

La Vitrine

ENQUÊTE DE RÉMUNÉRATION GLOBALE : des données uniques et fiables pour le secteur

L'enquête de rémunération est maintenant disponible, et ce, après une trêve de plus de dix ans ! Elle présente non seulement des données de rémunération pour quinze emplois repères, mais aussi des statistiques intéressantes sur les conditions de travail offertes dans le secteur du commerce de détail¹. Les résultats obtenus vous permettront de faire le point sur l'état du marché et, nous l'espérons, de prendre des décisions éclairées en matière de rémunération et de conditions de travail.



■ Avec la collaboration spéciale de Jacques Gascon, M. Sc., CRHA.

Sans surprise, les données montrent que le statut d'emploi (temps plein ou temps partiel) influence grandement la rémunération des employés. Plus concrètement, nous observons que l'écart salarial varie entre 10 % et 35 %, selon l'emploi repère. Le tableau suivant montre les écarts salariaux entre les employés à temps plein et à temps partiel pour le personnel en magasin.

Le sous-secteur d'activité et la taille des entreprises ont également un impact sur la rémunération des employés. Par exemple, pour les emplois de supervision, plus les entreprises sont de grande taille, plus la rémunération est élevée.

La publication du rapport d'enquête coïncide avec l'augmentation prochaine du salaire

minimum, alors que celui-ci passera de 10,75 \$ à 11,25 \$ le 1^{er} mai prochain. La dernière annonce gouvernementale aura assurément un impact sur la gestion salariale au cours des prochaines années, et ce, d'autant plus que le gouvernement du Québec a l'intention de hausser le salaire minimum du même montant en 2018. Si les intentions gouvernementales se concrétisent, le salaire minimum devrait être de 12,45 \$ en 2020², soit une hausse de 15,81 % par rapport à 2016.

Personnel de vente en magasin

Emploi repère	Salaire de base moyen		Variation du salaire de base moyen
	Temps plein	Temps partiel	
Caissier	14,08 \$	11,41 \$	23,4 %
Commis-vendeur	13,32 \$	11,83 \$	12,6 %
Vendeur	16,07 \$	12,51 \$	28,5 %
Vendeur spécialisé	16,92 \$	12,51 \$	35,2 %
Technicien de laboratoire	16,52 \$	13,36 \$	23,7 %
Préposé à la marchandise	14,33 \$	12,35 \$	16,0 %
Étalagiste	16,65 \$	11,86 \$	40,4 %
Agent au service à la clientèle	16,51 \$	12,00 \$	30,5 %

¹ Excluant les épicerie et les concessionnaires automobiles.

² <https://youtu.be/QUfgfCG-P9s>

Même s'il est à prévoir que la hausse importante du salaire minimum, jumelée à d'autres investissements (p. ex. : investissements dans le commerce en ligne et l'expérience client, mise en place d'un régime volontaire d'épargne retraite [RVER] pour plusieurs employeurs), limitera les initiatives RH des entreprises du commerce de détail, les organisations auraient tout de même intérêt à réfléchir sur leurs pratiques et sur leurs conditions de travail pour attirer et fidéliser la main-d'œuvre.

Cela dit, les résultats de l'enquête montrent que, sur le plan des conditions de travail,

(Suite page 2)



(Suite de la une)

L'industrie du commerce de détail n'est pas à la traîne par rapport aux autres secteurs d'activité. À cet égard, notons que :

- La quatrième semaine de vacances est offerte par 65 % des organisations tandis que près de la moitié des organisations sondées offrent une cinquième semaine de vacances³.
- Les organisations offrent environ deux ou trois jours supplémentaires en congés divers payés (fériés, mobiles ou personnels, maladie) en sus des huit jours obligatoires prévus par la Loi sur les normes du travail.
- Plus des trois quarts des organisations offrent un régime d'assurance collective à leurs employés.

Certes, le salaire de base et les avantages sociaux sont des aspects importants pour attirer des candidats et fidéliser les employés. Ils ne sont toutefois pas une panacée! Le style de gestion, la reconnaissance du personnel, la flexibilité offerte aux employés pour concilier travail et vie personnelle, particulièrement dans un secteur comptant une grande proportion de femmes, et l'environnement de

travail sont autant de facteurs pouvant avoir un effet de rétention sur le personnel.

Augmentations salariales 2017

En ce qui a trait au salaire minimum, l'augmentation de 0,50 \$ crée assurément des attentes auprès des travailleurs et, par surcroît, met de la pression sur les employeurs. En effet, plusieurs employés qui ont un salaire supérieur à 11,25 \$ s'attendent à recevoir une augmentation salariale de 0,50 \$ en 2017. Comment gérer la rémunération tout en contrôlant sa masse salariale?

À la base, il est faux de croire qu'une augmentation du salaire minimum de 0,50 \$ devrait découler sur une augmentation automatique accordée à tous les employés indépendamment de leur salaire. À titre d'illustration, une augmentation généralisée de 0,50 \$ dans une organisation dont le salaire moyen est de 16 \$ entraînerait un accroissement de la masse salariale de 3,13 %, soit une hausse qui se situe bien au-delà du budget d'augmentation 2017 prévu par les répondants à l'automne dernier (2 %).

L'augmentation salariale devrait tenir compte d'un certain nombre de critères, dont l'ancienneté du titulaire, son salaire actuel et

l'importance de la rémunération variable. En principe :

- Plus un titulaire cumule d'ancienneté ou d'expérience, plus son salaire devrait être élevé par rapport à celui d'un employé moins expérimenté (en excédant rarement 30 % pour les emplois non spécialisés et 40 % à 50 % pour les emplois clés).
- À rendement égal, la progression salariale devrait être plus importante pour un employé moins expérimenté par rapport à un employé cumulant plusieurs années dans un poste. L'écart salarial devrait reconnaître le niveau d'efficacité de l'employé expérimenté.
- Après un certain nombre d'années d'ancienneté, les employés devraient toucher sensiblement le même salaire, à moins que le rendement ou la contribution soient très différents.

Au-delà des principes, il ne faut jamais oublier que la perception d'équité dans la gestion de la rémunération est l'un des ingrédients importants à l'engagement et à la mobilisation des employés. Dans le respect de sa capacité de payer, chaque organisation doit donc trouver le bon équilibre dans son offre globale de rémunération tout en favorisant la cohérence dans l'ensemble de ses pratiques. ■

³ En moyenne, la 5^e semaine est offerte après que l'employé ait atteint 17 ans d'ancienneté.

L'enquête de rémunération globale dans le commerce de détail 2017 est disponible au prix de 300 \$ sur detailquebec.com.

LA VISION DE PCI SUR L'INDUSTRIE DU COMMERCE DE DÉTAIL...

- + L'évolution du commerce en ligne et de l'expérience client devrait entraîner des changements dans le profil des employés et des emplois offerts. Cela aura inévitablement des répercussions sur les critères de recrutement, sur la formation et... sur la rémunération.
- + Dans un secteur où les marges bénéficiaires sont relativement modestes, un régime de rémunération variable est avantageux pour contrôler les coûts de main-d'œuvre tout en partageant les réussites.

PCI offre des solutions de rémunération pratiques et sensées adaptées à la réalité de ses clients depuis 2001. Desservant de nombreuses entreprises de l'industrie du commerce de détail, nous sommes la référence en matière :

- de rémunération des équipes de ventes
- de programmes de reconnaissance
- de régimes de bonification
- d'équité salariale
- de structure et gestion des salaires
- de régimes d'intéressement à long terme

N'hésitez pas à communiquer avec nous.

630, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 2340
Montréal (Québec) H3B 1S6
514 788-4747
www.perraultconseil.com

PCI PERRAULT CONSEIL
RÉMUNÉRATION ET PERFORMANCE

Exemples à suivre

Un outil d'attraction, de fidélisation et de mobilisation

BUROPRO Citation

En collaboration avec
Marie-France Bourdon, conseillère aux
ressources humaines, Buropro Citation.

L'équipe de Buropro Citation étudiait la question de la rémunération dans l'entreprise lorsque la demande de participation à

l'enquête de rémunération de Détail Québec est arrivée. « Nous nous questionnions déjà et nous voulions nous comparer, mentionne Marie-France Bourdon, conseillère aux ressources humaines, chez Buropro Citation. Pour nous, la rémunération est un outil d'attraction, de fidélisation et de mobilisation qui permet d'engager nos employés dans l'atteinte des objectifs de l'entreprise! »

Selon madame Bourdon, l'enquête de rémunération de Détail Québec permet aux détaillants de s'adapter et d'offrir une rémunération appropriée, tant pour répondre

aux attentes des employés que pour favoriser la santé financière des commerces de détail, qui ont besoin de contrôler leurs coûts de main-d'œuvre davantage que dans d'autres secteurs d'activité. « Buropro Citation est en expansion et cette croissance tend à s'accélérer, explique Marie-France Bourdon. La rémunération a de plus en plus de répercussions sur l'entreprise, et nous souhaitons demeurer concurrentiels. La rémunération globale est au cœur de nos préoccupations. Des employés heureux qui ont des conditions de travail satisfaisantes nous permettront d'aller encore plus loin et de dépasser nos propres attentes. » ■

Atteindre l'équilibre par la comparaison



En collaboration avec **Corinne Sergerie**,
coordonnatrice aux ressources humaines,
Mont Sutton.

Quand Détail Québec a sollicité la participation des détaillants pour la réalisation de sa nouvelle enquête de rémunération, à l'automne, Mont Sutton a tout de suite accepté : « C'est intéressant d'avoir accès à de l'information pertinente sur les salaires et, pour ce faire, les entreprises doivent participer à de telles initiatives, explique Corinne Sergerie, coordonnatrice aux ressources humaines à Mont Sutton. Nous croyons beaucoup à la collaboration et nous pensons aussi qu'il est important de participer. »

Cela fait partie des pratiques de Mont Sutton que de se comparer en utilisant plus d'une source. « Une enquête portant sur la rémunération dans le commerce de détail, c'est très pertinent pour nous, ajoute madame Sergerie. Notre secteur a ses propres enjeux et réalités, comme le caractère à temps partiel de certains emplois. Il est donc plus pertinent de travailler avec un outil comme celui-là, d'autant plus qu'on peut établir des comparaisons entre sous-secteurs. La segmentation proposée dans cette enquête est très intéressante. » ■

Vos employés se démarquent? Votre entreprise a reçu un prix? Votre culture d'entreprise est différente et vous voulez en parler? Votre expérience nous intéresse. Contactez notre équipe de rédaction afin de partager vos bons coups, votre fierté : emilie@detailquebec.com.

PROFESSION VENDEUSE !



PRENEZ LES MOYENS DE GRAVIR LES ÉCHELONS

Conseiller-vendeur ou superviseur, c'est un beau métier! Mais c'est encore mieux quand on reconnaît officiellement vos compétences. Prenez votre carrière en main et devenez un professionnel de la vente, grâce au programme *Mes compétences, mon avenir*.



Devenez vendeur ou superviseur certifié!
detailquebec.com/reconnaissance
1-888-393-0222, poste 200

Certification pour :

- Conseiller-vendeur
- Superviseur de premier niveau

MES
COMPÉTENCES
MON
AVENIR

L'utilisation du masculin a été choisie à des fins de lisibilité.



Avec la contribution
financière de
Commission
des partenaires
du marché du travail
Québec

Témoignage

Étoile du secteur



Pascale Langlois

Superviseure détail
Buropro Citation, Saint-Hyacinthe

La carrière idéale pour Pascale

Après avoir décroché un diplôme d'études collégiales, Pascale Langlois cherchait sa place dans le monde du travail. Sa passion pour les livres et pour la lecture l'a amenée à postuler dans une librairie. « Je ne savais pas trop quel emploi occuper et, finalement, c'est mon emploi qui m'a trouvée, confie Pascale. Le fait d'assumer plusieurs responsabilités et d'accomplir différentes tâches en même temps me stimule beaucoup! Six mois après mon embauche, je devenais gérante! »

Une entreprise québécoise aux valeurs familiales

La librairie a été acquise par Buropro Citation en 2014. Depuis, le titre du poste que Pascale occupe est celui de superviseure détail et implique maintenant la gestion d'une quarantaine d'employés. Pascale est responsable des horaires. Elle s'assure aussi que tous les membres de l'équipe vont bien et que le travail soit accompli. Les coordonnateurs de chaque rayon du magasin l'appuient dans ses tâches. « Le côté humain est très présent et super important dans l'entreprise, raconte-t-elle. Il y a toujours quelqu'un pour nous écouter, pour nous demander comment nous allons et pour nous offrir son aide. Chez Buropro Citation, on est comme une grande famille. »

Une certification valorisante

Pascale a également obtenu sa certification de superviseure de premier niveau du commerce de détail avec la démarche Mes compétences, mon avenir, de Détail Québec. « C'est une expérience très enrichissante et gratifiante, dit-elle. Quand on reçoit nos résultats et l'évaluation du client-mystère, c'est très valorisant! » Elle admet également qu'il s'agit d'une belle marque de confiance d'un employeur envers son équipe. « C'est un privilège pour les employés que de pouvoir obtenir cette reconnaissance en milieu de travail. Chez Buropro Citation, nous avons certifié une grande cohorte d'employés au cours des dernières années et nous continuerons en 2017. »

Pour d'autres témoignages inspirants, consultez detailquebec.com.

Organisme à découvrir

STAGES
RÉMUNÉRÉS
pour les
conseillers-vendeurs

Le Regroupement québécois des organismes pour le développement de l'employabilité (RQuODE) offre aux employeurs du commerce de détail un programme de stages rémunérés pour les nouveaux conseillers-vendeurs. Conçu en partenariat avec Détail Québec, ce programme est présentement disponible sur la Côte-Nord, en Mauricie, en Montérégie, à Montréal et à Laval. Vos futurs employés bénéficieront ainsi d'une formation qualifiante grâce aux outils conçus par Détail Québec. De plus, leur embauche vous donnera accès à une subvention salariale pendant huit semaines. Un organisme en employabilité de votre région vous accompagnera tout au long du processus pour favoriser, chez votre nouvel employé, l'acquisition des compétences techniques nécessaires et d'assurer le maintien en emploi de celui-ci. Il s'agit donc d'un excellent moyen de combler vos besoins de main-d'œuvre, tout en augmentant la productivité et la compétitivité de votre entreprise!



**Ce projet vous intéresse?
Communiquez dès maintenant
avec l'organisme responsable
dans votre région!**

CÔTE-NORD – Centre Émersion

T 418 296-6388, poste 206
louise.desjardins@emersion.qc.ca

LAVAL – Association Midi-Quarante

T 450 664-0711
bouchardf@assmq.com

MAURICIE – Club de recherche d'emploi de la Mauricie

T 819 370-3660
cremtr@cremauricie.com
(Trois-Rivières, MRC des Chenaux, MRC de Maskinongé)

T 819 537-0354
cremtr@cremauricie.com
(Shawinigan, MRC de Mékinac)

MONTÉRÉGIE – Intégration Compétences

T 450 464-4481, poste 272
anniebouchard@integrationcompetences.ca

MONTRÉAL – Objectif Emploi

T 514 381-1171, poste 228
yberaud@oe2.ca



FORMATIONS : LES INCONTOURNABLES



Caissiers : Meilleures pratiques de service client et de prévention de la fraude

Apprenez comment agir avec des clients difficiles et en situation de vol/fraude

Avec : **ÉRIC ROBIDOUX** et **ALAIN BALTHAZAR**

12 avril 2017 de 8 h 30 à 16 h
CRIM, 405 Avenue Ogilvy, Montréal



NOUVEAU



Prévenez le vol et la fraude en magasin

Réduisez vos pertes grâce à un plan d'action approprié

Avec : **ALAIN BALTHAZAR**

3 mai 2017 de 8 h 30 à 16 h
Hôtel Plaza, Québec

Remboursement salarial jusqu'à un maximum de 75 \$ par participant.

Inscription sur detailquebec.com



RÉUSSIR SA TRANSITION VERS LE COMMERCE EN LIGNE

Venez découvrir les meilleures pratiques en commerce électronique, échanger avec des experts et vous inspirer d'histoires à succès d'entreprises du Québec!

19 avril – Laval (Château Royal) | 9 h à midi

Les experts du CEFRIO vous donneront des trucs pour vendre efficacement en ligne!

Contactez madame Syndie Zamor :

514 393-0222, poste 204 ou 1 888 393-0222

syndie@detailquebec.com

**FORMATION
GRATUITE**

En collaboration avec le



Exclusif aux PME de 10 employés et plus. 2 participants maximum par entreprise.



ENQUÊTE DE RÉMUNÉRATION GLOBALE DANS LE COMMERCE DE DÉTAIL

Un outil de référence indispensable pour déterminer votre stratégie de rémunération globale

- Plus de 2 000 commerces visant 55 000 travailleurs représentés dans l'enquête
- 15 principaux emplois repères du commerce
- Données ventilées par principaux sous-secteurs, régions administratives et tailles d'entreprises



La **SEULE** enquête de rémunération du commerce de détail.
Disponible au coût de 300 \$.

detailquebec.com   

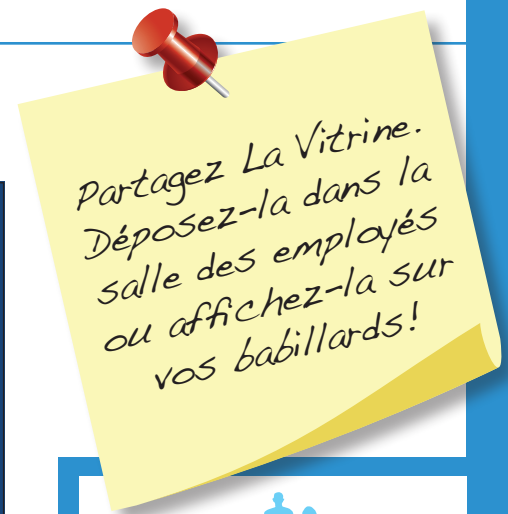


Ce projet a été financé en partie par la Commission des partenaires du marché du travail et avec l'appui des partenaires du marché du travail du commerce de détail.



NOTE

L'utilisation du masculin a été choisie pour des fins de lisibilité. Il inclut le féminin et ne se veut aucunement discriminatoire.



Réseau des détaillants

Pour recevoir **La Vitrine**, participer aux activités de Détail Québec et plus encore, inscrivez-vous gratuitement au Réseau des détaillants!

 detailquebec.com
 info@detailquebec.com



Rédactrice en chef
Émilie Carle, coordonnatrice aux communications

Collaborateurs
L'équipe de Détail Québec
Émilie Pelletier, réviseure

Conception graphique
Tic Tac Communications

La Vitrine est tirée à 6 000 copies et est aussi disponible sur detailquebec.com.

Détail Québec
Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail
550, rue Sherbrooke Ouest, tour Ouest, bureau 590
Montréal (Québec) H3A 1B9
Téléphone : 514 393-0222
Sans frais : 1 888 393-0222
Télécopieur : 514 393-9037

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

Dépôt légal : Bibliothèque nationale du Québec et Bibliothèque nationale du Canada
ISSN 1910-1252 version imprimée
ISSN 1923-5089 version en ligne

