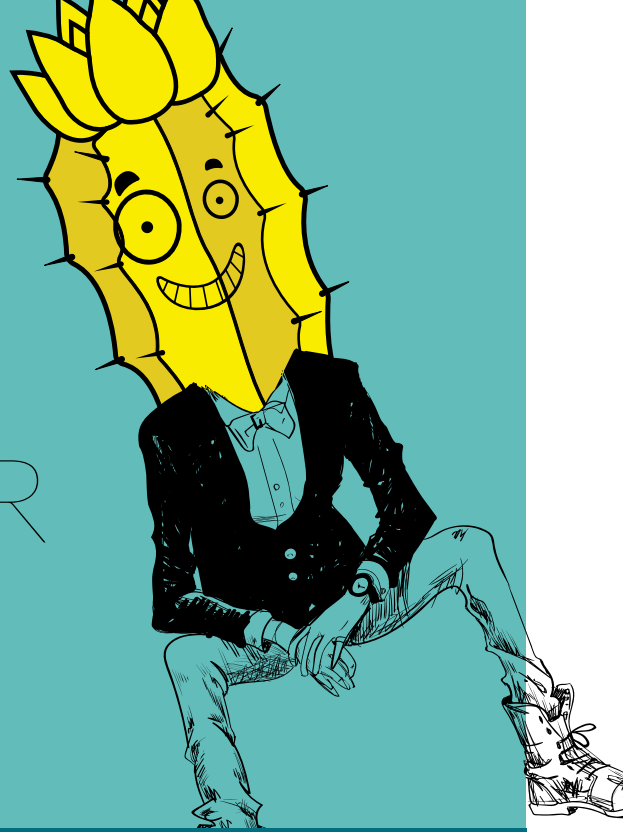
RECRUTEMENT ET RÉTENTION DE PERSONNEL DE CAMP DE JOUR

L'APPROCHE DE MASCOUCHE



GRAND DOSSIER : MAIN-D'ŒUVRE RECHERCHÉE

CHANTAL FILION
Directrice Culture, loisirs et vie communautaire*

SOYONS AGILES! La formule prend tout son sens en matière de recrutement face à des problèmes comme la pénurie de main-d'œuvre et les particularités de la génération Z. À Mascouche, le camp de jour municipal accueille entre 500 et 600 jeunes par semaine. Il faut donc recruter autour de 150 moniteurs et monitrices qui, nous l'espérons, resteront en poste toute la saison. Le processus d'embauche nécessite près de 30 heures et pas moins de 50 entrevues, et ce, chaque année. Heureusement, le taux de rétention de la main-d'œuvre étudiante s'élève à près de 75 %.

Quelques chiffres :

- 8 semaines de camp de jour
- 5 sites en 2021
- 167 embauches au départ
- 1036 enfants (912 familles)

En plus du camp de jour municipal en tant que tel, le besoin de personnel s'étend aux camps partenaires spécialisés en cirque, théâtre, activités aquatiques, etc.

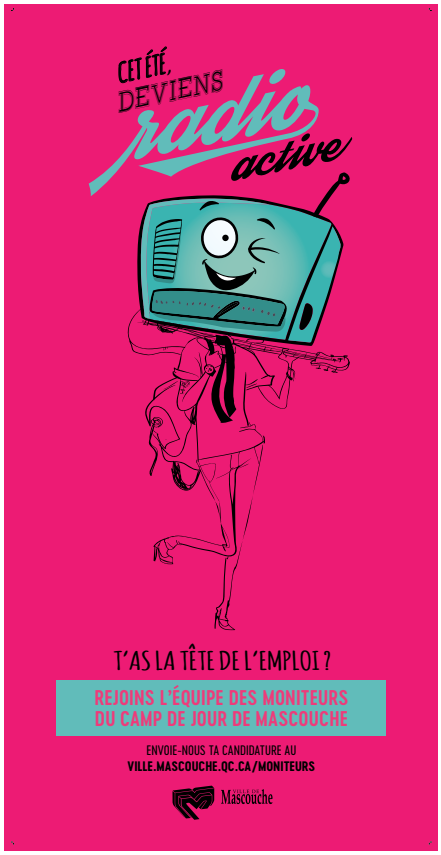
COMMENT LES **ATTIRER**?

Pour attirer les futurs moniteurs et monitrices, il faut naturellement rendre cet emploi attrayant. C'est pourquoi les campagnes promotionnelles de 2020 et 2021 ont fait l'objet de nombreux changements. Pour ce faire, le Service de la culture, des loisirs et de la vie communautaire a pu compter sur la collaboration du Service des ressources humaines et du Service des communications. L'union fait la force!

Une des premières initiatives pour améliorer le recrutement a consisté à actualiser le visuel. La publicité doit être cool, actuelle et dynamique pour rejoindre les jeunes. Nous avons ainsi mandaté une firme de graphisme pour faire une campagne publicitaire attrayante. La stratégie numérique devait mettre à profit les médias sociaux (Facebook, Instagram, Twitter) en complémentarité avec les méthodes plus traditionnelles (articles dans la presse écrite, affiche de rue 4 pi x 8 pi, infolettre, bouche-à-oreille, communications internes avec les employés).

Pour qu'un jeune ait envie de postuler, le processus doit être FACILE. Alors, fini le temps des lettres de présentation, des envois par courriel et du vouvoiement dans les offres d'emploi. La Ville a évolué sur ce plan, modulant ses interventions à l'aide de la plateforme Jobillico, d'usage facile et accessible en un seul clic. Le Service des ressources humaines a aussi revu son style d'entrevue et sa façon de communiquer : finis les appels téléphoniques, vivent les textos!

> Pour qu'un jeune ait envie de postuler, le processus doit être FACILE.



> Le travail de moniteur est une vocation.

Par ailleurs, les gestionnaires des camps de la région de Lanaudière ont créé un groupe Facebook où les gestionnaires peuvent annoncer les besoins en animation dans cette région. Le projet est embryonnaire, mais très pertinent, car cette plateforme expose les besoins précis en personnel à la fois dans les camps de jour et dans les camps de vacances. Comme ce sont des réalités différentes, il vaut la peine d'échanger sur les particularités de chaque type de camp et de recommander, au besoin, nos « petites perles » à d'autres organisations… C'est une innovation à explorer dans les mois qui viennent.

COMMENT LES **INTÉGRER AU TRAVAIL?**

Une fois engagé, le moniteur ou la monitrice vit souvent sa première expérience de travail et doit se sentir outillé(e) pour commencer l'été adéquatement. C'est pourquoi nous organisons des rencontres préparatoires, en plus des formations du programme DAFA (diplôme d'aptitude aux fonctions d'animateur) et d'une formation spécifique à la gestion de crise et des enfants difficiles. En outre, nous remettons un guide de l'employé à chaque recrue.

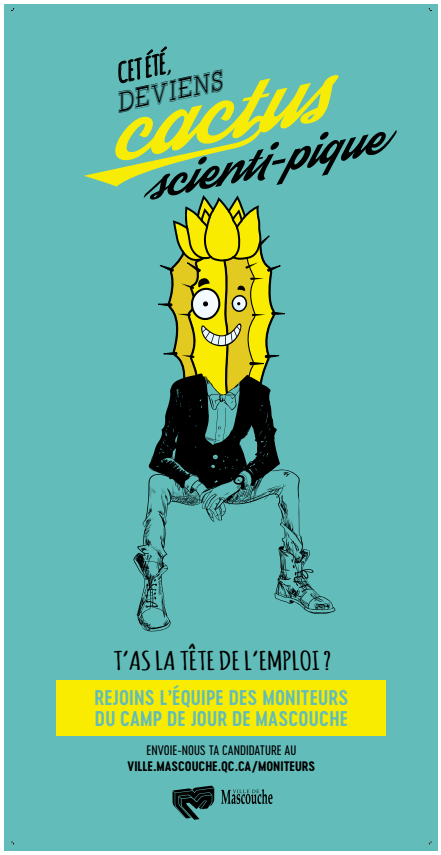
L'accompagnement se poursuit tout l'été, par divers moyens :

- Coffres à outils pour faciliter l'animation et la gestion des cas;
- Moyens de communication technologiques;
- Présence sur les lieux pour assurer un soutien constant;
- Rencontres hebdomadaires;
- Évaluation de chaque moniteur et monitrice à la mi-été et à la fin;
- Mentorat nouveaux/anciens.

COMMENT **GARDER NOTRE MONDE?**

Le travail de moniteur est une vocation. L'âme du loisir se transmet, le don d'animer des enfants se cultive, les techniques d'encadrement s'apprennent, mais le travail requiert un bon fond de savoir-être. La Ville doit donc ajouter des mesures exceptionnelles d'attraction pour retenir ses moniteurs de cœur.

Durant la Semaine de la valorisation des moniteurs, la Ville de Mascouche a manifesté sa gratitude à ses moniteurs et monitrices en leur offrant une séance photo professionnelle. Les photos ont servi à nos publicités et nous avons remis un montage aux moniteurs et monitrices : « Cet été, t'as eu la tête de l'emploi! » Après la distribution des photos, nous avons pu constater leur satisfaction et leur fierté grâce aux multiples publications



La campagne publicitaire a été conçue par l'agence Cyclone Design.

Facebook et Instagram à ce sujet par eux-mêmes et leurs parents. Tous ces beaux sourires en disaient long.

Mais ce qui est le plus apprécié des jeunes, c'est la cérémonie d'accueil pour la consolidation des équipes. À Mascouche, les jeunes se joignent à une dizaine de coordonnateurs et coordonnatrices ainsi qu'à une technicienne en loisir, tous et toutes affectés au camp de jour.

Afin d'améliorer le sentiment d'appartenance, le maire et la directrice du Service de la culture, des loisirs et de la vie communautaire passent les saluer durant leur formation. Ils partagent du même coup la « Mission-Vision-Valeurs » de la municipalité :

INTÉGRITÉ
FIERTÉ
OUVERTURE
RESPECT
CRÉATIVITÉ
ENGAGEMENT

AMÉLIORER LA GESTION DU PERSONNEL D'ANIMATION

Chaque année, la direction de notre service analyse les résultats des sondages de satisfaction des moniteurs et des monitrices, et ne peut que se réjouir d'un taux de satisfaction moyen de 85 %. Les résultats permettent aussi de faire ressortir des attentes et des désirs :

- Avoir des vacances (selon l'ancienneté);
- Pouvoir faire son choix du lieu de travail;
- Pouvoir faire son choix d'horaire;
- Pouvoir choisir le groupe d'âge à animer;
- Pouvoir contribuer au programme d'aspirant moniteur;
- Pouvoir compter sur des supérieurs disponibles et à l'écoute;
- Avoir accès au Colloque Lanaudois de l'animation (souhait exprimé par les anciens qui reviennent);
- Recevoir quatre chandails aux couleurs du camp;
- Pouvoir développer des aptitudes et des compétences.

Nous avons pris soin de lire attentivement ces demandes et travaillons à améliorer la gestion de ce personnel vraiment particulier pour rester un employeur de choix et à l'écoute de ces jeunes. Les possibilités d'emploi qui s'offrent à eux ont explosé et il faut vraiment se distinguer pour les attirer et les garder.

> Pour recruter des jeunes, il faut aller les chercher là où ils sont et évoluer avec eux.

Somme toute, pour recruter des jeunes, il faut aller les chercher là où ils sont et évoluer avec eux. Ils ont besoin d'être accompagnés et écoutés, et ils veulent être heureux au travail. En tant qu'employeurs, nous devons nous concentrer sur l'ambiance de travail et sur la présence terrain.

La mise en place de toutes ces mesures n'est cependant pas un gage de réussite d'une année à l'autre. La campagne de recrutement 2022 a présenté de nouveaux défis, de telle sorte que les services municipaux devront réévaluer les résultats atteints et ajuster en conséquence l'ensemble de la formule.

SOYONS PRÉSENTS, SOYONS INNOVATEURS, SOYONS AGILES!

** Avec la collaboration des services suivants : Culture, loisirs et vie communautaire; Communications et relations avec les citoyens; Ressources humaines*