

PORTRAIT
2021
DU COMMERCE
DE DÉTAIL ET
DE SERVICES

MRC DE DRUMMOND



Société de développement
économique de Drummondville



MISE EN CONTEXTE

Cette enquête, réalisée depuis maintenant 13 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**. Depuis 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 enquête, ce sont 1 496 entreprises de détail et de services qui ont été contactées par téléphone ou qui ont rempli le questionnaire sur Internet du 18 janvier au 10 février 2022.

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

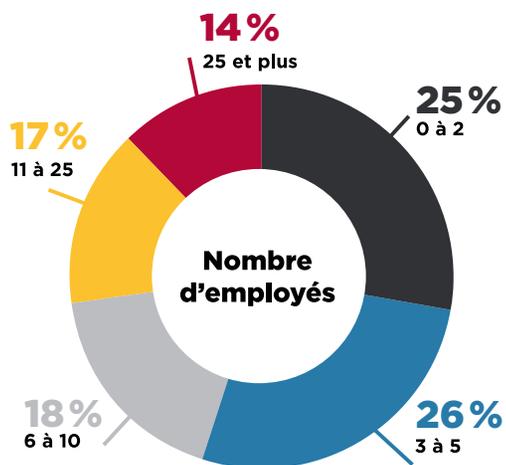
Bien que le territoire de la MRC de Drummond ait été sondé, la majorité des entreprises ayant répondu à l'enquête sont établies à Drummondville (93 %). À Drummondville, par ordre d'importance et de concentration commerciale, citons les secteurs :

Centre-ville (24 %) Saint-Pierre (8%) Boul. Lemire Ouest (6%)
 Promenades (12%) Saint-Nicéphore (7%) Galeries (5%)



Les employés travaillent
à temps plein à **56%**

Parmi les entreprises sondées, 69 % comptent 10 employés et moins.
 Très peu d'entreprises comptent plus de 25 employés (14 %).



CATÉGORIES DE COMMERCE	NB	%
Services	64	16
Magasins spécialisés	58	15
Produits alimentaires, boissons et tabac	49	13
Textiles, habillement et chaussures	47	12
Restaurants, cafés et cantines	44	11
Quincailleries	37	9
Entretien de véhicules et carburant pour auto	25	6
Divertissements	21	5
Appareils d'équipements domestiques et électroniques	12	3
Véhicules automobiles et accessoires	10	3
Informatique	6	2
Pharmacies	4	1
Hôtels, agences de voyages et autres équipements pour séjours de courte durée	2	1
Grandes surfaces	1	0
Autres	13	3
TOTAL	393	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 67 % d'entre eux. C'est une hausse de 10 % en comparaison avec 2020 (57 %).

Les entreprises ayant connu une année plus difficile sont moins nombreuses (26 %) que lors de la dernière enquête (39 %), et les principales raisons évoquées ayant exercé une influence, positive ou négative, sont quant à elles :



- Pandémie
- Construction/rénovation
- Notoriété
- Numérique



- Pandémie
(fermetures, normes
gouvernementales et
sanitaires)

PERSPECTIVES ÉCONOMIQUES

Malgré la pandémie, les répondants ont déclaré être optimistes ou neutres à 94 % quant aux perspectives de développement de leur entreprise pour la prochaine année. Seulement 6 % sont pessimistes.

Les répondants ont investi dans leur entreprise en 2021 à 55 %, que ce soit en matériel, inventaire, gestion des ressources humaines, véhicule, bâtiment ou en améliorations locatives.



94 %

sont optimistes
par rapport aux
perspectives de
développement.



55 %

ont investi dans
leur entreprise
en 2020.

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

*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 ÉVOQUÉS POUR REMÉDIER AU MANQUE DE MAIN-D'ŒUVRE :

Annonces sur les médias sociaux	Emploi-Québec
Bouche-à-oreille	Recrutement dans les écoles
Autres sites d'emploi	

60%

des commerces de détail et de services désirent engager du nouveau personnel en 2022. C'est une statistique similaire à la dernière enquête réalisée en 2020 (61 %).



53%

veulent engager de une à deux personnes.



33%

désirent embaucher plus de quatre employés.

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

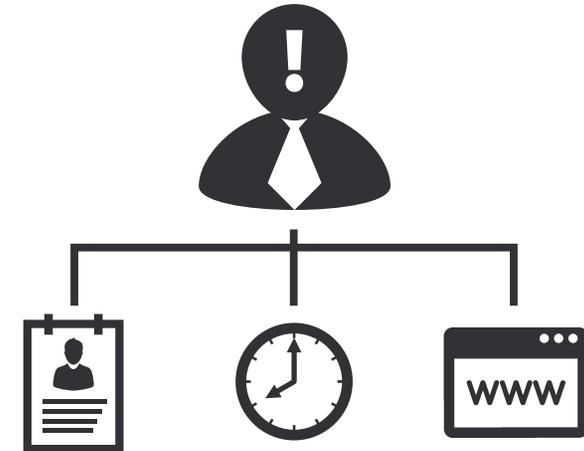
57%

ont de la difficulté à trouver du personnel, une augmentation de 4 % avec l'année 2020. Il s'agit du taux le plus élevé en manque de main-d'œuvre depuis la première enquête en 2008*. Les répondants ont mentionné qu'ils avaient de la difficulté à retenir leurs employés à 20 %.

LES PROBLÈMES ÉNUMÉRÉS LE PLUS SOUVENT POUR LES RESSOURCES HUMAINES SONT D'AILLEURS:

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

ENJEUX DANS LA GESTION



94%

des répondants ont déclaré rencontrer des enjeux ou des problèmes au sein de leur entreprise. C'est une hausse de 11 % par rapport à l'enquête de 2020 (83 %)*.

LES PRINCIPAUX ENJEUX OU PROBLÈMES VÉCUS PAR LES COMMERCE DE DÉTAIL ET DE SERVICES DE LA MRC DE DRUMMOND EN 2021 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;
- la pandémie (ex. : mesures imposées par le gouvernement pour y faire face dont les fermetures, baisse de clients, etc.).

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

PRÉSENCE SUR INTERNET



75 %
possèdent un
site Internet.



Parmi elles,
76 % ont moins de 25 % de
leurs ventes réalisées
en ligne.

25 % n'ont pas de
site Internet

31 % 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

41 %
sur Instagram

16 %
sur LinkedIn



31 % 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

Malgré la pandémie qui influence notre quotidien depuis près de deux ans, les résultats de 2021 démontrent que les commerces de détail et de services dans la MRC de Drummond restent optimistes ou neutres avec un taux de 94 % quant aux perspectives de développement de leur entreprise pour la prochaine année.

Depuis près de 10 ans, les ressources humaines demeurent une préoccupation de taille pour les entreprises de la région. D'ailleurs, cela fait maintenant cinq ans que plus de la moitié des entreprises ont de la difficulté à trouver du personnel. À cet égard, 57 % d'entre elles désirent engager du nouveau personnel au courant de l'année 2022. Il est à noter que l'approvisionnement, la gestion des stocks, les délais de livraison ainsi que la pandémie (mesures imposées par le gouvernement pour y faire face) ont aussi été soulevés comme enjeux. Plusieurs de ces problématiques sont similaires à l'an passé en raison de la pandémie toujours en cours.

Finalement, la transformation numérique des entreprises se poursuit à la vitesse grand « V » depuis la pandémie, 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 effet, les commerces de détail et de services sont très présents sur les réseaux sociaux, en majorité par la plateforme Facebook. Il faut aussi noter qu'il y a un peu plus d'entreprises possédant un site transactionnel chaque année. Les entreprises auront ou continueront à mettre en place des stratégies numériques pour maximiser leur visibilité web, augmenter leurs ventes ou améliorer leurs opérations afin d'être présentes où le sont les consommateurs et répondre aux nouvelles habitudes d'achat.

MÉTHODOLOGIE

Questionnaire

24 questions préparées par la SDED

Date de collecte des données

Du 18 janvier au 10 février 2022

Taille de l'échantillonnage aléatoire simple

n = 1 496

Nombre de répondants

393

Taux de réponse

26 %

Répondants

Chefs d'entreprise (75 %),
gérants (9 %) ou autres (15 %)
(ex. : directeur, adjoint administratif,
superviseur, etc.)

Marge d'erreur

4,25 %, 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
et Johannie Roberge

Une partie des entreprises ont
rempli le questionnaire directement
sur Internet.

Coordination

Véronique Larose, urbaniste,
SDED