

PORTRAIT DU COMMERCE DE DÉTAIL AU QUÉBEC

Sommaire du Diagnostic sectoriel
de la main-d'œuvre du commerce
de détail au Québec 2020-2023



Le Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail vous présente les principales conclusions d'une vaste étude qui brosse le portrait de la situation actuelle et future dans le commerce de détail.

PROFIL DU SECTEUR

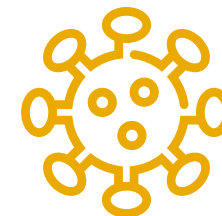
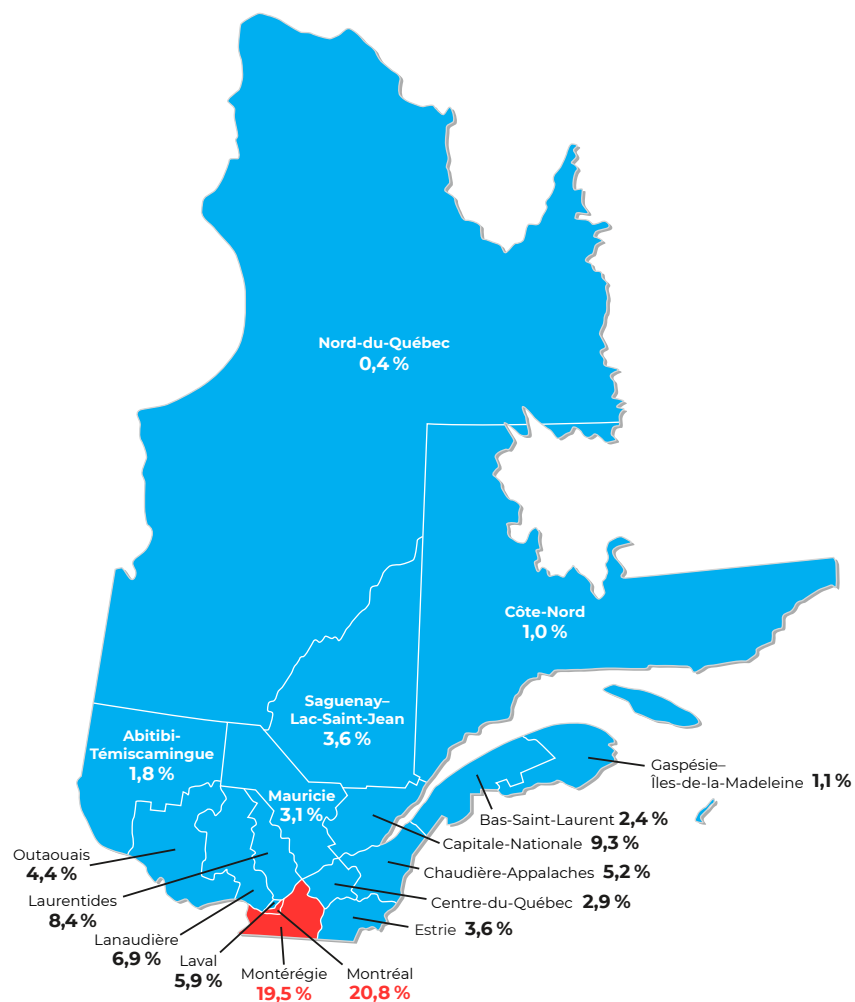
LE COMMERCE DE DÉTAIL, UN SECTEUR CLÉ AU QUÉBEC!

En chiffres

- **6%** du PIB du Québec et **11%** des emplois
- 131 G\$ de ventes, soit **21%** des ventes canadiennes
- 33 391 établissements, dont **67%** sont inclus dans les sous-secteurs soutenus par Détail Québec
- 483 530 travailleurs, dont **60%** sont soutenus par Détail Québec

Parmi les sous-secteurs soutenus par Détail Québec, le commerce de détail se caractérise par une majorité de commerces indépendants (**54%**). Le secteur compte principalement (**64%**) des petits établissements de moins de 10 employés.

Répartition des travailleurs du commerce de détail selon les régions administratives



Environ la moitié des détaillants (**52%**) ont vu leurs ventes chuter depuis le début de la pandémie. Si l'impact de la pandémie a été très inégal, force est de constater que dans son ensemble, le secteur a repris son élan!

40%
des travailleurs

PROFIL DE LA MAIN-D'ŒUVRE

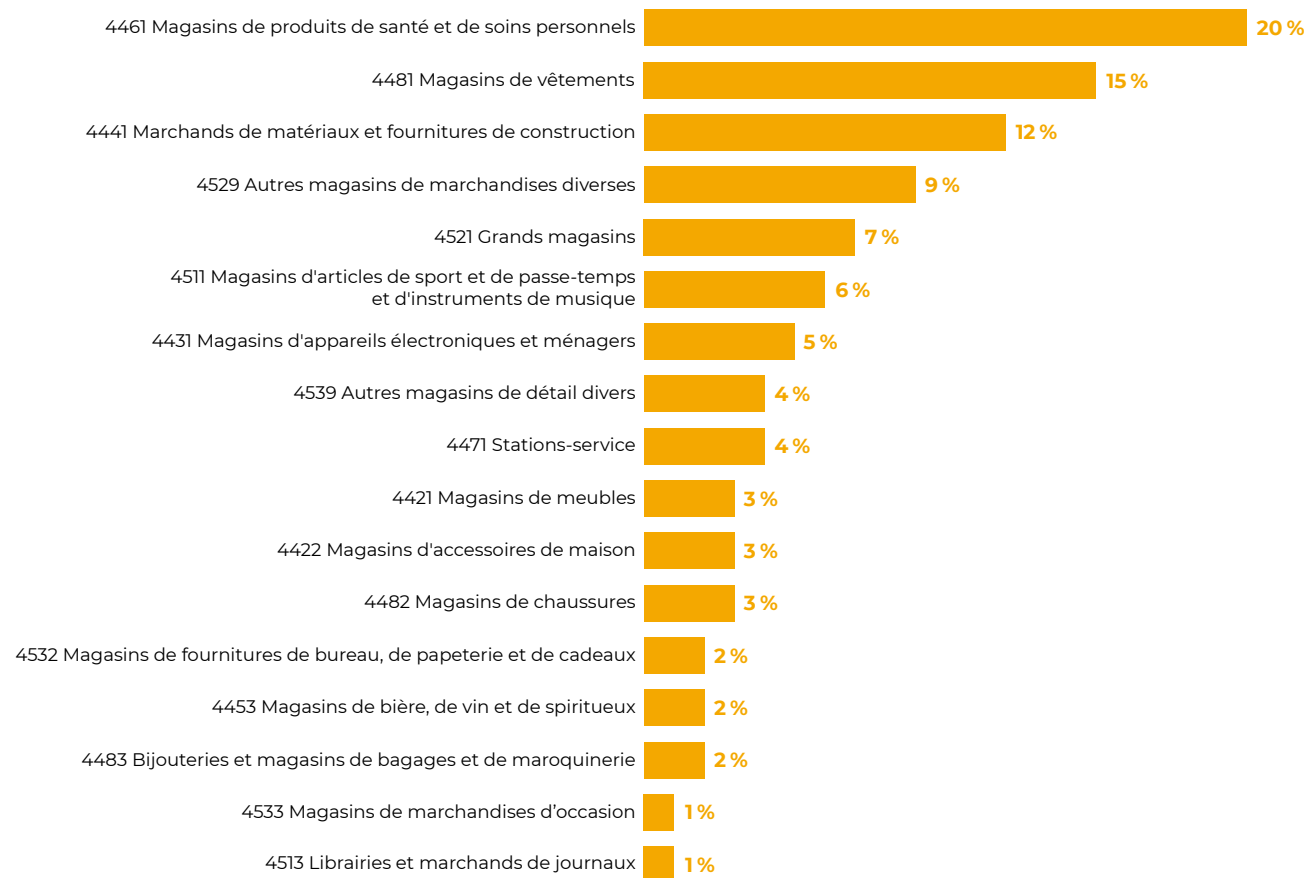
UNE MAIN-D'ŒUVRE DIVERSIFIÉE

291 440 travailleurs font partie des sous-secteurs soutenus par Détail Québec, selon la répartition observée dans le graphique.

Parmi les sous-secteurs soutenus par Détail Québec, on retrouve une main-d'œuvre davantage féminine (**59 %**) et une proportion importante de jeunes (**31 %**).

13 % de la population active du commerce de détail au Québec sont des personnes immigrantes ou des résidents non permanents.

Répartition des travailleurs du commerce de détail selon les sous-secteurs desservis par Détail Québec



ÉVOLUTION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

LA RARETÉ DE MAIN-D'ŒUVRE S'INTENSIFIE

Au fil des dernières années, le bassin de main-d'œuvre a reculé dans les secteurs soutenus par Détail Québec. Au troisième trimestre de 2019, 18 505 postes étaient vacants dans l'ensemble du commerce de détail. La problématique est particulièrement criante pour le poste de conseiller-vendeur.

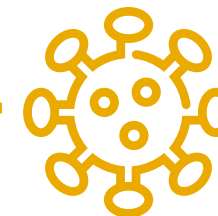
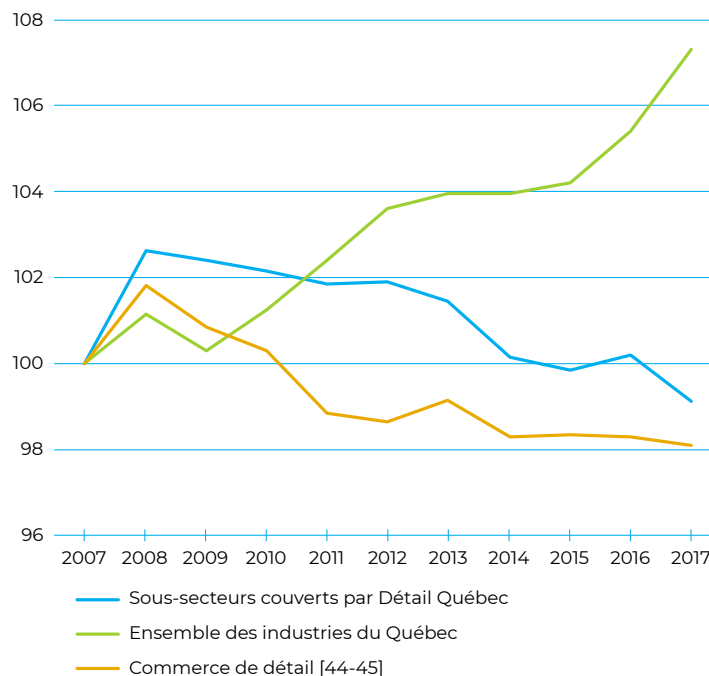
Par ailleurs, l'évolution du nombre d'emplois dans le commerce de détail va à contre-courant de celle de l'ensemble des industries du Québec, où on observe une hausse des emplois depuis quelques années.

LES PRIORITÉS VONT AU RECRUTEMENT ET À LA RÉTENTION

Le recrutement et la rétention constituent des défis de main-d'œuvre bien présents au sein des établissements du commerce de détail. À la lumière du grand nombre de postes vacants, l'enjeu de recrutement est encore plus aigu.

Évolution du nombre d'emplois, 2007 à 2017

(Base 100 = 2007)



La pandémie aura exacerbé la rareté de main-d'œuvre. Le nombre de postes vacants est maintenant estimé à 21 820, ce qui représente un taux de vacance de **7%** (comparativement à **3,6%** pour tous les secteurs de l'économie du Québec).

COMMERCE ÉLECTRONIQUE

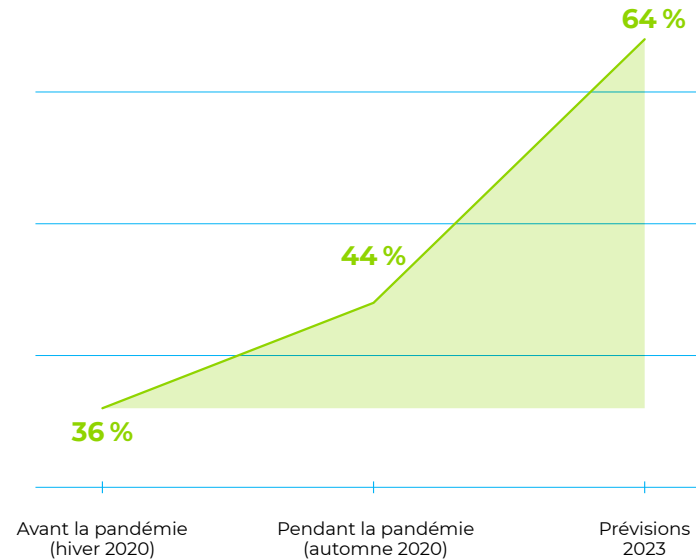
LES DÉTAILLANTS POURSUIVENT LEUR VIRAGE NUMÉRIQUE

À l'aube de la pandémie, seulement **36%** des détaillants réalisaient des ventes en ligne, malgré un pourcentage élevé d'entreprises détenant un site Internet. Plusieurs initiatives numériques ont été mises en place pendant la pandémie de manière à améliorer la présence en ligne des détaillants. Une accélération numérique a été observée avec la pandémie, alors que **44%** des détaillants réalisent maintenant des ventes en ligne.

LES VENTES EN LIGNE SONT ENCORE MODESTES

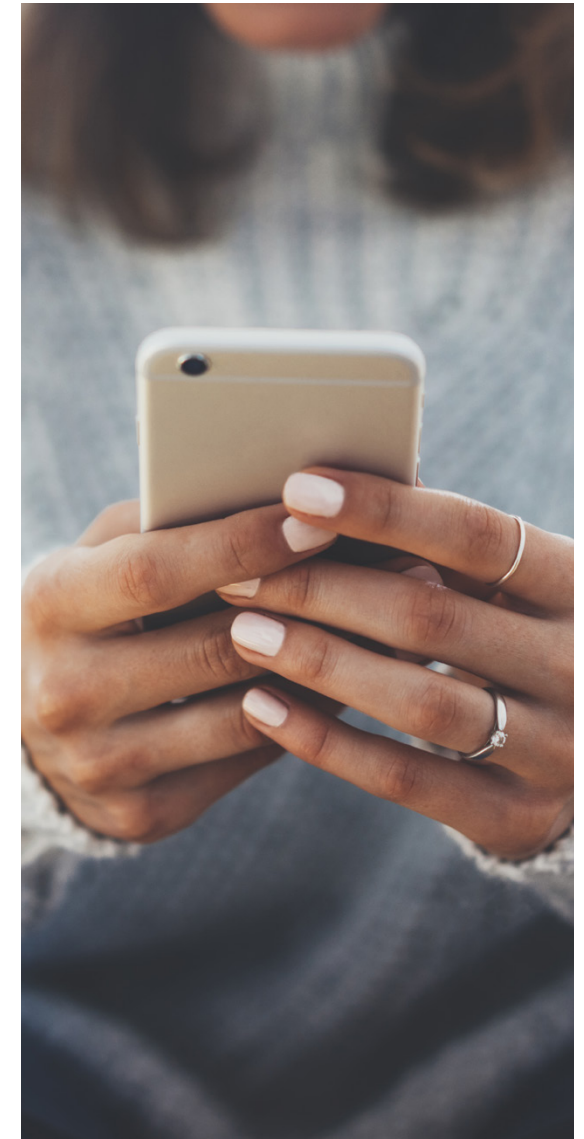
À l'hiver 2020, les détaillants généraient **12%** de leurs ventes en ligne. Si plusieurs entreprises déclarent avoir mis en place le commerce en ligne pendant la crise sanitaire, les ventes ne sont pas encore au rendez-vous pour tout le monde. L'engouement actuel pour le commerce électronique indique une occasion de croissance pour les détaillants.

Évolution de la proportion de détaillants qui effectuent des ventes en ligne



« C'est un impact positif pour nous d'avoir une vitrine en ligne. Ça nous fait connaître. Les gens magasinent sur notre site et viennent ensuite essayer nos produits en magasin. »

— Détaillant anonyme



COMMERCE ÉLECTRONIQUE

DES EFFORTS DE VISIBILITÉ S'AJOUTENT AUX ASPECTS TRANSACTIONNELS

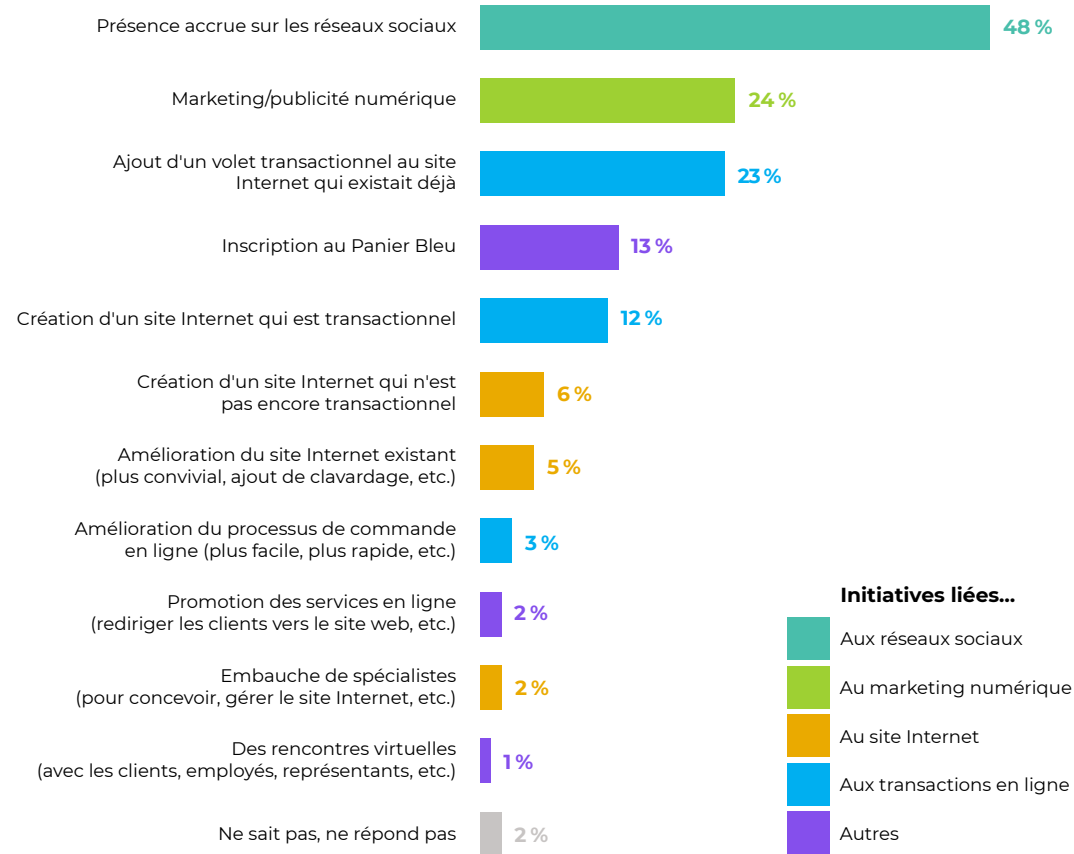
Si, pour plusieurs, l'urgence était de rendre possibles les transactions en ligne, ces initiatives ont été accompagnées de plusieurs efforts de visibilité grâce aux réseaux sociaux et à la publicité numérique.

Chez les détaillants ayant posé des gestes pour améliorer leur présence numérique, plusieurs initiatives ont été mises en place (voir graphique).



Les habitudes de consommation et l'expérience client ont été amenées à se transformer pendant la pandémie. Ces nouvelles habitudes pourraient être là pour de bon, car elles facilitent le processus d'achat des consommateurs. Les commerçants québécois devront s'assurer d'être au rendez-vous pour ne pas que les consommateurs se tournent vers les géants du Web, comme Amazon.

Initiatives mises en place par les détaillants pour améliorer leur présence numérique



LA CRISE SANITAIRE AURA LAISSÉ DES TRACES

Sur un horizon de trois ans, **25%** des détaillants prévoient une baisse de leurs ventes et **10%** anticipent une baisse de leur personnel par rapport au niveau pré-pandémie. Comparativement au début de l'année 2020, les employeurs se montrent beaucoup plus pessimistes quant à l'évolution de leurs ventes.

OPTIMISME POUR L'AN PROCHAIN

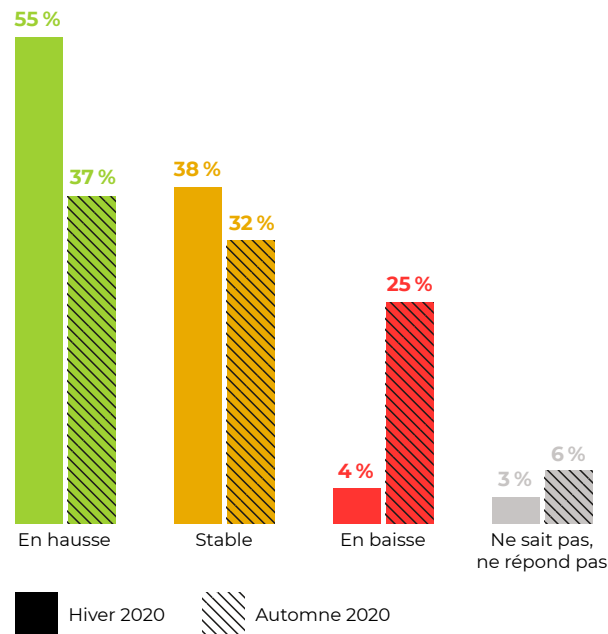
Néanmoins, la majorité des détaillants (**77%**) croient qu'ils seront dans une bonne situation dans un horizon d'un an et **60%** croient qu'ils auront retrouvé leur niveau d'activité pré-pandémie d'ici un an (y compris **21%** qui ont déjà retrouvé leur niveau d'activité).

LA SANTÉ MENTALE DES INDIVIDUS, À NE PAS NÉGLIGER

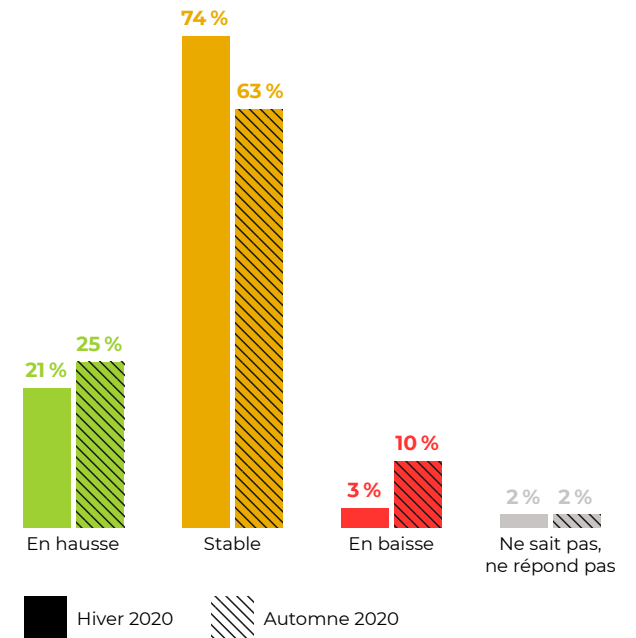
Plus de la moitié des travailleurs (**56%**) affirment se sentir plus stressés qu'en temps normal. Les employeurs devront donc rester à l'écoute de leurs gestionnaires et de leurs employés pour assurer un soutien mental adéquat.

Pronostic des détaillants avant la pandémie (hiver 2020) par rapport à pendant la pandémie (automne 2020)

Évolution projetée du chiffre d'affaires



Évolution projetée du nombre d'employés



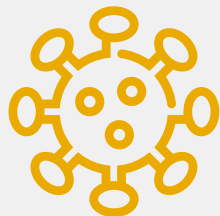
RECRUTEMENT DE LA MAIN-D'ŒUVRE

LE RECRUTEMENT, ENJEU N° 1

Avant la crise sanitaire, **80%** des détaillants prévoient des difficultés de recrutement pour au moins un poste au cours des années suivantes. Les résultats démontrent que la pandémie n'aura fait qu'accentuer cette problématique.

Les postes pour lesquels des difficultés de recrutement sont prévues sont les suivants:

- Conseiller-vendeur
- Caissier
- Directeur de magasin
- Superviseur de premier niveau
- Technicien de laboratoire/technicien en pharmacie
- Assistant technique en pharmacie
- Livreur (permis de conduire spécifique)
- Pharmacien
- Couturière
- Commis



Les commerces physiques ont été dans l'obligation de fermer au printemps 2020. Plusieurs travailleurs se sont donc tournés vers des sous-secteurs dits essentiels, un exode qu'on estime à 20 000 travailleurs. Des efforts considérables de recrutement sont à prévoir pour retrouver le bassin de main-d'œuvre « perdu » au profit d'autres commerces ou industries.

PLUSIEURS MÉTHODES SONT JUGÉES EFFICACES

Les moyens électroniques de recrutement sont bien perçus de la part des employeurs. **56%** d'entre eux incluent au moins un moyen électronique parmi ceux jugés les plus efficaces en matière de recrutement (p. ex., Facebook, annonces sur un site Internet d'emploi).

Chez les employés, les moyens classiques demeurent populaires. Ceux-ci s'en remettent aux méthodes traditionnelles comme la candidature spontanée et le bouche à oreille.

« Il faut trouver les bonnes personnes qui ont une personnalité qui va avec ton équipe, autrement, les gens ne restent pas. »
— Détaillant anonyme



RÉTENTION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

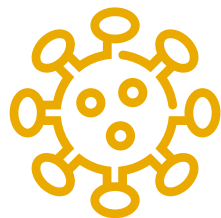
LA RÉTENTION DEMEURE UN DÉFI IMPORTANT

Avec un taux de roulement global moyen de **26%**, les employeurs font face à des défis de taille en matière de rétention, particulièrement pour les postes de caissier et de conseiller-vendeur.

Le principal motif de départ est lié à la fin des études. La présence importante de jeunes dans le secteur représente donc un défi majeur pour les employeurs.

LES EMPLOYEURS ONT DES MESURES NON ÉCONOMIQUES À EXPLORER

Le salaire et les conditions de travail constituent un des principaux motifs de départ, même si plusieurs employeurs semblent apporter des changements à cet égard. Compte tenu du fait que les employés les plus fidèles aiment leurs tâches, leurs responsabilités et l'ambiance de travail, des mesures non économiques auraient avantage à être explorées par les employeurs. La passion envers les produits ou les services y est également pour beaucoup.



82% des employés affirment vouloir rester à l'emploi de leur employeur actuel après la crise sanitaire. Au moment de mesurer les impacts de cette crise, les principaux motifs avoués de départ seraient liés au changement de carrière ainsi qu'au salaire et aux conditions de travail.



« Quand ils peuvent s'impliquer, on sent leur volonté de rester, leur intérêt, et ils sont plus productifs. »

— Détaillant anonyme

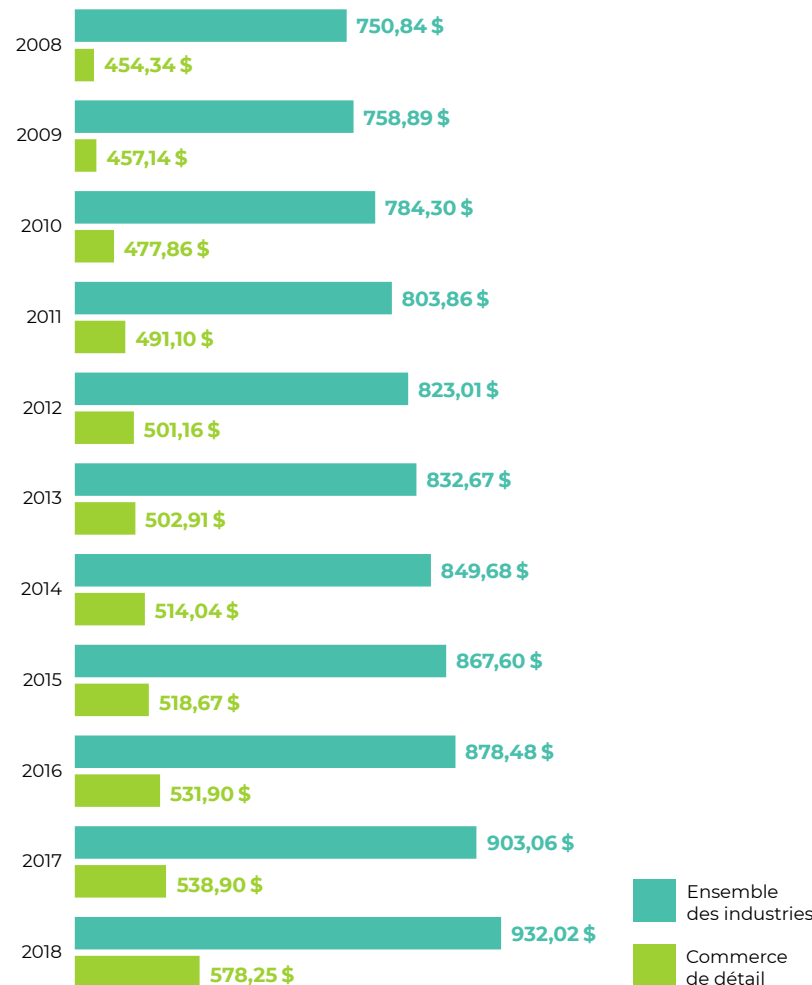
CONDITIONS DE TRAVAIL

LA RÉMUNÉRATION : UN ÉCART IMPORTANT

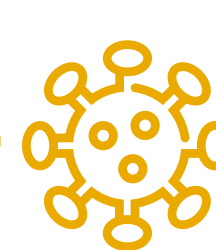
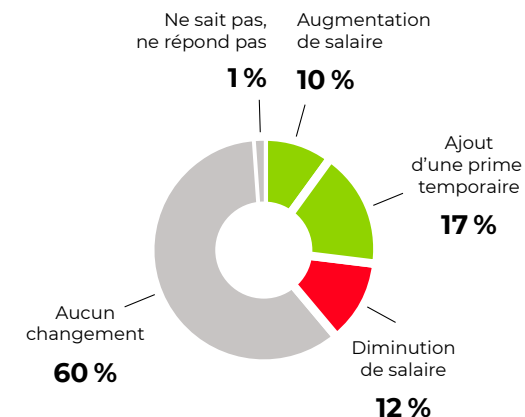
La rémunération demeure nettement en deçà de ce qui est offert dans l'ensemble des secteurs du Québec.

La rémunération moyenne est **61%** plus élevée dans l'ensemble des industries du Québec par rapport au commerce de détail. Même en tenant compte du phénomène des emplois à temps partiel, la moyenne des secteurs offre une rémunération **50%** plus élevée que le commerce de détail.

Évolution de la rémunération moyenne hebdomadaire, Québec



Impact de la pandémie sur la rémunération des employés



Plus du quart des employés ont vu leur rémunération progresser. Cependant, **12%** des travailleurs ont subi une diminution de leur salaire, un facteur de stress non négligeable. L'ajout d'une prime temporaire semble avoir été privilégié chez les sous-secteurs dits essentiels.

CONDITIONS DE TRAVAIL

UNE COTE D'AMOUR À REHAUSSER

La satisfaction au travail varie chez les employés du commerce de détail. Certains éléments sont généralement peu appréciés.

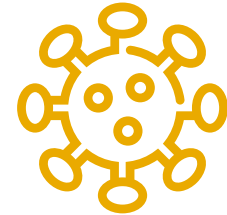
58% des employés recommanderaient à quelqu'un de leur entourage de faire carrière dans le commerce de détail.

68% des employés recommanderaient de faire carrière chez leur employeur.

La fin de semaine demeure sacrée pour la majorité des employés du commerce de détail. Les horaires de travail et les mesures de conciliation travail et vie personnelle sont néanmoins un peu plus appréciés que la moyenne, signe que les employeurs déploient des efforts à ce chapitre.

Niveau de satisfaction au travail des employés

Élément évalué	Note moyenne sur 10
Relations avec les collègues	8,5
Relations avec votre supérieur immédiat	8,1
L'approche client de l'employeur	8,0
Horaire de travail	8,0
Mesures de conciliation travail vie-personnelle	7,9
Vos tâches et responsabilités	7,9
Satisfaction globale par rapport à votre travail	7,7
Reconnaissance de votre travail	7,0
Fréquence de rétroaction par rapport à votre travail	6,9
Activités sociales organisées par votre employeur	6,5
Avantages sociaux	6,5
Salaire	6,2
Possibilités d'avancement	6,1



La majorité des employés se considèrent très satisfaits du soutien accordé par leur employeur pendant la crise sanitaire. Néanmoins, **16%** se disent insatisfaits, ce qui devrait être une source de préoccupation.

FORMATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

LA FORMATION EN MAGASIN A LA COTE

La majorité des employeurs privilégient la formation en magasin pour leurs employés. Cette tendance se maintient pendant la pandémie, mais la formation en ligne gagne en popularité.

DES ATTENTES À COMMUNIQUER

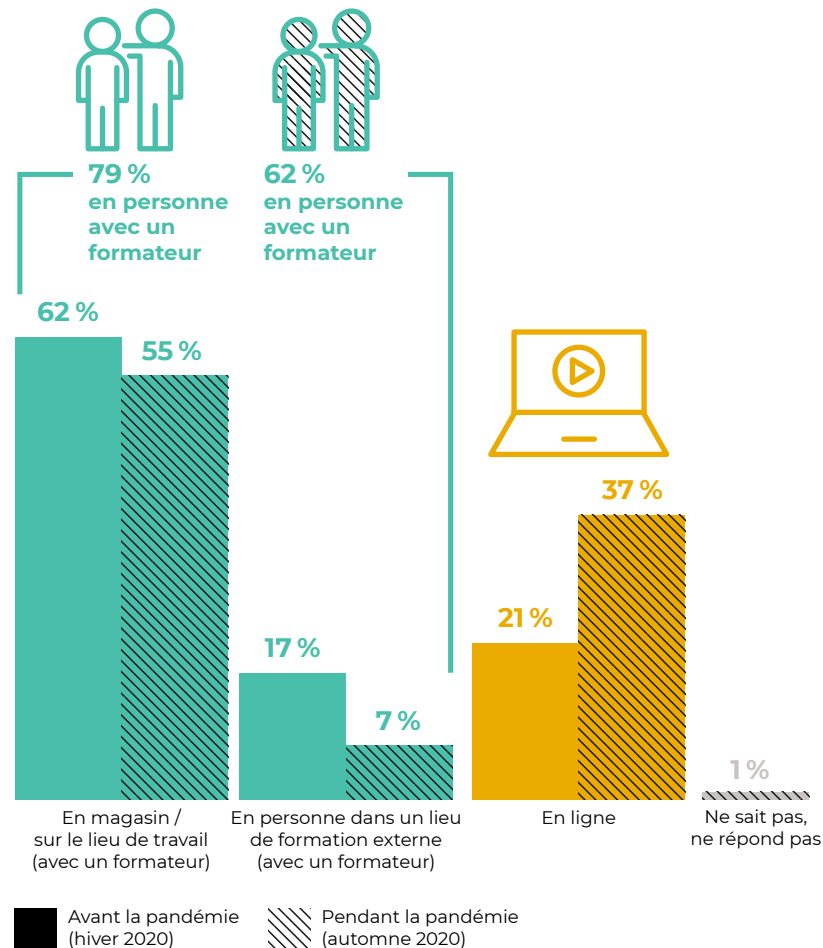
Les principaux thèmes de formation envisagés par les employeurs sont liés aux techniques de vente, au service à la clientèle et à la connaissance des produits et services de l'entreprise. De leur côté, les employés souhaitent principalement suivre des formations de leadership et de gestion.

UN ÉCART DE FORMATION À COMBLER

Les nouvelles technologies offrent l'occasion aux entreprises de se tourner vers le commerce électronique et d'offrir une meilleure expérience client. Les formations liées au numérique pourraient prendre plus de place au cours des prochaines années, considérant que :

- **8 %** des employés ont reçu une formation en lien avec le numérique;
- **32 %** des employés ont un intérêt pour des formations sur le sujet;
- **59 %** des employés ne se sentent pas complètement qualifiés.

Mode de formation le plus utile pour les employés selon les employeurs



« La formation prend beaucoup de place dans notre entreprise parce que les employés aiment beaucoup la possibilité de se développer. C'est quelque chose qui les motive et qui garde leur intérêt. »

— Détaillant anonyme

CONTEXTE DE PANDÉMIE

DES MESURES D'AIDE GOUVERNEMENTALE LARGEMENT UTILISÉES

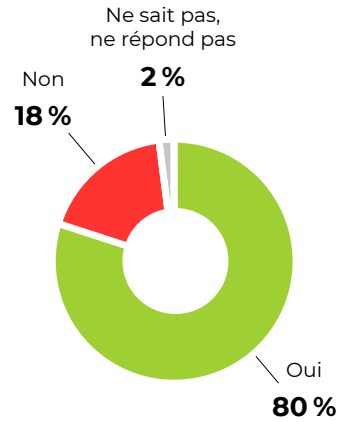
Plus de la moitié (**54%**) des détaillants ont utilisé l'une ou l'autre des mesures de soutien mises en place par le gouvernement à leur intention, la plus populaire étant la Subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC).

L'IMPACT DE LA PCU/PCUE

Quatre détaillants sur cinq ont vu au moins un de leurs employés (ou eux-mêmes) utiliser la Prestation canadienne d'urgence (PCU ou PCUE). La prestation aurait eu un impact négatif sur **30%** des détaillants.

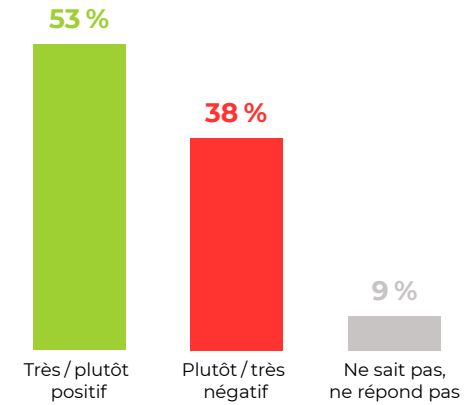
Bien que la PCU (ou la PCUE) ait été largement utilisée par les employés, ces derniers se sont dit très ou assez motivés à retourner au travail.

Pourcentage de détaillants dont certains employés ont bénéficié de la Prestation canadienne d'urgence

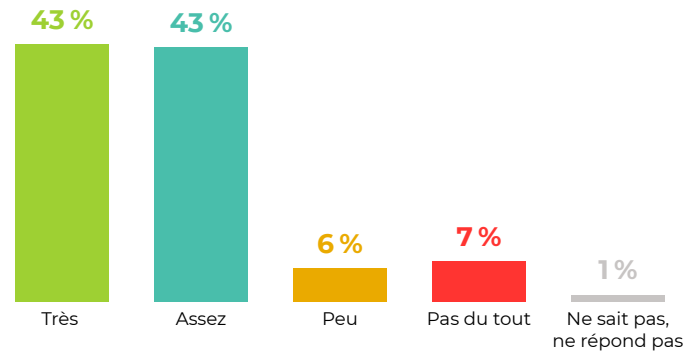


OUI

Impact de la PCU sur les détaillants



Degré de motivation des bénéficiaires de la PCU à retourner au travail



CONTEXTE DE PANDÉMIE

DES MESURES SANITAIRES PLUTÔT FACILES À APPLIQUER, MAIS PLUS DIFFICILES À FINANCER

Pour poursuivre leurs activités en temps de pandémie, les commerces ont dû s'adapter rapidement afin d'appliquer de nouvelles mesures sanitaires (p. ex., lavage des mains, distanciation sociale, port du masque).

La majorité des détaillants sont en mesure d'appliquer facilement les mesures sanitaires. Néanmoins, **24%** des détaillants absorbent difficilement les coûts.

LA FORMATION EST BÉNÉFIQUE

- **54%** des employés ont reçu une formation en lien avec les mesures sanitaires.
- **91%** des employés se sentent suffisamment bien outillés pour appliquer les mesures sanitaires demandées.
- Les résultats de l'étude indiquent que la formation donne une confiance additionnelle aux employés qui la reçoivent.



Cette étude a été possible grâce à la contribution de près de 3 000 employeurs et employés du commerce de détail.

Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre du commerce de détail au Québec 2020-2023:

- Sondage téléphonique auprès de 1 000 employeurs
- Sondage en ligne auprès de 847 employés
- 3 groupes de discussion (total de 17 employeurs)

L'impact de la pandémie sur le commerce de détail (complément d'étude):

- Sondage téléphonique et en ligne auprès de 504 employeurs
- Sondage en ligne auprès de 417 employés

Pour accéder à l'ensemble des données, visitez detailquebec.com/portrait-du-secteur

QUI EST DÉTAIL QUÉBEC ?

Détail Québec est le comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail. Cet organisme à but non lucratif a le rôle d'identifier et de faire connaître les défis du secteur en contribuant au développement de la main-d'œuvre, en vue d'améliorer la productivité et la compétitivité des entreprises.

Détail Québec, c'est votre référence en matière de main-d'œuvre dans le commerce de détail au Québec.

Détail Québec

550, rue Sherbrooke Ouest
Bureau 590, tour Ouest
Montréal (Québec) H3A 1B9

ISBN 978-2-923 440-34-7

Novembre 2020

Téléphone: 514 393-0222
Ligne sans frais: 1 888 393-0222
Courriel: info@detailquebec.com
Site Internet: www.detailquebec.com





Cette étude sectorielle a été produite grâce à la contribution financière de la Commission des partenaires du marché du travail et avec l'appui des partenaires du marché du travail.

