clientèles qui seront bénéficiaires des formations

Enfin, les formations indéfinies ou inclassables, parce qu'elles sont trop particulières, sont regroupées sous l'appellation *Autres* (ex. : API – actualisation du potentiel intellectuel, divers congrès et colloques). Elles totaliseront 17 formations et s'adresseront à 115 personnes.



SECTION 6 : RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

La dernière partie de l'enquête a consisté à vérifier si l'entreprise était intéressée à obtenir une copie résumée des résultats de l'enquête. De plus, nous voulions savoir si elle désirait qu'on lui vienne en aide pour la gestion de la formation en particulier et/ou pour la gestion des ressources humaines en général.

6.1 – Intérêt des répondants face aux résultats de l'enquête

La grande majorité des répondants (82 %) désire obtenir une copie résumée des résultats de l'enquête. D'une MRC à l'autre, on note toutefois quelques variations.

Tandis que, dans la MRC de Rouyn-Noranda, 90 % des répondants se sont dit intéressés par ce type de suivi, ce taux s'abaisse à 65 % dans la MRC d'Abitibi. Pour ce qui est des entreprises de la MRC Vallée-de-l'Or, c'est dans une proportion de 86 % qu'elles veulent connaître les résultats de l'enquête, suivies de très près par les répondants d'Abitibi-Ouest (85 %). Au Témiscamingue, trois répondants sur quatre ont affirmé être intéressés à connaître les grandes lignes de l'enquête.

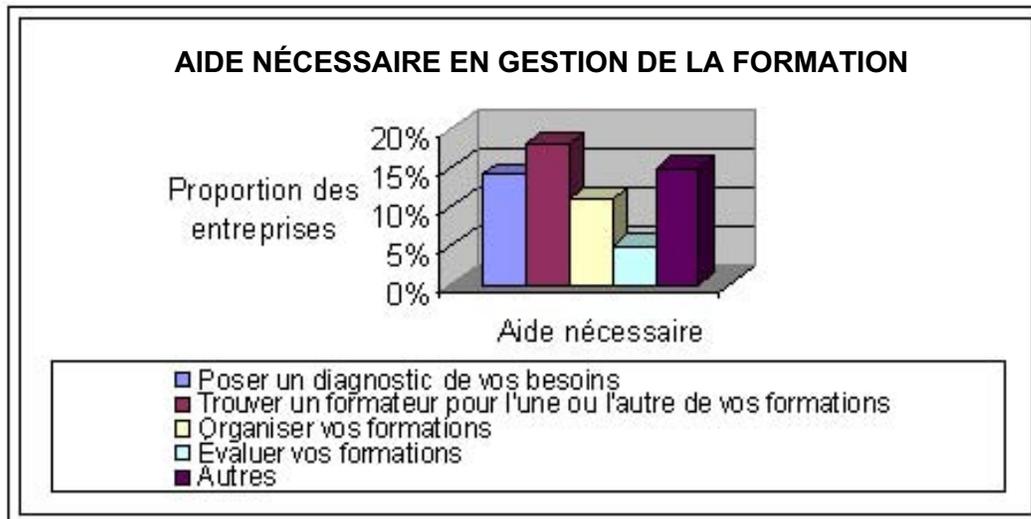
6.2 A – Aide nécessaire en gestion de la formation et en gestion des ressources humaines

Les répondants nous ont fait savoir qu'ils avaient davantage besoin d'aide en gestion de la formation (91 demandes) qu'en gestion des ressources humaines (71 demandes).

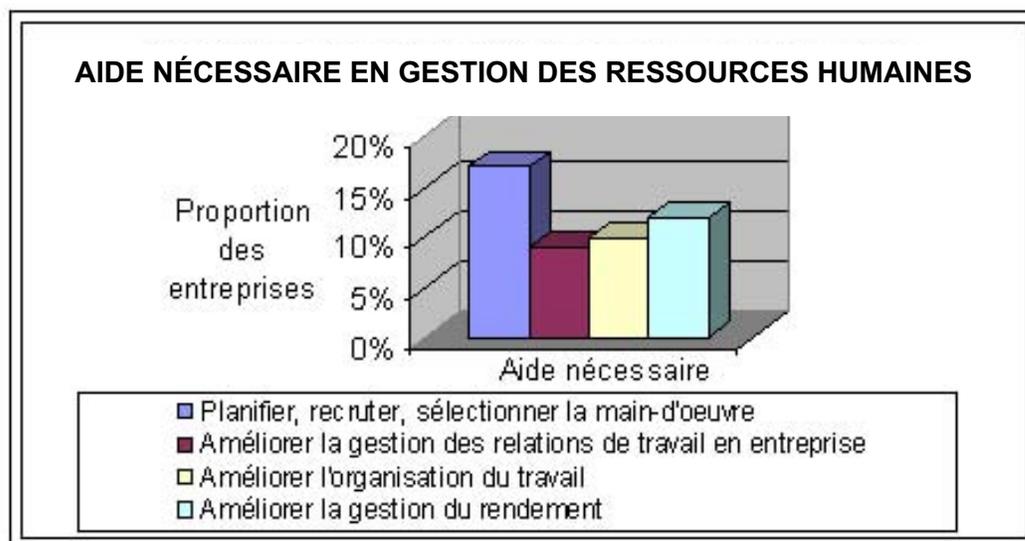
En gestion de la formation, le besoin le plus souvent cité témoigne du fait que 26 entreprises désireraient être épaulées pour trouver des formateurs. Puis ce sont les demandes apparaissant sous le choix *Autres* qui occupent le deuxième rang avec 22 inscriptions qui se précisent comme suit : 15 des répondants désirent qu'on les aide à compléter les dossiers à faire parvenir au FNFMO; une personne veut qu'on lui fasse connaître les formations offertes par Emploi-Québec; une autre souhaite qu'on évalue le coût de ses projets de formation; et les 5 répondants restants n'ont pas spécifié leurs besoins. Suivent les demandes d'aide pour : poser un diagnostic des besoins (20 entreprises), organiser les formations (16 répondants) et évaluer les formations (sept établissements).

En gestion des ressources humaines, 71 demandes nous ont été acheminées : 25 d'entre elles portent sur la planification, le recrutement et la sélection de la main-d'œuvre; 18 ont trait à la gestion du rendement; 15 visent l'amélioration de l'organisation du travail et 13 autres portent sur l'amélioration de la gestion des relations de travail en entreprise.

6.2 A – Aide nécessaire en gestion de la formation et en gestion des ressources humaines

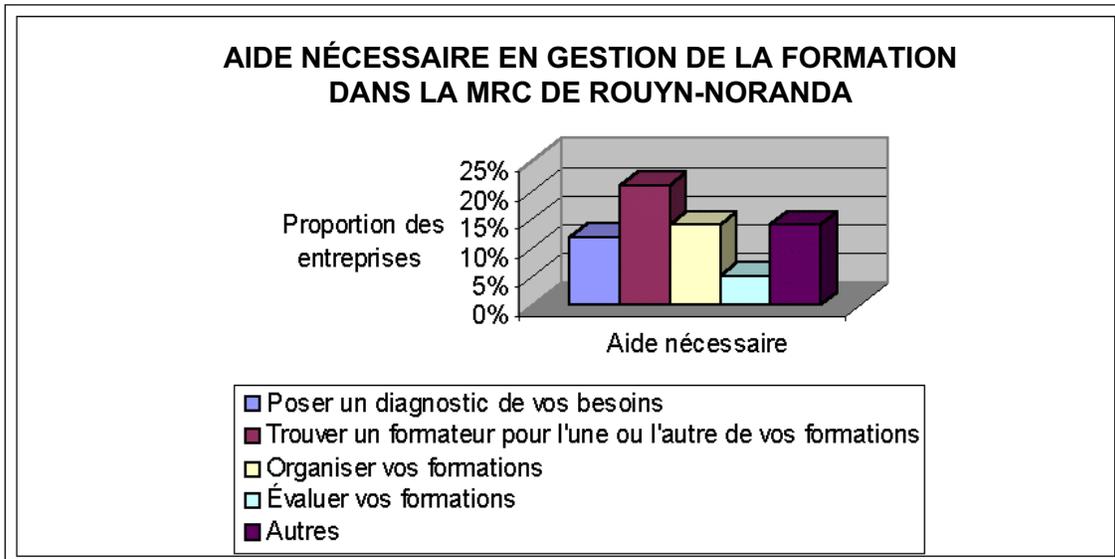


Nombre de demandes : 91

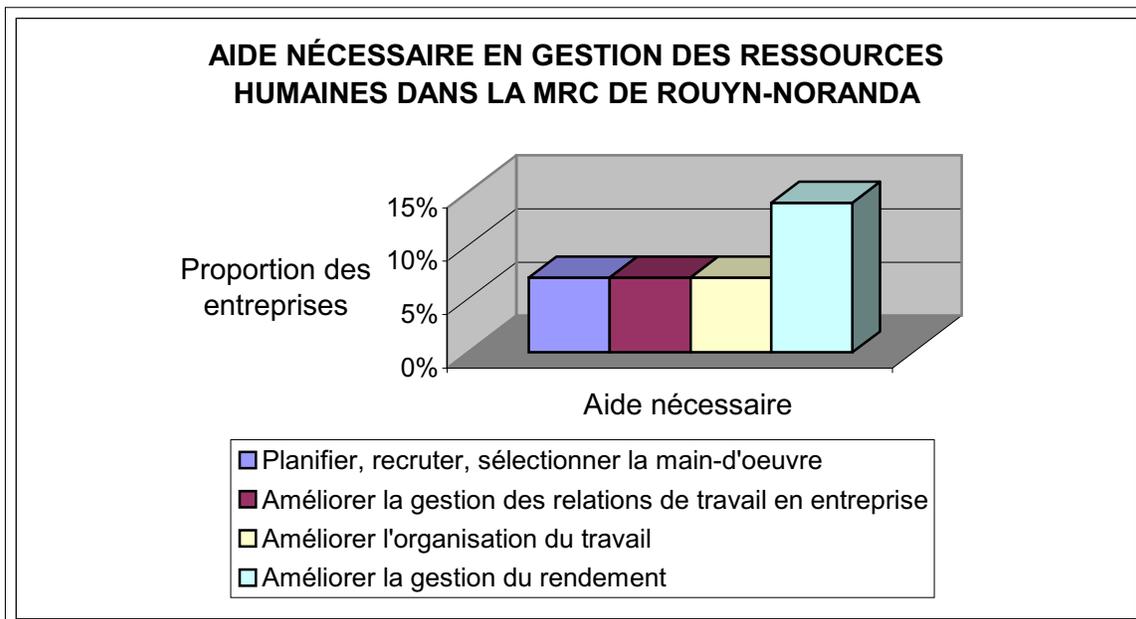


Nombre de demandes : 71

6.2 B – Aide nécessaire en gestion de la formation et en gestion des ressources humaines dans chacune des MRC

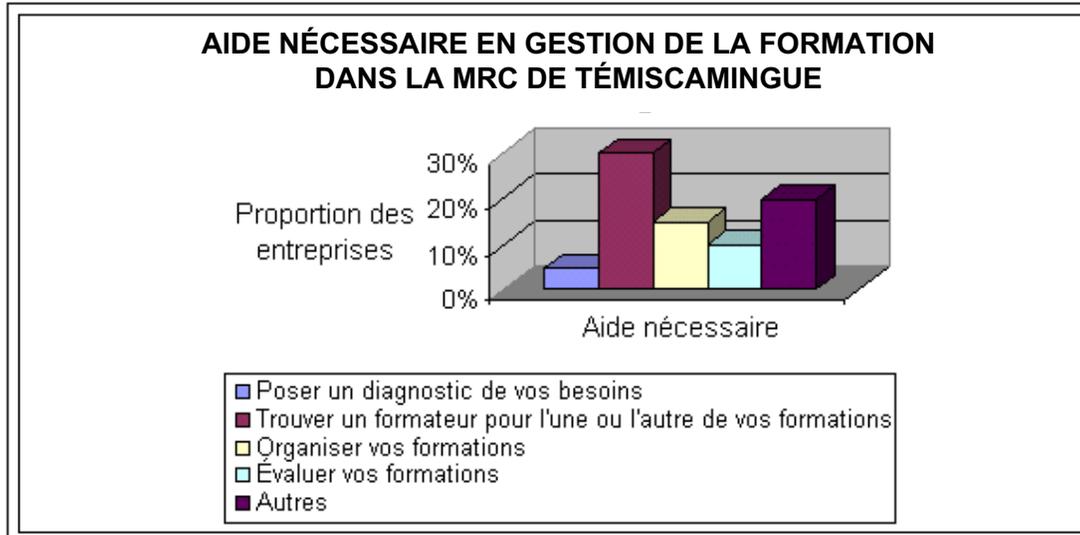


Nombre de demandes : 28

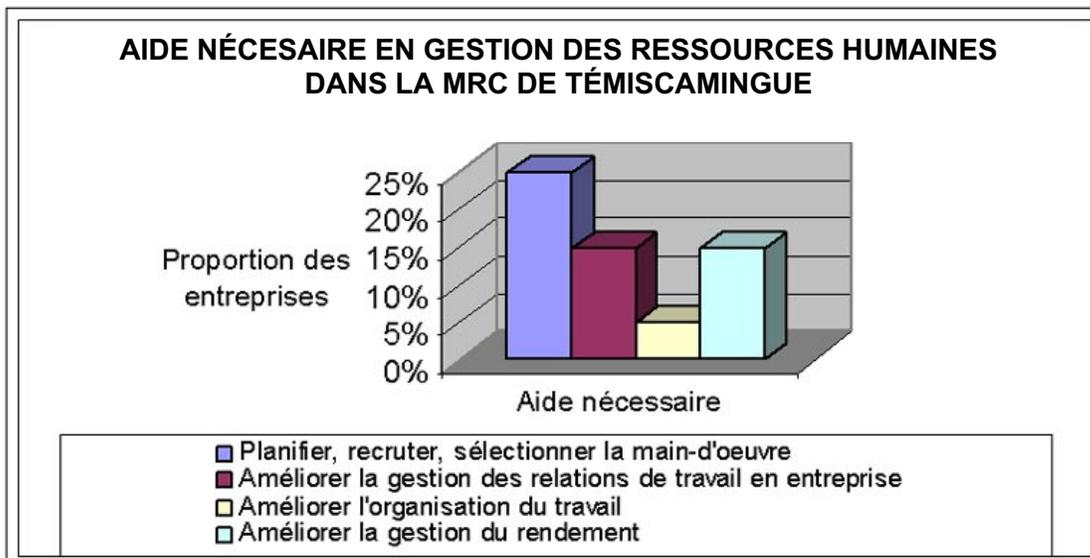


Nombre de demandes : 15

6.2 B – Aide nécessaire en gestion de la formation et en gestion des ressources humaines

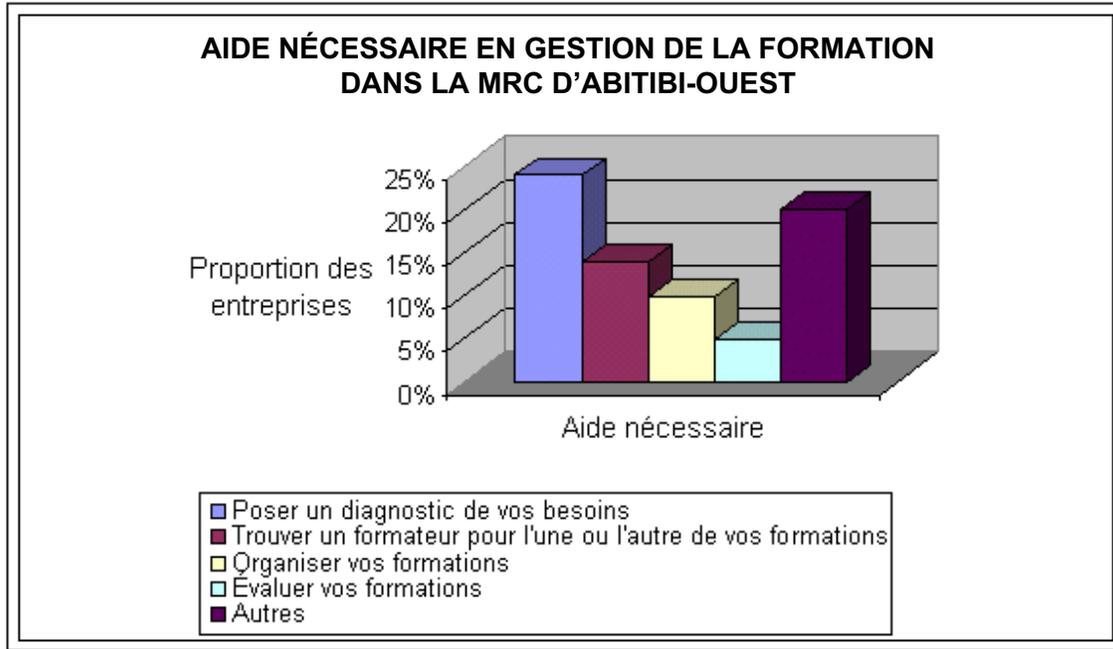


Nombre de demandes : 16

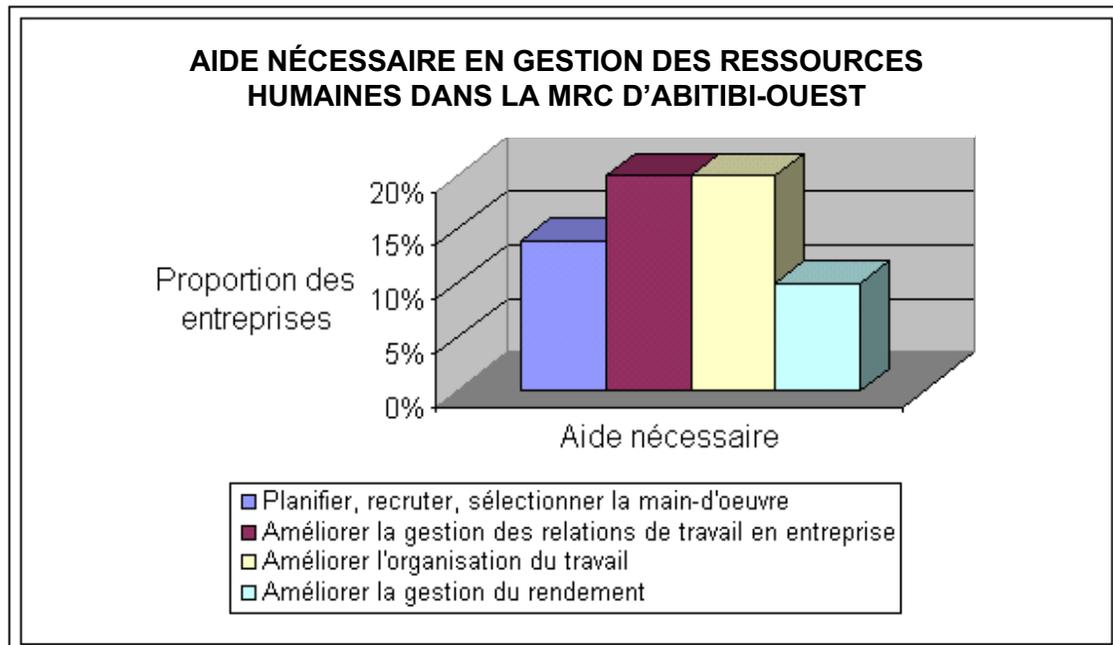


Nombre de demandes : 12

6.2 B – Aide nécessaire en gestion de la formation et en gestion des ressources humaines

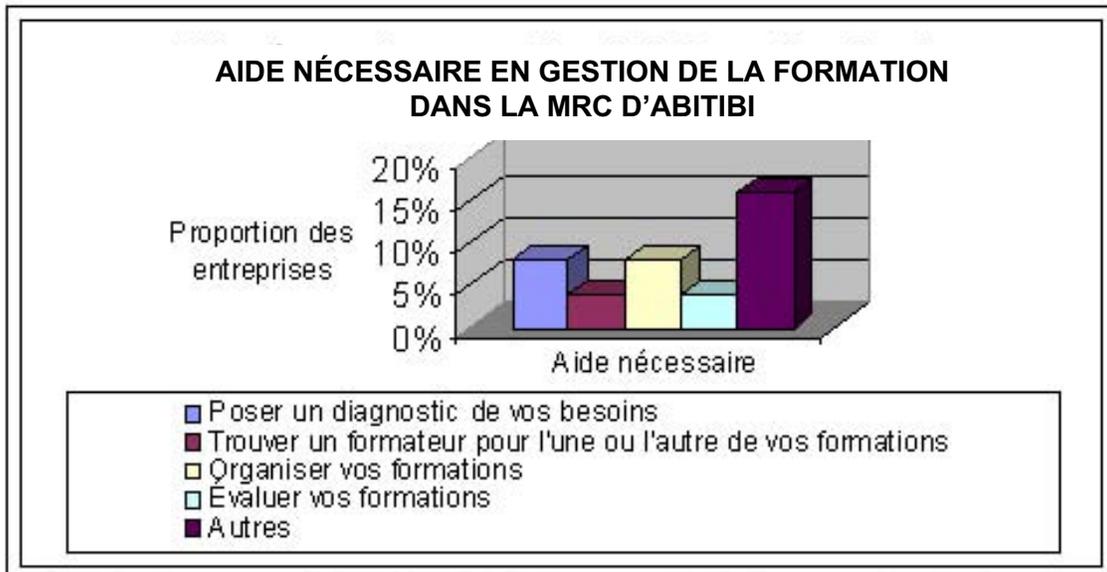


Nombre de demandes : 15

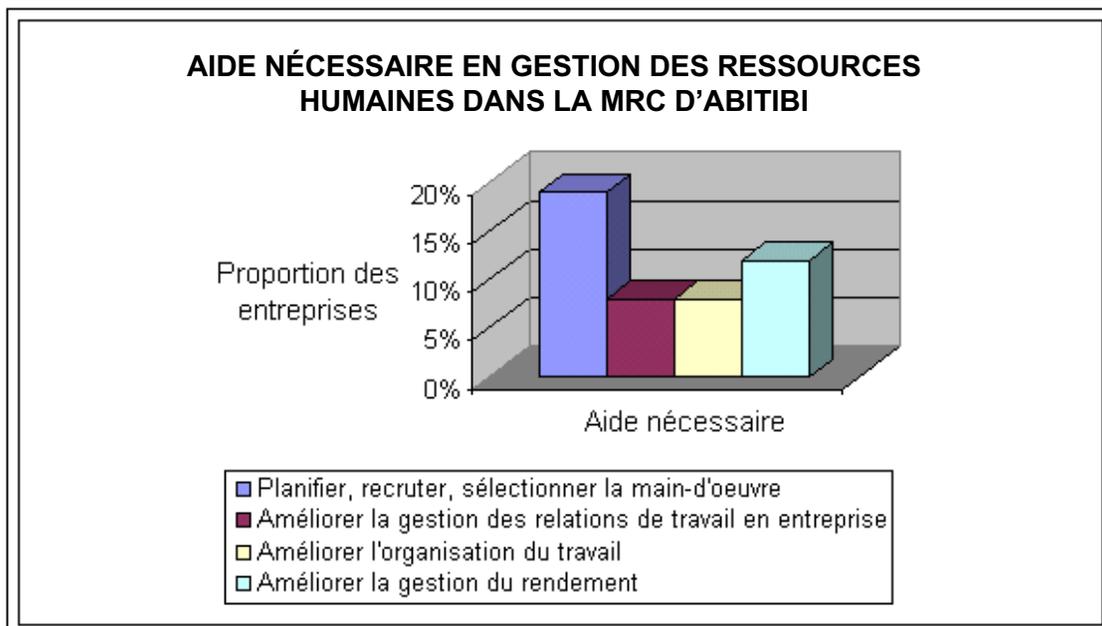


Nombre de demandes : 13

6.2 B – Aide nécessaire en gestion de la formation et en gestion des ressources humaines

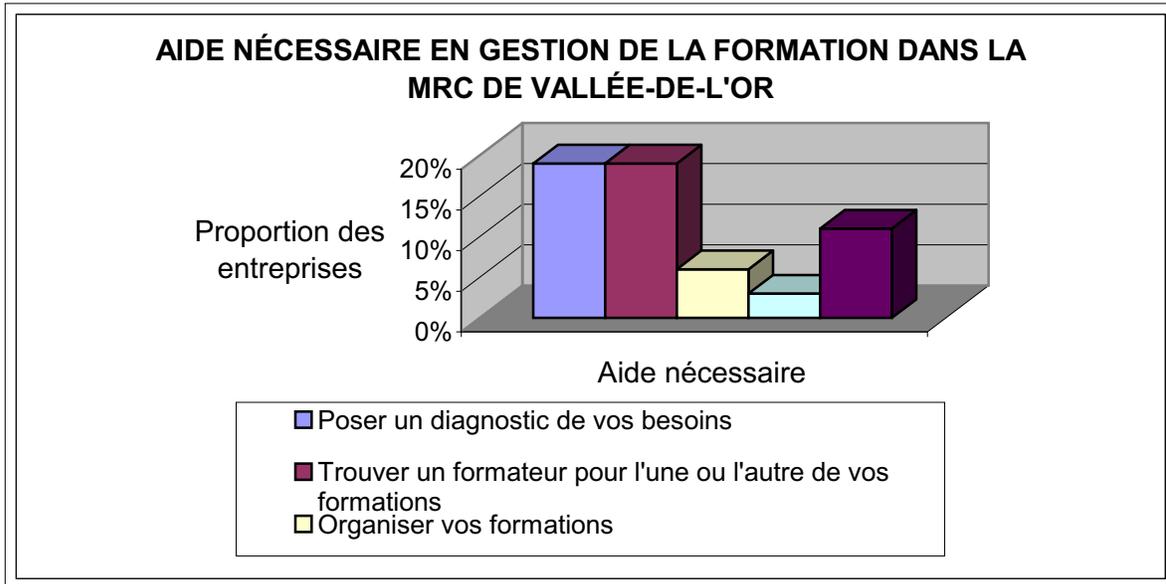


Nombre de demandes : 10

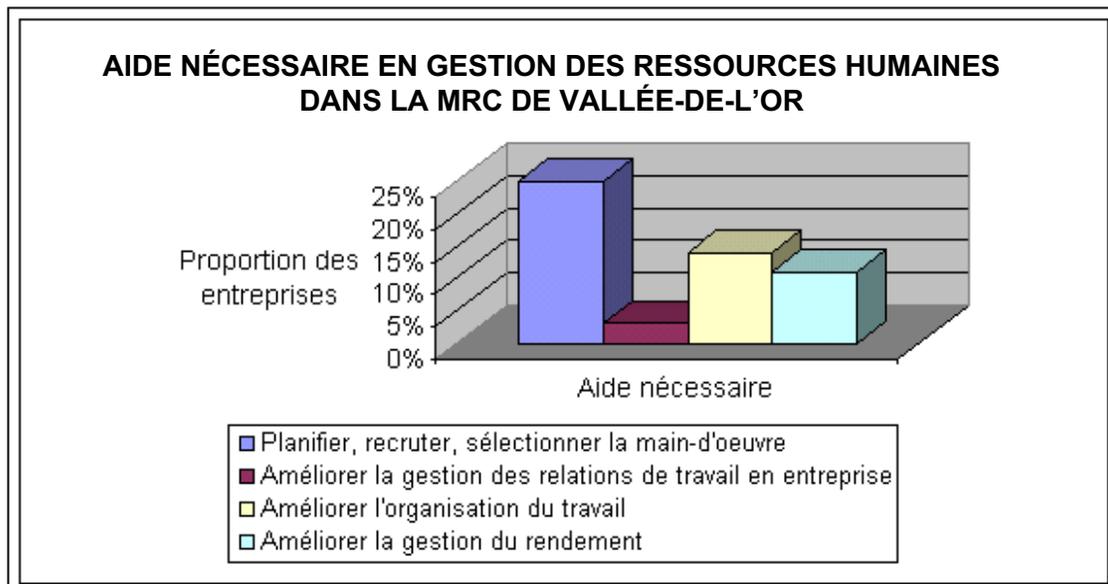


Nombre de demandes : 12

6.2 B – Aide nécessaire en gestion de la formation et en gestion des ressources humaines



Nombre de demande : 21



Nombre de demandes : 19

6.3 - Les commentaires de nos répondants

Quatre-vingt-treize personnes ont profité de la tribune que nous avons mise à leur disposition pour s'exprimer librement. Dans un premier temps, nous avons colligé tous leurs commentaires pour ensuite en extraire les propos les plus souvent abordés. Nous vous présentons donc, regroupées par thème, les principales remarques et suggestions qui nous ont été transmises. Certaines d'entre elles seront appuyées par des citations de nos répondants.

À propos de la loi 90

Pour ce qui est du fait que la formation soit encadrée par une loi, quatre différents points de vue ont été exprimés :

Premièrement, il y a ceux pour qui la formation faisait déjà partie de la culture de l'entreprise et qui ne voient dans la loi qu'une surcharge administrative :

- « La loi nous oblige à de la paperasse supplémentaire, ce n'est pas agréable. Pas besoin de loi pour savoir que la formation c'est important, nous en faisons déjà. »

D'autres considèrent la loi comme une précieuse alliée :

- « Au début, la loi était vue comme une aberration pour un OSBL, finalement sans elle rien n'aurait été fait en formation, c'est donc très bien. C'est aussi un argument de poids pour convaincre le conseil d'administration d'agir pour le long terme. »

En minorité, il y a ceux qui ne formeraient pas leur personnel s'ils n'y étaient pas contraints :

- « Initialement pas très porté sur la formation, par contre on a horreur de donner ses sous, alors on s'organise pour dépenser ce qu'on est obligé dans l'entreprise. »

Et enfin, il y a ces très rares cas où l'on n'offre aucune formation :

- « Le 1 % est une taxe déguisée, on fait le chèque sans se questionner. »

De manière générale, les répondants comprennent aisément que la performance de leur entreprise est intimement liée au fait que leur main-d'œuvre bénéficie d'un bon plan de formation. Mais, bien qu'ils adhèrent majoritairement à l'esprit de la loi 90, ils ont tenu à décrier ce qui semble être son principal irritant : la lourdeur administrative des différents dossiers qui s'y rattachent :

- « Trop de papiers. Simplifiez la loi. »

6.3 - Les commentaires de nos répondants (suite)

À propos de l'information sur la loi 90

Les répondants veulent être mieux informés sur les tenants et aboutissants de la loi 90. Leurs questionnements sont multiples et leur besoin d'aide est clairement énoncé : une bonne majorité d'entre eux nous ont mentionné que les sessions d'information de groupe dispensées par les CLE ne leur convenaient pas. En ce qui a trait à la loi 90, on réclame un service d'aide et d'information plus personnalisé :

- « La paperasse concernant la formation est trop volumineuse à lire et difficile à comprendre. J'aurais besoin qu'on m'aide. Dans les rencontres d'information, je me sens déplacée parce que d'autres participants ont des masses salariales passant du double à cinq fois la mienne, leurs questions ne sont pas les miennes. »

À propos du plan de formation

Les commentaires qui reviennent le plus souvent consistent en des requêtes en rapport avec le plan de formation : qu'on achemine des offres de service; qu'on suggère des formations adaptées aux besoins spécifiques de leur entreprise; qu'on porte à leur connaissance les formations offertes ou à venir. Ainsi, un bon nombre d'entrepreneurs nous ont avoué que, faute de connaissances et/ou de temps pour réfléchir à la question, ils ne savaient pas vraiment quelle formation offrir à leurs employés. À cet égard, ils veulent être conseillés.

- « Je veux recevoir des offres de service car je ne ferai pas de recherche. Les employés qui veulent de la formation n'ont qu'à le demander, on la paiera mais on a pas le temps de la chercher. »
- « Je ne sais pas quelle formation offrir de plus. On aimerait une liste d'idées. »

Les entreprises qui, depuis longtemps, ont à leur actif les mêmes employés nous ont fait part d'un problème qui leur est particulier et pour lequel elles aimeraient être éclairées :

- « Les vieux employés disent tout connaître. Que faire? »

À propos des formateurs

Une très forte proportion de répondants nous ont spécifié qu'ils tenaient à embaucher des formateurs de la région. Cependant, dans la même foulée, ils nous ont fait savoir qu'il leur était difficile d'en trouver, les renseignements et la publicité semblant faire défaut :

- « Les offres de services de l'extérieur sont très agressives par comparaison à la région. On ne sait pas qui fait quoi ni quand. On aimerait recevoir de l'information ou de la pub pour choisir. »

6.3 - Les commentaires de nos répondants (suite)

À propos des programmes de formation destinés aux chômeurs et aux assistés sociaux

Les différentes formations destinés aux chômeurs et aux assistés sociaux ont reçu quelques critiques négatives :

- « Les formations obligées (B.S. et chômage) ne donnent pas de bons résultats, il n'y a aucune motivation. »

À propos des formations manquant en région

Certains de nos répondants ont tenu à porter à notre attention le fait que des formations étaient manquantes en région :

- « Une formation de briqueteur aux 8 ans serait idéale, mais l'école doit demander notre avis pour les recommandations. »
- « La formation de maîtrise en gestion des organisations ne se donne pas à temps partiel et c'est regrettable. »
- « Le cours de courtier est manquant ici, on n'a donc pas de relève. »
- « Il n'y a pas assez de formations en région dans le domaine des centres de rénovation. »
- « Il faudrait que le Cégep soit accrédité par le ministère de la Santé pour offrir le cours d'ambulancier (qui se donne actuellement à Montréal). »
- « Il ne s'organise aucune formation en région pour améliorer le service aux tables. Des formations appropriées pour donner un peu de style aux serveurs seraient appréciées. »
- « Il n'y a pas d'école de formation en ferblanterie. »
- « Le personnel de couture est vieillissant en région et la relève est rare. Des cours d'entretien des machines industrielles donnés en région aideraient sûrement. »

À propos de l'enquête

Quelques répondants ont souligné le fait qu'ils auraient aimé recevoir le questionnaire avant l'entrevue et d'autres ont tenu à nous faire savoir qu'ils étaient déçus du fait que notre visite n'ait pour seul but que la réalisation d'une enquête :

- « Je croyais que vous veniez pour m'aider, je suis déçue. »

Mais ce qui ressort des commentaires des entrepreneurs, c'est que, majoritairement, ils ont beaucoup apprécié qu'un organisme voué à la formation les visite dans leur entreprise :

- « Nous sommes très heureux de votre visite, cela nous a *réveillés*, nous sommes contents d'avoir des infos. »

CONCLUSION

Notre enquête n'avait nullement pour but d'évaluer la qualité du travail effectué par les différents organismes (CLE, Emploi-Québec, chambres de commerce, etc.) qui, de près ou de loin, ont le mandat d'informer les entreprises sur les tenants et aboutissants de la loi 90 en plus de les seconder en matière de formation de la main-d'œuvre.

Ainsi, il faudra bien comprendre que toute remarque, proposition ou suggestion que nous allons émettre ne se veut pas une critique formulée par les chercheurs de la présente enquête à l'endroit des organismes mentionnés.

L'enquête révèle que la formation de la main d'œuvre est une pratique intégrée dans la gestion des ressources humaines des entreprises de l'Abitibi-Témiscamingue.

En effet, 90 % de nos répondants affirment affecter au moins 1 % de leur masse salariale à la formation de leur personnel et 95 % des établissements ont offert au moins une formation lors des 24 mois précédant notre enquête. De plus, les différentes activités permettant l'acquisition de nouvelles habiletés et compétences font l'objet d'une réflexion et d'une planification inscrites dans le processus de gestion des ressources humaines de la grande majorité (82 %) des entreprises.

Nous devons cependant noter que la mise sur pied d'activités de formation ne se fait pas sans problèmes puisqu'une forte proportion des répondants (45 %) avouent rencontrer des difficultés dans l'identification des besoins de formation. Il semble que le manque de temps et le manque de connaissances soient les deux principaux obstacles à l'évaluation des besoins de formation, tandis qu'un problème sur quatre serait lié au fait qu'on ne peut pas assumer les coûts d'une aide extérieure.

L'organisation de la formation, elle aussi, force l'employeur à composer avec certaines difficultés : obtenir un formateur compétent; défrayer les coûts; tenter de libérer les employés de leur temps de travail sans nuire à la production; convaincre les employés d'être réceptifs aux formations, etc.

Cependant, quand ces différents obstacles ont été surmontés et que se donne enfin la formation attendue, 97 % des entrepreneurs affirment être satisfaits, voire même très satisfaits des résultats obtenus.

Cette information devrait être portée à la connaissance de ceux et celles qui ont encore des réticences face à l'implantation d'un processus de formation au sein de leur établissement. Ils ne doivent pas abdiquer devant certaines lourdeurs administratives et difficultés diverses (malheureusement encore) liées à la formation de leur main-d'œuvre. Les efforts investis en valent grandement la peine.

Par ailleurs, l'enquête nous apprend que 85 % des formations se sont données sur le territoire de l'Abitibi-Témiscamingue et que ce sont les formateurs, les institutions d'enseignement et les organismes gouvernementaux ou paragouvernementaux de la région qui ont dispensé la majorité des formations. À ce sujet, notons au passage que dans les commentaires qu'elles ont émis, les entreprises visitées nous ont fait savoir qu'il était important pour elles que leur main-d'œuvre soit formée par des gens de la région. (Il ne faudrait pas y voir là un esprit sectaire, les raisons d'affinités sont importante, pour sûr, mais une foule de considérations d'ordre pécuniaire et d'ordre pratique entrent en ligne de compte.) **Dans un même souffle, les entrepreneurs nous ont également fait savoir qu'il leur était difficile, faute de renseignements et de publicité, de débusquer des formateurs de la région. Ainsi, dans un premier temps, il faut combler cette lacune en répertoriant exhaustivement les programmes de formation offerts en région par les établissements d'enseignement reconnus, par les différents organismes formateurs, par les services de formations, par les formateurs agréés par le ministre de l'Emploi et de la Solidarité et par les ordres professionnels régis par le Code des professions. Évidemment, dans un second temps, il faudra s'assurer que l'existence de ce répertoire soit portée à la connaissance de la totalité des entreprises de la région.**

Ensuite, concernant le contenu des 560 formations qui se sont déroulées au cours des 24 mois précédant notre enquête, on note que 66 % de celles-ci se trouvaient polarisées dans six formations vedettes : Santé et sécurité au travail - Formation à la tâche - Apprentissages de divers logiciels - Connaissances des produits - Gestion du personnel - Apprentissage de logiciels comptables.

Loin de nous l'idée de dénigrer l'importance de ces formations vedettes, mais nous croyons que les entreprises auraient avantage à élargir l'éventail des connaissances et des qualifications de leur main-d'œuvre. Ainsi, nous sommes persuadés que des formations ayant pour sujet : Gestion du travail d'équipe, ISO/Normes de qualité et Maintenance (pour ne nommer que ceux-là) seraient un enrichissement certain pour les travailleurs et pour les entreprises. **Il serait donc judicieux de faire connaître aux décideurs les avantages qu'ils pourraient tirer d'un programme de formation plus diversifié.**

On note également une forte polarisation des formations à la faveur de certaines catégories d'employés. Ainsi, les travailleurs du personnel technique, du personnel cadre, du personnel professionnel et du personnel de vente sont les principaux bénéficiaires des formations tandis qu'à l'autre extrémité se trouvent le personnel de bureau et les employés de la production manœuvre qui, au chapitre de la formation, font figure de laissés-pour-compte. Un semblable état de fait devrait être corrigé, pas seulement pour des raisons d'équité, mais parce que nous croyons fermement que la santé de l'entreprise est intimement liée aux compétences et aux connaissances détenues par chacun de ses employés. **Ainsi, nous proposons de faire prendre conscience aux entrepreneurs des nombreux avantages qu'ils retireraient de la mise sur pied d'un programme de formation dans lequel aucune catégorie d'employé ne serait négligée.**

En ce qui a trait aux changements à survenir dans les entreprises sur les plans organisationnel, technologique et de marché, on apprend que :

- plus du tiers des répondants (35 %) envisagent le *développement de nouveaux produits ou de nouveaux services* (ou la modification de ceux qu'ils offrent déjà);
- 34 % des entreprises planifient de *nouvelles technologies de gestion*;
- la *restructuration ou la réorganisation* sera vécue par 34 % des établissements visités;
- l'*adaptation à un changement de réglementation* sera nécessaire chez 30 % des répondants;
- le *développement de nouveaux territoires de vente ou de distribution* est envisagé par 25 % des entreprises;
- 22 % des répondants prévoient l'*implantation de nouvelles technologies de production*;
- et enfin, l'*intensification de la concurrence* n'est prévue que par 18 % des entreprises.

Dans la même foulée, l'enquête révèle que ce sont les changements technologiques (de production et de gestion) qui commanderont le plus aux entrepreneurs la mise sur pied de formations nouvelles. En effet, les deux tiers de ceux qui anticipent l'implantation de nouvelles technologies de production croient que celle-ci imposera à leur main-d'œuvre l'acquisition de compétences adéquates.

Par ailleurs, il semble que la majorité des répondants qui prévoient des changements organisationnels se sent déjà prête à composer avec la nouveauté puisque seulement 33 % de ceux qui envisagent une restructuration de leur entreprise et 37 % de ceux qui anticipent un changement de réglementation affirment que cela entraînera de nouveaux besoins de formation de leur main-d'œuvre.

Les changements de marché, quant à eux, feront naître des besoins d'apprentissage selon les fréquences suivantes : 43 % des entreprises qui prévoient développer de nouveaux produits ou services devront y pallier en actualisant les compétences de leur main-d'œuvre. Il en va de même chez 39 % de ceux qui se préparent à développer de nouveaux territoires de vente ou de distribution de même que chez 38 % des entreprises qui prévoient une intensification de la concurrence.

Enfin, il est à noter que notre enquête a soulevé l'intérêt des entreprises de la région tant et si bien que 82 % d'entre elles désirent une copie résumée des principaux résultats. **Plusieurs entreprises ont d'ailleurs émis des commentaires à l'effet qu'ils appréciaient grandement qu'un organisme voué à la formation les visite dans les lieux mêmes de leur entreprise.** Ils ont également remercié nos recherchistes de les avoir sensibilisés aux avantages inhérents à une formation continue de la main-d'œuvre. Ils ont aussi demandé qu'on leur vienne en aide en gestion de la formation (91 demandes) ou en gestion des ressources humaines (71 demandes). Bref, nos entrepreneurs sont conscients de la plus-value que confèrera à leur entreprise la mise sur pied d'un bon plan de formation de toute leur main-d'œuvre. Cependant, le chemin qu'ils doivent emprunter leur semble difficile et ils n'hésitent pas à faire connaître la nécessité qu'ils ont d'être secondés en matière de gestion en général et de formation en particulier.

Le réseau actuel, formé des différents organismes qui, de près ou de loin, ont le mandat d'informer et de soutenir les entreprises en matière de formation de la main-d'œuvre ne nous laisse aucun doute sur son potentiel. Mais, à la lumière des résultats de l'enquête et à la connaissance des nombreux commentaires émis par nos répondants, nous sommes forcés d'admettre que, dans les faits, les outils et ressources mis à la disposition des entrepreneurs sont soit mal connus de ces-derniers, soit mal adaptés aux besoins des entreprises.

Ainsi, dans le cadre de l'élaboration d'un plan d'action visant à favoriser le développement de la formation de la main-d'œuvre témiscabitiennne il nous semble impératif que les agents d'Emploi-Québec fassent davantage connaître aux entrepreneurs les différentes ressources déjà existantes.

CONCLUSION

Mais, attention, nous ne voulons pas signifier par là qu'il faille s'investir dans la production de nouveaux manuels, dossiers et dépliants informatifs, car, selon nous, toutes ces ressources matérielles, aussi bien conçues et réalisées puissent-elles être, ne trouveront jamais le rayonnement et l'efficacité qu'on voudrait leur conférer tant que la promotion qu'on en fera se limitera à des envois postaux et à des sessions d'informations de groupe. En effet, il ne faut pas perdre de vue le fait que l'entrepreneur et le gestionnaire actuels doivent, tant bien que mal, battre tambour sur plus d'un front et tenter de composer avec le peu de temps (et, parfois, le peu de connaissances) qu'ils ont pour accomplir toutes les tâches qui leur sont dévolues. En bout de ligne, ils n'ont guère le temps de prendre connaissance des outils qui leur sont destinés. C'est pourquoi, si l'on veut véritablement que la formation de la main-d'œuvre en Abitibi-Témiscamingue satisfasse le désir que nous en avons de la voir devenir un modèle du genre, il faut que nous épaulions plus adéquatement l'entrepreneur et le gestionnaire en leur offrant, en regard de la formation de leur personnel, un service d'aide et de conseils efficace et personnalisé, une aide extérieure qui comprendrait bien leur entreprise dans ses réalisations, son potentiel et ses aspirations.

Ainsi, parce qu'il faut que soit mis en place ce chaînon manquant entre les employeurs et les différentes ressources qui leur sont destinées, nous proposons que les conseillers ou agents d'un des différents organismes régionaux voués à la formation se déplacent dans les lieux mêmes de l'entreprise pour informer adéquatement l'employeur, pour le soutenir et le conseiller au sujet du respect de la loi 90.

**ANNEXE 1 : LES FORMATIONS REÇUES
LORS DES 24 MOIS PRÉCÉDANT L'ENQUÊTE**

TOTAL D'EMPLOYÉS FORMÉS, PAR CATÉGORIE D'EMPLOI, POUR CHACUNE DES GRANDES CATÉGORIES DE FORMATIONS

Catégorie D'emploi / Catégorie de formation	Personnel cadre/de gestion	Personnel professionnel	Personnel du bureau	Personnel technique	Production métier	Production manœuvre	Personnel de vente	Contremaîtres superviseurs	Autres	Totaux
Internet	49	3	122	1	0	12	30	2	1	220
Windows/office	26	10	29	28	1	0	6	6	0	106
Logiciels comptables	29	6	16	23	0	1	1	1	0	77
Autres logiciels	53	6	48	27	12	4	63	18	0	231
Résolution de problèmes	24	0	2	0	0	0	1	1	0	28
Gestion du travail d'équipe	5	0	0	1	0	0	9	2	1	18
Gestion du personnel	57	8	20	23	8	10	33	28	0	187
Service à la clientèle	20	0	29	4	0	42	122	6	33	256
Connaissances des produits	23	6	2	12	50	72	95	10	2	272
ISO/Normes de qualité	21	5	5	8	15	34	13	1	0	102
Santé et sécurité au travail	58	22	22	159	229	500	24	79	0	1093
Normes gouvernementales	23	220	11	78	29	29	6	5	0	401
Formation à la tâche	31	11	27	50	148	364	57	29	21	738
Transport/conduite d'autobus	3	0	1	0	3	76	0	0	390	473
Maintenance	1	0	1	0	12	4	1	1	0	20
Connaissances de base	3	0	4	11	0	0	0	0	0	18
Anglais langue seconde	8	0	6	0	0	5	17	2	0	38
Autres	82	261	6	244	5	45	3	4	7	657
Totaux	516	558	351	669	512	1198	481	195	455	4935

**TOTAL D'EMPLOYÉS FORMÉS, PAR CATÉGORIE D'EMPLOI, POUR CHACUNE DES GRANDES CATÉGORIES DE FORMATIONS
DANS LA MRC DE ROUYN-NORANDA**

Catégorie D'emploi Catégorie de formation	Personnel cadre/de gestion	Personnel professionnel	Personnel du bureau	Personnel technique	Production métier	Production manœuvre	Personnel de vente	Contremaîtres superviseurs	Autres	Totaux
Internet	11	1	17	0	0	6	15	0	0	50
Windows/office	15	10	10	17	1	0	6	0	0	59
Logiciels comptables	8	2	4	9	0	1	0	0	0	24
Autres logiciels	32	2	22	8	9	3	57	18	0	151
Résolution de problèmes	1	0	2	0	0	0	0	0	0	3
Gestion du travail d'équipe	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Gestion du personnel	30	6	17	23	0	4	31	25	0	136
Service à la clientèle	6	0	21	0	0	1	30	1	33	92
Connaissances des produits	4	0	1	0	8	30	43	8	0	94
ISO/Normes de qualité	2	1	0	2	0	0	0	0	0	5
Santé et sécurité au travail	21	4	4	84	68	166	4	33	0	384
Normes gouvernementales	8	2	1	9	0	0	0	2	0	22
Formation à la tâche	5	1	8	29	36	191	28	9	0	307
Transport/conduite d'autobus	2	0	1	0	0	31	0	0	390	424
Maintenance	1	0	1	0	0	4	1	1	0	8
Connaissances de base	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
Anglais langue seconde	1	0	1	0	0	0	1	0	0	3
Autres	2	0	3	23	0	1	0	0	0	29
Totaux	151	29	115	204	122	438	216	97	423	1795

**TOTAL D'EMPLOYÉS FORMÉS, PAR CATÉGORIE D'EMPLOI, POUR CHACUNE DES GRANDES CATÉGORIES DE FORMATIONS
DANS LA MRC TÉMISCAMINGUE**

Catégorie D'emploi Catégorie de formation	Personnel cadre/de gestion	Personnel professionnel	Personnel du bureau	Personnel technique	Production métier	Production manœuvre	Personnel de vente	Contremaîtres superviseurs	Autres	Totaux
Internet	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Windows/office	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
Logiciels comptables	5	2	5	8	0	0	1	0	0	21
Autres logiciels	7	1	3	1	0	0	0	0	0	12
Résolution de problèmes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gestion du travail d'équipe	1	0	0	0	0	0	6	0	0	7
Gestion du personnel	7	0	0	0	0	0	0	0	0	7
Service à la clientèle	1	0	0	0	0	0	10	0	0	11
Connaissance des produits	6	6	0	8	0	10	7	0	0	37
ISO/Normes de qualité	1	1	0	2	0	13	0	1	0	18
Santé et sécurité au travail	7	0	1	5	59	23	0	1	0	96
Normes gouvernementales	2	0	3	0	0	0	0	2	0	7
Formation à la tâche	9	6	6	7	7	25	2	3	0	65
Transport/conduite d'autobus	0	0	0	0	0	39	0	0	0	39
Maintenance	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Connaissances de base	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Anglais langue seconde	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autres	4	1	0	11	0	8	1	0	0	25
Totaux	50	17	20	42	66	118	27	7	0	347

**TOTAL D'EMPLOYÉS FORMÉS, PAR CATÉGORIE D'EMPLOI, POUR CHACUNE DES GRANDES CATÉGORIES DE FORMATIONS
DANS LA MRC ABITIBI-OUEST**

Catégorie D'emploi / Catégorie de formation	Personne l cadre/d e gestion	Personnel professionnel	Personnel du bureau	Personnel technique	Productio n métier	Production manoeuvre	Personnel de vente	Contremaîtres superviseurs	Autres	Totaux
Internet	1	1	3	1	0	5	0	0	0	11
Windows/office	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
Logiciels comptables	6	0	2	3	0	0	0	0	0	11
Autres logiciels	3	2	1	5	0	0	0	0	0	11
Résolution de problèmes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gestion du travail d'équipe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gestion du personnel	5	0	2	0	8	3	1	3	0	22
Service à la clientèle	1	0	0	0	0	0	19	0	0	20
Connaissance des produits	9	0	0	0	32	30	13	2	0	86
ISO/Normes de qualité	3	3	2	2	0	0	0	0	0	10
Santé et sécurité au travail	17	1	9	51	32	64	0	9	0	183
Normes gouvernementales	3	2	1	0	0	0	0	0	0	6
Formation à la tâche	2	1	1	9	49	43	6	3	0	114
Transport/conduite d'autobus	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Maintenance	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Connaissances de base	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Anglais langue seconde	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Autres	1	0	1	0	0	0	0	1	0	3
Totaux	52	10	23	71	121	145	39	19		480

**TOTAL D'EMPLOYÉS FORMÉS, PAR CATÉGORIE D'EMPLOI, POUR CHACUNE DES GRANDES CATÉGORIES DE FORMATIONS
DANS LA MRC ABITIBI**

Catégorie D'emploi / Catégorie de formation	Personnel cadre/de gestion	Personnel professionnel	Personnel du bureau	Personnel technique	Production métier	Production manœuvre	Personnel de vente	Contremaîtres superviseurs	Autres	Totaux
Internet	36	1	100	0	0	1	0	0	0	138
Windows/office	3	0	7	10	0	0	0	6	0	26
Logiciels comptables	1	0	2	0	0	0	0	0	0	3
Autres logiciels	3	0	3	5	2	0	0	0	0	13
Résolution de problèmes	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Gestion du travail d'équipe	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Gestion du personnel	10	1	0	0	0	0	0	0	0	11
Service à la clientèle	1	0	0	0	0	26	2	1	0	30
Connaissance des produits	1	0	0	4	0	2	2	0	0	9
ISO/Normes de qualité	5	0	2	0	0	18	5	0	0	30
Santé et sécurité au travail	8	0	7	18	43	56	0	13	0	145
Normes gouvernementales	7	216	3	0	10	18	0	0	0	254
Formation à la tâche	0	0	9	2	16	50	14	12	0	103
Transport/conduite d'autobus	0	0	0	0	1	6	0	0	0	7
Maintenance	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Connaissances de base	0	0	0	11	0	0	0	0	0	11
Anglais langue seconde	5	0	5	0	0	5	5	1	0	21
Autres	40	141	1	2	5	35	0	3	7	234
Totaux	121	359	139	52	79	217	29	36	7	1039

**TOTAL D'EMPLOYÉS FORMÉS, PAR CATÉGORIE D'EMPLOI, POUR CHACUNE DES GRANDES CATÉGORIES DE FORMATIONS
DANS LA MRC VALLÉE-DE-L'OR**

Catégorie D'emploi Catégorie de formation	Personnel cadre/de gestion	Personnel professionnel	Personnel du bureau	Personnel technique	Production métier	Production manœuvre	Personnel de vente	Contremaîtres superviseurs	Autres	Totaux
Internet	1	0	2	0	0	0	15	2	1	21
Windows/office	7	0	9	1	0	0	0	0	0	17
Logiciels comptables	9	2	3	3	0	0	0	1	0	18
Autres logiciels	8	1	19	8	1	1	6	0	0	44
Résolution de problèmes	23	0	0	0	0	0	0	1	0	24
Gestion du travail d'équipe	1	0	0	1	0	0	3	2	1	8
Gestion du personnel	5	1	1	0	0	3	1	0	0	11
Service à la clientèle	11	0	8	4	0	15	61	4	0	103
Connaissance des produits	3	0	1	0	10	0	30	0	2	46
ISO/Normes de qualité	10	0	1	2	15	3	8	0	0	39
Santé et sécurité au travail	5	17	1	1	27	191	20	23	0	285
Normes gouvernementales	3	0	3	69	19	11	6	1	0	112
Formation à la tâche	15	3	3	3	40	55	7	2	21	149
Transport/conduite d'autobus	1	0	0	0	2	0	0	0	0	3
Maintenance	0	0	0	0	10	0	0	0	0	10
Connaissances de base	3	0	2	0	0	0	0	0	0	5
Anglais langue seconde	2	0	0	0	0	0	11	0	0	13
Autres	35	119	1	208	0	1	2	0	0	366
Totaux	142	143	54	300	124	280	170	36	25	1274

**ANNEXE 2 : LES FORMATIONS À RECEVOIR
PENDANT LES 24 MOIS SUIVANT L'ENQUÊTE**

TOTAL D'EMPLOYÉS À FORMER, PAR CATÉGORIE D'EMPLOI, POUR CHACUNE DES GRANDES CATÉGORIES DE FORMATIONS

Catégorie D'emploi Catégorie de formation	Personnel cadre/de gestion	Personnel professionnel	Personnel du bureau	Personnel technique	Production métier	Production manœuvre	Personnel de vente	Contremaîtres superviseurs	Autres	Totaux
Internet	12	6	8	8	0	0	1	0	0	35
Windows/office	2	0	6	19	0	2	3	0	0	32
Logiciels comptables	6	0	12	1	0	0	0	0	0	19
Autres logiciels	19	11	35	23	7	44	22	6	1	168
Résolution de problèmes	12	1	2	27	2	30	1	1	0	76
Gestion du travail d'équipe	4	8	0	1	0	0	6	0	0	19
Gestion du personnel	22	12	8	25	0	42	5	14	0	128
Service à la clientèle	12	14	15	0	10	83	62	2	123	321
Connaissance des produits	12	1	1	80	25	39	48	11	0	217
ISO/Normes de qualité	3	0	0	4	11	21	22	3	0	64
Santé et sécurité au travail	29	13	13	67	170	201	16	11	145	665
Normes gouvernementales	12	1	3	166	1	149	0	6	120	458
Formation à la tâche	2	3	3	84	96	214	23	21	7	453
Transport/conduite d'autobus	2	0	1	4	7	24	0	0	23	61
Maintenance	4	0	0	0	2	5	0	0	0	11
Connaissances de base	3	0	3	0	0	0	0	3	0	9
Anglais langue seconde	8	0	5	1	0	14	11	1	0	40
Autres	8	30	3	69	0	1	4	0	0	115
Totaux	172	100	118	579	331	870	223	79	419	2891

**TOTAL D'EMPLOYÉS À FORMER, PAR CATÉGORIE D'EMPLOI, POUR CHACUNE DES GRANDES CATÉGORIES DE FORMATIONS
DANS LA MRC ROUYN-NORANDA**

Catégorie D'emploi Catégorie de formation	Personnel cadre/de gestion	Personnel professionnel	Personnel du bureau	Personnel technique	Production métier	Production manœuvre	Personnel de vente	Contremaîtres superviseurs	Autres	Totaux
Internet	8	5	1	5	0	0	1	0	0	20
Windows/office	0	0	0	18	0	2	0	0	0	20
Logiciels comptables	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Autres logiciels	5	2	4	10	0	7	0	0	0	28
Résolution de problèmes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gestion du travail d'équipe	2	8	0	1	0	0	0	0	0	11
Gestion du personnel	16	11	8	23	0	17	5	4	0	84
Service à la clientèle	1	7	15	0	2	24	37	1	123	210
Connaissance des produits	4	0	1	0	2	4	5	6	0	22
ISO/Normes de qualité	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
Santé et sécurité au travail	7	2	5	24	38	63	11	4	120	274
Normes gouvernementales	3	0	0	3	0	100	0	3	120	229
Formation à la tâche	1	0	0	5	29	54	9	1	0	99
Transport/conduite d'autobus	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Maintenance	2	0	0	0	0	5	0	0	0	7
Connaissances de base	3	0	3	0	0	0	1	2	0	9
Anglais langue seconde	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Autres	4	6	2	0	0	0	2	0	0	14
Totaux	57	41	39	92	71	277	71	21	363	1032

**TOTAL D'EMPLOYÉS À FORMER, PAR CATÉGORIE D'EMPLOI, POUR CHACUNE DES GRANDES CATÉGORIES DE FORMATIONS
DANS LA MRC TÉMISCAMINGUE**

Catégorie D'emploi Catégorie de formation	Personnel cadre/de gestion	Personnel professionnel	Personnel du bureau	Personnel technique	Production métier	Production manœuvre	Personnel de vente	Contremaîtres superviseurs	Autres	Totaux
Internet	1	0	4	0	0	0	0	0	0	5
Windows/office	1	0	0	1	0	0	2	0	0	4
Logiciels comptables	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Autres logiciels	3	0	1	0	0	1	4	0	0	9
Résolution de problèmes	2	1	1	16	0	0	1	0	0	21
Gestion du travail d'équipe	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Gestion du personnel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Service à la clientèle	6	0	0	0	0	13	10	1	0	30
Connaissance des produits	0	0	0	0	0	20	4	0	0	24
ISO/Normes de qualité	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Santé et sécurité au travail	11	1	3	37	59	30	4	4	25	174
Normes gouvernementales	3	1	2	25	0	3	0	0	0	34
Formation à la tâche	1	1	0	45	7	20	3	0	0	77
Transport/conduite d'autobus	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2
Maintenance	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Connaissances de base	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Anglais langue seconde	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autres	3	0	0	0	0	0	2	0	0	5
Totaux	34	4	13	124	66	88	30	5	25	389

**TOTAL D'EMPLOYÉS À FORMER, PAR CATÉGORIE D'EMPLOI, POUR CHACUNE DES GRANDES CATÉGORIES DE FORMATIONS
DANS LA MRC ABITIBI-OUEST**

Catégorie D'emploi Catégorie de formation	Personnel cadre/de gestion	Personnel professionnel	Personnel du bureau	Personnel technique	Production métier	Production manœuvre	Personnel de vente	Contremaîtres superviseurs	Autres	Totaux
Internet	1	1	1	3	0	0	0	0	0	6
Windows/office	1	0	5	0	0	0	0	0	0	6
Logiciels comptables	1	0	4	0	0	0	0	0	0	5
Autres logiciels	4	0	0	0	0	2	3	0	1	10
Résolution de problèmes	2	0	0	11	0	0	0	0	0	13
Gestion du travail d'équipe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gestion du personnel	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4
Service à la clientèle	1	0	0	0	0	0	5	0	0	6
Connaissance des produits	2	1	0	1	1	0	17	0	0	22
ISO/Normes de qualité	2	0	0	0	0	15	0	2	0	19
Santé et sécurité au travail	0	0	4	0	0	0	0	0	0	4
Normes gouvernementales	1	0	0	0	0	0	0	3	0	4
Formation à la tâche	0	1	2	21	10	11	0	2	0	47
Transport/conduite d'autobus	0	0	0	0	0	0	0	0	23	23
Maintenance	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Connaissances de base	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2
Anglais langue seconde	5	0	1	1	0	9	0	1	0	17
Autres	1	2	1	0	0	1	0	0	0	5
Totaux	21	5	18	37	11	39	25	13	24	193

**TOTAL D'EMPLOYÉS À FORMER, PAR CATÉGORIE D'EMPLOI, POUR CHACUNE DES GRANDES CATÉGORIES DE FORMATIONS
DANS LA MRC ABITIBI**

Catégorie D'emploi / Catégorie de formation	Personnel cadre/de gestion	Personnel professionnel	Personnel du bureau	Personnel technique	Production métier	Production manœuvre	Personnel de vente	Contremaîtres superviseurs	Autres	Totaux
Internet	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
Windows/office	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Logiciels comptables	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autres logiciels	3	6	5	1	0	15	0	2	0	32
Résolution de problèmes	8	0	1	0	0	30	0	1	0	40
Gestion du travail d'équipe	0	0	0	0	0	0	6	0	0	6
Gestion du personnel	2	0	0	1	0	25	0	6	0	34
Service à la clientèle	0	0	0	0	0	0	10	0	0	10
Connaissance des produits	0	0	0	10	0	13	0	1	0	24
ISO/Normes de qualité	1	0	0	2	5	0	0	1	0	9
Santé et sécurité au travail	5	3	1	1	41	53	0	3	0	107
Normes gouvernementales	3	0	1	0	0	8	0	0	0	12
Formation à la tâche	0	0	0	8	27	24	11	8	0	78
Transport/conduite d'autobus	1	0	0	0	7	22	0	0	0	30
Maintenance	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Connaissances de base	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Anglais langue seconde	2	0	4	0	0	5	4	0	0	15
Autres	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaux	26	9	13	23	80	195	32	22	0	400

**TOTAL D'EMPLOYÉS À FORMER, PAR CATÉGORIE D'EMPLOI, POUR CHACUNE DES GRANDES CATÉGORIES DE FORMATIONS
DANS LA MRC VALLÉE DE L'OR**

Catégorie D'emploi Catégorie de formation	Personnel cadre/de gestion	Personnel professionnel	Personnel du bureau	Personnel technique	Production métier	Production manœuvre	Personnel de vente	Contremaîtres superviseurs	Autres	Totaux
Internet	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
Windows/office	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Logiciels comptables	5	0	7	0	0	0	0	0	0	12
Autres logiciels	4	3	25	12	7	19	15	4	0	89
Résolution de problèmes	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Gestion du travail d'équipe	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Gestion du personnel	4	1	0	1	0	0	0	0	0	6
Service à la clientèle	4	0	7	0	0	8	46	0	0	65
Connaissance des produits	6	0	0	69	22	2	22	4	0	125
ISO/Normes de qualité	0	0	0	0	5	6	22	0	0	33
Santé et sécurité au travail	6	7	0	5	32	55	1	0	0	106
Normes gouvernementales	2	0	0	138	1	38	0	0	0	179
Formation à la tâche	0	1	1	5	23	105	0	10	7	152
Transport/conduite d'autobus	1	0	0	4	0	0	0	0	0	5
Maintenance	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Connaissances de base	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Anglais langue seconde	0	0	0	0	0	0	7	0	0	7
Autres	0	22	0	69	0	0	0	0	0	91
Totaux	34	34	42	303	94	233	106	18	7	871

ANNEXE 3 : LE QUESTIONNAIRE

Questionnaire

●

Identification des besoins de formation
de la main-d'oeuvre des M.R.C. Abitibi-Témiscamingue
(Données confidentielles)

Les données recueillies sont strictement confidentielles
Votre coopération est importante afin que les renseignements
recueillis puissent être les plus exacts et les plus complets
possible. L'usage du masculin dans ce questionnaire
s'applique indistinctement aux hommes et aux femmes

Section 1

IDENTIFICATION DE L'ENTREPRISE

1. MRC : (1) Rouyn-Noranda (2) Témiscamingue (3) Abitibi-Ouest (4) Abitibi (5) Vallée-de-l'Or

2. NOM DE L'ENTREPRISE : _____ 3. NOM DU RÉPONDANT : _____ 4. FONCTION : _____

5. ADRESSE : _____

6. TÉLÉPHONE -

7. FAX :

8. COURRIER ÉLECTRONIQUE : _____

9. ANNÉE DE DÉBUT DES ACTIVITÉS : _____

10. DANS QUELLE INDUSTRIE VOUS SITUEZ-VOUS?

_____ (CAEQ)

Section 1

IDENTIFICATION DE L'ENTREPRISE (suite)

11. QUELS SONT LES PRINCIPAUX PRODUITS ET SERVICES OFFERTS PAR VOTRE ENTREPRISE EN COMMENÇANT PAR LE PLUS IMPORTANT (VENTES)?

(Distinguer fabrication ou revente)

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Section 2

LA MAIN-D'ŒUVRE DE L'ENTREPRISE

1. ÊTES-VOUS ACTUELLEMENT À LA RECHERCHE DE NOUVEAU PERSONNEL OU PRÉVOYEZ-VOUS EMBAUCHER DU PERSONNEL AU COURS DES 12 PROCHAINS MOIS?

- (1) Oui
 (2) Non

1.a SI OUI, DANS QUEL MÉTIER OU PROFESSION?

Métier / profession : _____	CNP : _____	NOMBRE : _____
Métier / profession : _____	CNP : _____	NOMBRE : _____
Métier / profession : _____	CNP : _____	NOMBRE : _____

2. À L'EXCLUSION DU OU DES PROPRIÉTAIRES, Y A-T-IL UNE PERSONNE QUI S'OCCUPE DE LA GESTION DU PERSONNEL OU DES RESSOURCES HUMAINES DANS VOTRE ENTREPRISE?

- (1) Oui
 (2) Non

2.a SI OUI, QUEL POURCENTAGE DE SON TEMPS CETTE PERSONNE CONSACRE-T-ELLE À LA GESTION DU PERSONNEL OU DES RESSOURCES HUMAINES?

- (1) Moins de 50 % de son temps
 (2) 50 % et plus de son temps
-

3. QUEL POURCENTAGE DE VOTRE MASSE SALARIALE INVESTISSEZ-VOUS EN FORMATION?

- (1) Moins de 1 %
 (2) Entre 1 et 1.9 %
 (3) Entre 2 et 2.9 %
 (4) 3 % et plus

Section 2

LA MAIN-D'ŒUVRE DE L'ENTREPRISE (suite)

4. FAITES-VOUS RÉGULIÈREMENT UN DIAGNOSTIC DE VOS BESOINS DE FORMATION?

- (1) Jamais
 - (2) Aux 2 ans
 - (3) 1 fois/an
 - (4) 2 fois/an
 - (5) Autre, précisez : _____
-
-

5. QUELLES SONT LES DIFFICULTÉS QUE VOUS RENCONTREZ DANS L'IDENTIFICATION DES BESOINS DE FORMATION? (COCHEZ PLUS D'UNE CASE S'IL Y A LIEU)

- (1) Aucune difficulté
 - (2) Manque de temps pour évaluer les besoins
 - (3) Manque de connaissances pour évaluer les besoins
 - (4) Manque d'argent (Ne peut défrayer les coûts reliés à une aide extérieure)
 - (5) Autre, précisez : _____
-
-

6. LORS DE L'ORGANISATION DE LA FORMATION, RENCONTREZ-VOUS DES DIFFICULTÉS (COCHEZ PLUS D'UNE CASE S'IL Y A LIEU)

- (1) À obtenir une salle
 - (2) À obtenir un formateur
 - (3) À défrayer les coûts
 - (4) Autre, précisez : _____
-
-

Section 2

LA MAIN-D'ŒUVRE DE L'ENTREPRISE (suite)

7. Pour chacune des catégories d'emplois ci-dessous mentionnées, combien de personnes travaillent dans votre entreprise?

CATÉGORIES		Régulier (a)		Saisonnier (b)		TOTAL(3)
		Temps plein (1)	Temps partiel(2)	Temps plein (1)	Temps partiel(2)	
1	PERSONNEL CADRE / DE GESTION					
2	PERSONNEL PROFESSIONNEL (niveau universitaire)					
3	PERSONNEL DE BUREAU					
4	PERSONNEL TECHNIQUE (niveau collégial)					
5	PRODUCTION MÉTIER (niveau secondaire)					
6	PRODUCTION MANŒUVRE (sans spécialisation)					
7	PERSONNEL DE VENTE					
8	CONTREMAÎTRE/ SUPERVISEUR DE PREMIER NIVEAU					
9	NE SAIT PAS (préciser les fonctions)					
10	TOTAL					

8. CONSIDÉREZ-VOUS QUE L'EFFECTIF DE VOTRE ENTREPRISE EST :

- (1) En croissance
 (2) Stable
 (3) En décroissance

Section 3

FORMATIONS REÇUES PENDANT LES 24 DERNIERS MOIS

	1 ^{re} formation (a)	2 ^e formation (b)
1. Contenu de la formation		
2. Métiers / professions visés	Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Total nombre de participants : _____	Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Total nombre de participants : _____
3. Lieu de Formation	<input type="checkbox"/> (1) Dans l'entreprise <input type="checkbox"/> (3) À l'extérieur de la région <input type="checkbox"/> (2) Extérieur de l'entreprise, en région	<input type="checkbox"/> (1) Dans l'entreprise <input type="checkbox"/> (3) À l'extérieur de la région <input type="checkbox"/> (2) Extérieur de l'entreprise, en région
4. Type de Formation	<input type="checkbox"/> (1) Session ou atelier de formation (hors production) <input type="checkbox"/> (3) Formation sur le tas (en production) <input type="checkbox"/> (2) Formation structurée en production (balisée par un plan de formation) <input type="checkbox"/> (4) Séminaires, colloques, conférences, congrès.	<input type="checkbox"/> (1) Session ou atelier de formation (hors production) <input type="checkbox"/> (3) Formation sur le tas (en production) <input type="checkbox"/> (2) Formation structurée en production (balisée par un plan de formation) <input type="checkbox"/> (4) Séminaires, colloques, conférences, congrès.
5. Formateur	<input type="checkbox"/> (1) Secteur privé en région <input type="checkbox"/> (4) Institution d'enseignement hors région <input type="checkbox"/> (2) Secteur privé hors région <input type="checkbox"/> (5) Organismes gouvernementaux ou para-gouvernementaux <input type="checkbox"/> (3) Institution d'enseignement en région <input type="checkbox"/> (6) Par le franchiseur	<input type="checkbox"/> (1) Secteur privé en région <input type="checkbox"/> (4) Institution d'enseignement hors région <input type="checkbox"/> (2) Secteur privé hors région <input type="checkbox"/> (5) Organismes gouvernementaux ou para-gouvernementaux <input type="checkbox"/> (3) Institution d'enseignement en région <input type="checkbox"/> (6) Par le franchiseur
6. Besoins à l'origine de la formation		
7. Résultats obtenus		
8. Degré de satisfaction	<input type="checkbox"/> (1) Très insatisfaisant <input type="checkbox"/> (3) Satisfaisant <input type="checkbox"/> (2) Insatisfaisant <input type="checkbox"/> (4) Très satisfaisant	<input type="checkbox"/> (1) Très insatisfaisant <input type="checkbox"/> (3) Satisfaisant <input type="checkbox"/> (2) Insatisfaisant <input type="checkbox"/> (4) Très satisfaisant

Section 3

FORMATIONS REÇUES PENDANT LES 24 DERNIERS MOIS(suite)

	3 ^e formation (c)	4 ^e formation (d)
1. Contenu de la formation		
2. Métiers / professions visés	Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Total nombre de participants : _____	Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Total nombre de participants : _____
3. Lieu de Formation	<input type="checkbox"/> (1) Dans l'entreprise <input type="checkbox"/> (3) À l'extérieur de la région <input type="checkbox"/> (2) Extérieur de l'entreprise, en région	<input type="checkbox"/> (1) Dans l'entreprise <input type="checkbox"/> (3) À l'extérieur de la région <input type="checkbox"/> (2) Extérieur de l'entreprise, en région
4. Type de Formation	<input type="checkbox"/> (1) Session ou atelier de formation (hors production) <input type="checkbox"/> (3) Formation sur le tas (en production) <input type="checkbox"/> (2) Formation structurée en production (balisée par un plan de formation) <input type="checkbox"/> (4) Séminaires, colloques, conférences, congrès.	<input type="checkbox"/> (1) Session ou atelier de formation (hors production) <input type="checkbox"/> (3) Formation sur le tas (en production) <input type="checkbox"/> (2) Formation structurée en production (balisée par un plan de formation) <input type="checkbox"/> (4) Séminaires, colloques, conférences, congrès.
5. Formateur	<input type="checkbox"/> (1) Secteur privé en région <input type="checkbox"/> (4) Institution d'enseignement hors région <input type="checkbox"/> (2) Secteur privé hors région <input type="checkbox"/> (5) Organismes gouvernementaux ou para-gouvernementaux <input type="checkbox"/> (3) Institution d'enseignement en région <input type="checkbox"/> (6) Par le franchiseur	<input type="checkbox"/> (1) Secteur privé en région <input type="checkbox"/> (4) Institution d'enseignement hors région <input type="checkbox"/> (2) Secteur privé hors région <input type="checkbox"/> (5) Organismes gouvernementaux ou para-gouvernementaux <input type="checkbox"/> (3) Institution d'enseignement en région <input type="checkbox"/> (6) Par le franchiseur
6. Besoins à l'origine de la formation		
7. Résultats obtenus		
8. Degré de satisfaction	<input type="checkbox"/> (1) Très insatisfaisant <input type="checkbox"/> (3) Satisfaisant <input type="checkbox"/> (2) Insatisfaisant <input type="checkbox"/> (4) Très satisfaisant	<input type="checkbox"/> (1) Très insatisfaisant <input type="checkbox"/> (3) Satisfaisant <input type="checkbox"/> (2) Insatisfaisant <input type="checkbox"/> (4) Très satisfaisant

Section 3

FORMATIONS REÇUES PENDANT LES 24 DERNIERS MOIS(suite)

	5 ^e formation (e)	6 ^e formation (f)
1. Contenu de la formation		
2. Métiers / professions visés	Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Total nombre de participants : _____	Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Total nombre de participants : _____
3. Lieu de Formation	<input type="checkbox"/> (1) Dans l'entreprise <input type="checkbox"/> (3) À l'extérieur de la région <input type="checkbox"/> (2) Extérieur de l'entreprise, en région	<input type="checkbox"/> (1) Dans l'entreprise <input type="checkbox"/> (3) À l'extérieur de la région <input type="checkbox"/> (2) Extérieur de l'entreprise, en région
4. Type de Formation	<input type="checkbox"/> (1) Session ou atelier de formation (hors production) <input type="checkbox"/> (3) Formation sur le tas (en production) <input type="checkbox"/> (2) Formation structurée en production (balisée par un plan de formation) <input type="checkbox"/> (4) Séminaires, colloques, conférences, congrès.	<input type="checkbox"/> (1) Session ou atelier de formation (hors production) <input type="checkbox"/> (3) Formation sur le tas (en production) <input type="checkbox"/> (2) Formation structurée en production (balisée par un plan de formation) <input type="checkbox"/> (4) Séminaires, colloques, conférences, congrès.
5. Formateur	<input type="checkbox"/> (1) Secteur privé en région <input type="checkbox"/> (4) Institution d'enseignement hors région <input type="checkbox"/> (2) Secteur privé hors région <input type="checkbox"/> (5) Organismes gouvernementaux ou para-gouvernementaux <input type="checkbox"/> (3) Institution d'enseignement en région <input type="checkbox"/> (6) Par le franchiseur	<input type="checkbox"/> (1) Secteur privé en région <input type="checkbox"/> (4) Institution d'enseignement hors région <input type="checkbox"/> (2) Secteur privé hors région <input type="checkbox"/> (5) Organismes gouvernementaux ou para-gouvernementaux <input type="checkbox"/> (3) Institution d'enseignement en région <input type="checkbox"/> (6) Par le franchiseur
6. Besoins à l'origine de la formation		
7. Résultats obtenus		
8. Degré de satisfaction	<input type="checkbox"/> (1) Très insatisfaisant <input type="checkbox"/> (3) Satisfaisant <input type="checkbox"/> (2) Insatisfaisant <input type="checkbox"/> (4) Très satisfaisant	<input type="checkbox"/> (1) Très insatisfaisant <input type="checkbox"/> (3) Satisfaisant <input type="checkbox"/> (2) Insatisfaisant <input type="checkbox"/> (4) Très satisfaisant

Section 4

PROBLÉMATIQUES DE L'ENTREPRISE

Cette section a pour objectif de jeter un éclairage portant sur les changements pouvant survenir dans votre entreprise, et ainsi mieux comprendre les impacts relatifs à ces changements.

TYPE DE CHANGEMENTS	PROBLÉMATIQUES RELATIVES	ÉMERGENCE DE NOUVEAUX BESOINS DE FORMATION
1. Implantation de nouvelles technologies de production		
2. Implantation de nouvelles technologies de gestion		
3. Modification ou développement de nouveaux produits ou de nouveaux services		
4. Développement de nouveaux territoires de vente ou de distribution		
5. Intensification de la concurrence		
6. Restructuration ou réorganisation de l'entreprise		
7. Adaptation à un changement de réglementation		

Section 4.1

AIDE-MÉMOIRE

CHANGEMENT	PROBLÉMATIQUE	FORMATION POTENTIELLE
Technologique	<ul style="list-style-type: none">- Besoin de nouveau espace- Financement- Mise-à-pied- Embauche (informatique)- Nouvelle tâche (reclassement)	<ul style="list-style-type: none">- Formation relative à la nouvelle technologie/logiciel- Formation de base – Lire/écrire/compter- Entretien de la machinerie
Territoire/produits/service	<ul style="list-style-type: none">- Nouveau/agrandissement du réseau de distribution- Sous-traitance- Embauche- Plan d'affaires	<ul style="list-style-type: none">- Formation des représentants/vendeurs- Bilinguisme
Nouvelle réglementation	<ul style="list-style-type: none">- Normes ISO/accréditation- Santé - Sécurité	<ul style="list-style-type: none">- Formation relative à la connaissance de la loi- Formation d'un responsable de la qualité- Gestion du stress
Intensification de la concurrence	<ul style="list-style-type: none">- Difficulté à fidéliser les clients- Clients de plus en plus exigeants	<ul style="list-style-type: none">- Formation de la main-d'œuvre aux services à la clientèle- Approche de la qualité totale- Approche stratégique en marketing
Restructuration	<ul style="list-style-type: none">- Sous-traitance- Fusion/acquisition- Juste-à-temps	<ul style="list-style-type: none">- Formation en gestion des conflits- Formation en gestion du climat de travail et nouvelle culture

Section 5

FORMATIONS À RECEVOIR PENDANT LES 24 PROCHAINS MOIS

	1 ^{re} formation (a)	2 ^e formation (b)
1. Besoins à l'origine de la formation		
2. Impacts attendus /conséquences souhaitées de la formation		
3. Compétences à améliorer	<input type="checkbox"/> (1) Compétences de base (lire, écrire, compter) <input type="checkbox"/> (2) Compétences sociales (leadership, communication, travail en équipe) <input type="checkbox"/> (3) Langue seconde <input type="checkbox"/> (4) Techniques propres au métier ou à la profession <input type="checkbox"/> (5) Gestion <input type="checkbox"/> (6) Vente et marketing <input type="checkbox"/> (7) Utilisation de logiciels <input type="checkbox"/> (8) Réglementation gouvernementale <input type="checkbox"/> (9) Autre : _____	<input type="checkbox"/> (1) Compétences de base (lire, écrire, compter) <input type="checkbox"/> (2) Compétences sociales (leadership, communication, travail en équipe) <input type="checkbox"/> (3) Langue seconde <input type="checkbox"/> (4) Techniques propres au métier ou à la profession <input type="checkbox"/> (5) Gestion <input type="checkbox"/> (6) Vente et marketing <input type="checkbox"/> (7) Utilisation de logiciels <input type="checkbox"/> (8) Réglementation gouvernementale <input type="checkbox"/> (9) Autre : _____
4. Contenu de la formation		
5. Métiers / professions visés	Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Total nombre de participants : _____	Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Total nombre de participants : _____

Section 5 FORMATIONS À RECEVOIR PENDANT LES 24 PROCHAINS MOIS (suite)

	3 ^e formation (c)	4 ^e formation (d)
1. Besoins à l'origine de la formation		
2. Impacts attendus /conséquences souhaitées de la formation		
3. Compétences à améliorer	<input type="checkbox"/> (1) Compétences de base (lire, écrire, compter) <input type="checkbox"/> (2) Compétences sociales (leadership, communication, travail en équipe) <input type="checkbox"/> (3) Langue seconde <input type="checkbox"/> (4) Techniques propres au métier ou à la profession <input type="checkbox"/> (5) Gestion <input type="checkbox"/> (6) Vente et marketing <input type="checkbox"/> (7) Utilisation de logiciels <input type="checkbox"/> (8) Réglementation gouvernementale <input type="checkbox"/> (9) Autre : _____	<input type="checkbox"/> (1) Compétences de base (lire, écrire, compter) <input type="checkbox"/> (2) Compétences sociales (leadership, communication, travail en équipe) <input type="checkbox"/> (3) Langue seconde <input type="checkbox"/> (4) Techniques propres au métier ou à la profession <input type="checkbox"/> (5) Gestion <input type="checkbox"/> (6) Vente et marketing <input type="checkbox"/> (7) Utilisation de logiciels <input type="checkbox"/> (8) Réglementation gouvernementale <input type="checkbox"/> (9) Autre : _____
4. Contenu de la formation		
5. Métiers / professions visés	Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Total nombre de participants : _____	Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Total nombre de participants : _____

Section 5 FORMATIONS À RECEVOIR PENDANT LES 24 PROCHAINS MOIS (suite)

	5 ^e formation (e)	6 ^e formation (f)
1. Besoins à l'origine de la formation		
2. Impacts attendus /conséquences souhaitées de la formation		
3. Compétences à améliorer	<input type="checkbox"/> (1) Compétences de base (lire, écrire, compter) <input type="checkbox"/> (2) Compétences sociales (leadership, communication, travail en équipe) <input type="checkbox"/> (3) Langue seconde <input type="checkbox"/> (4) Techniques propres au métier ou à la profession <input type="checkbox"/> (5) Gestion <input type="checkbox"/> (6) Vente et marketing <input type="checkbox"/> (7) Utilisation de logiciels <input type="checkbox"/> (8) Réglementation gouvernementale <input type="checkbox"/> (9) Autre : _____	<input type="checkbox"/> (1) Compétences de base (lire, écrire, compter) <input type="checkbox"/> (2) Compétences sociales (leadership, communication, travail en équipe) <input type="checkbox"/> (3) Langue seconde <input type="checkbox"/> (4) Techniques propres au métier ou à la profession <input type="checkbox"/> (5) Gestion <input type="checkbox"/> (6) Vente et marketing <input type="checkbox"/> (7) Utilisation de logiciels <input type="checkbox"/> (8) Réglementation gouvernementale <input type="checkbox"/> (9) Autre : _____
4. Contenu de la formation		
5. Métiers / professions visés	Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Total nombre de participants : _____	Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Métier / profession : _____ CNP : _____ Catégorie : _____ Nombre : _____ Total nombre de participants : _____

Section 6

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

1. DÉSIREZ-VOUS OBTENIR UNE COPIE RÉSUMÉE DES RÉSULTATS DE CETTE ENQUÊTE?

- (1) Oui
 (2) Non
-

2. DÉSIREZ-VOUS ÊTRE CONTACTÉ POUR UNE AIDE (COCHEZ PLUS D'UNE CASE S'IL Y A LIEU)

A-EN GESTION DE LA FORMATION EN PARTICULIER :

- (1) Poser un diagnostic de vos besoins
 (2) Trouver un formateur pour l'une ou l'autre de vos formations
 (3) Organiser vos formations
 (4) Évaluer vos formations
 (5) Autre, précisez : _____

B-EN GESTION DES RESSOURCES HUMAINES EN GÉNÉRAL

- (6) Planifier, recruter, sélectionner votre main-d'œuvre
 (7) Améliorer la gestion des relations de travail en entreprise
 (8) Améliorer l'organisation du travail
 (9) Améliorer la gestion du rendement

2.a Si vous avez répondu « oui » à la question précédente, quelle personne aimeriez-vous qui soit contactée?

NOM : _____ (1)

FONCTION : _____ (2)

TÉL. : _____ (3)

3. AVEZ-VOUS DES COMMENTAIRES?
