

***Identification des besoins
en matière d'emploi***

***Calgary, Canmore et Banff
Alberta***

Rapport d'étude

31 mars 2004



Pièce 1000, 808 – 4^e Avenue S.-O.
Calgary, Alberta T2P 3E8
Tél. : 403.265.8700
Télec. : 403.265.8701

Tables des matières

TABLES DES MATIÈRES	1
REMERCIEMENTS	2
SOMMAIRE.....	3
SOMMAIRE ENTREPRISES	3
SOMMAIRE JEUNES.....	4
INTRODUCTION.....	6
LA PROBLÉMATIQUE	7
OBJECTIFS	7
MÉTHODOLOGIE	9
ENTRÉE DES DONNÉES, ANALYSE ET RAPPORT.....	9
LIMITATIONS DE L'ÉTUDE.....	10
RÉSULTATS	11
SONDAGES DES EMPLOYEURS	11
SONDAGE DES JEUNES.....	24
DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES.....	32
PROFILS D'ENTREPRISES.....	35
HÔTELLERIE.....	35
RESTAURATION	36
TOURISME ET SERVICE AUX ENTREPRISES.....	36
CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS	37
ANNEXE A : QUESTIONNAIRES.....	38
JEUNES.....	38
EMPLOYEUR – FRANÇAIS.....	44
EMPLOYEUR – ANGLAIS	48

Remerciements

Nous tenons à remercier tous les participants à cette étude pour leur coopération. L'opinion des jeunes et des dirigeants d'entreprises était essentielle pour bien connaître leur situation face aux questions soulevées dans les questionnaires.

Nos remerciements s'adressent aussi aux centres d'emploi et à La Chambre économique de l'Alberta pour leur excellente collaboration sans laquelle cette recherche se serait avérée pratiquement impossible.

Cette étude a été rendue possible grâce à l'aide financière du gouvernement du Canada, plus précisément, du ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences, pour laquelle nous sommes très reconnaissants.

Sommaire

Sommaire Entreprises

Les deux tiers des entreprises de l'échantillon ont moins de 50 employés.

Une autre langue que l'anglais est utilisée par chacune d'entre elles. Pour 92 %, il s'agit du français.

Pour 79 % des postes, le bilinguisme n'est pas requis. Cependant, il représente, en moyenne, un atout pour un grand nombre de postes, comparé à 34 % où cela n'est pas nécessaire.

Quant aux types de postes, le sondage indique que les plus grandes concentrations se retrouvent dans la gestion de projet et dans les services à la clientèle. La moitié des entreprises disent que l'expérience est exigée et pour 39 % c'est l'éducation qui compte le plus.

Le fait d'être bilingue représente un atout important pour être embauché, surtout dans les services à la clientèle, la restauration et l'administration, avec des pourcentages de 69 %, 21 % et 25 % respectivement. Là encore, l'expérience et l'éducation constituent des critères les plus importants.

Les discussions avec les collègues ainsi que les communications orales avec le public et les clients sont les domaines où l'utilisation du français est la plus fréquente. En effet, chaque jour et quelques fois par semaine, 56 % et 49 % de ces activités se font en français. Les communications avec les superviseurs se déroulent également assez fréquemment dans cette langue, à raison de 20 % chaque jour et de 15 % quelques fois par semaine.

L'interprétation, la traduction, la rédaction et la lecture de documents sont aussi d'autres tâches où le français est largement utilisé.

Une proportion de 28 % des établissements prévoient augmenter leur personnel au cours des deux prochaines années. En moyenne, les répondants comptent ajouter 26 postes. À noter que deux firmes ont indiqué qu'elles ajouteraient 100 à 150 postes. Cette donnée doit donc être pondérée en conséquence.

Dans cette croissance de leur force ouvrière, le nombre d'emplois considérés comme bilingues se situe en moyenne à un, comparativement à six pour lesquels ce serait un atout.

Pour un candidat unilingue francophone, environ quatre compagnies sur cinq affirment ne pas être en mesure d'offrir une position. Les trois quarts de ces emplois se retrouvent dans les secteurs de la

restauration et de l'entretien ménager. En moyenne, quatre de ces postes étaient disponibles au moment de l'enquête.

Le « centre d'emploi » dont la mission consiste à aider les employeurs à recruter des candidats bilingues et francophones est inconnu de 64 % des répondants.

On a souvent recours aux annonces dans les journaux, au bouche-à-oreille, à la référence interne et à Internet pour le recrutement.

Les employeurs n'ont pas de problème à recruter des travailleurs bilingues dans 56 % des cas, tandis que 30 % affirment éprouver des difficultés à le faire. Ces difficultés se situent d'abord au niveau du faible nombre de candidats qualifiés, du manque de connaissance de l'anglais et de la durée de leur séjour.

Les employeurs offrent des programmes de formation pour les nouveaux et les anciens membres de leur personnel à raison de 77 %. Ces programmes sont, soit une orientation informelle (81 %), soit un entraînement formel (45 %).

On encourage les employés à offrir des services dans d'autres langues, si possible, dans 64 % des entreprises sondées.

Sommaire Jeunes

Les données indiquent que 75 % des jeunes sondés détiennent un emploi rémunéré, dont 81 % à plein temps, et ce, dans les secteurs de la restauration, de l'éducation, de l'hébergement et des services gouvernementaux.

Les jeunes parlent plus souvent l'anglais que le français dans leurs lieux de travail.

Environ 50 % des participants ont réussi à obtenir un emploi grâce à leur connaissance du français. Par ailleurs, la même proportion avait travaillé pour la dernière fois en 2003, tandis que 25 % n'avaient jamais travaillé. À leur dernier poste, six sur dix utilisaient plutôt l'anglais.

Plusieurs chômeurs ne cherchent pas activement de travail (40 %), alors que ceux qui désirent travailler préfèrent un poste à temps plein, dans une proportion de 72 %.

Moins de 50 % des jeunes manifestent leur intérêt vis-à-vis des programmes de formation, et seulement 53 % disent préférer le français comme langue d'apprentissage, ce qui pourrait s'avérer difficile à réaliser.

Leur préférence s'explique lorsque l'on constate qu'une forte majorité d'entre eux parlent le français tous les jours dans leur milieu.

En fonction des données démographiques, les paramètres de l'échantillon réel sont adéquats avec une proportion plus élevée dans le groupe des jeunes diplômés.

Le français est très majoritaire comme langue maternelle chez les participants et ils sont en grande partie citoyens canadiens nés au Canada.

Un peu plus du quart des participants possèdent une formation universitaire, alors que 18 % n'ont pas complété leur secondaire. Ils sont à prédominance célibataires (60 %) et sans dépendant (80 %).

Introduction

La Chambre économique de l'Alberta (La CÉA) a pris l'initiative du développement de la disponibilité de la main-d'œuvre francophone et bilingue dans la région de Calgary, Canmore et Banff. Poursuivant cet objectif, elle désire maintenant faire l'évaluation de la situation actuelle relativement aux besoins des employeurs et des jeunes de cette région, de concert avec le Réseau de Développement économique et d'employabilité (RDÉE), dont la mission, à titre de rappel, s'énonce ainsi :

« Il est pertinent de souligner que plus d'un million de francophones vivent en situation linguistique minoritaire au Canada. Leur impact sur l'économie du pays est important. Leur présence dans le domaine des affaires ajoute de la valeur aux échanges et permet une plus grande diversification de l'activité économique. Le RDÉE sert de maillon entre ces francophones au pays¹. »

La présente recherche a donc pour but d'aider La CÉA à déterminer la valeur ajoutée potentielle offerte par les jeunes travailleurs et travailleuses francophones/bilingues en plus de mettre en lumière les avantages dont peuvent bénéficier leurs employeurs par rapport à la présence du bassin de main-d'œuvre parlant français dans la région.

¹ Description du mandat du RDÉE : <http://www.rdee.ca/index.cfm/2,0,1321,7866,0,0,html>

La problématique

Compte tenu de l'importance de la communauté francophone de l'Alberta, la convergence entre les besoins des employeurs et la disponibilité d'une main-d'œuvre qualifiée, en ce qui concerne l'usage du français au travail, présente plusieurs défis que divers organismes impliqués cherchent à relever. L'identification de l'offre et de la demande ainsi que les moyens à mettre en œuvre pour en promouvoir un arrimage plus harmonieux demeurent une problématique dont les solutions exigent la collaboration des divers intervenants tant du secteur privé que gouvernemental.

Les divers besoins en formation de la jeune main-d'œuvre connaissant le français font l'objet de programmes qui doivent correspondre le mieux possible à ceux des entreprises.

Les employeurs qui recherchent des travailleurs possédant une bonne connaissance du français ne connaissent parfois pas les «centres d'emploi», se privant ainsi d'une précieuse ressource à leur disposition. Parallèlement, bon nombre de jeunes francophones arrivent dans la région et n'ont pas recours aux programmes de formation offerts.

Parmi ces personnes nouvellement arrivées pour travailler tout en apprenant l'anglais, certaines se retrouvent dans des centres de villégiature ou ailleurs en milieu urbain et choisissent de quitter leur emploi avant terme, alors que d'autres optent pour prolonger leur séjour, ce qui peut compliquer la gestion du personnel de ces établissements. Dans leur cas, les possibilités de poursuivre leur formation sont quelquefois également négligées.

La dissémination de l'information et l'identification des ressources disponibles pour tous les employeurs et les chercheurs d'emplois demeurent des domaines qui requièrent des stratégies adéquates pouvant éventuellement appuyer les efforts des jeunes francophones/bilingues dans le développement leur carrière.

Objectifs

Un des objectifs consiste à déterminer les besoins en main-d'œuvre de même que les exigences des postes disponibles, pour lesquels la connaissance du français s'avère nécessaire ou souhaitable, au moyen d'une consultation auprès des chefs d'entreprises et des jeunes travailleurs francophones/bilingues présents dans la région. Par la même occasion, les problèmes éprouvés au niveau du recrutement et du placement des candidats seront relevés pour éventuellement être en mesure de proposer des pistes de solution qui en découlent.

De plus, l'enquête identifiera les secteurs présentant des opportunités d'emploi pour cette clientèle.

Parallèlement, les programmes de formation faisant l'objet de l'étude et leur degré de conformité aux désirs des employeurs seront considérés en vue d'en faire la promotion auprès des jeunes, pour améliorer leur employabilité, tout en mettant à profit leur connaissance du français.

Méthodologie

Claros Research Corporation, mandatée pour effectuer cette étude, a travaillé de concert avec La CÉA pour la préparation des questionnaires. Cette tâche a été réalisée au téléphone et par courriel, en coopération avec un petit groupe d'intervenants qui a été consulté afin d'en valider le contenu et de l'adapter à la clientèle francophone visée.

L'ébauche de ces questionnaires a été testée auprès de trois répondants pour s'assurer que les questions étaient claires et que l'ordre dans lequel elles étaient présentées était correct. La version finale a été préalablement approuvée par La CÉA.

Les sondages ont été effectués au téléphone et en personne auprès des jeunes et des employeurs de la région à partir de listes fournies par La CÉA et d'autres listes créées par Claros Research, à partir des bottins téléphoniques.

Une intervieweuse s'est rendue en région pour faire des entrevues avec des répondants, à Calgary, Canmore et Banff.

Un certain nombre de questionnaires ont aussi été distribués à plusieurs organismes et recueillis personnellement ou retournés par télécopieur au bureau de Claros.

Un questionnaire par employeur (échantillon = 61) de même qu'un questionnaire par jeune (échantillon = 206) ont été complétés.

Les entrevues ont été effectuées en français, dans la mesure du possible, ou en anglais, lorsque nécessaire. La majorité des questionnaires destinés aux employeurs ont été complétés en anglais.

Entrée des données, analyse et rapport

Conformément à son mandat, Claros Research Corporation a compilé toute l'information obtenue au cours de ces entrevues et effectué l'analyse des données contenues dans les questionnaires au moyen des logiciels MS Excel et SPSS. Ce rapport fait état des résultats et décrit la situation des jeunes et des employeurs face au marché du travail de la région.

Limitations de l'étude

Les listes fournies par La CÉA se sont souvent avérées inexactes ou désuètes compte tenu du nombre des personnes inscrites qui ne demeurent pas en permanence dans la région. Cette situation s'explique en partie par la présence d'un plus grand nombre de travailleurs saisonniers dans l'industrie touristique et de l'hôtellerie, comparativement à d'autres régions.

Les échéanciers assez serrés ont limité la portée de la recherche. Les résultats reflètent cette réalité, mais ils fournissent quand même des pistes valables à poursuivre par les responsables de l'application des recommandations.

À noter que plusieurs grandes compagnies, tel que Esso Impérial, Petro Canada, etc., dont les coordonnées n'apparaissaient pas sur les listes, n'ont pas été considérées dans l'échantillon. De fait, leur faible nombre au sein de La CÉA d'une part, et d'autre part, la complexité de leurs besoins et les difficultés inhérentes à quantifier leur situation pour ce qui est de la disponibilité d'une main-d'œuvre bilingue, auraient rendu plutôt difficile leur participation à cette recherche.

Résultats

Sondages des employeurs

Le lecteur trouvera ci-dessous les tableaux qui donnent un aperçu des données. À noter que pour certaines questions, les répondants avaient la chance de faire plus qu'un choix. Dans ces situations, les pourcentages peuvent aller au-delà de 100 %.

Compte tenu du fait que l'étude s'est déroulée dans la région de Calgary, Canmore et Banff, il est assez évident de retrouver une concentration de compagnies oeuvrant dans l'industrie du tourisme, incluant l'hôtellerie, la restauration et les services aux entreprises. On remarque aussi en examinant les tableaux ci-dessous, une bonne ventilation dans la taille des entreprises participantes, de 1 à 5 employés, jusqu'au-delà de 300 employés. La majorité (67 %) des établissements participants, regroupent entre 1 à 50 employés.

1. À quel secteur ou quelle industrie votre entreprise appartient-elle ?		
	Nombre	Pourcentage
Hôtellerie	20	33 %
Restauration	8	13 %
Services aux entreprises	6	10 %
Tourisme	6	10 %
Financier et assurance	4	7 %
Commerce de détail	3	5 %
Construction	3	5 %
Soins de santé et services sociaux	3	5 %
Communication	2	3 %
Éducation	2	3 %
Secteur manufacturier	2	3 %
Services gouvernementaux	2	3 %
Commerce en gros	1	2 %
Immobilier	1	2 %
Transport pour personnes	1	2 %
Total	64	105 %

2. Combien d'employés avez-vous dans la région de Calgary, Canmore et Banff ?		
	Nombre	Pourcentage
1-5	13	21 %
6-10	9	15 %
11-50	19	31 %
51-100	9	15 %
101-150	6	10 %
151-300	1	2 %
Plus de 300	4	7 %
Total	61	100 %

Étant donné qu'il y a une proportion importante de la population canadienne qui est immigrante, il n'est pas surprenant de constater que toutes les compagnies contactées par le biais de la présente étude ont des employés qui utilisent des langues autres que l'anglais dans leurs lieux de travail, incluant le français (93 %), l'allemand (36 %), l'espagnol (34 %), le japonais (34 %) et le chinois (16 %).

3. Avez-vous des employés qui utilisent d'autres langues que l'anglais dans votre lieu de travail ?		
	Nombre	Pourcentage
Oui	61	100 %

4. Autres que l'anglais - quelles sont les langues qui sont utilisées dans votre lieu de travail?		
	Nombre	Pourcentage
Français	57	93 %
Allemand	22	36 %
Espagnol	21	34 %
Japonais	21	34 %
Autres	12	20 %
Chinois	10	16 %
Punjabie	4	7 %
Incertains	1	2 %
Total	148	

Les résultats de cette étude confirment qu'il y a peu de postes dans ces organismes où la connaissance du français et de l'anglais soit requis, avec en moyenne, seulement un poste par entreprise qui exige des employés bilingues. Par contre, les dirigeants de ces compagnies reconnaissent la valeur ajoutée d'avoir l'avantage d'offrir des services dans d'autres langues, avec 79 % des organismes qui considèrent un atout pour eux, le fait qu'ils puissent offrir un service dans des langues autres que l'anglais, avec en moyenne 17 postes pour lesquels le fait d'être bilingue est un atout. Ceci dit, il y a un besoin plus élevé pour des postes où le fait d'être bilingue n'est pas important, avec une moyenne de 34 postes par entreprise (tableau sur la prochaine page).

5. Combien de postes y a-t-il dans votre entreprise et pour lesquels le fait d'être bilingue (anglais-français) soit REQUIS... ?		
Postes de disponible	Nombre de compagnies	Pourcentage
0	48	79 %
1	6	10 %
2	2	3 %
3	2	3 %
5	2	3 %
30	1	2 %
	61	
Moyenne : 1 employé par entreprise		

5. Combien de postes y a-t-il dans votre entreprise et pour lesquels le fait d'être bilingue (anglais-français) soit UN ATOUT... ?		
Postes de disponible	Nombre de compagnies	Pourcentage
0	13	21 %
1	4	7 %
2	6	10 %
3	9	15 %
5	10	16 %
7	1	2 %
10	9	15 %
15	1	2 %
20	1	2 %
30	1	2 %
50	3	5 %
56	1	2 %
60	1	2 %
500	1	2 %
	61	
Moyenne : 17 employés par entreprise		

5. Combien de postes y a-t-il dans votre entreprise et pour lesquels le fait d'être bilingue (anglais-français) soit PAS NÉCESSAIRE... ?		
Postes de disponible	Nombre	Pourcentage
0	18	30 %
1	1	2 %
2	2	3 %
4	3	5 %
5	2	3 %
6	4	7 %
7	2	3 %
10	3	5 %
16	1	2 %
17	1	2 %
20	2	3 %
22	1	2 %
25	2	3 %
30	3	5 %
32	1	2 %
35	1	2 %
50	1	2 %
60	1	2 %
65	1	2 %
72	1	2 %
110	1	2 %
118	1	2 %
130	2	3 %
170	1	2 %
250	1	2 %
400	1	2 %
Incertains	3	5 %
	61	100 %
Moyenne : 34 employés par entreprise		

Une majorité des postes où la connaissance du français est requise ou considérée comme un atout sont des emplois qui touchent les services à la clientèle pour 60 et 69 % des compagnies participantes, respectivement. Dans les deux cas, une forte expérience préalable semble aider les candidats à sécuriser ces emplois, suivi d'une bonne éducation.

6. Quels sont les types de postes pour lesquels le fait d'être bilingue soit requis ?		
	Nombre	Pourcentage
Service à la clientèle	9	60 %
Traduction	3	20 %
Administration	1	7 %
Autres	1	7 %
Gestion de projet	1	7 %
Total	15	100 %

7. Quelles sont les compétences et qualifications requises pour ces postes ?		
	Nombre	Pourcentage
Expérience	9	50 %
Éducation	7	39 %
Personnalité	2	11 %
Total	18	100 %

8. Quels types de postes avez-vous dans votre entreprise pour lesquels être bilingue représente un atout ?		
	Nombre	Pourcentage
Service à la clientèle	42	69 %
Restauration	13	21 %
Administration	15	25 %
Vente	10	16 %
Autres	4	7 %
Traduction	2	3 %
Ménage	3	5 %
Comptabilité	1	2 %
Programmeurs, designers, directeur des ventes	1	2 %
Total	91	

9. Quelles sont les compétences et qualifications requises pour le poste ?		
	Nombre	Pourcentage
Expérience	39	64 %
Éducation	23	38 %
Personnalité	7	11 %
Autres	3	5 %
Compétences langagières	2	3 %
Incertains	1	2 %
Total	75	123 %

Le tableau suivant offre un sommaire des proportions selon lesquelles les employeurs ont besoin de travailleurs bilingues, ou parlant le français, pour acheminer les tâches sélectionnées. Il est intéressant de noter les proportions importantes d'organismes où les employés utilisent le français « tous les jours » ou « quelques fois par semaine », pour des discussions avec leurs collègues (56 %), ou pour des communications orales avec le public ou leurs clients (49 %). On retrouve le tableau sommaire ci-dessous, suivi des tableaux détaillés pour chacune des situations mentionnées.

Tableau Sommaire : Vous utilisez le français pour les tâches suivantes, tous les jours OU quelques fois par semaine	Pourcentage
Discussion avec des collègues	55,7 %
Communication orale avec le public ou les clients	49,2 %
Discussion avec un superviseur	34,4 %
Interprétation orale (traduction de conversations)	27,9 %
Lecture de lettres, courriels et sites Internet en français	21,3 %
Rédaction de lettres, courriels et sites Internet en français	14,8 %
Traduction de documents	13,1 %
Traduction écrite de documents	11,5 %
Rédaction détaillée de rapports et documents en français	11,5 %
Lecture de rapports en français	8,2 %
Lecture en français des règlements internes relatifs au milieu de travail	4,9 %

Avec quelle fréquence avez-vous des discussions avec des collègues ?		
	Nombre	Pourcentage
Chaque jour	25	41 %
Quelques fois par semaine	9	15 %
Quelques fois par mois	4	7 %
Moins de quelques fois par mois	4	7 %
Jamais	12	20 %
Sans objet	5	8 %
Incertains	2	3 %
Total	61	100 %

Avec quelle fréquence avez-vous des communications orales avec le public ou les clients ?		
	Nombre	Pourcentage
Chaque jour	20	33 %
Quelques fois par semaine	10	16 %
Quelques fois par mois	12	20 %
Moins de quelques fois par mois	14	23 %
Jamais	2	3 %
Sans objet	1	2 %
Incertains	2	3 %
Total	61	100 %

Avec quelle fréquence avez-vous des discussions avec un superviseur ?		
	Nombre	Pourcentage
Chaque jour	12	20 %
Quelques fois par semaine	9	15 %
Quelques fois par mois	3	5 %
Moins de quelques fois par mois	3	5 %
Jamais	26	43 %
Sans objet	7	11 %
Incertains	1	2 %
Total	61	100 %

Avec quelle fréquence faites-vous des interprétations orales (traduction de conversations) ?		
	Nombre	Pourcentage
Chaque jour	7	11 %
Quelques fois par semaine	10	16 %
Quelques fois par mois	8	13 %
Moins de quelques fois par mois	14	23 %
Jamais	16	26 %
Sans objet	4	7 %
Incertains	2	3 %
Total	61	100 %

Avec quelle fréquence faites-vous des traductions de documents ?		
	Nombre	Pourcentage
Chaque jour	5	8 %
Quelques fois par semaine	3	5 %
Quelques fois par mois	5	8 %
Moins de quelques fois par mois	16	26 %
Jamais	26	43 %
Sans objet	4	7 %
Incertains	2	3 %
Total	61	100 %

Avec quelle fréquence faites-vous la lecture de lettres, courriels et sites Internet en français ?		
	Nombre	Pourcentage
Chaque jour	8	13 %
Quelques fois par semaine	5	8 %
Quelques fois par mois	4	7 %
Moins de quelques fois par mois	14	23 %
Jamais	26	43 %
Sans objet	3	5 %
Incertains	1	2 %
Total	61	100 %

Avec quelle fréquence faites-vous la lecture en français des règlements internes relatifs au milieu de travail ?		
	Nombre	Pourcentage
Chaque jour	1	2 %
Quelques fois par semaine	2	3 %
Quelques fois par mois	5	8 %
Moins de quelques fois par mois	3	5 %
Jamais	36	59 %
Sans objet	13	21 %
Incertains	1	2 %
	61	100 %

Avec quelle fréquence faites-vous la lecture de rapports en français ?		
	Nombre	Pourcentage
Chaque jour	4	7 %
Quelques fois par semaine	1	2 %
Quelques fois par mois	4	7 %
Moins de quelques fois par mois	7	11 %
Jamais	37	61 %
Sans objet	7	11 %
Incertains	1	2 %
Total	61	100 %

Avec quelle fréquence faites-vous des traductions écrites de documents ?		
	Nombre	Pourcentage
Chaque jour	4	7 %
Quelques fois par semaine	3	5 %
Quelques fois par mois	2	3 %
Moins de quelques fois par mois	21	34 %
Jamais	26	43 %
Sans objet	4	7 %
Incertains	1	2 %
Total	61	100 %

Avec quelle fréquence faites-vous de la rédaction de lettres, courriels et sites Internet en français ?		
	Nombre	Pourcentage
Chaque jour	7	11 %
Quelques fois par semaine	2	3 %
Quelques fois par mois	4	7 %
Moins de quelques fois par mois	15	25 %
Jamais	28	46 %
Sans objet	4	7 %
Incertains	1	2 %
Total	61	100 %

Avec quelle fréquence faites-vous de la rédaction détaillée de rapports et documents en français ?		
	Nombre	Pourcentage
Chaque jour	5	8 %
Quelques fois par semaine	2	3 %
Quelques fois par mois	2	3 %
Moins de quelques fois par mois	5	8 %
Jamais	39	64 %
Sans objet	7	11 %
Incertains	1	2 %
Total	61	100 %

La majorité (61 %) des organismes participant à cette étude planifie garder le même nombre d'employés pour les deux prochaines années, mais pour environ trois compagnies sur dix (28 %), une augmentation est projetée avec une moyenne de 26 nouveaux employés par compagnie. Conformément aux résultats précédents, seulement un poste sur 26 exigera une connaissance du français, et pour six autres, en moyenne, le fait d'être bilingue sera un atout.

11. Pour les 2 prochaines années, croyez-vous... ?		
	Nombre	Pourcentage
Garder le même nombre d'employés	37	61 %
Augmenter le nombre de postes dans votre entreprise	17	28 %
Diminuer le nombre de postes dans votre entreprise	1	2 %
Incertains	6	10 %
Total	61	100 %

12. Combien de postes comptez-vous ajouter ?	
Nombre de postes	Nombre de compagnies
1	1
2	2
5	2
10	4
15	2
20	1
25	1
30	1
100	1
150	1
	16
Moyenne : 26 employés par entreprise	

13. Combien d'emplois ajoutés seront considérés des postes bilingues ?	
Nombre de postes	Nombre de compagnies
0	9
1	2
2	3
3	1
8	1
	16
Moyenne : 1 employé par entreprise	

13. Pour combien d'emplois être bilingue serait-il considéré un atout ?	
Nombre de postes	Nombre de compagnies
0	1
1	2
2	5
5	1
7	1
10	3
15	1
25	1
	15
Moyenne : 6 employés par entreprise	

Il est intéressant de noter que seulement une compagnie a signalé le besoin de couper des postes.

14. Combien de postes comptez-vous éliminer ?		
Postes	Nombre	Pourcentage
0	60	98 %
2	1	2 %

Les participants ont aussi été interrogés sur la disponibilité d'emploi dans leur entreprise pour des personnes qui parlent seulement le français. Comme on peut s'y attendre, un cinquième (21 %) peuvent offrir de tels emplois qui se trouvent en majorité dans l'industrie du tourisme, plus précisément en restauration et en hôtellerie (pour faire le ménage). En moyenne, ces entreprises comptent environ quatre postes où une bonne connaissance de l'anglais n'est pas requise.

15. Y a-t-il des postes dans votre entreprise où une personne parlant seulement français peut être embauchée ?		
	Nombre	Pourcentage
Non	48	79 %
Oui	13	21 %
Total	61	100 %

16. De quel genre d'emploi s'agit-il ?		
	Nombre	Pourcentage
Restauration	5	36 %
Ménage	5	36 %
Service à la clientèle	1	7 %
Maintenance	1	7 %
Auteur web	1	7 %
Main-d'œuvre	1	7 %
Total	14	100 %

17. Combien de postes sont disponibles ?		
	Nombre	Pourcentage
2	6	46 %
5	5	38 %
16	1	8 %
Incertains	1	8 %
	13	100 %
Moyenne : 4 employés par entreprise		

Environ les deux tiers des compagnies participantes à cette étude étaient au courant qu'il y a un centre d'emploi qui pourrait les aider à trouver des employés bilingues et francophones. Quand on leur demande comment ils recrutent de nouveaux employés, la majorité (59 %) place des annonces dans les journaux, environ quatre sur dix (38 à 43 %) utilisent le « bouche à oreille » ou des références internes et l'Internet. Moins d'un tiers (28 %) ont mentionné des agences ou des banques d'emplois.

18. Saviez-vous qu'il y a un centre d'emploi qui aide les employeurs à trouver des employés bilingues et francophones ?		
	Nombre	Pourcentage
Non	39	64 %
Oui	22	36 %
Total	61	100 %

19. Quelles sont vos méthodes de recrutement ?		
	Nombre	Pourcentage
Annonces dans les journaux	36	59 %
Bouche-à-oreille	26	43 %
Références internes	25	41 %
Diffusion via Internet	23	38 %
Agence d'emploi	17	28 %
Banque d'emplois	17	28 %
En personne	6	10 %
Société de recrutement (pour les postes supérieurs)	5	8 %
Affiches	2	3 %
Incertains	1	2 %

La majorité des participants (56 %) n'ont pas de difficulté à recruter des employés bilingues. Par contre, quelques employeurs ont mentionné « un manque de candidats qualifiés » (48 %) et le fait que plusieurs d'entre eux sont de « passage à court terme » (23 %) ou que ces candidats sont faibles en anglais, étant arrivés récemment du Québec ou d'ailleurs (tableau sur la prochaine page).

20. Avez-vous fait face à des difficultés pour recruter des employés bilingues ?		
	Nombre	Pourcentage
Non	34	56 %
Oui	18	30 %
Incertains	9	15 %
Total	61	100 %

21. Quelles sont les difficultés auxquelles vous avez fait face ?		
	Nombre	Pourcentage
Manque de candidats qualifiés	13	48 %
Personnel de passage à courte durée	7	23 %
Candidats faibles en anglais	4	15 %
Savoir leurs compétences avant de les employer	1	4 %
Manque de logement pour les employés	1	4 %
Les bilingues ne sont pas assez bons dans une des langues	1	4 %
Les candidats ne veulent pas travailler dans des emplois saisonniers	1	4 %
La formation des candidats est vaste	1	4 %
Candidats sont trop jeunes, instables	1	4 %
Total	30	111 %

La plupart des compagnies participantes (77 %) offrent un programme de formation à leurs employés. Pour 81 % d'entre elles, la formation est offerte par le biais d'un programme formel de formation, comparé à un entraînement plutôt informel (45 % de l'échantillon). À noter que certaines compagnies utilisent les deux types d'entraînement pour s'assurer d'avoir des employés compétents et fiables.

Finalement, il est intéressant de noter que 35 % des compagnies qui ont participé à ce sondage n'encouragent pas activement l'offre de service dans d'autres langues (le français), possiblement parce qu'ils sont moins au courant de la valeur ajoutée que peut représenter une offre de service dans la langue des clients.

22. Avez-vous un (des) programme(s) de formation pour les employés (nouveaux et anciens) ?		
	Nombre	Pourcentage
Oui	47	77 %
Non	13	21 %
Incertains	1	2 %
	61	100 %

23. Est-ce un programme de formation formel ou une orientation informelle ?		
	Nombre	Pourcentage
Orientation informelle	38	81 %
Entraînement formel	21	45 %
	59	126 %

23. Dans vos programmes de formation, encouragez-vous activement les employés à offrir des services dans les autres langues, si possible ?		
	Nombre	Pourcentage
Oui	35	64 %
Non	19	35 %
Incertains	1	2 %
	55	100 %

Sondage des Jeunes

La majorité des participants (75 %) a rapporté avoir un emploi avec rémunération. Sur les 154 personnes qui travaillent, 81 % d'entre elles sont à temps plein, et une grande majorité (95 %) est employée, et non des travailleurs autonomes.

Une grande partie de ceux qui travaillent, œuvrent dans les industries de la restauration, de l'éducation, de l'hébergement et des services gouvernementaux.

1. Avez-vous un travail rémunéré en ce moment?		
	Nombre	Pourcentage
Non	52	25 %
Oui	154	75 %
Total	206	100 %

2. Ce travail est à temps plein ou à temps partiel?		
	Nombre	Pourcentage
Temps plein	124	81 %
Temps partiel	30	19 %
Total	154	100 %

3. Vous êtes...		
	Nombre	Pourcentage
Employé(e)	147	95 %
Travailleur ou travailleuse autonome (sans employé)	7	5 %
Total	154	100 %

4. Votre employeur œuvre dans quelle industrie ?		
	Nombre	Pourcentage
Restauration	26	17 %
Éducation	24	16 %
Hébergement	21	14 %
Services gouvernementaux	14	9 %
Construction	13	8 %
Commerce de détail	11	7 %
Communication	6	4 %
Exploration/productions pétrolières	6	4 %
Secteur manufacturier	6	4 %
Services aux entreprises	4	3 %
Financier et assurance	2	1 %
Soins de santé et services sociaux	2	1 %
Transport et entreposage	2	1 %
Immobilier	1	1 %
Mines	1	1 %
Autre(s), spécifier	16	10 %
Total	154	100 %

Les participants affirment parler plus souvent l'anglais que le français dans leurs lieux de travail. Pour faciliter l'analyse, le tableau ci-dessous indique le pourcentage des répondants qui parlent soit l'anglais, ou le français, chaque jour, ou quelques fois par semaine.

Étant en milieu minoritaire, ce n'est pas surprenant que les employés parlent anglais avec le public plus souvent que le français, quoique 50 % d'entre eux affirment parler le français avec leurs clients et le public.

Dans votre milieu de travail, avec quelle fréquence utilisez-vous...	Chaque jour + Quelques fois par semaine
l'anglais - a) avec vos supérieurs (es)	79,9 %
l'anglais - b) avec vos collègues de travail	79,9 %
l'anglais - c) avec le public ou les clients	89,0 %
français - a) avec vos supérieurs (es)	35,1 %
français - b) avec vos collègues de travail	63,6 %
français - c) avec le public ou les clients	50,0 %

6. Dans votre milieu de travail, avec quelle fréquence utilisez-vous l'anglais - a) avec vos supérieurs (es)		
	Nombre	Pourcentage
Chaque jour	114	74 %
Quelques fois par semaine	9	6 %
Quelques fois par mois	2	1 %
Moins de quelques fois par mois	3	2 %
Jamais	20	13 %
Sans objet	6	4 %
Total	154	100 %

6. Dans votre milieu de travail, avec quelle fréquence utilisez-vous l'anglais - b) avec vos collègues de travail		
	Nombre	Pourcentage
Chaque jour	111	72 %
Quelques fois par semaine	12	8 %
Quelques fois par mois	3	2 %
Moins de quelques fois par mois	6	4 %
Jamais	14	9 %
Sans objet	8	5 %
Total	154	100 %

6. Dans votre milieu de travail, avec quelle fréquence utilisez-vous l'anglais - c) avec le public ou les clients

	Nombre	Pourcentage
Chaque jour	124	81 %
Quelques fois par semaine	13	8 %
Quelques fois par mois	5	3 %
Moins de quelques fois par mois	4	3 %
Jamais	3	2 %
Sans objet	5	3 %
Total	154	100 %

7. Dans votre milieu de travail, avec quelle fréquence utilisez-vous le français - a) avec vos supérieurs (es)

	Nombre	Pourcentage
Chaque jour	45	29 %
Quelques fois par semaine	9	6 %
Quelques fois par mois	5	3 %
Moins de quelques fois par mois	5	3 %
Jamais	84	55 %
Sans objet	6	4 %
Total	154	100 %

7. Dans votre milieu de travail, avec quelle fréquence utilisez-vous le français - b) avec vos collègues de travail

	Nombre	Pourcentage
Chaque jour	70	45 %
Quelques fois par semaine	28	18 %
Quelques fois par mois	6	4 %
Moins de quelques fois par mois	11	7 %
Jamais	33	21 %
Sans objet	6	4 %
Total	154	100 %

7. Dans votre milieu de travail, avec quelle fréquence utilisez-vous le français - c) avec le public ou les clients

	Nombre	Pourcentage
Chaque jour	42	27 %
Quelques fois par semaine	35	23 %
Quelques fois par mois	26	17 %
Moins de quelques fois par mois	31	20 %
Jamais	14	9 %
Sans objet	6	4 %
Total	154	100 %

Pour environ la moitié des participants, la connaissance du français a été nécessaire ou un atout pour obtenir leur emploi. Pareillement, 49 % jugent que leur habileté à parler le français est très ou assez importante dans leur emploi.

8. Pour obtenir votre emploi actuel, la connaissance du français était-elle...?		
	Nombre	Pourcentage
Nécessaire	40	26 %
Un atout	41	27 %
Sans importance	73	47 %
Total	154	100 %

9. Dans votre emploi, considérez-vous que votre capacité de parler en français soit...?		
	Nombre	Pourcentage
Très importante	54	35 %
Assez importante	21	14 %
Pas très importante	46	30 %
Sans importance	34	22 %
Total	154	100 %

Les tableaux suivants contiennent les données des répondants qui ne travaillaient pas au moment de l'étude.

Pour la moitié des participants, la dernière fois qu'ils ont travaillé était en 2003, mais il y a une proportion importante (25 %) qui n'a jamais travaillé. Pour ceux qui ont déjà eu un emploi, environ la moitié a travaillé en Alberta, et un quart dans la province de Québec. Il est intéressant de noter que six jeunes sur dix ont affirmé que leur dernier poste en était un où ils travaillaient plutôt en anglais.

10. La dernière fois que vous avez eu un emploi rémunéré pour un minimum de six semaines était en quelle année?		
	Nombre	Pourcentage
2004	7	14 %
2003	25	49 %
2002	1	2 %
2001	4	8 %
Avant 2001	1	2 %
Jamais travaillé	13	25 %
Total	51	100 %

10. Dans quelle province?	Nombre	Pourcentage
Alberta	14	54 %
Québec	7	27 %
Australie	1	4 %
Colombie-Britannique	1	4 %
France	1	4 %
Roumanie	1	4 %
Territoires du Nord-Ouest	1	4 %
Total	26	100 %

10. Le travail était plutôt en français ou en anglais?		
	Nombre	Pourcentage
Français	11	38 %
Anglais	17	59 %
Les 2 égales	1	3 %
Total	29	100 %

Il faut mentionner aussi que 40 % de ceux qui ne travaillent pas présentement ne sont pas activement à la recherche d'emploi. Pour les participants qui désirent se trouver de l'emploi, 72 % en cherchent à temps plein, quoique 28 % préféreraient un poste à temps partiel. Un peu moins de la moitié des jeunes sans emploi (41 %) sont indifférents de la langue qu'ils auront à parler pour le poste qu'ils recherchent, mais 19 % cherchent un emploi en anglais, contre 13 % en français.

11. Êtes-vous activement à la recherche d'un emploi?		
	Nombre	Pourcentage
Non	21	40 %
Oui	32	60 %
Total	53	100 %

12. Quel type d'emploi cherchez-vous?		
	Nombre	Pourcentage
À temps plein	23	72 %
À temps partiel	9	28 %
Total	32	100 %

13. Cherchez-vous un emploi...		
	Nombre	Pourcentage
En français	4	13 %
En anglais	6	19 %
Bilingue (anglais - français)	9	28 %
Indifférent	13	41 %
Total	32	100 %

Il est important d'aider les jeunes à se trouver de l'emploi rapidement, car environ un tiers d'entre eux n'avaient aucun revenu au moment de l'étude. Pour que ces jeunes trouvent de l'emploi plus facilement, ils auront besoin d'aide, car la moitié affirme qu'ils ont éprouvé des difficultés lors de leur recherche. Tel que décrit dans le tableau ci-dessous, les difficultés mentionnées sont : « lacunes linguistiques » (61 %), « faible niveau d'expérience » (41 %) et « faible niveau de formation » (20 %).

14. Avez-vous des revenus présentement?		
	Nombre	Pourcentage
Oui	11	34 %
Non	19	59 %
Sans réponse	2	6 %
Total	32	100 %

15. Au cours de votre recherche d'emploi, avez-vous rencontré des difficultés?		
	Nombre	Pourcentage
Oui	83	46 %
Non	87	49 %
Sans réponse	9	5 %
Total	179	100 %

16. Genre de difficultés		
	Nombre	Pourcentage
Lacunes linguistiques	51	61 %
Faible niveau d'expérience	34	41 %
Faible niveau de formation	17	20 %
Autre(s), spécifier	24	29 %
Total	104	125 %

Pour aider les jeunes à se trouver de l'emploi, ils ont été sondés par rapport à différents types de formation qui pourraient leur être offerts. Le but était d'identifier les besoins et tendances en matière de formation, tant au plan du développement professionnel, qu'au plan du développement personnel.

On observe qu'aucun programme de formation professionnelle, personnelle ou d'intégration au travail, n'a reçu suffisamment d'intérêt de la part des répondants pour franchir le seuil de demande de 50 %. De plus, seulement 53 %, en moyenne, ont identifié le français comme préférence, pour la langue d'apprentissage.

Ces faibles résultats et le fait que les régions ciblées par l'étude soient séparées par des distances importantes mettent en doute la faisabilité d'offrir des programmes de formation en français aux jeunes de la région.

19. Êtes-vous intéressé(e) à compléter	Oui	Pourcentage	Français	Anglais	N'importe
a) Un diplôme d'études secondaires	53	26 %	53 %	40 %	8 %
b) Un cours collégial ou technique	48	23 %	54 %	38 %	8 %
c) Un diplôme collégial / technique	45	22 %	56 %	36 %	9 %
d) Un baccalauréat universitaire	75	37 %	45 %	48 %	7 %
e) Un programme du 2e cycle universitaire	62	31 %	48 %	47 %	5 %

20. Êtes-vous intéressé(e) à apprendre des cours de <u>développement professionnel</u> , tels que...	Oui	Pourcentage	Français	Anglais	N'importe
g) Langue	88	43 %	39 %	32 %	6 %
a) L'informatique	78	38 %	44 %	50 %	6 %
b) Gestion des petites entreprises	70	34 %	57 %	36 %	7 %
f) Communication	67	33 %	51 %	42 %	7 %
e) Comptabilité	49	24 %	59 %	39 %	8 %
c) Développement communautaire	33	16 %	64 %	36 %	0 %
h) Bien-être	32	16 %	63 %	34 %	3 %
j) Soins aux aînés	20	10 %	70 %	30 %	0 %
l) Esthétique	19	9 %	58 %	37 %	5 %
d) Secrétariat	17	8 %	47 %	47 %	6 %

21. Êtes-vous intéressé(e) à suivre des ateliers de formation d'intégration au travail, tels que	Oui	Pourcentage	Français	Anglais	N'importe
c) Rédaction de curriculum vitae	51	25 %	45 %	47 %	8 %
d) Programmes de stages	50	24 %	54 %	42 %	4 %
a) Techniques de recherche d'emploi	46	22 %	48 %	43 %	4 %
b) Reconnaissance des acquis	34	17 %	53 %	44 %	3 %

22. Êtes-vous intéressé(e) à suivre des cours de <u>développement personnel</u> , tels que	Oui	Pourcentage	Français	Anglais	N'importe
c) Photographie	95	46 %	48 %	39 %	13 %
j) Sports	90	44 %	57 %	34 %	9 %
o) Anglais langue seconde	74	36 %	18 %	73 %	7 %
b) Musique	64	31 %	42 %	45 %	13 %
a) Arts visuels	56	27 %	48 %	39 %	13 %
l) Danse	50	24 %	48 %	38 %	14 %
h) Décoration intérieure	47	23 %	55 %	36 %	9 %
n) Arts dramatiques	46	22 %	61 %	28 %	11 %
g) Gestion du stress	45	22 %	60 %	36 %	4 %
k) Lecture	42	20 %	62 %	31 %	7 %
d) Soins de santé	41	20 %	54 %	37 %	10 %
e) Jardinage	39	19 %	54 %	41 %	5 %
m) Mathématiques	36	17 %	64 %	28 %	8 %
l) Rédaction	33	16 %	64 %	27 %	9 %
f) Arrangements floraux	25	12 %	68 %	28 %	4 %

Une forte majorité des participants font usage du français tous les jours, soit avec leurs amis, soit pendant les loisirs, ou au travail.

23. Dans votre vie sociale, vos divertissements et vos loisirs, avec quelle fréquence utilisez-vous le français?	Chaque jour + Quelques fois par semaine
a) Avec vos parents	72,8 %
b) Avec vos frères et sœurs	67,6 %
c) Avec vos amis	82,4 %
d) Avec vos enfants	80,4 %
e) Pendant vos loisirs	64,0 %
f) Avec le public ou les clients	53,9 %

Données démographiques

L'échantillon a bien été réparti, par sexe et par âge, avec une proportion plus élevée des participants âgés de 19 à 24 ans, et encore plus de 25 à 30 ans, l'âge où les jeunes diplômés entrent sur le marché du travail.

Pour ceux qui ne sont pas de la grande région de Calgary, Canmore ou Banff (94 % de l'échantillon), un peu plus de la moitié (41 %) sont arrivés dans les douze derniers mois. Pareillement, une même proportion (41 %) est incertaine en ce qui concerne ses intentions de demeurer en Alberta, quoique 15 % repartiront d'ici un an et un tiers d'ici quatre ans.

A. Quel âge avez-vous?		
	Nombre	Pourcentage
25-30	103	50 %
19-24	73	35 %
15-18	30	15 %
Total	206	100 %

B. Quel est votre sexe?		
	Nombre	Pourcentage
Homme	93	45 %
Femme	113	55 %
Total	206	100 %

30. Si vous n'êtes pas de la grande région de Calgary, Canmore ou Banff, quand êtes-vous arrivés(es)...?		
	Nombre	Pourcentage
Il y a entre 0-1 an	80	41 %
Il y a entre 2-3 ans	44	23 %
Il y a entre 4-5 ans	16	8 %
Il y a 5 et plus	36	19 %
Je suis de la région	18	9 %
Total	194	100 %

24. Combien de temps avez-vous l'intention de demeurer en Alberta?		
	Nombre	Pourcentage
Moins d'un an	30	15 %
1-2 ans	20	10 %
3-4 ans	14	7 %
5 ou plus	58	28 %
Incertain	84	41 %
Total	206	100 %

Un grand nombre des participants (83 %) rapportent que leur langue maternelle est le français. Neuf jeunes interviewés sur dix se disent citoyens canadiens et 85 % sont nés au Canada. À noter que 56 % de l'échantillon est composé de personnes nées au Québec.

27. Quelle est votre langue maternelle? (première langue apprise et encore comprise)		
	Nombre	Pourcentage
Français	171	83 %
Anglais	26	13 %
Autres	9	4 %
Total	206	100 %

28. Êtes-vous un(e) citoyen(ne) canadien(ne)?		
	Nombre	Pourcentage
Oui	185	91 %
Non	19	9 %
Total	204	100 %

29. Où êtes-vous né(e)?		
	Nombre	Pourcentage
Alberta	25	12 %
Québec	115	56 %
Ailleurs au Canada	36	17 %
À l'extérieur du Canada	30	15 %
Total	206	100 %

31. Où habitez-vous présentement?		
	Nombre	Pourcentage
Calgary	148	72 %
Banff	26	13 %
Canmore	25	12 %
Cochrane	1	0 %
Airdrie	2	1 %
Autre(s)	4	2 %
Total	206	100 %

32. Habitez-vous...		
	Nombre	Pourcentage
Avec vos parents ou un membre de votre famille	45	22 %
Louez-vous un appartement / maison, etc.	114	55 %
Logement des employés	15	7 %
Êtes-vous propriétaire	32	16 %
Total	206	100 %

33. Quel est le niveau d'études le plus élevé que vous avez complété ?		
	Nombre	Pourcentage
Secondaire (incomplet)	37	18 %
Secondaire (complété)	39	19 %
Certificat ou diplôme technique	29	14 %
Diplôme collégial	44	21 %
1er cycle universitaire (Baccalauréat)	53	26 %
2e cycle universitaire (maîtrise, doctorat)	4	2 %
Total	206	100 %

34. Quel est votre état matrimonial ?		
	Nombre	Pourcentage
Célibataire	124	60 %
Vie commune ou concubinage	46	22 %
Marié(e) (non séparé(e))	26	13 %
Séparé(e)	5	2 %
Divorcé(e)	2	1 %
Veuf / veuve	2	1 %
Total	205	100 %

35. Avez-vous des dépendants(es) ?		
	Nombre	Pourcentage
Oui	41	20 %
Non	161	80 %
Total	202	100 %

Profils d'entreprises

Il y a quatre profils distincts d'entreprise qui ressortent de cette étude : les entreprises qui œuvrent dans l'industrie de l'hôtellerie, celles qui œuvrent dans la restauration (ensemble, les deux représentent aussi un bonne partie de l'industrie du tourisme) et finalement, les services aux entreprises.

En général, les entreprises dans ces industries comprennent bien le concept de la « valeur ajoutée », quand le public peut être servi en français. Elles représentent les secteurs où les jeunes travailleurs trouveront les meilleures opportunités pour mettre en valeur le fait qu'ils sont bilingues ou peuvent parler le français. Par contre, il faut souligner que ce ne sont pas les seuls domaines où des postes seront disponibles.

Il est également pertinent de préciser ici qu'approximativement les deux tiers des établissements composant l'échantillon ont 50 employés ou moins, concentrés surtout dans les services aux entreprises et la restauration. Pour ce qui est de l'hôtellerie, plusieurs en comptent évidemment davantage.

Hôtellerie

L'industrie de l'hôtellerie offre plusieurs opportunités aux francophones de la région de Calgary, Canmore et Banff.

L'industrie reconnaît bien l'avantage qu'apportent des jeunes employés capables d'offrir un service à la clientèle en français, quoique pour ce faire, ils doivent absolument avoir une maîtrise adéquate de l'anglais. L'hôtellerie présente donc un bon potentiel pour des postes dans le domaine des réservations, du marketing et des services à la clientèle.

Il est important de noter que les employeurs exigeront aussi que les employés qui travaillent avec le public possèdent une bonne personnalité, une apparence et une tenue soignées.

Les francophones qui ont une moins bonne connaissance de l'anglais peuvent aussi travailler dans cette industrie mais seulement dans certains postes où ils n'auront presque pas besoin de parler l'anglais, c'est-à-dire pour faire le ménage des chambres et des salles de conférence ou pour s'occuper de l'entretien.

Cette industrie met l'accent sur l'expérience antérieure des candidats plutôt que sur l'éducation qu'ils ont reçue au collège ou à l'université. En d'autres mots, les compagnies vont privilégier ceux qui démontrent qu'ils ont acquis de l'expérience dans un emploi semblable auparavant.

Restauration

Le profil de cette industrie est semblable à celui de l'hôtellerie. Les dirigeants des restaurants insistent aussi sur une bonne connaissance de l'anglais, une bonne personnalité, de même qu'une bonne apparence et une tenue soignée pour tous ceux qui ont un contact avec le public et les clients.

Une expérience préalable est souhaitable pour ceux qui s'occupent des clients (serveur, serveuse, Maître D', administration) ainsi que pour les chefs. Par contre, l'expérience n'est pas une exigence pour les commis débarrasseurs et les préposés à la vaisselle.

Tourisme et services aux entreprises

Encore une fois, un profil semblable aux deux précédents, quoique dans certains postes l'éducation des candidats joue un rôle plus important. Ces postes comprennent les agents de voyage, les guides touristiques et les cadres qui administrent ces opérations.

Conclusions et recommandations

Conclusions

Cette enquête qui a rejoint quelque 60 entreprises de divers secteurs et plus de 200 jeunes francophones et bilingues, permet d'abord de conclure qu'il existe certains problèmes dont les solutions pourraient assez facilement être réalisées à partir des programmes présentement disponibles.

La promotion des services dispensés dans les centres d'emploi semblerait ne pas rejoindre certains des employeurs potentiels. Par ailleurs, les jeunes ne donnent pas l'impression d'avoir recours autant qu'ils le devraient aux diverses opportunités de perfectionnement qui leur sont offertes.

La connaissance de l'anglais rend les candidats francophones éligibles à des postes généralement mieux rémunérés.

Les succès de la convergence recherchée entre l'offre et la demande, en ce qui concerne les donneurs et les chercheurs d'emplois, sont conditionnés par certains critères découlant du profil de l'entreprise type intéressée aux travailleurs francophones et bilingues avec une formation adéquate. L'approfondissement de ces facteurs de réussite devrait s'avérer bénéfique à tous les intervenants.

Recommandations

À la lumière des conclusions de l'étude, nous croyons constructive la création d'un groupe de travail représentatif, incluant les dirigeants des entreprises, les jeunes travailleurs et autres acteurs concernés, pour se pencher sur les pistes de solutions contenues dans ce rapport, comme par exemple, continuer de mettre l'accent sur la promotion des services des centres d'emploi. Cela sera sûrement bénéfique pour les jeunes, de même que pour les entreprises.

La contribution préalable d'un « groupe de discussion (focus group) » pourrait servir de base à cette prochaine étape. Les travaux de ce dernier devraient être centrés sur l'analyse des problèmes identifiés et surtout sur la formulation des moyens à prendre pour faciliter la tâche de tous ceux qui ont la responsabilité de la réussite de cette initiative et des suivis nécessaires.

La tenue de conférences et de séminaires régionaux d'information nous paraît également un outil à exploiter qui serait susceptible de maximiser les retombées de la démarche. Les salons de l'emploi possèdent aussi un excellent potentiel lorsqu'il s'agit de soutenir les efforts des travailleurs et des entreprises, dans leurs recherches.

Annexe A : Questionnaires

JEUNES

La Chambre économique de l'Alberta a retenu les services de Claros Research pour effectuer une étude auprès des jeunes francophones demeurant dans la région de Calgary, Canmore et Banff.

Le but de l'étude consiste à identifier leurs besoins en matière d'emploi, dans cette région.

Le questionnaire prendra environ 8 à 12 minutes à compléter.

Nous voulons vous assurer que les informations que vous allez nous donner resteront complètement anonymes et confidentielles. De plus, notre compagnie s'engage à respecter la loi sur la protection des renseignements personnels et sur les documents électroniques.

Veillez noter que le questionnaire cible les jeunes de 15 à 30 ans seulement.

Questions qualificatives

A) Vous êtes né(e) en quelle année ? _____

B) Quel est votre sexe?
 Homme Femme

Section 1 : Emploi

1. Avez-vous un travail rémunéré en ce moment?
 Non [Sauter à la question no 10]
 Oui [Sauter à la question no 2]
2. Ce travail est à temps plein ou à temps partiel?
 Temps plein
 Temps partiel
3. Vous êtes...
 Employé(e)?
 Travailleur ou travailleuse autonome (sans employé)?
 Entrepreneur(e) (avec au moins un employé)?
4. Quel est le domaine, ou la nature de l'industrie de votre employeur?

- O₁ Agricole
- O₂ Commerce de détail
- O₃ Commerce en gros
- O₄ Communication
- O₅ Construction
- O₆ Éducation
- O₇ Exploitation forestière
- O₈ Exploration/production pétrolières
- O₉ Financier et assurance
- O₁₀ Hébergement
- O₁₁ Immobilier
- O₁₂ Mines
- O₁₃ Pêche et piégeage
- O₁₄ Restauration
- O₁₅ Secteur manufacturier
- O₁₆ Services aux entreprises
- O₁₇ Services gouvernementaux
- O₁₈ Soins de santé et service sociaux
- O₁₉ Transport et entreposage
- O₂₀ Autre(s), spécifier : _____

5. Quelles sont les compétences requises pour votre travail (expérience, éducation, etc.)?
6. Dans votre milieu de travail, avec quelle fréquence utilisez-vous l'anglais ...

<i>Svp, encercler les chiffres pour indiquer vos choix</i>	Chaque jour	Quelques fois par semaine	Quelques fois par mois	Moins de quelques fois par mois	Jamais	Sans objet
Avec vos supérieurs(es)	1	2	3	4	5	9
Avec vos collègues de travail	1	2	3	4	5	9
Avec le public ou les clients	1	2	3	4	5	9

7. Dans votre milieu de travail, avec quelle fréquence utilisez-vous le français ...

<i>Svp, encercler les chiffres pour indiquer vos choix</i>	Chaque jour	Quelques fois par semaine	Quelques fois par mois	Moins de quelques fois par mois	Jamais	Sans objet
Avec vos supérieurs(es)	1	2	3	4	5	9
Avec vos collègues de travail	1	2	3	4	5	9
Avec le public ou les clients	1	2	3	4	5	9

8. Pour obtenir votre emploi actuel, la connaissance du français était-elle...?
- O₁ Nécessaire
 - O₂ Un atout, ou
 - O₃ Sans importance
9. Dans votre emploi, considérez-vous que votre capacité de parler en français soit...?
- O₁ Très importante
 - O₂ Assez importante
 - O₃ Pas très importante
 - O₄ Sans importance
- [Sauter à la question no 15]

Les questions 10 à 14 sont pour ceux et celles qui n'ont pas d'emploi présentement.

10. La dernière fois que vous avez eu un emploi rémunéré pour un minimum de six semaines était en quelle année?

	Dans quelle province?	Travail était plutôt en français, ou en anglais?
<input type="radio"/> O ₁ 2004	→	Français Anglais
<input type="radio"/> O ₂ 2003	→	Français Anglais
<input type="radio"/> O ₃ 2002	→	Français Anglais
<input type="radio"/> O ₄ 2001	→	Français Anglais
<input type="radio"/> O ₅ Avant 2001	→	Français Anglais
<input type="radio"/> O ₆ Jamais travaillé	→	Français Anglais

11. Êtes-vous activement à la recherche d'un emploi?

- O₁ Non [Sauter à la question no 19]
- O₂ Oui [Sauter à la question no 12]

12. Quel type d'emploi cherchez-vous?

- O₁ À temps plein
- O₂ À temps partiel

13. Cherchez-vous un emploi...

- O₁ En français
- O₂ En anglais
- O₃ Bilingue (anglais – français)
- O₄ Indifférent

14. Avez-vous des revenus présentement?

- O₁ Oui
- O₂ Non
- O₃ Sans réponse

15. Au cours de votre recherche d'emploi, avez-vous rencontré des difficultés?

- O₁ Oui
- O₂ Non
- O₃ Sans réponse

16. Quel genre de difficultés avez-vous rencontrées?

- O₁ Faible niveau de formation
- O₂ Faible niveau d'expérience
- O₃ Lacunes linguistiques
- O₄ Autre(s), spécifier : _____

17. Quel genre d'emploi cherchiez-vous?

18. Dans quel domaine auriez-vous bénéficié de formation additionnelle?

Section 2 : Intérêt pour obtenir de la formation en français

19. Êtes-vous intéressé(e) à compléter...?

<i>Svp, encercler les chiffres pour indiquer vos choix, écrire votre domaine de choix</i>	Incertain	Non	Oui	Si oui, dans quelle langue (un choix seulement)	Dans quel domaine?
Un diplôme d'études secondaires	1	2	3	Français Anglais	
Un cours collégial ou technique	1	2	3	Français Anglais	
Un diplôme collégial / technique	1	2	3	Français Anglais	
Un baccalauréat universitaire	1	2	3	Français Anglais	
Un programme du 2e cycle universitaire	1	2	3	Français Anglais	

20. Êtes-vous intéressé(e) à prendre des cours de développement professionnel, tels que...?

<i>Svp, encercler les chiffres pour indiquer vos choix</i>	Incertain	Non	Oui	Si oui, dans quelle langue (un choix seulement)
L'informatique	1	2	3 →	Français Anglais
Gestion des petites entreprises	1	2	3 →	Français Anglais
Développement communautaire	1	2	3 →	Français Anglais
Secrétariat	1	2	3 →	Français Anglais
Comptabilité	1	2	3 →	Français Anglais
Communication	1	2	3 →	Français Anglais
Langue	1	2	3 →	Français Anglais
Bien-être	1	2	3 →	Français Anglais
Esthétique	1	2	3 →	Français Anglais
Soins aux aînés	1	2	3 →	Français Anglais
Autre(s), spécifier :	1	2	3 →	Français Anglais

21. Êtes-vous intéressé(e) à suivre des ateliers de formation d'intégration au travail, tels que...?

	Incertain	Non	Oui	Si oui, dans quelle langue (un choix seulement)
Techniques de recherche d'emploi	1	2	3 →	Français Anglais
Reconnaissance des acquis	1	2	3 →	Français Anglais
Rédaction de curriculum vitae	1	2	3 →	Français Anglais
Programmes de stages	1	2	3 →	Français Anglais
Autre(s), spécifier :	1	2	3 →	Français Anglais

22. Êtes-vous intéressé(e) à suivre des cours de développement personnel, tels que...?

	Incertain	Non	Oui	Si oui, dans quelle langue (un choix seulement)
Arts visuels	1	2	3 →	Français Anglais
Musique	1	2	3 →	Français Anglais
Photographie	1	2	3 →	Français Anglais
Soins de santé	1	2	3 →	Français Anglais
Jardinage	1	2	3 →	Français Anglais
Arrangements floraux	1	2	3 →	Français Anglais

29. Où êtes-vous né(e)?

- ₁ Alberta ₃ Ailleurs au Canada
 ₂ Québec ₄ À l'extérieur du Canada

30. Si vous n'êtes pas de la grande région de Calgary, Canmore ou Banff, quand êtes-vous arrivés(es)...?

- ₁ Il y a entre 0-1 an ₃ Il y a entre 4-5 ans
 ₂ Il y a entre 2-3 ans ₄ Il y a 5 et plus
 ₅ Je suis de la région

31. Où habitez-vous présentement?

- ₁ Calgary ₄ Cochrane
 ₂ Banff ₅ Airdrie
 ₃ Canmore
 ₆ Autre(s), spécifier : _____

32. Habitez-vous...

- ₁ Avec vos parents ou un membre de votre famille?
 ₂ Louez-vous un appartement / maison, etc.?
 ₃ Êtes-vous propriétaire?
 ₄ Autre(s), spécifier : _____

33. Quel est le niveau d'études le plus élevé que vous avez complété?

- ₁ Primaire
 ₂ Secondaire (incomplet)
 ₃ Secondaire (complété)
 ₄ Certificat ou diplôme technique
 ₅ Diplôme collégial
 ₆ 1er cycle universitaire (Baccalauréat)
 ₇ 2e cycle universitaire (maîtrise, doctorat)

34. Quel est votre état matrimonial?

- ₁ Célibataire
 ₂ Vie commune ou concubinage
 ₃ Marié(e) (non séparé(e))
 ₄ Séparé(e)
 ₅ Divorcé(e)
 ₆ Veuf / veuve

35. Avez-vous des dépendants(es)?

- ₁ Oui ₂ Non

36. Lors de votre dernier emploi, quel était votre salaire annuel, ou votre paye à l'heure?

_____ \$ par année, ou _____ \$ l'heure

J'aimerais confirmer votre nom et votre numéro de téléphone au cas où mon superviseur aimerait vérifier cette entrevue?

Nom : _____; Numéro de téléphone : _____

Merci de votre participation.
 SVP, veuillez télécopier au numéro suivant : 1-888-265-8701

EMPLOYEUR – FRANÇAIS

Bonjour, puis-je parler à _____.

Mon nom est _____ et je travaille pour la firme Claros, une compagnie de recherche et d'études de marchés.

Nous sommes en train de faire une étude sur les besoins des employeurs de la région de Calgary, Canmore et Banff. L'étude a pour objectif d'identifier :

les tendances et les besoins des employeurs, en ce qui a trait à la main-d'œuvre francophone disponible ainsi que les besoins des jeunes de notre région, en matière d'emploi.

Auriez-vous environ 10 minutes pour répondre à nos questions ?

- O₁ Non [Demander si nous pouvons prendre un rendez-vous]
- O₂ Oui [Commencer le questionnaire]

Nous voulons vous assurer que les informations que vous allez nous donner resteront complètement anonymes et confidentielles. De plus, notre compagnie s'engage à respecter la loi sur la protection des renseignements personnels et sur les documents électroniques.

1. À quel secteur ou quelle industrie votre entreprise appartient-elle ?

- O₁ Agricole
- O₂ Commerce de détail
- O₃ Commerce en gros
- O₄ Communication
- O₅ Construction
- O₆ Éducation
- O₇ Exploitation forestière
- O₈ Exploration/production pétrolières
- O₉ Financier et assurance
- O₁₀ Hébergement
- O₁₁ Immobilier
- O₁₂ Mines
- O₁₃ Pêche et piégeage
- O₁₄ Restauration
- O₁₅ Secteur manufacturier
- O₁₆ Services aux entreprises
- O₁₇ Services gouvernementaux
- O₁₈ Soins de santé et service sociaux
- O₁₉ Transport et entreposage
- O₂₀ Autre(s), spécifier : _____

2. Combien d'employés avez-vous dans la région de Calgary, Canmore et Banff ?

- O₁ 1-5
- O₂ 6-10
- O₃ 11-50
- O₄ 51-100
- O₅ 101-150
- O₆ 151-300
- O₇ Plus de 300
- O₉₉ Incertain

3. Avez-vous des employés qui utilisent d'autres langues que l'anglais sur votre lieu de travail ?
 O₁ Oui
 O₂ Non [Sauter à la question 11]
 O₉₉ Incertain
4. Autres que l'anglais – qu'elles sont les langues qui sont utilisées dans votre lieu de travail ?
 O₁ Français
 O₂ Espagnol
 O₃ Chinois
 O₄ Japonais
 O₅ Autre(s) (préciser) _____
 O₉₉ Incertain
5. Combien de postes y a-t-il dans votre entreprise et pour lesquels le fait d'être bilingue (anglais-français) soit... ?
 Requis
 Un atout
 Sans importance
6. Quels sont les types de postes pour lesquels le fait d'être bilingue soit **requis** ?
 O₁ Service à la clientèle
 O₂ Restauration
 O₃ Vente
 O₄ Traduction
 O₅ Autre(s) spécifier : _____
 O₉₉ Incertain
7. Quelles sont les compétences et qualifications requises pour ces postes ?
 O₁ Expérience
 O₂ Éducation
 O₃ Autre(s), spécifier : _____
 O₉₉ Incertain
8. Quels types de postes avez-vous dans votre entreprise pour lesquels être bilingue représente un **atout** ?
 O₁ Service à la clientèle
 O₂ Restauration
 O₃ Vente
 O₄ Traduction
 O₅ Autre(s), spécifier : _____
 O₉₉ Incertain
9. Quelles sont les compétences et qualifications requises pour le poste ?
 O₁ Expérience
 O₂ Éducation
 O₃ Autre(s), spécifier : _____
 O₉₉ Incertain
10. Pour le personnel bilingue, à quelle fréquence utilisent-ils le français pour... ?

<i>Svp, encercler les chiffres pour indiquer vos choix</i>	Chaque jour	Quelques fois par semaine	Quelques fois par mois	Moins de quelques fois par mois	Jamais	Sans objet
Discussion avec des	1	2	3	4	5	9

collègues						
Communication orale avec le public ou les clients	1	2	3	4	5	9
Discussion avec un superviseur	1	2	3	4	5	9
Interprétation orale (traduction de conversations)	1	2	3	4	5	9
Traduction de documents	1	2	3	4	5	9
Lecture de lettres, courriels et sites Internet en français	1	2	3	4	5	9
Lecture en français des règlements internes relatifs au milieu de travail	1	2	3	4	5	9
Lecture de rapports en français	1	2	3	4	5	9
Traduction écrite de documents	1	2	3	4	5	9
Rédaction de lettres, courriels et sites Internet en français	1	2	3	4	5	9
Rédaction détaillée de rapports et documents en français	1	2	3	4	5	9

11. Pour les 2 prochaines années, croyez-vous... ?

O₁ Augmenter le nombre de postes dans votre entreprise ? [Posez la question 12]

O₂ Diminuer le nombre de postes dans votre entreprise ? [Posez la question 14]

O₃ Garder le même nombre d'employés ? [Sauter à la question 15]

O₉₉ Incertain [Sauter à la question 15]

12. Combien de postes comptez-vous ajouter ? _____

13. Combien d'emplois ajoutés seront considérés des postes bilingues ? _____

14. Combien de postes comptez-vous éliminer ? _____

15. Y a-t-il des postes dans votre entreprise où une personne parlant seulement français peut être embauchée ?

O₁ Non

O₂ Oui

O₉₉ Incertain

16. De quel genre d'emploi s'agit-il ?

O₁ Service à la clientèle

O₂ Restauration

O₃ Vente

O₄ Traduction

O₅ Autre, spécifier : _____

O₉₉ Incertain

17. Combien de postes sont disponibles ? _____

18. Saviez-vous qu'il y a un centre d'emploi qui aide les employeurs à trouver des employés bilingues et francophones ?

O₁ Oui

- O₂ Non
- O₉₉ Incertain

19. Quelles sont vos méthodes de recrutement ?

- O₁ Annonces dans les journaux
- O₂ Diffusion via Internet
- O₃ Références internes
- O₄ Banque d'emplois
- O₅ Agence d'emploi
- O₆ Société de recrutement (pour les postes supérieurs)
- O₇ Bouche-à-oreille
- O₈ Autre(s), spécifier : _____
- O₉₉ Incertain

20. Avez-vous fait face à des difficultés pour recruter des employés bilingues ?

- O₁ Non
- O₂ Oui
- O₉₉ Incertain

21. Quelles sont les difficultés auxquelles vous avez fait face ?

- O₁ Manque de candidats qualifiés
- O₂ Personnel de passage à courte durée
- O₃ Candidats faibles en anglais
- O₄ Autre(s), spécifier : _____
- O₉₉ Incertain

22. Avez-vous un (des) programme(s) de formation pour les employés (nouveaux et anciens) ?

- O₁ Non
- O₂ Oui
- O₉₉ Incertain

**Cela représente toutes les questions que nous avons pour vous,
merci de votre participation, et bonne journée.**

EMPLOYEUR – ANGLAIS

Hello, may I speak with _____.

My name is _____ and I work for Claros Research, a research company based Calgary.

We are currently working on a study to identify the needs and preferences of employers in Calgary, Canmore and Banff. The objectives are to identify needs and trends regarding the availability and usage of french-speaking employees.

Would you have about 5-8 minutes to answer a few questions right now?

- O₁ Non [Ask if we can schedule an call-back]
- O₂ Yes [Start the questionnaire]

We would like to assure you that all the information that you will share with us during this interview will remain anonymous and confidential. Furthermore, our firm respects the guidelines related to the Personal Information Protection and Electronic Documents Act.

23. What industry does your company work in? O₁ Agriculture

- O₂ Retail
- O₃ Wholesale
- O₄ Communications
- O₅ Construction
- O₆ Education
- O₇ Forestry
- O₈ Oil and Gas industry
- O₉ Finance, insurance, banking
- O₁₀ Tourism, hotel
- O₁₁ Real Estate
- O₁₂ Mining
- O₁₃ Fisheries, hunting
- O₁₄ Restaurants
- O₁₅ Manufacturing
- O₁₆ Services (business)
- O₁₇ Services (governments)
- O₁₈ Healthcare, social services
- O₁₉ Transportation, storage
- O₂₀ Other(s), specify: _____

24. How many employees do you have in the Calgary, Canmore et Banff (part-time and full-time)?

- O₁ 1-5
- O₂ 6-10
- O₃ 11-50
- O₄ 51-100
- O₅ 101-150
- O₆ 151-300
- O₇ More than 300
- O₉₉ Don't know

25. Do you have employees who speak languages other than English at your job sites?

- O₁ Yes
- O₂ No [Skip to question 11]
- O₉₉ Don't know

26. Other than English, what other languages are used within your organization?

- O₁ French
- O₂ Spanish
- O₃ Chinese
- O₄ Japanese
- O₅ Other, specify: _____
- O₉₉ Don't know

27. How many positions are there within your company, for which being bilingual (French and English) is...?

- Required
- An asset
- Not important

28. What type of positions do you have in your company where bilingual people are **required**?

- O₁ Customer service
- O₂ Restaurant operation
- O₃ Sales
- O₄ Translation
- O₅ Other(s) specify : _____
- O₉₉ Don't know

29. What type of competencies and/or qualifications are necessary for these positions?

- O₁ Experience
- O₂ Education
- O₃ Other(s), specify: _____
- O₉₉ Don't know

30. What type of positions do you have in your company where bilingual people would be **an asset**?

- O₁ Customer service
- O₂ Restaurant operation
- O₃ Sales
- O₄ Translation
- O₅ Other(s) specify : _____
- O₉₉ Don't know

31. What type of competencies and/or qualifications are necessary for these positions?

- O₁ Experience
- O₂ Education
- O₃ Other(s), specify: _____
- O₉₉ Don't know

32. For the employees who are bilingual, with what frequency do they use French for...?

<i>Svp, encercler les chiffres pour indiquer vos choix</i>	Every day	A few times per week	A few times per month	Less than a few times per month	Never	Not applicable
Discussions with colleagues	1	2	3	4	5	9
Verbal communication with the public or clients	1	2	3	4	5	9
Discussions with supervisors	1	2	3	4	5	9
Verbal translation of conversations	1	2	3	4	5	9
Translation of documents	1	2	3	4	5	9
Reading letters, e-mails,	1	2	3	4	5	9

French web sites						
Reading of employer policies and regulations in French	1	2	3	4	5	9
Reading of reports in French	1	2	3	4	5	9
Written translation of documents	1	2	3	4	5	9
Writing letters, e-mails, or content for web sites	1	2	3	4	5	9
Detailed writing of reports and other documents in French	1	2	3	4	5	9

33. Over the next 2 years, do you believe you will...?
- O₁ Increase the number of jobs in your organization? [Ask question 12]
 - O₂ Decrease the number of jobs in your organization? [Ask question 14]
 - O₃ Keep the same number of jobs? [Skip to question 15]
 - O₉₉ Don't know [Skip to question 15]
34. How vacancies do expect to add? _____
35. How many of these new jobs will be designated bilingual positions? _____
36. How many jobs are you likely to eliminate? _____
37. Are there jobs within your organization for which people who only speak French could be hired?
- O₁ No
 - O₂ Yes
 - O₉₉ Don't know
38. Those jobs would entail what kind of work?
- O₁ Customer service
 - O₂ Restaurant operation
 - O₃ Sales
 - O₄ Translation
 - O₅ Other(s) specify : _____
 - O₉₉ Don't know
39. How many of these jobs are available? _____
40. Did you know that there is a local French employment centre that can help you find bilingual or French-speaking employees?
- O₁ Yes
 - O₂ No
 - O₉₉ Don't know
41. How do you recruit new employees?
- O₁ Ads in the paper
 - O₂ Ads via the Internet
 - O₃ Internal references
 - O₄ Job bank
 - O₅ Employment agencies
 - O₆ Recruiting and head-hunting firms
 - O₇ Word of mouth
 - O₈ Other(s), specify: _____
 - O₉₉ Don't know

42. Did you have any difficulties recruiting bilingual employees?
- O₁ No
 - O₂ Yes
 - O₉₉ Don't know
43. What are the challenges that you faced?
- O₁ Lack of qualified candidates
 - O₂ People who did not stay, or planned to stay for a short time
 - O₃ Candidates weak in English
 - O₄ Other(s), specify: _____
 - O₉₉ Don't know
44. Do you have training programs for new or established employees?
- O₁ No
 - O₂ Yes
 - O₉₉ Don't know

**Those are all our questions,
Thank you for your participation, and have a great day.**