

PORTRAIT 2020

DU COMMERCE DE DÉTAIL ET DE SERVICES

MRC DE DRUMMOND



Société de développement
économique de Drummondville



MISE EN CONTEXTE

Cette enquête menée depuis 2008 présente un **portrait global de la situation économique du commerce de détail et de services auprès des entreprises de la MRC de Drummond**. Pour l'enquête de 2021, nous avons ajouté les entreprises de services afin d'avoir un portrait plus complet où seulement le commerce de détail y était sondé auparavant.

L'information recueillie nous permet, entre autres :

- d'être au fait des perspectives d'avenir des entreprises présentes sur le territoire;
- de connaître les différents enjeux dans la gestion de l'entreprise;
- de savoir si les entreprises sont présentes sur Internet.

Dans le cadre de cette 12^e édition, ce sont 1717 entreprises de détail et de services qui ont été contactées par téléphone ou qui ont rempli le questionnaire sur Internet du 2 au 28 février 2021.

SECTIONS

- 04** Profil des entreprises
- 06** Situation économique des entreprises
- 07** Perspectives économiques
- 08** Main-d'œuvre
- 09** Enjeux dans la gestion
- 10** Présence sur Internet
- 11** Conclusion
- 12** Méthodologie
- 12** Traitement des données

PROFIL DES ENTREPRISES

L'ensemble du territoire de la MRC de Drummond a été sondé, la majorité des entreprises ayant répondu à l'enquête est établie à Drummondville (92 %). Les principaux secteurs, dans lesquels on les retrouve, par ordre d'importance, sont :

Centre-ville (25%)

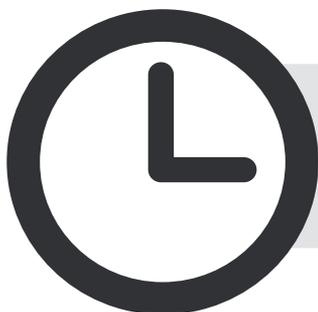
Saint-Pierre (9%)

Saint-Nicéphore (6%)

Promenades (11%)

Boul. Lemire Ouest (6%)

Galeries (6%)

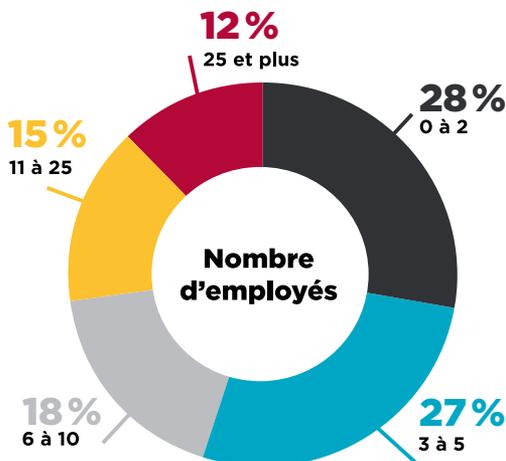


Les employés travaillent
à temps plein à

61%

Parmi les entreprises sondées, 55 % comptent
5 employés et moins.

Très peu d'entreprises comptent plus de 25 employés (12 %).



CATÉGORIES DE COMMERCE	NB	%
Magasins spécialisés	51	17
Restaurants, cafés et cantines	44	14
Produits alimentaires, boissons et tabac	43	14
Services	36	12
Textiles, habillement et chaussures	34	11
Quincailleries	30	10
Divertissements	16	5
Appareils d'équipements domestiques et électroniques	14	5
Informatique	10	3
Entretien de véhicules et carburant pour auto	9	3
Véhicules automobiles et accessoires	7	2
Hôtels, agences de voyages et autres équipements pour séjours de courte durée	2	1
Pharmacies	1	0
Grandes surfaces	0	0
Autres	9	3
TOTAL	306	100



SITUATION ÉCONOMIQUE DES ENTREPRISES

D'après les données de l'enquête, la situation économique des commerces de détail et de services s'est améliorée (ou est identique) pour 57 % d'entre eux. Il s'agit du taux le plus bas recensé depuis le début de nos enquêtes*.

D'un autre côté, 39 % des entreprises ont connu une année plus difficile en 2020. Toutefois, c'est lors des enquêtes de 2009 et 2010 que les entreprises ont connu des années moins fructueuses avec 42 %*. Voici les principaux facteurs ayant eu une influence, positive ou négative, chez les commerces de détail et de services :



- **Pandémie**
- **Construction**
- **Notoriété**
- **Hausse de clientèle**



- **Pandémie**
(normes gouvernementales
et sanitaires)
- **Baisse de clientèle**

*Veuillez noter que les comparaisons sont effectuées avec les enquêtes antérieures où seulement le commerce de détail y était sondé.

Ce ne sont pas toutes les entreprises qui ont répondu aux questions concernant la situation des entreprises et les perspectives économiques.

PERSPECTIVES ÉCONOMIQUES

Malgré la pandémie, les répondants ont déclaré être optimistes à 87 % quant aux perspectives de développement de leur entreprise pour la prochaine année. Il s'agit d'une baisse de 5 % par rapport à la dernière enquête réalisée en 2018 (92 %) *.

60 % des répondants ont investi dans leur entreprise en 2020, que ce soit en matériel, inventaire, véhicule, bâtiment ou en améliorations locatives.

5 % de -
qu'en 2018



87%

sont optimistes
par rapport aux
perspectives de
développement.



60%

ont investi dans
leur entreprise
en 2020.

*Veuillez noter que les comparaisons sont effectuées avec les enquêtes antérieures où seulement le commerce de détail y était sondé.

Ce ne sont pas toutes les entreprises qui ont répondu aux questions concernant la situation des entreprises et les perspectives économiques.



LA MAIN-D'ŒUVRE

LES MOYENS UTILISÉS POUR REMÉDIER À LA PÉNURIE DE MAIN-D'ŒUVRE :

Emploi-Québec
Bouche-à-oreille
Annonces sur Internet

Annonces sur les médias sociaux
Autres sites d'emploi
Recrutement dans les écoles

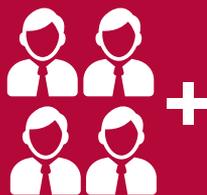
61%

des commerces de détail et de services désirent engager du nouveau personnel en 2021. Une augmentation (13 %) comparativement à la dernière enquête réalisée en 2018*.



66%

comptent engager de une à deux personnes.



25%

comptent embaucher quatre employés ou plus.

PLUS DE LA MOITIÉ DES ENTREPRISES ONT DE LA DIFFICULTÉ À TROUVER DU PERSONNEL

53%

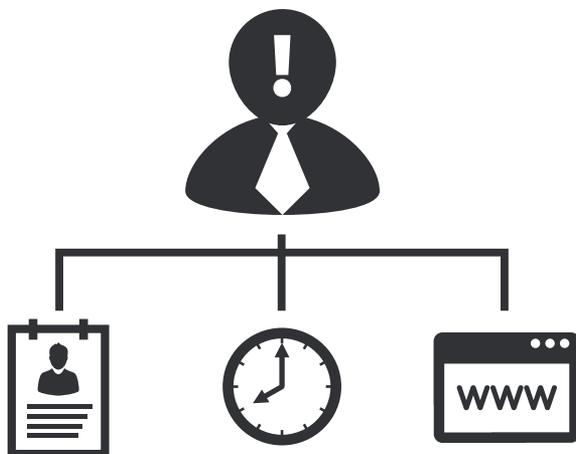
ont de la difficulté à trouver du personnel, une diminution de 3 % par rapport à 2018*. Toutefois, les années 2017, 2018 et 2020 sont celles avec les taux les plus élevés en pénurie de main-d'œuvre depuis la première enquête en 2008*.

LES PROBLÉMATIQUES ÉNUMÉRÉES FRÉQUEMMENT SONT

- l'embauche, la recherche et la pénurie de personnel;
- le recrutement de la main-d'œuvre qualifiée, compétente et fiable;
- la rétention du personnel.

*Veuillez noter que les comparaisons sont effectuées avec les enquêtes antérieures où seulement le commerce de détail y était sondé. Ce ne sont pas toutes les entreprises qui ont répondu aux questions concernant le personnel.

ENJEUX DANS LA GESTION



83%

ont déclaré rencontrer des enjeux ou des problèmes au sein de leur entreprise. C'est une légère baisse de 1 % par rapport à l'enquête de 2018 (84 %) *.

LES ENJEUX OU PROBLÈMES VÉCUS PAR LES COMMERCES DE DÉTAIL ET DE SERVICES DE LA MRC DE DRUMMOND EN 2020 SONT :

- la pénurie de main-d'œuvre qualifiée, compétente, fiable et spécialisée ainsi que la rétention du personnel;
- l'approvisionnement;
- la gestion des stocks;
- le marketing;
- la comptabilité;
- la gestion de la clientèle en raison de la pandémie.

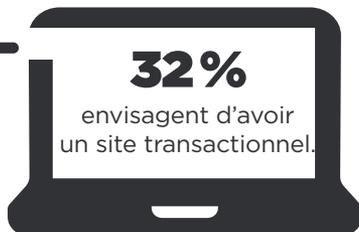
*Veuillez noter que les comparaisons sont effectuées avec les enquêtes antérieures où seulement le commerce de détail y était sondé. Ce ne sont pas toutes les entreprises qui ont répondu aux questions concernant les enjeux dans la gestion.

PRÉSENCE SUR INTERNET



77 %

possèdent un site Internet.



Parmi elles,

77 %

ont moins de 25 % de leurs ventes réalisées en ligne.

23 % n'ont pas de site Internet



39 %

d'entre eux, envisagent d'avoir un site Internet dans la prochaine année.

89 %

des répondants sont présents sur les médias sociaux, dont :

87 %

sur Facebook

36 %

sur Instagram

12 %

sur LinkedIn



20 %

possèdent une infolettre pour leur entreprise.

* Ce ne sont pas toutes les entreprises qui ont répondu aux questions concernant leur présence sur Internet.

* Les sommes peuvent être supérieures à 100 %, puisque plus d'une réponse était possible.

CONCLUSION

La pandémie a influencé notre quotidien, néanmoins, les résultats de 2020 démontrent que les commerces de détail et de services dans la MRC de Drummond demeurent optimistes avec un taux de 87 % quant aux perspectives de développement de leur entreprise pour la prochaine année.

Depuis plus de cinq ans, l'enjeu principal des commerçants de la région demeure les ressources humaines. Depuis 2017, c'est plus de la moitié des entreprises qui ont de la difficulté à trouver de la main-d'œuvre. À cet égard, 61 % d'entre elles songent à engager du nouveau personnel au cours de l'année 2021. D'autres enjeux ont également été soulevés dont l'approvisionnement, la gestion des stocks, le marketing, la comptabilité ainsi que la gestion de la clientèle en raison de la pandémie. Plusieurs de ces enjeux sont nouveaux par rapport aux précédentes enquêtes et sont liés directement à la pandémie.

Finalement, la pandémie a fait ressortir l'urgence d'être plus que présent sur Internet par le biais des réseaux sociaux ou d'un site transactionnel! D'ailleurs, les commerces de détail et de services sont très présents sur les réseaux sociaux, et ce, surtout par le biais de Facebook. Nous constatons également que de plus en plus d'entreprises possèdent ou songent à se doter d'un site transactionnel. Toutefois, parmi les entreprises ayant un site transactionnel, la majorité a seulement 25 % de leurs ventes qui sont réalisées en ligne. Les entreprises auront à maximiser leur vente en ligne et devront réfléchir et établir des plans stratégiques marketing bien précis concernant leur visibilité web afin d'augmenter leurs résultats de ventes.

MÉTHODOLOGIE

Questionnaire

23 questions préparées par la SDED

Date de collecte des données

Du 2 au 28 février 2021

Taille de l'échantillonnage aléatoire simple

n = 1 717

Nombre de répondants

306

Taux de réponse

18 %

Répondants

Chefs d'entreprise (84 %),
gérants (9 %) ou autres (7 %)
(ex. : directeur, adjoint administratif,
superviseur, etc.)

Marge d'erreur

5,08 %, niveau de confiance de 95 %

TRAITEMENT DE DONNÉES

Analyse et rédaction

Véronique Larose, urbaniste

Conception graphique

Fluid design graphique

Sondeurs

Appels téléphoniques :
Véronique Larose
Une partie des entreprises l'ont
rempli directement sur le Web.

Coordination

Véronique Larose, urbaniste,
SDED

**PORTRAIT
2020**
**DU COMMERCE
DE DÉTAIL ET
DE SERVICES**

MRC DE DRUMMOND



Société de développement
économique de Drummondville