



**Étude sur la rétention de la main-
d'œuvre dans le sous-secteur des
grossistes-distributeurs de
produits alimentaires**

volet qualitatif

Mars 2007



TABLE DES MATIÈRES

| | PAGE |
|---|-------------|
| 1. Introduction et rappel des objectifs de l'étude | 6 |
| 2. Méthodologie | 8 |
| 3. Synthèse des résultats | 15 |
| 3.1 Rappel de l'objectif de l'étude | 15 |
| 3.2 Rappel de la méthodologie de l'étude | 15 |
| 3.3 Faits saillants de l'étude | 16 |
| 3.3.1 Les employés | 16 |
| 3.3.2 Les employeurs | 18 |
| 3.3.3 Les champs d'action possibles pour diminuer le taux de roulement | 20 |
| 4. Résultats de l'enquête auprès des employés actuels | 24 |
| 4.1 Résumé des résultats du sondage téléphonique auprès de 445 employés actuels | 25 |
| 4.2 Profil des répondants | 30 |
| 4.3 Caractéristiques de l'emploi occupé | 33 |
| 4.3.1 Poste occupé | 33 |
| 4.3.2 Type et taille d'entreprise | 33 |
| 4.3.3 Statut d'emploi | 35 |
| Horaire de travail | 37 |
| 4.3.4 Salaire et vacances | 39 |
| 4.3.5 Syndicalisation | 42 |
| 4.4 Ancienneté | 42 |
| 4.5 Satisfaction à l'égard de la vie professionnelle | 43 |
| 4.5.1 Degré de satisfaction chez les employés et selon le poste occupé | 43 |
| 4.5.2 Différences significatives en termes de degré de satisfaction | 46 |
| 4.6 Autres expériences de travail | 49 |
| 4.6.1 Expérience dans d'autres secteurs que l'alimentation | 49 |
| 4.6.2 Comparaison de la satisfaction entre emplois actuels et précédents | 49 |
| 4.7 Motivation, cheminement en emploi et facteurs de rétention | 53 |
| 4.7.1 Motivation au travail | 53 |
| 4.7.2 Cheminement en emploi et intentions de départ | 54 |
| 4.7.3 Facteurs de rétention | 57 |



| | PAGE |
|---|-------------|
| 5. Résultats de l'enquête auprès des anciens employés | 60 |
| 5.1 Résumé du sondage téléphonique auprès de 255 anciens employés..... | 61 |
| 5.2 Profil des répondants | 64 |
| 5.3 Caractéristiques du dernier emploi occupé dans le secteur de la distribution de produits alimentaires | 67 |
| 5.3.1 Dernier poste occupé..... | 67 |
| 5.3.2 Type et taille de l'ancien employeur..... | 67 |
| 5.3.3 Statut d'emploi antérieur | 69 |
| 5.3.4 Horaire de travail antérieur | 70 |
| 5.3.5 Salaire et vacances antérieurs..... | 72 |
| 5.3.6 Syndicalisation lors l'emploi antérieur..... | 74 |
| 5.4 Caractéristiques de l'emploi actuellement occupé | 75 |
| 5.4.1 Occupation actuelle | 75 |
| 5.4.2 Poste occupé | 75 |
| 5.4.3 Taille d'entreprise..... | 76 |
| 5.4.4 Statut d'emploi | 76 |
| 5.4.5 Horaire de travail..... | 77 |
| 5.4.6 Salaire et vacances..... | 78 |
| 5.4.7 Syndicalisation | 79 |
| 5.5 Ancienneté | 80 |
| 5.6 Raisons du départ du dernier emploi occupé dans le secteur de la distribution de produits alimentaires | 81 |
| 5.7 Comparaison de la satisfaction entre l'emploi actuel et l'emploi précédent..... | 83 |
| 5.8 Cheminement en emploi et ouverture à retravailler dans le secteur de l'alimentation | 85 |
| 5.8.1 Cheminement en emploi | 85 |
| 5.8.2 Ouverture à retravailler dans le secteur de l'alimentation..... | 86 |
| 6. Résultats de l'enquête auprès des employeurs..... | 88 |
| 6.1 Sondage téléphonique auprès de 30 responsables des ressources humaines..... | 89 |
| 6.2 Profil des entreprises répondantes | 94 |
| 6.3 Description des quatre catégories d'employés à l'étude..... | 95 |
| 6.3.1 Évolution du nombre d'employés à temps plein et à temps partiel au cours des deux prochaines années | 96 |
| 6.3.2 Salaires horaires moyens | 97 |
| 6.3.3 Taux de syndicalisation..... | 97 |
| 6.3.4 Départs volontaires et taux de roulement | 98 |



| | PAGE |
|---|-------------|
| 6.4 Recrutement..... | 100 |
| 6.4.1 Exigence d'un diplôme d'études secondaires (secondaire 5 complété) | 100 |
| 6.4.2 Exigence d'expérience..... | 101 |
| 6.4.3 Durée du recrutement..... | 101 |
| 6.4.4 Difficultés de recrutement et identification des causes de ces difficultés | 101 |
| 6.5 Perception des éléments de satisfaction et d'insatisfaction des employés de chaque catégorie par rapport à leur emploi | 103 |
| 6.6 Champ d'action des entreprises pour diminuer le taux de roulement | 104 |
| Annexe 1 : Questionnaire d'enquête..... | 107 |

Annexe 2 (séparée) : Résultats bruts du sondage téléphonique auprès des employés actuels et du sondage téléphonique auprès des anciens employés

Annexe 3 (séparée) : Résultats bruts comparant le poste « préparateurs de commande » aux trois autres postes à l'étude.

CHAPITRE 1

INTRODUCTION ET RAPPEL DES OBJECTIFS DE L'ÉTUDE



1. INTRODUCTION ET RAPPEL DES OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

Le présent rapport, réalisé par **Zins Beuchesne et associés** pour le **Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de l'alimentation (CSMOCA)**, concerne une étude sur la problématique de rétention de la main-d'œuvre dans le sous-secteur des grossistes-distributeurs de produits alimentaires.

Le principal objectif de cette étude était de mieux cerner la problématique de rétention de la main-d'œuvre chez les grossistes-distributeurs de produits alimentaires par le biais d'enquêtes auprès des **employés** travaillant actuellement dans ces entreprises, ainsi qu'auprès d'**anciens employés** et d'**employeurs**. Cette démarche s'inscrit dans la poursuite d'une meilleure compréhension des facteurs pouvant contribuer à la rétention de la main-d'œuvre dans le sous-secteur des grossistes-distributeurs de produits alimentaires et par conséquent, à la réduction des coûts liés au recrutement, à l'embauche et à la formation.

Ces enquêtes visaient plus particulièrement quatre types de postes :

- opérateur de chariot élévateur;
- réceptionnaire / expéditeur;
- commis d'entrepôt;
- préparateurs de commande.

Cette étude visait également les objectifs spécifiques suivants :

- confirmer ou infirmer un problème de rétention de la main-d'œuvre chez les grossistes-distributeurs de produits alimentaires, notamment pour les quatre types de postes à l'étude;
- définir les motifs de satisfaction et d'insatisfaction des employés ciblés;
- établir des pistes de solutions permettant de diminuer, voire d'éliminer les motifs d'insatisfaction.

On trouvera donc dans les pages subséquentes :

- un rappel de la méthodologie suivie pour atteindre ces objectifs (chapitre 2);
- une synthèse des résultats des trois enquêtes réalisées (chapitre 3);
- les principaux résultats de l'enquête auprès des employés actuels du secteur (chapitre 4);
- les principaux résultats de celle auprès d'anciens employés (chapitre 5);
- et les principaux résultats de celle auprès d'employeurs (chapitre 6);
- et, en annexe, les questionnaires d'enquête utilisés.

Les résultats détaillés de l'enquête présentés sous forme de tableaux croisés font l'objet d'annexes séparées du présent rapport.

CHAPITRE 2

MÉTHODOLOGIE

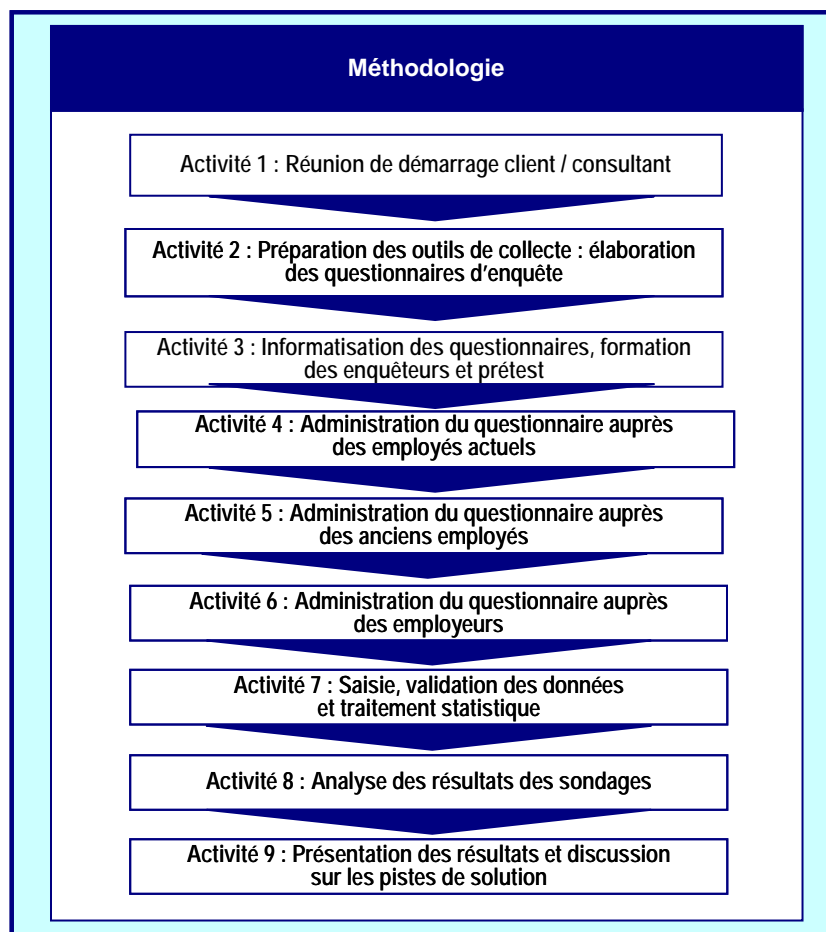


2. MÉTHODOLOGIE

Pour atteindre les objectifs visés par cette étude **Zins Beuchesne et associés** a suivi une méthodologie de recherche s'appuyant sur un plan de travail en neuf activités présentées dans le schéma ci-dessous et décrites ci-après. Celle-ci incluait notamment :

- un sondage **téléphonique** auprès de **445 employés actuels** dans les entreprises de distribution alimentaire notamment à l'emploi d'un des quatre postes à l'étude :
 - opérateur de chariot élévateur;
 - réceptionnaire / expéditeur;
 - commis d'entrepôt;
 - préparateurs de commande.
- un sondage **téléphonique** auprès de **255 anciens employés** des entreprises de distribution alimentaire ayant œuvré dans au moins un des quatre postes étudiés;
- un sondage **téléphonique** auprès de **30 responsables des ressources humaines** dans les grossistes-distributeurs de produits alimentaires.

SCHÉMA MÉTHODOLOGIQUE





Activité 1 : Réunion de départ client / consultant

Une réunion de coordination et de planification s'est tenue en début de mandat avec les représentants du **Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de l'alimentation (CSMOCA)** et les consultants de **Zins Beaugesne et associés** afin de valider les objectifs à atteindre, la méthodologie proposée, les thèmes à aborder dans le questionnaire d'enquête, ainsi que pour discuter de l'échéancier et du budget requis. Lors de cette réunion, toute l'information pertinente à une bonne compréhension de la problématique, à l'élaboration du questionnaire ainsi qu'à la méthode d'échantillonnage a été transmise aux consultants de **Zins Beaugesne et associés**.

Activité 2 : Préparation des outils de collecte : élaboration des questionnaires d'enquête

Zins Beaugesne et associés a d'abord élaboré les questionnaires nécessaires pour la réalisation des trois sondages couverts par ce mandat :

- le questionnaire visant les **employés actuellement** à l'emploi dans le sous-secteur des grossistes-distributeurs de produits alimentaires :
 - opérateurs de chariot élévateur;
 - réceptionnaires/expéditeurs;
 - commis d'entrepôt;
 - préparateurs de commande.
- le questionnaire destiné aux **anciens employés** de ce sous-secteur :
 - opérateurs de chariot élévateur;
 - réceptionnaires/expéditeurs;
 - commis d'entrepôt;
 - préparateurs de commande;
- le questionnaire destiné aux **employeurs** (grossistes-distributeurs de produits alimentaires).

Chaque questionnaire a été essentiellement administré par téléphone, avait une durée approximative de 12 minutes (60 variables).

Les versions préliminaires des questionnaires ont été soumises aux représentants du **CSMOCA** pour commentaires et discussion lors d'une rencontre prévue à cet effet avant d'être prétestées.



Activité 3 : Informatisation des questionnaires, formation des enquêteurs et prétest

Ensuite, les questionnaires d'enquête ont été installés sur le système informatisé d'administration des questionnaires appelé *interviewer*. Ce logiciel permet les sauts de sections appropriés et des questions filtres sans la manipulation de l'enquêteur, ce qui diminue les risques d'erreurs. De plus, la saisie des questions fermées et/ou précodifiées se fait automatiquement, ce qui minimise aussi les risques d'erreurs.

Afin de s'assurer de la bonne compréhension des questions et de la durée d'administration moyenne du questionnaire, l'équipe d'enquêteurs a réalisé un premier prétest téléphonique des questionnaires, sous les mêmes conditions que celles de l'enquête proprement dite, auprès d'une vingtaine de répondants.

Préalablement au prétest des questionnaires, une séance de formation des enquêteurs a été tenue à l'endroit et avec les équipements ayant été utilisés lors du sondage.

Les questionnaires administrés lors du prétest ont été conservés et intégrés à l'échantillon final.

Activité 4 : Administration du questionnaire auprès des employés actuels

Le sondage téléphonique auprès des employés actuellement à l'emploi dans les entreprises de distribution alimentaire s'est déroulé sur une période de trois semaines à partir des listes fournies par les partenaires de l'étude. Un total de **445 questionnaires** ont été complétés par des employés travaillant chez Métro, Provigo-Loblaws (ce qui représente une bonne partie de la main-d'œuvre de ce sous-secteur au Québec) ainsi que par des employés d'une entreprise de moins de 500 employés.

Des écoutes et des procédures de contrôle ont été effectuées tout au long du processus d'enquête, afin de s'assurer de la qualité et de la conformité des entrevues réalisées.

Le tableau de la page suivante présente les bases administratives de l'enquête auprès des employés actuels; on y observe un taux de réponse de 52,5%.

La marge d'erreur autour des proportions est de $\pm 4,6\%$, 19 fois sur 20, pour 445 répondants.



**BASES ADMINISTRATIVES DE L'ENQUÊTE
DATES DES ENTREVUES : DU 10 AU 30 JUILLET**

| | NOMBRE | % |
|---|--------------|---------------|
| Nombre de sélections | 1 676 | 100,0% |
| Dans l'échantillon | 847 | 50,5% |
| Hors échantillon | 829 | 49,5% |
| Dans l'échantillon | 847 | 100,0% |
| Entrevues complétées | 445 | 52,5% |
| Pas de réponse | 82 | 9,7% |
| Incomplets | 155 | 18,3% |
| Absences prolongées | 13 | 1,5% |
| Refus | 152 | 17,9% |
| Hors échantillon | 829 | 100,0% |
| Non éligibles | 552 | 66,6% |
| Service interrompu ou pas d'abonné | 241 | 29,1% |
| Langues autres que le français ou l'anglais | 14 | 1,7% |
| Numéros non résidentiels | 14 | 1,7% |
| Duplicata | 8 | 1,0% |

Activité 5 : Administration du questionnaire auprès des anciens employés

Le sondage téléphonique auprès des employés ayant quitté leur emploi a permis de rejoindre **255 anciens employés** dans les entreprises de distribution alimentaire. Les partenaires de l'étude ainsi que certains employeurs contactés à l'activité 6 ont fourni les listes de numéros de téléphone d'anciens employés qui ont servi de base d'échantillonnage.

Les mêmes procédures d'administration des questionnaires et de contrôle de la qualité que celles déployées pour le sondage auprès des employés actuels (activité 4) ont été mises en place lors de la réalisation de ce sondage.

Le tableau suivant présente les bases administratives de l'enquête auprès des 235 anciens employés Métro, Provigo-Loblaws ainsi que d'une entreprise de moins de 500 employés. Le taux de réponse est de 55,1%.

La marge d'erreur autour des proportions est de $\pm 6,1\%$, 19 fois sur 20, pour 255 répondants.



**BASES ADMINISTRATIVES DE L'ENQUÊTE
DATES DES ENTREVUES : DU 10 AU 23 JUILLET**

| | NOMBRE | % |
|---|--------------|---------------|
| Nombre de sélections | 1 365 | 100,0% |
| Dans l'échantillon | 463 | 33,9% |
| Hors échantillon | 902 | 66,1% |
| Dans l'échantillon | 463 | 100,0% |
| Entrevues complétées | 255 | 55,1% |
| Pas de réponse | 41 | 8,9% |
| Incomplets | 82 | 17,7% |
| Absences prolongées | 13 | 2,8% |
| Refus | 72 | 15,6% |
| Hors échantillon | 902 | 100,0% |
| Non éligibles | 607 | 67,3% |
| Service interrompu ou pas d'abonné | 262 | 29,0% |
| Langues autres que le français ou l'anglais | 7 | 0,8% |
| Numéros non résidentiels | 14 | 1,6% |
| Duplicata | 12 | 1,3% |

Activité 6 : Administration du questionnaire auprès des employeurs

Pour les entrevues auprès des employeurs, le **CSMOCA** a préparé une lettre d'introduction à l'étude, présentant des éléments de contexte, les partenaires impliqués dans le projet et les bénéficiaires à en attendre. Ce texte a été soumis à **Zins Beausnesne et associés** pour validation. Le **CSMOCA** a ensuite adressé cette lettre aux dirigeants des entreprises susceptibles d'être contactées en cours d'enquête.

Suite à l'envoi de la lettre, les consultants de **Zins Beausnesne et associés** ont contacté les responsables des ressources humaines d'entreprises du sous-secteur des grossistes-distributeur de produits alimentaires au Québec afin de compléter le questionnaire d'enquête auprès de 30 d'entre eux. Les entreprises rejointes ont été sélectionnées de sorte à bien représenter le marché à l'étude (en termes de localisation et de taille d'entreprise).

À la fin de l'entrevue, **Zins Beausnesne et associés** leur offrait de collaborer aux autres activités de l'étude, en leur proposant de fournir des listes non nominatives de leurs employés (actuels et anciens) afin que ceux-ci soient également consultés (lors des sondages des activités 4 et 5). Mis à part Métro, Provigo-Loblaws et une entreprise de 500 employés qui avaient fourni des listes d'employés et d'anciens employés, une seule autre entreprise a collaboré à ce processus. Cependant, aucun employé de cette autre entreprise n'a répondu au sondage.



Activité 7 : Saisie, validation des données et traitement statistique

Pour chacun des trois sondages, l'ensemble des réponses aux questions fermées ont été saisies pour constituer le fichier de données. Les réponses aux questions ouvertes ont été codées *a posteriori*, puis saisies.

La structure de chaque fichier a fait l'objet d'une validation continue pour repérer les codes incorrects et les erreurs d'alignement. Des commandes logiques ont été ajoutées aux programmes pour faire en sorte que la structure des branchements des questionnaires soit respectée. Un examen des valeurs extrêmes a par ailleurs été effectué afin de s'assurer que les valeurs entrées soient réelles. **Zins Beuchesne et associés** s'est assurée de l'absence d'erreurs, quitte à recontacter le répondant en cas d'ambiguïté.

Le logiciel STAT-XP a ensuite permis d'effectuer le tirage des fréquences simples pour toutes les observations à partir des fichiers de données précédemment épurés et vérifiés. De plus, des analyses bivariées ont été réalisées pour obtenir des fréquences de certains sous-groupes prédéterminés de la population étudiée et pour tester l'existence de différences parmi ceux-ci (notamment en fonction du type de poste, des caractéristiques du répondant ou de l'entreprise).

Activité 8 : Analyse des résultats des sondages

Zins Beuchesne et associés a ensuite procédé à l'analyse des résultats obtenus. Cette analyse figure aux chapitres 4, 5 et 6 du présent rapport et la synthèse de ces résultats est présentée au chapitre 3.

Activité 9 : Présentation des résultats et discussion sur les pistes de solution

Par la suite, ces résultats ont été présentés au **CSMOCA** lors d'une rencontre prévue à cet effet. Suite à cette présentation, les représentants du **CSMOCA** ont transmis leurs commentaires à **Zins Beuchesne et associés** en vue de l'élaboration du rapport final.

Note méthodologique :

Afin de vérifier si des différences existaient entre les résultats obtenus auprès des employés actuels ou anciens employés du secteur de la distribution alimentaire travaillant dans les entreprises de 500 employés ou moins et ceux des entreprises de 500 employés et plus, sans permettre de distinguer les entreprises sollicitées, 30 entrevues téléphoniques ont été réalisées avec les employés actuels et anciens employés auprès d'une entreprise de moins de 500 employés. À l'issue de ces entrevues, les résultats n'ont montré aucune différence statistiquement significative avec ceux obtenus auprès des entreprises de 500 employés et plus. Les résultats de ce rapport ne sont donc pas présentés selon la taille des entreprises.

CHAPITRE 3

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS



3. SYNTHÈSE DES RÉSULTATS

3.1 RAPPEL DE L'OBJECTIF DE L'ÉTUDE

L'objectif principal de ce mandat était d'analyser la problématique de la rétention de la main-d'œuvre chez les grossistes-distributeurs de produits alimentaires au Québec, et ce, particulièrement pour quatre types de postes :

- opérateur de chariot élévateur;
- réceptionnaire / expéditeur;
- commis d'entrepôt;
- préparateurs de commande.

Cette étude, réalisée par **Zins Beauchesne et associés** pour le **Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de l'alimentation (CSMOCA)**, visait également les objectifs spécifiques suivants :

- confirmer ou infirmer un problème de rétention de la main-d'œuvre chez les grossistes-distributeurs de produits alimentaires, notamment pour les quatre types de postes à l'étude;
- définir les motifs de satisfaction et d'insatisfaction des employés ciblés;
- établir des pistes de solutions permettant de diminuer, voire d'éliminer les motifs d'insatisfaction.

3.2 RAPPEL DE LA MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

L'analyse de cette problématique a été effectuée au moyen de trois sondages :

- un sondage **téléphonique** auprès de **445 employés actuels** dans les entreprises de distribution alimentaire notamment à l'emploi d'un des quatre postes à l'étude;
- un sondage **téléphonique** auprès de **255 anciens employés** des entreprises de distribution alimentaire ayant œuvré dans au moins un des quatre postes étudiés;
- un sondage **téléphonique** auprès de **30 responsables des ressources humaines** dans les grossistes-distributeurs de produits alimentaires.

Note :

Les employés actuels et les anciens employés ont été rejoints à partir de listes fournies par des représentants du CSMOCA et des partenaires de l'étude. Les sondages auprès des employés sont représentatifs des employés actuels et des anciens employés des deux plus importants distributeurs de produits alimentaires au Québec (Métro et Provigo-Loblaws, qui représentent plus de la majorité de la main-d'œuvre de ce sous-secteur) et d'une entreprise de moins de 500 employés.

Afin de vérifier si des différences existaient entre les résultats obtenus auprès des employés actuels ou anciens employés du secteur de la distribution alimentaire travaillant dans les entreprises de 500 employés ou moins et ceux des entreprises de 500 employés et plus, sans permettre de distinguer les entreprises sollicitées, 30 entrevues téléphoniques ont été réalisées avec les employés actuels et anciens employés auprès d'une entreprise de moins de 500 employés. À l'issue de ces entrevues, les résultats n'ont montré aucune différence statistiquement significative avec ceux obtenus auprès des entreprises de 500 employés et plus. Les résultats de ce rapport ne sont donc pas présentés selon la taille des entreprises.

Pour le sondage téléphonique auprès des responsables des ressources humaines, les 30 entreprises rejoints ont été sélectionnées de sorte à bien représenter le marché à l'étude (en termes de localisation et de taille d'entreprise). Le sondage auprès des entreprises n'a pas pour vocation de dresser un portrait fiable et représentatif de l'ensemble des entreprises du sous-secteur des grossistes-distributeurs de produits alimentaires au Québec, mais de connaître la perception qu'ont les employeurs de la problématique de rétention de la main-d'œuvre au sein des entreprises de distribution de produits alimentaires au Québec. Mentionnons à cet égard que quatre des plus importants distributeurs de produits alimentaires au Québec ont été interrogés (Métro, Provigo-Loblaws, Sobeys Québec et la SAQ); leurs réponses figurent dans les entreprises de plus de 500 employés.



3.3 FAITS SAILLANTS DE L'ÉTUDE

3.3.1 Les employés

Concernant les employés actuels, il ressort de cette étude les grands constats suivants :

- ❑ Quel que soit le type de poste occupé, seule une **minorité d'employés actuels** (15,9%) **déclarent avoir l'intention de quitter leur emploi actuel**. La plupart des employés actuels travaillent à temps plein, de jour ou de soir, avec un taux horaire brut de 16\$ à 20\$ et une moyenne de 4,2 semaines de vacances par année. La quasi-totalité des employés du secteur sont membres d'un syndicat. Ils se disent également globalement satisfaits de l'ensemble des aspects de leur travail, et plus spécifiquement :
 - de leurs relations avec les collègues (94,5%);
 - du nombre d'heures de travail (92,4%, avec 95,6% pour les employés à temps plein et 76,1% pour les employés à temps partiel);
 - de la rémunération des heures supplémentaires (89,1%);
 - de leur salaire (87,4%);
 - de la localisation de l'entreprise (85,8%);
 - de l'accueil lors de l'embauche (85,7%);
 - de leur obligation de faire des heures supplémentaires (74,4%, avec 78,1% pour les employés à temps plein et 61,2% pour les employés à temps partiel, ce qui montre que les employés à temps plein ne perçoivent pas réellement cette obligation comme une contrainte);
 - de la formation à l'embauche (73,9%).
- ❑ Néanmoins, alors que la **motivation au travail** s'est améliorée au cours des dernières années pour 22,1% des employés actuels rejoints, elle est demeurée stable chez 40,2% des employés et **s'est détériorée pour 37,0% d'entre eux**. Les **principaux motifs d'insatisfaction à retenir** sont :
 - l'**obligation de faire des heures supplémentaires** pour les employés à temps partiel (38,8% d'insatisfaction globale c. 21,9% pour les employés à temps partiel);
 - les **exigences physiques du métier** (33,3% d'insatisfaction globale);
 - le **rythme de travail** (33,0% d'insatisfaction globale);
 - les **horaires de travail** (31,1% d'insatisfaction globale);
 - l'**environnement physique du lieu de travail** (29,2% d'insatisfaction globale).
- ❑ Parmi les principaux éléments sur lesquels les employés actuels sont moins satisfaits, comparativement à leurs emplois précédents, on retrouve trois des quatre principaux motifs d'insatisfaction qu'ils évoquent relativement à leur emploi actuel :
 - le rythme de travail;
 - les horaires de travail;
 - les exigences physiques du métier.

Ces trois éléments constituent donc une menace réelle à la rétention du personnel.

Concernant les anciens employés, il ressort de cette étude les grands constats suivants :

- ❑ La plupart des « anciens employés » demeurent actifs et sont actuellement en emploi ou à la recherche d'un emploi. **Presque la totalité des anciens employés actuellement en emploi (92,6%) ne travaillent plus comme opérateur de chariot élévateur, réceptionnaire / expéditeur, commis d'entrepôt ou préparateur de commande**, ce qui tend à démontrer qu'il existe un problème de rétention de ce type de postes sur le marché du travail en général, et non pour le seul sous-secteur des grossistes-distributeurs de produits alimentaires.
- ❑ Les conditions de travail des anciens employés dans le sous-secteur des grossistes-distributeurs de produits alimentaires étaient inférieures à celles observées auprès des employés actuels, ce qui tend également à démontrer que **les individus les moins bien lotis sont ceux qui sont les plus prédisposés à quitter leur emploi**.



En effet :

- Les entreprises semblent favoriser l'emploi à temps plein. Plus de huit employés actuels sur dix travaillent effectivement à temps plein (83,7%). Parmi les anciens employés, seulement 63,4% occupaient un poste à temps plein, ce qui peut contribuer à expliquer leur départ.
 - Plus des trois quarts des employés actuels (77,5%) travaillent 40 heures par semaine. Le nombre d'heures moyen travaillées par semaine par les anciens employés était de 35,7 heures.
 - Près du tiers des employés actuels travaillent de soir (31,7%) alors que près de la moitié des anciens employés travaillaient de soir (46,4%).
 - Près de la moitié des employés actuels ont un taux horaire brut avant impôts de plus de 20\$ (46,4%), alors que seulement 10,6% des anciens employés étaient rémunérés à cette hauteur.
 - Les employés actuels disposent en moyenne de 4,2 semaines de vacances, les anciens employés disposaient en moyenne de 2,1 semaines de congés.
- Les raisons de départ du dernier emploi occupé sont éclectiques. Parmi les principales raisons de départ évoquées figurent notamment :
- la fermeture ou la relocalisation du lieu de travail (17,4% des anciens employés);
 - les horaires de travail contraignants (10,6%);
 - une nouvelle opportunité d'emploi (10,6%);
 - le retour aux études (6,4%), puis les raisons de santé (5,9%).

Une analyse plus fine des résultats montre qu'il existe une problématique de rétention de la main-d'œuvre plus spécifiquement pour le poste de préparateurs de commande. Rappelons à cet effet que le poste de préparateur de commande est souvent un poste d'entrée dans l'entreprise, alors que celui d'opérateur de chariot élévateur devient disponible qu'après plusieurs années d'ancienneté.

- Parmi les employés actuels, et comparativement aux autres types de postes à l'étude, les préparateurs de commande n'affichent pas une intention plus grande de quitter leur emploi.
- Cependant, on compte davantage de préparateurs de commande parmi les anciens employés interrogés :** alors qu'ils représentent une proportion de 39,1% des employés actuels interrogés, les préparateurs de commande représentent plus de la moitié des anciens employés du secteur rejoints (54,5%). **Les employés qui occupent ce poste semblent donc plus nombreux à concrétiser leur intention de quitter leur emploi.**
- Les préparateurs de commande ont une prédisposition à cumuler les conditions d'emploi les moins favorables :**
- avec une proportion plus élevée de préparateurs de commande travaillant à temps partiel (27,1% contre 16,3% pour l'ensemble des répondants);
 - une tendance à travailler 38 heures et moins par semaine (18,8% contre 13,8%);
 - un taux horaire brut moins élevé (67,1% ont un taux horaire brut de 20\$ et moins c. 48,2%);
 - une prédisposition à travailler de **soir** (39,4% contre 31,7%) ou de **nuite** (24,1% contre 17,9%) et à régulièrement travailler **la fin de semaine** (60,0%, contre 49,2% pour l'ensemble des répondants 49,2%);
 - moins de congés (3,3 semaines de congés par année contre 4,2 en moyenne pour les quatre postes à l'étude, ce qui est aussi lié à leur statut et à leur ancienneté dans l'entreprise).
- Comparativement aux trois autres postes à l'étude, il n'est donc pas étonnant qu'ils soient plus enclins à évoquer les horaires de travail contraignants comme raison de départ. Rappelons à cet effet que les horaires de travail constituent un des principaux motifs d'insatisfaction des employés actuels, et ce quel que soit le type de poste qu'ils occupent. Rappelons également que les motifs de satisfaction et d'insatisfaction des préparateurs de commande sont les mêmes que ceux évoqués par les opérateurs de chariot élévateur, les réceptionnaires / expéditeurs et les commis d'entrepôt.



3.3.2 Les employeurs

Quelle que soit la taille des entreprises, il se dégage les grands constats suivants :

- Plus des deux tiers des entreprises à l'étude déclarent avoir besoin de moins d'un mois pour combler les postes vacants d'opérateurs de chariot élévateur, de réceptionnaires/expéditeurs, de commis d'entrepôt et de préparateurs de commande.
- Concernant les principaux critères de recrutement :
 - entre un quart et la moitié des entreprises exigent un secondaire 5 complété pour le recrutement d'opérateurs de chariot élévateur, de réceptionnaires/expéditeurs, de commis d'entrepôt et de préparateurs de commande;
 - plus de la moitié des entreprises à l'étude exigent de l'expérience pour les postes d'opérateurs de chariot élévateur, de réceptionnaires/expéditeurs, de commis d'entrepôt et de préparateurs de commande, cette exigence n'est néanmoins pas toujours systématique;
 - l'exigence d'expérience semble un peu plus courante lors du recrutement d'opérateurs de chariot élévateur et de réceptionnaires/ expéditeurs que lors de l'embauche de préparateurs de commande ou de commis d'entrepôt.
- Les entreprises du secteur ont toutes tendance à considérer que la révision à la baisse des critères de recrutement peut être une alternative pour parvenir à combler plus rapidement des postes vacants.
- Le recrutement de préparateurs de commande est généralement plus problématique que le recrutement d'opérateurs de chariot élévateur, de réceptionnaires/expéditeurs, de commis d'entrepôt. Les causes des difficultés de recrutement sont nombreuses et variées. Les mentions les plus fréquemment citées sont :
 - les horaires et la disponibilité requis pour le poste;
 - le manque de candidats ayant les qualités personnelles recherchées;
 - le manque d'intérêt des candidats pour le domaine.
- Les employeurs interrogés ont tendance à penser que les opérateurs de chariot élévateur, les réceptionnaires/expéditeurs, les commis d'entrepôt ainsi que les préparateurs de commande sont particulièrement satisfaits :
 - de leur nombre d'heures de travail;
 - de la rémunération des heures supplémentaires;
 - de l'accueil lors de leur embauche;
 - de leurs relations avec les collègues;
 - de leur rythme de travail (la perception des employeurs sur ce point ne correspond pas à l'avis des employés);
 - ainsi que de la localisation de l'entreprise.
- Ils estiment également les opérateurs de chariot élévateur, les réceptionnaires/expéditeurs, les commis d'entrepôt ainsi que les préparateurs de commande sont moyennement satisfaits :
 - de leurs conditions de travail en général;
 - de la nature de leur travail;
 - de leurs horaires de travail;
 - de la formation qui leur a été donnée à l'embauche;
 - de leur obligation de faire des heures supplémentaires;
 - des exigences physiques de leur métier;
 - de l'environnement physique de leur milieu de travail;
 - de leur salaire.

Or le niveau d'insatisfaction des employés actuels, notamment concernant le rythme de travail, les horaires de travail et les exigences physiques du métier est à prendre en considération, avec plus de 30% des employés qui sont globalement insatisfaits de ces aspects de leur travail. Les employeurs semblent avoir une perception un peu trop optimiste du niveau de satisfaction de leurs employés.



- Plus les entreprises à l'étude comptent d'employés, plus celles-ci semblent avoir tendance à accorder un meilleur salaire horaire pour les postes d'opérateurs de chariot élévateur, de réceptionnaires/expéditeurs, de commis d'entrepôt et de préparateurs de commande. Le salaire horaire moyen pour les quatre postes à l'étude est globalement comparable d'un poste à l'autre et semble s'échelonner :
 - autour de 12\$ à 13\$ au sein des entreprises à l'étude de moins de 50 employés;
 - autour de 14\$ à 15\$ pour les entreprises à l'étude de 50 à 500 employés;
 - et autour de 20\$ à 21\$ pour les entreprises à l'étude de plus de 500 employés.

Concernant les entreprises interrogées de moins de 50 employés :

- Elles ont tendance à peu recourir aux emplois à temps partiel et à prévoir une stabilisation de leur nombre d'employés à temps plein ou à temps partiel.
- La plupart de ces entreprises n'ont pas d'employés syndiqués.
- Au cours des 12 derniers mois, en moyenne trois employés à temps plein et aucun employé à temps partiel ont volontairement quitté leur emploi.
- La plupart de ces entreprises déclarent ne pas avoir éprouver de difficultés de recrutement pour trois des quatre types de postes considérés, à savoir les postes d'opérateurs de chariot élévateur, de réceptionnaires/expéditeurs et de commis d'entrepôt. Le manque de candidats ayant le diplôme et/ou l'expérience recherchés semble expliquer à lui seul les éventuelles difficultés rencontrées pour ces trois postes. Comme toutes les autres entreprises, le recrutement de préparateurs de commande est généralement plus problématique.

Concernant les entreprises interrogées de 50 à 500 employés :

- Plus de la moitié de ces entreprises déclarent n'avoir présentement aucun employé à temps plein ou à temps partiel syndiqué, les autres présentent des taux de syndicalisation des postes réguliers pouvant varier de 25% à plus de 75% et des taux de syndicalisation des postes à temps partiel de plus de 75%.
- Au sein de ces entreprises à l'étude, ce sont en moyenne neuf employés à temps plein et quatre employés à temps partiel qui ont volontairement démissionné de leur poste.
- Ces entreprises semblent avoir tendance à éprouver de plus grandes difficultés de recrutement comparativement aux entreprises de taille différente** : entre une entreprise sur dix à plus d'un quart des entreprises éprouvent « beaucoup » de difficultés dans le recrutement des quatre types de postes considérés, avec des difficultés plus prononcées pour les postes de commis d'entrepôts et de préparateurs de commande.
- Les délais de recrutement sont généralement de moins d'un mois et excèdent rarement trois mois. **Ces entreprises sont plus enclines à considérer que la révision à la baisse des critères de recrutement peut être une alternative pour parvenir à combler des postes vacants.**
- Elles ont tendance à retenir davantage d'explications à leurs difficultés de recrutement. Les mentions les plus fréquentes sont :
 - les horaires et la disponibilité requis pour le poste;
 - le manque de candidats ayant les qualités personnelles recherchées.



Concernant les entreprises interrogées de plus de 500 employés :

- Elles favorisent les emplois à temps plein, les emplois à temps partiel peuvent néanmoins représenter jusqu'à près de la moitié de l'effectif total.
- Les taux de syndicalisation des postes réguliers et des postes à temps partiel y sont très élevés.
- Le nombre de départ volontaire y est logiquement plus important : entre 20 et 160 employés à temps plein par entreprise, et entre 150 et 1 332 employés à temps partiel par entreprise, ont volontairement laissé leur emploi.
- Ces entreprises déclarent ne jamais être confrontées à beaucoup de difficultés de recrutement.

3.3.3 Les champs d'action possibles pour diminuer le taux de roulement

Il existe donc un problème de rétention de la main-d'œuvre, notamment pour le poste de préparateurs de commande.

Les employeurs préconisent différents champs d'action possibles pour diminuer le taux de roulement dans le sous-secteur des grossistes-distributeurs de produits alimentaires :

| ENTREPRISES DE MOINS DE 50 EMPLOYÉS | ENTREPRISES DE 50 A 500 EMPLOYÉS | ENTREPRISES DE PLUS DE 500 EMPLOYÉS |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Augmentation des salaires (5 citations), mais il reste la contrainte des taux horaires (1 citation) et des marges qui sont trop basses (1 citation); • Améliorer les conditions de travail (3 citations); • Développer la relation de travail et le plaisir à travailler, l'atmosphère (3 citations); • Limiter les heures de service (2 citations) pour favoriser la stabilité des familles et tenir compte des heures de service des transports en commun (le soir); • Valoriser l'emploi (la profession de travail en entrepôt); • Développer le sentiment d'appartenance; • Offrir plus de vacances; • Offrir des assurances collectives. | <ul style="list-style-type: none"> • Augmenter les salaires (5 citations); • Améliorer les horaires de travail (4 citations); • Améliorer les conditions de travail : environnement, formation, accueil (2 citations); • Bien encadrer le personnel (2 citations); • Augmenter le sentiment d'appartenance; • Faciliter l'accès au parc industriel par transport en commun; • Faire preuve de vigilance lors de l'embauche (bonne évaluation des candidats); • Modifier les quarts de travail (p. ex. : fermer les fins de semaine); • Améliorer le temps supplémentaire; • Ouverture dans la façon de voir de l'autre; • Offrir des bonifications; • Favoriser une communication plus franche entre les employés et les employeurs; • Faire preuve d'équité dans le traitement des différents employés; • Créer une atmosphère familiale/agréable; • Engager du personnel « plus âgé » (pour baisser le roulement) • Assurer la stabilité de l'entreprise; • Améliorer la qualité des communications; • Améliorer l'informatisation de l'emplacement des produits dans les différents entrepôts (pour améliorer les conditions des préparateurs de commande); • Former le personnel lors de l'embauche et après; • Améliorer l'environnement de travail (froid), par exemple à l'aide de vêtements chauds. | <ul style="list-style-type: none"> • Améliorer les horaires (4 citations), avec des horaires plus conventionnels, des blocs horaires fixes, une prise en compte de la difficulté inhérentes aux horaires du soir; • Garantir les heures pour les employés (2 citations dont une plus spécifique pour les employés à temps partiel); • Améliorer l'environnement de travail (froid); • Modification au niveau du rôle du gestionnaire; • Améliorer l'accessibilité aux transports en commun. |



Différents éléments pourraient convaincre les employés ayant l'intention de quitter leur emploi de rester chez leur employeur actuel : notamment, un **meilleur salaire** et de **meilleures conditions** de travail (p. ex. : choix des horaires, etc.). Cependant, **plus du quart de ces employés (27,5%) affirment qu'aucun incitatif ne pourrait les convaincre de rester chez leur employeur actuel**. En moyenne, l'ancienneté en emploi pour chacun des postes à l'étude varie de plus de cinq ans (pour les préparateurs de commande) à plus de 10 ans (pour les opérateurs de chariot élévateur). Il est néanmoins possible que ces types d'emplois soient vécus comme des emplois de passage, de transition. Le taux de roulement des employés peut être intrinsèquement plus important que pour d'autres types de postes, il est donc important de toujours assurer et anticiper le renouvellement de ces employés.

L'amélioration des conditions salariales, la modification des horaires de travail ainsi que l'amélioration générale des conditions de travail sont spontanément perçues par les employeurs comme étant les trois principaux éléments qui peuvent permettre aux entreprises de retenir la main-d'œuvre et de diminuer le taux de roulement des employés. Un meilleur salaire et/ou des horaires de travail de jour ne s'accompagnent cependant pas systématiquement d'un regain de motivation. En effet, la motivation au travail s'est particulièrement détériorée pour :

- les employés dont le **salaire horaire est supérieur à 20\$** (44,1%);
- les employés travaillant dans une entreprise distribuant des **produits frais** (44,0%);
- ceux travaillant de jour (42,2%).

Quelle que soit leur taille, les entreprises de ce sous-secteur gagneraient à :

- Prioriser les efforts de l'organisation.** Le **plan d'action pour améliorer l'attraction et la rétention du personnel doit concerner en premier lieu le poste de préparateurs de commande**, pour lequel la rétention du personnel est la plus problématique. Dans un second temps, ce plan d'action visant à améliorer la rétention du personnel pourra être étendu aux autres types de postes.
- Se doter d'indicateurs d'évaluation objectifs de la rétention du personnel, avec :**
 - la mise en place d'un suivi plus systématique du **taux de roulement** par type de postes ainsi que des **raisons précises des départs**. Les entreprises de plus de 500 employés déclarent notamment ne jamais être confrontées à beaucoup de difficultés de recrutement, ce qui ne semble pas être perçu par les représentants du **CSMOCA**.
 - le **suivi régulier de la satisfaction au travail de leur personnel**. Une proportion significative d'employés actuels déplorent les exigences physiques du métier (33,3% d'insatisfaction globale), leur rythme de travail (33,0% d'insatisfaction globale), leurs horaires de travail (31,1% d'insatisfaction globale) ainsi que l'environnement physique du lieu de travail (29,2% d'insatisfaction globale). Les employeurs ont tendance à minimiser l'insatisfaction de leurs employés et à considérer que leurs employés, sans être « très satisfaits » de ces conditions, en sont « assez satisfaits ». Un tel suivi de la satisfaction au travail permet d'identifier les motifs d'insatisfaction et d'entreprendre des actions préventives pour limiter les départs des employés.
- Prendre conscience des premiers motifs d'insatisfaction au travail, soit notamment le rythme de travail, les horaires de travail et les exigences physiques du métier.** Ces éléments constituent des **menaces réelles à la rétention du personnel**. Il convient donc :
 - dans un premier temps, de s'interroger sur l'amélioration possible de ces conditions **d'emploi**. Chaque organisation doit ainsi déterminer, au cas par cas, comment **concrètement agir** sur ces insatisfactions (idéalement en collaboration avec les employés concernés) :
 - le rythme de travail : Est-il trop soutenu ? Trop irrégulier ? Est-il possible d'améliorer l'organisation du travail : en adaptant le nombre d'employés, en optimisant l'environnement physique des employés, en adaptant les technologies et la robotisation du lieu de travail, etc. ? (Rappelons à cet effet que l'adaptation à l'informatique et à de nouvelles technologies est une source de satisfaction des anciens



- employés comparativement à leur ancien emploi chez les grossistes-distributeurs de produits alimentaires).
- les horaires de travail : l'insatisfaction des horaires vient-elle d'un trop faible nombre d'heures travaillées, d'un trop grand nombre d'heures travaillées, de l'irrégularité des heures travaillées ? Est-il possible d'améliorer la planification ou la rotation des tâches ?
 - les exigences physiques du métier : est-il possible d'adapter les équipements pour que les tâches soient moins « physiques » (p. ex. : fournir des blousons et des gants « de travail » pour ceux qui travaillent dans des milieux « froids », etc.) ? Est-il possible de varier les tâches afin de rompre la monotonie éventuellement ressentie ?
- et dans un second temps d'œuvrer à changer et à **valoriser la perception de ces conditions d'emploi**, avec par exemple :
 - **une reconnaissance des conditions d'emploi**, avec l'affichage des résultats du suivi régulier de la satisfaction au travail de leur personnel;
 - des **actions de communication autour des solutions** trouvées par l'entreprise pour améliorer les conditions de travail (affichage des planifications, des nouveaux équipements, des prévisions d'embauche, etc.);
 - la valorisation des emplois et de leurs caractéristiques;
 - la valorisation des efforts consentis par les employés, et notamment ceux les plus méritants (p. ex. : ceux qui remplacent un collègue, etc.);
 - des actions pour fidéliser les employés, avec des primes et/ou des gratifications à l'ancienneté;
 - la mise en avant des possibilités d'avancement pour les employés les plus motivés.
- ☐ **Capitaliser sur les aspects de l'emploi qui satisfont le plus les employés soient notamment :**
- **les relations avec les collègues**, avec des actions et des activités pour favoriser les relations de travail harmonieuses, améliorer le climat de travail et consolider le sentiment d'appartenance des employés;
 - **le nombre d'heures de travail**, en assurant un nombre d'heures de travail minimum acceptable pour les employés;
 - **le montant de la rémunération des heures supplémentaires**, qui permet notamment de ne pas percevoir l'obligation de faire des heures supplémentaires comme une contrainte.

CHAPITRE 4

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE AUPRÈS DES EMPLOYÉS ACTUELS



4. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE AUPRÈS DES EMPLOYÉS ACTUELS

Le présent chapitre dévoile les résultats de l'enquête auprès de **445 répondants actuellement employés** par des grossistes-distributeurs de produits alimentaires et qui y travaillent comme :

- opérateurs de chariot élévateur;
- réceptionnaires/expéditeurs;
- commis d'entrepôt;
- préparateurs de commande.

On trouvera successivement dans les pages qui suivent :

- le résumé de l'enquête auprès des employés actuels;
- le profil des répondants à l'enquête;
- les caractéristiques de l'emploi occupé par ceux-ci;
- leur ancienneté au travail;
- leur satisfaction à l'égard de leur vie professionnelle;
- leurs autres expériences de travail;
- leurs intentions de changement d'emploi et les facteurs de rétention.

Note :

Les répondants à cette enquête ont été rejoints à partir de listes fournies par des représentants du **CSMOCA** et des partenaires de l'étude. Il s'agit donc d'un échantillon représentatif des employés présentement à l'emploi des deux plus importants distributeurs de produits alimentaires au Québec (Métro, Provigo-Loblaws, qui représentent plus de la majorité de la main-d'œuvre de ce sous-secteur) et d'une entreprise de moins de 500 employés.

On invite le lecteur à consulter l'annexe séparée de ce document pour obtenir les résultats détaillés de l'enquête présentés sous forme de tableaux croisés.



4.1 RÉSUMÉ DES RÉSULTATS DU SONDAGE TÉLÉPHONIQUE AUPRÈS DE 445 EMPLOYÉS ACTUELS

La majorité des employés rejoints occupent des emplois de préparateurs de commande (manutentionnaires) (39,1%) et de commis d'entrepôt (commis à la réception, à l'expédition, à la vérification) (31,7%). Les autres travaillent comme opérateurs de chariot élévateur (20,2%) et comme réceptionnaires/expéditeurs (9,0%).

Organisation du temps de travail

Plus de huit employés sur dix travaillent à temps plein (83,7%), et 16,3% à temps partiel. Parmi ces derniers, environ les trois quarts seraient disponibles pour travailler à temps plein (74,6%).

En moyenne, plus des trois quarts des employés (77,5%) travaillent 40 heures par semaine, 13,8% travaillent 38 heures et moins et 8,7% effectuent 41 heures ou plus par semaine.

La moitié des employés travaillent de jour, entre 8 h et 16 h, mais près du tiers des employés travaillent de soir (31,7%) et 17,9% des employés travaillent de nuit. En outre, près de la moitié des employés travaillent régulièrement la fin de semaine (49,2%).

Les opérateurs de chariot élévateur ont une forte propension à occuper un emploi à temps plein (96,6% c. 83,7% de l'ensemble des répondants) et à travailler 40 heures par semaine (87,5% c. 77,5%).

À l'opposé, les préparateurs de commande ont une prédisposition à cumuler les conditions d'emploi les moins favorables :

- avec une proportion plus élevée de préparateurs de commande travaillant à temps partiel (27,1% c. 16,3% pour l'ensemble des répondants);
- une tendance à travailler 38 heures et moins par semaine (18,8% c. 13,8%);
- une prédisposition à travailler de soir (39,4% c. 31,7%) ou de nuit (24,1% c. 17,9%) et à régulièrement travailler la fin de semaine (60,0% c. 49,2% pour l'ensemble des répondants).

Il faut noter que le poste de préparateur de commande est généralement un poste d'entrée dans l'entreprise, alors que celui d'opérateur de chariot élévateur devient souvent disponible qu'après plusieurs années d'ancienneté.

Salaire et vacances

Près de la moitié des employés ont un taux horaire brut, avant impôts, de plus de 20\$ (46,4%). Les opérateurs de chariot élévateur et les réceptionnaires expéditeurs ont tendance à percevoir un meilleur salaire que les commis d'entrepôt et les préparateurs de commande : respectivement 73,9% et 69,2% ont un taux horaire brut de plus de 20\$ c. respectivement 42,8% et 30,0%.

L'obtention d'une augmentation de salaire est chose courante : environ huit employés sur dix (81,8%) en ont obtenu au cours des deux dernières années. Très certainement en compensation de leur moins bon salaire, les



préparateurs de commande ont été un peu plus nombreux que les autres à percevoir une augmentation de salaire au cours des deux dernières années (88,2% c. 81,6%).

Moins d'un employé sur dix dispose de moins de deux semaines de congés par année (8,3%), près d'un quart des employés en disposent de deux (21,1%) et plus de la moitié des employés (55,4%) en ont quatre semaines et plus par année, avec une **moyenne de 4,2 semaines de vacances** par an. En termes de **vacances**, ce sont, en moyenne, les **opérateurs de chariot élévateur** qui ont le **plus grand nombre de semaines** par année (5,7), suivi des réceptionnaires expéditeurs (5,4), des commis d'entrepôt (4,1) et des préparateurs de commande (3,3), ce qui est aussi lié à leur statut et leur ancienneté dans l'entreprise.

Syndicalisation des employés

Presque la totalité des employés du secteur sont membres d'un syndicat (95,2%). Le taux de syndicalisation est encore plus marqué auprès :

- des opérateurs de chariot élévateur (100,0%, c. 92,3% pour les réceptionnaires/expéditeurs, 94,2% pour les commis d'entrepôt et 94,1% pour les préparateurs de commande);
- des employés dont le taux horaire brut est de plus de 20\$ (100,0%);
- des individus ayant eu **une augmentation salariale** au cours des deux dernières années (96,9%);
- des personnes travaillant à **temps plein** (96,7%).

La présence d'un syndicat semble donc favoriser l'obtention de meilleures conditions de travail en général.

Éléments de satisfaction et d'insatisfaction

Les éléments de satisfaction et d'insatisfaction sont globalement semblables pour chacun des quatre postes à l'étude.

Quel que soit le type de poste occupé, plus ou près des trois quarts des employés se disent assez ou très satisfaits des éléments suivants (avec une proportion de très satisfaits au moins supérieure à 30%) :

- leurs relations avec les collègues (94,5%);
- le nombre d'heures de travail (92,4%);
- la rémunération des heures supplémentaires (89,1%);
- leur salaire (87,4%);
- la localisation de l'entreprise (85,8%);
- l'accueil lors de l'embauche (85,7%);
- obligation de faire des heures supplémentaires (74,4%), ce qui montre que les employés ne perçoivent pas réellement cette obligation comme une contrainte;
- formation à l'embauche (73,9%).

Soulignons que les préparateurs de commande sont encore plus nombreux à être globalement satisfaits de la rémunération des heures supplémentaires (94,5% contre 89,1% pour l'ensemble des employés interrogés).



4. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE AUPRÈS DES EMPLOYÉS ACTUELS ...

Quel que soit le type de poste occupé, les éléments sur lesquels les employés sont le **moins satisfaits** sont :

- les exigences physiques du métier (33,3% d'insatisfaction globale, avec une insatisfaction globale plus marquée et s'élevant à 42,3% auprès des préparateurs de commande);
- le rythme de travail (33,0% d'insatisfaction globale);
- les horaires de travail (31,1% d'insatisfaction globale);
- l'environnement physique du lieu de travail (29,2% d'insatisfaction globale).

Comparativement à l'ensemble des répondants, les employés d'entreprises distribuant des **produits frais** sont **moins satisfaits** sur plusieurs aspects, soit :

- la localisation de leur entreprise (78,9% c. 85,7%);
- leurs conditions de travail en général (65,3% c. 75,9%);
- l'environnement physique de leur lieu de travail (64,0% c. 70,8%);
- les horaires de travail (56,0% c. 68,9%).

Les employés **travaillant de jour** sont **moins satisfaits** de leur **salaire** (83,0% c. 87,4%) et de la **rémunération** de leurs **heures supplémentaires** (84,6% c. 89,1%).

Les employés de la **région de Québec** sont **plus satisfaits** de la **localisation de l'entreprise** (93,7% c. 85,8%) et de leurs **conditions de travail en général** (87,5% c. 75,9%), mais pourtant **moins satisfaits** de leur **nombre d'heures** de travail (84,6% c. 92,4%) et de leur **salaire** (77,7% c. 87,4%).

Les employés âgés de **50 ans et plus** sont **plus satisfaits** de leurs **horaires de travail** (83,3% c. 68,9%) et de la **nature de leur travail** (87,1% c. 76,4%).

Les **trois quarts des employés (74,7%)** ont, au cours de leur carrière, travaillé dans d'autres secteurs d'activité que celui de l'alimentation, et ce, quel que soit le type de poste actuellement occupé. Comparativement à leurs emplois précédents, la **majorité des employés (55,7%)** considèrent leur emploi actuel comme étant **plus satisfaisant**.

Quel que soit le type de poste actuellement occupé, les éléments sur lesquels la satisfaction s'est le **plus améliorée** dans leur emploi actuel, c'est-à-dire pour lesquels plus de la moitié des répondants se disent «plus satisfaits», sont :

- le salaire;
- la rémunération des heures supplémentaires;
- le nombre d'heures de travail;
- les conditions de travail en général;
- la localisation de l'entreprise (qui reste pourtant un motif d'insatisfaction en soi);
- les relations avec les collègues;
- la formation à l'embauche;
- la nature du travail.



Par ailleurs, toujours quel que soit le type de poste actuellement occupé, les **principaux éléments sur lesquels les employés sont actuellement moins satisfaits**, comparativement à leurs emplois précédents (éléments pour lesquels plus de 25% des employés sont «moins satisfaits»), sont :

- le rythme de travail;
- les horaires de travail;
- les exigences physiques du métier.

Ces éléments d'insatisfaction sont d'autant plus alarmants qu'il s'agit de trois des quatre principaux motifs d'insatisfaction qu'ils évoquent relativement à leur emploi actuel.

Les éléments de satisfaction et d'insatisfaction des préparateurs de commande comparativement à leurs emplois précédents sont globalement semblables à ceux des réceptionnaires/expéditeurs et des commis d'entrepôt. Comparativement aux trois autres postes à l'étude, **la satisfaction des opérateurs de chariot élévateur s'est davantage améliorée sur les aspects suivants :**

- la rémunération des heures supplémentaires;
- le nombre d'heures de travail;
- les conditions de travail en général;
- les horaires de travail;
- le rythme de travail;
- les exigences physiques du métier.

Motivation, cheminement en emploi et facteurs de rétention

Alors que la **motivation au travail** s'est améliorée au cours des dernières années pour 22,1% des employés rejoints, elle s'est également détériorée pour 37,0% d'entre eux et est demeurée stable chez 40,2% des employés. L'évolution de la motivation au travail est la même, quel que soit le type de poste présentement occupé.

Il semble qu'un meilleur salaire et/ou des horaires de travail de jour ne s'accompagnent pas toujours systématiquement d'un regain de motivation. En effet, de manière surprenante, la motivation au travail s'est particulièrement **détériorée** pour :

- les employés dont le **salaire horaire est supérieur à 20\$** (44,1%);
- les employés travaillant dans une entreprise distribuant des **produits frais** (44,0%);
- ceux travaillant de jour (42,2%).

Par ailleurs, la motivation au travail est davantage **restée stable** pour :

- les employés dont le salaire est de **15\$ de l'heure ou moins** (53,8%);
- et les employés à temps partiel (53,5%).

En termes de cheminement en emploi, de projets ou d'intentions de changement de poste, près des deux tiers des employés envisagent continuer à travailler dans leur entreprise actuelle dans un horizon de cinq ans : **plus du tiers des employés envisagent occuper le même poste qu'actuellement** dans cinq ans et **près de 30% se voient dans la même entreprise, mais à un autre poste** (de niveau supérieur ou comparable). **Plus d'un employé sur**



4. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE AUPRÈS DES EMPLOYÉS ACTUELS ...

cinq (22,3%) se voient dans un autre secteur d'activité que la distribution alimentaire et a fortiori envisagent de changer d'emploi à moyen terme.

Une proportion inférieure de préparateurs de commande se voient au même poste qu'actuellement dans cinq ans (23,% c. 34,9%). Une plus grande proportion d'entre eux se voient toutefois dans la même entreprise mais à un autre poste (plus élevé ou comparable) (37,1% c. 29.4%)

La plupart des employés (82,5%) déclarent cependant ne pas avoir **l'intention de quitter leur emploi actuel**, et ce, quel que soit le type de poste occupé. Parmi toutes les raisons invoquées spontanément par ceux qui déclarent avoir l'intention de quitter leur emploi, on retrouve majoritairement :

- le retour aux études;
- la pression sur la productivité / le rythme de travail;
- le travail **trop exigeant physiquement**;
- le manque de motivation, la routine;
- le manque d'heures, l'absence de postes à temps plein.

Relevons que trois de ces mentions rejoignent également des facteurs d'insatisfaction précédemment évoqués : le rythme de travail, les exigences physiques du métier et les horaires de travail.

Différents éléments pourraient convaincre les employés ayant l'intention de quitter leur emploi de rester chez leur employeur actuel. Notamment, un **meilleur salaire** et de **meilleures conditions** de travail (p. ex. : choix des horaires, etc.). Cependant, **plus du quart de ces employés (27,5%) affirment qu'aucun incitatif ne pourrait les convaincre de rester** chez leur employeur actuel, dans ce cas.



4.2 PROFIL DES RÉPONDANTS

La quasi-totalité des employés ayant participé à ce premier sondage étaient principalement de sexe masculin (97,5%), ce qui est caractéristique des quatre types de postes étudiés.

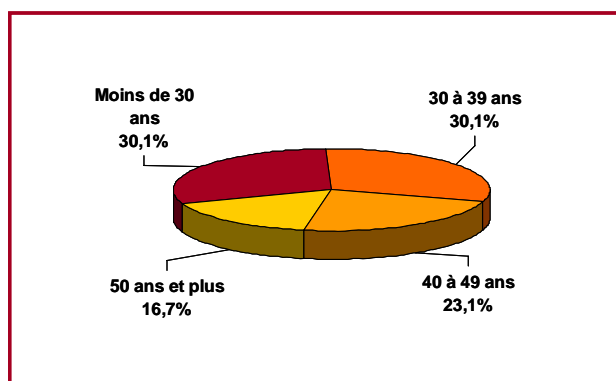
Comme présenté dans le tableau suivant, les employés rejoints résident dans diverses régions du Québec, dont la moitié (51,0%) dans les régions de Montréal et Québec, c'est-à-dire à proximité des principaux centres de distribution notamment localisés à Montréal (Métro), Laval (Provigo) et Saint-Romuald près de Québec (Sobeys).

LIEU DE RÉSIDENCE DES RÉPONDANTS

| | NOMBRE D'EMPLOYÉS | POURCENTAGE |
|----------------------|-------------------|-------------|
| Montréal | 115 | 26,4% |
| Québec | 107 | 24,6% |
| Montérégie | 60 | 13,8% |
| Laval | 57 | 13,1% |
| Laurentides | 40 | 9,2% |
| Lanaudière | 36 | 8,3% |
| Centre-du-Québec | 8 | 1,8% |
| Chaudière-Appalaches | 5 | 1,1% |
| Mauricie | 4 | 0,9% |
| Estrie | 2 | 0,5% |
| Nord-du-Québec | 1 | 0,2% |
| TOTAL | 435 | 100% |

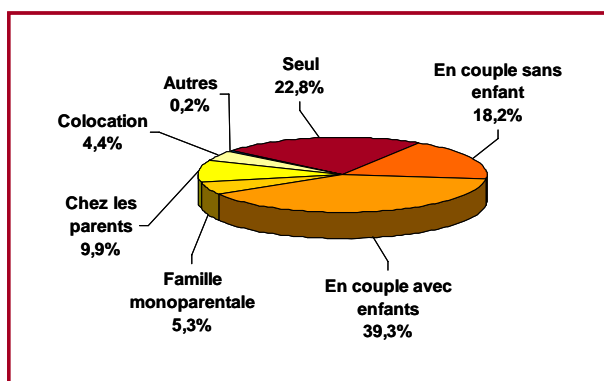
Les répondants appartiennent à différentes catégories d'âge bien qu'une majorité d'entre eux ait moins de 40 ans (60,2%). De plus, comme on observe dans la figure suivante, les répondants ont divers statuts familiaux, mais beaucoup vivent en couple.

CATÉGORIE D'ÂGE



Moyenne : 37,0 ans

SITUATION FAMILIALE

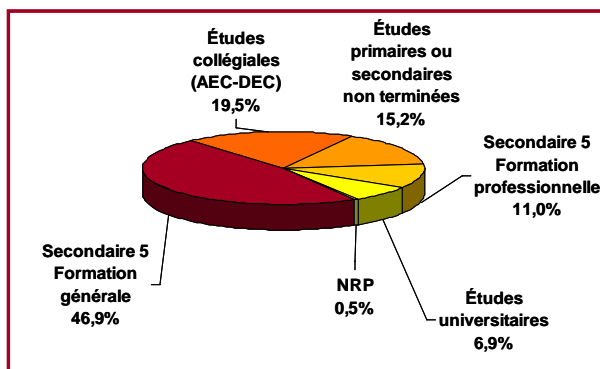




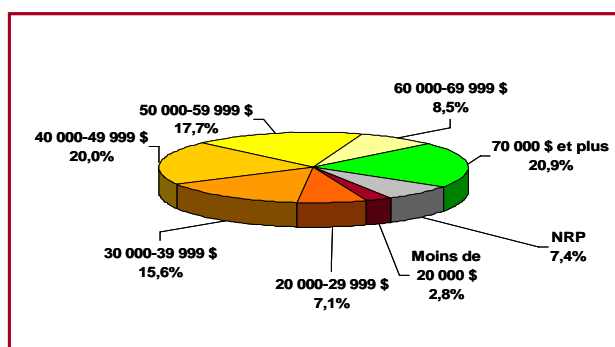
4. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE AUPRÈS DES EMPLOYÉS ACTUELS ...

Près de la moitié des répondants (46,9%) ont un secondaire 5 général comme plus haut niveau de scolarité complété. Le revenu annuel de leur ménage se situe à divers niveaux mais, en moyenne, il est de 52 481\$.

NIVEAU DE SCOLARITÉ COMPLÉTÉ



REVENU ANNUEL DU MÉNAGE



Moyenne : 52 481\$

Le tableau ci-après présente un récapitulatif du profil sociodémographique des répondants, selon le type d'emploi occupé et fait ressortir certains constats intéressants.

- ❑ Même si celle-ci demeure faible, on note une proportion de **femmes** parmi les **réceptionnaires/expéditeurs**, comparativement à l'ensemble des employés dans les quatre types de postes (12,8% c. 2,5%).
- ❑ Comparativement à l'âge moyen de 37 ans pour l'ensemble des employés dans les quatre types de postes, **les opérateurs de chariot élévateur ont un âge moyen plus élevé** (42,4 ans), alors que les **préparateurs de commande sont plus jeunes** (33,9 ans en moyenne). Ceci s'explique en partie par le fait que le poste de préparateur de commande est souvent un poste d'entrée dans l'entreprise alors que celui d'opérateur de chariot élévateur devient disponible qu'après plusieurs années d'ancienneté.
- ❑ On note également que les préparateurs de commande sont plus nombreux à **vivre chez leurs parents** (13,5% c. 9,9%).
- ❑ Aucune différence significative n'est observée entre les employés des quatre postes à l'étude en ce qui concerne le niveau de scolarité.
- ❑ Corrélativement, les **préparateurs de commande** sont plus nombreux à avoir un **revenu du ménage inférieur à 30 000\$ par an** (16,0% c. 9,9%) alors qu'une plus forte proportion d'**opérateurs de chariot élévateur** ont un revenu annuel du ménage de **50 000\$ et plus** (63,6% c. 47,1%).



4. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE AUPRÈS DES EMPLOYÉS ACTUELS ...

PROFIL DES RÉPONDANTS, SELON LE POSTE OCCUPÉ

| | ENSEMBLE DES EMPLOYÉS | OPÉRATEURS DE CHARIOT ÉLÉVATEUR | RÉCEPTION- NAIRES / EXPÉDITEURS | COMMIS D'ENTRÉPÔT | PRÉPARATEURS DE COMMANDE |
|---|--------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|-----------------------------|
| SEXE | | | | | |
| Homme | 97,5% | 100,0% | 87,2% | 97,1% | 98,8% |
| Femme | 2,5% | 0,0% | 12,8% | 2,9% | 1,2% |
| CATÉGORIE D'ÂGE | | | | | |
| Moins de 30 ans | 30,1% | 6,9% | 20,5% | 31,2% | 43,5% |
| 30 à 39 ans | 30,1% | 31,0% | 28,2% | 32,6% | 28,0% |
| 40 à 49 ans | 23,1% | 40,2% | 20,5% | 19,6% | 17,9% |
| 50 ans et plus | 16,7% | 21,8% | 30,8% | 16,7% | 10,7% |
| Moyenne | 37,0 ans | 42,4 ans | 40,5 ans | 36,2 ans | 33,9 ans |
| SITUATION FAMILIALE | | | | | |
| Seul | 22,8% | 27,3% | 25,6% | 19,6% | 22,4% |
| En couple sans enfant | 18,2% | 23,9% | 12,8% | 18,8% | 15,9% |
| En couple avec enfants | 39,3% | 43,2% | 43,6% | 37,7% | 37,6% |
| Famille monoparentale | 5,3% | 3,4% | 10,3% | 6,5% | 4,1% |
| Chez ses parents | 9,9% | 2,3% | 5,1% | 11,6% | 13,5% |
| Colocation | 4,4% | 0,0% | 2,6% | 5,1% | 6,5% |
| Autres | 0,2% | 0,0% | 0,0% | 0,7% | 0,0% |
| NIVEAU DE SCOLARITÉ COMPLÉTÉ | | | | | |
| Études primaires ou secondaires non terminées | 15,2% | 13,6% | 15,4% | 13,0% | 17,6% |
| Secondaire 5 formation générale | 46,9% | 50,0% | 51,3% | 49,3% | 42,4% |
| Secondaire 5 formation professionnelle | 11,0% | 10,2% | 10,3% | 8,0% | 14,1% |
| Études collégiales (AEC, DEC) | 19,5% | 13,6% | 20,5% | 23,2% | 19,4% |
| Études universitaires | 6,9% | 12,5% | 2,6% | 5,8% | 5,9% |
| NRP | 0,5% | 0,0% | 0,0% | 0,7% | 0,6% |
| REVENU ANNUEL TOTAL DU MÉNAGE | | | | | |
| Moins de 20 000\$ | 2,8% | 1,1% | 2,6% | 2,1% | 4,2% |
| 20 000\$ à 29 999\$ | 7,1% | 1,1% | 2,6% | 6,5% | 11,8% |
| 30 000\$ à 39 999\$ | 15,6% | 8,0% | 17,9% | 15,2% | 19,4% |
| 40 000\$ à 49 999\$ | 20,0% | 19,3% | 17,9% | 24,6% | 17,1% |
| 50 000\$ à 59 999\$ | 17,7% | 29,5% | 15,4% | 13,0% | 15,9% |
| 60 000\$ à 69 999\$ | 8,5% | 6,8% | 10,3% | 9,4% | 8,2% |
| 70 000\$ et plus | 20,9% | 27,3% | 23,1% | 23,9% | 14,7% |



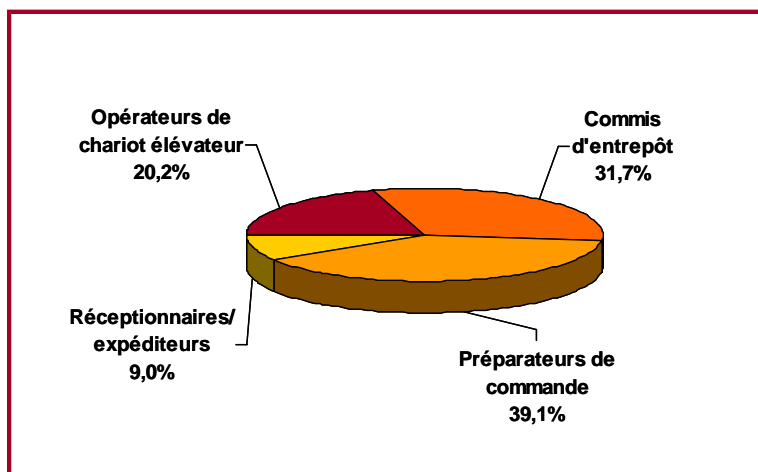
4.3 CARACTÉRISTIQUES DE L'EMPLOI OCCUPÉ

Les caractéristiques des emplois occupés par les employés actuels du sous-secteur des grossistes-distributeurs de produits alimentaires sont présentées dans cette section.

4.3.1 Poste occupé

La majorité des employés rejoints occupent des emplois de préparateurs de commande (manutentionnaires) (39,1%) et de commis d'entrepôt (commis à la réception, à l'expédition, à la vérification) (31,7%). Les autres travaillent comme opérateurs de chariot élévateur (20,2%) et comme réceptionnaires/expéditeurs (9,0%).

POSTE OCCUPÉ



4.3.2 Type et taille d'entreprise

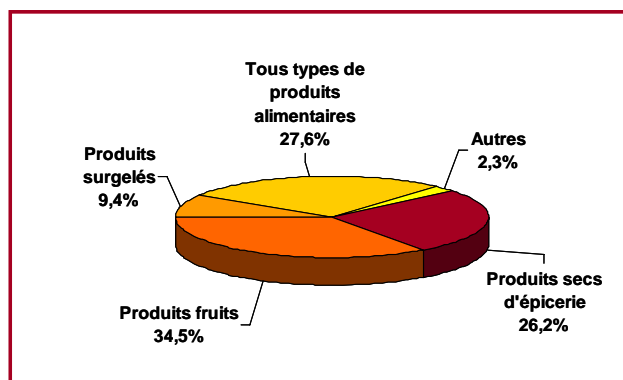
Les types de produits alimentaires distribués par les entreprises dans lesquelles les employés travaillent actuellement, sont surtout les **produits frais** (34,5%) tels que du lait, de la viande, du poisson, des fruits et des légumes suivis des produits secs, d'épicerie (26,2%)

Même si la totalité de notre échantillon provient de grandes entreprises, on observe qu'**environ huit employés sur dix ont dit travailler dans une grande entreprise** employant plus de 500 personnes (83,2%). Cette différence peut s'expliquer en partie par une forme de confusion entre le lieu de travail et l'appartenance à la bannière ou à une mauvaise connaissance de celle-ci.

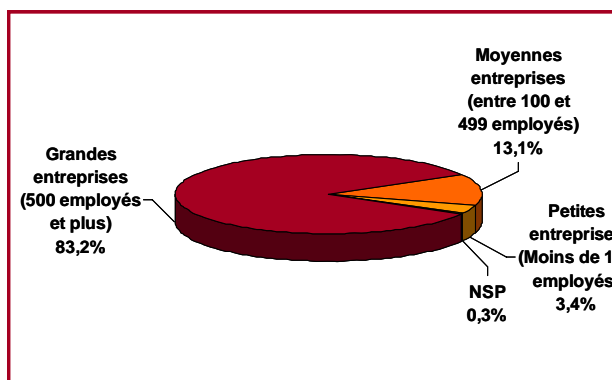


4. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE AUPRÈS DES EMPLOYÉS ACTUELS ...

TYPES DE PRODUITS ALIMENTAIRES PRINCIPALEMENT DISTRIBUÉS



TAILLE DE L'ENTREPRISE



Le tableau suivant détaille ces informations selon le type de poste occupé et fait ainsi ressortir quelques différences intéressantes.

- ❑ On retrouve une proportion **supérieure** de **réceptionnaires/expéditeurs** dans les entreprises distribuant des **produits frais** (53,8% c. 34,5), mais une proportion **inférieure** de **commis d'entrepôt** (25,4%).
- ❑ On note une **plus forte** proportion de **commis d'entrepôt** dans les entreprises distribuant tous **types de produits alimentaires**, comparativement à l'ensemble des répondants (40,6% c. 27,6%).

TYPE ET TAILLE D'ENTREPRISE, SELON LE POSTE OCCUPÉ

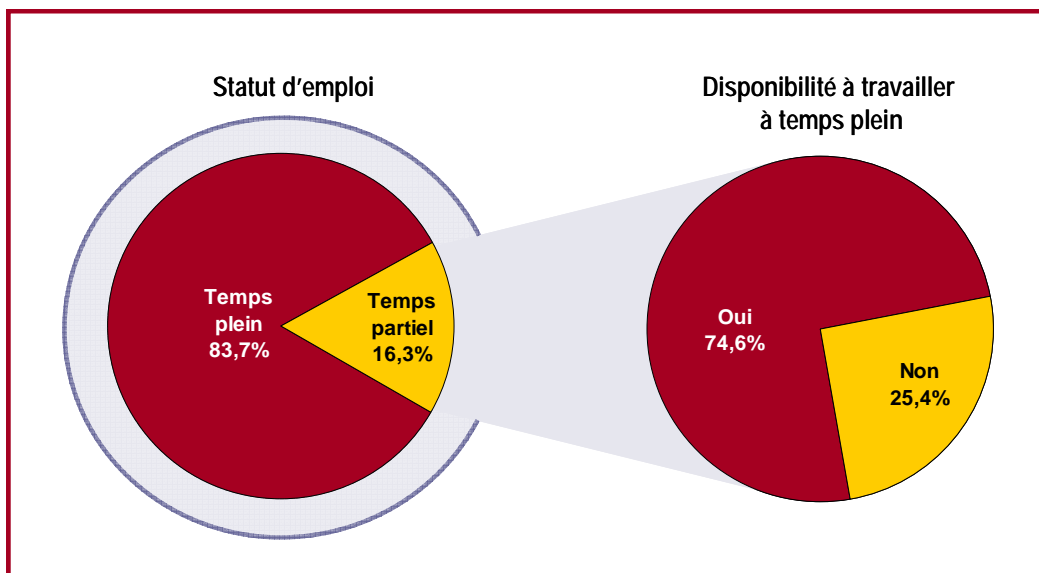
| | ENSEMBLE DES EMPLOYÉS | OPÉRATEURS DE CHARIOT ÉLÉVATEUR | RÉCEPTIONNAIRES / EXPÉDITEURS | COMMIS D'ENTREPÔT | PRÉPARATEURS DE COMMANDE |
|---|-----------------------|---------------------------------|-------------------------------|-------------------|--------------------------|
| TYPES DE PRODUITS ALIMENTAIRES PRINCIPALEMENT DISTRIBUÉS | | | | | |
| Produits secs, d'épicerie | 26,2% | 23,9% | 15,4% | 26,1% | 30,0% |
| Produits frais | 34,5% | 38,6% | 53,8% | 25,4% | 35,3% |
| Produits surgelés / congelés | 9,4% | 11,4% | 10,3% | 6,5% | 10,6% |
| Tous types de produits alimentaires | 27,6% | 23,9% | 15,4% | 40,6% | 21,8% |
| Autres | 2,3% | 2,3% | 5,1% | 1,4% | 2,4% |
| TAILLE DE L'ENTREPRISE | | | | | |
| Petite, moins de 100 employés | 3,4% | 3,4% | 7,7% | 4,3% | 1,8% |
| Moyenne, entre 100 et 499 employés | 13,1% | 13,6% | 7,7% | 13,0% | 14,1% |
| Grande, 500 employés et plus | 83,2% | 83,0% | 84,6% | 81,9% | 84,1% |
| NSP | 0,2% | 0,0% | 0,0% | 0,7% | 0,0% |



4.3.3 Statut d'emploi

Plus de huit employés sur dix travaillent à temps plein (83,7%), et 16,3% à temps partiel. Parmi ces derniers, environ les trois quarts seraient disponibles pour travailler à temps plein (74,6%).

STATUT D'EMPLOI



En moyenne, **plus des trois quarts des employés (77,5%) travaillent 40 heures** par semaine, 13,8% travaillent 38 heures et moins et 8,7% effectuent 41 heures ou plus par semaine, comme on observe dans le tableau ci-après, qui présente également certaines distinctions significatives concernant les types de postes.

- ❑ Une **plus forte** proportion d'**opérateurs de chariot élévateur** occupent un emploi à **temps plein**, comparativement à l'ensemble des répondants (96,6% c. 83,7%) et travaillent **40 heures** par semaine (87,5% c. 77,5%).
- ❑ Par ailleurs, on note une proportion **plus élevée** de **préparateurs de commande** travaillant à **temps partiel** (27,1% c.16,3% pour l'ensemble des répondants), cette fonction étant souvent un poste d'entrée dans l'entreprise. Ceux-ci sont ainsi plus nombreux à travailler 38 heures et moins par semaine (18,8% c. 13,8%).



STATUT D'EMPLOI, SELON LE POSTE OCCUPÉ

| | ENSEMBLE DES EMPLOYÉS | OPÉRATEURS DE CHARIOT ÉLÉVATEUR | RÉCEPTION- NAIRES / EXPÉDITEURS | COMMIS D'ENTREPÔT | PRÉPARATEURS DE COMMANDE |
|--|--------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|-----------------------------|
| STATUT D'EMPLOI | | | | | |
| Temps plein | 83,7% | 96,6% | 92,3% | 86,2% | 72,9% |
| Temps partiel | 16,3% | 3,4% | 7,7% | 13,8% | 27,1% |
| NOMBRE MOYEN D'HEURES TRAVAILLÉES PAR SEMAINE | | | | | |
| 38 heures et moins | 13,8% | 3,4% | 7,7% | 15,9% | 18,8% |
| 40 heures | 77,5% | 87,5% | 82,1% | 76,8% | 71,8% |
| 41 heures et plus | 8,7% | 9,1% | 10,3% | 7,2% | 9,4% |
| Moyenne | 39,2 | 40,3 | 40,4 | 38,8 | 38,6 |

- ❑ Comparativement à l'ensemble des répondants (83,7%), on observe une plus forte proportion d'**employés à temps plein** chez :
 - les employés ayant complété une **scolarité de niveau primaire** (97,0%);
 - les employés âgés de **30 ans et plus** (entre 92,3% et 94,4%);
 - les employés travaillant dans une entreprise distribuant des **produits frais** (88,7%).
- ❑ D'un autre côté, on retrouve davantage d'employés qui travaillent à **temps partiel** chez :
 - les employés ayant une scolarité de niveau collégial ou universitaire (24,3%);
 - les employés de moins de **30 ans** (37,7%);
 - les employés travaillant dans une entreprise distribuant des **produits secs, d'épicerie** (23,7%).

La plupart des employés (82,1%) n'ont pas d'autre occupation que le poste dans l'entreprise de distribution de produits alimentaires dont il est question dans l'enquête, mais 18,4% occupent également un autre emploi et 2,8% sont étudiants.

On observe que la **proportion d'employés actuellement étudiants est plus élevée chez les employés à temps partiel (11,3%), les personnes âgées de moins de 30 ans (8,5%) et les préparateurs de commande (4,7%).**

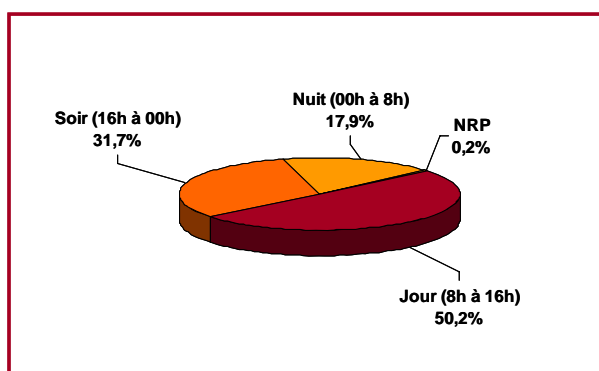


Horaire de travail

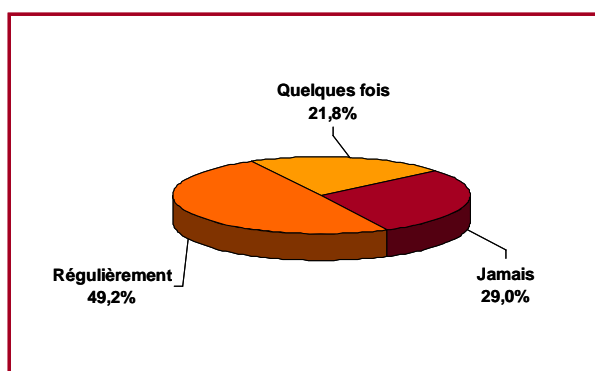
Comme on observe à la première figure ci-dessous, **la moitié des employés travaillent de jour**, entre 8 h et 16 h, mais près du tiers des employés travaillent de soir (31,7%) et 17,9% des employés travaillent de nuit.

La deuxième figure montre quant à elle que **près de la moitié des employés travaillent régulièrement la fin de semaine** (49,2%).

PÉRIODE DE TRAVAIL



FRÉQUENCE DE TRAVAIL DE LA FIN DE SEMAINE



Le tableau suivant présente en détail les informations, par type de poste, concernant la période de travail et la fréquence de travail la fin de semaine.

- ❑ On observe qu'une plus forte proportion d'**opérateurs de chariot élévateur** (60,2%) et de **commis d'entrepôts** (60,1%) **travaillent de jour** comparativement à l'ensemble des répondants (50,1%). Les opérateurs de chariot élévateur sont aussi plus nombreux à ne **jamais travailler la fin de semaine** (39,8% c. 29,0%), ce qui est aussi lié à leur ancienneté dans l'entreprise.
- ❑ Par ailleurs, on constate, qu'une proportion supérieure de **préparateurs de commande** effectuent la plupart de leurs heures de travail de **soir** (39,4% c. 31,7%) ou de **nuit** (24,1% c. 17,9%). Également, un plus grand nombre d'entre eux **travaillent régulièrement la fin de semaine** (60,0%), comparativement à l'ensemble des répondants (49,2%).



HORAIRE DE TRAVAIL, SELON LE POSTE OCCUPÉ

| | ENSEMBLE DES EMPLOYÉS | OPÉRATEURS DE CHARIOT ÉLÉVATEUR | RÉCEPTION- NAIRES / EXPÉDITEURS | COMMIS D'ENTREPÔT | PRÉPARATEURS DE COMMANDE |
|---|--------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|-----------------------------|
| PÉRIODE DE TRAVAIL | | | | | |
| Jour (8 h à 16 h) | 50,1% | 60,2% | 53,8% | 60,1% | 35,9% |
| Soir (16 h à 00 h) | 31,7% | 28,4% | 23,1% | 26,8% | 39,4% |
| Nuit (00 h à 8h) | 17,9% | 11,4% | 23,1% | 13,0% | 24,1% |
| NRP | 0,2% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,6% |
| FRÉQUENCE DE TRAVAIL LA FIN DE SEMAINE | | | | | |
| Jamais | 29,0% | 39,8% | 38,5% | 29,7% | 20,6% |
| Quelquefois | 21,8% | 22,7% | 30,8% | 21,7% | 19,4% |
| Régulièrement | 49,2% | 37,5% | 30,8% | 48,6% | 60,0% |

- Toujours concernant l'horaire de travail, on note qu'une plus forte proportion d'employés âgés de **50 ans et plus** (66,7%) travaillent principalement de **jour** (66,7%), comparativement à l'ensemble des répondants (50,1%). En contrepartie, un plus grand nombre d'employés de ce segment ne travaillent **jamais la fin de semaine** (47,2% c. 29,0%), et ce, tout comme :
 - les employés travaillant dans une entreprise distribuant des **produits surgelés** (46,3%);
 - ceux travaillant dans une entreprise distribuant des **produits secs, d'épicerie** (38,6%);
 - les employés travaillant à **temps plein** (33,2%).

- Par ailleurs, une proportion supérieure d'employés à **temps partiel** (45,1%) travaillent de **soir** (comparativement à 31,7% pour l'ensemble des répondants).

- Les segments suivants sont quant à eux plus nombreux à travailler de **nuit** :
 - les employés travaillant dans une entreprise distribuant des **produits frais** (26,7% c. 17,9%);
 - les employés âgés de moins de **30 ans** (25,4%);
 - et ceux résidant dans la région de **Montréal** (22,8%).

- En outre, on note davantage d'employés travaillant **régulièrement la fin de semaine** chez :
 - ceux employés à **temps partiel** (71,8% c. 49,2%);
 - ceux travaillant dans une entreprise distribuant des **produits frais** (61,3%);
 - ceux âgés de moins de **30 ans** (62,3%);
 - et ceux ayant complété une scolarité de niveau **collégial ou universitaire** (60,9%) dont une partie sont étudiants.

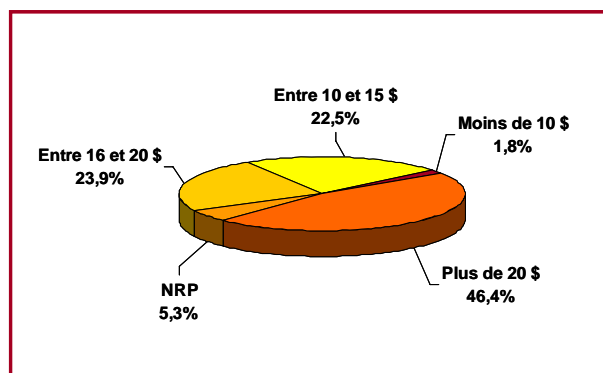


4.3.4 Salaire et vacances

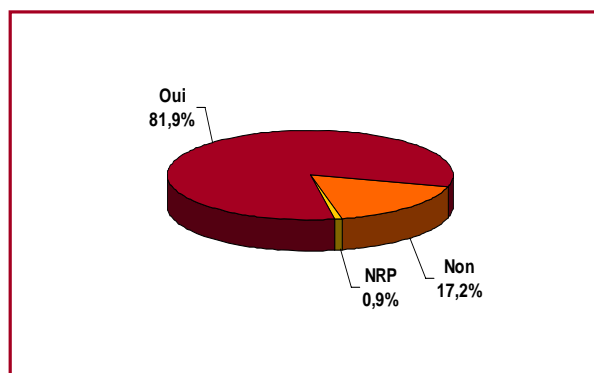
Près de la moitié des employés ont un taux horaire brut, avant impôts, de plus de 20\$ (46,4%), comme on l'observe à la première figure suivante.

De plus, tel que présenté à la seconde figure, environ huit employés sur dix (81,8%) ont obtenu une augmentation de salaire au cours des deux dernières années.

TAUX HORAIRE BRUT

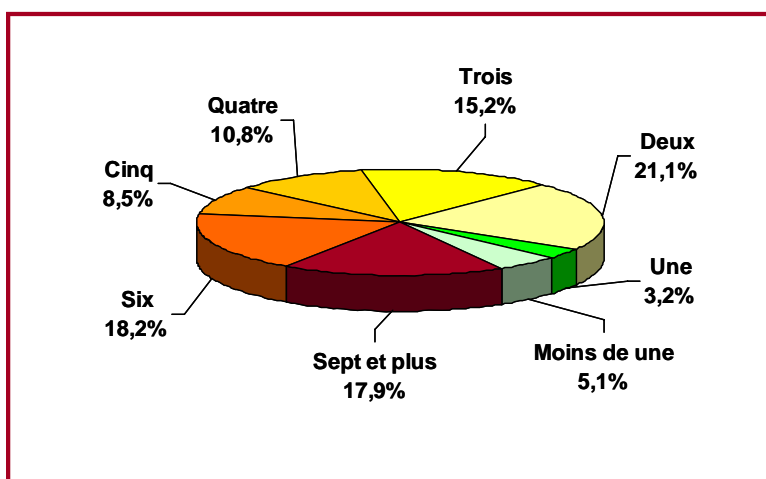


AUGMENTATION DE SALAIRE AU COURS DES DEUX DERNIÈRES ANNÉES



Par ailleurs, moins d'un employé sur dix dispose de moins de deux semaines de congés par année (8,3%), près d'un quart d'entre eux en disposent de deux (21,1%) et plus de la moitié des employés (55,4%) en ont quatre semaines et plus par année, avec une moyenne de 4,2 semaines de vacances par an.

NOMBRE DE SEMAINES DE VACANCES PAR ANNÉE



Moyenne : 4,2 semaines



4. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE AUPRÈS DES EMPLOYÉS ACTUELS ...

Le tableau suivant présente, par type de poste, le taux horaire brut et l'obtention d'une augmentation de salaire des employés du secteur, ainsi que leur nombre de semaines de vacances par année.

- On observe que la proportion des employés dont le taux horaire brut est de plus de **20\$** est supérieure chez les **opérateurs de chariot élévateur** et chez les **réceptionnaires expéditeurs** (respectivement 73,9% et 69,2% c. 46,4%). On note cependant que les **opérateurs de chariot élévateur** sont plus nombreux à ne **pas avoir reçu d'augmentation de salaire** au cours des dernières années (27,3% c. 17,2% pour l'ensemble des employés).
- Par ailleurs, les **préparateurs de commande** représentent une proportion plus importante d'employés dont le taux horaire brut est de **20\$ et moins** (67,1%), comparativement à l'ensemble des répondants (48,2%). Une plus grande proportion d'entre eux ont cependant **obtenu une augmentation de salaire** au cours des deux dernières années (88,2% c. 81,6%).

En termes de **vacances**, ce sont, en moyenne, les **opérateurs de chariot élévateur** qui ont le **plus grand nombre de semaines** par année (5,7), suivi des réceptionnaires expéditeurs (5,4), des commis d'entrepôt (4,1) et des préparateurs de commande (3,3), ce qui est aussi lié à leur statut et ancienneté dans l'entreprise.

- Ainsi, une plus grande proportion d'**opérateurs de chariot élévateur** et de **réceptionnaires/expéditeurs** ont **sept semaines de vacances et plus** par année (respectivement 37,5% et 33,3% c. 17,9% pour l'ensemble des répondants).
- Les **préparateurs de commande** sont pour leur part plus nombreux à avoir **deux semaines de vacances ou moins** par année (45,9% c. 29,4%).

SALAIRE ET VACANCES, SELON LE POSTE OCCUPÉ

| | ENSEMBLE DES EMPLOYÉS | OPÉRATEURS DE CHARIOT ÉLEVATEUR | RÉCEPTION- NAIRES / EXPÉDITEURS | COMMIS D'ENTREPÔT | PRÉPARATEURS DE COMMANDE |
|--------------------------|--------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|-----------------------------|
| TAUX HORAIRE BRUT | | | | | |
| Moins de 10\$ | 1,8% | 0,0% | 5,1% | 2,9% | 1,2% |
| Entre 10\$ et 15\$ | 22,5% | 6,8% | 5,1% | 25,4% | 32,4% |
| Entre 16\$ et 20\$ | 23,9% | 10,2% | 12,8% | 23,9% | 33,5% |
| Plus de 20\$ | 46,4% | 73,9% | 69,2% | 42,8% | 30,0% |
| NRP | 5,3% | 9,1% | 7,7% | 5,1% | 2,9% |



4. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE AUPRÈS DES EMPLOYÉS ACTUELS ...

| | ENSEMBLE DES EMPLOYÉS | OPÉRATEURS DE CHARIOT ÉLÉVATEUR | RÉCEPTION- NAIRES / EXPÉDITEURS | COMMIS D'ENTREPÔT | PRÉPARATEURS DE COMMANDE |
|---|--------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|-----------------------------|
| AUGMENTATION DE SALAIRE AU COURS DES DEUX DERNIÈRES ANNÉES | | | | | |
| Oui | 81,6% | 70,5% | 84,6% | 80,4% | 88,2% |
| Non | 17,2% | 27,3% | 15,4% | 19,6% | 10,6% |
| NRP | 0,9% | 2,3% | 0,0% | 0,0% | 1,2% |
| NOMBRE DE SEMAINES DE VACANCES PAR ANNÉE | | | | | |
| Deux ou moins | 29,4% | 5,7% | 15,5% | 28,3% | 45,9% |
| Trois | 15,2% | 8,0% | 10,3% | 18,1% | 17,6% |
| Quatre | 10,8% | 17,0% | 5,1% | 13,0% | 7,1% |
| Cinq | 8,5% | 9,1% | 7,7% | 10,9% | 6,5% |
| Six | 18,2% | 22,7% | 28,2% | 16,7% | 14,7% |
| Sept et plus | 17,9% | 37,5% | 33,3% | 13,0% | 8,2% |
| Moyenne | 4,2 semaines | 5,7 semaines | 5,4 semaines | 4,1 semaines | 3,3 semaines |

- ❑ En ce qui concerne les **salaires**, on observe une plus forte proportion d'employés ayant un **taux horaire brut de plus de 20\$** chez :
 - les employés âgés de plus de **40 ans** (62,0% des employés âgés de 40 à 49 ans et 69,4% des employés de 50 ans et plus c. 46,4% pour l'ensemble des répondants);
 - les employés à **temps plein** (54,1%);
 - les employés travaillant **de jour** (54,1%).

- ❑ D'un autre côté, les employés des segments suivants sont plus nombreux à avoir un **taux horaire de 15\$ et moins** par rapport à l'ensemble des répondants (24,3%) :
 - les employés à **temps partiel** (71,8%);
 - les employés de moins de **30 ans** (51,5%).

- ❑ Une plus grande proportion d'employés de la région de **Montréal** ont **obtenu une augmentation de salaire** au cours des deux dernières années (87,1% c. 81,8%). Par ailleurs, on retrouve davantage d'employés n'ayant **pas eu une telle augmentation** parmi :
 - les employés dont le **taux horaire brut est inférieur à 15\$** de l'heure (28,3%);
 - et ceux résidant dans la **région de Québec** (25,9%).

- ❑ Les employés des segments suivants sont plus nombreux à avoir **deux semaines de vacances ou moins** par année, comparativement à l'ensemble des répondants (29,4%) :
 - les employés travaillant à **temps partiel** (84,5%);
 - les employés ayant un salaire de **15\$ de l'heure ou moins** (83,0%);
 - et ceux âgés de moins de **30 ans** (63,1%).



- On retrouve par ailleurs une **proportion supérieure** d'employés ayant **six semaines de vacances ou plus** par année parmi les segments suivants:
- les employés ayant un salaire horaire **de plus de 20\$** (60,4%);
 - ceux travaillant **de jour** (44,9%);
 - et ceux à **temps plein** (42,8%).

4.3.5 Syndicalisation

Presque la **totalité des employés du secteur sont membres d'un syndicat** (95,2%). Le tableau suivant présente la syndicalisation selon le type de poste occupé. On constate que tous les **opérateurs de chariot élévateur sont membres d'un syndicat**.

SYNDICALISATION, SELON LE POSTE OCCUPÉ

| | ENSEMBLE DES EMPLOYÉS | OPÉRATEURS DE CHARIOT ÉLÉVATEUR | RÉCEPTION- NAIRES / EXPÉDITEURS | COMMIS D'ENTREPÔT | PRÉPARATEURS DE COMMANDE |
|-----|--------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|-----------------------------|
| Oui | 95,2% | 100,0% | 92,3% | 94,2% | 94,1% |
| Non | 4,8% | 0,0% | 7,7% | 5,8% | 5,9% |

- Outre les opérateurs de chariot élévateur, d'autres segments sont **plus nombreux à être syndiqués** :
- les employés dont le taux horaire brut est de plus de 20\$ (100,0%);
 - ceux ayant **eu une augmentation salariale** depuis deux ans (96,9%);
 - ceux travaillant à **temps plein** (96,7%);
 - et les employés d'entreprises de plus de **500 employés et plus** (96,4%).
- Les employés dont le taux horaire brut est de **15\$ et moins** et âgés de moins de **30 ans** comptent, quant à eux, une plus grande proportion d'employés **non syndiqués** (respectivement 14,2% et 11,5% c. 4,8%).

4.4 ANCIENNETÉ

Le tableau qui suit indique que les employés actuellement dans les entreprises de distribution alimentaire ont généralement eu un ou plusieurs emplois avant celui-ci car leur nombre d'années d'ancienneté sur le marché du travail est supérieur à celui chez l'employeur actuel. De plus, on remarque que pour certains employés, leur nombre d'années chez l'employeur actuel est supérieur aux nombre d'années au poste actuel, ce qui signifie que certains employés ont évolué au sein de l'entreprise (notamment les opérateurs de chariot élévateur et les réceptionnaires/expéditeurs).



ANCIENNETÉ DES TRAVAILLEURS

| | ENSEMBLE DES EMPLOYÉS | OPÉRATEURS DE CHARIOT ÉLÉVATEUR | RÉCEPTION- NAIRES / EXPÉDITEURS | COMMIS D'ENTREPÔT | PRÉPARATEURS DE COMMANDE |
|---|--------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|-----------------------------|
| Sur le marché du travail | 18,4 | 22,9 | 23,5 | 17,8 | 15,4 |
| Dans ce type de poste | 8,1 | 10,3 | 8,3 | 9,5 | 5,8 |
| Dans ce type de poste chez l'employeur actuel | 7,3 | 8,8 | 6,5 | 8,3 | 5,1 |
| Chez l'employeur actuel | 9,5 | 14,8 | 14,0 | 9,6 | 5,6 |

4.5 SATISFACTION À L'ÉGARD DE LA VIE PROFESSIONNELLE

La satisfaction des employés à l'égard de leur vie professionnelle est d'abord présentée pour l'ensemble des répondants, tout en faisant ressortir les différences significatives observées selon le poste occupé ou d'autres variables.

4.5.1 Degré de satisfaction chez les employés et selon le poste occupé

La satisfaction des employés du secteur a été évaluée sur divers éléments en lien avec leur vie professionnelle. Le degré de satisfaction sur les différents éléments évalués est ici présenté pour **l'ensemble des répondants** et **selon le poste occupé par les employés**.



Aide à l'interprétation des résultats

En matière d'évaluation de la satisfaction, plusieurs critères peuvent être pris en compte lors de l'analyse des résultats, notamment :

- le **sous-total «Très satisfaits», «Assez satisfaits»** constitue un indicateur de performance couramment utilisé qui indique la proportion de répondants ne démontrant pas d'insatisfaction sur les éléments évalués;
- l'**analyse de la mention «Très satisfaits»** est plus spécifiquement utilisée pour qualifier le niveau de satisfaction obtenu sur les différents critères à l'étude et ainsi identifier sur quels éléments entreprendre des actions correctives pour améliorer la satisfaction globale. À cet effet, **Zins Beuchesne et associés** a développé, au fil des expériences, la grille d'interprétation suivante :

| PROPORTION DE «TRÈS SATISFAITS» | INTERPRÉTATION |
|---------------------------------|------------------------|
| Entre 0,0% et 15,0% | Niveau 1 : Insuffisant |
| Entre 15,0% et 30,0% | Niveau 2 : Moyen |
| Entre 30,1% et 45,0% | Niveau 3 : Bon |
| Entre 45,1% et 60,0% | Niveau 4 : Très bon |
| Entre 60,1% et 100,0% | Niveau 5 : Excellent |

Ces deux critères ont été utilisés dans la présente évaluation de la satisfaction des employés à l'égard de différents éléments de leur vie professionnelle.

Le tableau ci-après présente ainsi ces résultats, classés en ordre de satisfaction selon le sous-total «Très satisfaits», «Assez satisfaits», pour l'ensemble des répondants et selon le poste qu'ils occupent. La comparaison des résultats selon le poste occupé permet de faire ressortir :

- les **variations du degré de satisfaction** sur chaque élément évalué selon le sous-total «Très satisfaits», «Assez satisfaits» et plus spécifiquement selon la proportion d'employés «Très satisfaits»;
- les **différences significatives observées** (cases grisées dans l'analyse de la proportion de «Très») selon le poste occupé, c'est-à-dire :
 - les postes pour lesquels la proportion d'employés «Très satisfaits» sur un élément évalué est **significativement supérieure** (↗) à cette proportion pour l'ensemble des répondants;
 - les postes pour lesquels la proportion d'employés «Très satisfaits» est **significativement inférieure** (↘).



4. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE AUPRÈS DES EMPLOYÉS ACTUELS ...

SATISFACTION DES EMPLOYÉS SUR LES ÉLÉMENTS ÉVALUÉS, SELON L'EMPLOI OCCUPÉ

| | | ENSEMBLE DES EMPLOYÉS | OPÉRATEURS DE CHARIOT ÉLÉVATEUR | RÉCEPTION- NAIRES / EXPÉDITEURS | COMMIS D'ENTREPÔT | PRÉPARATEURS DE COMMANDE |
|--|---------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|-----------------------------|
| Relations avec les collègues | Sous-total Très / assez satisfaits | 94,5% | 94,3% | 97,4% | 94,9% | 93,5% |
| | Proportion de «Très» | Très bon (48,8%) | Très bon (48,9%) | Très bon (46,2%) | Très bon (49,3%) | Très bon (49,1%) |
| Nombre d'heures de travail | Sous-total Très / assez satisfaits | 92,4% | 92,0% | 87,2% | 95,7% | 91,2% |
| | Proportion de «Très» | Bon (43,8%) | Bon (35,6%) | Très bon (46,2%) | Très bon (46,4%) | Très bon (45,3%) |
| Rémunération des heures supplémentaires | Sous-total Très / assez satisfaits | 89,1% | 85,7% | 85,7% | 85,2% | 94,5% |
| | Proportion de «Très» | Bon (39,5%) | Bon (37,7%) | Moyen (25,7%) | Bon (32,8%) | Très bon (48,5%) ↗ |
| Salaire | Sous-total Très / assez satisfaits | 87,4% | 90,0% | 89,7% | 84,8% | 87,1% |
| | Proportion de «Très» | Bon (34,9%) | Bon (37,5%) | Moyen (25,6%) | Bon (31,9%) | Bon (38,2%) |
| Localisation de l'entreprise | Sous-total Très / assez satisfaits | 85,8% | 79,3% | 74,4% | 91,1% | 87,6% |
| | Proportion de «Très» | Très bon (48,8%) | Très bon (49,4%) | Bon (38,5%) | Très bon (50,4%) | Très bon (49,7%) |
| Accueil lors de l'embauche | Sous-total Très / assez satisfaits | 85,7% | 84,3% | 86,1% | 87,1% | 85,2% |
| | Proportion de «Très» | Bon (36,7%) | Bon (30,1%) | Bon (38,9%) | Bon (32,6%) | Bon (42,6%) ↗ |
| Nature du travail | Sous-total Très / assez satisfaits | 76,4% | 86,0% | 78,9% | 75,9% | 71,3% |
| | Proportion de «Très» | Moyen (25,0%) | Bon (36,0%) ↗ | Moyen (28,9%) | Moyen (21,9%) | Moyen (21,0%) |
| Conditions de travail en général | Sous-total Très / assez satisfaits | 75,9% | 70,5% | 79,5% | 79,7% | 74,7% |
| | Proportion de «Très» | Moyen (23,4%) | Moyen (29,5%) | Moyen (23,1%) | Moyen (20,3%) | Moyen (22,9%) |
| Obligation de faire des heures supplémentaires | Sous-total Très / assez satisfaits | 74,4% | 78,7% | 78,9% | 72,1% | 73,1% |
| | Proportion de «Très» | Bon (32,2%) | Bon (38,3%) | Bon (42,1%) | Moyen (25,0%) | Bon (32,3%) |
| Formation à l'embauche | Sous-total Très / assez satisfaits | 73,9% | 72,3% | 67,6% | 74,6% | 75,3% |
| | Proportion de «Très» | Bon (30,2%) | Moyen (26,5%) | Insuffisant (14,7%) ↘ | Moyen (29,9%) | Bon (35,3%) |
| Adaptation à l'informatique et aux nouvelles technologies | Sous-total Très / assez satisfaits | 71,0% | 62,4% | 89,2% | 72,0% | 70,5% |
| | Proportion de «Très» | Moyen (27,0%) | Moyen (24,7%) | Moyen (29,7%) | Moyen (24,0%) | Bon (30,1%) |
| Environnement physique du lieu de travail | Sous-total Très / assez satisfaits | 70,8% | 69,3% | 74,4% | 74,6% | 67,6% |
| | Proportion de «Très» | Moyen (22,8%) | Moyen (25,0%) | Moyen (25,6%) | Moyen (19,6%) | Moyen (23,5%) |



4. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE AUPRÈS DES EMPLOYÉS ACTUELS ...

| | | ENSEMBLE DES EMPLOYÉS | OPÉRATEURS DE CHARIOT ÉLÉVATEUR | RÉCEPTION- NAIRES / EXPÉDITEURS | COMMIS D'ENTREPÔT | PRÉPARATEURS DE COMMANDE |
|-------------------------------|------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|-----------------------------|
| Horaires de travail | Sous-total Très / assez satisfaits | 68,9% | 76,1% | 53,8% | 72,3% | 65,9% |
| | Proportion de «Très» | Moyen (27,6%) | Bon (35,2%) | Moyen (23,1%) | Moyen (21,9%) | Moyen (29,4%) |
| Rythme de travail | Sous-total Très / assez satisfaits | 67,0% | 67,0% | 74,4% | 65,9% | 66,1% |
| | Proportion de «Très» | Moyen (22,6%) | Moyen (27,3%) | Moyen (20,5%) | Moyen (18,8%) | Moyen (23,8%) |
| Exigences physiques du métier | Sous-total Très / assez satisfaits | 66,7% | 71,8% | 82,1% | 70,1% | 57,7% |
| | Proportion de «Très» | Moyen (18,2%) | Moyen (23,5%) | Moyen (23,1%) | Moyen (16,8%) | Moyen (15,5%) |

Globalement, les employés semblent satisfaits de la plupart des éléments évalués. En effet, **plus ou près des trois quarts se disent assez ou très satisfaits** des éléments suivants (avec une proportion de très satisfaits au moins supérieure à 30%) :

- leurs relations avec les collègues (94,5%);
- le nombre d'heures de travail (92,4%);
- la rémunération des heures supplémentaires (89,1%);
- leur salaire (87,4%);
- la localisation de l'entreprise (85,8%);
- l'accueil lors de l'embauche (85,7%);
- obligation de faire des heures supplémentaires (74,4%, avec néanmoins une proportion de « pas du tout satisfait » de 11,0%, ce qui est également à prendre en considération);
- formation à l'embauche (73,9%).

Les éléments sur lesquels ils sont le **moins satisfaits**, soit sur lesquels environ **le tiers des employés sont peu ou pas du tout satisfaits**, sont les suivants :

- les exigences physiques du métier (33,3%);
- le rythme de travail (33,0%);
- les horaires de travail (31,1%);
- l'environnement physique du lieu de travail (29,2%).

4.5.2 Différences significatives en termes de degré de satisfaction

Outre les variations de la satisfaction observées selon le poste occupé par les employés du secteur, **d'autres différences significatives intéressantes ressortent de l'analyse** des résultats, selon diverses caractéristiques des répondants (en comparaison avec le sous-total «Très satisfaits», «Assez satisfaits»). Celles-ci apparaissent dans le tableau suivant.



DIFFÉRENCES SIGNIFICATIVES SUR LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES ÉLÉMENTS ÉVALUÉS

| | | ENSEMBLE DES EMPLOYÉS | DIFFÉRENCES SIGNIFICATIVES OBSERVÉES SUR LE SOUS-TOTAL « TRÈS SATISFAITS », « ASSEZ SATISFAITS » |
|---|------------------------------------|-----------------------------|--|
| Relations avec les collègues | Sous-total Très / assez satisfaits | 94,5% | <ul style="list-style-type: none"> proportion inférieure chez les employés âgés de 30 à 39 ans (⬇ - 90,0%) proportion inférieure chez les employés dont le revenu annuel du ménage est de 70 000\$ et plus (⬇ - 87,9%) |
| Nombre d'heures de travail | Sous-total Très / assez satisfaits | 92,4% | <ul style="list-style-type: none"> proportion inférieure chez les employés à temps partiel (⬇ - 76,1%) proportion inférieure chez les employés de la région de Québec (⬇ - 84,6%) proportion inférieure chez les employés dont le salaire horaire est de 15\$ et moins de l'heure (⬇ - 85,8%) |
| Rémunération des heures supplémentaires | Sous-total Très / assez satisfaits | 89,1% | <ul style="list-style-type: none"> proportion inférieure chez les employés travaillant de jour (⬇ - 84,6%) proportion inférieure chez les employés dont le salaire est de plus de 20\$ de l'heure (⬇ - 84,6%) |
| Salaire | Sous-total Très / assez satisfaits | 87,4% | <ul style="list-style-type: none"> proportion supérieure chez les employés de la région de Montréal (⬆ - 92,7%) et inférieure chez les employés de la région de Québec (⬇ - 77,7%) proportion inférieure chez les employés travaillant de jour (⬇ - 83,0%) proportion inférieure chez les employés d'une entreprise distribuant tous types de produits (⬇ - 80,0%) |
| Localisation de l'entreprise | Sous-total Très / assez satisfaits | 85,8% | <ul style="list-style-type: none"> proportion supérieure chez les employés de la région de Québec (⬆ - 93,7%) proportion supérieure chez les employés âgés de moins de 30 ans (⬆ - 93,1%) proportion inférieure chez les employés d'une entreprise distribuant des produits frais (⬇ - 78,9%) proportion inférieure chez les employés dont le salaire est de plus de 20\$ de l'heure (⬇ - 79,5%) |
| Accueil lors de l'embauche | Sous-total Très / assez satisfaits | 85,7% | <ul style="list-style-type: none"> proportion supérieure chez les employés dont le salaire horaire est de 15\$ et moins de l'heure (⬆ - 91,5%) |
| Nature du travail | Sous-total Très / assez satisfaits | 76,4% | <ul style="list-style-type: none"> proportion supérieure chez les employés âgés de 50 ans et plus (⬆ - 87,1%) proportion inférieure chez les employés dont le salaire horaire est entre 16\$ et 20\$ de l'heure (⬇ - 64,7%) |
| Conditions de travail en général | Sous-total Très / assez satisfaits | 75,9% | <ul style="list-style-type: none"> proportion supérieure chez les employés de la région de Québec (⬆ - 87,5%) proportion inférieure chez les employés d'une entreprise distribuant des produits frais (⬇ - 65,3%) |
| Obligation de faire des heures supplémentaires | Sous-total Très / assez satisfaits | 74,4% | <ul style="list-style-type: none"> proportion supérieure chez les employés à temps plein (⬆ - 78,1%) |
| Formation à l'embauche | Sous-total Très / assez satisfaits | 73,9% | <ul style="list-style-type: none"> proportion inférieure chez les employés dont le revenu annuel du ménage est de 70 000\$ et plus (⬇ - 62,5%) |
| Adaptation à l'informatique et aux nouvelles technologies | Sous-total Très / assez satisfaits | 71,0% | <ul style="list-style-type: none"> proportion supérieure chez les employés dont le salaire horaire est de 15\$ et moins de l'heure (⬆ - 84,8%) proportion supérieure chez les employés d'une entreprise de moins de 500 employés (⬆ - 83,6%) |
| Environnement physique du lieu de travail | Sous-total Très / assez satisfaits | 70,8% | <ul style="list-style-type: none"> proportion inférieure chez les employés d'une entreprise distribuant des produits frais (⬇ - 64,0%) |



4. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE AUPRÈS DES EMPLOYÉS ACTUELS ...

| | | ENSEMBLE DES EMPLOYÉS | DIFFÉRENCES SIGNIFICATIVES OBSERVÉES SUR LE SOUS-TOTAL « TRÈS SATISFAITS », « ASSEZ SATISFAITS » |
|-------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|--|
| Horaires de travail | Sous-total Très / assez satisfaits | 68,9% | <ul style="list-style-type: none"> proportion supérieure chez les employés âgés de 50 ans et plus (↗ - 83,3%) proportion supérieure chez les employés ne travaillent pas la fin de semaine (↗ - 85,7%) proportion supérieure chez les employés d'une entreprise distribuant des produits secs, d'épicerie (↗ - 80,7%), et inférieur chez ceux d'une entreprise distribuant des produits frais (↘ - 56,0%) |
| Rythme de travail | Sous-total Très / assez satisfaits | 67,0% | <ul style="list-style-type: none"> proportion supérieure chez les employés n'ayant pas d'expérience chez un autre employeur (↗ - 85,7%) |
| Exigences physiques du métier | Sous-total Très / assez satisfaits | 66,7% | <ul style="list-style-type: none"> proportion supérieure chez les employés d'une entreprise distribuant des produits surgelés / congelés (↗ - 82,5%) proportion inférieure chez les employés dont le salaire horaire est entre 16\$ et 20\$ de l'heure (↘ - 52,9%) |

L'analyse de ces données permet de tirer certains constats intéressants.

- ❑ Comparativement à l'ensemble des répondants, les employés d'entreprises distribuant des **produits frais** sont **moins satisfaits** sur plusieurs aspects, soit :
 - la localisation de leur entreprise (78,9% c. 85,7%);
 - leurs conditions de travail en général (65,3% c. 75,9%);
 - l'environnement physique de leur lieu de travail (64,0% c. 70,8%);
 - les horaires de travail (56,0% c. 68,9%).

- ❑ Les employés **travaillant de jour** sont **moins satisfaits** de leur **salaire** (83,0% c. 87,4%) et de la **rémunération** de leurs **heures supplémentaires** (84,6% c. 89,1%).

- ❑ Les employés de la **région de Québec** sont **plus satisfaits** de la **localisation de l'entreprise** (93,7% c. 85,8%) et de leurs **conditions de travail en général** (87,5% c. 75,9%), mais pourtant **moins satisfaits** de leur **nombre d'heures** de travail (84,6% c. 92,4%) et de leur **salaire** (77,7% c. 87,4%).

- ❑ Les employés âgés de **50 ans et plus** sont **plus satisfaits** de leurs **horaires de travail** (83,3% c. 68,9%) et de la **nature de leur travail** (87,1% c. 76,4%).



4.6 AUTRES EXPÉRIENCES DE TRAVAIL

Les expériences de travail antérieures dans d'autres secteurs d'activité que celui de l'alimentation, de même la satisfaction des employés envers leur emploi actuel comparativement à leurs emplois précédents ont été abordées lors de l'enquête.

4.6.1 Expérience dans d'autres secteurs que l'alimentation

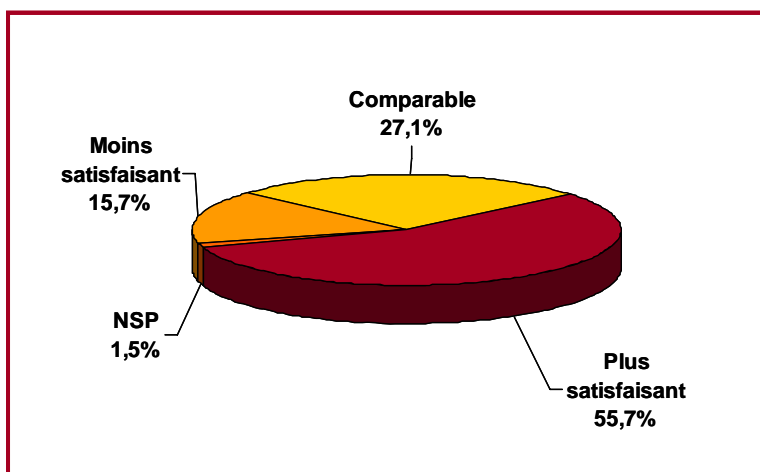
Les trois quarts des employés (74,7%) ont, au cours de leur carrière, travaillé dans d'autres secteurs d'activité que celui de l'alimentation. Aucune différence significative n'est observée selon le poste occupé.

Les autres secteurs dans lesquels ils ont acquis de l'expérience sont très variés et se résument aux secteurs suivants : commerce de détail et de gros (non alimentaire), services aux particuliers et entreprises (finances, loisirs, santé, etc.), fabrication, construction, transport et entreposage.

4.6.2 Comparaison de la satisfaction entre emplois actuels et précédents

Comparativement à leurs emplois précédents, la majorité des employés (55,7%) considèrent leur emploi actuel comme étant plus satisfaisant, comme on l'observe dans la figure suivante.

SATISFACTION VIS-À-VIS L'EMPLOI ACTUEL COMPARATIVEMENT AUX EMPLOIS PRÉCÉDENTS



À cet effet, on observe une proportion supérieure d'employés plus satisfaits de leur emploi actuel que des précédents chez ceux ayant eu une augmentation de salaire au cours des deux dernières années (58,1%) comparativement à l'ensemble des répondants (55,7%). Dans



4. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE AUPRÈS DES EMPLOYÉS ACTUELS ...

la même logique, on observe également davantage **d'employés considérant leur emploi actuel moins satisfaisant** chez **ceux n'ayant pas vu leur salaire augmenter** depuis deux ans, comparativement à l'ensemble des répondants (25,5% c. 15,7%).

La satisfaction des employés vis-à-vis de leur emploi actuel par rapport à leurs emplois précédents a également été évaluée sur les différents **éléments de satisfaction en milieu de travail**. Cette analyse est présentée dans le tableau qui suit, pour l'ensemble des répondants et selon le poste occupé par les employés.

Aide à l'interprétation des résultats

Pour comparer la satisfaction des employés envers leur emploi actuel par rapport à leurs emplois précédents sur les différents éléments évalués, on utilise ici :

- **la proportion d'employés «Plus satisfaits»**, qui indique sur quels éléments la satisfaction des employés s'est améliorée;
- **la proportion d'employés «Moins satisfaits»**, indiquant les éléments sur lesquels la satisfaction s'est détériorée;
- les **différences significatives observées** (cases grisées dans l'analyse de la proportion de «Plus satisfaits») selon le poste occupé, c'est-à-dire :
 - les postes pour lesquels la proportion d'employés «Plus satisfaits» sur un élément évalué est **significativement supérieure (↗)** à cette proportion pour l'ensemble des répondants;
 - les postes pour lesquels proportion d'employés «Plus satisfaits» est **significativement inférieur (↘)**.

COMPARAISON DE LA SATISFACTION DE L'EMPLOI ACTUEL PAR RAPPORT AUX EMPLOIS PRÉCÉDENTS, SELON L'EMPLOI OCCUPÉ

| | | ENSEMBLE DES EMPLOYÉS | OPÉRATEURS DE CHARIOT ÉLEVATEUR | RÉCEPTION- NAIRES / EXPÉDITEURS | COMMIS D'ENTREPÔT | PRÉPARATEURS DE COMMANDE |
|---|-----------------------|--------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|-----------------------------|
| Salaire | Proportion de «Plus» | 72,9% | 75,4% | 69,2% | 75,2% | 70,5% |
| | Proportion de «Moins» | 9,5% | 11,6% | 11,5% | 7,9% | 9,3% |
| Rémunération des heures supplémentaires | Proportion de «Plus» | 64,4% | 75,4% (↗) | 41,7% | 59,6% | 66,7% |
| | Proportion de «Moins» | 10,8% | 9,2% | 20,8% | 11,7% | 8,9% |
| Nombre d'heures de travail | Proportion de «Plus» | 60,0% | 75,4% (↗) | 46,2% | 54,5% | 58,9% |
| | Proportion de «Moins» | 8,9% | 7,2% | 11,5% | 10,9% | 7,8% |
| Conditions de travail en général | Proportion de «Plus» | 55,7% | 66,7% (↗) | 50,0% | 50,5% | 55,0% |
| | Proportion de «Moins» | 17,5% | 13,0% | 30,8% | 18,8% | 16,3% |



4. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE AUPRÈS DES EMPLOYÉS ACTUELS ...

| | | ENSEMBLE DES EMPLOYÉS | OPÉRATEURS DE CHARIOT ÉLÉVATEUR | RÉCEPTION- NAIRES / EXPÉDITEURS | COMMIS D'ENTREPÔT | PRÉPARATEURS DE COMMANDE |
|--|--------------------------|--------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|-----------------------------|
| Localisation de l'entreprise | Proportion de «Plus» | 53,7% | 56,7% | 50,0% | 51,0% | 55,0% |
| | Proportion de «Moins» | 18,3% | 20,9% | 26,9% | 17,0% | 16,3% |
| Relations avec les collègues | Proportion de «Plus» | 50,8% | 60,3% | 57,7% | 49,5% | 45,3% |
| | Proportion de «Moins» | 10,5% | 8,8% | 7,7% | 7,9% | 14,1% |
| Formation à l'embauche | Proportion de «Plus» | 50,3% | 57,4% | 34,6% | 42,0% (↘) | 56,3% |
| | Proportion de «Moins» | 17,4% | 13,2% | 26,9% | 22,0% | 14,1% |
| Nature du travail | Proportion de «Plus» | 50,2% | 58,0% | 46,2% | 45,5% | 50,4% |
| | Proportion de «Moins» | 23,1% | 23,2% | 26,9% | 17,8% | 26,4% |
| Environnement physique du lieu de travail | Proportion de «Plus» | 48,1% | 53,6% | 42,3% | 47,5% | 46,9% |
| | Proportion de «Moins» | 22,8% | 17,4% | 42,3% | 21,8% | 22,7% |
| Accueil lors de l'embauche | Proportion de «Plus» | 47,7% | 55,9% | 46,2% | 40,6% | 49,2% |
| | Proportion de «Moins» | 14,2% | 10,3% | 19,2% | 14,9% | 14,8% |
| Obligation de faire des heures supplémentaires | Proportion de «Plus» | 45,9% | 56,4% | 20,0% | 45,1% | 46,4% |
| | Proportion de «Moins» | 17,7% | 10,3% | 13,3% | 18,3% | 21,4% |
| Horaires de travail | Proportion de «Plus» | 45,8% | 58,0% (↗) | 30,8% | 44,6% | 43,4% |
| | Proportion de «Moins» | 29,5% | 23,2% | 42,3% | 26,7% | 32,6% |
| Adaptation à l'informatique et aux nouvelles technologies | Proportion de «Plus» | 43,5% | 45,9% | 56,5% | 37,2% | 44,3% |
| | Proportion de «Moins» | 22,5% | 24,6% | 4,3% | 25,6% | 22,6% |
| Rythme de travail | Proportion de «Plus» | 40,9% | 55,1% (↗) | 50,0% | 35,6% | 35,4% |
| | Proportion de «Moins» | 33,1% | 23,2% | 26,9% | 34,7% | 38,6% |
| Exigences physiques du métier | Proportion de «Plus» | 35,4% | 47,8% (↗) | 46,2% | 32,7% | 28,7% (↘) |
| | Proportion de «Moins» | 28,9% | 23,2% | 23,1% | 22,8% | 38,0% |

☐ Les éléments sur lesquels la satisfaction s'est le plus améliorée dans leur emploi actuel, c'est-à-dire pour lesquels plus de la moitié des répondants se disent «plus satisfaits», sont :

- le salaire;
- la rémunération des heures supplémentaires;
- le nombre d'heures de travail;



- les conditions de travail en général;
 - la localisation de l'entreprise;
 - les relations avec les collègues;
 - la formation à l'embauche;
 - la nature du travail.
- Sur plusieurs éléments, **la satisfaction des opérateurs de chariot élévateur s'est davantage améliorée que celle de l'ensemble des répondants** :
- la rémunération des heures supplémentaires;
 - le nombre d'heures de travail;
 - les conditions de travail en général;
 - les horaires de travail;
 - le rythme de travail;
 - les exigences physiques du métier.
- Par ailleurs, les **principaux éléments sur lesquels les employés sont actuellement moins satisfaits**, comparativement à leurs emplois précédents (éléments pour lesquels plus de 25% des employés sont «moins satisfaits»), sont :
- le rythme de travail;
 - les horaires de travail;
 - les exigences physiques du métier.
- Ces éléments concordent avec les caractéristiques de leur emploi actuel avec lesquels une grande proportion des employés se disent peu ou pas du tout satisfaits.

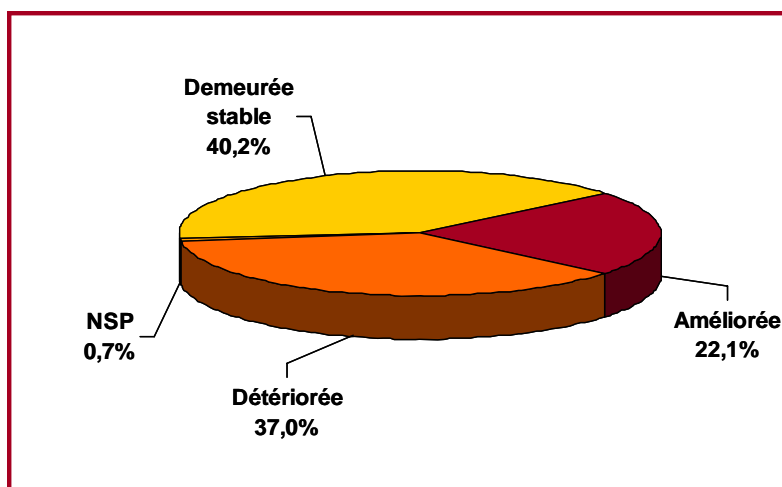


4.7 MOTIVATION, CHEMINEMENT EN EMPLOI ET FACTEURS DE RÉTENTION

4.7.1 Motivation au travail

Alors que la **motivation au travail** s'est améliorée au cours des dernières années pour 22,1% des employés rejoints, elle s'est également détériorée pour 37,0% d'entre eux et est demeurée stable chez 40,2% des employés.

ÉVOLUTION DE LA MOTIVATION AU TRAVAIL
AU COURS DES DERNIÈRES ANNÉES



Le tableau ci-dessous présente l'évolution de la motivation au travail des employés du secteur au cours des dernières années selon le type de poste occupé. Aucune différence significative n'est observée en fonction du poste occupé par le répondant.

ÉVOLUTION DE LA MOTIVATION AU TRAVAIL, SELON LE POSTE OCCUPÉ

| | ENSEMBLE DES EMPLOYÉS | OPÉRATEURS DE CHARIOT ÉLÉVATEUR | RÉCEPTION- NAIRES / EXPÉDITEURS | COMMIS D'ENTREPÔT | PRÉPARATEURS DE COMMANDE |
|-----------------|--------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|-----------------------------|
| Améliorée | 22,1% | 22,7% | 25,6% | 19,6% | 22,9% |
| Détériorée | 37,0% | 37,5% | 35,9% | 39,1% | 35,3% |
| Demeurée stable | 40,2% | 38,6% | 38,5% | 41,3% | 40,6% |
| NSP | 0,7% | 1,1% | 0,0% | 0,0% | 1,2% |

- ☐ D'autres différences intéressantes sont cependant observées. De manière surprenante, la motivation au travail s'est particulièrement **détériorée** pour :
- les employés dont le **saire** horaire est **supérieur à 20\$** (44,1%);
 - les employés travaillant dans une entreprise distribuant des **produits frais** (44,0%);
 - ceux travaillant de jour (42,2%).



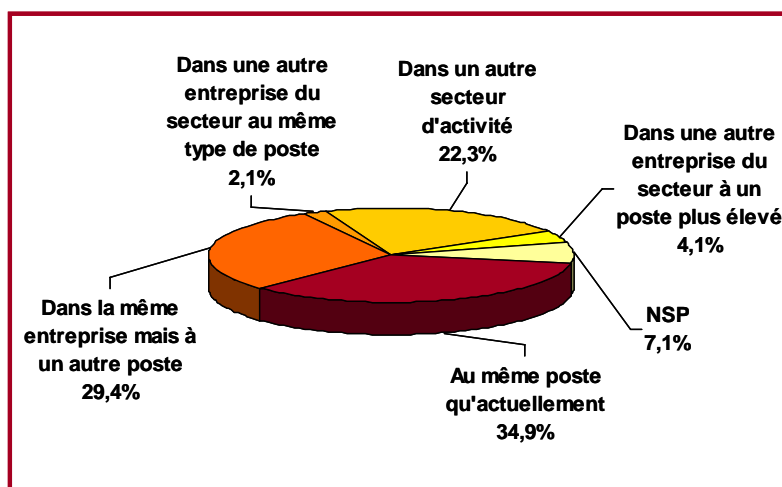
- ❑ Par ailleurs, la motivation au travail est davantage **restée stable** pour :
 - les employés dont le salaire est de **15\$ de l'heure ou moins** (53,8%);
 - et les employés à **temps partiel** (53,5%).

4.7.2 Cheminement en emploi et intentions de départ

En termes de cheminement en emploi, de projets ou d'intentions de changement de poste, **plus du tiers des employés envisagent occuper le même poste qu'actuellement** dans cinq ans et **près de 30% se voient dans la même entreprise, mais à un autre poste** (de niveau supérieur ou comparable).

Par ailleurs, **plus d'un employé sur cinq (22,3%) se voit dans un autre secteur d'activité** que la distribution alimentaire, comme on observe dans la figure suivante.

EMPLOI, ENTREPRISE OU SECTEUR DANS LESQUELS LES EMPLOYÉS SE VOIENT DANS CINQ ANS



Le tableau ci-après présente, selon l'emploi occupé actuellement, dans quel emploi, entreprise ou secteur se voient les employés dans cinq ans.

- ❑ Les **opérateurs de chariot élévateur** sont plus nombreux à se voir au **même poste qu'actuellement** (48,9%), comparativement à l'ensemble des répondants (34,9%), ce qui est hautement corrélé à leur situation actuelle plus avantageuse que les autres postes.
- ❑ À l'inverse, une **proportion inférieure** de **préparateurs de commande** se voient **au même poste** qu'actuellement dans cinq ans (23,% c. 34,9%). Une plus grande proportion d'entre eux **se voient toutefois dans la même entreprise mais à un autre poste** (plus élevé ou comparable) (37,1% c. 29,4%).
- ❑ Une proportion plus importante de **réceptionnaires/expéditeurs** se voient dans une **autre entreprise** du secteur au même type de poste (10,3% c. 2,1%).



CHEMINEMENT EN EMPLOI, SELON LE POSTE OCCUPÉ

| | ENSEMBLE DES EMPLOYÉS | OPÉRATEURS DE CHARIOT ÉLÉVATEUR | RÉCEPTION- NAIRES / EXPÉDITEURS | COMMIS D'ENTREPÔT | PRÉPARATEURS DE COMMANDE |
|---|--------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|-----------------------------|
| Au même poste qu'actuellement | 34,9% | 48,9% | 43,6% | 37,7% | 23,5% |
| Dans la même entreprise mais à un autre poste | 29,4% | 22,7% | 17,9% | 27,5% | 37,1% |
| Dans une autre entreprise du secteur au même type de poste | 2,1% | 1,1% | 10,3% | 1,4% | 1,2% |
| Dans une autre entreprise du secteur à un poste plus élevé | 4,1% | 4,5% | 5,1% | 2,2% | 5,3% |
| Dans un autre secteur d'activité | 22,3% | 15,9% | 17,9% | 23,2% | 25,9% |
| NSP | 7,1% | 6,8% | 5,1% | 8,0% | 7,1% |

- ☐ Il est intéressant de noter que parmi les employés se voyant dans un **autre secteur d'activité**, on note une proportion supérieure d'**employés peu et pas du tout satisfaits** des éléments suivants :
 - la **nature de leur travail** (44,8% peu et pas du tout satisfaits c. 23,6%);
 - les **exigences physiques** de leur métier (44,8% c. 33,3%);
 - leurs **horaires** de travail (44,3% c. 31,1%);
 - l'**environnement physique** de leur lieu de travail (38,1% c. 29,2%);
 - l'obligation de faire des **heures supplémentaires** (36,5% c. 25,6%).

- ☐ Ces employés se voyant dans un **autre secteur d'activité** se retrouvent également, comparativement à l'ensemble des répondants, en proportion supérieure chez :
 - les employés à **temps plein** (42,3%);
 - les employés de moins de **30 ans** (41,5%);
 - ceux dont le salaire horaire est de **15\$ et moins** (34,0%);
 - les employés travaillant la **fin de semaine** (25,9%);
 - et ceux de niveau de scolarité **collégial ou universitaire** (29,6%).

- ☐ Par ailleurs, on constate une plus forte proportion d'employés se voyant au **même poste qu'actuellement** dans cinq ans chez :
 - les employés dont le salaire est **supérieur à 20\$ de l'heure** (47,5%);
 - les employés occupant un **emploi de jour** (42,7%);
 - les employés à **temps plein** (38,2%).

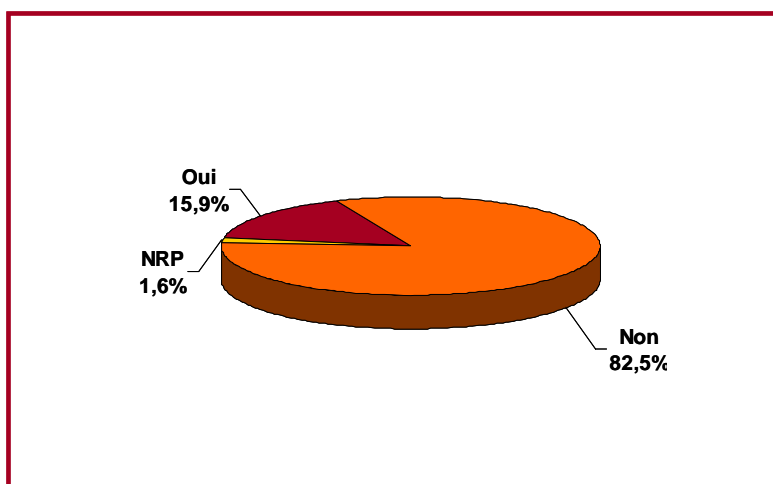


4. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE AUPRÈS DES EMPLOYÉS ACTUELS ...

- ❑ Cette même proportion est par ailleurs **inférieure** chez :
 - les employés dont le salaire horaire est de **15\$ et moins** (17,9%);
 - et ceux âgés de moins de **30 ans** (21,5%).
- ❑ En outre, les employés **travaillant principalement de soir** (36,2%) et ceux ayant eu une **augmentation de salaire** au cours des deux dernières années (32,6%) sont plus nombreux à se voir dans la **même entreprise mais dans un autre poste** dans cinq ans.

Parallèlement, on observe dans la figure suivante qu'une forte majorité des employés du secteur (82,5%) n'ont **pas l'intention de quitter leur emploi actuel**.

INTENTION DE QUITTER SON EMPLOI ACTUEL



Le tableau suivant présente les intentions des employés de quitter leur emploi actuel, où aucune différence significative n'est observée selon le type de poste.

INTENTION DE QUITTER SON EMPLOI ACTUEL, SELON LE POSTE OCCUPÉ

| | ENSEMBLE DES EMPLOYÉS | OPÉRATEURS DE CHARIOT ÉLÉVATEUR | RÉCEPTION- NAIRES / EXPÉDITEURS | COMMIS D'ENTREPÔT | PRÉPARATEURS DE COMMANDE |
|-----|--------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|-----------------------------|
| Oui | 15,9% | 12,5% | 20,5% | 12,3% | 19,4% |
| Non | 82,5% | 85,2% | 79,5% | 84,8% | 80,0% |
| NRP | 1,6% | 2,3% | 0,0% | 2,9% | 0,6% |

- ❑ Comparativement à l'ensemble des répondants (15,9%), les employés ayant l'**intention de quitter leur emploi** sont plus nombreux parmi :
 - les employés à **temps partiel** 32,4% (et parmi ceux-ci les employés disponibles pour travailler à temps plein, soit 28,3%);
 - les employés âgés de moins de **30 ans** (25,4%);



4. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE AUPRÈS DES EMPLOYÉS ACTUELS ...

- ceux dont le revenu du ménage est de **70 000\$ ou plus** (25,3%);
 - et les employés résidant dans d'**autres régions** que celles de Montréal et de Québec (23,1%).
- Inversement, on observe davantage d'employés **n'ayant pas l'intention de quitter leur emploi** actuel chez :
- les employés de niveau de scolarité primaire (92,4%);
 - les employés ne travaillant pas la fin de semaine (88,9%);
 - les employés à **temps plein** (86,0%).
- Parmi toutes les raisons invoquées spontanément par les répondants et qui pourraient les inciter à quitter leur emploi, on retrouve majoritairement :
- le retour aux études;
 - la pression sur la productivité / le rythme de travail;
 - le travail trop exigeant physiquement;
 - le manque de motivation, la routine;
 - le manque d'heures, l'absence de postes à temps plein.

4.7.3 Facteurs de rétention

Différents éléments pourraient convaincre les employés ayant l'intention de quitter leur emploi de rester chez leur employeur actuel. Notamment, un **meilleur salaire** et de **meilleures conditions** de travail (p. ex. : choix des horaires, etc.). Cependant, **plus du quart de ces employés (27,5%) affirment qu'aucun incitatif ne pourrait les convaincre de rester** chez leur employeur actuel.

Le niveau de satisfaction des employés sur les différents éléments évalués précédemment ne semble pas influencer les facteurs pouvant les convaincre de rester chez leur employeur actuel.

FACTEURS POUVANT CONVAINCRE LES EMPLOYÉS DE RESTER

| | % |
|--------------------------------------|-------|
| Rien ne peut me convaincre de rester | 27,5% |
| Meilleur salaire | 18,8% |
| Meilleures conditions de travail | 18,8% |
| Meilleur environnement de travail | 7,2% |
| Avancement, promotion | 2,9% |
| Davantage de vacances | 1,4% |
| Autres | 47,8% |
| NSP | 2,9% |



Parmi les éléments «autres», on note :

- une façon plus humaine de traiter les employés, mettre moins de pression, les encourager, améliorer les relations de travail;
- l'augmentation du nombre d'heures disponibles pour travailler ou de postes à temps plein ou supérieurs;
- un meilleur horaire.

CHAPITRE 5

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE AUPRÈS DES ANCIENS EMPLOYÉS



5. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE AUPRÈS DES ANCIENS EMPLOYÉS

Ce chapitre présente les résultats de l'enquête auprès de **255 personnes ayant déjà travaillé** en tant qu'opérateur de chariot élévateur, réceptionnaire/expéditeur, commis d'entrepôt ou préparateur de commande **chez un grossiste-distributeur de produits alimentaires**. Les résultats présentés ci-après portent sur :

- le résumé de l'enquête auprès des anciens employés;
- le profil des répondants à l'enquête;
- les caractéristiques du dernier emploi occupé dans le sous-secteur des grossistes-distributeurs de produits alimentaires;
- les caractéristiques de l'emploi actuellement occupé par ceux-ci, en comparaison avec l'emploi précédent dans le sous-secteur des grossistes-distributeurs de produits alimentaires;
- leur ancienneté au travail;
- la comparaison de leur satisfaction envers l'emploi actuel et le précédent;
- leur cheminement en emploi et leur ouverture à retravailler dans le secteur de l'alimentation.

Note :

Les répondants à cette enquête ont été rejoints à partir de listes fournies par des représentants du **CSMOCA** et des partenaires de l'étude. Il s'agit de personnes ayant été à l'emploi de grossistes-distributeurs de produits alimentaires au Québec, notamment des deux plus importants distributeurs de produits alimentaires au Québec (Métro, Provigo-Loblaws, qui représentent plus de la majorité de la main-d'œuvre de ce sous-secteur) et d'une entreprise de moins de 500 employés.

Le lecteur est invité à consulter l'annexe séparée de ce document pour obtenir les résultats détaillés de l'enquête présentés sous forme de tableaux croisés.



5.1 RÉSUMÉ DU SONDAGE TÉLÉPHONIQUE AUPRÈS DE 255 ANCIENS EMPLOYÉS

Plus de la moitié des anciens employés du secteur rejoints occupaient un emploi de préparateur de commande (54,5%).

Lorsqu'ils occupaient leur dernier emploi chez un grossiste-distributeur de produits alimentaires, près du tiers des répondants travaillaient dans une entreprise distribuant des produits secs, d'épicerie (31,1%), plus du quart des répondants travaillaient dans une entreprise distribuant des produits frais (27,2%) ou tous types de produits alimentaires (26,8%).

Les principales raisons de départ du dernier emploi occupé sont les suivantes :

- la fermeture temporaire ou permanente, ou la relocalisation du lieu de travail (17,4% des anciens employés), ce qui ne correspond donc pas à un choix délibéré de la part de l'ancien employé;
- les horaires de travail contraignants (10,6%) qui sont également cités par les employés actuels comme un des principaux motifs d'insatisfaction et un des motifs pouvant les inciter à quitter leur emploi actuel;
- une nouvelle opportunité d'emploi (10,6%);
- le retour aux études (6,4%);
- puis les raisons de santé (5,9%).

Organisation du temps de travail de l'ancien emploi

Lors de leur dernier emploi dans une entreprise distribuant des produits alimentaires, 63,4% des répondants étaient employés à temps plein. La majorité des anciens employés travaillaient 40 heures et plus par semaine (63,8%), mais globalement, le nombre moyen d'heures travaillées par semaine était de 35,7 heures pour l'ensemble des répondants.

Les anciens employés du secteur travaillaient à différentes périodes de la journée, dont près de la moitié le soir (46,4%). De plus, près de la moitié d'entre eux avaient régulièrement à travailler la fin de semaine (48,1%).

On note que parmi les anciens préparateurs de commande, une plus forte proportion d'entre eux travaillaient principalement de soir (55,5% c. 46,4%), ils étaient également plus nombreux à travailler régulièrement la fin de semaine (56,3% c. 48,1%), alors que les anciens opérateurs de chariot élévateur avaient moins tendance à travailler la fin de semaine (57,8% c. 70,2% pour l'ensemble des anciens employés).

Salaire et vacances de l'ancien emploi

Lorsqu'ils occupaient un emploi d'opérateur de chariot élévateur, de réceptionnaire/expéditeur, de commis d'entrepôt ou de préparateur de commande dans une entreprise du sous-secteur des grossistes-distributeurs de produits alimentaires, plus de la moitié des répondants avaient un salaire horaire brut se situant entre 10\$ et 15\$ (56,3%) et seulement 10,6% un salaire horaire brut de plus de 20\$.

Le nombre de semaines de vacances, était en moyenne de 2,1 semaines par année et plus du tiers des anciens employés avaient moins d'une semaine de vacances payée par année (35,6%).



Les anciens employés percevaient ainsi un salaire horaire brut inférieur au salaire horaire brut des employés actuels et avaient également un moins grand nombre de jours de congés.

Comme observé dans l'enquête auprès des employés actuels, les anciens opérateurs de chariot élévateur avaient de meilleures conditions d'emploi que les trois autres postes à l'étude, les moins bien lotis étant les commis d'entrepôt et les préparateurs de commande.

Syndicalisation des anciens employés

Environ les trois quarts des anciens employés du secteur (75,7%) étaient membres d'un syndicat. Cette proportion est plus importante chez les anciens opérateurs de chariot élévateur (93,3%), ce qui peut expliquer en partie leurs meilleures conditions en emploi.

Occupation actuelle

Parmi les anciens employés, les trois quarts sont actuellement en emploi (travaillent à leur compte ou pour quelqu'un d'autre). Les autres sont soit retraités, à la maison, retirent des prestations ou autres. Près de la moitié des anciens employés à la maison ou retirant des prestations (48,3%) sont actuellement à la recherche d'un emploi.

Presque la totalité des anciens employés actuellement en emploi ne travaillent plus comme opérateur de chariot élévateur, réceptionnaire / expéditeur, commis d'entrepôt ou préparateur de commande (92,6%). Parmi les anciens employés en emploi, on en retrouve ainsi seulement :

- 3,4% travaillant comme commis d'entrepôt;
- 3,4% travaillant comme préparateur de commande;
- 0,6% travaillant comme opérateur de chariot élévateur.

Conditions de l'emploi actuel

Environ la moitié des anciens employés du secteur travaillent maintenant 40 heures par semaine (49,7%), environ le quart de ceux-ci travaillent moins de 40 heures (24,6%) et un autre quart des anciens employés en travaillent plus de 40 (25,7%). La moyenne d'heures travaillées, de 40,6 heures par semaine, est ainsi plus élevée que chez leur ancien employeur (35,7 heures). Les employés sont maintenant plus nombreux à travailler principalement de jour (74,9% c. 34,9%) et à ne jamais travailler la fin de semaine (45,1% c. 29,8%).

Le salaire des employés a légèrement augmenté avec le nouvel emploi. En effet, 36,6% gagnent maintenant 16\$ de l'heure ou plus, alors que cette proportion était de 21,2% pour l'ancien emploi. Par ailleurs, le nombre moyen de semaines de vacances a quelque peu diminué, passant de 2,1 semaines lors de l'ancien emploi à 1,9 semaine à l'emploi actuel.



Taux de syndicalisation actuel

Contrairement à leur ancien emploi chez un grossiste-distributeur de produits alimentaires où plus du trois quarts des employés étaient syndiqués, **six anciens employés du secteur sur dix ne sont actuellement pas membres d'un syndicat (60,0%)**.

Éléments de satisfaction et d'insatisfaction

Les trois quarts des anciens employés (74,3%) considèrent que leur emploi actuel est globalement plus satisfaisant. Ils sont notamment davantage satisfaits :

- des relations avec les collègues (71,4%);
- de l'accueil lors de l'embauche (65,3%);
- de l'adaptation à l'informatique et aux nouvelles technologies (64,2%);
- et de la localisation de l'entreprise (60,4%).

Toujours comparativement à leur ancien emploi dans le secteur de la distribution de produits alimentaires, ils sont aujourd'hui majoritairement plus satisfaits :

- de leurs horaires de travail (55,0%);
- de la rémunération des heures supplémentaires (54,5%);
- de la formation à l'embauche (53,5%);
- de la nature du travail (53,2%);
- de l'environnement physique du lieu de travail (52,4%);
- du nombre d'heures de travail (51,7%);
- et du rythme de travail (49,3%).

La proportion des employés dont la satisfaction s'est détériorée sur certains aspects est quant à elle très faible, variant de 0,6% à 5,3% selon les éléments évalués.

Cheminement en emploi

En termes de cheminement en emploi, de projets ou d'intentions de changement de poste, **plus du tiers des anciens employés se voient travailler dans un autre secteur d'activité dans cinq ans (34,9%)**. Par ailleurs, **le quart des répondants (25,7%) se voient dans la même entreprise mais à un autre poste** (plus élevé ou comparable) et **21,7% se voient quant à eux au même poste qu'actuellement dans cinq ans**.

Parallèlement, **plus des trois quarts des anciens employés (78,3%) n'ont pas l'intention de quitter leur emploi actuel**, alors que 21,7% ont pour leur part l'intention de le quitter.

La moitié des anciens employés seraient prêts à retravailler dans le secteur de l'alimentation (53,7%). Cette proportion est semblable, peu importe l'emploi qu'occupaient les anciens employés dans l'entreprise de distribution de produits alimentaires pour laquelle ils travaillaient.



5.2 PROFIL DES RÉPONDANTS

La quasi-totalité des anciens employés des grossistes-distributeurs de produits rejoints étaient de sexe masculin (98,7%).

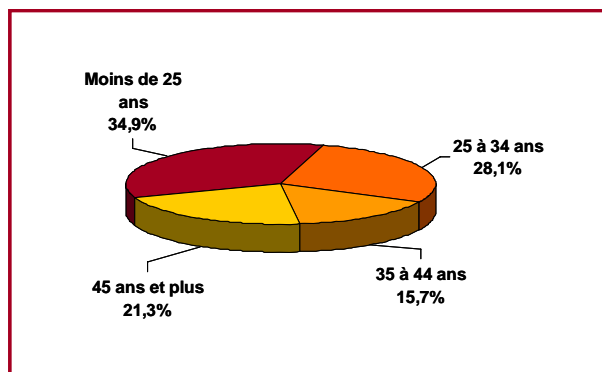
Comme présenté dans le tableau suivant, les employés rejoints résident dans diverses régions du Québec, dont une forte proportion (77,9%) dans les régions de Montréal, la Montérégie, Québec et Laval, soit à proximité des principaux centres de distribution de produits alimentaires.

LIEU DE RÉSIDENCE DES RÉPONDANTS

| | NOMBRE D'ANCIENS EMPLOYÉS | POURCENTAGE |
|-------------------------------|---------------------------|-------------|
| Montréal | 70 | 29,8% |
| Montérégie | 48 | 20,4% |
| Québec | 35 | 14,9% |
| Laval | 30 | 12,8% |
| Centre-du-Québec | 15 | 6,4% |
| Lanaudière | 12 | 5,1% |
| Laurentides | 7 | 3,0% |
| Bas Saint-Laurent | 6 | 2,6% |
| Chaudière-Appalaches | 3 | 1,3% |
| Estrie | 3 | 1,3% |
| Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine | 2 | 0,9% |
| Mauricie | 2 | 0,9% |
| Saguenay-Lac-Saint-Jean | 1 | 0,4% |
| Nord-du-Québec | 1 | 0,4% |
| TOTAL | 435 | 100% |

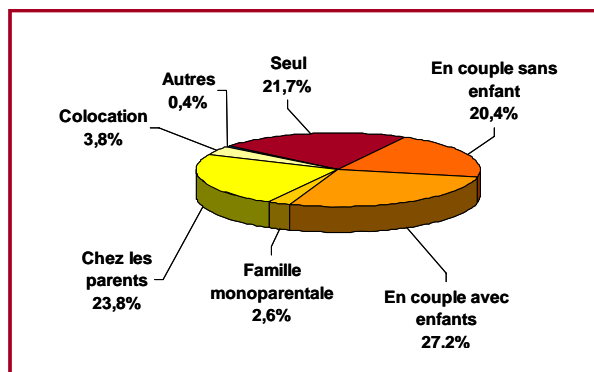
Les répondants appartiennent à différentes catégories d'âge et plus du tiers des répondants sont âgés de moins de 25 ans (34,9%). De plus, comme on observe dans la figure suivante, les répondants ont divers statuts familiaux.

CATÉGORIE D'ÂGE



Moyenne : 32,9 ans

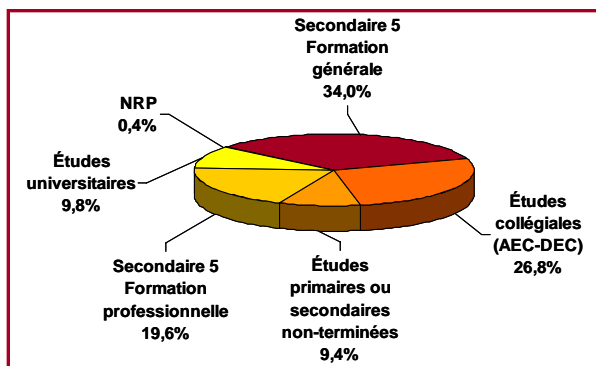
SITUATION FAMILIALE



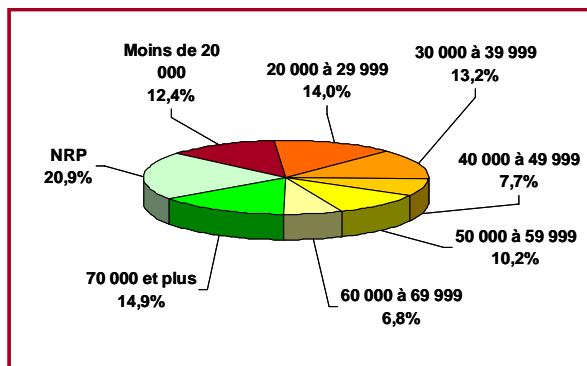


Plus du tiers des répondants (34,0%) ont un secondaire 5 général comme plus haut niveau de scolarité complété et plus du quart d'entre eux ont quant à eux complété des études collégiales (26,8%). Le revenu annuel de leur ménage se situe à différents niveaux, comme présenté à la figure ci-dessous.

NIVEAU DE SCOLARITÉ COMPLÉTÉ



REVENU ANNUEL DU MÉNAGE
(EN\$)



Le tableau suivant résume les informations concernant le profil sociodémographique des anciens employés du secteur, et présente également leur profil en fonction du poste qu'ils occupaient lorsqu'ils étaient à l'emploi d'un grossiste-distributeur de produits alimentaires.

- ❑ On note qu'en moyenne, **les anciens préparateurs de commandes sont plus jeunes** que les anciens opérateurs de chariot élévateur et les anciens réceptionnaires/expéditeurs (30,2 ans c. 37,2 et 39,8 ans respectivement).
- ❑ Conséquemment, une proportion plus élevée d'anciens préparateurs de commande habitent encore chez leurs parents (28,9% c. 23,8%).
- ❑ C'est parmi les **anciens commis d'entrepôt** que l'on retrouve une plus grande proportion de **diplômés universitaires** (21,7% c. 9,8% pour l'ensemble des répondants). Ainsi, la proportion d'entre eux qui ont des revenus supérieurs à 70 000\$ par an dans le ménage est plus élevée (26,1% c. 14,9%).



PROFIL DES RÉPONDANTS, SELON LE POSTE ANCIENNEMENT OCCUPÉ

| | ENSEMBLE DES ANCIENS EMPLOYÉS | OPÉRATEURS DE CHARIOT ÉLÉVATEUR | RÉCEPTION- NAIRES / EXPÉDITEURS | COMMIS D'ENTRÊPÔT | PRÉPARATEURS DE COMMANDE |
|---|-------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|-----------------------------|
| SEXE | | | | | |
| Homme | 98,7% | 100% | 93,8% | 97,8% | 99,2% |
| Femme | 1,3% | 0,0% | 6,3% | 2,2% | 0,8% |
| CATÉGORIE D'ÂGE | | | | | |
| Moins de 25 ans | 34,9% | 22,2% | 18,8% | 39,1% | 39,8% |
| 25 à 34 ans | 28,1% | 26,7% | 6,3% | 23,9% | 32,8% |
| 35 à 44 ans | 15,7% | 22,2% | 31,3% | 13,0% | 12,5% |
| 45 ans et plus | 21,3% | 28,9% | 43,8% | 23,9% | 14,8% |
| Moyenne | 32,9 ans | 37,2 ans | 39,8 ans | 34,0 ans | 30,2 ans |
| SITUATION FAMILIALE | | | | | |
| Seul | 21,7% | 31,1% | 18,8% | 13,0% | 21,9% |
| En couple sans enfants | 20,4% | 24,4% | 25,0% | 23,9% | 17,2% |
| En couple avec enfants | 27,2% | 28,9% | 43,8% | 26,1% | 25,0% |
| Famille monoparentale | 2,6% | 4,4% | 6,3% | 0,0% | 2,3% |
| Chez ses parents | 23,8% | 11,1% | 6,3% | 28,3% | 28,9% |
| Colocation | 3,8% | 0,0% | 0,0% | 6,5% | 4,7% |
| Autres | 0,4% | 0,0% | 0,0% | 2,2% | 0,0% |
| NIVEAU DE SCOLARITÉ COMPLÉTÉ | | | | | |
| Études primaires ou secondaires non terminées | 9,4% | 11,1% | 18,8% | 10,9% | 7,0% |
| Secondaire 5 formation générale | 34,0% | 44,4% | 31,3% | 17,4% | 36,7% |
| Secondaire 5 formation professionnelle | 19,6% | 17,8% | 6,3% | 23,9% | 20,3% |
| Études collégiales (AEC, DEC) | 26,8% | 20,0% | 37,5% | 26,1% | 28,1% |
| Études universitaires | 9,8% | 6,7% | 6,3% | 21,7% | 7,0% |
| NRP | 0,4% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,8% |
| REVENU ANNUEL TOTAL DU MÉNAGE | | | | | |
| Moins de 20 000\$ | 12,4% | 13,3% | 12,5% | 10,9% | 12,5% |
| 20 000\$ à 29 999\$ | 14,0% | 15,6% | 25,0% | 10,9% | 13,3% |
| 30 000\$ à 39 999\$ | 13,2% | 13,3% | 6,3% | 8,7% | 15,6% |
| 40 000\$ à 49 999\$ | 7,7% | 8,9% | 18,8% | 13,0% | 3,9% |
| 50 000\$ à 59 999\$ | 10,2% | 6,7% | 12,5% | 8,7% | 11,7% |
| 60 000\$ à 69 999\$ | 6,8% | 6,7% | 6,3% | 4,3% | 7,8% |
| 70 000\$ et plus | 14,9% | 17,8% | 0,0% | 26,1% | 11,7% |
| NRP | 20,9% | 17,8% | 18,8% | 17,4% | 23,4% |



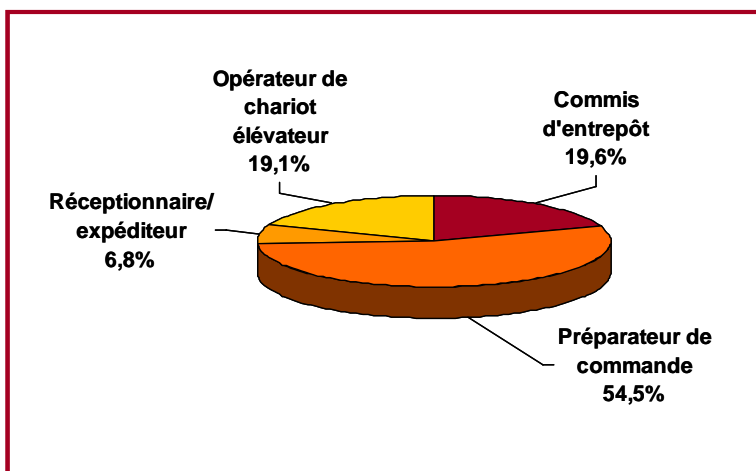
5.3 CARACTÉRISTIQUES DU DERNIER EMPLOI OCCUPÉ DANS LE SECTEUR DE LA DISTRIBUTION DE PRODUITS ALIMENTAIRES

Cette section porte sur le dernier emploi d'opérateur de chariot élévateur, de réceptionnaire/expéditeur, de commis d'entrepôt ou de préparateur de commande que les répondants ont occupé dans chez un grossiste-distributeur de produits alimentaires.

5.3.1 Dernier poste occupé

Plus de la **moitié des anciens employés du secteur rejoints occupaient un emploi de préparateur de commande (54,5%)**.

DERNIER EMPLOI OCCUPÉ DANS LE SECTEUR DE LA DISTRIBUTION ALIMENTAIRE



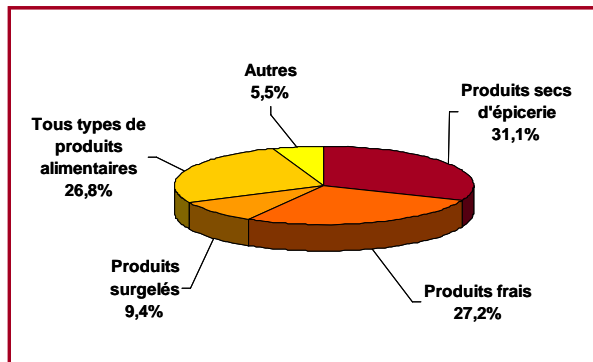
5.3.2 Type et taille de l'ancien employeur

Lorsqu'ils occupaient leur dernier emploi chez un grossiste-distributeur de produits alimentaires, près du tiers des répondants travaillaient dans une entreprise distribuant des produits **secs, d'épicerie** (31,1%), plus du quart des répondants travaillaient dans une entreprise distribuant des **produits frais** (27,2%) ou **tous types de produits** alimentaires (26,8%), tel que présenté à la figure suivante.

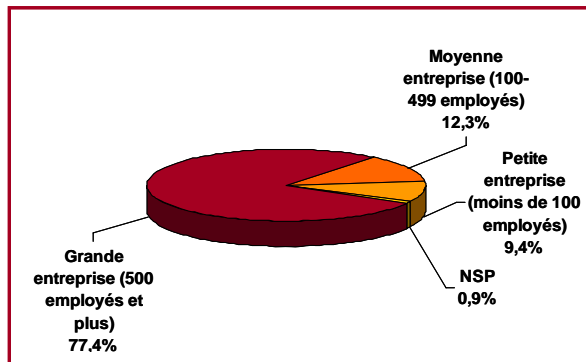
Par ailleurs, conformément à l'échantillon, **plus des trois quarts des anciens employés ont dit avoir travaillé dans une grande entreprise** de 500 employés et plus (77,4%), et ce, peu importe le type de poste.



**TYPES DE PRODUITS ALIMENTAIRES
PRINCIPALEMENT DISTRIBUÉS**



TAILLE DE L'ENTREPRISE



TYPE ET TAILLE DE L'ANCIEN EMPLOYEUR, SELON LE POSTE ANCIENNEMENT OCCUPÉ

| | ENSEMBLE DES ANCIENS EMPLOYÉS | OPÉRATEURS DE CHARIOT ÉLÉVATEUR | RÉCEPTION- NAIRES / EXPÉDITEURS | COMMIS D'ENTREPÔT | PRÉPARATEURS DE COMMANDE |
|---|-------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|-----------------------------|
| TYPES DE PRODUITS ALIMENTAIRES PRINCIPALEMENT DISTRIBUÉS | | | | | |
| Produits secs, d'épicerie | 31,1% | 28,9% | 25,0% | 26,1% | 34,4% |
| Produits frais | 27,2% | 15,6% | 37,5% | 26,1% | 30,5% |
| Produits surgelés / congelés | 9,4% | 15,6% | 6,3% | 6,5% | 8,6% |
| Tous types de produits alimentaires | 26,8% | 33,3% | 25,0% | 32,6% | 22,7% |
| Autres | 5,5% | 6,7% | 6,3% | 8,7% | 3,9% |
| TAILLE DE L'ENTREPRISE | | | | | |
| Petite, moins de 100 employés | 9,4% | 4,4% | 25,0% | 19,6% | 5,5% |
| Moyenne, entre 100 et 499 employés | 12,3% | 17,8% | 12,5% | 17,4% | 8,6% |
| Grande, 500 employés et plus | 77,4% | 75,6% | 62,5% | 63,0% | 85,2% |
| NSP | 0,9% | 2,2% | 0,0% | 0,0% | 0,8% |

☐ Comparativement à l'ensemble des répondants, on retrouve parmi les anciens employés résidant dans la région de **Montréal** :

- une proportion supérieure d'anciens employés qui travaillaient dans des entreprises distribuant principalement des **produits frais** (33,8% c. 27,2%);
- une proportion moindre qui travaillaient dans les entreprises distribuant principalement des **produits secs, d'épicerie** (25,0% c. 31,1%).

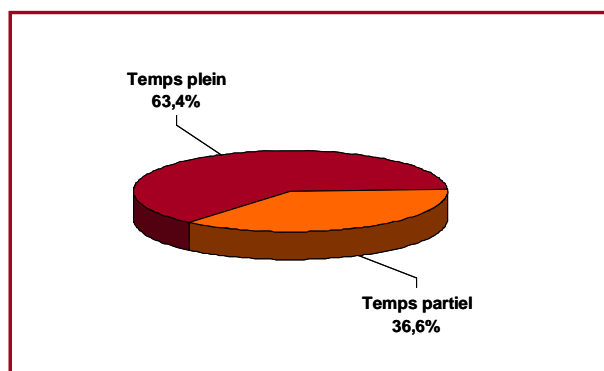


- Un plus grand nombre d'anciens employés résidant dans la région **Québec** travaillaient quant à eux dans des entreprises distribuant **tous types de produits alimentaires** (42,1% c. 26,8%).

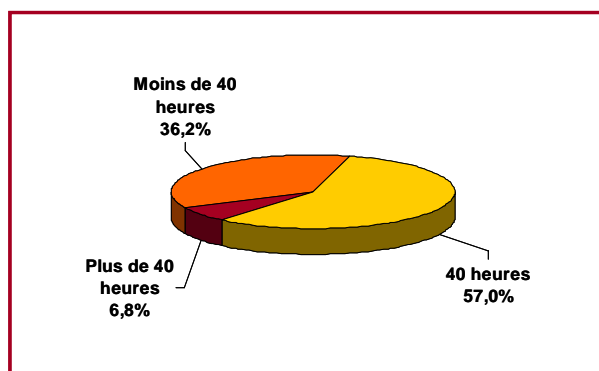
5.3.3 Statut d'emploi antérieur

Lors de leur dernier emploi dans une entreprise distribuant des produits alimentaires, **63,4% des répondants étaient employés à temps plein**. La majorité des anciens employés travaillaient **40 heures et plus par semaine** (63,8%), mais globalement, le **nombre moyen d'heures travaillées par semaine** était de **35,7 heures** pour l'ensemble des répondants.

STATUT D'EMPLOI



NOMBRE D'HEURES TRAVAILLÉES



Moyenne : 35,7 heures

Le tableau ci-après, présente également certaines distinctions significatives concernant les statuts d'emploi antérieurs des anciens employés du secteur, selon le poste qu'ils occupaient.

- Les anciens **réceptionnaires/expéditeurs** sont ceux qui travaillaient le **plus grand nombre d'heures moyen** par semaine (39,1), suivis des anciens opérateurs de chariot élévateur (37,3), préparateurs de commandes (35,1) et commis d'entrepôt (34,3).
- Parallèlement, les **préparateurs de commandes** étaient plus nombreux à travailler **moins de 40 heures** par semaine (42,2% c. 36,2%) et à **temps partiel** (44,5% c. 36,6%).
- Au contraire, parmi les anciens **opérateurs de chariot élévateur** on retrouve une plus forte proportion de répondants qui travaillaient **40 heures ou plus** par semaine (80,0% c. 63,8%) et à **temps plein** (80,0% c. 63,4%).



STATUT D'EMPLOI ANTÉRIEUR, SELON LE POSTE ANCIENNEMENT OCCUPÉ

| | ENSEMBLE DES ANCIENS EMPLOYÉS | OPÉRATEURS DE CHARIOT ÉLÉVATEUR | RÉCEPTION- NAIRES / EXPÉDITEURS | COMMIS D'ENTREPÔT | PRÉPARATEURS DE COMMANDE |
|--|-------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|-----------------------------|
| STATUT D'EMPLOI | | | | | |
| Temps plein | 63,4% | 80,0% | 87,5% | 60,9% | 55,5% |
| Temps partiel | 36,6% | 20,0% | 12,5% | 39,1% | 44,5% |
| NOMBRE MOYEN D'HEURES TRAVAILLÉES PAR SEMAINE | | | | | |
| Moins de 40 heures | 36,2% | 20,0% | 12,5% | 43,5% | 42,2% |
| 40 heures | 57,0% | 75,6% | 81,3% | 43,5% | 52,3% |
| Plus de 40 heures | 6,8% | 4,4% | 6,3% | 13,0% | 5,5% |
| Moyenne | 35,7 heures | 37,3 heures | 39,1 heures | 34,3 heures | 35,1 heures |

- ☐ De plus, comparativement à l'ensemble des répondants (63,4%), on observe une plus forte proportion d'**anciens employés** qui travaillaient à **temps plein** parmi :
 - les personnes ayant une scolarité de niveau primaire / secondaire (71,6%);
 - les gens âgés de **35 ans et plus** (entre 86,5% et 88,0%).

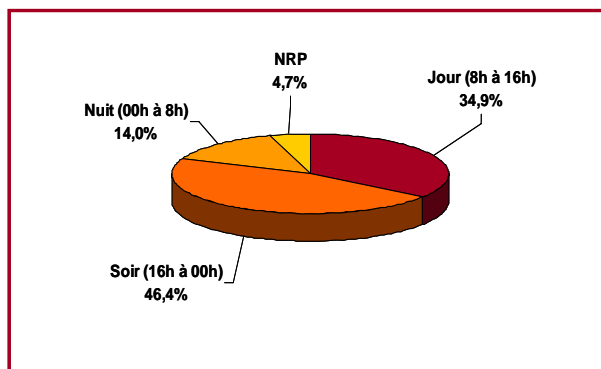
- ☐ Par ailleurs, un plus grand nombre d'anciens employés dans les segments suivants travaillaient à **temps partiel** :
 - les individus âgés de moins de **25 ans** (61,0% c. 36,6%);
 - les personnes résidant dans la région de **Montréal** (41,7%).

5.3.4 Horaire de travail antérieur

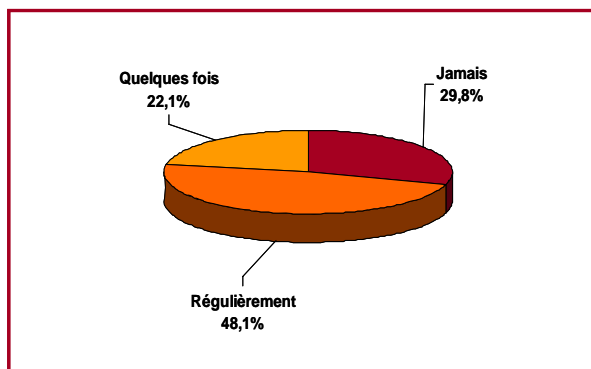
Les anciens employés du secteur travaillaient à différentes périodes de la journée, dont **près de la moitié le soir** (46,4%), comme on observe à la figure suivante.

De plus, près de la moitié d'entre eux **avaient régulièrement à travailler la fin de semaine** (48,1%), tel que présenté sur la figure ci-après.

PÉRIODE DE TRAVAIL



FRÉQUENCE DE TRAVAIL DE LA FIN DE SEMAINE





Le tableau ci-après présente en détail ces informations, par type de poste anciennement occupé.

- On note que parmi les anciens **préparateurs de commande**, une plus forte proportion travaillaient principalement de **soir** (55,5% c. 46,4%). Une **plus faible part** d'entre eux travaillaient donc de **jour** (25,8% c. 34,9%).
- Les **préparateurs de commande** étaient également plus nombreux à travailler **régulièrement la fin de semaine** (56,3% c. 48,1%).
- Au contraire, une proportion supérieure d'**opérateurs de chariot élévateur** ne travaillaient **jamais la fin de semaine** (42,2% c. 29,8%).

HORAIRE DE TRAVAIL ANTÉRIEUR, SELON LE POSTE ANCIENNEMENT OCCUPÉ

| | ENSEMBLE DES ANCIENS EMPLOYÉS | OPÉRATEURS DE CHARIOT ÉLÉVATEUR | RÉCEPTION- NAIRES / EXPÉDITEURS | COMMIS D'ENTREPÔT | PRÉPARATEURS DE COMMANDE |
|---|-------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|-----------------------------|
| PÉRIODE DE TRAVAIL | | | | | |
| Jour (8h à 16h) | 34,9% | 42,2% | 62,5% | 43,5% | 25,8% |
| Soir (16h à 00h) | 46,4% | 42,2% | 12,5% | 37,0% | 55,5% |
| Nuit (00h à 8h) | 14,0% | 13,3% | 18,8% | 10,9% | 14,8% |
| NRP | 4,7% | 2,2% | 6,3% | 8,7% | 3,9% |
| FRÉQUENCE DE TRAVAIL LA FIN DE SEMAINE | | | | | |
| Jamais | 29,8% | 42,2% | 25,0% | 23,9% | 28,1% |
| Quelquefois | 22,1% | 22,2% | 50,0% | 30,4% | 15,6% |
| Régulièrement | 48,1% | 35,6% | 25,0% | 45,7% | 56,3% |

- On note qu'une plus forte proportion d'anciens employés âgés de **45 ans et plus** (52,0%) travaillaient principalement de **jour**, comparativement à l'ensemble des répondants (34,9%).
- Par ailleurs, on note une surreprésentation d'anciens employés qui travaillaient principalement de **soir** parmi :
 - ceux qui travaillaient à **temps partiel** (59,3%);
 - les anciens employés âgés de moins de **25 ans** (58,5%);
 - ceux qui étaient employés d'une entreprise distribuant des **produits secs, d'épicerie** (56,2%).
- Comparativement à l'ensemble des répondants (48,1%), certains segments étaient également plus nombreux à travailler **régulièrement la fin de semaine** :
 - les anciens employés qui travaillaient à **temps partiel** (72,1%);
 - les anciens employés de moins de **25 ans** (65,9%);
 - ceux ayant une scolarité de niveau **collégial** ou **universitaire** (65,1%);



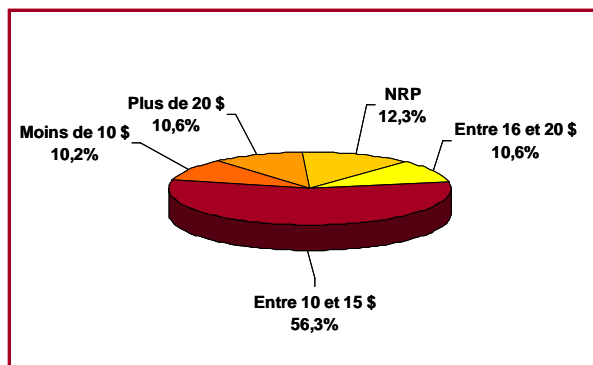
- ceux qui travaillaient pour des grossistes-distributeurs de **produits frais** (60,9%) ou de **tous types de produits** (58,7%);
 - et les anciens employés qui travaillaient **de soir** (58,7%).
- ☐ Au contraire, une **plus forte proportion** d'anciens employés des entreprises distribuant des **produits secs, d'épicerie**, (42,5%) ne travaillaient **jamais la fin de semaine** (comparativement à 29,8%).

5.3.5 Salaire et vacances antérieurs

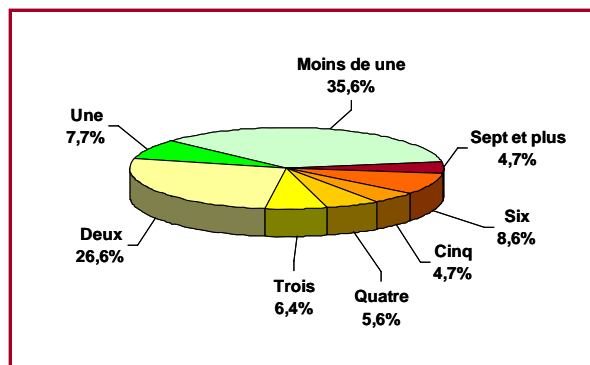
Lorsqu'ils occupaient un emploi d'opérateur de chariot élévateur, de réceptionnaire/expéditeur, de commis d'entrepôt ou de préparateur de commande dans une entreprise du sous-secteur des grossistes-distributeurs de produits alimentaires, **plus de la moitié** des répondants avaient un **salaire horaire brut se situant entre 10\$ et 15\$** (55,9%).

Le **nombre de semaines de vacances**, était en **moyenne de 2,1 semaines** par année et **plus du tiers des anciens employés avaient moins d'une semaine** de vacances payée par année (35,6%).

TAUX HORAIRE BRUT



NOMBRE DE SEMAINES DE VACANCES PAR ANNÉE



Moyenne : 2,1 semaines

Le tableau ci-après présente, par type de poste anciennement occupé, le taux horaire brut des anciens employés lorsqu'ils étaient à l'embauche d'un grossiste-distributeur du secteur, ainsi que le nombre de semaines de vacances qu'ils avaient par année.

- ☐ Au niveau du **salaire**, les anciens **opérateurs de chariot élévateur** étaient plus nombreux à être payés **20\$ de l'heure et plus** (20,0% c. 10,6%), alors que les **commis d'entrepôt** étaient plus nombreux à avoir un salaire de moins de **10\$** (26,1 c. 10,2%).



- ❑ Comparativement à l'ensemble des répondants, les anciens **opérateurs de chariot élévateur** avaient, en moyenne, un **plus grand nombre de semaines** par année (3,5 semaines). Au contraire, les **préparateurs de commande** bénéficiaient de **moins de vacances** (1,5 semaine en moyenne).
- ❑ De plus, comparativement à l'ensemble des répondants, une plus grande proportion d'anciens **opérateurs de chariot élévateur** avaient **six semaines de vacances et plus** par année (28,9% c. 13,3%) tandis que les anciens **préparateurs de commande** étaient pour leur part plus nombreux à avoir **moins d'une semaine de vacances** par année (44,1% c. 35,6%).

SALAIRE ET VACANCES ANTÉRIEURS, SELON LE POSTE ANCIENNEMENT OCCUPÉ

| | ENSEMBLE DES ANCIENS EMPLOYÉS | OPÉRATEURS DE CHARIOT ÉLÉVATEUR | RÉCEPTION- NAIRES / EXPÉDITEURS | COMMIS D'ENTREPÔT | PRÉPARATEURS DE COMMANDE |
|---|-------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|-----------------------------|
| TAUX HORAIRE BRUT | | | | | |
| Moins de 10\$ | 10,2% | 4,4% | 12,5% | 26,1% | 6,3% |
| Entre 10\$ et 15\$ | 56,2% | 48,9% | 37,5% | 43,5% | 65,6% |
| Entre 16\$ et 20\$ | 10,6% | 15,6% | 18,8% | 8,7% | 8,6% |
| Plus de 20\$ | 10,6% | 20,0% | 18,8% | 10,9% | 6,3% |
| NRP | 12,3% | 11,1% | 12,5% | 10,9% | 13,3% |
| NOMBRE DE SEMAINES DE VACANCES PAR ANNÉE | | | | | |
| Moins d'une semaine | 35,6% | 22,2% | 18,8% | 31,1% | 44,1% |
| Une | 7,7% | 2,2% | 12,5% | 15,6% | 6,3% |
| Deux | 26,6% | 17,8% | 25,0% | 22,2% | 31,5% |
| Trois | 6,4% | 8,9% | 12,5% | 4,4% | 5,5% |
| Quatre | 5,6% | 11,1% | 6,3% | 4,4% | 3,9% |
| Cinq | 4,7% | 8,9% | 6,3% | 11,1% | 0,8% |
| Six | 8,6% | 17,8% | 18,8% | 4,4% | 5,5% |
| Sept et plus | 4,7% | 11,1% | 0,0% | 6,7% | 2,4% |
| Moyenne | 2,1 semaines | 3,5 semaines | 2,7 semaines | 2,2 semaines | 1,5 semaine |

- ❑ Pour ce qui est des **vacances**, les anciens employés des segments suivants étaient plus nombreux à avoir **moins d'une semaine de vacances** par année, comparativement à l'ensemble des répondants (35,6%) :
 - les anciens employés qui n'étaient **pas syndiqués** (69,6%);
 - les anciens employés âgés de moins de **25 ans** (64,6%);
 - ceux qui travaillaient à **temps partiel** (50,0%);
 - les anciens employés qui avaient un salaire de **15\$ de l'heure ou moins** (48,1%);
 - ceux ayant une scolarité de niveau **collégial** ou **universitaire** (47,7%);
 - et ceux résidant dans la région de **Montréal** (43,2%).



- On retrouve par ailleurs une proportion supérieure d'employés qui avaient **six semaines de vacances ou plus** par année chez :
- les anciens employés dont le taux horaire était de **16\$ ou plus** (48,0% c. 13,3%);
 - ceux âgés de **45 ans et plus** (44,9%);
 - ceux résidant **ailleurs au Québec** (27,5%);
 - les anciens employés qui travaillaient à **temps plein** (21,1%);
 - et ceux ayant une scolarité de niveau **primaire** ou **secondaire** (18,5%).

5.3.6 Syndicalisation lors l'emploi antérieur

Environ **les trois quarts des anciens employés** du secteur (75,7%) étaient membres d'un **syndicat**. Cette proportion est plus importante chez les anciens **opérateurs de chariot élévateur** (93,3%).

SYNDICALISATION LORS DE L'EMPLOI ANTÉRIEUR, SELON LE POSTE ANCIENNEMENT OCCUPÉ

| | ENSEMBLE DES ANCIENS EMPLOYÉS | OPÉRATEURS DE CHARIOT ÉLEVATEUR | RÉCEPTION- NAIRES / EXPÉDITEURS | COMMIS D'ENTREPÔT | PRÉPARATEURS DE COMMANDE |
|-----|-------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|-----------------------------|
| Oui | 75,7% | 93,3% | 56,3% | 63,0% | 76,6% |
| Non | 24,3% | 6,7% | 43,8% | 37,0% | 23,4% |

- Les anciens employés dont le salaire était de **16\$ de l'heure et plus** étaient également **plus nombreux à être syndiqués** (94,0%).



5.4 CARACTÉRISTIQUES DE L'EMPLOI ACTUELLEMENT OCCUPÉ

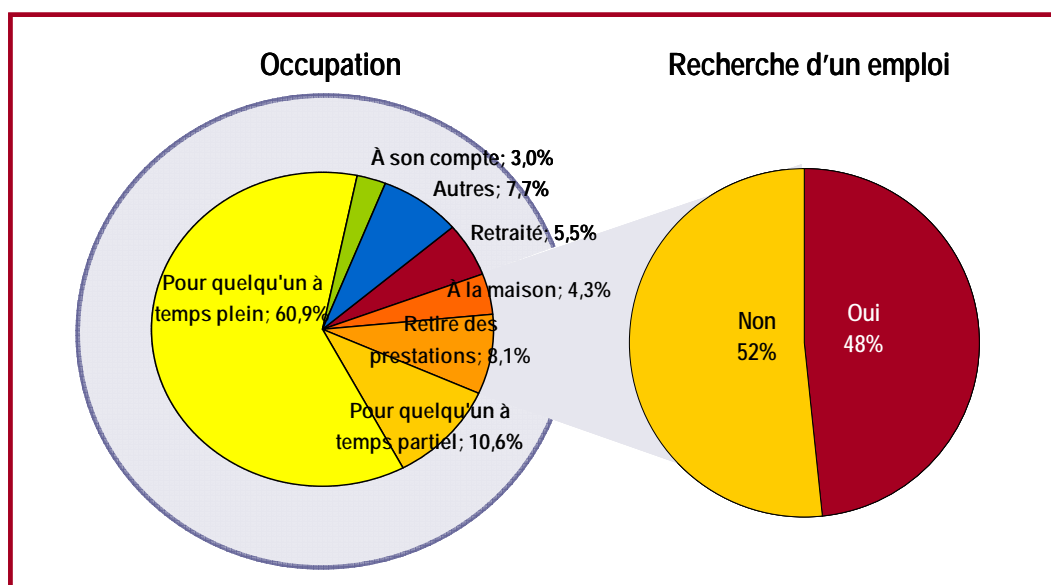
Cette section porte sur l'occupation actuelle des anciens employés du secteur de la distribution des aliments.

5.4.1 Occupation actuelle

Parmi les anciens employés, les **trois quarts sont actuellement en emploi** (travaillent à leur compte ou pour quelqu'un d'autre). Les autres sont soit retraités, à la maison, retirent des prestations ou autres.

Près de la moitié des anciens employés à la maison ou retirant des prestations (48,3%) sont actuellement à la **recherche d'un emploi**.

OCCUPATION ACTUELLE



5.4.2 Poste occupé

Le reste de la présente section vise à comparer les caractéristiques de l'emploi actuellement occupé par les employés avec celles de leur emploi précédant chez un grossiste-distributeur de produits alimentaires. Ainsi, **seuls les anciens employés occupant actuellement un emploi sont considérés dans le reste de cette section (n=175)**.

Presque la totalité des anciens employés actuellement en emploi **ne travaillent plus comme opérateur de chariot élévateur, réceptionnaire / expéditeur, commis d'entrepôt ou**



préparateur de commande (92,6%). Parmi les anciens employés en emploi, on en retrouve ainsi seulement :

- 3,4% travaillant comme commis d'entrepôt;
- 3,4% travaillant comme préparateur de commande;
- 0,6% travaillant comme opérateur de chariot élévateur.

Les autres n'occupent plus ces emplois. La plupart se sont recyclés dans les secteurs des services, du commerce de détail et de gros (non alimentaire), de la fabrication, de la construction, du transport ou autres et occupent désormais des postes de camionneurs, de commis, de journaliers, etc.

5.4.3 Taille d'entreprise

Comme présenté dans le tableau suivant, ils travaillent également dans des entreprises de diverses tailles.

Une plus grande proportion d'entre eux déclarent travailler maintenant dans une petite entreprise (38,3%) comparativement à avant, dans leur ancien emploi. Les réponses de personnes interrogées révèlent cependant que les employés ont tendance à méconnaître la taille réelle de leur entreprise et tendent à confondre l'effectif de leur lieu de travail direct, avec l'effectif réel de leur entreprise.

TAILLE DE L'EMPLOYEUR ACTUEL, PAR RAPPORT À L'ANCIEN

| | EMPLOI ACTUEL | ANCIEN EMPLOI |
|------------------------------------|---------------|---------------|
| Petite, moins de 100 employés | 38,3% | 9,4% |
| Moyenne, entre 100 et 499 employés | 17,7% | 12,3% |
| Grande, 500 employés et plus | 42,9% | 77,4% |
| NSP | 1,1% | 0,9% |

5.4.4 Statut d'emploi

Environ la moitié des anciens employés du secteur travaillent maintenant 40 heures par semaine (49,7%), environ le quart de ceux-ci travaillent moins de 40 heures (24,6%) et un autre quart des anciens employés en travaillent plus de 40 (25,7%).

La **moyenne d'heures travaillées**, de **40,6 heures** par semaine, est ainsi plus élevée que chez leur ancien employeur (35,7 heures).



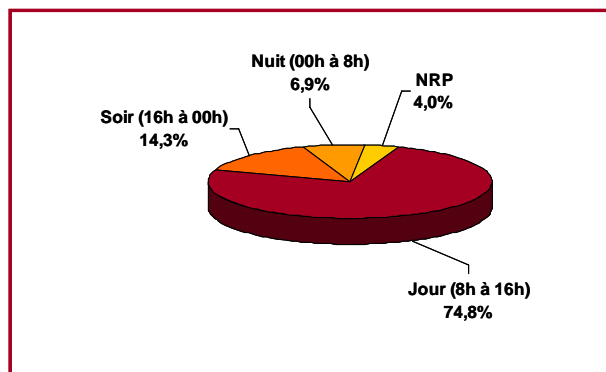
NOMBRE MOYEN D'HEURES TRAVILLÉES A L'EMPLOI ACTUEL, PAR RAPPORT À L'ANCIEN

| | EMPLOI ACTUEL | ANCIEN EMPLOI |
|--------------------|---------------|---------------|
| Moins de 40 heures | 24,6% | 36,2% |
| 40 heures | 49,7% | 57,0% |
| Plus de 40 heures | 25,7% | 6,8% |
| Moyenne | 40,6 heures | 35,7 heures |

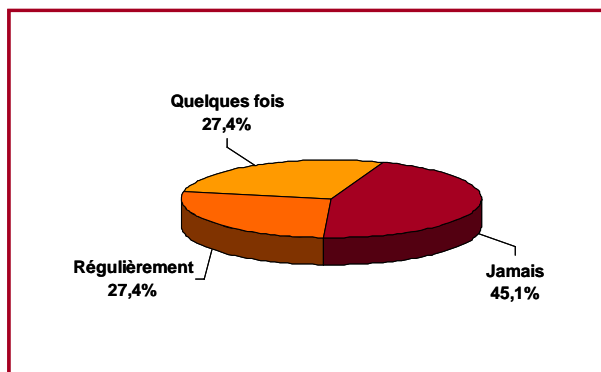
5.4.5 Horaire de travail

Environ le trois quart des employés travaillent actuellement de jour (74,9%) et plus de la moitié d'entre eux travaillent la fin de semaine, 27,4% régulièrement et 27,4% quelquefois.

PÉRIODE DE TRAVAIL ACTUELLE



ACTUELLE FRÉQUENCE DE TRAVAIL LA FIN DE SEMAINE



Comme on observe dans le tableau comparatif suivant, **les employés sont maintenant plus nombreux à travailler principalement de jour (74,9% c. 34,9%) et à ne jamais travailler la fin de semaine (45,1% c. 29,8%).**



HORAIRE DE TRAVAIL ACTUEL, PAR RAPPORT AU PRÉCÉDENT

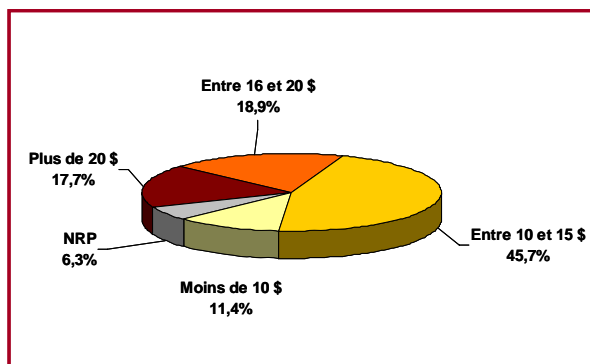
| | EMPLOI ACTUEL | ANCIEN EMPLOI |
|---|---------------|---------------|
| PÉRIODE DE TRAVAIL | | |
| Jour (8h à 16h) | 74,9% | 34,9% |
| Soir (16h à 00h) | 14,3% | 46,4% |
| Nuit (00h à 8h) | 6,9% | 14,0% |
| NRP | 4,0% | 4,7% |
| FRÉQUENCE DE TRAVAIL LA FIN DE SEMAINE | | |
| Jamais | 45,1% | 29,8% |
| Quelquefois | 27,4% | 22,1% |
| Régulièrement | 27,4% | 48,1% |

5.4.6 Salaire et vacances

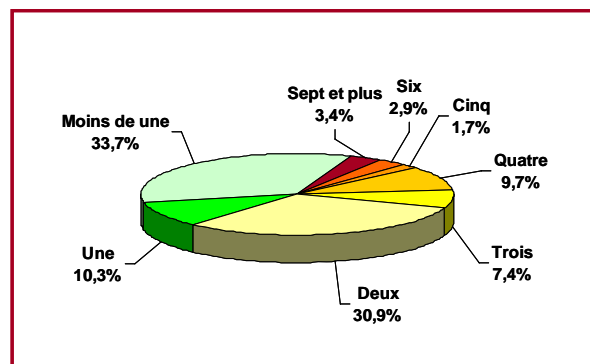
Près de la moitié des anciens employés ont actuellement un salaire brut se situant entre **10\$ et 15\$** de l'heure (45,7%), comme on observe à la figure ci-dessous.

En termes de vacances, le tiers des anciens employés ont actuellement moins d'une semaine de vacances payée par année (33,7%). Au total, **74,9%** des anciens employés ont deux semaines ou moins de vacances par année, tel que présenté à la figure ci-dessous.

TAUX HORAIRE BRUT ACTUEL



NOMBRE ACTUEL DE SEMAINES DE VACANCES PAR ANNÉE



Moyenne : 1,9 semaine

On observe dans le tableau suivant que le **salaire des employés a augmenté avec le nouvel emploi**. En effet, 36,6% gagnent maintenant 16\$ de l'heure ou plus, alors que cette proportion était de 21,2% pour l'ancien emploi.



Par ailleurs, le **nombre moyen de semaines de vacances a quelque peu diminué**, passant de 2,1 semaines lors de l'ancien emploi à 1,9 semaine à l'emploi actuel.

SALAIRE ET VACANCES ACTUELS, PAR RAPPORT AUX PRÉCÉDENTS

| | EMPLOI ACTUEL | ANCIEN EMPLOI |
|---|---------------|---------------|
| TAUX HORAIRE BRUT | | |
| Moins de 10\$ | 11,4% | 10,2% |
| Entre 10\$ et 15\$ | 45,7% | 56,3% |
| Entre 16\$ et 20\$ | 18,9% | 10,6% |
| Plus de 20\$ | 17,7% | 10,6% |
| NRP | 6,3% | 12,3% |
| NOMBRE DE SEMAINES DE VACANCES PAR ANNÉE | | |
| Moins d'une semaine | 33,7% | 35,6% |
| Une | 10,3% | 7,7% |
| Deux | 30,9% | 26,6% |
| Trois | 7,4% | 6,4% |
| Quatre | 9,7% | 5,6% |
| Cinq | 1,7% | 4,7% |
| Six | 2,9% | 8,6% |
| Sept et plus | 3,4% | 4,7% |
| Moyenne | 1,9 semaine | 2,1 semaines |

5.4.7 Syndicalisation

Contrairement à leur ancien emploi chez un grossiste-distributeur de produits alimentaires où plus du trois quarts des employés étaient syndiqués, **six anciens employés du secteur sur dix** ne sont actuellement **pas membres d'un syndicat** (60,0%).

SYNDICALISATION DANS L'EMPLOI ACTUEL, PAR RAPPORT À L'ANCIEN

| | EMPLOI ACTUEL | ANCIEN EMPLOI |
|-----|---------------|---------------|
| Oui | 40,0% | 75,7% |
| Non | 60,0% | 24,3% |



5.5 ANCIENNETÉ

Le tableau qui suit indique que les employés anciennement dans les entreprises de distribution alimentaire ont généralement eu un ou plusieurs emplois avant celui-ci car leur nombre d'années d'ancienneté sur le marché du travail est supérieur à celui chez l'ancien employeur.

ANCIENNETÉ DES ANCIENS EMPLOYÉS

| | ENSEMBLE DES ANCIENS EMPLOYÉS | OPÉRATEURS DE CHARIOT ÉLÉVATEUR | RÉCEPTION- NAIRES / EXPÉDITEURS | COMMIS D'ENTREPÔT | PRÉPARATEURS DE COMMANDE |
|--|-------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|-----------------------------|
| Sur le marché du travail | 13,9 | 18,3 | 21,9 | 12,5 | 12,2 |
| Dans ce type de poste | 4,2 | 4,9 | 11,3 | 3,2 | 3,4 |
| Chez l'employeur actuel | 3,5 | 6,0 | 6,1 | 3,8 | 2,4 |
| Dans ce type de poste mais chez l'ancien employeur | 4,8 | 8,7 | 5,4 | 4,6 | 3,3 |



5.6 RAISONS DU DÉPART DU DERNIER EMPLOI OCCUPÉ DANS LE SECTEUR DE LA DISTRIBUTION DE PRODUITS ALIMENTAIRES

Les raisons du départ du dernier emploi occupé dans le secteur de la distribution de produits alimentaires sont éclectiques.

Les principales raisons de départ du dernier emploi occupé sont les suivantes :

- la fermeture permanente ou temporaire, ou la relocalisation du lieu de travail (17,4% des anciens employés), ce qui ne correspond donc pas à un choix délibéré de la part de l'ancien employé;
- les horaires de travail contraignants (10,6%) qui sont également cités par les employés actuels comme un des principaux motifs d'insatisfaction et un des motifs pouvant les inciter à quitter leur emploi actuel;
- une nouvelle opportunité d'emploi (10,6%);
- le retour aux études (6,4%);
- puis les raisons de santé (5,9%).

Le tableau ci-dessous détaille l'ensemble des raisons de départ évoquées.

RAISONS DU DÉPART DU DERNIER EMPLOI

| | ENSEMBLE DES ANCIENS EMPLOYÉS | OPÉRATEURS DE CHARIOT ÉLÉVATEUR | RÉCEPTION- NAIRES / EXPÉDITEURS | COMMIS D'ENTREPÔT | PRÉPARATEURS DE COMMANDE |
|---|-------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|-----------------------------|
| Fermeture | 17,4% | 31,1% | 18,8% | 8,7% | 15,6% |
| Horaires de travail contraignants | 10,6% | 4,4% | 6,3% | 6,5% | 14,8% |
| Proposition d'un autre emploi (mieux rémunéré) | 10,6% | 15,6% | 0,0% | 13,0% | 9,4% |
| Retour aux études | 6,4% | 4,4% | 0,0% | 15,2% | 4,7% |
| Santé | 5,9% | 4,4% | 12,5% | 4,3% | 6,3% |
| Absence de stabilité / trop peu d'heures | 5,9% | 8,9% | 0,0% | 0,0% | 7,8% |
| Changement de carrière, se rapprocher de son domaine | 5,5% | 0,0% | 6,3% | 8,7% | 6,3% |
| Conditions de travail difficiles | 5,1% | 0,0% | 12,5% | 6,5% | 5,5% |
| N'aimait pas | ± | 2,2% | 6,3% | 10,9% | 3,1% |
| Retraite | 4,2% | 11,1% | 0,0% | 4,3% | 2,3% |
| congédiement | 3,4% | 2,2% | 0,0% | 4,3% | 3,9% |



5. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE AUPRÈS DES ANCIENS EMPLOYÉS ...

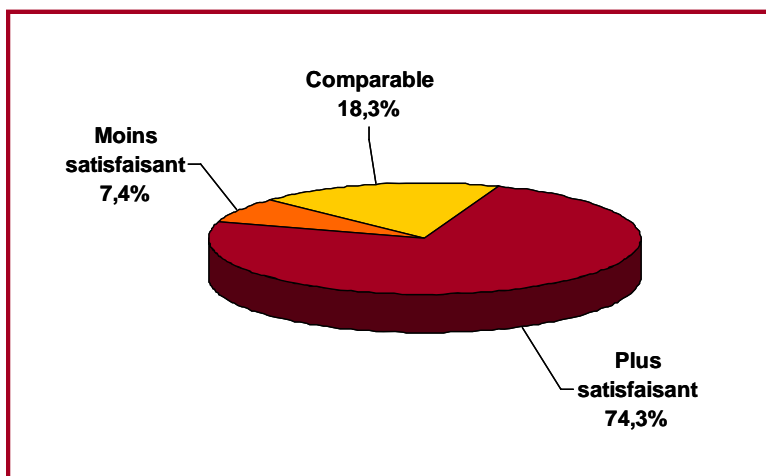
| | ENSEMBLE DES ANCIENS EMPLOYÉS | OPÉRATEURS DE CHARIOT ÉLÉVATEUR | RÉCEPTION- NAIRES / EXPÉDITEURS | COMMIS D'ENTREPÔT | PRÉPARATEURS DE COMMANDE |
|---|-------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|-----------------------------|
| Relations conflictuelles avec l'employeur | 3,0% | 4,4% | 6,3% | 2,2% | 2,3% |
| Travail étudiant | 3,0% | 0,0% | 0,0% | 4,3% | 3,9% |
| Raisons familiales | 2,1% | 2,2% | 0,0% | 2,2% | 2,3% |
| Modifications des fonctions | 2,1% | 0,0% | 6,3% | 0,0% | 3,1% |
| Salaire | 2,1% | 4,4% | 0,0% | 4,3% | 0,8% |
| Accessibilité | 0,8% | 2,2% | 0,0% | 0,0% | 0,8% |
| Promotion interne | 0,8% | 0,0% | 6,3% | 0,0% | 0,8% |
| Syndicat | 0,8% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 1,6% |
| Pression de l'employeur pour quitter l'emploi | 0,4% | 0,0% | 6,3% | 0,0% | 0,0% |
| Vacances non acceptées | 0,4% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,8% |
| Pas assez de leadership | 0,4% | 0,0% | 0,0% | 2,2% | 0,0% |
| Pression | 0,4% | 0,0% | 6,3% | 0,0% | 0,0% |
| Autres | 3,0% | 2,2% | 6,3% | 2,2% | 3,1% |
| NSP/NRP | 0,4% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,8% |



5.7 COMPARAISON DE LA SATISFACTION ENTRE L'EMPLOI ACTUEL ET L'EMPLOI PRÉCÉDENT

Comparativement à leur emploi précédent dans le secteur de la distribution de produits alimentaires, **les trois quarts des anciens employés (74,3%) considèrent que leur emploi actuel est globalement plus satisfaisant.**

SATISFACTION GLOBALE ENVERS L'EMPLOI ACTUEL COMPARATIVEMENT À L' EMPLOI PRÉCÉDENT DANS LE SECTEUR DE LA DISTRIBUTION DE PRODUITS ALIMENTAIRES



De façon plus spécifique, le tableau ci-après présente la satisfaction des anciens employés envers leur **emploi actuel comparativement à leur emploi précédent** dans le secteur de la distribution de produits alimentaires, **selon divers éléments permettant d'évaluer la satisfaction en milieu de travail.**

Aide à l'interprétation des résultats

Pour comparer la satisfaction des employés envers leur emploi actuel comparativement à leur emploi précédent en utilisant les différents éléments permettant d'évaluer la satisfaction en milieu de travail, on utilise ici :

- **la proportion d'employés «Plus satisfaits»**, qui indique sur quels éléments la satisfaction des employés s'est améliorée;
- **la proportion d'employés «Moins satisfaits»**, indiquant les éléments sur lesquels la satisfaction s'est détériorée.



**COMPARAISON DE LA SATISFACTION DES ANCIENS EMPLOYÉS, SELON LE POSTE QU'ILS OCCUPAIENT
DANS LE SECTEUR DE LA DISTRIBUTION DE PRODUITS ALIMENTAIRES**

| | | ENSEMBLE DES ANCIENS EMPLOYÉS | OPÉRATEURS DE CHARIOT ÉLÉVATEUR | RÉCEPTION- NAIRES / EXPÉDITEURS | COMMIS D'ENTREPÔT | PRÉPARATEURS DE COMMANDE |
|--|--------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|-----------------------------|
| Relations avec les collègues | Proportion de «Plus» | 71,4% | 66,7% | 58,3% | 64,7% | 76,5% |
| | Proportion de «Moins» | 0,6% | 0,0% | 0,0% | 2,9% | 0,0% |
| Accueil lors de l'embauche | Proportion de «Plus» | 65,3% | 72,0% | 66,7% | 54,5% | 67,0% |
| | Proportion de «Moins» | 1,8% | 0,0% | 8,3% | 3,0% | 1,0% |
| Adaptation à l'informatique et aux nouvelles technologies | Proportion de «Plus» | 64,2% | 70,0% | 55,6% | 69,6% | 61,8% |
| | Proportion de «Moins» | 5,0% | 0,0% | 11,1% | 0,0% | 7,4% |
| Localisation de l'entreprise | Proportion de «Plus» | 60,4% | 60,0% | 60,0% | 51,5% | 63,4% |
| | Proportion de «Moins» | 1,2% | 0,0% | 0,0% | 3,0% | 1,0% |
| Horaires de travail | Proportion de «Plus» | 55,0% | 60,0% | 41,7% | 54,5% | 55,4% |
| | Proportion de «Moins» | 5,3% | 4,0% | 8,3% | 3,0% | 5,9% |
| Rémunération des heures supplémentaires | Proportion de «Plus» | 54,5% | 47,8% | 33,3% | 75,0% | 51,4% |
| | Proportion de «Moins» | 4,1% | 4,3% | 0,0% | 4,2% | 4,3% |
| Formation à l'embauche | Proportion de «Plus» | 53,5% | 60,0% | 25,0% | 46,7% | 57,8% |
| | Proportion de «Moins» | 4,5% | 4,0% | 8,3% | 6,7% | 3,3% |
| Nature du travail | Proportion de «Plus» | 53,2% | 60,0% | 27,3% | 50,0% | 55,4% |
| | Proportion de «Moins» | 1,8% | 0,0% | 0,0% | 2,9% | 2,0% |
| Environnement physique du lieu de travail | Proportion de «Plus» | 52,4% | 41,7% | 41,7% | 66,7% | 51,5% |
| | Proportion de «Moins» | 3,6% | 4,2% | 0,0% | 3,0% | 4,0% |
| Nombre d'heures de travail | Proportion de «Plus» | 51,7% | 48,0% | 41,7% | 61,8% | 50,5% |
| | Proportion de «Moins» | 2,3% | 4,0% | 0,0% | 2,9% | 2,0% |
| Rythme de travail | Proportion de «Plus» | 51,7% | 52,0% | 33,3% | 47,1% | 55,4% |
| | Proportion de «Moins» | 2,3% | 0,0% | 0,0% | 2,9% | 3,0% |
| Obligation de faire des heures supplémentaires | Proportion de «Plus» | 49,3% | 53,8% | 66,7% | 28,6% | 54,1% |
| | Proportion de «Moins» | 4,5% | 0,0% | 0,0% | 7,1% | 5,4% |
| Conditions de travail en général | Proportion de «Plus» | 49,1% | 46,2% | 50,0% | 44,1% | 51,5% |
| | Proportion de «Moins» | 3,5% | 0,0% | 0,0% | 2,9% | 5,0% |



| | | ENSEMBLE DES ANCIENS EMPLOYÉS | OPÉRATEURS DE CHARIOT ÉLÉVATEUR | RÉCEPTION- NAIRES / EXPÉDITEURS | COMMIS D'ENTREPÔT | PRÉPARATEURS DE COMMANDE |
|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|-----------------------------|
| Exigences physiques du métier | Proportion de «Plus» | 44,9% | 40,0% | 41,7% | 50,0% | 44,9% |
| | Proportion de «Moins» | 1,8% | 0,0% | 0,0% | 6,3% | 1,0% |
| Salaire | Proportion de «Plus» | 41,6% | 34,6% | 33,3% | 50,0% | 41,6% |
| | Proportion de «Moins» | 4,6% | 7,7% | 0,0% | 2,9% | 5,0% |

- ❑ Ainsi, **sur tous les éléments permettant d'évaluer la satisfaction en milieu de travail, plus de 40% des anciens employés ont vu leur satisfaction s'améliorer** à leur emploi actuel par rapport à l'emploi qu'ils occupaient dans le secteur de la distribution de produits alimentaires. Cette proportion s'élève à plus de 60% sur certains aspects :
 - les relations avec les collègues (71,4%);
 - l'accueil lors de l'embauche (65,3%);
 - l'adaptation à l'informatique et aux nouvelles technologies (64,2%);
 - et la localisation de l'entreprise (60,4%).

- ❑ La **proportion des employés dont la satisfaction s'est détériorée sur certains aspects est quant à elle très faible**, variant de 0,6% à 5,3% selon les éléments évalués.

5.8 CHEMINEMENT EN EMPLOI ET OUVERTURE À RETRAVAILLER DANS LE SECTEUR DE L'ALIMENTATION

Les anciens employés ont été interrogés sur l'emploi, l'entreprise et le secteur dans lesquels ils se voient travailler dans cinq ans et sur leur ouverture à retravailler dans le secteur de l'alimentation.

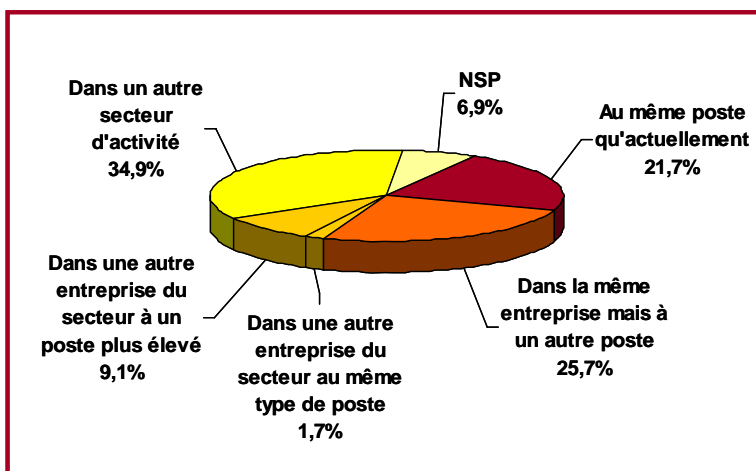
5.8.1 Cheminement en emploi

En termes de cheminement en emploi, de projets ou d'intentions de changement de poste, **plus du tiers des anciens employés se voient travailler dans un autre secteur d'activité** dans cinq ans (34,9%).

Par ailleurs, **le quart des répondants (25,7%) se voient dans la même entreprise mais à un autre poste** (plus élevé ou comparable) et **21,7% se voient quant à eux au même poste** qu'actuellement dans cinq ans, comme on observe dans la figure suivante.



EMPLOI, ENTREPRISE OU SECTEUR DANS LESQUELS LES ANCIENS EMPLOYÉS SE VOIENT DANS CINQ ANS

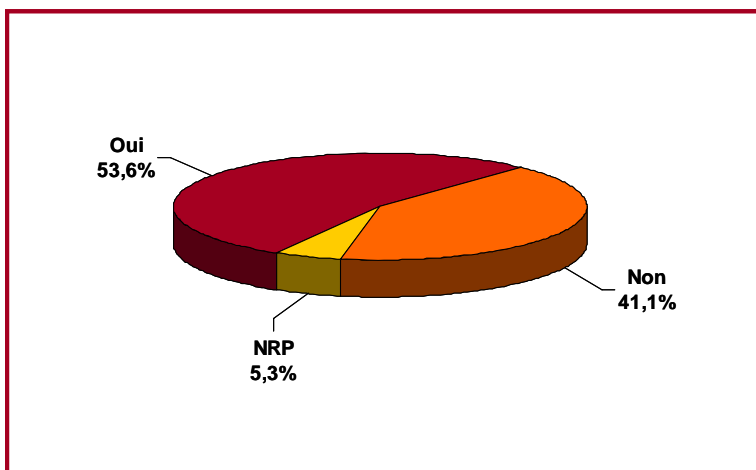


Parallèlement, **plus des trois quarts des anciens employés (78,3%) n'ont pas l'intention de quitter leur emploi actuel**, alors que 21,7% ont pour leur part l'intention de le quitter.

5.8.2 Ouverture à retravailler dans le secteur de l'alimentation

Comme on observe dans la figure suivante, environ **la moitié des anciens employés seraient prêts à retravailler dans le secteur de l'alimentation (53,7%)**.

OUVERTURE À TRAVAILLER DE NOUVEAU DANS LE SECTEUR DE L'ALIMENTATION



Cette proportion est semblable, peu importe l'emploi qu'occupaient les anciens employés dans l'entreprise de distribution de produits alimentaires pour laquelle ils travaillaient.

CHAPITRE 6

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE AUPRÈS DES EMPLOYEURS



6. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE AUPRÈS DES EMPLOYEURS

Le présent chapitre dévoile les résultats de l'enquête auprès de 30 responsables des ressources humaines d'entreprises du sous-secteur des grossistes-distributeurs de produits alimentaires au Québec employant actuellement des opérateurs de chariot élévateur, des réceptionnaires/expéditeurs, des commis d'entrepôt et/ou des préparateurs de commande.

On trouvera successivement dans les pages qui suivent :

- le résumé de l'enquête auprès des employeurs;
- le profil des répondants à l'enquête;
- la description des quatre catégories d'employés à l'étude;
- le recrutement des quatre catégories d'employés à l'étude;
- la perception des éléments de satisfaction et d'insatisfaction des employés par rapport à leur emploi;
- le champ d'action des employeurs pour diminuer le taux de roulement dans le sous-secteur des grossistes-distributeurs de produits alimentaires au Québec.

Note :

Les entreprises rejointes ont été sélectionnées de sorte à bien représenter le marché à l'étude (en termes de localisation et de taille d'entreprise).

Cette analyse n'a pas pour vocation de dresser un portrait fiable et représentatif de l'ensemble des entreprises du sous-secteur des grossistes-distributeurs de produits alimentaires au Québec, mais de connaître la perception qu'ont les employeurs de la problématique de rétention de la main-d'œuvre au sein des entreprises de distribution de produits alimentaires au Québec. Mentionnons à cet égard que quatre des plus importants distributeurs de produits alimentaires au Québec ont été interrogés (Métro, Provigo-Loblaws, Sobeys Québec et la SAQ); leurs réponses figurent dans les entreprises de plus de 500 employés.

On invite le lecteur à consulter l'annexe séparée de ce document pour obtenir les résultats détaillés de l'enquête présentés sous forme de tableaux croisés.



6.1 SONDAGE TÉLÉPHONIQUE AUPRÈS DE 30 RESPONSABLES DES RESSOURCES HUMAINES

Des entreprises qui ont tendance à favoriser l'emploi à temps plein

Les petites et les moyennes entreprises du sous-secteur des grossistes-distributeurs de produits alimentaires au Québec semblent peu recourir aux emplois à temps partiel.

Les entreprises de plus de 500 employés à l'étude paraissent également favoriser les emplois à temps plein; cependant, les emplois à temps partiel peuvent néanmoins représenter jusqu'à près de la moitié de l'effectif total.

Une stabilisation, voire une augmentation du nombre d'employés à temps plein, au cours des deux prochaines années

Les entreprises à l'étude de moins de 50 employés, ainsi que les entreprises de plus de 500 employés, ont tendance à prévoir une stabilisation de leur nombre d'employés à temps plein et à temps partiel au cours des deux prochaines années.

Les entreprises de 50 à 500 employés ont plutôt tendance à prévoir une augmentation ou une stabilisation du nombre d'employés à temps plein. Pour ce qui est du nombre d'employés à temps partiel, la moitié des entreprises prévoient une stabilisation de ce nombre et près de la moitié de celles-ci n'ont pas encore d'avis sur la question.

Des salaires horaires légèrement plus intéressants dans les grandes entreprises

Plus les entreprises à l'étude comptent d'employés, plus celles-ci semblent avoir tendance à accorder un meilleur salaire horaire pour les postes d'opérateurs de chariot élévateur, de réceptionnaires/expéditeurs, de commis d'entrepôt et de préparateurs de commande. Le salaire horaire moyen pour les quatre postes à l'étude est globalement comparable d'un poste à l'autre et semble s'échelonner :

- autour de 12\$ à 13\$ au sein des entreprises à l'étude de moins de 50 employés;
- autour de 14\$ à 15\$ pour les entreprises à l'étude de 50 à 500 employés;
- et autour de 20\$ à 21\$ pour les entreprises à l'étude de plus de 500 employés.

Une syndicalisation des employés qui semble corrélée avec la taille de l'entreprise et qui paraît plus marquée auprès des employés à temps partiel

La plupart des entreprises à l'étude de moins de 50 employés déclarent n'avoir présentement aucun employé à temps plein ou à temps partiel syndiqué; les autres entreprises présentent des taux de syndicalisation des postes réguliers de 50% à 75% et des taux de syndicalisation des postes à temps partiel de plus de 75%.

Plus de la moitié entreprises à l'étude de 50 à 500 employés déclarent n'avoir présentement aucun employé à temps plein ou à temps partiel syndiqué, les autres entreprises présentent des taux de syndicalisation des postes réguliers de 25% à plus de 75% et des taux de syndicalisation des postes à temps partiel de plus de 75%.



Trois des quatre entreprises de plus de 500 employés présentent des taux de syndicalisation des postes réguliers de plus de 75%, la quatrième entreprise dispose d'un taux de syndicalisation des emplois à temps plein de 50% à 75%. Ces quatre entreprises ont présentement plus de 75% de leurs postes à temps partiel présentement syndiqués.

Départs volontaires et taux de roulement

Au cours des douze derniers mois, au sein des entreprises à l'étude de moins de 50 employés, en moyenne trois employés à temps plein mais aucun employé à temps partiel ont volontairement laissé leur emploi.

Au sein des entreprises à l'étude de 50 à 500 employés, ce sont en moyenne neuf employés à temps plein et quatre employés à temps partiel qui ont volontairement démissionné de leur poste.

Au sein des quatre entreprises à l'étude de 500 employés et plus, entre 20 et 160 employés à temps plein, et entre 150 et 1 332 employés à temps partiel, ont volontairement laissé leur emploi.

Le taux de roulement déclaré varie d'une entreprise à l'autre (de 0% à 100%), ce qui témoigne sûrement d'une absence d'uniformité dans la méthode de calcul de ce taux.

Au cours des deux dernières années, le taux de roulement annuel moyen des employés à temps plein est resté stable ou a augmenté. Certaines entreprises ne connaissent pas le taux de roulement de leurs employés à temps partiel. Les entreprises qui utilisent ces indicateurs indiquent dans des proportions comparables que ce taux de roulement des employés à temps partiel a augmenté ou est resté stable.

Pour les deux prochaines années, la plupart des entreprises à l'étude de moins de 50 employés et de plus de 500 employés anticipent une stagnation du taux de roulement de leurs employés à temps plein. Près de la moitié des entreprises à l'étude de 50 à 500 employés prévoient également une stabilisation de leur taux de roulement des employés réguliers. Les entreprises à l'étude ont également tendance à prévoir une stabilisation du taux de roulement de leurs employés à temps partiel.

Des exigences similaires pour les quatre postes à l'étude

Les exigences en matière de diplômes pour le recrutement d'opérateurs de chariot élévateur, de réceptionnaires/expéditeurs, de commis d'entrepôt et de préparateurs de commande sont similaires. Par ailleurs, les entreprises de grande taille semblent avoir tendance à être plus exigeantes en matière de diplômes :

- Environ un quart des entreprises à l'étude de moins de 50 employés et la moitié des entreprises à l'étude de plus de 500 employés exigent un diplôme d'études secondaires (secondaire 5 complété) pour les postes d'opérateurs de chariot élévateur, de réceptionnaires/expéditeurs, de commis d'entrepôt et de préparateurs de commande.
- Les entreprises à l'étude de 50 à 500 employés se montrent plus flexibles : moins d'une entreprise de 50 à 500 employés sur dix déclare exiger un diplôme d'études secondaires (secondaire 5 complété) pour les postes d'opérateurs de chariot élévateur, de réceptionnaires/expéditeurs, de commis d'entrepôt et de préparateurs de commande, néanmoins et plus d'une entreprise de 50 à 500 employés sur cinq déclarent que cette exigence n'est pas systématique.



Plus de la moitié des entreprises à l'étude exigent de l'expérience pour les postes d'opérateurs de chariot élévateur, de réceptionnaires/expéditeurs, de commis d'entrepôt et de préparateurs de commande, cette exigence n'est néanmoins pas toujours systématique. L'exigence d'expérience semble un peu plus courante lors du recrutement d'opérateurs de chariot élévateur et de réceptionnaires/expéditeurs que lors de l'embauche de préparateurs de commande ou de commis d'entrepôts.

Plus des deux tiers des entreprises à l'étude ont besoin de moins d'un mois pour combler les postes vacants d'opérateurs de chariot élévateur, de réceptionnaires/expéditeurs, de commis d'entrepôt et de préparateurs de commande. Pour les entreprises à l'étude de 50 à plus de 500 employés, ce délai de recrutement semble rarement excéder trois mois. Une faible proportion d'entreprises à l'étude de moins de 50 employés peuvent avoir besoin de plus de trois mois pour combler un poste vacant, notamment de réceptionnaire/expéditeur ou de commis d'entrepôt.

Des difficultés de recrutement qui semblent surtout affecter les entreprises de 50 à 500 employés

La plupart des entreprises à l'étude de moins de 50 employés et de plus de 500 employés déclarent ne pas du tout éprouver de difficultés de recrutement pour trois des quatre types de postes considérés, à savoir les postes d'opérateurs de chariot élévateur, de réceptionnaires/expéditeurs et de commis d'entrepôt. Une faible proportion d'entreprises de moins de 50 employés semblent néanmoins éprouver beaucoup de difficultés de recrutement pour les postes de réceptionnaires/expéditeurs et de commis d'entrepôt, d'où des délais de recrutement qui peuvent parfois se prolonger. En revanche, les entreprises à l'étude de plus de 500 employés n'estiment jamais être confrontées à beaucoup de difficultés de recrutement.

Comparativement aux entreprises de taille différente, les entreprises à l'étude de 50 à 500 employés semblent avoir tendance à éprouver de plus grandes difficultés de recrutement : plus de la moitié des entreprises à l'étude de 50 à 500 éprouvent des difficultés de recrutement pour les postes de réceptionnaires/expéditeurs et de préparateurs de commande et un peu moins de la moitié des entreprises à l'étude de 50 à 500 employés éprouvent des difficultés de recrutement pour le poste d'opérateur de chariot élévateur. Une entreprise à l'étude sur dix de 50 à 500 employés à plus d'un quart de ces entreprises éprouvent « beaucoup de difficulté » dans le recrutement des quatre types de postes considérés, avec des difficultés plus prononcées pour les postes de commis d'entrepôts et de préparateurs de commande.

Pour les entreprises à l'étude de moins de 50 employés, le manque de candidats ayant le diplôme et/ou l'expérience recherchés semble expliquer à lui seul les difficultés rencontrées lors du recrutement d'opérateurs de chariot élévateur, de réceptionnaires/expéditeurs, de commis d'entrepôt.

Les entreprises à l'étude de 50 à 500 employés ont tendance à retenir davantage d'explications à leurs difficultés de recrutement. Les mentions les plus fréquentes sont :

- les horaires et la disponibilité requis pour le poste;
- le manque de candidats ayant les qualités personnelles recherchées.

La révision à la baisse des critères de recrutement peut être une alternative pour parvenir à combler des postes vacants, notamment pour les entreprises à l'étude de 50 à 500 employés.



Le recrutement de préparateurs de commande apparaît plus problématique

Le recrutement des postes de préparateurs de commande semble un peu plus problématique, et ce, quelle que soit la taille de l'entreprise concernée : un tiers des entreprises à l'étude déclarent éprouver quelques difficultés à combler les postes vacants et un quart des entreprises de 50 à 500 employés éprouvent beaucoup de difficultés à recruter des préparateurs de commande.

Les causes des difficultés de recrutement pour le poste de préparateurs de commande sont nombreuses et variées. Les mentions les plus citées sont :

- les horaires et la disponibilité requis pour le poste (qui est cité comme un facteur d'insatisfaction par les employés actuels);
- le manque de candidats ayant les qualités personnelles recherchées;
- le manque d'intérêt pour le domaine (ce qui correspond à un manque de motivation et constitue également une raison de départ).

Perception des éléments de satisfaction et d'insatisfaction des employés de chaque catégorie par rapport à leur emploi

Les employeurs interrogés ont tendance à penser que les opérateurs de chariot élévateur, les réceptionnaires/expéditeurs, les commis d'entrepôt ainsi que les préparateurs de commande sont particulièrement satisfaits :

- de leur nombre d'heures de travail;
- de la rémunération des heures supplémentaires;
- de l'accueil lors de leur embauche;
- de leurs relations avec les collègues;
- de leur rythme de travail (la perception des employeurs sur ce point ne correspond pas à l'avis des employés);
- ainsi que de la localisation de l'entreprise.

Ils estiment également les opérateurs de chariot élévateur, les réceptionnaires/expéditeurs, les commis d'entrepôt ainsi que les préparateurs de commande sont moyennement satisfaits :

- de leurs conditions de travail en général;
- de la nature de leur travail;
- de leurs horaires de travail;
- de la formation qui leur a été donnée à l'embauche;
- de leur obligation de faire des heures supplémentaires;
- des exigences physiques de leur métier;
- de l'environnement physique de leur milieu de travail;
- de leur salaire.

Or le niveau d'insatisfaction des employés actuels, notamment concernant le rythme de travail, les horaires de travail et les exigences physiques du métier est à prendre en considération, avec plus de 30% des employés qui sont globalement insatisfaits de ces aspects de leur travail. Les employeurs semblent avoir une perception un peu trop optimiste du niveau de satisfaction de leurs employés.



La moitié des employeurs considèrent que le fait de devoir désormais s'adapter à l'informatique et à de nouvelles technologies peut constituer un motif de satisfaction; cependant, une proportion non négligeable d'employeurs déclarent ne pas savoir comment cette nécessité d'adaptation peut être perçue par les employés. À titre de rappel, les anciens employés qui occupent actuellement un autre emploi sont aujourd'hui davantage satisfaits du fait qu'il a fallu s'adapter à l'informatique et à de nouvelles technologies. Cet élément peut donc être présenté comme un défi motivant et être perçu favorablement par les employés.

Champ d'action des entreprises pour diminuer le taux de roulement

La propension à faire un suivi des motifs de départ des employés semble varier selon la taille des entreprises :

- un tiers des entreprises à l'étude de moins de 50 employés font un suivi des motifs de départ des employés. Lorsqu'il est fait, ce suivi est systématique;
- près de six entreprises à l'étude sur dix de 50 à 500 employés font également un tel suivi; pour plus d'un tiers d'entre elles, ce suivi est également systématique;
- trois des quatre entreprises à l'étude de plus de 500 employés font un suivi des motifs de départ des employés; pour plus de deux d'entre elles, ce suivi est également systématique.

L'amélioration des conditions salariales, la modification des horaires de travail ainsi que l'amélioration générale des conditions de travail sont spontanément perçues comme étant les trois principaux éléments qui peuvent permettre aux entreprises de retenir la main-d'œuvre et de diminuer le taux de roulement des employés. C'est également ce qui est perçu par les employés.



6.2 PROFIL DES ENTREPRISES RÉPONDANTES

Sur les 30 responsables des ressources humaines interrogés, 9 travaillent dans une entreprise de moins de 50 employés, 17 au sein d'une entreprise de 50 à 500 employés et 4 dans une entreprise de 500 employés et plus.

La moitié de entreprises répondantes sont situées dans la région administrative de Montréal, les autres entreprises se répartissent dans les autres régions du Québec. Le tableau ci-après présente la location de ces entreprises.

LOCALISATION (EN NOMBRE D'ENTREPRISES)

| | TOTAL | ENTREPRISES DE MOINS DE 50 EMPLOYÉS | ENTREPRISES DE 50 À 500 EMPLOYÉS | ENTREPRISES DE PLUS DE 500 EMPLOYÉS |
|-------------------------|-----------|---|--|---|
| Montréal | 15 | 3 | 8 | 4 |
| Laurentides | 3 | 1 | 2 | 0 |
| Montérégie | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Québec | 2 | 0 | 2 | 0 |
| Saguenay-Lac-Saint-Jean | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Mauricie | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Estrie | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Abitibi-Témiscamingue | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Chaudière-Appalaches | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Laval | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Lanaudière | 1 | 0 | 1 | 0 |
| TOTAL | 30 | 9 | 17 | 4 |

Sur les 30 entreprises à l'étude, 21 déclarent un chiffre d'affaires approximatif de plus de 5 millions de dollars. Le tableau suivant détaille la tranche de chiffres d'affaires approximative de chacune des trente entreprises à l'étude.

TRANCHE DE CHIFFRE D'AFFAIRES APPROXIMATIVE (EN NOMBRE D'ENTREPRISES)

| | TOTAL | ENTREPRISES DE MOINS DE 50 EMPLOYÉS | ENTREPRISES DE 50 À 500 EMPLOYÉS | ENTREPRISES DE PLUS DE 500 EMPLOYÉS |
|---------------------------------------|-------|---|--|---|
| Moins de 250,000\$ | 0 | 0 | 0 | 0 |
| De 250,000 à 499,999\$ | 0 | 0 | 0 | 0 |
| De 500,000 à 999,999\$ | 1 | 1 | 0 | 0 |
| De 1 million à moins de 5 millions \$ | 5 | 5 | 0 | 0 |
| Plus de 5 millions \$ | 21 | 2 | 15 | 4 |
| NSP/NRP | 3 | 1 | 2 | 0 |



Les petites et les moyennes entreprises du sous-secteur des grossistes-distributeurs de produits alimentaires au Québec semblent peu recourir aux emplois à temps partiel. Huit des 26 petites et moyennes entreprises à l'étude ne comptent aucun employé à temps partiel au sein de leurs effectifs.

Les entreprises de plus de 500 employés à l'étude paraissent également favoriser les emplois à temps plein, les emplois à temps partiel peuvent néanmoins représenter jusqu'à près de la moitié de l'effectif total.

TYPE D'EMPLOIS (EN NOMBRE D'EMPLOYÉS)

| | TOTAL | ENTREPRISES DE MOINS DE 50 EMPLOYÉS | ENTREPRISES DE 50 À 500 EMPLOYÉS | ENTREPRISES DE PLUS DE 500 EMPLOYÉS |
|--|-------------|-------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| Employés réguliers à temps plein (30 heures et plus par semaine) | De 2 à 5108 | De 2 à 45 | De 50 à 400 | De 1260 à 5108 |
| Employés à temps partiel (moins de 30 heures par semaine) | De 0 à 5038 | De 0 à 2 | De 0 à 31 | De 540 à 5038 |

6.3 DESCRIPTION DES QUATRE CATÉGORIES D'EMPLOYÉS À L'ÉTUDE

Les tableaux suivants détaillent le nombre de postes d'opérateurs de chariot élévateur, de réceptionnaires/expéditeurs, de commis d'entrepôt et de préparateurs de commande à temps plein et à temps partiel au sein des trente entreprises à l'étude.

EMPLOIS RÉGULIERS (EN NOMBRE D'EMPLOYÉS)

| | TOTAL | ENTREPRISES DE MOINS DE 50 EMPLOYÉS | ENTREPRISES DE 50 À 500 EMPLOYÉS | ENTREPRISES DE PLUS DE 500 EMPLOYÉS |
|---------------------------------|------------|-------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| Opérateurs de chariot élévateur | De 0 à 120 | De 0 à 5 | De 0 à 25 | De 68 à 120 |
| Réceptionnaires/expéditeurs | De 0 à 82 | De 0 à 5 | De 0 à 25 | De 21 à 82 |
| Commis d'entrepôt | De 0 à 91 | De 0 à 5 | De 0 à 50 | De 50 à 91 |
| Préparateurs de commande | De 0 à 560 | De 0 à 5 | De 0 à 50 | De 82 à 560 |

EMPLOIS À TEMPS PARTIEL (EN NOMBRE D'EMPLOYÉS)

| | TOTAL | ENTREPRISES DE MOINS DE 50 EMPLOYÉS | ENTREPRISES DE 50 À 500 EMPLOYÉS | ENTREPRISES DE PLUS DE 500 EMPLOYÉS |
|---------------------------------|------------|-------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| Opérateurs de chariot élévateur | De 0 à 75 | De 0 à 1 | De 0 à 7 | De 0 à 75 |
| Réceptionnaires/expéditeurs | De 0 à 75 | 0 | De 0 à 6 | De 0 à 75 |
| Commis d'entrepôt | De 0 à 75 | De 0 à 1 | De 0 à 6 | De 0 à 75 |
| Préparateurs de commande | De 0 à 413 | De 0 à 1 | De 0 à 23 | De 75 à 413 |



6.3.1 Évolution du nombre d'employés à temps plein et à temps partiel au cours des deux prochaines années

Les entreprises à l'étude de moins de 50 employés, ainsi que les entreprises de plus de 500 employés, ont tendance à prévoir une stabilisation de leur nombre d'employés à temps plein et à temps partiel au cours des deux prochaines années.

Les entreprises de 50 à 500 employés semblent plus hésitantes et partagées quant à l'évolution du nombre d'employés à temps plein et à temps partiel au cours des deux prochaines années. Elles ont tendance à prévoir une augmentation ou une stabilisation du nombre d'employés à temps plein. Pour ce qui est du nombre d'employés à temps partiel, la moitié des entreprises prévoient une stabilisation de ce nombre et près de la moitié n'ont pas encore d'avis sur la question.

Ces conclusions semblent valoir aussi bien pour l'ensemble des employés que pour les postes d'opérateurs de chariot élévateur, de réceptionnaires/expéditeurs, de commis d'entrepôt et de préparateurs de commande.

AU COURS DES DEUX PROCHAINES ANNÉES, PRÉVOYEZ-VOUS QUE LE NOMBRE DE VOS EMPLOYÉS À TEMPS PLEIN... ? (EN NOMBRE D'ENTREPRISES)

| | TOTAL | ENTREPRISES DE MOINS DE 50 EMPLOYÉS | ENTREPRISES DE 50 À 500 EMPLOYÉS | ENTREPRISES DE PLUS DE 500 EMPLOYÉS |
|------------------|-------|-------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| Va augmenter | 9 | 1 | 8 | 0 |
| Va diminuer | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Va rester stable | 18 | 8 | 6 | 4 |
| NSP/NRP | 3 | 0 | 3 | 0 |

AU COURS DES DEUX PROCHAINES ANNÉES, PRÉVOYEZ-VOUS QUE LE NOMBRE DE VOS EMPLOYÉS À TEMPS PARTIEL... ? (EN NOMBRE D'ENTREPRISES)

| | TOTAL | ENTREPRISES DE MOINS DE 50 EMPLOYÉS | ENTREPRISES DE 50 À 500 EMPLOYÉS | ENTREPRISES DE PLUS DE 500 EMPLOYÉS |
|------------------|-------|-------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| Va augmenter | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Va diminuer | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Va rester stable | 12 | 3 | 5 | 4 |
| NSP/NRP | 4 | 0 | 4 | 0 |



6.3.2 Salaires horaires moyens

Plus les entreprises à l'étude comptent d'employés, plus celles-ci semblent avoir tendance à accorder un meilleur salaire horaire pour les postes d'opérateurs de chariot élévateur, de réceptionnaires/expéditeurs, de commis d'entrepôt et de préparateurs de commande. Le salaire horaire moyen pour les quatre postes à l'étude est globalement comparable d'un poste à l'autre et semble s'échelonner :

- autour de 12\$ à 13\$ au sein des entreprises à l'étude de moins de 50 employés;
- autour de 14\$ à 15\$ pour les entreprises à l'étude de 50 à 500 employés;
- et autour de 20\$ à 21\$ pour les entreprises à l'étude de plus de 500 employés.

SALAIRES HORAIRES MOYENS (SALAIRES HORAIRES MINIMUM ET MAXIMUM)

| | TOTAL | ENTREPRISES DE MOINS DE 50 EMPLOYÉS | ENTREPRISES DE 50 À 500 EMPLOYÉS | ENTREPRISES DE PLUS DE 500 EMPLOYÉS |
|---------------------------------|----------------|---|--|---|
| Opérateurs de chariot élévateur | De 10\$ à 24\$ | De 10\$ à 15\$ | De 10\$ à 24\$ | De 14\$ à 23\$ |
| Réceptionnaires/expéditeurs | De 9\$ à 24\$ | De 9\$ à 14\$ | De 11\$ à 24\$ | De 14\$ à 23\$ |
| Commis d'entrepôt | De 9\$ à 24\$ | De 9\$ à 14\$ | De 10\$ à 24\$ | De 21\$ à 23\$ |
| Préparateurs de commande | De 9\$ à 24\$ | De 9\$ à 14\$ | De 12\$ à 24\$ | De 14\$ à 23\$ |

SALAIRES HORAIRES MOYENS (SALAIRES HORAIRES MOYENS)

| | TOTAL | ENTREPRISES DE MOINS DE 50 EMPLOYÉS | ENTREPRISES DE 50 À 500 EMPLOYÉS | ENTREPRISES DE PLUS DE 500 EMPLOYÉS |
|---------------------------------|---------|---|--|---|
| Opérateurs de chariot élévateur | 15,60\$ | 13,40\$ | 14,90\$ | 20,80\$ |
| Réceptionnaires/expéditeurs | 14,90\$ | 11,90\$ | 14,80\$ | 20,50\$ |
| Commis d'entrepôt | 14,80\$ | 11,90\$ | 14,60\$ | 20,30\$ |
| Préparateurs de commande | 14,80\$ | 12,10\$ | 14,60\$ | 20,30\$ |

6.3.3 Taux de syndicalisation

La plupart des entreprises à l'étude de moins de 50 employés déclarent n'avoir présentement aucun employé à temps plein ou à temps partiel syndiqués; les autres entreprises présentent des taux de syndicalisation des postes réguliers de 50% à 75% et des taux de syndicalisation des postes à temps partiel de plus de 75%.

Plus de la moitié entreprises à l'étude de 50 à 500 employés déclarent n'avoir présentement aucun employé à temps plein ou à temps partiel syndiqués, les autres entreprises présentent des taux de syndicalisation des postes réguliers de 25% à plus de 75% et des taux de syndicalisation des postes à temps partiel de plus de 75%.



Trois des quatre entreprises de plus de 500 employés présentent des taux de syndicalisation des postes réguliers de plus de 75%, la quatrième entreprise dispose d'un taux de syndicalisation des emplois à temps plein de 50% à 75%. Ces quatre entreprises ont présentement plus de 75% de leurs postes à temps partiel présentement syndiqués.

**SUR L'ENSEMBLE DES POSTES RÉGULIERS (À TEMPS PLEIN : 30 HEURES ET PLUS PAR SEMAINE) DE VOTRE ENTREPRISE, COMBIEN SONT PRÉSENTEMENT SYNDIQUÉS ?
(EN NOMBRE D'ENTREPRISES)**

| | TOTAL | ENTREPRISES DE MOINS DE 50 EMPLOYÉS | ENTREPRISES DE 50 À 500 EMPLOYÉS | ENTREPRISES DE PLUS DE 500 EMPLOYÉS |
|--------------|-------|-------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| Aucun | 17 | 7 | 10 | 0 |
| Moins de 25% | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 25-49% | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 50-75% | 5 | 2 | 2 | 1 |
| Plus de 75% | 7 | 0 | 4 | 3 |

**SUR L'ENSEMBLE DES POSTES À TEMPS PARTIEL (MOINS DE 30 HEURES PAR SEMAINE) DE VOTRE ENTREPRISE, COMBIEN SONT PRÉSENTEMENT SYNDIQUÉS ?
(EN NOMBRE D'ENTREPRISES)**

| | TOTAL | ENTREPRISES DE MOINS DE 50 EMPLOYÉS | ENTREPRISES DE 50 À 500 EMPLOYÉS | ENTREPRISES DE PLUS DE 500 EMPLOYÉS |
|--------------|-------|-------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| Aucun | 9 | 3 | 6 | 0 |
| Moins de 25% | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 25-49% | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 50-75% | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Plus de 75% | 9 | 1 | 4 | 4 |

6.3.4 Départs volontaires et taux de roulement

Au cours des douze derniers mois, au sein des entreprises à l'étude de moins de 50 employés, en moyenne trois employés à temps plein et aucun employé à temps partiel ont volontairement quitté leur emploi.

Au sein des entreprises à l'étude de 50 à 500 employés, ce sont en moyenne neuf employés à temps plein et quatre employés à temps partiel qui ont volontairement démissionné de leur poste.



Au sein des quatre entreprises à l'étude de 500 employés et plus, entre 20 et 160 employés à temps plein, et entre 150 et 1 332 employés à temps partiel, ont volontairement quitté leur emploi.

Le tableau suivant détaille, à titre indicatif, le nombre moyen de départs volontaires pour chacun des quatre postes à l'étude. Compte tenu des bases d'observation faibles et de la diversité des réponses d'une entreprise à l'autre, ces résultats doivent être interprétés avec une extrême prudence.

**NOMBRE DE DÉPART VOLONTAIRES D'EMPLOYÉS À TEMPS PLEIN
(NOMBRE MOYEN)**

| | TOTAL | ENTREPRISES DE MOINS DE 50 EMPLOYÉS | ENTREPRISES DE 50 À 500 EMPLOYÉS | ENTREPRISES DE PLUS DE 500 EMPLOYÉS |
|---------------------------------|-------|---|--|---|
| Nombre global | 15 | 3 | 10 | 65 |
| Opérateurs de chariot élévateur | 3 | 2 | 3 | 3 |
| Réceptionnaires/expéditeurs | 2 | 1 | 3 | 0 |
| Commis d'entrepôt | 4 | 1 | 5 | 3 |
| Préparateurs de commande | 4 | 1 | 5 | 10 |

**NOMBRE DE DÉPART VOLONTAIRES D'EMPLOYÉS À TEMPS PARTIEL
(NOMBRE MOYEN)**

| | TOTAL | ENTREPRISES DE MOINS DE 50 EMPLOYÉS | ENTREPRISES DE 50 À 500 EMPLOYÉS | ENTREPRISES DE PLUS DE 500 EMPLOYÉS |
|---------------------------------|-------|---|--|---|
| Nombre global | 66 | 0 | 4 | 318 |
| Opérateurs de chariot élévateur | 3 | 0 | 4 | 1 |
| Réceptionnaires/expéditeurs | 2 | 1 | 3 | 0 |
| Commis d'entrepôt | 1 | 0 | 1 | 1 |
| Préparateurs de commande | 20 | 0 | 2 | 172 |

Le taux de roulement déclaré varie d'une entreprise à l'autre (de 0% à 100%), ce qui témoigne sûrement d'une absence d'uniformité dans la méthode de calcul de ce taux.

Au cours des deux dernières années, le taux de roulement annuel moyen des employés à temps plein est resté stable ou a augmenté :

- plus de la moitié des entreprises à l'étude de moins de 50 employés, près des deux tiers des entreprises à l'étude de 50 à 500 employés et trois des quatre entreprises de plus de 500 employés ont eu un taux de roulement annuel moyen des employés à temps plein stable.



- un tiers des entreprises à l'étude de moins de 50 employés, une faible proportion des entreprises à l'étude de 50 à 500 employés et une des quatre entreprises de plus de 500 employés déclarent que ce taux de roulement annuel moyen a augmenté.

Certaines entreprises ne connaissent pas le taux de roulement de leurs employés à temps partiel. Les entreprises qui utilisent ces indicateurs indiquent dans des proportions comparables que ce taux de roulement des employés à temps partiel a augmenté ou est resté stable.

Pour les deux prochaines années, la plupart des entreprises à l'étude de moins de 50 employés et de plus de 500 employés anticipent une stagnation du taux de roulement de leurs employés à temps plein. Près de la moitié des entreprises à l'étude de 50 à 500 employés prévoient également une stabilisation de leur taux de roulement des employés réguliers. Les entreprises à l'étude ont également tendance à prévoir une stabilisation du taux de roulement de leurs employés à temps partiel.

6.4 RECRUTEMENT

6.4.1 Exigence d'un diplôme d'études secondaires (secondaire 5 complété)

Les exigences en matière de diplômes pour le recrutement d'opérateurs de chariot élévateur, de réceptionnaires/expéditeurs, de commis d'entrepôt et de préparateurs de commande sont similaires. Par ailleurs, les entreprises de grande taille semblent avoir tendance à être plus exigeantes en matière de diplômes.

Environ un quart des entreprises à l'étude de moins de 50 employés et la moitié des entreprises à l'étude de plus de 500 employés exigent un diplôme d'études secondaires (secondaire 5 complété) pour les postes d'opérateurs de chariot élévateur, de réceptionnaires/expéditeurs, de commis d'entrepôt et de préparateurs de commande.

Les entreprises à l'étude de 50 à 500 employés se montrent plus flexibles : moins d'une entreprise de 50 à 500 employés sur dix déclare exiger un diplôme d'études secondaires (secondaire 5 complété) pour les postes d'opérateurs de chariot élévateur, de réceptionnaires/expéditeurs, de commis d'entrepôt et de préparateurs de commande, néanmoins et plus d'une entreprise de 50 à 500 employés sur cinq déclarent que cette exigence n'est pas systématique.



6.4.2 Exigence d'expérience

Plus de la moitié des entreprises à l'étude exigent de l'expérience pour les postes d'opérateurs de chariot élévateur, de réceptionnaires/expéditeurs, de commis d'entrepôt et de préparateurs de commande, cette exigence n'est néanmoins pas toujours systématique. L'exigence d'expérience semble un peu plus courante lors du recrutement d'opérateurs de chariot élévateur et de réceptionnaires/ expéditeurs que lors de l'embauche de préparateurs de commande ou de commis d'entrepôt.

6.4.3 Durée du recrutement

Plus des deux tiers des entreprises à l'étude ont besoin de moins d'un mois pour combler les postes vacants d'opérateurs de chariot élévateur, de réceptionnaires/expéditeurs, de commis d'entrepôt et de préparateurs de commande.

Pour les entreprises à l'étude de 50 à plus de 500 employés, ce délai de recrutement semble rarement excéder trois mois. Une faible proportion d'entreprises à l'étude de moins de 50 employés peuvent avoir besoin de plus de trois mois pour combler un poste vacant, notamment de réceptionnaire/expéditeur ou de commis d'entrepôt.

6.4.4 Difficultés de recrutement et identification des causes de ces difficultés

6.4.4.1 Difficultés de recrutement

La plupart des entreprises à l'étude de moins de 50 employés et de plus de 500 employés déclarent ne pas du tout éprouver de difficultés de recrutement pour trois des quatre types de postes considérés, à savoir les postes d'opérateurs de chariot élévateur, de réceptionnaires/expéditeurs et de commis d'entrepôt.

Une faible proportion d'entreprises de moins de 50 employés semblent néanmoins éprouver beaucoup de difficultés de recrutement pour les postes de réceptionnaires/expéditeurs et de commis d'entrepôt, d'où des délais de recrutement qui peuvent parfois se prolonger. En revanche, les entreprises à l'étude de plus de 500 employés n'estiment jamais être confrontées à beaucoup de difficultés de recrutement.

Comparativement aux entreprises de taille différente, les entreprises à l'étude de 50 à 500 employés semblent avoir tendance à éprouver de plus grandes difficultés de recrutement : plus de la moitié des entreprises à l'étude de 50 à 500 éprouvent des difficultés



de recrutement pour les postes de réceptionnaires/expéditeurs et de préparateurs de commande et un peu moins de la moitié des entreprises à l'étude de 50 à 500 employés éprouvent des difficultés de recrutement pour le poste d'opérateurs de chariot élévateur. Une entreprise à l'étude sur dix de 50 à 500 employés à plus d'un quart de ces entreprises éprouvent « beaucoup de difficulté » dans le recrutement des quatre types de postes considérés, **avec des difficultés plus prononcées pour les postes de commis d'entrepôts et de préparateurs de commande.**

Le recrutement des postes de préparateurs de commande semble un peu plus problématique, et ce, quelle que soit la taille de l'entreprise concernée : un tiers des entreprises à l'étude déclarent éprouver quelques difficultés à combler les postes vacants et un quart des entreprises de 50 à 500 employés éprouvent beaucoup de difficultés à recruter des préparateurs de commande.

6.4.4.2 Identification des causes de ces difficultés

Pour les entreprises à l'étude de moins de 50 employés, le manque de candidats ayant le diplôme ou l'expérience recherchée semble expliquer à lui seul les difficultés rencontrées lors du recrutement **d'opérateurs de chariot élévateur, de réceptionnaires/expéditeurs, de commis d'entrepôt.**

Les entreprises à l'étude de 50 à 500 employés ont tendance à retenir davantage d'explications à leurs difficultés de recrutement. Les mentions les plus fréquentes sont :

- les horaires et la disponibilité requis pour le poste;
- le manque de candidats ayant les qualités personnelles recherchées.

Les causes des difficultés de recrutement pour le poste de préparateurs de commande sont nombreuses et variées. Les mentions les plus citées sont :

- les horaires et la disponibilité requis pour le poste;
- le manque de candidats ayant les qualités personnelles recherchées;
- le manque d'intérêt pour le domaine.

La révision à la baisse des critères de recrutement peut être une alternative pour parvenir à combler des postes vacants, notamment pour les entreprises à l'étude de 50 à 500 employés.



6.5 PERCEPTION DES ÉLÉMENTS DE SATISFACTION ET D'INSATISFACTION DES EMPLOYÉS DE CHAQUE CATÉGORIE PAR RAPPORT À LEUR EMPLOI

Les employeurs interrogés ont tendance à penser que **les opérateurs de chariot élévateur, les réceptionnaires/expéditeurs, les commis d'entrepôt ainsi que les préparateurs de commande sont particulièrement satisfaits :**

- de leur nombre d'heures de travail;
- de la rémunération des heures supplémentaires;
- de l'accueil lors de leur embauche;
- de leurs relations avec les collègues;
- de leur rythme de travail;
- ainsi que de la localisation de l'entreprise.

Ils estiment également que **les opérateurs de chariot élévateur, les réceptionnaires/expéditeurs, les commis d'entrepôt ainsi que les préparateurs de commande sont moyennement satisfaits :**

- de leurs conditions de travail en général;
- de la nature de leur travail;
- de leurs horaires de travail;
- de la formation qui leur a été donnée à l'embauche;
- de leur obligation de faire des heures supplémentaires;
- des exigences physiques de leur métier;
- de l'environnement physique de leur milieu de travail;
- de leur salaire.

La moitié des employeurs considèrent que le fait de devoir désormais s'adapter à l'informatique et à de nouvelles technologies peut constituer un motif de satisfaction; cependant, une proportion non négligeable d'employeurs déclarent ne pas savoir comment cette nécessité d'adaptation peut être perçue par les employés.



6.6 CHAMP D'ACTION DES ENTREPRISES POUR DIMINUER LE TAUX DE ROULEMENT

La propension à faire un suivi des motifs de départ des employés semble varier selon la taille des entreprises :

- un tiers des entreprises à l'étude de moins de 50 employés font un suivi des motifs de départ des employés. Lorsqu'il est fait, ce suivi est systématique;
- près de six entreprises à l'étude sur dix de 50 à 500 employés font également un tel suivi; pour plus d'un tiers d'entre-elles, ce suivi est également systématique;
- trois des quatre entreprises à l'étude de plus de 500 employés font un suivi des motifs de départ des employés; pour plus de deux d'entre elles, ce suivi est également systématique.

SUIVI DES MOTIFS DE DÉPART DES EMPLOYÉS (EN NOMBRE D'ENTREPRISES)

| | TOTAL | ENTREPRISES DE MOINS DE 50 EMPLOYÉS | ENTREPRISES DE 50 À 500 EMPLOYÉS | ENTREPRISES DE PLUS DE 500 EMPLOYÉS |
|------------------|-------|---|--|---|
| Oui systématique | 11 | 3 | 6 | 2 |
| Oui parfois | 5 | 0 | 4 | 1 |
| Non | 11 | 5 | 5 | 1 |
| NSP/NRP | 3 | 1 | 2 | 0 |

L'amélioration des conditions salariales, la modification des horaires de travail ainsi que l'amélioration générale des conditions de travail sont spontanément perçues comme étant les trois principaux éléments qui peuvent permettre aux entreprises de retenir la main-d'œuvre et de diminuer le taux de roulement des employés.



Les suggestions proposées pour retenir la main-d'œuvre et diminuer le taux de roulement des employés sont les suivantes :

| ENTREPRISES DE MOINS DE 50 EMPLOYÉS | ENTREPRISES DE 50 À 500 EMPLOYÉS | ENTREPRISES DE PLUS DE 500 EMPLOYÉS |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Augmentation des salaires (5 citations), mais il reste la contrainte des taux horaires (1 citation) et des marges qui sont trop basses (1 citation); • Améliorer les conditions de travail (3 citations); • Développer la relation de travail et le plaisir à travailler, l'atmosphère (3 citations); • Limiter les heures de service (2 citations) pour favoriser la stabilité des familles et tenir compte des heures de service des transports en commun (le soir); • Valoriser l'emploi (la profession de travail en entrepôt); • Développer le sentiment d'appartenance; • Offrir plus de vacances; • Offrir des assurances collectives. | <ul style="list-style-type: none"> • Augmenter les salaires (5 citations); • Améliorer les horaires de travail (4 citations); • Améliorer les conditions de travail : environnement, formation, accueil (2 citations); • Bien encadrer le personnel (2 citations); • Augmenter le sentiment d'appartenance; • Faciliter l'accès au parc industriel par transport en commun; • Faire preuve de vigilance lors de l'embauche (bonne évaluation des candidats); • Modifier les quarts de travail (p. ex. : fermer les fins de semaine); • Améliorer le temps supplémentaire; • Ouverture dans la façon de voir l'autre; • Offrir des bonifications; • Favoriser une communication plus franche entre les employés et les employeurs; • Faire preuve d'équité dans le traitement des différents employés; • Créer une atmosphère familiale/agréable; • Engager du personnel « plus âgé » (pour baisser le roulement) • Assurer la stabilité de l'entreprise; • Améliorer la qualité des communications; • Améliorer l'informatisation de l'emplacement des produits dans les différents entrepôts (pour améliorer les conditions des préparateurs de commande); • Former le personnel lors de l'embauche et après; • Améliorer l'environnement de travail (froid), par exemple à l'aide de vêtements chauds. | <ul style="list-style-type: none"> • Améliorer les horaires (4 citations), avec des horaires plus conventionnels, des blocs horaires fixes, une prise en compte de la difficulté inhérentes aux horaires du soir; • Garantir les heures pour les employés (2 citations dont une plus spécifique pour les employés à temps partiel); • Améliorer l'environnement de travail (froid); • Modification au niveau du rôle du gestionnaire; • Améliorer l'accessibilité aux transports en commun. |

ANNEXE 1

QUESTIONNAIRES D'ENQUÊTE

**ÉTUDE SUR LA RÉTENTION DE LA MAIN-D'ŒUVRE DANS LE SOUS-SECTEUR DE
LA DISTRIBUTION DE PRODUITS ALIMENTAIRES
- QUESTIONNAIRE AUPRÈS DES EMPLOYÉS ACTUELS -**

<CODE DE PROVENANCE DE LA LISTE> pour l'informatique

INTRODUCTION

Bonjour/bonsoir, mon nom est _____ de la firme de recherche **Zins Beuchesne et associés**. Le **Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de l'alimentation**, composé de représentants de syndicats et d'entreprises, nous a mandatés pour effectuer une étude auprès de personnes travaillant dans le secteur de l'alimentation.

Y aurait-il dans votre foyer une personne travaillant en tant qu'opérateur de chariot élévateur, réceptionnaire/expéditeur, commis d'entrepôt (commis à la réception, à l'expédition, à la vérification) ou préparateur de commande (manutentionnaire) chez un **distributeur de produits alimentaires**?

- Oui 1 ➔ Puis-je parler à cette personne ?
- Non 2 ➔ Remercier, fin de l'entrevue

(Vous travaillez en tant qu'opérateur de chariot élévateur, réceptionnaire/expéditeur, commis d'entrepôt (commis à la réception, à l'expédition, à la vérification) ou préparateur de commande (manutentionnaire) chez un **distributeur de produits alimentaires**). Nous aimerions vous poser quelques questions concernant vos conditions de travail et votre métier. Toutes vos réponses demeureront confidentielles. Les résultats de cette enquête permettront d'analyser ce qui attire et retient les employés dans les entreprises de distribution de produits alimentaires au Québec. Êtes-vous d'accord pour poursuivre cette entrevue téléphonique ?

CARACTÉRISTIQUES DE L'EMPLOI OCCUPÉ :

1) Quel poste occupez-vous présentement ? (DANS LA MESURE DU POSSIBLE NOTER, PUIS UTILISER PAR LA SUITE L'INTITULÉ EXACT DONNÉ PAR LE RÉPONDANT)

- Opérateur de chariot élévateur 1
- Réceptionnaire / expéditeur 2
- Commis d'entrepôt (commis à la réception, à l'expédition, à la vérification) 3
- Préparateur de commande (manutentionnaire) 4
- Autre ou NRP 9 ➔ Fin de l'entrevue

Variable <POSTE> = métier du répondant

- d'opérateur de chariot élévateur 1
- de réceptionnaire / expéditeur 2
- de commis d'entrepôt (commis à la réception, à l'expédition, à la vérification) 3
- de préparateur de commande (manutentionnaire) 4

2) Quels types de produits alimentaires sont principalement distribués par votre entreprise ?

- | | Code |
|---|------|
| • Des produits secs, d'épicerie | 1 |
| • Des produits frais (lait, viande, poisson, fruits et légumes) | 2 |
| • Des produits surgelés / congelés | 3 |
| • NE PAS LIRE : Tous types de produits alimentaires (secs, épicerie, produits frais...) | 4 |
| • Autres : d'autres produits alimentaires | 9 |

3) L'entreprise pour laquelle vous travaillez en ce moment est-elle ? (en incluant l'ensemble des sites au Québec : le siège social, l'ensemble des entrepôts, etc.) (PRÉCODIFICATION ENVISAGEABLE EN FONCTION DE LA PROVENANCE DE LA LISTE)

- Une petite entreprise, avec moins de 100 employés 1
- Une entreprise moyenne, avec entre 100 et 499 employés 2
- Une grande entreprise, avec 500 employés et plus 3
- NSP 9

4) Travaillez-vous... ?

- À temps plein 1 **è** Passer la question suivante
- À temps partiel 2
- NRP 9

4b) Êtes-vous disponible pour travailler à temps plein ?

- Oui 1
- Non 2
- NRP 9

4c) Avez-vous une autre occupation (en plus que du poste de <POSTE> dans l'entreprise de distribution _____ de produits alimentaires) ? (LIRE, PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

- Oui, vous occupez un autre emploi 1
- Oui, vous êtes étudiant 2
- Non 3
- NRP 9

5) Si l'on revient à l'entreprise de distribution de produits alimentaires pour laquelle vous travaillez actuellement, en moyenne, combien d'heures travaillez-vous par semaine ? _____ heures/semaine

6) Le plus souvent, à quelle période faites-vous la plupart de vos heures de travail ?

- Jour (de 8h à 16h) 1
- Soir (de 16h à 00h) 2
- Nuit (de 00h à 8h) 3
- NRP 9

6bis) Le plus souvent, à quelle heure débutez-vous habituellement votre journée de travail ?

- _____
- Horaires variables
- NRP

6ter) Le plus souvent, à quelle heure terminez-vous habituellement votre journée de travail ?

- _____
- Horaires variables
- NRP

7) Vous arrive-t-il de travailler la fin de semaine ?

- Jamais 1
- Quelquefois 2
- Régulièrement 3
- NRP 9

8) Combien de semaines (ou de jours) de vacances payées avez-vous droit par année ? _____ semaines _____ jours (CODIFIER 0 POUR « MOINS D'UNE SEMAINE »)

9) Êtes-vous membre d'un syndicat ?

- Oui 1
- Non 2
- NRP 9

ANCIENNETÉ DE L'EMPLOYÉ :

- 10) Au total, depuis combien de temps êtes-vous sur le marché du travail (toutes entreprises et tous types de postes confondus) ? _____ années _____ mois (CODIFIER 0 POUR « MOINS D'UN AN »)
- 11) Au total, toutes entreprises confondues, depuis combien de temps occupez-vous le poste <POSTE> ? _____ années _____ mois (CODIFIER 0 POUR « MOINS D'UN AN »)
- 12) Depuis combien de temps occupez-vous le poste <POSTE> chez votre employeur actuel ? _____ années _____ mois (CODIFIER 0 POUR « MOINS D'UN AN »)
- 13) Quelle est votre ancienneté chez votre employeur actuel ? _____ années _____ mois (CODIFIER 0 POUR « MOINS D'UN AN »)
- 14) Au total, toutes entreprises confondues, depuis combien de temps travaillez-vous dans le secteur de l'alimentation? _____ années _____ mois (CODIFIER 0 POUR « MOINS D'UN AN »)

ÉVALUATION/NOTATION DE LA SATISFACTION EN REGARD D'UNE LISTE D'ÉLÉMENTS RELATIFS À L'EMPLOI OCCUPÉ :

- 15) Je vais maintenant vous demander votre niveau de satisfaction concernant différents aspects de votre vie professionnelle. Personnellement, diriez-vous que vous êtes... : (ROTATION DES ITEMS)

| | Pas du tout satisfait | Peu satisfait | Assez satisfait | Très satisfait | Non applicable | NSP |
|--|-----------------------|---------------|-----------------|----------------|----------------|-----|
| • De vos conditions de travail en général | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 |
| • De votre salaire | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 |
| • De votre nombre d'heures de travail | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 |
| • De vos horaires de travail | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 |
| • De l'accueil lors de votre embauche | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 |
| • De vos relations avec vos collègues | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 |
| • De la formation que votre entreprise vous a donnée à l'embauche | | | 3 | 4 | 5 | |
| • De l'obligation de faire des heures supplémentaires | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 |
| • De la rémunération de vos heures supplémentaires | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 |
| • De votre rythme de travail (cadences) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 |
| • De la nature de votre travail | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 |
| • Du fait qu'il faut s'adapter à l'informatique et à de nouvelles technologies | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 |
| • De l'environnement physique de votre lieu de travail (air climatisé, espace, propreté, etc.) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 |
| • De la localisation de votre entreprise | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 |
| • Des exigences physiques de votre métier | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 |

AUTRES EXPÉRIENCES DE TRAVAIL

- 17) Si Q14#Q10 : Au cours de votre carrière, avez-vous travaillé dans d'autres secteurs d'activité que celui de l'alimentation ?
- | | | |
|-------|---|-------------------------------------|
| • Oui | 1 | |
| • Non | 2 | è Passer à la section « Rétention » |
| • NRP | 9 | è Passer à la section « Rétention » |

- 18) Le(s)quel(s) ? (NE PAS LIRE, AIDER AU BESOIN)

- | | |
|-------------------------|---|
| • Aérospatiale | 1 |
| • Aménagement forestier | 2 |
| • Bois de sciage | 3 |

| | |
|--|----|
| • Caoutchouc | 4 |
| • Chimie, pétrochimie et raffinage | 5 |
| • Commerce de détail | 6 |
| • Commerce de l'alimentation | 7 |
| • Communications graphiques | 8 |
| • Culture | 9 |
| • Économie sociale et action communautaire | 10 |
| • Environnement | 11 |
| • Fabrication métallique industrielle | 12 |
| • Horticulture ornementale | 13 |
| • Industrie électrique et électronique | 14 |
| • Industrie maritime | 15 |
| • Industrie textile | 16 |
| • Métallurgie | 17 |
| • Pêches maritimes | 18 |
| • Plasturgie | 19 |
| • Portes et fenêtres, meubles et armoires de cuisine | 20 |
| • Production agricole | 21 |
| • Produits pharmaceutiques et biotechnologiques | 22 |
| • Services automobiles | 23 |
| • Soins personnels | 24 |
| • Technologies de l'information et de la communication | 25 |
| • Tourisme | 26 |
| • Transformation alimentaire | 27 |
| • Transport ferroviaire | 28 |
| • Transport routier | 29 |
| • Autre (Précisez : _____) | 98 |
| • NSP | 99 |

19) Comparativement à vos emplois précédents, diriez-vous que votre emploi actuel est globalement... ?

| | |
|----------------------|---|
| • Plus satisfaisant | 1 |
| • Comparable | 2 |
| • Moins satisfaisant | 3 |
| • NSP | 5 |

20) Et plus spécifiquement, comparativement à vos emplois précédents, êtes-vous actuellement... ?

| | Moins satisfaisant | Plus satisfait | Ni plus ni moins satisfait | Non applicable | NSP |
|--|--------------------|----------------|----------------------------|----------------|-----|
| • De vos conditions de travail en général | 1 | 2 | 3 | 5 | 9 |
| • De votre salaire | 1 | 2 | 3 | 5 | 9 |
| • De votre nombre d'heures de travail | 1 | 2 | 3 | 5 | 9 |
| • De vos horaires de travail | 1 | 2 | 3 | 5 | 9 |
| • De l'accueil lors de votre embauche | 1 | 2 | 3 | 5 | 9 |
| • De vos relations avec vos collègues | 1 | 2 | 3 | 5 | 9 |
| • De la formation que votre entreprise vous a donnée à l'embauche | 1 | 2 | 3 | 5 | 9 |
| • De l'obligation de faire des heures supplémentaires | 1 | 2 | 3 | 5 | 9 |
| • De la rémunération de vos heures supplémentaires | 1 | 2 | 3 | 5 | 9 |
| • De votre rythme de travail (cadences) | 1 | 2 | 3 | 5 | 9 |
| • De la nature de votre travail | 1 | 2 | 3 | 5 | 9 |
| • Du fait qu'il faut s'adapter à l'informatique et à de nouvelles technologies | 1 | 2 | 3 | 5 | 9 |
| • De l'environnement physique de votre lieu de travail (air climatisé, espace, propreté, etc.) | 1 | 2 | 3 | 5 | 9 |
| • De la localisation de votre entreprise | 1 | 2 | 3 | 5 | 9 |
| • Des exigences physiques de votre métier | 1 | 2 | 3 | 5 | 9 |

RÉTENTION :

21) Diriez-vous que votre motivation au travail au cours des dernières années...?

- S'est améliorée 1
- S'est détériorée 2
- Est demeurée stable 3
- NSP 5

22) Dans cinq ans, vous voyez-vous ...

- ... au même poste qu'actuellement 1
- ... dans la même entreprise mais à un autre poste (plus élevé ou comparable) 2
- ... dans une autre entreprise du secteur au même type de poste 3
- ... dans une autre entreprise du secteur à un poste plus élevé 4
- ... dans un autre secteur (d'activité) 5
- NSP 9

23) Avez-vous l'intention de quitter votre emploi actuel ?

- Oui 1
- Non 2 **è** Passez les deux questions suivantes
- NRP 9 **è** Passez les deux questions suivantes

24) Spontanément, quels motifs pourraient vous inciter à quitter votre emploi actuel ? (NE PAS LIRE)

- Proposition d'un autre emploi mieux rémunéré 01
- Relations conflictuelles avec l'employeur (relations conflictuelles, harcèlement, discrimination) 02
- Raisons familiales 03
- Modifications importantes des conditions de rémunération / absence d'augmentation salariale 04
- Excès d'heures supplémentaires 05
- Non-rémunération des heures supplémentaires 06
- Modification des fonctions 07
- Pratiques de votre employeur contrevenant à la loi 08
- Pression de votre employeur pour quitter votre emploi 09
- Vacances non acceptées 10
- Conditions de travail difficiles 11
- Horaires de travail contraignants (p.ex. : soirs et fins de semaine) 12
- Absence de stabilité / Pas de poste permanent / Pas de poste à temps plein / Fluctuation des horaires de travail 13
- Autres (précisez : _____) 98
- NSP 99

25) Que pourrait faire votre employeur pour vous convaincre de rester ? (NE PAS LIRE)

- Modifications des responsabilités 01
- Avancement, promotion 02
- Meilleur salaire 03
- Meilleurs avantages sociaux (mutuelle, REER, etc.) 04
- Davantage de vacances 05
- Meilleur environnement de travail 06
- Meilleures conditions de travail (choix des horaires, etc.) 07
- Autres (précisez : _____) 98
- Rien ne peut me convaincre de rester 97
- NSP 99

CARACTÉRISTIQUES DE L'EMPLOYÉ :

26) Quelle est votre situation de famille?

- Vit seul(e) 01
- Vit en couple sans enfant 02
- Vit en couple avec enfants 03
- Famille monoparentale 04
- Vit chez ses parents 05
- Vit en colocation 06
- Autres (précisez : _____) 97
- NRP 9

27) Quel niveau de scolarité avez-vous complété?

- Études primaires ou secondaires non terminées 1
- Secondaire 5 formation générale 2
- Secondaire 5 formation professionnelle 3
- Études collégiales (AEC, DEC) 4
- Études universitaires 5
- NRP 9

28) En quelle année êtes-vous né(e)? (CODIFIER LES DEUX DERNIERS CHIFFRES) _____

29) Quel est votre code postal (DANS LE CAS D'UN REFUS, DEMANDER LES TROIS PREMIERS CARACTÈRES)?

30) Dans quelle région habitez-vous ?

- | | | | |
|---------------------------|---|---------------------------------|----|
| • Bas-Saint-Laurent | 1 | • Nord-du-Québec | 10 |
| • Saguenay-Lac-Saint-Jean | 2 | • Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine | 11 |
| • Québec | 3 | • Chaudière-Appalaches | 12 |
| • Mauricie | 4 | • Laval | 13 |
| • Estrie | 5 | • Lanaudière | 14 |
| • Montréal | 6 | • Laurentides | 15 |
| • Outaouais | 7 | • Montérégie | 16 |
| • Abitibi-Témiscamingue | 8 | • Centre-du-Québec | 17 |
| • Côte-Nord | 9 | | |

31) Est-ce que vous voudriez bien m'indiquer (dans quelle tranche se situe) votre taux horaire brut, avant impôt ? _____ \$/heure

AIDER AU BESOIN À L'AIDE DES TRANCHES SUIVANTES :

- | | |
|--------------------------------|---|
| Moins 10\$/heure | 1 |
| Entre 10\$/heure et 15\$/heure | 2 |
| Entre 16\$/heure et 20\$/heure | 3 |
| Plus de 20 \$/heure | 4 |
| NRP | 5 |

32) Avez-vous eu une augmentation de salaire au cours des deux dernières années ?

- | | |
|-----|---|
| Oui | 1 |
| Non | 2 |
| NRP | 9 |

33) Quel est le revenu annuel total de votre ménage (avant impôts et en incluant les revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage)?

- Moins de 10 000 \$ 01
- 10 000 \$ - 14 999 \$ 02
- 15 000 \$ - 19 999 \$ 03
- 20 000 \$ - 29 999 \$ 04
- 30 000 \$ - 39 999 \$ 05

- 40 000 \$ - 49 999 \$ 06
- 50 000 \$ - 59 999 \$ 07
- 60 000 \$ - 69 999 \$ 08
- 70 000 \$ et plus 09
- NRP 99

34) NOTER LE SEXE DU RÉPONDANT

- Homme 1
- Femme 2

REMERCIER ET TERMINER

**ÉTUDE SUR LA RÉTENTION DE LA MAIN-D'ŒUVRE DANS LE SOUS-SECTEUR DE
LA DISTRIBUTION DE PRODUITS ALIMENTAIRES
- QUESTIONNAIRE AUPRÈS DES ANCIENS EMPLOYÉS -**

<CODE DE PROVENANCE DE LA LISTE> pour l'informatique

INTRODUCTION

Bonjour/bonsoir, mon nom est _____ de la firme de recherche **Zins Beuchesne et associés**. Le **Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de l'alimentation**, composé de représentants de syndicats et d'entreprises, nous a mandatés pour effectuer une étude auprès de personnes qui ont travaillé dans le secteur de l'alimentation.

1) Y aurait-il dans votre foyer une personne qui a déjà travaillé en tant qu'opérateur de chariot élévateur, réceptionnaire/expéditeur, commis d'entrepôt (commis à la réception, à l'expédition, à la vérification) ou préparateur de commande (manutentionnaire) chez un **distributeur de produits alimentaires**?

- Oui 1 è Puis-je parler à cette personne ?
- Non 2 è Remercier, fin de l'entrevue

[Vous avez déjà travaillé en tant qu'opérateur de chariot élévateur, réceptionnaire/expéditeur, commis d'entrepôt (commis à la réception, à l'expédition, à la vérification) ou préparateur de commande (manutentionnaire) chez un **distributeur de produits alimentaires**]. Nous aimerions vous poser quelques questions concernant votre expérience dans le secteur de la distribution de produits alimentaires et votre métier actuel. Toutes vos réponses demeureront confidentielles. Les résultats de cette enquête permettront d'analyser ce qui attire et retient les employés dans les entreprises de distribution de produits alimentaires au Québec. Êtes-vous d'accord pour poursuivre cette entrevue téléphonique ?

CARACTÉRISTIQUES DE L'EMPLOI OCCUPÉ :

2) Quel énoncé décrit le mieux votre occupation?

- Je travaille à mon compte 01 | è Passer aux types d'emploi Q2bis)
- Je travaille pour quelqu'un d'autre à temps plein 02
- Je travaille pour quelqu'un d'autre à temps partiel 03
- Je suis retraité(e) 04
- À la maison 05 | è Passer à Q2ter)
- Je retire des prestations (*chômage, aide sociale, CSST, etc.*) 06
- Autre (*spécifier*) : _____ 97
- NRP 99

2bis) Quel poste occupez-vous présentement ?

- Opérateur de chariot élévateur 01 | è Passer à Q3
- Réceptionnaire / expéditeur 02
- Commis d'entrepôt (commis à la réception, à l'expédition, à la vérification) 03
- Préparateur de commande (manutentionnaire) 04
- Autre (précisez : _____) 98
- NRP 99

<POSTE ACTUEL>= métier actuel

2ter) Êtes-vous actuellement à la recherche d'un emploi ?

- Oui 1
- Non 2
- NRP 9

3) À l'heure actuelle, dans quel secteur d'activité travaillez-vous? (NE PAS LIRE, AIDER AU BESOIN)

- Aérospatiale 1
- Aménagement forestier 2
- Bois de sciage 3
- Caoutchouc 4
- Chimie, pétrochimie et raffinage 5
- Commerce de détail 6
- Commerce de l'alimentation 7
- Communications graphiques 8
- Culture 9
- Économie sociale et action communautaire 10
- Environnement 11
- Fabrication métallique industrielle 12
- Horticulture ornementale 13
- Industrie électrique et électronique 14
- Industrie maritime 15
- Industrie textile 16
- Métallurgie 17
- Pêches maritimes 18
- Plasturgie 19
- Portes et fenêtres, meubles et armoires de cuisine 20
- Production agricole 21
- Produits pharmaceutiques et biotechnologiques 22
- Services automobiles 23
- Soins personnels 24
- Technologies de l'information et de la communication 25
- Tourisme 26
- Transformation alimentaire 27
- Transport ferroviaire 28
- Transport routier 29
- Autre (Précisez : _____) 98
- NSP 99

Si Q3=7 et Q2bis=01,02,03 ou 04 è continuer avec le questionnaire « Employés actuels ».

4) L'entreprise pour laquelle vous travaillez en ce moment est-elle ? (en incluant l'ensemble des sites au Québec : le siège social, l'ensemble des entrepôts, etc.) (Question facultative si le fichier d'appel comporte cette information)

- Une petite entreprise, avec moins de 100 employés 1
- Une entreprise moyenne, avec entre 100 et 499 employés 2
- Une grande entreprise, avec 500 employés et plus 3
- NSP 9

5) En moyenne, combien d'heures travaillez-vous par semaine ? _____ heures/semaine

6) Le plus souvent, à quelle période faites-vous la plupart de vos heures de travail ?

- Jour (de 8h à 16h) 1
- Soir (de 16h à 00h) 2
- Nuit 3
- NRP 9

6bis) Le plus souvent, à quelle heure débutez-vous habituellement votre journée de travail ?

- _____
- Horaires variables
- NRP

6ter) Le plus souvent, à quelle heure terminez-vous habituellement votre journée de travail ?

- _____
- Horaires variables
- NRP

7) Vous arrive-il de travailler la fin de semaine ?

- | | |
|-----------------|---|
| • Jamais | 1 |
| • Quelquefois | 2 |
| • Régulièrement | 3 |
| • NRP | 9 |

8) Combien de semaines (ou de jours) de vacances payées avez-vous droit par année ? _____ semaines _____ jours (CODIFIER 0 POUR « MOINS D'UNE SEMAINE »)

9) Êtes-vous membre d'un syndicat ?

- | | |
|-----|---|
| Oui | 1 |
| Non | 2 |
| NRP | 9 |

10) Au total, depuis combien de temps êtes-vous sur le marché du travail (toutes entreprises et tous types de postes confondus) ? _____ années _____ mois (CODIFIER 0 POUR « MOINS D'UN AN »)

11) Au total, toutes entreprises confondues, depuis combien de temps occupez-vous le poste <POSTE ACTUEL>? _____ années _____ mois (CODIFIER 0 POUR « MOINS D'UN AN »)

12) Quelle est votre ancienneté chez votre employeur actuel ? _____ années _____ mois (CODIFIER 0 POUR « MOINS D'UN AN »)

CARACTÉRISTIQUES DU DERNIER EMPLOI OCCUPÉ DANS LE SECTEUR DE LA DISTRIBUTION DE PRODUITS ALIMENTAIRES :

13) Précédemment vous nous avez dit avoir déjà travaillé en tant qu'opérateur de chariot élévateur, réceptionnaire/expéditeur, commis d'entrepôt (commis à la réception, à l'expédition, à la vérification) ou préparateur de commande (manutentionnaire) chez un distributeur de produits alimentaires. Pouvez-vous me préciser s'il s'agissait d'un poste... ?

- | | | |
|---|---|----------------------------------|
| • d'opérateur de chariot élévateur | 1 | |
| • de réceptionnaire / expéditeur | 2 | |
| • de commis d'entrepôt (commis à la réception, à l'expédition, à la vérification) | 3 | |
| • de préparateur de commande (manutentionnaire) | 4 | |
| • Autre ou NRP | 9 | ⇒ Fin de l'entrevue (impossible) |

Variable <ANCIEN POSTE> = ancien métier du répondant

- | | |
|---|---|
| • d'opérateur de chariot élévateur | 1 |
| • de réceptionnaire / expéditeur | 2 |
| • de commis d'entrepôt (commis à la réception, à l'expédition, à la vérification) | 3 |
| • de préparateur de commande (manutentionnaire) | 4 |

Je vais maintenant vous poser des questions concernant le plus récent poste <ANCIEN POSTE> que vous avez occupé dans une entreprise de distribution de produits alimentaires.

14) Combien de temps avez-vous occupé le poste <ANCIEN POSTE> chez cet employeur ? _____ années _____ mois (CODIFIER 0 POUR « MOINS D'UN AN »)

15) Lorsque vous occupiez ce poste, quels types de produits alimentaires étaient principalement distribués par votre ancienne entreprise ?

| | Code |
|---|------|
| • Des produits secs, d'épicerie | 1 |
| • Des produits frais (lait, viande, poisson, fruits et légumes) | 2 |
| • Des produits surgelés / congelés | 3 |
| • NE PAS LIRE : Tous types de produits alimentaires (secs, épicerie, produits frais...) | 4 |
| • Autres : d'autres produits alimentaires | 9 |

16) Cette entreprise était-elle ? (en incluant l'ensemble des sites au Québec : le siège social, l'ensemble des entrepôts, etc.) (*Question facultative si le fichier d'appel comporte cette information*)

| | |
|--|---|
| • Une petite entreprise, avec moins de 100 employés | 1 |
| • Une entreprise moyenne, avec entre 100 et 499 employés | 2 |
| • Une grande entreprise, avec 500 employés et plus | 3 |
| • NSP | 9 |

17) Lorsque vous occupiez ce poste, travailliez-vous... ?

| | |
|-------------------|---|
| • À temps plein | 1 |
| • À temps partiel | 2 |
| • NRP | 9 |

18) Lorsque vous occupiez ce poste, combien d'heures travailliez-vous par semaine en moyenne ? _____ heures/semaine

19) Le plus souvent, à quelle période faisiez-vous la plupart de vos heures de travail ?

| | |
|-----------------------|---|
| • Jour (de 8h à 16h) | 1 |
| • Soir (de 16h à 00h) | 2 |
| • Nuit | 3 |
| • NRP | 9 |

20) Vous arrivait-il de travailler la fin de semaine ?

| | |
|-----------------|---|
| • Jamais | 1 |
| • Quelquefois | 2 |
| • Régulièrement | 3 |
| • NRP | 9 |

21) Combien de semaines (ou de jours) de vacances payées aviez-vous droit par année ? _____ semaines _____ jours (CODIFIER 0 POUR « MOINS D'UNE SEMAINE »)

22) Étiez-vous membre d'un syndicat ?

| | |
|-----|---|
| Oui | 1 |
| Non | 2 |
| NRP | 9 |

23) *Si <ANCIEN POSTE> # <POSTE ACTUEL>* : Au total, toutes entreprises confondues, combien de temps avez-vous occupé le poste <ANCIEN POSTE> ? _____ années _____ mois (CODIFIER 0 POUR « MOINS D'UN AN »)

24) *Si Q3#7* : Au total, toutes entreprises confondues, combien de temps avez-vous travaillé dans le secteur de l'alimentation ? _____ années _____ mois (CODIFIER 0 POUR « MOINS D'UN AN »)

RAISONS DU DÉPART DE L'ANCIEN POSTE OCCUPÉ DANS LE SOUS-SECTEUR DES GROSSISTES/DISTRIBUTEURS DE PRODUITS ALIMENTAIRES

25) Spontanément, pour quels motifs avez-vous quitté votre emploi dans le secteur de la distribution de produits alimentaires ? (NE PAS LIRE)

- Proposition d'un autre emploi mieux rémunéré 01
- Relations conflictuelles avec l'employeur (relations conflictuelles, harcèlement, discrimination) 02
- Raisons familiales 03
- Modifications importantes des conditions de rémunération / absence d'augmentation salariale 04
- Excès d'heures supplémentaires 05
- Non-rémunération des heures supplémentaires 06
- Modification des fonctions 07
- Pratiques de votre employeur contrevenant à la loi 08
- Pression de votre employeur pour quitter votre emploi 09
- Vacances non acceptées 10
- Conditions de travail difficiles 11
- Horaires de travail contraignants (p.ex. : soirs et fins de semaine) 12
- Absence de stabilité / Pas de poste permanent / Pas de poste à temps plein / Fluctuation des horaires de travail 13
- Autres (précisez : _____) 98
- NSP 99

Si Q2=01 à 03 : COMPARAISON DE LA SATISFACTION ENTRE L'EMPLOI ACTUEL ET L'EMPLOI PRÉCÉDENT (DANS LE SECTEUR DE LA DISTRIBUTION DE PRODUITS ALIMENTAIRES) :

26) Comparativement à votre emploi précédent dans le secteur de la distribution de produits alimentaires, diriez-vous que votre emploi actuel est globalement... ?

- Plus satisfaisant 1
- Comparable 2
- Moins satisfaisant 3
- NSP 5

27) Et plus spécifiquement, comparativement à votre emploi précédent dans le secteur de la distribution de produits alimentaires, êtes-vous actuellement... ?

| | Moins satisfaisait | Plus satisfait | Ni plus ni moins satisfait | Non applicable | NSP |
|--|--------------------|----------------|----------------------------|----------------|-----|
| • De vos conditions de travail en général | 1 | 2 | 3 | 5 | 9 |
| • De votre salaire | 1 | 2 | 3 | 5 | 9 |
| • De votre nombre d'heures de travail | 1 | 2 | 3 | 5 | 9 |
| • De vos horaires de travail | 1 | 2 | 3 | 5 | 9 |
| • De l'accueil lors de votre embauche | 1 | 2 | 3 | 5 | 9 |
| • De vos relations avec vos collègues | 1 | 2 | 3 | 5 | 9 |
| • De la formation que votre entreprise vous a donnée à l'embauche | | | 3 | 5 | |
| • De l'obligation de faire des heures supplémentaires | 1 | 2 | 3 | 5 | 9 |
| • De la rémunération de vos heures supplémentaires | 1 | 2 | 3 | 5 | 9 |
| • De votre rythme de travail (cadences) | 1 | 2 | 3 | 5 | 9 |
| • De la nature de votre travail | 1 | 2 | 3 | 5 | 9 |
| • Du fait qu'il faut s'adapter à l'informatique et à de nouvelles technologies | 1 | 2 | 3 | 5 | 9 |
| • De l'environnement physique de votre lieu de travail (air climatisé, espace, propreté, etc.) | 1 | 2 | 3 | 5 | 9 |
| • De la localisation de votre entreprise | 1 | 2 | 3 | 5 | 9 |
| • Des exigences physiques de votre métier | 1 | 2 | 3 | 5 | 9 |

Si Q2=01 à 03 : RÉTENTION :

28) Dans cinq ans, vous voyez-vous ...

- ... au même poste qu'actuellement 1
- ... dans la même entreprise mais à un autre poste (plus élevé ou comparable) 2
- ... dans une autre entreprise du secteur au même type de poste 3
- ... dans une autre entreprise du secteur à un poste plus élevé 4
- ... dans un autre secteur (d'activité) 5
- NSP 9

29) Avez-vous l'intention de quitter votre emploi actuel ?

- Oui 1
- Non 2 → Passez la question suivante
- NRP 9 → Passez la question suivante

30) Si Q3#7 : Seriez-vous prêt à travailler à nouveau dans le secteur de l'alimentation ?

- Oui 1
- Non 2
- NRP 9

CARACTÉRISTIQUES DE L'EMPLOYÉ :

31) Quelle est votre situation de famille?

- Vit seul(e) 01
- Vit en couple sans enfant 02
- Vit en couple avec enfants 03
- Famille monoparentale 04
- Vit chez ses parents 05
- Vit en colocation 06
- Autres (précisez : _____) 97
- NRP 9

32) Quel niveau de scolarité avez-vous complété?

- Études primaires ou secondaires non terminées 1
- Secondaire 5 formation générale 2
- Secondaire 5 formation professionnelle 3
- Études collégiales (AEC, DEC) 4
- Études universitaires 5
- NRP 9

33) En quelle année êtes-vous né(e)? (CODIFIER LES DEUX DERNIERS CHIFFRES) _____

34) Quel est votre code postal (DANS LE CAS D'UN REFUS, DEMANDER LES TROIS PREMIERS CARACTÈRES)?

35) Dans quelle région habitez-vous ?

- | | | | |
|---------------------------|---|---------------------------------|----|
| • Bas-Saint-Laurent | 1 | • Nord-du-Québec | 10 |
| • Saguenay-Lac-Saint-Jean | 2 | • Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine | 11 |
| • Québec | 3 | • Chaudière-Appalaches | 12 |
| • Mauricie | 4 | • Laval | 13 |
| • Estrie | 5 | • Lanaudière | 14 |
| • Montréal | 6 | • Laurentides | 15 |
| • Outaouais | 7 | • Montérégie | 16 |
| • Abitibi-Témiscamingue | 8 | • Centre-du-Québec | 17 |
| • Côte-Nord | 9 | | |

36) Si Q2=01 à 03 : Est-ce que vous voudriez bien m'indiquer (dans quelle tranche se situe) votre taux horaire brut, avant impôt ? _____ \$/heure

AIDER AU BESOIN À L'AIDE DES TRANCHES SUIVANTES :

| | |
|--------------------------------|---|
| Moins 10\$/heure | 1 |
| Entre 10\$/heure et 15\$/heure | 2 |
| Entre 16\$/heure et 20\$/heure | 3 |
| Plus de 20 \$/heure | 4 |
| NRP | 5 |

37) Lorsque vous étiez <ANCIEN POSTE> dans une entreprise de distribution de produits alimentaires, quel était (dans quelle tranche se situait) votre ancien taux horaire brut, avant impôt? _____ \$/heure

AIDER AU BESOIN À L'AIDE DES TRANCHES SUIVANTES :

| | |
|--------------------------------|---|
| Moins 10\$/heure | 1 |
| Entre 10\$/heure et 15\$/heure | 2 |
| Entre 16\$/heure et 20\$/heure | 3 |
| Plus de 20 \$/heure | 4 |
| NRP | 5 |

38) Quel est le revenu annuel total de votre ménage (avant impôts et en incluant les revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage)?

- Moins de 10 000 \$ 01
- 10 000 \$ - 14 999 \$ 02
- 15 000 \$ - 19 999 \$ 03
- 20 000 \$ - 29 999 \$ 04
- 30 000 \$ - 39 999 \$ 05
- 40 000 \$ - 49 999 \$ 06
- 50 000 \$ - 59 999 \$ 07
- 60 000 \$ - 69 999 \$ 08
- 70 000 \$ et plus 09
- NRP 99

39) NOTER LE SEXE DU RÉPONDANT

- Homme 1
- Femme 2

REMERCIER ET TERMINER

**ÉTUDE SUR LA RÉTENTION DE LA MAIN-D'ŒUVRE DANS LE SOUS-SECTEUR DES
GROSSISTES-DISTRIBUTEURS DE PRODUITS ALIMENTAIRES
- QUESTIONNAIRE AUPRÈS DES EMPLOYEURS -**

INTRODUCTION

1) Bonjour, mon nom est _____. Puis-je parler à la personne responsable des ressources humaines (ou de l'embauche) de votre entreprise ?

- Le premier répondant est la personne responsable des ressources humaines (ou de l'embauche) 1
- Oui (Mise en contact avec la personne) 2
- Non 3

Une fois assuré que l'interlocuteur est la personne responsable de l'embauche :

Bonjour, mon nom est _____ de la firme de recherche **Zins Beuchesne et associés**. Le Comité Sectoriel de Main-d'Oeuvre du Commerce de l'Alimentation (CSMOCA), conjointement avec Emploi-Québec, nous a mandaté pour réaliser une **importante étude sur les problèmes de rétention de personnel chez les grossistes-distributeurs du secteur du commerce de l'alimentation au Québec**. Vous avez dû recevoir une lettre du Comité Sectoriel de Main-d'Oeuvre du Commerce de l'Alimentation à ce propos (PRENDRE LEUR COURRIEL OU LEUR N° DE FAX S'ILS VEULENT REVOIR LA LETTRE).

Nous aimerions vous poser quelques questions concernant cet enjeu crucial; toutes vos réponses demeureront confidentielles.

Si la personne responsable de l'embauche est réticente :

À titre *personne responsable des ressources humaines (ou de l'embauche) de votre entreprise*, **vo****tre candidature a été suggérée lors d'un comité de travail en raison de votre implication, de vos connaissances, ou de votre réputation de leader dans notre secteur**. Les résultats de cette enquête permettront d'analyser en profondeur la problématique de la rétention de la main-d'œuvre au sein des entreprises de distribution de produits alimentaires au Québec. Votre participation est primordiale car elle contribuera à mesurer l'importance du problème de rétention de la main-d'œuvre dans votre secteur d'activité. Cette analyse vise ultimement à identifier des pistes de solutions pour régler ce problème.

Si la personne de l'accueil ne veut pas transférer l'appel à la personne responsable de l'embauche :

Bonjour, mon nom est _____ de la firme de recherche **Zins Beuchesne et associés**. Le Comité Sectoriel de Main-d'Oeuvre du Commerce de l'Alimentation (CSMOCA), conjointement avec Emploi-Québec, nous a mandaté pour réaliser une **importante étude sur les problèmes de rétention de personnel chez les grossistes-distributeurs du secteur du commerce de l'alimentation au Québec**. La personne responsable des ressources humaines (ou de l'embauche) de votre entreprise a été informée de la réalisation de cette étude par lettre.

(Le nom de votre entreprise a été suggéré lors d'un comité de travail en raison de sa réputation dans le secteur de l'alimentation. Les résultats de cette enquête permettront d'analyser en profondeur la problématique de la rétention de la main-d'œuvre au sein des entreprises de distribution de produits alimentaires au Québec. Votre participation est primordiale car elle contribuera à mesurer l'importance du problème de rétention de la main-d'œuvre dans votre secteur d'activité. Cette analyse vise ultimement à identifier des pistes de solutions pour régler ce problème.)

PROFIL DE L'ENTREPRISE

Pouvez-vous me confirmer les coordonnées de votre entreprise ? (c.-à-d. : l'endroit où vous avez été joint)

2) Nom usuel : _____

3) Code postal : _____

4) Ville : _____

5) Dans quelle région administrative est située votre entreprise ? (c.-à-d. : l'endroit où vous avez été joint)

- | | | | |
|---------------------------|---|---------------------------------|----|
| • Bas-Saint-Laurent | 1 | • Nord-du-Québec | 10 |
| • Saguenay-Lac-Saint-Jean | 2 | • Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine | 11 |
| • Québec | 3 | • Chaudière-Appalaches | 12 |
| • Mauricie | 4 | • Laval | 13 |
| • Estrie | 5 | • Lanaudière | 14 |
| • Montréal | 6 | • Laurentides | 15 |
| • Outaouais | 7 | • Montérégie | 16 |
| • Abitibi-Témiscamingue | 8 | • Centre-du-Québec | 17 |
| • Côte-Nord | 9 | | |

6) Au total, combien y a-t-il d'employés... dans votre entreprise (en incluant l'ensemble des sites au Québec : le siège social, l'ensemble des entrepôts, etc.) ?

- réguliers (à temps plein : 30 heures et plus par semaine) _____
- à temps partiel (moins de 30 heures par semaine) _____

7) Dans quelle tranche se situe approximativement le chiffre d'affaires de votre entreprise ? (au cours de la dernière année financière, en incluant l'ensemble des sites au Québec : le siège social, l'ensemble des entrepôts, etc.)

- | | |
|---|---|
| • Moins de 250,000 \$ | 1 |
| • De 250,000 à 499,999 \$ | 2 |
| • De 500,000 à 999,999 \$ | 3 |
| • De 1 million à moins de 5 millions \$ | 4 |
| • Plus de 5 millions \$ | 5 |
| • NSP | 9 |

DESCRIPTION DES QUATRE CATÉGORIES D'EMPLOYÉS À L'ÉTUDE (OPÉRATEUR DE CHARIOT ÉLÉVATEUR, RÉCEPTIONNAIRE/EXPÉDITEUR, COMMIS D'ENTREPÔT, MANUTENTIONNAIRE) – ROTATION DES POSTES

Nous allons maintenant parler plus spécifiquement des **poste d'opérateur de chariot élévateur, de réceptionnaire/expéditeur, de commis d'entrepôts et de préparateurs de commande** (manutentionnaires) dans votre entreprise (en incluant l'ensemble des sites au Québec : le siège social, l'ensemble des entrepôts, etc.).

8) Combien y a-t-il présentement dans votre entreprise ?

| | Réguliers (à temps plein) (30 heures et plus par semaine) | À temps partiel (moins de 30 heures par semaine) |
|---|--|---|
| • d'opérateurs de chariot élévateur | — | — |
| • de réceptionnaires / expéditeurs | — | — |
| • de commis d'entrepôt (commis à la réception, à l'expédition, à la vérification) | — | — |
| • de préparateurs de commande (manutentionnaires) | — | — |

9) Au cours des deux prochaines années, prévoyez-vous que le nombre...

| | Va augmenter ? | Va diminuer ? | Va rester stable ? | NSP/NR P |
|---|--|--|--------------------|-------------|
| • de vos employés à temps plein (30 heures et plus par semaine) | 1 ^è De combien de personnes | 2 ^è De combien de personnes | 3 | 9 |
| • de vos employés à temps partiel (moins de 30 heures par semaine) | 1 ^è De combien de personnes | 2 ^è De combien de personnes | 3 | 9 |
| • de vos <u>opérateurs de chariot élévateur réguliers</u> (à temps plein : 30 heures et plus par semaine) | 1 ^è De combien de personnes | 2 ^è De combien de personnes | 3 | 9 |
| • de vos <u>opérateurs de chariot élévateur à temps partiel</u> (moins de 30 heures par semaine) | 1 ^è De combien de personnes | 2 ^è De combien de personnes | 3 | 9 |
| • de vos <u>réceptionnaires / expéditeurs réguliers</u> (à temps plein : 30 heures et plus par semaine) | 1 ^è De combien de personnes | 2 ^è De combien de personnes | 3 | 9 |
| • de vos <u>réceptionnaires / expéditeurs à temps partiel</u> (moins de 30 heures par semaine) | 1 ^è De combien de personnes | 2 ^è De combien de personnes | 3 | 9 |
| • de vos <u>commis d'entrepôt</u> (commis à la réception, à l'expédition, à la vérification) <u>réguliers</u> (à temps plein : 30 heures et plus par semaine) | 1 ^è De combien de personnes | 2 ^è De combien de personnes | 3 | 9 |
| • de vos <u>commis d'entrepôt</u> (commis à la réception, à l'expédition, à la vérification) <u>à temps partiel</u> (moins de 30 heures par semaine) | 1 ^è De combien de personnes | 2 ^è De combien de personnes | 3 | 9 |
| • de vos <u>préparateurs de commande</u> (manutentionnaires) <u>réguliers</u> (à temps plein : 30 heures et plus par semaine) | 1 ^è De combien de personnes | 2 ^è De combien de personnes | 3 | 9 |
| • de vos <u>préparateurs de commande</u> (manutentionnaires) <u>à temps partiel</u> (moins de 30 heures par semaine) | 1 ^è De combien de personnes | 2 ^è De combien de personnes | 3 | 9 |

10) Quel est le salaire horaire moyen ... ?

- de vos opérateurs de chariot élévateur _____
- de vos réceptionnaires / expéditeurs _____
- de vos commis d'entrepôt (commis à la réception, à l'expédition, à la vérification) _____
- de vos préparateurs de commande (manutentionnaires) _____

11) Sur l'ensemble des **postes réguliers** (à temps plein : 30 heures et plus par semaine) de votre entreprise, combien sont présentement syndiqués ? _____

Si NSP,

- Moins d'un quart (moins de 25%) 1
- Un quart à moins de la moitié (25% à moins de 50%) 2
- La moitié à moins des trois quarts (50% à moins de 75%) 3
- Plus des trois quarts (>75%) 4
- Ne sait pas 8

12) Sur l'ensemble des **postes à temps partiel** (moins de 30 heures par semaine) de votre entreprise, combien sont présentement syndiqués ? _____

Si NSP,

- Moins d'un quart (moins de 25%) 1
- Un quart à moins de la moitié (25% à moins de 50%) 2

- La moitié à moins des trois quarts (50% à moins de 75%) 3
- Plus des trois quarts (>75%) 4
- Ne sait pas 8

13) Au cours des douze derniers mois, combien ... ont volontairement quitté votre entreprise ?

- d'employés à temps plein (30 heures et plus par semaine) _____
- d'employés à temps partiel (moins de 30 heures par semaine) _____
- d'opérateurs de chariot élévateur réguliers (à temps plein : 30 heures et plus par semaine) _____
- d'opérateurs de chariot élévateur à temps partiel (moins de 30 heures par semaine) _____
- de réceptionnaires / expéditeurs réguliers (à temps plein : 30 heures et plus par semaine) _____
- de réceptionnaires / expéditeurs à temps partiel (moins de 30 heures par semaine) _____
- de commis d'entrepôt (commis à la réception, à l'expédition, à la vérification) réguliers (à temps plein : 30 heures et plus par semaine) _____
- de commis d'entrepôt (commis à la réception, à l'expédition, à la vérification) à temps partiel (moins de 30 heures par semaine) _____
- de préparateurs de commande (manutentionnaires) réguliers (à temps plein : 30 heures et plus par semaine) _____
- de préparateurs de commande (manutentionnaires) à temps partiel (moins de 30 heures par semaine) _____

14) Quel est le taux de roulement annuel moyen ... ?

- de vos employés à temps plein (30 heures et plus par semaine) _____
- de vos employés à temps partiel (moins de 30 heures par semaine) _____
- de vos opérateurs de chariot élévateur réguliers (à temps plein : 30 heures et plus par semaine) _____
- de vos opérateurs de chariot élévateur à temps partiel (moins de 30 heures par semaine) _____
- de vos réceptionnaires / expéditeurs réguliers (à temps plein : 30 heures et plus par semaine) _____
- de vos réceptionnaires / expéditeurs à temps partiel (moins de 30 heures par semaine) _____
- de vos commis d'entrepôt (commis à la réception, à l'expédition, à la vérification) réguliers (à temps plein : 30 heures et plus par semaine) _____
- de vos commis d'entrepôt (commis à la réception, à l'expédition, à la vérification) à temps partiel (moins de 30 heures par semaine) _____
- de vos préparateurs de commande (manutentionnaires) réguliers (à temps plein : 30 heures et plus par semaine) _____
- de vos préparateurs de commande (manutentionnaires) à temps partiel (moins de 30 heures par semaine) _____

15) Au cours des deux dernières années, estimez-vous que le taux de roulement annuel moyen ...

| | A augmenté ? | A diminué ? | est resté stable ? | NSP/NR P |
|---|--------------|-------------|--------------------|-------------|
| • de vos employés à temps plein (30 heures et plus par semaine) | 1 | 2 | 3 | 9 |
| • de vos employés à temps partiel (moins de 30 heures par semaine) | 1 | 2 | 3 | 9 |
| • de vos opérateurs de chariot élévateur <u>réguliers</u> (à temps plein : 30 heures et plus par semaine) | 1 | 2 | 3 | 9 |
| • de vos opérateurs de chariot élévateur <u>à temps partiel</u> (moins de 30 heures par semaine) | 1 | 2 | 3 | 9 |
| • de vos réceptionnaires / expéditeurs <u>réguliers</u> (à temps plein : 30 heures et plus par semaine) | 1 | 2 | 3 | 9 |
| • de vos réceptionnaires / expéditeurs <u>à temps partiel</u> (moins de 30 heures par semaine) | 1 | 2 | 3 | 9 |

| | A augmenté ? | A diminué ? | est resté stable ? | NSP/NR P |
|--|--------------|-------------|--------------------|-------------|
| • de vos commis d'entrepôt (commis à la réception, à l'expédition, à la vérification) <u>réguliers</u> (à temps plein : 30 heures et plus par semaine) | 1 | 2 | 3 | 9 |
| • de vos commis d'entrepôt (commis à la réception, à l'expédition, à la vérification) <u>à temps partiel</u> (moins de 30 heures par semaine) | 1 | 2 | 3 | 9 |
| • de vos préparateurs de commande (manutentionnaires) <u>réguliers</u> (à temps plein : 30 heures et plus par semaine) | 1 | 2 | 3 | 9 |
| • de vos préparateurs de commande (manutentionnaires) <u>à temps partiel</u> (moins de 30 heures par semaine) | 1 | 2 | 3 | 9 |

16) Au cours des deux prochaines années, prévoyez-vous que le taux de roulement...

| | Va augmenter ? | Va diminuer ? | Va rester stable ? | NSP/NR P |
|--|----------------|---------------|--------------------|-------------|
| • de vos employés à temps plein (30 heures et plus par semaine) | 1 | 2 | 3 | 9 |
| • de vos employés à temps partiel (moins de 30 heures par semaine) | 1 | 2 | 3 | 9 |
| • de vos opérateurs de chariot élévateur <u>réguliers</u> (à temps plein : 30 heures et plus par semaine) | 1 | 2 | 3 | 9 |
| • de vos opérateurs de chariot élévateur <u>à temps partiel</u> (moins de 30 heures par semaine) | 1 | 2 | 3 | 9 |
| • de vos réceptionnaires / expéditeurs <u>réguliers</u> (à temps plein : 30 heures et plus par semaine) | 1 | 2 | 3 | 9 |
| • de vos réceptionnaires / expéditeurs <u>à temps partiel</u> (moins de 30 heures par semaine) | 1 | 2 | 3 | 9 |
| • de vos commis d'entrepôt (commis à la réception, à l'expédition, à la vérification) <u>réguliers</u> (à temps plein : 30 heures et plus par semaine) | 1 | 2 | 3 | 9 |
| • de vos commis d'entrepôt (commis à la réception, à l'expédition, à la vérification) <u>à temps partiel</u> (moins de 30 heures par semaine) | 1 | 2 | 3 | 9 |
| • de vos préparateurs de commande (manutentionnaires) <u>réguliers</u> (à temps plein : 30 heures et plus par semaine) | 1 | 2 | 3 | 9 |
| • de vos préparateurs de commande (manutentionnaires) <u>à temps partiel</u> (moins de 30 heures par semaine) | 1 | 2 | 3 | 9 |

RECRUTEMENT, POUR CHAQUE CATÉGORIE

17) Exigez-vous un diplôme d'étude secondaire (secondaire 5 complété) pour les postes... ?

| | Oui | Non | Cela dépend (NE PAS LIRE) | NSP/NR P |
|-------------------------------------|-----|-----|------------------------------|-------------|
| • d'opérateurs de chariot élévateur | 1 | 2 | 3 | 9 |

| | Oui | Non | Cela dépend (NE PAS LIRE) | NSP/NR P |
|---|-----|-----|------------------------------|-------------|
| • de réceptionnaires / expéditeurs | 1 | 2 | 3 | 9 |
| • de commis d'entrepôt (commis à la réception, à l'expédition, à la vérification) | 1 | 2 | 3 | 9 |
| • de préparateurs de commande (manutentionnaires) | 1 | 2 | 3 | 9 |

18) Exigez-vous de l'expérience pour les postes... ?

| | Oui | Non | Cela dépend (NE PAS LIRE) | NSP/NR P |
|---|-----|-----|------------------------------|-------------|
| • d'opérateurs de chariot élévateur | 1 | 2 | 3 | 9 |
| • de réceptionnaires / expéditeurs | 1 | 2 | 3 | 9 |
| • de commis d'entrepôt (commis à la réception, à l'expédition, à la vérification) | 1 | 2 | 3 | 9 |
| • de préparateurs de commande (manutentionnaires) | 1 | 2 | 3 | 9 |

19) Combien de temps cela vous prend-il pour combler un poste ... ?

| | Moins d'un mois | Un mois à trois mois | Plus de trois mois | NSP |
|---|-----------------|----------------------|--------------------|-----|
| • d'opérateurs de chariot élévateur | 01 | 02 | 03 | 99 |
| • de réceptionnaires / expéditeurs | 01 | 02 | 03 | 99 |
| • de commis d'entrepôt (commis à la réception, à l'expédition, à la vérification) | 01 | 02 | 03 | 99 |
| • de préparateurs de commande (manutentionnaires) | 01 | 02 | 03 | 99 |

20) Éprouvez-vous des difficultés de recrutement pour le poste... ?

| | Non, pas du tout | Oui, un peu | Oui, beaucoup | NSP |
|---|------------------|-------------|---------------|-----|
| • d'opérateurs de chariot élévateur | 1 | 2 | 3 | 9 |
| • de réceptionnaires / expéditeurs | 1 | 2 | 3 | 9 |
| • de commis d'entrepôt (commis à la réception, à l'expédition, à la vérification) | 1 | 2 | 3 | 9 |
| • de préparateurs de commande (manutentionnaires) | 1 | 2 | 3 | 9 |

21) Retenir uniquement les postes pour lesquels l'employeur éprouve des difficultés de recrutement : Selon vous, quelles sont les causes de vos difficultés de recrutement pour le poste... ?

| | Les horaires et la disponibilité requis pour ce poste ? | Les conditions de travail non concurrentielles (p.ex. : salaire) ? | Le manque de candidats ayant le diplôme ou l'expérience recherché ? | L'accessibilité au lieu de travail (nécessité d'une voiture) ? | Le manque de candidats ayant les qualités personnelles recherchées ? | Les exigences très fortes de notre part (de l'employeur) ? | Le manque d'intérêt pour le domaine ? | Autre (précisez : _____) | NSP |
|---|---|--|---|--|--|--|---------------------------------------|--------------------------|-----|
| • d'opérateurs de chariot élévateur | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 98 | 99 |
| • de réceptionnaires / expéditeurs | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 98 | 99 |
| • de commis d'entrepôt (commis à la réception, à l'expédition, à la vérification) | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 98 | 99 |
| • de préparateurs de commande (manutentionnaires) | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 98 | 99 |

22) Retenir uniquement les postes pour lesquels l'employeur éprouve des difficultés de recrutement : Vous arrive-t-il de revoir à la baisse vos critères de recrutement pour combler les postes ... ?

| | Jamais | Quelquefois | Régulièrement | NSP |
|---|--------|-------------|---------------|-----|
| • d'opérateurs de chariot élévateur | 01 | 02 | 03 | 99 |
| • de réceptionnaires / expéditeurs | 01 | 02 | 03 | 99 |
| • de commis d'entrepôt (commis à la réception, à l'expédition, à la vérification) | 01 | 02 | 03 | 99 |
| • de préparateurs de commande (manutentionnaires) | 01 | 02 | 03 | 99 |

PERCEPTION DES ÉLÉMENTS DE SATISFACTION ET D'INSATISFACTION DES EMPLOYÉS DE CHAQUE CATÉGORIE PAR RAPPORT À LEUR EMPLOI

23) Dans votre entreprise, pensez-vous que vos opérateurs de chariot élévateur sont ... : (ROTATION DE ITEMS)

| | Pas du tout satisfaits | Peu satisfaits | Assez satisfaits | Très satisfaits | NSP |
|---|------------------------|----------------|------------------|-----------------|-----|
| • De leurs conditions de travail en général | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • De leur salaire | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • De leur nombre d'heures de travail | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • De leurs horaires de travail | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • De l'accueil lors de leur embauche | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • De leurs relations avec les collègues | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • De la formation que vous leur avez donnée à l'embauche | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • De leur obligation de faire des heures supplémentaires | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • De la rémunération des heures supplémentaires | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • De leur rythme de travail (cadences) | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • De la nature de leur travail | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • Du fait qu'ils doivent désormais s'adapter à l'informatique et à de nouvelles technologies | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • De l'environnement physique de leur lieu de travail (air climatisé, espace, propreté, etc.) | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • De la localisation de votre entreprise | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • Des exigences physiques de leur métier | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |

24) Dans votre entreprise, pensez-vous que vos réceptionnaires / expéditeurs sont ... : (ROTATION DE ITEMS)

| | Pas du tout satisfaits | Peu satisfaits | Assez satisfaits | Très satisfaits | NSP |
|--|------------------------|----------------|------------------|-----------------|-----|
| • De leurs conditions de travail en général | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • De leur salaire | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • De leur nombre d'heures de travail | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • De leurs horaires de travail | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • De l'accueil lors de leur embauche | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • De leurs relations avec les collègues | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • De la formation que vous leur avez donnée à l'embauche | | | 3 | 4 | |
| • De leur obligation de faire des heures supplémentaires | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • De la rémunération des heures supplémentaires | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • De leur rythme de travail (cadences) | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • De la nature de leur travail | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • Du fait qu'ils doivent désormais s'adapter à l'informatique et à de nouvelles technologies | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| • De l'environnement physique de leur lieu de travail (air climatisé, espace, propreté, etc.) | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • De la localisation de votre entreprise | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • Des exigences physiques de leur métier | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |

25) Dans votre entreprise, pensez-vous que vos commis d'entrepôt (commis à la réception, à l'expédition, à la vérification) sont ... : (ROTATION DE ITEMS)

- | | Pas du tout
satisfaits | Peu
satisfaits | Assez
satisfaits | Très
satisfaits | NSP |
|--|---------------------------|-------------------|---------------------|--------------------|-----|
| • De leurs conditions de travail en général | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • De leur salaire | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • De leur nombre d'heures de travail | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • De leurs horaires de travail | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • De l'accueil lors de leur embauche | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • De leurs relations avec les collègues | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • De la formation que vous leur avez donnée à l'embauche | | | 3 | 4 | |
| • De leur obligation de faire des heures supplémentaires | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • De la rémunération des heures supplémentaires | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • De leur rythme de travail (cadences) | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • De la nature de leur travail | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • Du fait qu'ils doivent désormais s'adapter à l'informatique et à de nouvelles technologies | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • De l'environnement physique de leur lieu de travail (air climatisé, espace, propreté, etc.) | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • De la localisation de votre entreprise | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • Des exigences physiques de leur métier | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |

26) Dans votre entreprise, pensez-vous que vos préparateurs de commande (manutentionnaires) sont ... : (ROTATION DE ITEMS)

- | | Pas du tout
satisfaits | Peu
satisfaits | Assez
satisfaits | Très
satisfaits | NSP |
|--|---------------------------|-------------------|---------------------|--------------------|-----|
| • De leurs conditions de travail en général | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • De leur salaire | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • De leur nombre d'heures de travail | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • De leurs horaires de travail | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • De l'accueil lors de leur embauche | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • De leurs relations avec les collègues | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • De la formation que vous leur avez donnée à l'embauche | | | 3 | 4 | |
| • De leur obligation de faire des heures supplémentaires | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • De la rémunération des heures supplémentaires | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • De leur rythme de travail (cadences) | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • De la nature de leur travail | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • Du fait qu'ils doivent désormais s'adapter à l'informatique et à de nouvelles technologies | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • De l'environnement physique de leur lieu de travail (air climatisé, espace, propreté, etc.) | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • De la localisation de votre entreprise | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| • Des exigences physiques de leur métier | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |

CHAMP D'ACTION DES ENTREPRISES POUR DIMINUER LE TAUX DE ROULEMENT DANS LE SOUS-SECTEUR ?

27) Faites-vous un suivi sur les motifs de départs des employés ?

- Oui systématiquement 1
- Oui parfois 2
- Non 3
- NSP/NRP 9

28) À tous : Selon vous, quelles sont les trois choses les plus importantes qui pourraient être faites pour retenir la main-d'œuvre et diminuer le taux de roulement des employés ?

1. _____

2. _____

3. _____

REMERCIER ET TERMINER



**300, rue Léo-Pariseau, bureau 950
Montréal (Québec)
H2X 4B3**

**Téléphone: (514) 499-1598
Télécopieur: (514) 499-3483**

Courriel: info@csmoca.org

www.csmoca.org