



La collaboration entre La Relance et le Best Western

Résumé

Ce portrait illustre l'expérience de collaboration entre l'entreprise d'insertion La Relance et l'employeur Best Western. Cette collaboration se caractérise par la participation de l'employeur à une activité de recrutement organisée par l'entreprise d'insertion. Ce service vise à réunir l'instant d'une journée, des personnes en recherche d'emploi et des entreprises à la recherche de candidats.

Le contexte régional et sectoriel

Outaouais, secteur de l'hôtellerie

Le poste en entretien ménager est l'un des postes les plus difficiles à combler dans le secteur de l'hôtellerie au Québec. Selon un sondage mené dans le cadre d'une étude sectorielle de main-d'œuvre en hôtellerie, la disponibilité restreinte de la main-d'œuvre semble être le principal facteur de difficulté des hôteliers en matière de recrutement pour ce poste.¹ D'autres facteurs liés aux difficultés de recrutement ont été soulevés par cette étude, notamment : « *Le salaire, la conciliation travail-famille, le faible nombre d'heures de travail et la saisonnalité de l'emploi* ». ² Cette même étude propose comme solution aux employeurs : « *d'élargir leur recrutement à de nouveaux bassins de main-d'œuvre, tel que la clientèle immigrante, les personnes en réinsertion socioprofessionnelle et les personnes ayant de légers handicaps* ». ³

Comme le bassin de main-d'œuvre traditionnel diminue et que les départs à la retraite augmentent, l'utilisation de nouveaux bassins de main-d'œuvre offre une partie de la solution aux défis de recrutement. Ces nouveaux bassins de main-d'œuvre ayant toutefois des attentes et des besoins différents, ils nécessitent certaines adaptations au niveau du contexte de travail. ⁴



Les collaborateurs

L'entreprise d'insertion La Relance Services d'aide à l'emploi : fondée en 1982 en Outaouais, la Relance a pour mission : « *d'offrir, à chaque personne qui le désire, de s'intégrer à un emploi qui lui convient, par ses services et ses entreprises* »⁵. Plusieurs programmes sont offerts par l'organisme, notamment le Club de recherche d'emploi, le Programme Entreprises d'insertion (Hebdo-Ménage, Service technologique et Valoritec), le Service spécialisé de main-d'œuvre (SSMO) et le programme d'acquisition d'une expérience professionnelle.⁶ La Relance compte sur une équipe de 110 employés.⁷

L'entreprise employeur le Best Western : le Best Western PLUS Gatineau-Ottawa Hôtel & Centre de conférences fait partie de la chaîne hôtelière américaine Best Western qui compte environ 4 200 hôtels.⁸ L'établissement de Gatineau compte 133 chambres et opère 365 jours par année. 60 personnes y travaillent en saison normale et plus de 100 personnes en haute saison. L'équipe est composée de préposés à l'entretien ménager, d'aides-cuisiniers, de cuisiniers, de réceptionnistes et du personnel de l'administration.



L'émergence et la mise en œuvre de la collaboration

En 2015, le Best Western de Gatineau a pour volonté de diversifier ses sources de recrutement. Des difficultés de recrutement de main-d'œuvre amènent l'employeur à contacter diverses organisations offrant des services de placement de main-d'œuvre. Après avoir sollicité les services de quelques compagnies privées offrant ce service, l'entreprise réalise que la qualité des candidatures suggérées n'est pas à la hauteur de ses attentes. Selon l'employeur, la présélection dans les agences de placement se fait souvent par téléphone et de façon très rapide, ce qui fait en sorte que les personnes référées ne répondent finalement pas aux critères exigés par le poste à combler.

C'est donc dans ce contexte que l'entreprise se tourne vers une autre option : la Relance. La réputation positive de l'organisme dans la région de l'Outaouais pousse Best Western à les contacter afin de voir comment l'organisme pourrait les aider à résoudre leur problème de recrutement. C'est ainsi que débute la collaboration entre les deux organisations.

L'organisation d'une activité de recrutement

En début d'année 2018, le Best Western contacte la Relance. La personne responsable de la relation aux employeurs analyse les besoins de ce dernier ; on lui demande quels types de postes sont à combler, les types de profils de compétence souhaités et le nombre de candidats recherchés.

L'entreprise a besoin de candidature massive, et ce, rapidement ; une dizaine de postes en entretien ménager est à combler. Justement, un des programmes offerts par la Relance, l'entreprise d'insertion Hebdo-Ménage, offre une formation de préposé à l'entretien ménager. La Relance propose alors à Best Western de participer à une activité recrutement. Cette journée débute par un avant-midi de présentation des employeurs et des postes qu'ils ont à combler. En après-midi, ils ont l'occasion de discuter avec les candidats, de façon plus informelle et conviviale que dans le cadre d'un processus d'entrevue conventionnel. Le nombre d'employeurs présent varie d'un événement à l'autre, en fonction des besoins du moment.

En vue de la tenue de cette activité de recrutement, le service aux entreprises de la Relance transmet les postes disponibles aux conseillers en emploi qui transmettent à leur tour l'information aux candidats. Cette étape vise à sélectionner les candidats intéressés par le poste. Cette activité est disponible à toutes les clientèles

desservies par les différents programmes de la Relance. Les candidats sont accompagnés en amont de cette activité par des ateliers de préparation à l'entrevue et à la rédaction du curriculum vitae.



Les retombées de l'initiative

Cette pratique est un avantage pour la Relance, car les contextes d'entrevues traditionnelles sont souvent stressants pour les participants et ne leur permettent pas toujours de se mettre pleinement en valeur. Pourtant selon l'entreprise d'insertion, la plupart du temps ces candidats possèdent les compétences exigées par le poste. L'organisme le sait, car il connaît bien le profil des candidats, mais pour l'employeur c'est plus difficile à évaluer l'instant d'une entrevue. Ainsi, cette formule permet à l'employeur de dépasser la première impression. C'est également l'occasion pour les candidats de poser des questions à l'employeur et ainsi de mieux évaluer si les postes offerts correspondent à leurs attentes.

Un autre avantage de cette pratique est l'opportunité de discuter avec l'employeur, de voir si les employeurs sont flexibles au niveau de leurs exigences et de leurs critères de sélection.

Suite à cette journée, 7 personnes ont été embauchées par Best Western dont 2 avaient effectué le programme de formation d'Hebdo ménage et 5 des programmes Club de recherche d'emploi et Stratégie de recherche d'emploi.

Les perspectives de développement de la relation avec les employeurs

La Relance a vraiment pour volonté de développer ses relations avec les employeurs dans le contexte de rareté de main-d'œuvre actuel. Ce rapprochement fait émerger plusieurs opportunités de placement à l'emploi pour les clientèles de l'entreprise d'insertion. L'accompagnement des employeurs au niveau de l'accueil et de l'intégration de la personne embauchée, est perçu comme une manière de favoriser le maintien en emploi des candidats. Parfois, quelques interventions sont nécessaires après la prise en poste, afin d'aider la personne à gérer cette transition vers le marché du travail.

Pour développer ce rapprochement, la Relance a publié son offre de service aux employeurs sur un portail de ressources pour entrepreneurs en Outaouais.⁹ Le service aux entreprises est en mode démarchage et participe

à plusieurs activités de réseautage dans la région, afin de développer de nouveaux partenariats. Tous ces développements sont rendus possibles grâce à la création d'un tout nouveau poste depuis janvier 2018, celui de conseiller aux entreprises. Cette nouvelle fonction transversale aux programmes offerts par la Relance offre du soutien à l'équipe de conseillers en emploi et permet d'arrimer plus efficacement les services aux employeurs. Plusieurs autres projets sont en développement actuellement, notamment la création d'un coffre à outils pour les employeurs souhaitant intégrer des personnes avec des limitations fonctionnelles. Des outils sont

également développés afin de soutenir l'équipe de conseillers en emploi en vue d'améliorer les processus de placement et de maintien en emploi de la clientèle desservie par l'organisme.

Il semble qu'un vent de changement s'installe dans la région, car de plus en plus d'employeurs contactent la Relance pour solliciter de l'aide en matière de recrutement. Pour la Relance, c'est l'occasion d'offrir une gamme de services professionnels et un accompagnement personnalisé aux entreprises à la recherche de personnel et ainsi de favoriser l'insertion en emploi de ses candidats.



Références

¹ Multi-réso. Étude sectorielle de main-d'œuvre en hôtellerie. Résultats du sondage. 20 avril 2016.

² Multi-réso. Étude sectorielle de main-d'œuvre en hôtellerie. Résultats du sondage. 20 avril 2016.

³ Multi-réso. Étude sectorielle de main-d'œuvre en hôtellerie. Résultats du sondage. 20 avril 2016.

⁴ Multi-réso. Étude sectorielle de main-d'œuvre en hôtellerie. Résultats du sondage. 20 avril 2016.

⁵ La Relance. En ligne : <https://larelance.ca/mission-vision-et-valeurs/>

⁶ La Relance. En ligne : <https://larelance.ca/centre-de-services/>

⁷ La Relance. Rapport annuel 2016-2017. En ligne : https://larelance.ca/wp-content/uploads/2017/02/Rapport_Annuel_2017.pdf

⁸ Best Western. En ligne: https://www.bestwestern.com/fr_FR/hotels/destinations.html

⁹ Le portail de ressource pour entrepreneur en Outaouais. En ligne : <https://mongps.ca/>

