

**LA CONCILIATION TRAVAIL-FAMILLE
DANS DES PETITES ET MOYENNES
ENTREPRISES QUÉBÉCOISES**

**Méthodologie adoptée, outils de collecte d'information
et profil des participantes et des participants**

Juillet 2004

Dans le cadre d'une recherche qualitative réalisée pour :

le Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille (MESSF)
Direction générale des politiques familiales
Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique

Collecte, synthèse des données et rédaction :

Renée Dubé, associée et chargée de projet
Zins Beaugrand et associés,

Coordination du projet pour le MESSF :

Maude Rochette, agente de recherche
Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique – Famille

Avec la collaboration, à différentes étapes du projet, de :

Jacinte Roberge et **Gisèle Tourigny**
Conseil de la famille et de l'enfance
Julie Thériault, **Yves Hallée** et **Lise Chrétien**
Ministère du Travail
Caroline Choiselet
Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille

TABLE DES MATIÈRES

	Page
1 MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE ADOPTÉE.....	1
Activité 1 : Réunion de démarrage client/consultant et planification du mandat	1
Activité 2 : Recrutement des participants aux groupes de discussion	2
Activité 3 : Élaboration et validation des guides d'animation pour les groupes de discussion	3
Activité 4 : Élaboration et validation du guide d'entretien pour les employeurs consultés dans les entretiens semi-structurés	3
Activité 5 : Prétest des guides d'animation et du guide d'entretien.....	3
Activité 6 : Recrutement des répondants aux entretiens semi-structurés	4
Activité 7 : Animation des groupes de discussion	4
Activité 8 : Rapport d'étape sur l'état d'avancement des travaux	5
Activité 9 : Compte rendu des groupes de discussion.....	5
Activité 10 : Compte rendu des entretiens semi-structurés	5
Activité 11 : Présentation du rapport final sur la CTF dans des petites et moyennes entreprises québécoises.....	5
2 LE PROFIL DES PARTICIPANTES ET DES PARTICIPANTS AUX GROUPES DE DISCUSSION EN QUELQUES TABLEAUX.....	6
2.1 Le profil des participantes et des participants aux groupes de discussion	6
2.2 Le profil des participantes et des participants aux entretiens semi-structurés..	7
ANNEXE 1 QUESTIONNAIRE DE RECRUTEMENT	11
ANNEXE 2 GUIDE D'ANIMATION DES GROUPES DE DISCUSSION – TRAVAILLEUSES ET TRAVAILLEURS.....	13
ANNEXE 3 GUIDE D'ANIMATION DES GROUPES DE DISCUSSION – EMPLOYEURS.....	17
ANNEXE 4 GUIDE D'ENTRETIEN SEMI-STRUCTURÉ.....	21

Pour mener à bien cette enquête qualitative, la firme Zins Beauchesne et associés, à qui la collecte d'information a été confiée, a élaboré une méthodologie de recherche qui s'est traduite par onze activités plus spécifiques. En cours de réalisation du mandat, certains ajustements ont été apportés à la méthodologie, notamment quant à la séquence de réalisation des activités de recherche. Ces ajustements sont spécifiés dans les activités concernées.

Activité 1 : Réunion de démarrage client/consultant et planification du mandat

Une première réunion s'est tenue avec le comité de coordination et le consultant de la firme afin de réviser et finaliser le plan de travail soumis dans l'offre de service et de discuter des objectifs poursuivis, de la méthodologie, des biens livrables, de l'échéancier et d'autres modalités.

Ainsi, 20 groupes de discussion ont été planifiés, soit quatre groupes de travailleurs et un groupe d'employeurs, dans quatre régions : Québec, Montréal, Saguenay et Laval.

La composition visée des quatre groupes de travailleurs dans les régions de Québec, Saguenay et Laval était la suivante :

- travailleurs des secteurs primaire et secondaire dans les entreprises de moins de 50 employés;
- travailleurs du secteur tertiaire dans les entreprises de moins de 50 employés;
- travailleurs des secteurs primaire et secondaire dans les entreprises de 50 à 99 employés (dont la moitié sont syndiqués et l'autre moitié non syndiqués);
- travailleurs du secteur tertiaire dans les entreprises de 50 à 99 employés (dont la moitié sont syndiqués et l'autre moitié non syndiqués).

Pour ce qui est des employeurs, une bonne répartition de tous les secteurs et de toutes les tailles d'entreprises était visée.

Pour ce qui est de la région de Montréal, la composition des groupes retenue était la suivante (ce qui permettait d'approfondir davantage les problématiques dans les plus petites entreprises) :

- travailleurs des secteurs primaire et secondaire dans les entreprises de 1 à 9 employés;
- travailleurs du secteur tertiaire dans les entreprises de 1 à 9 employés;
- travailleurs dans les entreprises des secteurs primaire et secondaire de 50 à 99 employés (dont la moitié sont syndiqués et l'autre moitié non syndiqués);
- travailleurs dans les entreprises du secteur tertiaire de 50 à 99 employés (dont la moitié sont syndiqués et l'autre moitié non syndiqués);
- employeurs (tous secteurs, mais entreprises de 1 à 9 employés).

De même, afin d'approfondir davantage la problématique de la conciliation travail-famille auprès des employeurs, des entretiens semi-structurés avec des dirigeants de PME de différentes tailles (1 à 9 employés, 10 à 49 employés et 50 à 99 employés), œuvrant dans différents secteurs d'activité (primaire, secondaire et tertiaire), ont été réalisés. Ces entretiens ont permis de recueillir leurs points de vue, leurs opinions, leurs perceptions et leurs suggestions quant aux mesures à mettre en œuvre pour aider les PME à soutenir leurs employés dans la conciliation travail-famille. Cette méthode a également permis de joindre plus facilement (entretien

téléphonique, aucun déplacement requis) et à moindre coût (les répondants n'étaient pas rétribués pour leur entretien), un plus grand nombre d'employeurs dans plusieurs régions du Québec.

Les critères de recrutement des participants aux groupes de discussion et des répondants aux entretiens semi-structurés ainsi que les grands thèmes à aborder dans les guides d'animation et d'entretien ont également été discutés lors de cette première rencontre.

Activité 2 : Recrutement des participants aux groupes de discussion

À la suite de cette première rencontre, cinq questionnaires de recrutement ont été élaborés et soumis au comité pour approbation. Un premier s'adressait aux employeurs alors que les quatre autres étaient destinés aux travailleurs. Ce sont ces mêmes questionnaires de recrutement qui ont été utilisés pour trois des quatre villes à l'étude (Laval, Québec, Saguenay) alors que des questionnaires distincts ont été utilisés pour les travailleurs et employeurs de Montréal compte tenu de la spécificité des groupes (entreprises de 1 à 9 employés).

Un exemple de questionnaire de recrutement figure à l'annexe 1 du présent document. Une fois les questionnaires de recrutement validés par le comité, l'équipe de recruteurs de Zins Beauséne et associés a pu procéder au recrutement des participants. Le recrutement des participants s'est déroulé sur une période d'environ cinq semaines, soit du 21 octobre au 19 novembre 2003. Des listes d'entreprises ont été développées par Zins Beauséne et associés à partir de différents annuaires comme celui du Centre de recherche industrielle du Québec (CRIQ) et le Guide ZipCom des entreprises du Québec.

Les listes ont été élaborées en tenant compte des trois critères suivants :

- la région visée (Québec, Montréal, Saguenay ou Laval);
- le secteur d'activité (primaire, secondaire et tertiaire);
- la taille des entreprises (1 à 9 employés, 10 à 49 employés et 50 à 99 employés).

Plusieurs activités ont été réalisées par l'équipe de recruteurs afin de maximiser la participation des PME et de leurs employés et dirigeants à l'étude, telles que :

- des contacts téléphoniques;
- des invitations écrites à afficher dans les salles des employés et les cafétérias des entreprises;
- des invitations affichées sur les babillards destinés aux parents dans les garderies et les CPE des villes visées par l'étude;
- des rappels téléphoniques auprès des dirigeants et des employés;
- de la sollicitation dans les parcs industriels des régions visées (surtout pour les entreprises du secteur secondaire);
- etc.

Un nombre total de 10 participants par groupe était visé. Étant donné certaines particularités régionales, certains critères de recrutement ont dû être assouplis pendant le recrutement des participants, et ce, pour les quatre villes à l'étude. À titre d'exemples, on note les ajustements suivants :

- la réduction du nombre de travailleurs syndiqués dans les entreprises de 50 employés et moins;

- la réduction du nombre de travailleurs, dans le secteur primaire et dans les entreprises de 50 employés et plus, pour les groupes tenus dans les villes de Montréal et Laval (étant donné le faible nombre d'entreprises présentant ces caractéristiques dans ces villes);
- la répartition des participants selon la responsabilité familiale (la majorité des personnes sont responsables d'enfants ou d'adolescents, mais peu sont responsables de parents âgés ou en perte d'autonomie);
- etc.

La répartition finale des participants aux groupes de discussion selon les critères retenus est présentée à l'annexe 2¹.

Activité 3 : Élaboration et validation des guides d'animation pour les groupes de discussion

Parallèlement au recrutement des participants aux groupes de discussion, deux guides d'animation ont été élaborés puis soumis au comité pour validation et approbation. Un premier guide était destiné aux employeurs alors que le deuxième s'adressait aux travailleurs.

Activité 4 : Élaboration et validation du guide d'entretien pour les employeurs consultés dans les entretiens semi-structurés

Comme pour les guides d'animation des groupes de discussion, un guide d'entretien destiné uniquement aux employeurs visés par les entretiens a été élaboré et transmis au comité pour validation et approbation.

Activité 5 : Prétest des guides d'animation et du guide d'entretien

Une fois approuvés par le comité, les guides d'animation ont été prétestés lors des premiers groupes de discussion qui se sont tenus dans la région de Québec, les 5 et 6 novembre derniers. À la suite des réponses obtenues, les guides d'animation ont été légèrement modifiés pour mieux tenir compte des réalités des PME et des besoins en information du comité. Les versions finales des guides d'animation utilisés figurent à l'annexe 3 du présent document.

Pour l'élaboration du guide d'entretien, six dirigeants d'entreprise ont été interrogés par téléphone et les entretiens ont été enregistrés sur bande audio pour validation par le comité. À la suite de l'écoute de ces entretiens par le comité, quelques commentaires et modifications ont été suggérés. Comme les questions semblaient bien comprises par les répondants et que le temps prévu pour l'entretien était respecté (environ 40 minutes), seuls des ajustements mineurs ont été apportés au guide d'entretien. La version finale de ce guide figure dans le document intitulé *Volet 2 : Synthèse et comptes rendus des entretiens semi-structurés*.

1. Même si des procédures de contrôle ont été introduites lors du recrutement des participants aux groupes de discussion et des répondants aux entretiens, quelques cas se sont révélés inexacts par rapport aux critères pré-établis (une quinzaine sur 235 participants/répondants). Ces situations sont toutefois marginales et ne remettent aucunement en cause les résultats de l'étude.

Activité 6 : Recrutement des répondants aux entretiens semi-structurés

En plus des 20 groupes de discussion réalisés dans les villes de Québec, Montréal, Saguenay et Laval, 60 entretiens semi-structurés ont été effectués avec des dirigeants de PME, par téléphone, par les consultants de Zins Beaudesne et associés.

Comme pour les participants aux groupes de discussion, les répondants pour les entretiens devaient répondre à certains critères de sélection, notamment en ce qui concerne le secteur d'activité, le nombre d'employés, la présence ou non d'un syndicat et la situation géographique de l'entreprise (région visée). Le recrutement des répondants et la validation des critères de sélection se sont effectués au moment de la prise de rendez-vous téléphonique avec le dirigeant.

Le plan d'échantillonnage des entretiens semi-structurés a été élaboré par Zins Beaudesne et associés puis soumis au comité pour validation et approbation. Celui-ci est présenté ci-après.

PLAN D'ÉCHANTILLONNAGE RETENU

NOMBRE D'EMPLOYES	SECTEURS D'ACTIVITE			TOTAL
	Primaire	Secondaire	Tertiaire	
1 à 9 employés	7 entretiens : <ul style="list-style-type: none">• Montréal ou Laval (1)• 3 régions centrales• 3 régions-ressources	7 entretiens : <ul style="list-style-type: none">• Montréal ou Laval (1)• 3 régions centrales• 3 régions-ressources	6 entretiens : <ul style="list-style-type: none">• Montréal et Laval (2)• 2 régions centrales• 2 régions-ressources	20
10 à 49 employés	7 entretiens : <ul style="list-style-type: none">• Montréal ou Laval (1)• 3 régions centrales• 3 régions-ressources	6 entretiens : <ul style="list-style-type: none">• Montréal ou Laval (1)• 3 régions centrales• 2 régions-ressources	7 entretiens : <ul style="list-style-type: none">• Montréal et Laval (2)• 3 régions centrales• 2 régions-ressources	20
50 à 99 employés	6 entretiens : <ul style="list-style-type: none">• Montréal ou Laval (1)• 3 régions centrales• 2 régions-ressources	7 entretiens : <ul style="list-style-type: none">• Montréal ou Laval (1)• 3 régions centrales• 3 régions-ressources	7 entretiens : <ul style="list-style-type: none">• Montréal et Laval (2)• 3 régions centrales• 2 régions-ressources	20
Total	20	20	20	60

Activité 7 : Animation des groupes de discussion

Une fois les cinq premiers groupes de discussion réalisés, les consultants de Zins Beaudesne et associés ont été en mesure de poursuivre l'animation des groupes de discussion.

Les groupes réunissant des travailleurs et des employeurs des villes de Montréal et de Laval se sont tenus aux bureaux de Zins Beaudesne et associés à Montréal, dans une salle spécialement aménagée à cette fin. Les groupes réalisés à Québec se sont déroulés aux bureaux de Zins Beaudesne et associés à Québec, également dans une salle conçue à cet effet. Aux deux endroits, cette salle comprenait un espace de rencontre pour les participants, de style conférence avec tableau et moniteur télé, et un salon d'observation avec miroir sans tain

pour les observateurs, avec système d'écoute et d'enregistrement audio. À Saguenay, les groupes se sont tenus dans une salle de réunion à l'hôtel La Saguenéenne. Les propos des participants à ces groupes ont été enregistrés sous formats audio et vidéo, et étaient retransmis par moniteur télé dans une salle adjacente au moyen d'un système en circuit fermé.

Activité 8 : Rapport d'étape sur l'état d'avancement des travaux

Une fois les groupes de discussion réalisés, un rapport d'étape a été rédigé. Ce dernier comportait les grandes sections suivantes :

- introduction;
- rappel des objectifs et de la méthodologie suivie;
- sélection des participants et déroulement des groupes de discussion;
- profil sommaire des participants;
- résultats préliminaires des groupes de discussion.

C'est également à partir de cette étape que les entretiens semi-structurés téléphoniques se sont déroulés (entre le 17 novembre et le 12 décembre 2003).

Activité 9 : Compte rendu des groupes de discussion

Subséquent à la tenue des groupes de discussion, un compte rendu détaillé des propos des participants a été rédigé par Zins Beaugesne et associés et remis au comité pour validation et approbation en décembre 2003. Le compte rendu présente également une synthèse visant à faire ressortir les principaux constats observés par région, mais également globalement.

Activité 10 : Compte rendu des entretiens semi-structurés

À la suite de la réalisation des entretiens semi-structurés, Zins Beaugesne et associés a rédigé un compte rendu détaillé des propos recueillis auprès des répondants. Ce document a été remis au comité pour validation et approbation au début du mois de janvier 2004. Sa version finale a été déposée en mars 2004.

Activité 11 : Présentation du rapport final sur la CTF dans des petites et moyennes entreprises québécoises

À la suite des commentaires et suggestions du comité sur les deux documents précédents, un rapport final sur la CTF dans des petites et moyennes entreprises québécoises de moins de 100 employés a été produit et présenté au comité lors d'une rencontre prévue à cet effet.

2 LE PROFIL DES PARTICIPANTES ET DES PARTICIPANTS AUX GROUPES DE DISCUSSION EN QUELQUES TABLEAUX

2.1 Le profil des participantes et des participants aux groupes de discussion

Le groupe des travailleuses et des travailleurs

SEXE	
CATÉGORIE	NOMBRE
Femmes	77
Hommes	64

ÂGE	
CATÉGORIE	NOMBRE
Moins de 20 ans	0
20-35 ans	48
36-45 ans	64
Plus de 45 ans	28
NSP/NRP	1

RESPONSABILITÉ	
CATÉGORIE*	NOMBRE
Enfant âgé de moins de 4 ans	39
Enfant âgé de 5 à 11 ans	57
Enfant âgé de 12 à 18 ans	64
Enfant âgé de plus de 19 ans	13
Proche malade ou en perte d'autonomie	32
NSP/NRP	1

* Réponses non mutuellement exclusives

SITUATION FAMILIALE	
CATÉGORIE	NOMBRE
Personne seule	4
Parent seul avec enfant(s) à la maison	44
Parent seul sans enfant à la maison	3
Couple cohabitant avec enfant(s)	83
Couple cohabitant sans enfant	3
Autre situation familiale	3
NSP/NRP	1

STATUT D'EMPLOI	
CATÉGORIE	NOMBRE
Temps plein	99
Temps partiel	17
Temporaire	4
Contractuel	12
Sur appel	3
Autre statut d'emploi	5
NSP/NRP	1

ENTREPRISE SYNDIQUÉE	
CATÉGORIE	NOMBRE
Oui	42
Non	99
NSP/NRP	0

DÉPLACEMENTS FRÉQUENTS LIÉS AU TRAVAIL	
CATÉGORIE	NOMBRE
Oui	29
Non	111
NSP/NRP	1

HORAIRE DE TRAVAIL	
CATÉGORIE	NOMBRE
Jour seulement	99
Soir	3
Nuit	0
Rotation deux quarts	5
Rotation trois quarts	1
Autre horaire de travail*	33
NSP/NRP	0

* Inclut plusieurs employés ayant un horaire de travail de jour et de soir (horaire variable)

Le groupe des employeurs

SEXE	
CATÉGORIE	NOMBRE
Femmes	14
Hommes	20

SECTEUR D'ACTIVITÉ	
CATÉGORIE	NOMBRE
Primaire	6
Secondaire	14
Tertiaire	14
NSP/NRP	0

FONCTION	
CATÉGORIE	NOMBRE
Propriétaire dirigeant	22
Directeur général	3
Responsable des RH	4
Contremaître	1
Autre fonction	2
NSP/NRP	2

NOMBRE DE PERSONNES À LEUR EMPLOI	
CATÉGORIE	NOMBRE
Moins de 10 personnes	19
10 à 25 personnes	7
26 à 50 personnes	3
Plus de 50 personnes	4
NSP/NRP	1

HORAIRE DE TRAVAIL	
CATÉGORIE	NOMBRE
Jour seulement	13
Soir	0
Nuit	0
Rotation deux quarts	5
Rotation trois quarts	0
Autre horaire de travail*	15
NSP/NRP	1

* Inclut plusieurs entreprises ayant un horaire de travail de jour et de soir (horaire variable)

NOMBRE D'ANNÉES D'EXISTENCE DE L'ENTREPRISE	
CATÉGORIE	NOMBRE
Moins de 5 ans	5
De 5 à 10 ans	7
Plus de 10 ans	19
NSP/NRP	3

ENTREPRISE SYNDIQUÉE	
	NOMBRE
Oui	8
Non	25
NSP/NRP	1

2.2 Le profil des participantes et des participants aux entretiens semi-structurés

SOUS-SECTEUR D'ACTIVITÉ	ANNÉE DE CONSTITUTION
EMPLOYEURS DU SECTEUR PRIMAIRE	
115110 Activités de soutien aux cultures agricoles	1989
115210 Activités de soutien à l'élevage	1990
115310 Activités de soutien à la foresterie	1993

115310	Activités de soutien à la foresterie	1993
115310	Activités de soutien à la foresterie	1984
213119	Autres activités de soutien à l'extraction minière	1980
115310	Activités de soutien à la foresterie	1995
213117	Forage à forfait, sauf de puits de pétrole et de gaz	1984
213117	Forage à forfait, sauf de puits de pétrole et de gaz	1955
115310	Activités de soutien à la foresterie	1994
213117	Forage à forfait, sauf de puits de pétrole et de gaz	1984
221310	Réseaux d'aqueduc et systèmes d'irrigation	1996
115310	Activités de soutien à la foresterie	1997
221111	Production d'hydroélectricité	1994
221320	Installations d'épuration des eaux usées	1993
115310	Activités de soutien à la foresterie	1990
115310	Activités de soutien à la foresterie	1974
213119	Autres activités de soutien à l'extraction minière	1965
115310	Activités de soutien à la foresterie	1980
115310	Activités de soutien à la foresterie	2002
EMPLOYEURS DU SECTEUR SECONDAIRE		
331317	Laminage, étirage, extrusion et alliage de l'aluminium	2001
337110	Fabrication d'armoires et de comptoirs de cuisine en bois	1979
337123	Fabrication d'autres meubles de maison en bois	1994
337110	Fabrication d'armoires et de comptoirs de cuisine en bois	1987
321911	Fabrication de portes et de fenêtres en bois	1978
321111	Scieries, sauf les usines de bardeaux et de bardeaux de fente	1949
326198	Fabrication de tous les autres produits de plastique	1992

321920	Fabrication de contenants et de palettes en bois 339990 Toutes les autres activités diverses de fabrication	1980
323120	Activités de soutien à l'impression	1995
321920	Fabrication de contenants et de palettes en bois	1986
326198	Fabrication de tous les autres produits de plastique	1990
333920	Fabrication de matériel de manutention	1988
321919	Fabrication d'autres menuiseries préfabriquées	1968
333299	Fabrication de toutes les autres machineries industrielles	1995
332210	Fabrication de coutellerie et d'outils à la main	1987
321911	Fabrication de portes et de fenêtres en bois	1984
326198	Fabrication de tous les autres produits de plastique	1991
332118	Estampage	1992
336212	Fabrication de remorques de camions	1985
332810	Revêtement, gravure, traitement thermique et activités analogues	1969
EMPLOYEURS DU SECTEUR TERTIAIRE		
541510	Conception de systèmes informatiques et services connexes	2002
561310	Agences de placement	1984
561722	Services de conciergerie, sauf le nettoyage de vitres	1994
561320	Location de personnel suppléant	1986
561440	Agences de recouvrement	1994
541620	Services de conseils en environnement	1997
511210	Éditeurs de logiciels	1997
524210	Agences et courtiers d'assurance	1996
541510	Conception de systèmes informations et services connexes	1993
541620	Services de conseils en environnement	1990
541710	Recherche et développement en sciences physiques, en génie et en sciences de la vie	1996

531320	Bureaux d'évaluateurs de biens immobiliers	1984
541370	Services d'arpentage et de cartographie, sauf les levées géophysiques	1995
811111	Réparation et entretien de véhicules industriels et commerciaux	1995
811210	Réparation et entretien de matériel électronique et de matériel de précision	1998
541330	Services de génie	1978
524210	Agences et courtiers d'assurance	1980
333291	Fabrication de machines pour l'industrie papetière	1989
541710	Recherche et développement en sciences physiques, en génie et en sciences de la vie	1991
541430	Services de design graphique	1987

Annexe 1 Questionnaire de recrutement

NOM/PRÉNOM : _____

MUNICIPALITÉ : _____

TÉLÉPHONE : _____ HEURE : _____

INTRODUCTION

Bonjour, bonsoir, mon nom est _____ de la firme de recherche marketing **Zins Beauchesne et associés**. Nous sommes mandatés par le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille pour réaliser une étude auprès des travailleurs dans les petites et moyennes entreprises (PME) québécoises. Cette étude a pour objectif de mieux comprendre les difficultés rencontrées et les besoins et attentes des travailleurs en matière de CTF. Pourrais-je vous poser quelques questions?

1) Dans quel secteur d'activité se situe l'entreprise pour laquelle vous travaillez?

- Primaire 1 → Recruter 5 participants
- Secondaire 2 → Recruter 5 participants
- Tertiaire 3 → **TERMINER**

2) Et quel est son sous-secteur d'activité? _____
(AVOIR UNE BONNE RÉPARTITION DES DIFFÉRENTS SOUS-SECTEURS)

3) Combien d'employés, au total, compte l'entreprise pour laquelle vous travaillez?

- 1 à 9 employés 1 → Recruter 3 participants
- 10 à 29 employés 2 → Recruter 4 participants
- 30 à 49 employés 3 → Recruter 4 participants
- 50 employés et plus 4 → **TERMINER**

4) Êtes-vous responsable d'au moins un enfant de moins de 12 ans OU d'un enfant âgé de 12 à 18 ans OU d'un proche en perte d'autonomie ou malade?

- Oui 1 → Enfant(s) de moins de 12 ans 1 → Recruter 5 participants
Enfant(s) âgé(s) de 12 à 18 ans 2 → Recruter 3 participants
Proche(s) en perte d'autonomie ou malade(s) 3 → Recruter 2 participants
- Non 2 → **TERMINER**

5) Afin d'avoir une bonne répartition des participants à l'étude, nous recherchons des personnes de différents groupes d'âge. Dans quel groupe d'âge vous situez-vous?

- 18 à 24 ans 1
 - 25 à 34 ans 2
 - 35 à 44 ans 3
 - 45 à 54 ans 4
 - 55 à 64 ans 5
- AVOIR UNE BONNE RÉPARTITION**

Annexe 2 Guide d'animation des groupes de discussion – travailleuses et travailleurs

INTRODUCTION (10 MIN)

- ❑ Présentation de l'animateur
- ❑ Explications relatives à l'enregistrement audio (et vidéo à Saguenay) et à la prise de notes
- ❑ Attentes envers les participants
 - Pas de bonnes ou de mauvaises réponses
 - Opinions honnêtes et franches
 - S'adresser à l'animatrice
 - Éviter de tous parler en même temps, tout le monde peut s'exprimer
- ❑ Déroulement
 - Discussion structurée sur des thèmes précis
 - Durée de la rencontre : maximum de 2 h 00
- ❑ Tour de table
 - Nom, occupation, secteur d'activité, type d'entreprise
 - Présence ou non d'un syndicat
 - Nombre d'enfants à charge ou de proches en perte d'autonomie
 - Lieu de résidence des participants

PRINCIPAUX PROBLÈMES RENCONTRÉS EN MATIÈRE DE CTF (25 MIN)

- ❑ On entend beaucoup parler de la «CTF» dans les médias. Selon vous, qu'est-ce que la **CTF**?
(Tester : qualité de vie au travail, mesures de l'employeur pour aider les employés, mesures prises par le gouvernement pour aider les entreprises et les employés)
- ❑ Avez-vous parfois de la **difficulté à concilier** vos obligations professionnelles et vos obligations personnelles/familiales?
 - **Si non** : Pourquoi?
(Tester : conjoint à la maison (temporaire? choix personnel? absence de services?), mesures prises avec le conjoint/la famille pour concilier les deux, déjà des mesures en place, dans le milieu de travail, pour aider la CTF)
 - **Si oui** : Quelles **caractéristiques ou exigences de votre milieu de travail** rendent difficile la conciliation de vos responsabilités professionnelles et vos responsabilités personnelles/familiales?
(Tester : taille de l'entreprise, présence d'un syndicat, absence d'un gestionnaire des ressources humaines, absence de structures formelles, nature de l'entreprise (p. ex. : activités saisonnières, périodes de pointe), surcharge de travail, horaires de travail (variables,

fixes), manque de compréhension de la part de l'employeur, déplacement (temps entre le domicile et le lieu de travail)

- Est-ce que certains d'entre vous ont un **conjoint à la maison** (qui ne travaille pas à l'extérieur de la maison)?
 - **Si oui** : Avez-vous tout de même de la difficulté à concilier vos obligations professionnelles et personnelles/familiales?
- Y a-t-il des **situations familiales ou personnelles** qui rendent difficile la conciliation de vos responsabilités professionnelles et vos responsabilités personnelles/familiales? Lesquelles?
(Tester : enfants en bas âge, enfants malades, proches en perte d'autonomie, horaire/exigences de travail du conjoint ou de la conjointe, éloignement de la maison par rapport au lieu de travail, horaires des services de garde, calendrier scolaire (horaires des classes, congés pédagogiques, congés flottants), garde partagée des enfants, partage des tâches familiales entre les deux conjoints)

SOLUTIONS ET MESURES OFFERTES PAR L'EMPLOYEUR POUR AIDER LA CTF (40 MIN)

- Actuellement, dans votre milieu de travail, y a-t-il des **mesures ou des moyens** (formels et informels) qui sont mis en place pour vous aider à concilier vos obligations professionnelles et vos obligations personnelles/familiales?
- Si non** :
 - Selon vous, pourquoi aucune mesure n'est mise en place par votre employeur pour vous aider à concilier vos diverses responsabilités?
 - Comment faites-vous pour concilier vos différentes responsabilités? Quels moyens avez-vous développés pour y arriver?
- Si oui** :
 - Quelles sont les mesures ou les moyens mis en place par votre employeur pour vous aider à concilier le travail et la famille?
(Tester : assouplissement des horaires de travail, réduction du nombre d'heures travaillées, semaine de 4 jours, service de garde sur place, banque d'heures/temps accumulé, congés additionnels (plus que ce qui est prévu par la loi sur les Normes du travail), possibilité de travailler de la maison)
 - Est-ce que ces mesures vous ont incité à occuper votre emploi actuel ou à rester en poste (est-ce un incitatif)?
- Quand avez-vous été informé de l'existence de ces moyens?
- Comment en avez-vous été informé (de façon formelle ou informelle)?
- Quels ont été les facteurs déterminants qui vous ont poussé à demander/revendiquer ces mesures?
- S'agit-il de mesures **formelles** (i.e. clairement définies et écrites, connues de tous les employés) **ou informelles** (i.e. selon la situation, du «cas par cas»)? Sont-elles appliquées de façon ponctuelle ou permanente?

- Lorsqu'il n'y a pas de mesures formelles, quels moyens utilisez-vous?
(Tester : demande individuelle à l'employeur ou son représentant, utilisation des jours de vacances, réduction volontaire du temps de travail, recours à la famille élargie)
- Outre les mesures mises en place par votre employeur ainsi que les services de garde que vous utilisez régulièrement, quelles sont les autres **ressources externes** que vous utilisez pour vous aider à concilier vos responsabilités professionnelles et personnelles/familiales?
(Tester : recours aux mets préparés pour les lunches et les repas du soir, repas au restaurant, embauche d'une gardienne à la maison, aide du CLSC pour un proche en perte d'autonomie, embauche d'une personne pour l'entretien ménager)

EFFICACITÉ DES MESURES ET DES SOLUTIONS FAVORISANT LA CTF DANS LE MILIEU DE TRAVAIL (20 MIN)

- Les mesures actuellement disponibles dans votre milieu de travail pour vous aider à concilier le travail et la famille répondent-elles adéquatement à vos besoins? Pourquoi?
- Si oui :**
 - Quel est l'impact de ces solutions sur votre vie professionnelle, personnelle et familiale?
(Tester : moins de stress, plus de temps avec la famille, meilleure productivité, plus de motivation au travail)
- Si non :**
 - Pourquoi ces solutions ne répondent pas à vos besoins?
(Tester : méconnues des employés, pas utilisées par l'employeur, pourraient nuire à ma progression dans l'entreprise/à ma progression de carrière)
- Pour élaborer ces mesures de soutien, est-ce que votre employeur vous a consulté?

BESOINS ET ATTENTES DES TRAVAILLEURS QUANT À D'AUTRES FORMES DE SOUTIEN EXTERNE AU MILIEU DE TRAVAIL (20 MIN)

- Selon vous, que doit-on faire pour **sensibiliser davantage les entreprises** à développer des solutions facilitant la CTF chez les employés?
- Si on vous demandait d'introduire des mesures facilitant la CTF dans votre milieu de travail, quelles seraient-elles?
- Selon vous, à l'extérieur de votre milieu de travail, **quels autres services ou organismes** pourraient vous aider à concilier votre travail et votre famille? Et **comment** pourraient-ils vous aider?
(Tester : services de garde : horaire d'ouverture prolongé, services de soir/de nuit, services de dernière minute, le milieu scolaire : horaire de classes allongé, service d'aide aux devoirs, période d'études, les municipalités : services de loisirs pour les jeunes, banques de gardiennes/de surveillants pour les congés scolaires, camps de jour adaptés au calendrier scolaire, le milieu de la santé et des services sociaux : répit-dépannage pour les aidants naturels, aide à domicile pour les personnes âgées ou en perte d'autonomie)

- ❑ Est-ce que le **gouvernement** a un rôle à jouer dans la conciliation travail / famille?
(Tester : soutiens financiers, soutiens fiscaux, soutiens techniques ou outils pratiques (guides, documents, etc.), diffusion d'informations sur les programmes actuellement offerts, les sites Internet traitant de ce sujet)
- ❑ Quels **moyens de communication** doit-on prendre pour vous informer des différents types de soutien disponibles?
- ❑ Avez-vous **d'autres suggestions ou commentaires** à formuler sur la CTF?

Remercier et terminer

Annexe 3 Guide d'animation des groupes de discussion – employeurs

INTRODUCTION (10 MIN)

- ❑ Présentation de l'animateur
- ❑ Explications relatives à l'enregistrement audio (et vidéo à Saguenay) et à la prise de notes
- ❑ Attentes envers les participants
 - Pas de bonnes ou de mauvaises réponses
 - Opinions honnêtes et franches
 - S'adresser à l'animatrice
 - Éviter de tous parler en même temps, tout le monde peut s'exprimer
- ❑ Déroulement
 - Discussion structurée sur des thèmes précis
 - Durée de la rencontre : maximum de 2 h 00
- ❑ Tour de table
 - Nom, fonction au sein de l'entreprise, secteur d'activité, type d'entreprise, nombre d'employés
 - Localisation de l'entreprise
 - Présence ou non d'un syndicat
 - Caractéristiques de la main-d'œuvre : proportion d'hommes et de femmes, catégories d'emplois : professionnels, techniciens, employés de bureau, ouvriers, etc.
 - Personne responsable des ressources humaines dans l'entreprise

PRINCIPAUX PROBLÈMES RENCONTRÉS EN MATIÈRE DE CTF (25 MIN)

- ❑ On entend beaucoup parler de la «CTF» dans les médias. Selon vous, qu'est-ce que la **CTF**?
(Tester : qualité de vie au travail, mesures de l'employeur pour aider les employés, mesures prises par le gouvernement pour aider les entreprises et les employés)
- ❑ De façon générale, connaissez-vous la **situation familiale de vos employés**?
(Tester : enfants en bas âge, enfants/adolescents à la maison, Responsabilité d'un parent âgé, famille monoparentale, famille reconstituée, Garde partagée)
- ❑ Quelles sont les **principales difficultés**, en lien avec la CTF, que vivent vos employés dans votre entreprise?
(Tester : absences répétées, retards le matin, départs tôt en fin de journée, urgences familiales (départs en milieu de journée), absences de longue durée (maladie, maternité), appels téléphoniques personnels sur les heures de travail)

- ❑ Comment ces **difficultés** à concilier le travail et la famille, par vos employés, **affectent-elles votre entreprise**?
(Tester : délais dans la production et la livraison, besoin d'embaucher des ressources supplémentaires, modification des horaires de travail)
- ❑ Existe-t-il des **mesures ou des moyens**, dans votre entreprise, favorisant la CTF (ne pas détailler, ce point sera abordé en profondeur à la section 3)?
- ❑ Y a-t-il des particularités, chez vous, qui facilitent les choses, ou à l'inverse, qui les compliquent dans la CTF? Discuter des **éléments facilitant son implantation et des freins**.
(Tester : taille de l'entreprise, % d'employés de sexe féminin dans l'entreprise, augmentation des demandes des employés de sexe masculin, présence d'un syndicat, absence d'une personne dédiée à la gestion des ressources humaines, absence d'une formation adéquate, pour les gestionnaires de 1^{er} niveau, pour la gestion de la CTF et des RH, climat de travail, relations de travail, horaires de travail, tâches (qualifications requises), manque d'employés, délais de production et de livraison à respecter)
- ❑ Outre ces caractéristiques, y a-t-il un **contexte** ou une **culture organisationnelle** qui facilitent l'adoption de ces mesures?
- ❑ Quelle **place** occupe la CTF dans la gestion des ressources humaines (est-ce une priorité? est-ce traité «en dernier»)?

SOLUTIONS ET MESURES OFFERTES PAR L'EMPLOYEUR POUR AIDER LA CTF (40 MIN)

Comme mentionné précédemment, il semble exister des moyens, à l'intérieur de votre entreprise, pour aider vos employés à concilier leurs responsabilités professionnelles et personnelles/familiales.

- ❑ Comment ont-ils été implantés?
- ❑ S'agit-il de mesures **formelles** (i.e. clairement définies et écrites, connues de tous les employés) **ou informelles** (i.e. selon la situation, du «cas par cas»)?
- ❑ Comment gérez-vous la situation lorsqu'il s'agit de **mesures informelles**?
(Tester et approfondir au besoin : «Le gros bon sens», «Cas par cas», «Donnant-donnant», « Au mérite de l'employé »)
- ❑ Et pour les **mesures formelles**, y a-t-il tout de même place à une certaine flexibilité selon la situation rencontrée? Si oui, comment cela s'organise-t-il?
- ❑ Quelles sont les **principales mesures** mises en place dans votre entreprise pour soutenir vos employés dans cette conciliation?
S'il y a confusion chez les participants, distinguer les mesures mises en place par le gouvernement (lois, programmes, etc.) des mesures implantées sous l'initiative de l'employeur
(Tester : assouplissement des horaires de travail, réduction du nombre d'heures travaillées, semaine de 4 jours, service de garde sur place, banque d'heures/temps accumulé, congés additionnels (plus que ce qui est prévu par la loi sur les Normes du travail), possibilité de travailler de la maison, étalement du congé parental)

- Si cette mesure n'a pas été mentionnée par les participants : Pensez-vous que l'horaire de travail variable est applicable chez vous ou qu'il répondrait à un besoin de vos employés?
- Ces mesures sont-elles les mêmes pour toutes les catégories d'emploi?
 - **Si non** : Comment gérez-vous ces différences?
- Quels sont les **facteurs** qui vous ont amenés à implanter ces mesures de soutien?
- Depuis **combien de temps** ces moyens sont-ils à la disposition de vos employés?
- Quels sont les **outils utilisés pour communiquer** ces mesures aux employés? En parle-t-on formellement ou de façon informelle?
- Et vous, **manquez-vous d'outils ou de réponses** pour répondre aux questions de vos employés?
- Ces mesures ont-elles nécessité une **réorganisation du travail**? Comment?
- Outre les mesures mises en place à l'intérieur de l'entreprise, avez-vous recours à des **ressources externes** pour vous aider à offrir du soutien à vos employés?
(Tester : services de garde sur place ou à proximité, service de nettoyeur sur place ou à proximité, service de traiteur, CLE, comités sectoriels de main-d'œuvre)

EFFICACITÉ DES MESURES ET DES SOLUTIONS FAVORISANT LA CTF DANS LE MILIEU DE TRAVAIL (20 MIN)

- Selon vous, les mesures actuellement mises en place dans votre entreprise répondent-elles adéquatement aux besoins de vos employés? Pourquoi?
- Avez-vous consulté les employés pour élaborer ces mesures?
- Suite à l'implantation de formes de soutien pour aider vos employés à mieux concilier le travail et la famille, avez-vous observé des **changements positifs** dans votre entreprise? Lesquels?
(Tester : moins d'absentéisme, moins de stress, baisse du taux de roulement, hausse de la motivation, hausse de la productivité, plus grande satisfaction des employés, meilleur climat de travail, meilleure productivité, plus de motivation au travail)
- Croyez-vous qu'une **aide ou une forme de soutien** en matière de CTF pourrait vous aider à attirer ou retenir votre main-d'œuvre?
- À l'opposé, avez-vous observé des **impacts négatifs** suite à l'implantation de mesures visant à favoriser la CTF?
(Tester : abus de la part de certains employés, mécontentement des autres employés qui n'ont pas recours aux mesures)
- Êtes-vous en mesure d'évaluer l'efficacité des solutions disponibles dans votre entreprise?
 - **Si oui** : Comment?

(Tester : évaluation qualitative c. quantitative, mesure du gain de productivité, banque d'heures accumulées, nombre de congés utilisés, nombre d'absences, feedback des employés, des gestionnaires de 1^{er} niveau)

- **Si non** : Pourquoi?

Tester : pas de mesures quantitatives possibles, ne sert à rien de mesurer, il faut le faire de toute façon)

BESOINS ET ATTENTES DES EMPLOYEURS QUANT À D'AUTRES FORMES DE SOUTIEN EXTERNE AU MILIEU DE TRAVAIL (20 MIN)

- Selon vous, à l'extérieur de votre entreprise, **quels autres services ou organismes** pourraient :
 - Vous aider à mieux soutenir vos employés dans la CTF?
 - **Vous aider personnellement** (pour les employeurs qui rencontrent des difficultés à concilier eux-mêmes le travail et la famille)?
(Tester : services de garde : horaire d'ouverture prolongé, services de soir/de nuit, le milieu scolaire : horaire de classes allongé, service d'aide aux devoirs, période d'études, les municipalités : services de loisirs pour les jeunes, banques de gardiennes/de surveillants pour les congés scolaires, camps de jour adaptés au calendrier scolaire, le milieu de la santé et des services sociaux : répit-dépannage pour les aidants naturels, aide à domicile pour les personnes âgées ou en perte d'autonomie)
- Quel rôle joue le **gouvernement** pour vous aider à mieux soutenir vos employés en matière de CTF?
Tester : soutiens financiers, soutiens fiscaux, soutiens techniques ou outils pratiques (guides, documents, etc.), diffusion d'informations sur les programmes actuellement offerts, les sites Internet traitant de ce sujet)
- Quels **moyens de communication** doit-on prendre pour vous informer des différents types de soutien disponibles?
- Avez-vous **d'autres suggestions ou commentaires** à formuler sur la CTF?

Remercier et terminer

Annexe 4 Guide d'entretien semi-structuré

INTRODUCTION

Bonjour, mon nom est _____ de la firme de recherche marketing **Zins Beuchesne et associés**. Nous sommes mandatés par le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille pour réaliser une étude auprès des employeurs dans les petites et moyennes entreprises (PME) québécoises sur la thématique de la conciliation travail-famille. Cette étude a pour objectif de mieux comprendre les difficultés rencontrées, les mesures prises et les attentes des employeurs en matière de conciliation travail-famille dans leur entreprise. L'entrevue durera environ 45 minutes.

Statut du répondant

- | | | |
|--|---|---------------------------------------|
| • Propriétaire | 1 |] Idéalement, parler à cette personne |
| • Plus haut dirigeant | 2 | |
| • Personne affectée aux ressources humaines | 3 | |
| • Contremaître / gestionnaire de premier niveau | 4 | |
| • Chef d'équipe | 5 | |

Pour dresser le profil des employeurs consultés dans le cadre de la présente étude, nous aurions besoin de recueillir un certain nombre de renseignements.

Administrer la fiche de renseignements jointe en annexe au présent guide d'entrevue.

1. **Si le répondant veut compléter la fiche de renseignements par télécopieur :**
Pour les besoins de la présente entrevue, j'aimerais que vous me présentiez **sommairement** votre entreprise : secteur d'activité, nombre d'employés, présence ou non d'un syndicat, caractéristiques de la main-d'œuvre (proportion d'hommes et de femmes), catégories d'emplois (professionnels, techniciens, employés de bureau, ouvriers, etc.).

PRINCIPAUX PROBLÈMES RENCONTRÉS EN MATIÈRE DE CONCILIATION TRAVAIL-FAMILLE

2. On entend beaucoup parler de la « conciliation travail-famille » dans les médias. Selon vous, qu'est-ce que la **conciliation travail-famille** ?
(Tester : qualité de vie au travail, mesures de l'employeur pour aider les employés, mesures prises par le gouvernement pour aider les entreprises et les employés)
3. De façon générale, connaissez-vous la **situation familiale de vos employés** ?
(Tester : enfants en bas âge, enfants/adolescents à la maison, responsabilité d'un parent âgé, famille monoparentale, famille reconstituée, garde partagée, etc.)
4. Quelles sont les **principales difficultés** que vous rencontrez dans la **gestion des ressources humaines** de votre entreprise?

(Tester : rétention, taux de roulement, absences, etc.)

5. Certaines de ces difficultés sont-elles **liées à la conciliation travail-famille**?
Lesquelles?

(Tester : absences répétées, retards le matin, départs tôt en fin de journée, urgences familiales, départs en milieu de journée, absences de longue durée : maladie, maternité, appels téléphoniques personnels sur les heures de travail)

6. Quelles sont les **caractéristiques de votre entreprise** qui facilitent les choses, ou à l'inverse, qui les compliquent dans la conciliation travail-famille? Discuter des **éléments facilitant** son implantation et des **freins**.

(Tester : taille de l'entreprise, % d'employés de sexe féminin dans l'entreprise, augmentation des demandes des employés de sexe masculin, présence d'un syndicat, absence d'une personne dédiée à la gestion des ressources humaines, absence d'une formation adéquate, pour les gestionnaires de 1^{er} niveau, pour la gestion de la CTF et des RH, climat de travail, relations de travail, horaires de travail, tâches : qualifications requises, manque d'employés, délais de production et de livraison à respecter)

SOLUTIONS ET MESURES OFFERTES PAR L'EMPLOYEUR POUR AIDER LA CONCILIATION TRAVAIL-FAMILLE

7. Quelles **mesures ou solutions** mettez-vous à la disposition de vos employés pour les aider à concilier leurs obligations professionnelles et personnelles/familiales?

S'il y a confusion chez les répondants, distinguer les mesures mises en place par le gouvernement (lois, programmes, etc.) des mesures implantées sous l'initiative de l'employeur.

(Tester : assouplissement des horaires de travail, réduction du nombre d'heures travaillées, semaine de 4 jours, service de garde sur place, banque d'heures/temps accumulé, congés additionnels : plus que ce qui est prévu par la loi sur les Normes du travail, possibilité de travailler de la maison, étalement du congé parental)

8. **Si cette mesure n'a pas été mentionnée par le répondant** : Pensez-vous que l'**horaire de travail variable** est applicable chez vous ou qu'il répondrait à un besoin de vos employés?

9. S'agit-il de mesures **formelles** (i.e. clairement définies et écrites, connues de tous les employés) **ou informelles** (i.e. selon la situation, du « cas par cas »)?

- Formelles
- Informelles
- Une combinaison des deux

10. Ces mesures sont-elles **les mêmes pour toutes les catégories d'emploi** ? Si non, comment gérez-vous ces différences?

11. Quels sont les **facteurs** qui vous ont amenés à **implanter ces mesures** de soutien?

12. Depuis **combien de temps** ces moyens sont-ils à la disposition de vos employés?

13. Quels sont les **outils** utilisés pour **communiquer** ces mesures aux employés? En parle-t-on formellement ou de façon informelle?
14. Et vous, manquez-vous **d'outils ou de réponses** pour répondre aux questions de vos employés?
15. Outre les mesures mises en place à l'intérieur de l'entreprise, avez-vous recours à des **ressources externes** pour vous aider à offrir du soutien à vos employés?
(Tester : services de garde sur place ou à proximité, service de nettoyeur sur place ou à proximité, service de traiteur, CLE, comités sectoriels de main-d'œuvre)
16. Croyez-vous qu'une **aide ou une forme de soutien** en matière de conciliation travail-famille pourrait vous aider à **attirer ou retenir** votre main-d'œuvre?

EFFICACITÉ DES MESURES ET DES SOLUTIONS FAVORISANT LA CONCILIATION TRAVAIL-FAMILLE DANS LE MILIEU DE TRAVAIL

17. Selon vous, les mesures actuellement mises en place dans votre entreprise **répondent-elles adéquatement** aux besoins de vos employés? Pourquoi? Avez-vous observé des changements positifs? Des changements négatifs?
18. Êtes-vous en mesure d'évaluer l'efficacité des solutions disponibles dans votre entreprise?
 - Si oui**, comment?
(Tester : évaluation qualitative c. quantitative, mesure du gain de productivité, banque d'heures accumulées, nombre de congés utilisés, nombre d'absences, feedback des employés, feedback des gestionnaires de 1^{er} niveau)
 - Si non**, pourquoi?
(Tester : pas de mesures quantitatives possibles, ne sert à rien de mesurer, il faut le faire de toute façon)

BESOINS ET ATTENTES DES EMPLOYEURS QUANT À D'AUTRES FORMES DE SOUTIEN EXTERNES AU MILIEU DE TRAVAIL

19. À l'extérieur de votre entreprise, **quels autres services ou organismes** pourraient vous aider à **mieux soutenir vos employés** dans la conciliation travail-famille?
(Tester : **services de garde** (horaire d'ouverture prolongé, services de soir/de nuit), le **milieu scolaire** (horaire de classes allongé, service d'aide aux devoirs, période d'études), les **municipalités** (services de loisirs pour les jeunes, banques de gardiennes/de surveillants pour les congés scolaires, camps de jour adaptés au calendrier scolaire), le **milieu de la santé et des services sociaux** (répét-dépannage pour les aidants naturels, aide à domicile pour les personnes âgées ou en perte d'autonomie))
20. Jusqu'à maintenant, nous avons surtout abordé la conciliation travail-famille par rapport à vos employés. Mais **en ce qui vous concerne**, comment d'**autres services ou organismes** pourraient vous **aider personnellement** à concilier vos responsabilités professionnelles et personnelles/familiales?

21. Est-ce que le **gouvernement** a un rôle à jouer dans la conciliation travail-famille? Comment peut-il vous aider à aider vos employés(es) ou vous aider vous-même en matière de conciliation travail-famille?
(Tester : soutiens financiers, soutiens fiscaux, soutiens techniques ou outils pratiques (guides, documents, etc.), diffusion d'informations sur les programmes actuellement offerts, les sites Internet traitant de ce sujet)
22. Y a-t-il **d'autres éléments** que vous aimeriez mentionner sur la conciliation travail-famille et que je n'aurais pas abordés pendant l'entrevue?

Remercier et terminer