

SPB CONTACT

SOCIÉTÉ PIERRE BOUCHER

Automne 2004 - Numéro 11

Dans ce numéro :

Introduction	1
Résultats d'une étude sur le recrutement et la rétention de la main-d'œuvre sur la Côte-Nord	2
L'équipe s'agrandit	5
Le printemps de la relève	5
Oyez, Oyez! Le CCV 4.0 est enfin arrivé!	5
Un nouveau site Web pour l'automne	6
Atelier sur le harcèlement psychologique au travail	6

Une belle rentrée à tous!

Chers clients lecteurs,

Dans cette édition d'automne du *SPB Contact*, nous avons pensé inclure, en plus des nouvelles concernant l'évolution de la Société Pierre Boucher, un communiqué traitant de l'une des plus importantes préoccupations actuelles en matière de gestion des ressources humaines : le harcèlement psychologique au travail. Nous vous présentons également les résultats d'une étude portant sur les défis liés à la rétention de la main-d'œuvre sur la Côte-Nord. Les solutions proposées dans les quatre pages de notre article sauront probablement capter votre attention puisqu'elles s'appliquent, selon nous, à toute organisation, établie en région éloignée ou pas.

Nous vous souhaitons un automne stimulant professionnellement et espérons que vos vacances ont été reposantes... et exemptes de tout agenda, calendrier ou montre!

L'équipe de rédaction

Du golf pour une bonne cause

La **Société Pierre Boucher**, en collaboration avec la **Société canadienne du cancer**, a organisé cet été la quatrième édition de la Classique SPB. C'est le 9 août dernier, au Country Club de Montréal situé à St-Lambert, que nos invités se sont joints aux généreux donateurs et commanditaires afin de tenter d'atteindre l'objectif fixé de 50 000 \$. Et bien... mission accomplie!

La Société Pierre Boucher est très fière de souligner que depuis sa création, il y a quatre ans, cet événement a permis de remettre **150 000 \$** à la **Société canadienne du cancer**. Les sommes amassées ont été utilisées pour venir en aide aux personnes et aux familles dont la vie est bouleversée par cette maladie. Vous avez été garants de ces beaux succès et nous vous en remercions.

Nous voulons continuer sur cet élan et vous invitons dès maintenant à inscrire à votre agenda la date du 20 juin 2005 afin de venir célébrer le 5^e anniversaire de la Classique SPB en notre compagnie.



Société Pierre Boucher

La psychologie au service des affaires

Au plaisir de s'y rencontrer à nouveau l'an prochain!

Résultats d'une étude sur le recrutement et la rétention de la main-d'œuvre sur la Côte-Nord

Les régions éloignées subissent une pénurie de main-d'œuvre qualifiée encore plus aiguë que les centres urbains. Y attirer la main-d'œuvre et l'y retenir représente parfois un tour de force, compte tenu de la concurrence féroce que se livrent les entreprises et les régions en vue de recruter les candidats les plus compétents. Devant ce défi, quelques acteurs économiques et sociaux de la Côte-Nord ont cherché à mieux comprendre ce phénomène, afin d'agir de façon stratégique. À l'instar des personnages de *La Grande Séduction*, ils ont décidé de prendre en main leur destinée!

Pour disposer d'une main d'œuvre qualifiée, les entreprises des régions éloignées peuvent envisager plusieurs solutions : encourager les résidents locaux à se former pour mieux répondre aux besoins actuels des employeurs, favoriser le retour des habitants ayant plié bagage ou enfin, attirer les gens de l'extérieur et s'efforcer de les retenir.

Un regroupement d'employeurs privés et publics préoccupés par ces enjeux et par les nécessités du développement régional a donc fait appel aux services de la Société Pierre Boucher et du groupe Cépro pour mener une étude sur le sujet. L'étude visait à développer des outils permettant aux employeurs de recruter des candidats pouvant potentiellement s'adapter à la région et s'y installer à long terme, et de favoriser leur intégration.

Les partenaires suivants ont également été impliqués dans ce projet d'envergure :

- Emploi Québec
- Développement économique Canada (DEC)
- Développement ressources humaines Canada (DRHC)
- Régie régionale de la santé et des services sociaux
- Ville de Baie-Comeau
- Ministère du Développement économique et régional
- Alcoa
- Hydro-Québec
- Association des Commissions scolaires de la Côte-Nord
- Groupement des chefs d'entreprises
- Conseil régional de développement de la Côte-Nord
- Les différents centres locaux d'emploi sur tout le territoire nord-côtier
- Carrefour jeunesse emploi de Fermont
- Fonds d'investissement pour l'entrepreneuriat féminin (FIEF)
- Chambres de commerce de Manicouagan, Sept-Iles et Port-Cartier
- Ainsi que tous les employeurs qui ont permis à leurs employés d'assister aux rencontres et aux sessions d'évaluation par testing psychométrique.

Afin de trouver comment cibler les candidats les plus susceptibles de s'adapter à leur nouvel environnement, une revue de littérature exhaustive a d'abord été réalisée. Certaines recherches sur les expatriés se sont d'ailleurs révélées particulièrement intéressantes.

Un « profil d'ajustement culturel » a ensuite été conçu, de manière à identifier clairement les caractéristiques recherchées chez les candidats. Plusieurs groupes de discussion furent appelés à tester ce profil, dans chacune des sous-régions de la Côte-Nord.

« Attirer la main-d'œuvre et la retenir est parfois un tour de force, compte tenu de la concurrence féroce que se livrent les entreprises et les régions en vue de recruter les candidats les plus compétents. »

Suite de la page 2

Cette démarche systématique a permis de choisir les inventaires psychométriques appropriés et de bâtir un questionnaire pouvant recueillir des informations factuelles. Le questionnaire contenait ainsi des questions du type : « De quelle région venez-vous? » ou « Quel genre de loisir pratiquez-vous? ».

Par la suite, une quarantaine d'individus établis dans la région depuis deux à dix ans et s'y étant bien adaptés ont été soumis à des tests. L'analyse des résultats a permis de relever, parmi les dix-neuf compétences initialement ciblées, celles paraissant les plus significatives.

Voici donc les huit compétences importantes à évaluer lors de la sélection de candidats s'installant dans la région. Il s'agit de :

- adaptabilité
- autonomie
- écoute
- tact
- collaboration
- sens politique
- curiosité intellectuelle
- tolérance à l'ambiguïté

À la lumière de ces travaux, la période d'intégration apparaît comme un des principaux défis de la rétention de candidats. En effet, bien que cette période semble généralement bien se dérouler au travail, elle est souvent plus difficile à vivre à l'extérieur du milieu de travail. L'intégration des travailleurs à leur nouveau milieu de vie semble freinée par le sentiment de ne pas être bien « accueilli » ou le fait de vivre des déceptions par rapport aux attentes initiales. Cette période d'intégration semble durer 2 ans; elle peut toutefois être raccourcie si les nouveaux arrivants sont bien accompagnés. Pour toutes ces raisons, la nécessité de faire une description réaliste de l'emploi et du milieu devient cruciale dans un tel contexte.

« ... un des principaux défis de la rétention de candidats semble être la période d'intégration... »

Suite à ces observations, une typologie des employés intégrés et de ceux n'ayant pas réussi leur intégration a été élaborée. On remarque que ceux qui s'intègrent bien font montre de curiosité, d'une bonne capacité d'adaptation, et d'un intérêt réel pour leurs collègues de travail. Ils apprécient également les tâches variées et les responsabilités importantes. Ceci explique en partie la satisfaction qu'ils trouvent en région, les moyens et les compétences y étant généralement plus rares qu'en centre urbain. Par contre, les individus cherchant des promotions rapides peuvent être déçus, car les niveaux de postes sont souvent limités. Finalement, ceux qui s'intègrent moins bien manquent souvent d'intérêt pour l'entourage social, ou encore, ont tendance à vouloir prendre toute la place.

Applications concrètes de l'étude

Une « boîte à outils » a été développée et est disponible sur le site d'Emploi-Québec (<http://emploiquebec.net/francais/regions/cotenord/index.htm>).

Cette boîte à outil permet aux grandes entreprises de raffiner leur processus de recrutement et apporte aux PME des outils de sélection et de recrutement concrets et structurés. En somme, elle reprend les meilleures pratiques en la matière, tout en tenant compte des résultats de l'étude. De plus, un outil innovateur y a été intégré : le *guide de réflexion du candidat*. Celui-ci vise à aider le candidat et sa famille à bien mesurer l'importance du défi qui s'offre à eux, puisqu'il s'agit à la fois d'un choix de famille et d'un choix de vie. Ce guide, tout en respectant les règles d'éthique en matière de sélection, les amène à se poser des questions parfois personnelles mais nécessaires pour clarifier les attentes de chacun.

Suite de la page 3

Les meilleures pratiques recensées

De nombreuses suggestions ont été transmises aux employeurs régionaux afin d'attirer les bons candidats et retenir leur main-d'œuvre. Ainsi, il semble important, par exemple :

- d'être réaliste dans la définition du poste à combler, mais également dans la description du contexte de travail, afin d'éviter les mauvaises surprises;
- de ne pas hésiter à valoriser les aspects avantageux reliés au travail ou aux conditions de vie;
- d'assigner au nouvel arrivant un parrain qui portera une attention particulière aux aspects domestiques de son intégration;
- d'éviter d'importer de l'incompétence : il y a des gens qui vont en région pour trouver un travail plus « relax ».

Quelques découvertes (mais pas nécessairement des surprises) effectuées au cours de l'étude :

- on remarque que les employés bien intégrés rencontrés lors de l'étude proviennent principalement de la Côte-Nord, de la Gaspésie, de la Côte-Sud et de Québec;
- les gens pratiquent des activités nombreuses et variées : on est loin du stéréotype du chasseur ou du pêcheur;
- les raisons pour lesquelles on décide de quitter un centre urbain sont variables : fuite du milieu social, besoin de redémarrer sa vie, fatigue de la frénésie urbaine, recherche d'une vie paisible ou d'un meilleur équilibre travail-famille; en fait, les raisons évoquées correspondent assez fortement à ce que recherche la génération X, ce qui n'est pas étonnant étant donné que la majorité des gens évalués en font partie;
- certaines entreprises travaillent main dans la main pour favoriser l'embauche rapide du conjoint;
- si l'on se fie aux moyennes nationales, les gens parlent moins de quitter leur emploi qu'ailleurs.

Ce n'est pas tout d'attirer de la main-d'œuvre... Il importe également de ne pas se tromper lors du recrutement. En effet, dans toute entreprise, les coûts reliés à un mauvais recrutement ont des conséquences tangibles non seulement sur les finances de l'entreprise (frais de recrutement, de déménagement, de formation), mais également sur le climat de travail. Un travailleur insatisfait de son milieu de vie peut avoir une influence néfaste sur la dynamique de groupe. Si l'insatisfaction n'est pas exprimée ouvertement, des signes sont néanmoins perceptibles à travers le manque d'implication. Les employeurs devraient toujours demeurer sensibles à ces signes... Mieux vaut prévenir que guérir!

La plupart des résultats de cette étude peuvent s'appliquer à toute organisation en recherche de personnel qualifié. En conclusion, la bonne intégration de l'employé, tant au sein de l'organisation que dans son nouveau milieu de vie, s'avère le meilleur moyen de le retenir. Enfin, fait non-négligeable, un travailleur compétent et satisfait en attire souvent d'autres.

Marthe Carrier

Thierry Devisse

Psychologues industriels-organisationnels

« ...un travailleur insatisfait de son milieu de vie peut avoir une influence néfaste sur la dynamique de groupe... »

L'équipe s'agrandit

Depuis les derniers mois, de nombreuses personnes se sont jointes à l'équipe et ce, à différents niveaux de l'organisation. En effet, suite à leur stage de formation, Simon Grégoire et Nathalie Houlfort se joignent à l'équipe des professionnels. Du côté du soutien, nous accueillons plusieurs personnes dont Lucienne Mathieu à la coordination des appels, Mireille Jean et Fabienne Landry à la production des documents et finalement, Julie Normandeau aux projets spéciaux.

En plus, les gens du bureau de Québec sont fiers d'accueillir dans leurs rangs, Mireille St-Pierre qui se joint à titre de professionnelle, ainsi que Caroline Tremblay qui vient soutenir l'équipe dans tous les aspects administratifs de l'organisation.

Le printemps de la relève

Chez SPB, nous croyons fermement à l'importance d'assurer une relève sensibilisée et bien préparée au monde des affaires. Soucieux de transformer cette conviction en geste concret, nous avons inauguré cette année le Printemps de la relève, un événement mis sur pied afin de soutenir l'organisation sans but lucratif Jeunes Entreprises, qui s'est donné la mission de préparer les jeunes au monde des affaires.

Le Printemps de la relève a donc consisté à verser 3% de nos revenus printaniers issus des services rendus en évaluation de potentiel de relève à l'organisation Jeunes Entreprises du Québec. Cette initiative nous a permis de lui remettre un chèque de \$3 500.

Nous tenons à remercier nos clients de nous avoir fait confiance pour les assister dans le déploiement du talent au sein de leur organisation, et de nous avoir permis, du même coup, de contribuer à la cause de la relève chez les jeunes.

Julie Carignan

Vice-présidente et associée, SPB

Membre du conseil d'administration, Jeunes Entreprises du Québec

Oyez, Oyez! Le CCV 4.0 est enfin arrivé!

SPB lance sa quatrième génération d'outils interactifs conçus spécialement pour la sélection du personnel en contact avec la clientèle.

Pour ceux qui ne connaissent pas déjà le Contact Client Virtuel, il s'agit d'une simulation informatisée et interactive visant à évaluer, chez un individu, les compétences essentielles au poste d'agent en contact avec la clientèle et donc, à s'assurer qu'il est en mesure d'accomplir ce travail de manière efficace. Avec cette quatrième version du CCV, est née une famille de produits connexes et complémentaires tels que le e-CCV (simulation par courriels), le CCV Express (version abrégée) et le CCIS (simulation téléphonique interactive qui évalue la communication orale). Nous avons également développé une version espagnole du test qui vient se rajouter aux versions française et anglaise déjà disponibles.

Vous êtes intéressé à en savoir plus ou à l'utiliser pour vos postes comportant un volet de relation avec la clientèle?

Contactez-nous rapidement!

Le CCV est conçu spécialement pour la sélection du personnel en contact avec la clientèle.

SPB CONTACT



SOCIÉTÉ PIERRE BOUCHER

Région de Montréal :
555, boul. Roland-Therrien
Bureau 300
Longueuil, Québec
J4H 4E7

Téléphone
(450) 646-1022
(800) 798-1022

Télécopieur
(450) 646-5184

Région de Québec :
2 600, boul. Laurier
bureau 2 700
7e étage
Sainte-Foy, Québec
G1V 4M6

Téléphone
(418) 658-7887
(800) 798-1022

Télécopieur
(418) 658-5225

Région de Toronto :
161 Bay Street
27e étage
Toronto, Ontario
M5J 2S1

Téléphone
(416) 572-2030
(800) 798-1022

Télécopieur
(416) 572-2201

Un tout nouveau site Web prévu pour l'automne!

SPB prévoit lancer cet automne un tout nouveau site Web, beaucoup plus informatif et interactif. La forme et le contenu de ce site seront complètement rafraîchis et actualisés et ce, dans le but de répondre davantage à vos besoins et vos attentes. Ce nouveau site vous permettra notamment :

- D'obtenir de plus amples informations sur les solutions que nous offrons, sur notre équipe ou notre approche;
- De consulter en ligne certains documents pouvant s'avérer pertinents dans vos interventions;
- D'effectuer des tests en ligne;
- De télécharger nos solutions technologiques;
- Et bien plus encore...

Si vous avez pour nous des suggestions par rapport à ce site Web, n'hésitez pas à nous les communiquer. Puisque ce site est à l'usage de nos clients, il va sans dire que ces suggestions sont excessivement précieuses à nos yeux.

Atelier sur le harcèlement psychologique au travail

L'entrée en vigueur le 1^{er} juin 2004 de la *Disposition sur le harcèlement psychologique* contenu dans la Loi sur les normes du travail concerne toutes les entreprises situées au Québec. Afin d'aider ses clients à s'y conformer, SPB a préparé un atelier interactif de deux heures sur le sujet. Cet atelier informe et sensibilise les gestionnaires et les employés sur la définition du harcèlement psychologique, ses sources, ses conséquences et aborde les façons de le prévenir. Nous prenons également le temps de bien différencier « harcèlement psychologique » et « droit de gestion ».

L'atelier est appuyé d'exercices pratiques, d'exemples concrets et d'études de cas pour favoriser l'apprentissage, l'échange et la discussion entre les participants. Cet atelier peut s'adapter en fonction de la réalité et les besoins spécifiques du client et peut se diffuser directement dans les bureaux de l'organisation. D'après l'expérience de certains de nos clients, cet atelier s'avère également un excellent point de départ pour établir et diffuser la politique sur le harcèlement psychologique dans leur organisation.

Pour en savoir plus sur cet atelier, n'hésitez pas à contacter :

Alain Reid
Psychologue organisationnel, vice-président et associé
Téléphone : (450) 646-1022, poste 273
Courriel : areid@spb.ca

Éliane Renaud
Psychologue organisationnelle
Téléphone : (450) 646-1022, poste 290
Courriel : erenaud@spb.ca