

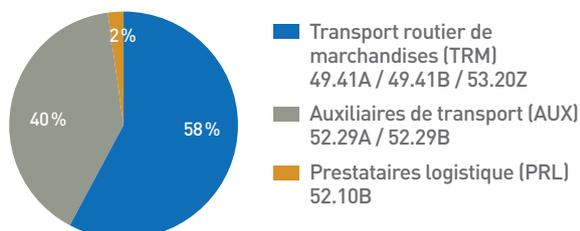
ZOOM SUR LE CQP OPÉRATEUR QUAI DE MESSAGERIE

Dans le cadre des travaux d'élaboration du CQP Opérateur quai de messagerie, les partenaires sociaux ont souhaité réaliser une enquête auprès des établissements du champ de la Convention collective nationales des transports routiers et des activités auxiliaires du transport, dont l'objectif est d'apporter un éclairage sur l'activité des opérateurs quai de messagerie.

Un questionnaire spécifique a donc été adossé cette année à l'enquête Tableau de bord de l'AFT et a été adressé aux établissements de la Branche ayant une activité Marchandises (hors la location).

Parmi les répondants, 6 % des établissements déclarent avoir une activité de messagerie. Ces établissements ont une activité de transport routier de marchandises ou d'auxiliaires du transport.

Répartition des établissements ayant une activité de messagerie par famille de code NAF

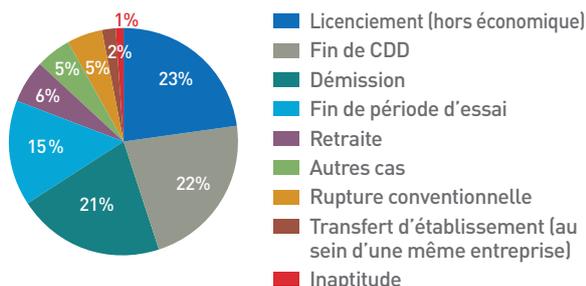


Source : Enquête AFT

Dans la Branche, 1,7% des salariés sont des opérateurs quai de messagerie en 2022 ce qui représente 13 600 salariés, majoritairement en CDI (97%).

En 2021, ils étaient 12 533, soit une évolution de 8,5% en un an.

Répartition des départs d'un poste d'opérateur quai de messagerie par motif



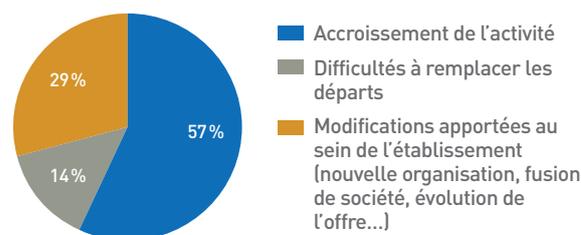
Source : Enquête AFT

Le poste d'opérateur de quai messagerie est majoritairement masculin (95%). La moyenne d'âge est de 40,6 ans.

Leur ancienneté en moyenne dans un même établissement est 7,2 ans.

Lors d'un départ, les motifs de sorties sont principalement un licenciement (23%), une fin de contrat CDD ou de période d'essai (respectivement 22% et 15%) et une démission (21%).

Raisons de la variation des effectifs sur le poste d'opérateur quai de messagerie entre 2021 et 2022



Source : Enquête AFT

Pour près de deux établissements sur trois ayant créé de nouveaux postes d'opérateurs quai de messagerie en 2022, la raison évoquée est un accroissement de l'activité, et pour près d'un établissement sur trois la raison en est une modification apportée au sein de l'établissement (réorganisation, fusion...).

Raisons de l'évolution quantitative des effectifs d'opérateur quai de messagerie en 2023 et dans les prochaines années



Source : Enquête AFT

77% des établissements estiment ne pas avoir besoin d'opérateurs quai de messagerie supplémentaires en 2023 et dans les prochaines années.

En effet, neuf établissements sur dix évoquent une stabilité de l'activité ou une amélioration des

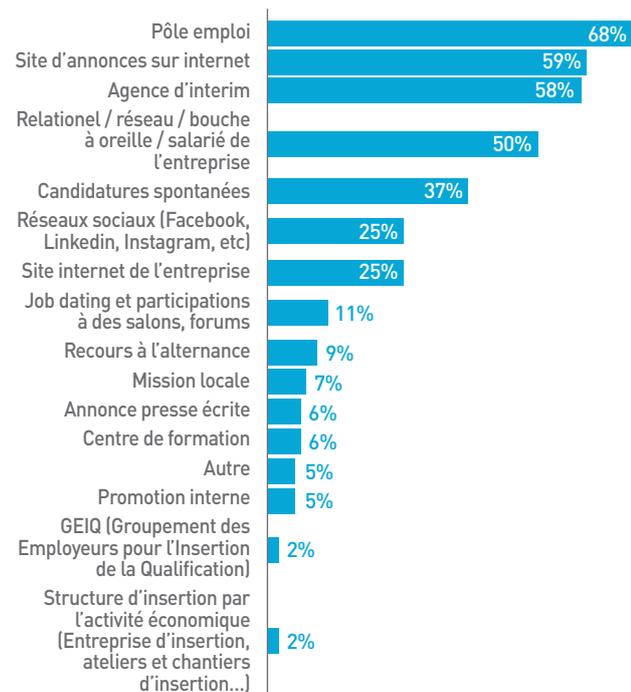


méthodes de travail, via par exemple l'amélioration des chargements et déchargements en favorisant les palettes.

2% des établissements anticipent une augmentation du nombre d'opérateurs quai de messagerie et autant s'attendent à leur baisse.

Parmi les établissements ayant une activité de messagerie, 14,5% font appel à des intérimaires sur le poste d'opérateur quai de messagerie. Ils les estiment à 3 équivalents temps plein en moyenne par établissement.

Canaux de recrutements des opérateurs quai de messagerie :



Source : Enquête AFT

Les établissements répondant à cette enquête font état de différents canaux de recrutement afin de pourvoir un poste d'opérateur quai de messagerie.

Principalement, les établissements font appel à Pôle Emploi (cas de 68% des recruteurs).

En parallèle, ils utilisent les sites d'annonces spécialisés sur internet et les agences d'intérim (respectivement 59% et 58% des répondants).

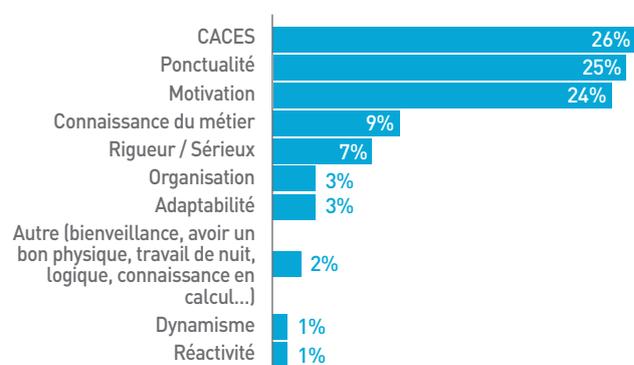
Le réseau relationnel, ainsi que le « bouche à oreille », sont aussi fréquemment activés (50%).

L'analyse des candidatures spontanées constitue une autre possibilité pour trouver des candidats (37%).

Les réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn, Instagram...), et le site internet de l'entreprise, sont aussi exploités à cet effet (25%).

Enfin, les job dating et les salons et forums sont des canaux de recrutement utilisés dans une plus faible proportion (11%).

Compétences/qualités les plus recherchées dans le recrutement d'un opérateur quai de messagerie par les établissements



Source : Enquête AFT

Les trois principales qualités et compétences que les établissements attendent d'un opérateur quai de messagerie sont la possession d'un CACES (28%), la ponctualité (25%) et la motivation (24%), auxquelles viennent s'ajouter la connaissance du métier (9%) ainsi que la rigueur et le sérieux dans les tâches professionnelles (7%).

Les employeurs sont également susceptibles d'attendre de l'opérateur quai de messagerie qu'il sache s'organiser, s'adapter, être réactif et dynamique.

Parmi les répondants, 54% des établissements jugent difficile le recrutement d'opérateurs quai de messagerie.

La principale raison invoquée est liée à une problématique de mobilité (71%), du fait de l'implantation des entrepôts dans des zones mal desservies par les transports en commun aux horaires de travail des opérateurs quai de messagerie.

D'autres raisons, dans une plus faible proportion, sont évoquées, comme un poste peu attractif (15%), la problématique des horaires décalés (7%), un manque d'expérience (4%) ainsi qu'un manque de motivation (3%).

L'étude révèle que la rémunération annuelle brute moyenne des opérateurs quai de messagerie est d'environ 25 578 € et qu'ils travaillent en moyenne 35,7 heures par semaine.

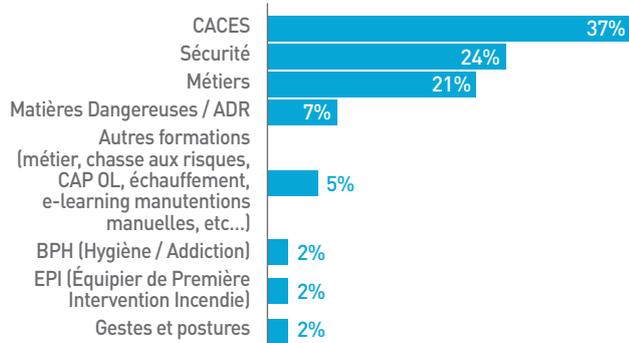
Plus d'un établissement sur deux a mis en place un parcours dédié ou spécifique d'intégration pour les nouveaux arrivants recrutés sur un poste d'opérateur quai de messagerie.

Généralement, cette intégration prend la forme d'un accueil sécurité, d'une formation métier (outil, process), d'une formation à la conduite d'engins de type gerbeur ou encore d'un accompagnement avec un tuteur.

L'étude révèle que le nombre d'accidents du travail des opérateurs quai de messagerie en 2022 est en moyenne de 1,9 par établissement.

Dans la plupart des cas, le supérieur hiérarchique direct de l'opérateur quai de messagerie est un responsable/chef de quai ou chef d'équipe (80%). Il peut aussi être un responsable d'exploitation ou un responsable logistique dans respectivement 11% et 5% des établissements.

Formations suivies par les opérateurs quai de messagerie en 2022 dans les établissements



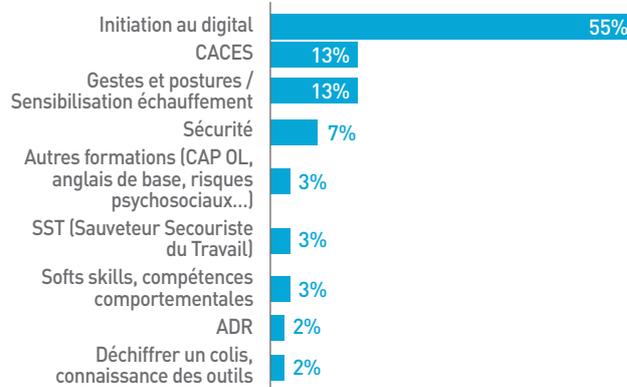
Source : Enquête AFT

Le plus souvent, les établissements précisent que leurs opérateurs quai de messagerie ont suivi en 2022 une formation CACES (37% des répondants), des formations sur la sécurité (24%), sur le métier (21%) ou sur les matières dangereuses (7%).

Dans une moindre mesure, des formations ont été dispensées sur les gestes et postures, la lutte contre l'incendie, ou encore les bonnes pratiques d'hygiène.

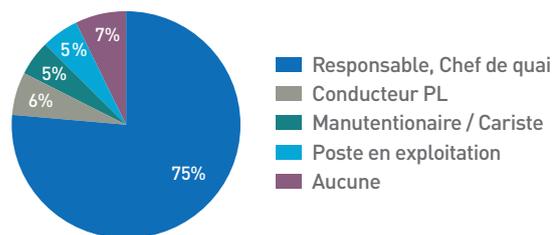
Parmi les formations que les répondants estimeraient nécessaires pour leurs opérateurs quai de messagerie, l'initiation aux outils digitaux recueille le plus de suffrages (citée par 55% des répondants) devant une formation CACES (13%), une formation gestes et postures et de sensibilisation à l'importance de l'échauffement du corps pour prévenir les accidents et s'adapter aux conditions de travail imposées par l'environnement (13%), une formation à la sécurité (7%).

Formations nécessaires qu'estiment les établissements pour un opérateur quai de messagerie



Source : Enquête AFT

Perspectives d'évolution des opérateurs quai de messagerie dans les établissements



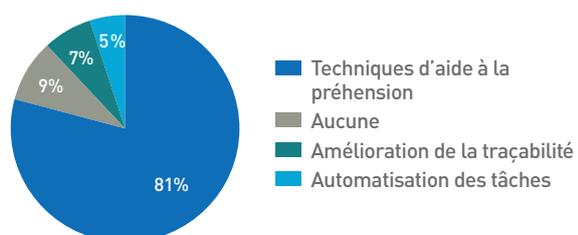
Source : Enquête AFT

75% des répondants déclarent que l'opérateur quai de messagerie peut prétendre dans sa carrière à être promu à un poste de responsable/chef de quai, à condition le plus souvent qu'il suive une formation supplémentaire.

D'autres mobilités sont possibles, par exemple vers un poste de manutentionnaire/cariste d'entrepôt, préparateur de commandes ou conducteur routier en cas de possession des permis adéquats.



**Évolutions que pourrait connaître la profession
d'opérateurs quai de messagerie
dans les années à venir**



Source : Enquête AFT

Selon plus de 4 répondants sur 5, la profession d'opérateurs quai de messagerie pourrait connaître des évolutions dans le domaine des techniques d'aide à la préhension ainsi que des progrès technologiques tel que l'utilisation des exosquelettes. Sont anticipées également des évolutions dans le domaine de l'amélioration de la traçabilité et de l'automatisation.
