



MÉMOIRE

*présenté
à la
Commission de l'économie et du travail*

sur le projet de loi n° 57

*Loi modifiant la Loi sur les heures
et les jours d'admission
dans les établissements commerciaux*

*par
Sobeys Québec*

Québec, le 7 décembre 2006

IGA

IGA
extra



BONICHOIX

SOBEYS, UNE GRANDE ENTREPRISE

Sobeys Inc., dont le siège social est situé à Stellarton en Nouvelle-Écosse, est un chef de file de la vente au détail et de la distribution de produits alimentaires à l'échelle nationale. Sobeys exploite dans les 10 provinces canadiennes un réseau de plus de 1 300 magasins corporatifs et affiliés.

SOBEYS QUÉBEC

Sobeys Québec est une division de Sobeys Inc. Elle compte plus de 4 200 employés et son siège social est situé au 11281, boulevard Albert-Hudon à Montréal-Nord.

Au Québec, l'entreprise approvisionne en biens et services environ 1 500 marchands indépendants. La majorité de ces marchands sont affiliés à l'une des bannières suivantes : IGA, IGA extra, Les marchés Tradition, Marché Bonichoix et Rachele-Béry. De plus, près de 500 dépanneurs arborent diverses autres bannières.

Sobeys Québec exploite également six centres de distribution dans les villes de Montréal-Nord, Longueuil, Québec, Rivière-du-Loup, Anjou et Cap-aux-Meules.

Par l'entremise de ses centres de distribution et de ses bureaux de Montréal-Nord et de Québec, Sobeys Québec offre à ses détaillants une gamme complète de services à valeur ajoutée dans les domaines du marketing, de la modernisation des magasins, des technologies, de l'exploitation de détail, de la formation, du développement commercial, de la publicité de même que de la supervision en magasin. Elle crée ainsi de la valeur de façon durable pour ses magasins corporatifs, ses marchands affiliés, ses fournisseurs et ses employés.

Dernièrement, Sobeys Québec a fait l'acquisition du distributeur alimentaire Achille de la Chevrotière (ADL) desservant l'Abitibi-Témiscamingue et le nord de l'Ontario. Sobeys Québec est fière de pouvoir dire qu'elle est présente à travers tout le Québec et que cette acquisition lui permet d'occuper la deuxième place du marché québécois du secteur de l'alimentation.

Bannière IGA

IGA a fait son apparition sur le marché québécois en 1953, à une époque où le nombre d'épiceries indépendantes connaissait une forte croissance dans la province. Exclusivement axée sur l'alimentation, la bannière IGA répond aujourd'hui aux besoins des consommateurs dont le mode de vie actif ne permet aucun compromis en matière de qualité, de fraîcheur et de commodité. La forte acceptation du concept IGA extra par les consommateurs a fait d'IGA la première bannière en importance au Québec.

Les 257 magasins de la bannière IGA au Québec se répartissent de la façon suivante : 221 affiliés, 16 corporatifs et 20 coopératives. Les supermarchés IGA comptent près de 23 000 employés au Québec.

Réseau de détaillants affiliés

Sobeys Québec regroupe majoritairement un réseau de marchands indépendants. Constamment à la recherche de nouvelles façons de mieux servir leur clientèle, ceux-ci sont également très impliqués au sein de leur collectivité. Les diverses campagnes de financement, les initiatives locales ainsi que leur participation dans divers organismes le prouvent d'année en année.

Le succès de Sobeys Québec est intimement lié à celui de ses marchands affiliés, lequel repose sur l'attention constante qu'ils portent au service et à l'écoute du consommateur.

Notre position sur les mesures législatives proposées

Nous aimerions vous faire part de nos commentaires relativement à certains aspects du projet de loi n° 57, *Loi modifiant la Loi sur les heures et les jours d'admission dans les établissements commerciaux*.

Un premier pas dans la bonne direction

Nous saluons la volonté du gouvernement de répondre aux besoins exprimés par les consommateurs. Ces derniers ont été plus de 300 000 à faire connaître la situation par l'envoi de cartes postales à leurs députés. Leur demande visait à obtenir un meilleur niveau de service dans les supermarchés après 17 heures les samedis et dimanches.

À ce nombre, il faut ajouter les 120 000 employés du secteur de l'alimentation du Québec, qui eux aussi souhaitent ce changement, soucieux d'offrir un service de qualité à la clientèle.

Nous sommes heureux de constater l'écoute dont le gouvernement fait preuve, car dans ce dossier, nous avons un objectif commun : faire en sorte que la *Loi sur les heures et les jours d'admission dans les établissements commerciaux* (L.R.Q., chapitre H-2.1) soit adaptée pour répondre à la réalité du consommateur d'aujourd'hui.

Au service du consommateur

Autant en magasin que lors de sondages, les consommateurs nous font savoir qu'ils veulent avoir la liberté de choisir le moment qui leur convient le mieux pour faire leur épicerie. En conséquence, nous devons donner à nos clients le service qu'ils attendent de nous au moment où, eux, choisissent de faire leurs emplettes.

Le fait de limiter à quatre seulement le nombre d'employés à certaines heures, particulièrement après 17 heures les samedis et dimanches, nous empêche d'assurer ce service de qualité.

Avec seulement quatre employés en magasin, les files d'attente s'allongent, certains comptoirs ne sont pas desservis, les ruptures de stock se multiplient, les produits frais manquent, les vols à l'étalage augmentent sensiblement.

Notre demande d'apporter des modifications à la Loi vise à mieux répondre aux attentes de notre clientèle, mais elle vise aussi à améliorer les conditions de travail de nos employés qui sont soumis, aux heures où le personnel est limité, non seulement à un stress élevé en raison de l'insatisfaction de la clientèle, mais également à une charge et à une cadence de travail souvent imposantes.

Les habitudes de consommation ont changé

Au cours des années, les façons de faire des consommateurs ont connu de profondes modifications. Aujourd'hui, les familles monoparentales sont de plus en plus nombreuses, les horaires de travail se sont modifiés, le nombre de femmes occupant un emploi a connu une progression constante. Dans ce contexte, les consommateurs ne privilégient plus un moment précis pour faire leurs emplettes. Ils souhaitent maintenant choisir le moment qui leur est le plus propice, en fonction de leur propre horaire.

Désormais, on voit de moins en moins de consommateurs ne faire qu'une seule épicerie hebdomadaire. En effet, ils sont nombreux à se rendre à l'épicerie en moyenne de trois à quatre fois par semaine.

La courbe d'achalandage s'est aussi beaucoup modifiée. Même si les achats en épicerie s'étendent maintenant à tous les jours de la semaine, les jours les plus importants sont les jeudis, vendredis, samedis et dimanches.

La fréquence de visite des consommateurs a diminué la taille du panier d'épicerie d'aujourd'hui, mais la facture des achats effectués après 17 heures les samedis et dimanches est en moyenne comparable à celle des autres jours de la semaine. Ces achats sont aussi variés qu'à n'importe quel autre moment et jour de la semaine. Les emplettes après les heures normales d'ouverture ne sont donc pas des achats de dépannage, mais une activité tout à fait courante.

Près de la moitié des consommateurs effectuent à l'occasion une épicerie après 21 heures la semaine et 17 heures le samedi ou le dimanche et ils trouvent alors qu'il n'y a pas suffisamment d'employés.

Nous remarquons que la planification des repas se fait davantage au jour le jour. En effet, des enquêtes ont démontré qu'à 16 heures, 90 % des gens ne savent pas encore ce qu'ils mangeront au repas du soir. Conséquemment, l'achalandage dans les supermarchés est très important en fin de journée. Dans notre industrie, nous relevons 331 000 transactions entre 17 h et 21 h la fin de semaine.

Plus d'un million de consommateurs (1 260 000) fréquentent régulièrement ou à l'occasion les supermarchés après 17 heures le samedi et le dimanche (42 %).

Une autre étape à franchir

Si le projet présenté nous permettait dorénavant d'offrir le niveau de service recherché par la clientèle jusqu'à 20 h la fin de semaine, il en est tout autrement lors des congés fériés pour lesquels la Loi prévoit que nos magasins sont ouverts au public.

Nous croyons que le gouvernement devrait saisir l'occasion qui lui est présentée pour revoir le règlement non seulement pour les samedis et dimanches, mais également pour les congés fériés ciblés dans le but de permettre aux consommateurs, qui demandent un peu plus de souplesse, d'avoir un libre accès à l'ensemble des services dans les supermarchés pendant ces congés afin de les aider à coordonner un agenda fort chargé.

Nous portons à votre attention que chaque jour férié fait généralement l'objet de reportages des médias qui soulignent les longues files d'attente aux caisses, relèvent la fermeture des comptoirs de spécialités, et montrent l'irritation des consommateurs et celle des employés qui subissent les effets de la limite de quatre employés.

Nous suggérons au gouvernement qu'il nous permette de donner un service de qualité à la mesure des attentes de la clientèle lors des congés fériés en éliminant la règle des quatre employés. Rappelons que cette recommandation se rapproche de celle présentée par les détaillants de petites surfaces.

Conclusion

Notre client demeure constamment au cœur de nos préoccupations.

Bien que nous soyons en faveur d'une libéralisation totale des heures d'ouverture des commerces, nous comprenons très bien la situation et nous saluons la volonté du gouvernement du Québec d'ouvrir cette Loi afin de nous permettre de mieux répondre aux besoins des consommateurs.

Nous espérons toutefois que le gouvernement poursuivra la modernisation de la *Loi sur les heures et les jours d'admission dans les établissements commerciaux* de manière à mieux tenir compte des réalités et de la situation vécue par les employés du secteur de l'alimentation.

Nous souhaitons qu'il étende les modifications aux congés fériés en éliminant la règle des quatre employés.

Nous offrons au gouvernement du Québec notre pleine et entière collaboration dans la poursuite de cet exercice.