



- ❖ Profil du **secteur** et de ses **emplois**
- ❖ Un **guide** sur les **fruits** et **légumes**
- ❖ **Reconnaissance** des **compétences**
- ❖ Le Comité a un **nouveau site web**

## ÉTUDE SUR LE MARCHÉ DE L'EMPLOI

# Les défis et les besoins en recrutement restent nombreux

❖ L'étude commandée au Groupe Agéco par le Comité sectoriel afin de dresser un portrait du marché de l'emploi et des besoins en matière de main-d'œuvre dans le commerce de l'alimentation le confirme : le secteur a encore beaucoup de pain sur la planche pour améliorer son image et devenir plus attrayant aux yeux d'une relève plus dure à séduire. Et nombreux sont ceux qui perçoivent difficilement ce secteur comme un domaine où il est possible d'y faire carrière. Sur ce plan, on avance même l'hypothèse d'une problématique propre aux « nouvelles recrues » de la génération Y, pour qui la vision du travail diffère de celles des autres générations.

On le constate bien, malgré son importance économique, le secteur du commerce de l'alimentation n'a plus sa notoriété d'autrefois et peine à combler ses besoins en main-d'œuvre. Au cours des dernières années, les barrières à son accessibilité sont demeurées les mêmes. Les plus évidentes sont les faibles conditions salariales offertes aux postes d'entrée et la présence élevée de travailleurs à temps partiel, qui atteint la proportion

de 50 % dans le commerce de détail. Les horaires brisés, voire échevelés, dus au large spectre des heures d'ouverture et un contexte de travail difficile associé à plusieurs des postes en magasin, s'ajoutent aux récriminations d'usage.

Par contre, les efforts louables d'adaptation et de redressement entrepris par les directions des chaînes d'alimentation et l'approche nouvelle et rafraîchissante de nombreux marchands indépendants ouverts au changement, notamment au chapitre de l'encadrement et de la formation de leurs employés, sont la preuve que certaines avenues méritent d'être explorées pour redresser la situation.

Le rapport fait par ailleurs état d'une perception tenace chez les gens de l'industrie à l'effet que la formation scolaire plus officielle dispensée pour certains métiers spécifiques au secteur est encore peu connue, souvent jugée inadéquate ou peu collée à la réalité, ou est trop exigeante, surtout en période de pénurie de main-d'œuvre, puisqu'elle leur demande de se départir d'employés le temps qu'ils soient formés.

Tant et si bien que l'on continue à s'appuyer sur le principe de la promotion verticale par le biais de la formation à l'interne. Toutefois, bien que louable, ce processus de progression dans l'entreprise, à partir de formation-maison, a sa raison d'être mais aussi ses limites. On mentionne à cet effet les personnes qui occupent les fonctions d'assistant-gérants et de gérants de département, considérés comme des rôles clés en magasin, qui n'ont pas toujours obtenues toute la formation de base requise et n'ont pas, souvent, les aptitudes nécessaires en gestion (inventaires, ressources humaines).



### Les fonctions plus critiques

L'étude a tout de même ciblé plusieurs postes spécifiques en magasin où la satisfaction en besoin de main-d'œuvre est

à risque. Les métiers de boucher et poissonnier viennent en tête de lice, et dans une moindre mesure ceux de cuisinier et pâtissier. Généralement bien perçus dans l'industrie, les Programmes d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) sont toutefois une voie de formation pour laquelle il faut être bien préparé puisqu'elle repose sur la présence de compagnons disponibles et compétents.

Les commis-vendeurs ont aussi été ciblés comme devant dorénavant être des commis-conseillers beaucoup plus aptes à donner un service plus approfondi à la clientèle.

Le personnel de direction de magasin est aussi affecté par

un changement de fond dû au phénomène de concentration dans le domaine de l'alimentation. On note également une propension à tenir compte de plus en plus de formations en marketing ou en administration pour combler de nombreux autres postes en gestion.

Dans le secteur du gros, on observe plus particulièrement une pénurie de main-d'œuvre pour le poste d'entrée de préparateur de commandes, offert au départ surtout à temps partiel, et pour celui de camionneur-livreur dont le rôle d'interface avec le client est de plus en plus important. Toutefois, contrairement aux détaillants en alimentation, ce secteur éprouve des difficultés de recrutement qui sont davantage liées au type d'emploi qu'aux spécificités de ce domaine d'activité. 🍷

## ATTRACTION ET RÉTENTION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

# Les employeurs ont des pistes d'action à explorer

...🍷 Ces difficultés récurrentes de recrutement de nouveaux employés, un problème plus criant que celui touchant la rétention de la main-d'œuvre, a amené les auteurs du rapport à proposer certaines pistes de solution aux gestionnaires en place qui devront nécessairement revoir certaines de leurs pratiques.

Ils devraient d'abord mettre beaucoup d'énergie à valoriser les postes d'entrée en démontrant aux candidats qu'ils auront bien ciblés une réelle perspective de plan de carrière et en y associant des promotions en termes de salaires et d'horaires de travail. En définitive leur faire voir les nombreuses possibilités d'avancement.

On leur suggère également de poursuivre et de développer des initiatives pour retenir ces jeunes dans le réseau. Les options



sont diverses : leur faire découvrir le commerce de l'alimentation sous l'angle d'une PME, leur faire voir la passion que cela amène et les défis qu'ils pourront y relever. Selon leurs intérêts, ils pourront aussi les orienter vers des secteurs d'études pertinents, tels l'enseignement pro-

fessionnel (DEP) et les Programmes d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) pour apprendre un des métiers du secteur, notamment la boucherie où les besoins sont très grands, et le programme collégial en Gestion de commerces pour accéder plus facilement à des postes de gestion.

Ils devront tenir compte en plus de la nécessité d'instaurer des stratégies de rétention des employés en misant notamment

sur une saine ambiance de travail, en développant un sentiment d'appartenance et en étant davantage transparent dans la gestion globale du commerce. Les gestionnaires doivent mettre l'accent sur la reconnaissance du travail.

On leur propose enfin de considérer l'embauche plus fréquente de retraités ou de personnel plus âgé pour les postes d'entrée difficiles à combler le jour (par rapport à la disponibilité de la clientèle étudiante) de façon à soulager en partie le problème de recrutement. 🍷

## Changement au Comité

**Intervenant au sein du Comité depuis le début de ses activités, M. Michel Turner, Directeur des ressources humaines/ Services Corporatifs pour les Épiceries Unis Métro-Richelieu inc., a quitté son poste d'administrateur et de co-président.**

La direction et ses employés ainsi que les autres membres du conseil tiennent à remercier M. Turner pour sa grande contribution à l'avancement des différents dossiers et à l'atteinte de plusieurs des objectifs du Comité en matière d'intervention sectorielle dans le secteur du commerce de l'alimentation.

La personne qui lui sera succédera au poste de co-président sera choisie parmi les représentants des employeurs siégeant au conseil d'administration. Pour sa part, Métro déléguera un nouvel administrateur au conseil d'administration. 🍷

# Des commis mieux informés

...✧ S'appuyant sur le succès de son Guide de la poissonnerie du Québec, réalisé en 2005 dans le but de compléter la formation des apprentis poissonniers menée dans le cadre du Programme d'apprentissage en milieu de travail et de soutenir en même temps le travail des poissonniers déjà actifs en magasin, notamment au chapitre des conseils à donner à leur clientèle, le Comité a décidé de renouveler l'expérience avec un guide d'apprentissage des fruits et légumes.



On constate en effet que la consommation de fruits et légumes est à la hausse depuis quelques années au Québec. Plusieurs raisons expliquent ce fait, dont la recherche d'une meilleure alimentation et l'intérêt marqué pour une diversité de produits dû à une plus grande curiosité et une ouverture sur le monde des différentes clientèles. Et parce que les marchands ont résolument pris l'habitude d'aménager des comptoirs avec une variété de fruits et légumes de plus en plus élaborée, leur personnel doit désormais répondre aux nombreuses demandes des consommateurs sur les nouveaux produits offerts. Voilà pourquoi il sera intéressant pour eux de pouvoir compter sur ce nouvel outil de travail. ✧



## TROUSSES EN GESTION DE COMMERCES

# Au tour de la 4<sup>e</sup> !

...✧ Maintenant que le Comité a complété et distribué aux responsables de département et aux professeurs du programme collégial de Gestion de commerces la 3<sup>e</sup> trousse touchant à la fois le marketing, la communication et le merchandising, voilà que nous supervisons la préparation de la 4<sup>e</sup> et dernière parution de cette série d'outils pédagogiques qui sera complétée pour la rentrée de septembre 2007.

La trousse 4 touchera l'essentiel des opérations dans un marché d'alimentation, c'est-à-dire le service à la clientèle, la gestion des stocks et la gestion des opérations incluant un important volet de gestion du personnel. On rappelle que ces trousse visent à éclairer les étudiants sur les particularités de notre secteur et surtout à leur préciser certaines réalités et contextes de travail dans le but de les intéresser à venir y œuvrer une fois leur programme de formation complété. ✧

## MAIN-D'OEUVRE QUALIFIÉE

# Un outil pour reconnaître les compétences

Le Cadre général de développement et de reconnaissance des compétences en milieu de travail vise à accroître la qualification professionnelle et la reconnaissance des compétences de la main-d'oeuvre en emploi. Pour faciliter l'accès au marché du travail et le maintien en emploi, il a été décidé d'étendre les moyens prévus pour les gens en emploi à ceux qui ne le sont pas, et de reconnaître à ces derniers leurs compétences.

En ce sens, le Comité sectoriel a vu le métier de poissonnier être choisi par la Direction générale du développement de la main-d'oeuvre (DGDMO) comme étant un exemple significatif pour mettre en place cette nouvelle approche. Si l'exercice proposé par la DGDMO est accepté, il permettra d'augmenter la reconnaissance des compétences des poissonniers qui n'ont pas été rejoints depuis le début de l'implantation du programme. Ce projet-pilote sera dans un premier temps circonscrit à la région de Montréal et au métier de poissonnier. ✧



Rédaction : Laurence Zert, directrice générale  
Pierre Cordeau, agent de recherche et d'information  
Conception graphique et production : [www.acapelladesign.com](http://www.acapelladesign.com)  
Tirage : 6 000 copies  
Disponible sur le site du Comité : [www.csmoca.org](http://www.csmoca.org)  
ISSN : 1705-7582 version imprimée  
ISSN : 1705-7590 version en ligne  
Dépôt légal - Bibliothèque du Québec, 2006



Comité sectoriel de main-d'oeuvre  
du commerce de l'alimentation  
Place du Parc, 300 rue Léo-Pariseau  
bureau 950, Montréal (Québec) H2X 4B3  
Tél. : 514 499-1598 – Téléc. : 514 499-3483  
[info@csmoca.org](mailto:info@csmoca.org)

La publication de ce bulletin est rendue possible grâce à la contribution financière d'Emploi-Québec.

Emploi Québec

MAINTENANT PLUS DE CONTENU  
[WWW.CSMOCA.ORG](http://WWW.CSMOCA.ORG)



**LA RÉFÉRENCE** POUR TOUT SAVOIR SUR LES MÉTIERS, CARRIÈRES ET FORMATIONS DISPONIBLES.



COMITÉ SECTORIEL  
DE MAIN-D'ŒUVRE  
DU COMMERCE  
DE L'ALIMENTATION