

**PORTRAIT**  
**2022**  
**DU COMMERCE**  
**DE DÉTAIL ET**  
**DE SERVICES**

MRC DE DRUMMOND

**SDED**

Société de développement  
économique de Drummondville



## MISE EN CONTEXTE

Cette enquête, réalisée depuis 14 ans, permet de prendre **le pouls annuel de la situation économique du commerce de détail et de services auprès des entreprises de la MRC de Drummond**. À noter que nous avons ajouté les entreprises de services afin d'avoir un portrait plus complet.

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 enquête, ce sont 1 396 entreprises de détail et de services qui ont été contactées par téléphone ou qui ont reçu le questionnaire par Internet du 31 janvier au 19 février 2023.

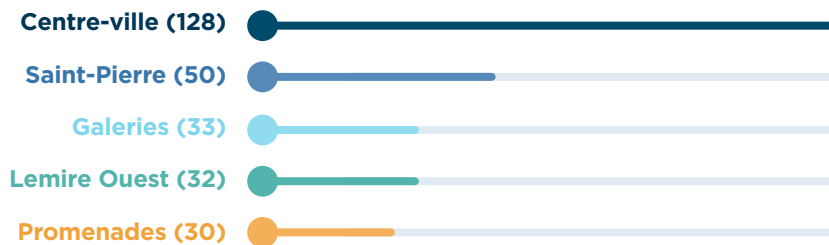
## SECTIONS

- 04** Profil des entreprises
- 07** Situation économique des entreprises
- 08** Perspectives économiques
- 09** Ressources humaines
- 12** Enjeux dans la gestion
- 13** Présence numérique
- 15** Conclusion
- 16** Méthodologie
- 16** Traitement des données

## PROFIL DES ENTREPRISES

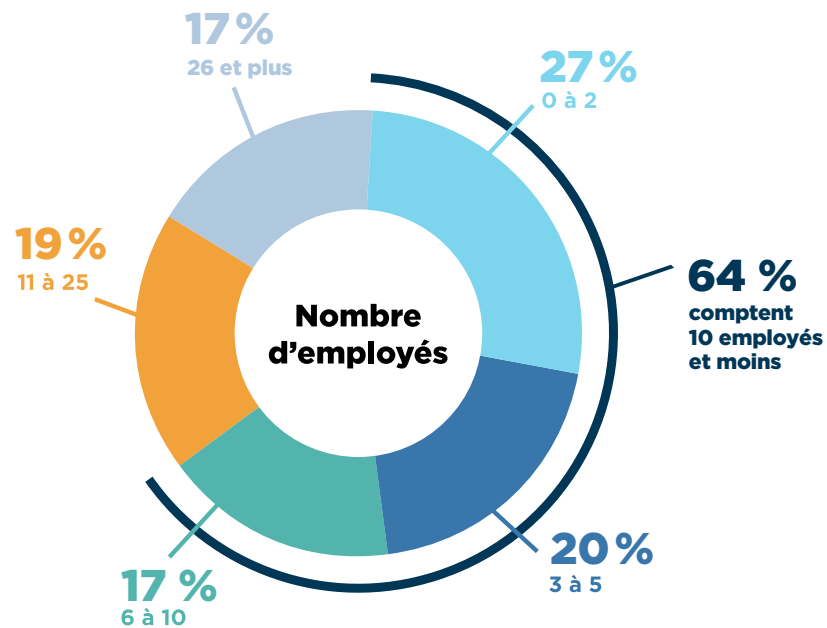
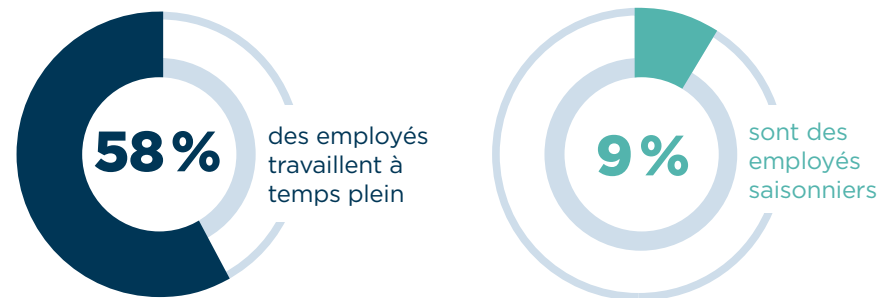
La majorité des entreprises ayant répondu à l'enquête sont établies à Drummondville (88 %). Par ordre d'importance et de concentration commerciale, citons les secteurs :

### Nombres de répondants



## PROFIL DES ENTREPRISES

### Employés dans les entreprises



## PROFIL DES ENTREPRISES

CATÉGORIES DE COMMERCE	NB	%
<b>Services</b>	<b>160</b>	<b>35</b>
<b>Magasins spécialisés</b>	<b>62</b>	<b>13</b>
<b>Restaurants, cafés et cantines</b>	<b>51</b>	<b>11</b>
<b>Produits alimentaires, boissons et tabacs</b>	<b>47</b>	<b>10</b>
Quincailleries	31	7
Divertissements	22	5
Textile, habillement et chaussures	16	4
Entretien de véhicules et de carburant pour autos	16	3
Appareils d'équipements domestiques et électroniques	12	3
Véhicules automobiles et accessoires	11	2
Hôtels, agences de voyages et autres équipements pour séjours de courte durée	6	1
Informatique	3	1
Grandes surfaces	1	0
Pharmacies	1	0
Autres	23	5
<b>TOTAL</b>	<b>462</b>	<b>100</b>



## SITUATION DES ENTREPRISES

D'après les résultats de l'enquête, la situation économique des commerces de détail et de services s'est améliorée (ou est identique) pour 75 % d'entre eux. C'est une hausse de 8 % en comparaison avec 2021 (67 %).



Les entreprises ayant connu une année plus difficile sont moins nombreuses (19 %) que lors de la dernière enquête (26 %), et les principales raisons évoquées ayant exercé une influence, positive ou négative :

### Positif



- **Fin de la pandémie**
- **Conjoncture économique** (reprise de l'économie avec le retour des événements, des gens en présentiel, des voyages, la réouverture des restaurants, etc.)
- **Croissance, achalandage en hausse et augmentation de la demande**

### Négatif



- **Conjoncture économique : l'inflation entraînant une répercussion sur les prix, l'achalandage de clientèle (baisse) et une diminution des profits**
- **Fin de la pandémie**

## PERSPECTIVES ÉCONOMIQUES

Avec la fin de la pandémie, les répondants ont déclaré être optimistes ou neutres à 95 % quant aux perspectives de développement de leur entreprise pour la prochaine année. Seulement 5 % sont pessimistes.



**95%**

sont optimistes par rapport aux perspectives de développement.



**5%**

sont pessimistes.

## RESSOURCES HUMAINES

Ce sont 66 % des répondants ayant déclaré que c'est le propriétaire qui est le responsable des ressources humaines dans l'entreprise. Seulement 11 % ont mentionné avoir un professionnel en ressources humaines comme personne responsable au sein de leur commerce de détail et entreprise de services.

### Employés à temps plein

**55%**

des commerces de détail et de services désirent engager du nouveau personnel à temps plein en 2023.



**69%**

veulent engager de une à deux personnes.



**22%**

désirent embaucher plus de quatre employés.

Cela représente approximativement **768 entreprises** qui auront besoin d'employés à temps plein si on l'extrapole sur l'ensemble de l'échantillonnage.

**25%**

Parmi les postes à combler, 25 % recherchent de jeunes travailleurs entre 14 à 20 ans.

### Employés à temps partiel

Du côté des employés à temps partiel, la moitié des répondants à l'enquête veulent en embaucher en 2023.



**66%**

veulent engager de une à deux personnes.



**25%**

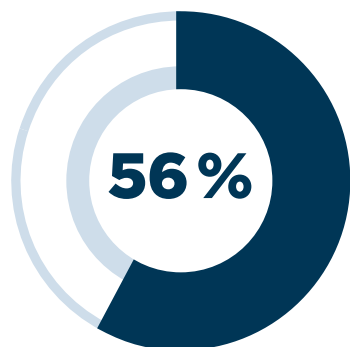
désirent embaucher plus de quatre employés.

Ce sont environ **698 entreprises** qui auront besoin d'employés à temps partiel si on l'extrapole sur l'ensemble de l'échantillonnage.

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

## RESSOURCES HUMAINES

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



Parmi les entreprises sondées, 56 % ont de la difficulté à trouver du personnel, une diminution de 1 % avec l'année 2021.

D'ailleurs, l'année 2021 est celle ayant connu le taux le plus élevé en manque de main-d'œuvre (57 %) depuis la première enquête en 2008\*.

Les répondants ont mentionné qu'ils avaient de la difficulté à retenir leurs employés à 19 %, une statistique similaire à celle de 2021 avec 20 %.



### LES MOYENS ÉVOQUÉS POUR REMÉDIER AU MANQUE DE MAIN-D'ŒUVRE :

- Réseaux sociaux
- Bouche-à-oreille
- Agences de placement et organismes d'aide à l'emploi
- Sites d'emplois (ex. : Choisir Drummond, Services Québec (Emploi-Québec), etc.)
- Publicité dans les médias (ex. : radio, journaux, etc.)

## RESSOURCES HUMAINES

### LES PROBLÈMES ÉNUMÉRÉS LE PLUS SOUVENT POUR LES RESSOURCES HUMAINES :

- la rareté de la main-d'œuvre ainsi que trouver les gens qualifiés;
- le recrutement de la main-d'œuvre et les solutions pour attirer le personnel (les enjeux liés au salaire sont un exemple);
- la rétention du personnel.



Parmi les entreprises sondées, 13 % ont évoqué avoir des **besoins en gestion des ressources humaines**, plus précisément d'être outillées et formées en lien avec la main-d'œuvre.

\*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 ressources humaines.

## ENJEUX DANS LA GESTION



**96%**

des répondants ont déclaré rencontrer des enjeux ou des problèmes au sein de leur entreprise. C'est une hausse de 2 % par rapport à l'enquête de 2021 (94 %)\*.

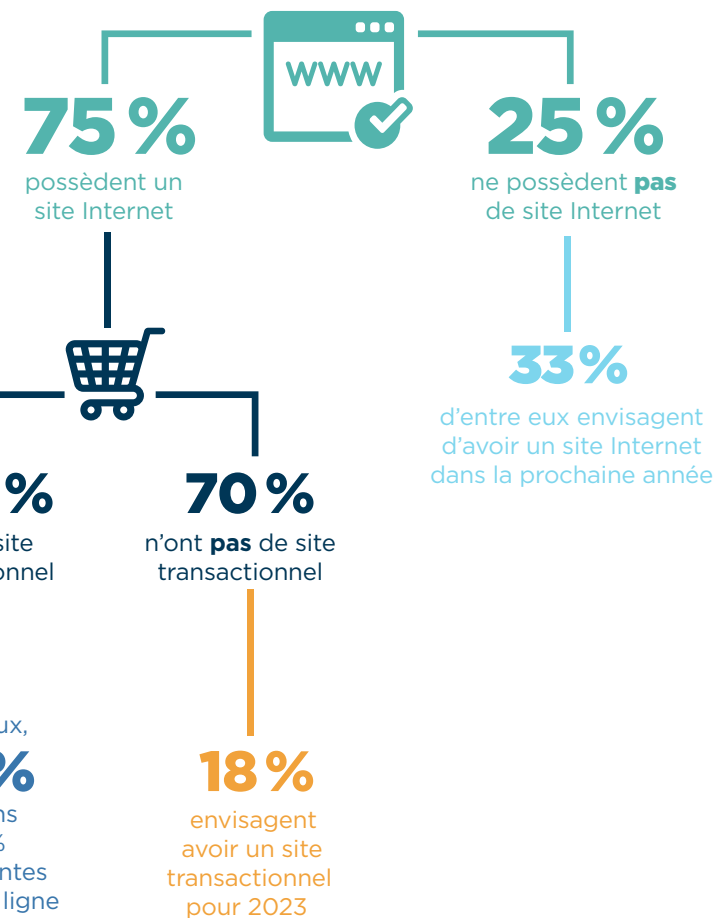
### LES PRINCIPAUX ENJEUX OU PROBLÈMES VÉCUS PAR LES COMMERCE DE DÉTAIL ET DE SERVICES DE LA MRC DE DRUMMOND EN 2022 SONT :

- le manque de main-d'œuvre qualifiée, la rareté, le recrutement ainsi que la rétention du personnel;
- l'approvisionnement, la gestion des stocks et les délais de livraison;
- le marketing;
- le numérique;
- la comptabilité;
- la conjoncture économique (hausse des prix).

\* Ce ne sont pas toutes les entreprises qui ont répondu aux questions concernant les enjeux dans la gestion de leur entreprise.

## PRÉSENCE NUMÉRIQUE

 **80%**  
ont leur fiche Google sur Google Maps

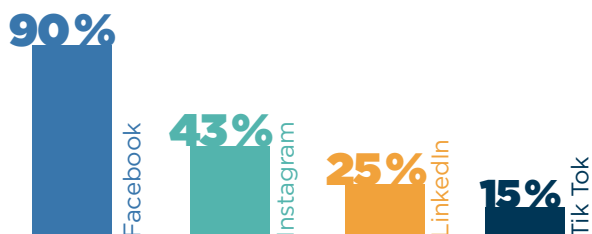


\* Ce ne sont pas toutes les entreprises qui ont répondu aux questions concernant la présence numérique.

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

## PRÉSENCE NUMÉRIQUE

**93 %** des répondants sont présents sur les médias sociaux



**29 %** ont une infolettre pour leur entreprise

\* Ce ne sont pas toutes les entreprises qui ont répondu aux questions concernant la présence numérique.

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

## Connaissance de la loi 25 sur la protection des renseignements personnels

Ce sont **55 % des entreprises sondées qui ne connaissent pas la loi 25** modernisant les dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels dans le secteur privé visant toutes les entreprises, petites ou grosses. Depuis septembre 2022, elle consiste, entre autres, à nommer un responsable de la protection des renseignements personnels, à effectuer un plan de gestion et un registre d'incidents ainsi qu'une obligation de divulgation. Il faut rappeler qu'en septembre 2023, d'autres obligations entreront en vigueur.

\* Ce ne sont pas toutes les entreprises qui ont répondu aux questions concernant la loi 25 sur la protection des renseignements personnels.

## CONCLUSION

Avec la fin de la pandémie, les résultats de 2022 sont encourageants. Ils démontrent que les commerces de détail et de services dans la MRC de Drummond restent optimistes ou neutres avec un taux de 95 % quant aux perspectives de développement de leur entreprise pour la prochaine année.

Depuis l'enquête de 2017, c'est plus de 50 % des entreprises dont la principale préoccupation demeure les ressources humaines. À cet égard, 55 % d'entre elles désirent engager du nouveau personnel au courant de l'année 2023. Cet enjeu sera encore présent pour les années à venir et selon les projections démographiques, jusqu'en 2035. Le développement des compétences des employés et l'automatisation de certains procédés seront à considérer. D'autres enjeux ont également été soulevés dont l'approvisionnement, la gestion des stocks, les délais de livraison, le marketing, le numérique, la comptabilité et la conjoncture économique. Certaines de ces problématiques sont similaires à l'an passé et elles continuent à être présentes malgré la fin de la pandémie.

Finalement, la transformation numérique des entreprises est en cours depuis plusieurs années déjà et la pandémie a accéléré ce processus à la vitesse grand « V », que ce soit par le biais de la création ou de l'amélioration d'un site Internet, des réseaux sociaux, d'une boutique en ligne et des stratégies marketing numériques. À cet égard, les commerces de détail et de services sont très présents sur les réseaux sociaux, en majorité par la plateforme Facebook, de plus en plus, sur Instagram. Les entreprises auront ou poursuivront leur virage numérique pour maximiser leur visibilité Web, augmenter leurs ventes ou améliorer leurs opérations, afin d'être présentes là où sont les consommateurs et répondre aux nouvelles habitudes d'achat.



# PORTRAIT 2022

## DU COMMERCE DE DÉTAIL ET DE SERVICES

MRC DE DRUMMOND

### MÉTHODOLOGIE

#### Questionnaire

32 questions préparées par la SDED

#### Date de collecte des données

Du 31 janvier au 19 février 2023

#### Taille de l'échantillonnage aléatoire simple

n = 1 396

#### Nombre de répondants

462

#### Taux de réponse

33,1 %

#### Répondants

Chefs d'entreprise (72 %), gérants (7 %) ou autres (21 %) (ex. : directeur, adjoint administratif, superviseur, etc.)

#### Marge d'erreur

3,73 %, niveau de confiance de 95 %

### TRAITEMENT DE DONNÉES

#### Analyse et rédaction

Véronique Larose, urbaniste

#### Conception graphique

Fluid design graphique

#### Sondeurs

Appels téléphoniques : Véronique Larose, Diane Grondin, Line Lessard, Marc-André Dumont, Johanne Turcotte, Alain Brosius et Julie Verreault

Ce sont 94 % des entreprises qui ont rempli le questionnaire directement sur Internet.

#### Coordination

Véronique Larose, urbaniste, SDED



Société de développement  
économique de Drummondville