



La collaboration entre Renaissance et le Marché du Store

Résumé

Ce portrait illustre l'expérience de collaboration entre l'entreprise d'insertion Renaissance et l'employeur le Marché du Store. Cette collaboration se caractérise par une activité de présentation de la culture et des besoins de main-d'œuvre de l'employeur dans les locaux du Marché du Store auprès des intervenants socioprofessionnels de Renaissance.

Le contexte régional et sectoriel

Montréal, secteur du commerce de détail

Montréal a la plus forte concentration de détaillants au Québec avec 23 %¹ des établissements sur son territoire et 45 %² des personnes travaillant dans le secteur, œuvre dans la vente et dans le service à la clientèle. Selon le diagnostic sectoriel 2016-2019 de Détail Québec, les grands défis actuels des ressources humaines pour ce secteur sont : le recrutement, l'embauche et la fidélisation des employés.³ En effet, le roulement du personnel est un problème pour 29 % des établissements⁴ et 29 % des établissements prévoient d'augmenter leur nombre d'employés d'ici trois ans.⁵



Les collaborateurs

L'entreprise d'insertion Renaissance : fondée en 1995 à Montréal, l'organisation a pour mission : « de faciliter l'insertion sociale et professionnelle de personnes éprouvant de la difficulté à intégrer le marché du travail tout en suscitant l'engagement de chacun à poser des gestes pour préserver l'environnement ». ⁶ Renaissance, compte 1 centre de distribution, 20 centres de don, 11 librairies et centres de don, 1 boutique spécialisée centre de don, 15 magasins fripe prix /centres de don et 1 centre de liquidation. ⁷ L'entreprise compte sur une équipe de 629 employés permanents et 91 bénévoles. ⁸ Les parcours d'insertion sont offerts dans les friperies de Renaissance présentes à Montréal, Laval et Brossard.

L'employeur le Marché du Store : fondée en 1954, le Marché du Store œuvre comme manufacturier détaillant de stores et de toiles de fenêtres. L'entreprise possède 110 magasins partout en Amérique du Nord, notamment plusieurs points de services à Montréal, Laval et Longueuil. ⁹



L'émergence et la mise en œuvre de la collaboration

En 2012, une recruteuse du Marché du Store contacte Renaissance suite à une expérience positive d'embauche d'une personne ayant suivi leur parcours de formation. L'employeur très satisfait de la qualité du profil cette personne souhaite poursuivre l'embauche de finissants au parcours d'insertion de Renaissance. C'est alors que débute la collaboration entre les deux organisations. Quelques embauches auront lieu entre 2012-2017.

À l'automne 2017, suite à quelques recommandations de candidats dont le profil correspondait un peu moins aux besoins de l'employeur, le département des ressources humaines du Marché du Store désire développer un partenariat plus étroit avec Renaissance. L'objectif est d'accroître l'embauche de personnes issues du parcours de Renaissance et d'améliorer l'adéquation entre les candidats recommandés et les besoins de l'employeur. C'est dans ce contexte que l'employeur propose à Renaissance de venir visiter leur entreprise.

Lors de cette activité organisée par le Marché du Store, une dizaine d'employés se sont mobilisés afin d'offrir aux intervenants socioprofessionnels de Renaissance une présentation de la culture et des valeurs de l'entreprise, du type de profil recherché et sur la nature et l'aménagement du travail.

Le processus d'embauche de l'employeur

Le processus d'embauche au Marché du Store débute par une entrevue téléphonique. Ensuite, si la personne est intéressée, l'entreprise lui fait visiter un magasin ou une usine. Lors de la visite en usine, un test de dextérité et de rapidité est effectué, afin d'évaluer si le candidat répond aux critères de performance de l'entreprise. On présente également une vente, afin que la personne observe les standards attendus. La troisième étape est de convoquer la personne en entrevue, et parfois, une deuxième entrevue est également effectuée.

Le partage d'histoire à succès

Lors de cette journée, une employée du Marché du Store ayant suivi la formation chez Renaissance est venue raconter son histoire et présenter son parcours aux intervenants. Ce type de pratique leur permet de promouvoir les histoires à succès auprès des participants en recherche d'emploi, afin que ceux-ci puissent se visualiser dans un réel contexte de travail.

Observant les résultats positifs de cette initiative une deuxième activité, cette fois-ci en usine, est organisée pour faire visiter l'entreprise directement aux participants.



Les retombées de l'initiative

Les informations obtenues lors de cette journée ont permis à Renaissance de mieux comprendre le processus de recrutement et les qualités des candidats recherchés par l'employeur. Le fait de mieux comprendre la nature du travail permet également aux intervenants de mieux sélectionner les candidatures en fonction des exigences de l'employeur et d'éviter de mettre le candidat dans une situation d'échec. L'employeur mentionne que depuis cette rencontre le processus est beaucoup plus efficace. C'est également l'occasion pour l'entreprise d'insertion de sensibiliser l'employeur à leur réalité et à celle des participants et d'expliquer certains défis vécus par le candidat qui pourrait influencer sa performance en entrevue par exemple.

De cette collaboration ont découlé 7 embauches via le programme entreprise d'insertion et 3 embauches via le programme de service d'aide à l'emploi (SAE). D'autres intégration en emploi au Marché du Store ont été constatés par l'entreprise d'insertion, dans le cadre du suivi 24 mois auprès des participants.

Les perspectives de développement de la relation avec les employeurs

Selon l'entreprise d'insertion, le contexte actuel, amène la reconfiguration de certains partenariats. Les participants semblent avoir davantage besoin d'intermédiaires vers l'emploi, que c'était le cas auparavant. Il importe donc, de s'assurer que les conditions de travail correspondent aux besoins de la personne accompagnée. Le secteur du commerce de détail est caractérisé par des horaires atypiques, l'entreprise d'insertion cherche donc à développer des collaborations avec des entreprises œuvrant dans d'autres secteurs d'activités économiques. Par exemple, un partenariat a été développé avec Peerless Clothing inc. qui offre des cours de francisation, ce qui est intéressant pour les personnes immigrantes qui souhaitent bonifier leurs compétences en français.

Les horaires de jour offerts par l'entreprise sont également plus adaptés les chefs familles monoparentales ayant suivi le parcours de formation qui composent 13 % de la clientèle de Renaissance.

Le fait que les intervenants socioprofessionnels de Renaissance évaluent le profil et les obstacles à l'emploi pour chaque participant aide à comprendre les difficultés de la personne et à adapter leur plan d'action et ainsi favoriser l'insertion en emploi.

Références

- ¹ Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail. Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre du commerce de détail au Québec. 2016-2019.p.15
- ² Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail. Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre du commerce de détail au Québec. 2016-2019.p.15
- ³ Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail. Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre du commerce de détail au Québec. 2016-2019.
- ⁴ Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail. Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre du commerce de détail au Québec. 2016-2019. p.17
- ⁵ Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail. Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre du commerce de détail au Québec. 2016-2019. p.16
- ⁶ Dons de vêtements et articles usagés – Renaissance. <https://www.renaissancequebec.ca/fr>
- ⁷ Renaissance. Rapport annuel 2017-2018.
- ⁸ Dons de vêtements et articles usagés – Renaissance. <https://www.renaissancequebec.ca/fr>
- ⁹ Marché du Store. <https://www.blindstogo.com/fr/propos-de-nous>