



Commission
de la construction
du Québec

Leger
RECHERCHE • STRATÉGIE • CONSEIL

RAPPORT

Étude auprès de la population
québécoise et des employeurs et
travailleurs de la construction

Février 2014

Projet 13537-005/006

L'intelligence Marketing

Léger

RECHERCHE • STRATÉGIE • CONSEIL

- Léger est la plus importante firme de recherche marketing et de sondages à propriété canadienne avec plus de 600 professionnels travaillant à ses bureaux au Canada, aux États-Unis et en Europe.
- Léger est le partenaire nord-américain du plus important réseau mondial de recherche Worldwide Independent Network (WIN) of Market Research.



Worldwide
Independent Network
Of Market Research



Canada

Montréal
Québec
Toronto
Edmonton
Calgary

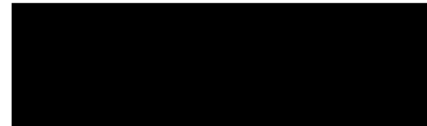
États-Unis

Philadelphie, PA
Denver, CO
Tampa, FL

Europe

Zurich

Nous sommes fiers de vous présenter ce rapport de recherche qui a été réalisé selon les normes rigoureuses de qualité de notre entreprise et de l'Association canadienne de recherche et d'intelligence marketing (ARIM). Nous sommes persuadés que cela répondra à vos préoccupations et nous espérons avoir le privilège de vous servir de nouveau dans un avenir rapproché.



La plus importante
firme de recherche
marketing et de sondages
à propriété canadienne

Jean-Marc Léger
Président

TABLE DES MATIÈRES



CONTEXTE ET OBJECTIFS	6
MÉTHODOLOGIE	8
RÉSULTATS DÉTAILLÉS – <u>POPULATION QUÉBÉCOISE</u>	11
1. PERCEPTION GÉNÉRALE DE L'INDUSTRIE DE LA CONSTRUCTION	12
2. NOTORIÉTÉ ET PERCEPTION DE LA CCQ	16
3. PERCEPTION DU TRAVAIL AU NOIR ET DE L'ÉVASION FISCALE	23
RÉSULTATS DÉTAILLÉS – <u>EMPLOYEURS ET TRAVAILLEURS</u>	26
1. PERCEPTION GÉNÉRALE DE L'INDUSTRIE DE LA CONSTRUCTION	27
2. OPINION ET PERCEPTION DE LA CCQ	32
3. PERCEPTION DES ENJEUX LIÉS AU TRAVAIL AU NOIR	47
4. PERCEPTION DE LA MALVERSATION ET DE LA COLLUSION	57
5. PERCEPTION DES RÈGLES DE L'INDUSTRIE DE LA CONSTRUCTION	59
PROFIL DES RÉPONDANTS	62

CONTEXTE ET OBJECTIFS





CONTEXTE ET OBJECTIFS

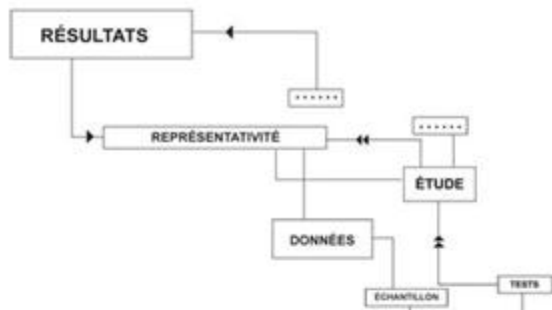
7

Quelle est l'opinion de la population québécoise et des employeurs et travailleurs de la construction à l'égard de l'industrie de la construction au Québec et de la CCQ?

La Commission de la construction du Québec (CCQ) a mandaté la firme Léger dans le but de réaliser une étude d'image auprès de la **population québécoise et des employeurs et travailleurs de l'industrie de la construction.**

Plus précisément, la présente étude vise à :

- Connaître l'opinion générale à l'égard de l'industrie de la construction au Québec;
- Identifier les enjeux à prioriser par l'industrie de la construction du Québec;
- Évaluer la perception du travail au noir et de l'évasion fiscale dans l'industrie de la construction;
- Évaluer l'impact des allégations de corruption et de collusion dont fait l'objet l'industrie de la construction sur son image;
- Connaître l'opinion à l'égard de la CCQ;
- Évaluer le niveau de confiance envers la CCQ;
- Mesurer la satisfaction des travailleurs et des employeurs de la construction à l'égard des services offerts par la CCQ;
- Mesurer la probabilité de recommander les services offerts par la CCQ parmi les travailleurs et employeurs de l'industrie;
- Évaluer l'importance des problèmes d'intimidation sur les chantiers de construction parmi les travailleurs et employeurs de l'industrie.



MÉTHODOLOGIE



MÉTHODOLOGIE – POPULATION QUÉBÉCOISE

9

Un sondage
Internet réalisé
auprès de
1 001
Québécois, du
14 au 19
février 2014.

Le présent sondage Internet a été réalisé auprès de **1 001 Québécois âgés de 18 ans et plus, répartis dans toutes les régions de la province.** L'étude a été menée entre le 14 et le 19 février 2014.

Pondération et marge d'erreur :

À l'aide des données de Statistique Canada, les résultats ont été pondérés selon le sexe, l'âge, la langue maternelle, la région, la présence d'enfants à la maison et la scolarité afin de rendre l'échantillon représentatif de l'ensemble de la population québécoise.

Aux fins de comparaison, un échantillon probabiliste de cette taille aurait une marge d'erreur de $\pm 3,1\%$, et ce, dans 19 cas sur 20.

Le Panel LégerWeb :

Les répondants de cette étude ont été sélectionnés aléatoirement à partir du panel Internet LégerWeb, comprenant plus de 400 000 ménages canadiens (dont plus de 185 000 au Québec) selon un procédé de stratification des listes d'invitation assurant la représentativité optimale des répondants.

Les panélistes ont été recrutés aléatoirement à partir des enquêtes téléphoniques de Léger.

De nombreux contrôles de qualité assurent la représentativité et la fiabilité des sondages Léger issus de son panel d'internautes. Léger est une firme certifiée Sceau d'Or par l'Association de recherche et intelligence marketing du Canada, la plus haute cote de fiabilité de l'association.

Note pour la lecture du rapport :

Les chiffres présentés dans ce rapport étant arrondis, les sommes dans les graphiques et tableaux (basées sur les chiffres réels avant arrondissement) peuvent ne pas correspondre à l'addition manuelle des nombres arrondis.

Les résultats présentant des différences statistiquement significatives sont indiqués dans les encadrés à côté de la présentation des résultats globaux.

Dans ce rapport, les nombres en caractères rouges indiquent une différence significative statistiquement inférieure par rapport au complément, alors que les nombres en caractères verts indiquent une différence significative statistiquement supérieure par rapport au complément.



MÉTHODOLOGIE – EMPLOYEURS ET TRAVAILLEURS

10

Un sondage Internet réalisé auprès de 1 977 employeurs et travailleurs de l'industrie de la construction, du 17 au 20 février 2014.

Le présent sondage Internet a été réalisé auprès de **1 977 employeurs et travailleurs de l'industrie de la construction**. L'étude a été menée entre le 17 et le 20 janvier 2014.

Sélection des répondants :

À l'aide des listes d'employeurs et de travailleurs fournies par la CCQ, Léger a envoyé des invitations à répondre au sondage à l'ensemble des contacts fournis. Sur les 35 414 membres invités, 1 256 travailleurs et 721 employeurs ont complété le sondage.

Pondération et marge d'erreur :

Afin de rendre l'échantillon représentatif, une pondération a été appliquée.

Pour les travailleurs, les résultats ont été pondérés selon le sexe, l'âge, la langue maternelle, la région et le secteur.

Quant aux employeurs, les résultats ont été pondérés selon la région et le nombre d'années en affaires dans la construction, le secteur et le nombre d'employés.

Un échantillon de 721 employeurs, sur une population totale de 24 372 a une marge d'erreur de $\pm 3,60\%$, et ce, 19 fois sur 20. Un échantillon de 1 256 travailleurs sur une population totale de 129 569 a une marge d'erreur de $\pm 2,75\%$, et ce, 19 fois sur 20,

Note pour la lecture du rapport :

Les chiffres présentés dans ce rapport étant arrondis, les sommes dans les graphiques et tableaux (basées sur les chiffres réels avant arrondissement) peuvent ne pas correspondre à l'addition manuelle des nombres arrondis.

Les résultats présentant des différences statistiquement significatives sont indiqués dans les encadrés à côté de la présentation des résultats globaux.

Lorsque possible, les résultats sont comparés à ceux obtenus dans le cadre d'une étude réalisée par Cossette en 2011 (sondage web réalisé du 30 mars au 7 avril 2011 auprès de 496 travailleurs et 880 employeurs).

Dans ce rapport, les nombres en caractères rouges indiquent une différence significative statistiquement inférieure par rapport au complément, alors que les nombres en caractères verts indiquent une différence significative statistiquement supérieure par rapport au complément.

2005	25%
2006	35%
2007	36%
2008	48%
2009	55%
2010	80%
2011	85%

2012 2013 2015

RÉSULTATS DÉTAILLÉS – POPULATION QUÉBÉCOISE





1. PERCEPTION GÉNÉRALE DE L'INDUSTRIE DE LA CONSTRUCTION



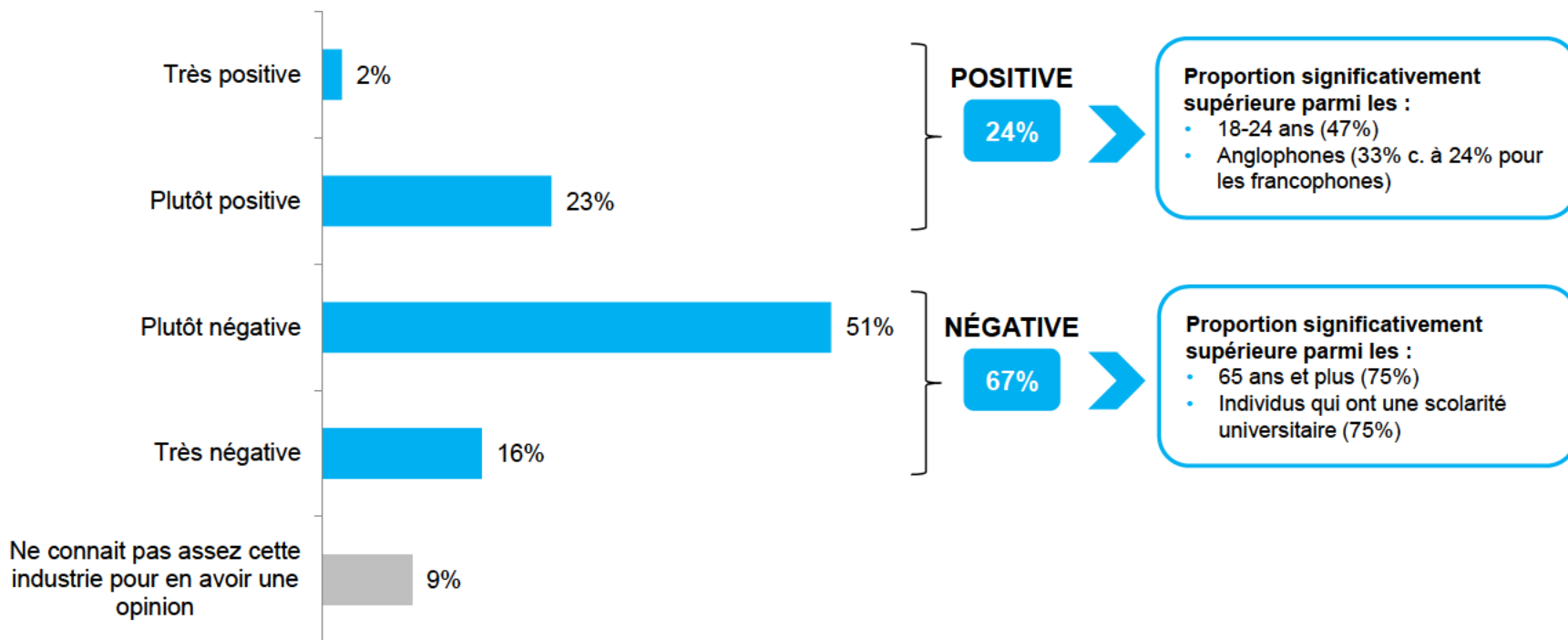
OPINION GÉNÉRALE À L'ÉGARD DE L'INDUSTRIE DE LA CONSTRUCTION

13

La majorité des Québécois ont une mauvaise opinion de l'industrie de la construction (67%).

Q1. Quelle est votre opinion générale de l'industrie de la construction? Diriez-vous que vous en avez une opinion...

Base : tous les répondants (n=1001)





PRIORITÉS PERÇUES DE L'INDUSTRIE DE LA CONSTRUCTION

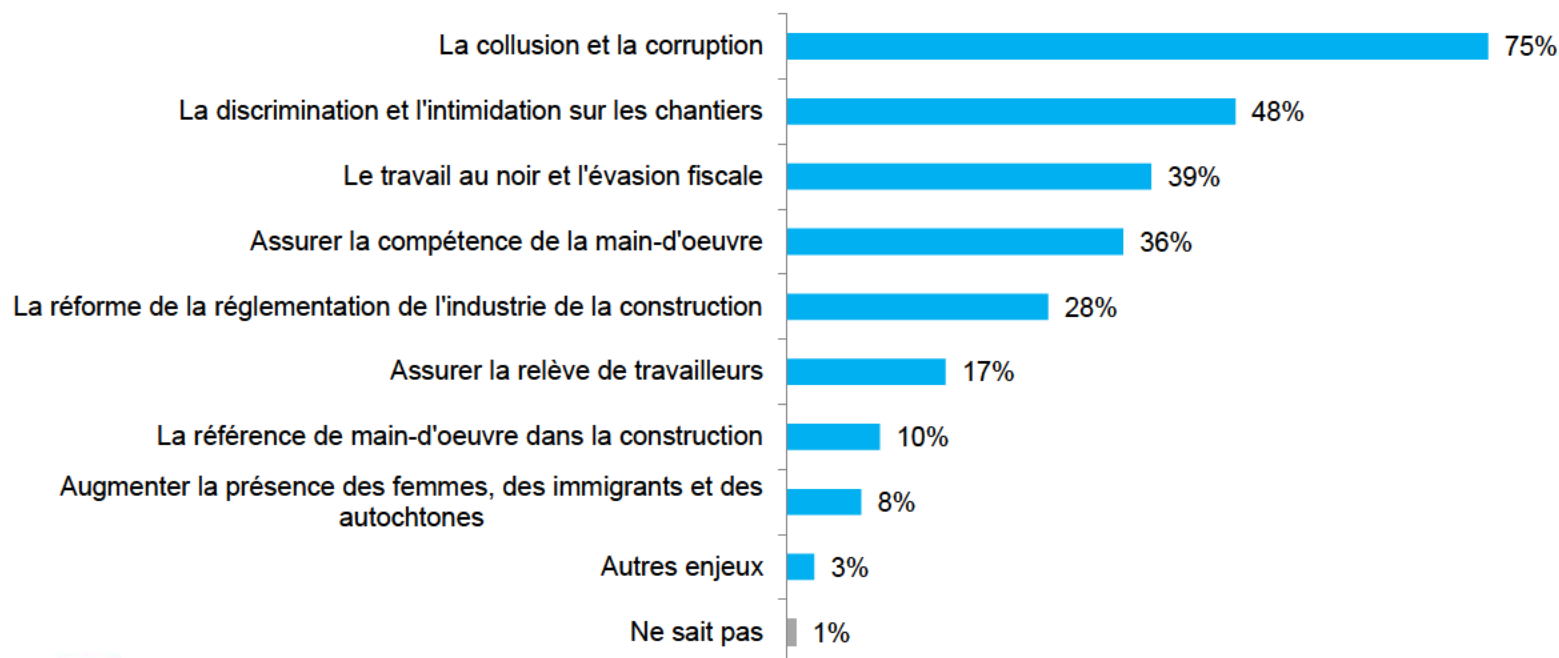
14

Selon les Québécois, la lutte à la collusion et à la corruption (75%), à la discrimination et à l'intimidation sur les chantiers (48%) ainsi qu'au travail au noir et à l'évasion fiscale (39%) devraient être les trois priorités de l'industrie de la construction.

Q3. Parmi les enjeux énumérés ci-dessous, lesquels devraient être priorisés par l'industrie de la construction selon vous?

Mentions assistées - Jusqu'à 3 mentions possibles

Base : tous les répondants (n=1 001)





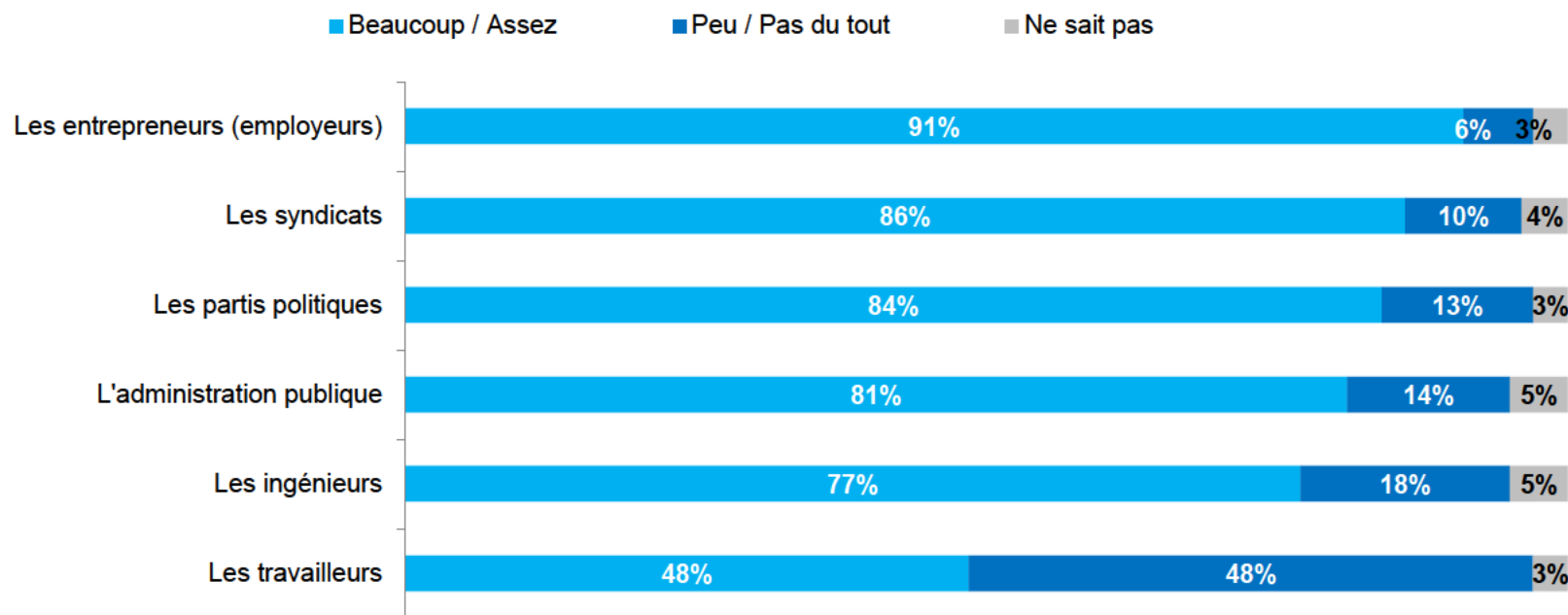
IMPACT DES ALLÉGATIONS DE CORRUPTION ET DE COLLUSION SUR DIFFÉRENTS GROUPES

15

Une grande majorité de Québécois estiment que les allégations de corruption et de collusion dont fait l'objet l'industrie de la construction entachent particulièrement la crédibilité des entrepreneurs (91%), des syndicats (86%), des partis politiques (84%) et de l'administration publique (81%).

Q6. Selon votre perception, à quel point diriez-vous que les allégations de corruption et de collusion dont fait l'objet l'industrie de la construction, entachent la crédibilité des groupes suivants?

Base : tous les répondants (n=1 001)





2. NOTORIÉTÉ ET PERCEPTION DE LA CCQ



NOTORIÉTÉ SPONTANÉE DE LA « CCQ »

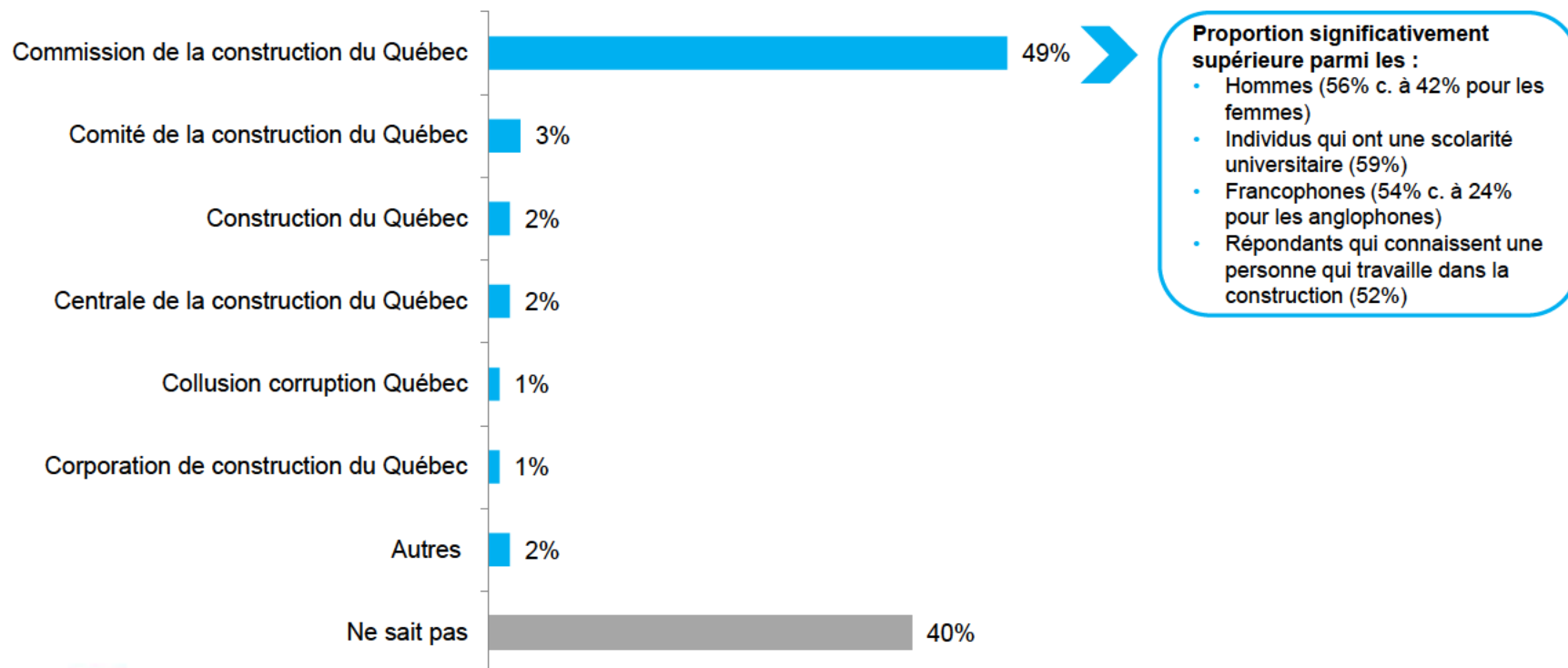
17

La moitié des Québécois (49%) savent que les lettres « CCQ » désignent la Commission de la construction du Québec.

Q7. D'après vous, quel organisme est désigné par les lettres « CCQ »?

Mention spontanée – Une mention possible

Base : tous les répondants (n=1 001)





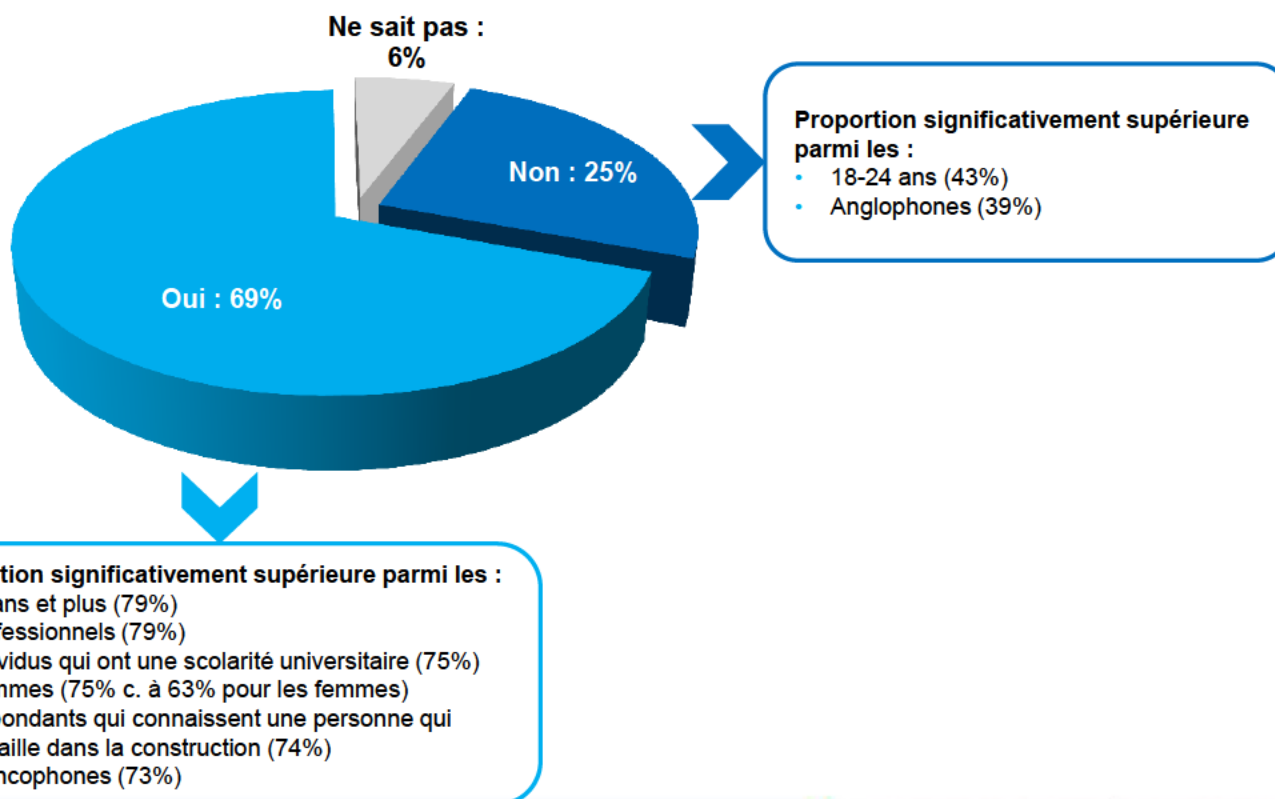
NOTORIÉTÉ TOTALE DE LA CCQ

18

Au total, 69% des Québécois connaissent ou ont déjà entendu parler de la Commission de la construction du Québec.

Q8. Les lettres « CCQ » désignent la « Commission de la construction du Québec ». Connaissez-vous ou avez-vous déjà entendu parler de cet organisme?

Base : tous les répondants (n=1 001)





PERCEPTION DES GROUPES AUXQUELS LA CCQ RÉPOND EN PRIORITÉ

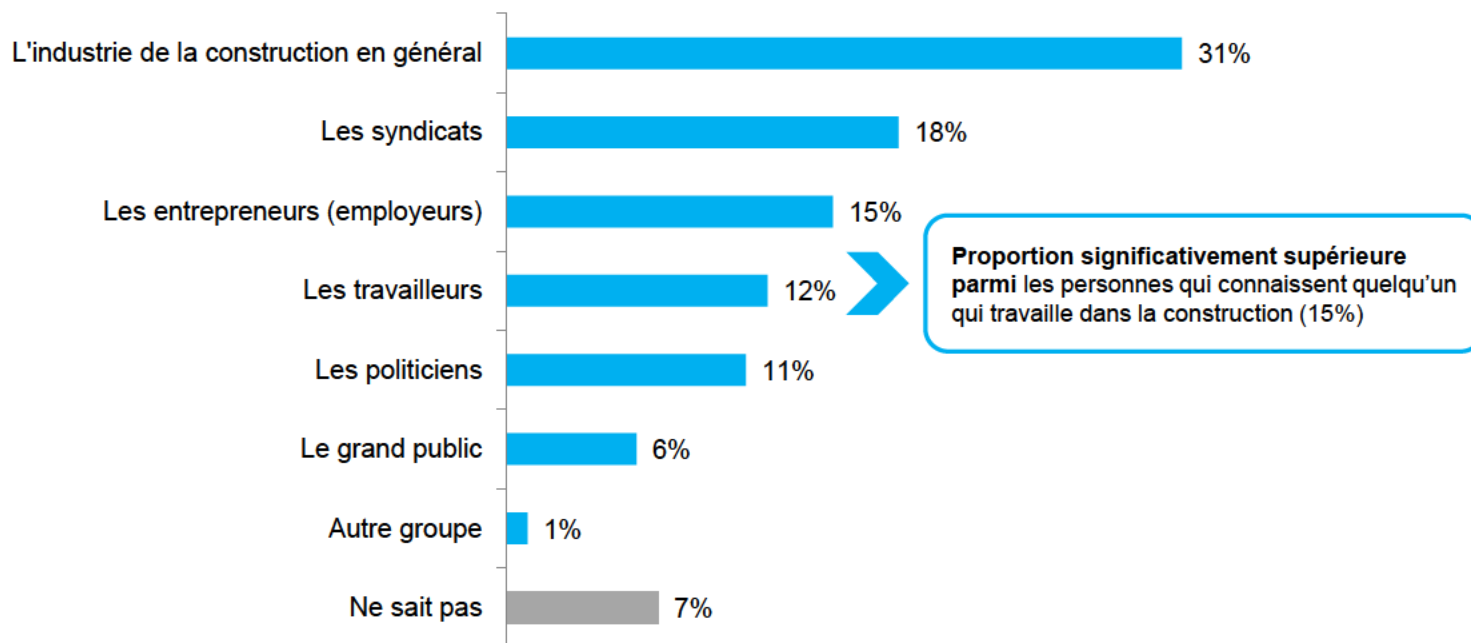
19

Selon les Québécois, la CCQ répond en priorité aux besoins de l'industrie de la construction en général (31%).

Q13. Selon votre perception, la Commission de la construction du Québec (CCQ) répond en priorité aux besoins de quel groupe?

Mention assistée – Une mention possible

Base : répondants qui connaissent ou qui ont entendu parler de la CCQ (n=672)



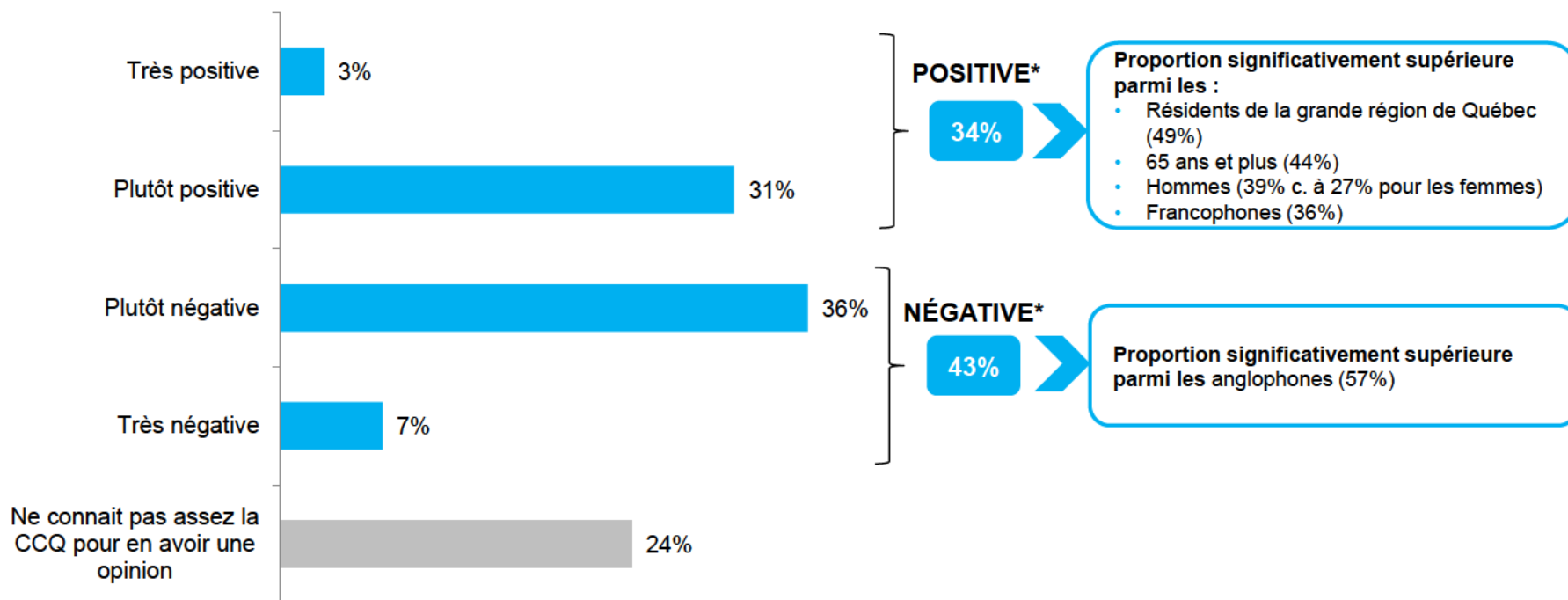


OPINION GÉNÉRALE À L'ÉGARD DE LA CCQ

20

Tout comme l'industrie de la construction, l'image de la CCQ est plutôt négative. Au total, 43% des Québécois qui connaissent ou ont déjà entendu parler de l'organisme en ont une mauvaise opinion (comparativement à 67% qui ont une opinion négative de l'industrie de la construction).

Q9. Quelle est votre opinion générale de la Commission de la construction du Québec (CCQ). Diriez-vous que vous en avez une opinion...
Base : répondants qui connaissent ou qui ont entendu parler de la CCQ





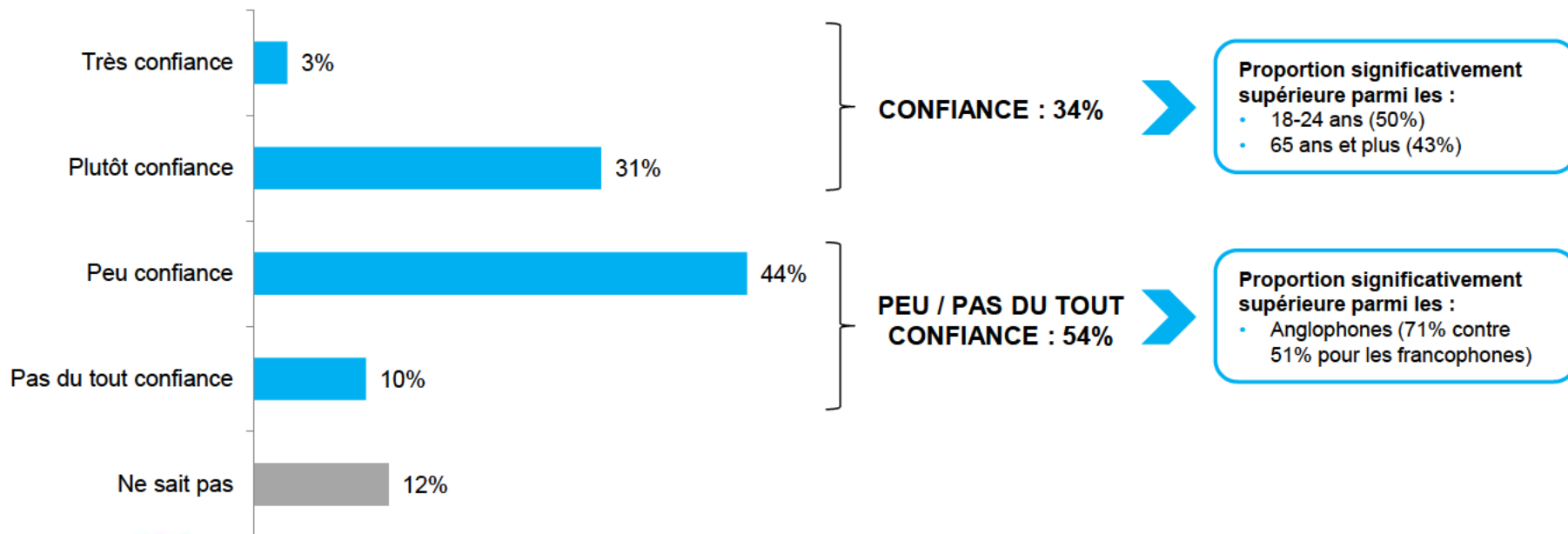
CONFIANCE ENVERS LA CCQ

21

Plus de la moitié des Québécois qui connaissent la CCQ (54%) n'ont pas confiance en l'organisme pour assurer le bon fonctionnement de l'industrie de la construction du Québec.

Q10. Dans quelle mesure faites-vous confiance à la Commission de la construction du Québec (CCQ) lorsqu'il est question d'agir pour assurer le bon fonctionnement de l'industrie de la construction du Québec? Diriez-vous que vous lui faites...

Base : répondants qui connaissent ou qui ont entendu parler de la CCQ (n=672)





RAISONS DE NE PAS FAIRE CONFIANCE À LA CCQ

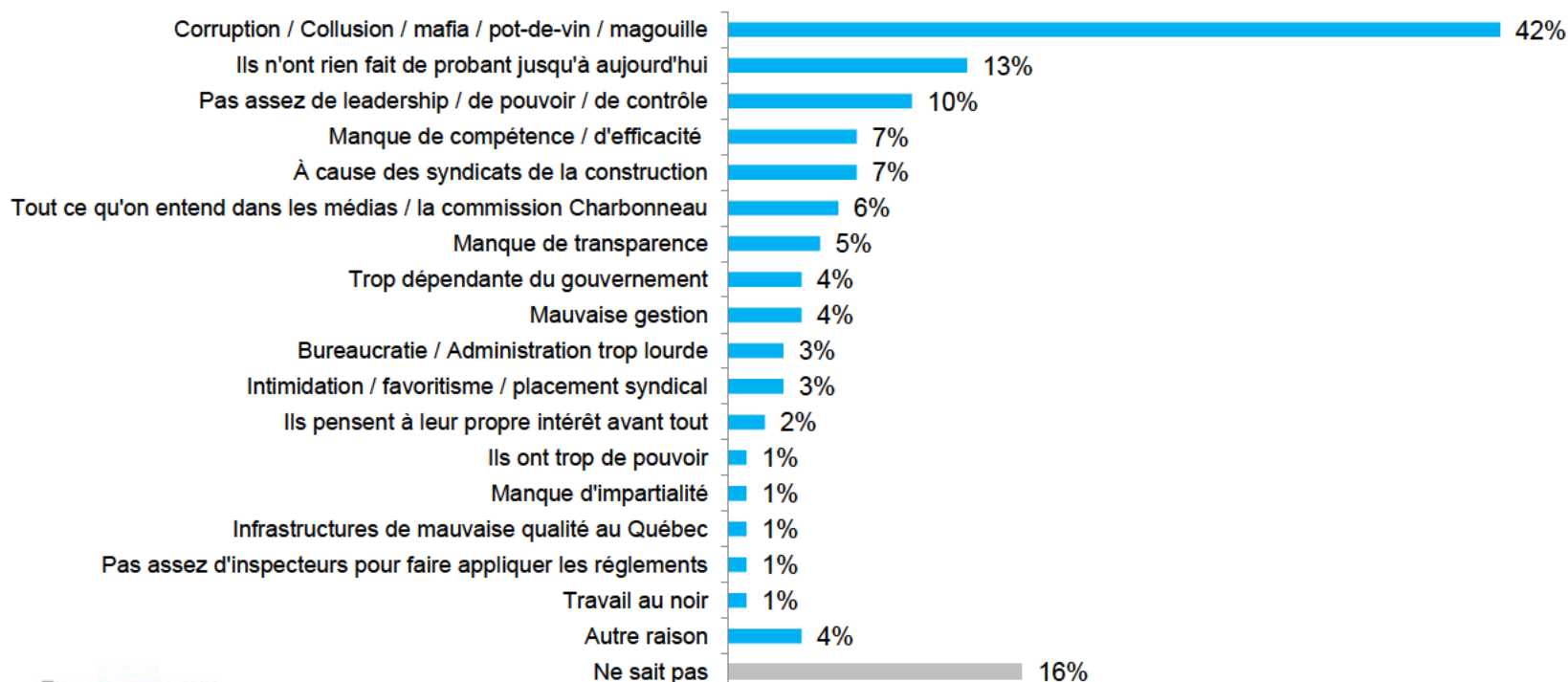
22

Les enjeux actuels de l'industrie de la construction, actuellement fortement présent médiatisés, semblent avoir un impact important sur l'opinion à l'égard de la CCQ. En effet, les allégations de corruption et de collusion (42%) sont de loin les principales raisons de ne pas faire confiance à la CCQ.

Q11. Pour quelles raisons principales ne faites-vous pas confiance à la Commission de la construction du Québec (CCQ) lorsqu'il est question d'agir pour assurer le bon fonctionnement de l'industrie de la construction du Québec?

Mentions spontanées - Jusqu'à 3 mentions possibles*

Base : répondants qui ne font pas confiance à la CCQ (n=357)





3. PERCEPTION DU TRAVAIL AU NOIR ET DE L'ÉVASION FISCALE



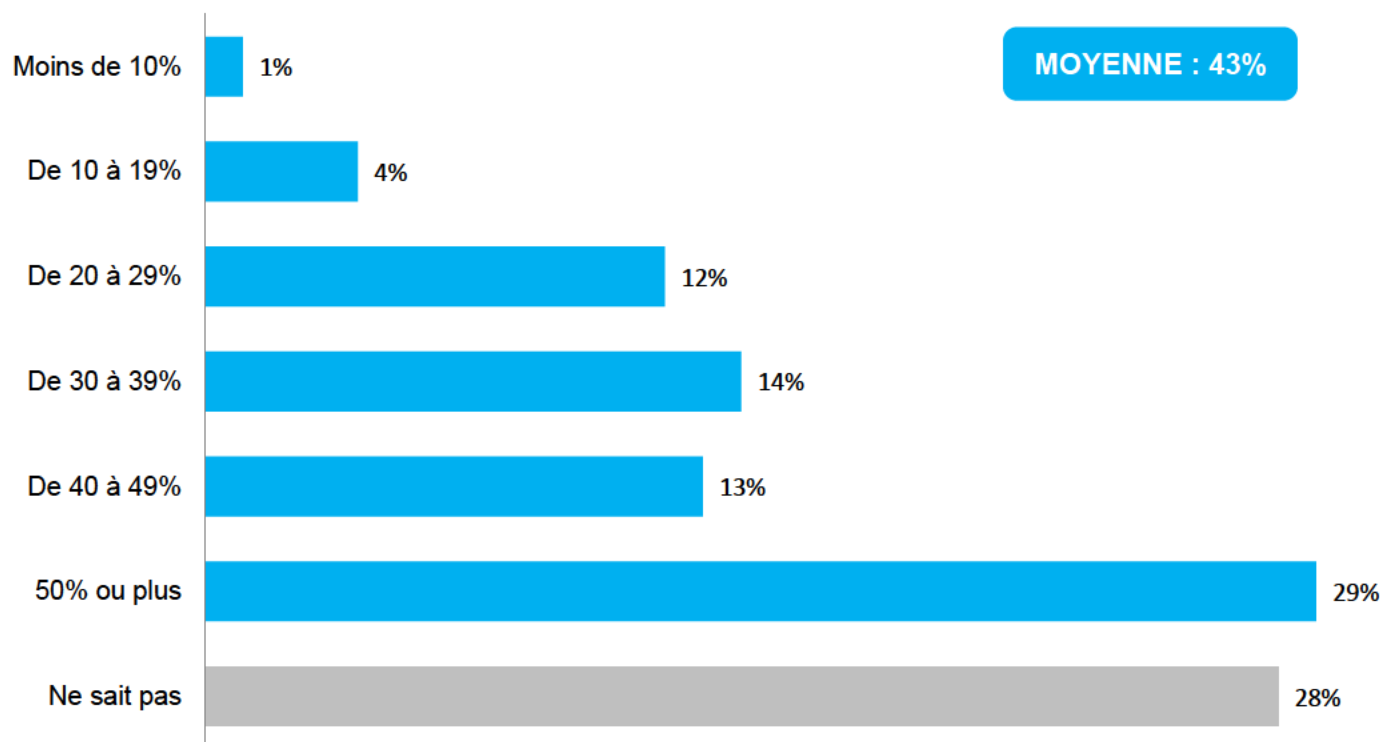
PROPORTION PERÇUE DU TRAVAIL AU NOIR ET DE L'ÉVASION FISCALE DANS LA CONSTRUCTION

24

En moyenne, les Québécois estiment à environ 43% la proportion de travail au noir et d'évasion fiscale dans la construction actuellement.

Q4. À combien estimez-vous le travail au noir ou l'évasion fiscale dans la construction actuellement?

Base : tous les répondants (n=1 001)





PRINCIPALES CAUSES DU TRAVAIL AU NOIR ET DE L'ÉVASION FISCALE DANS LA CONSTRUCTION

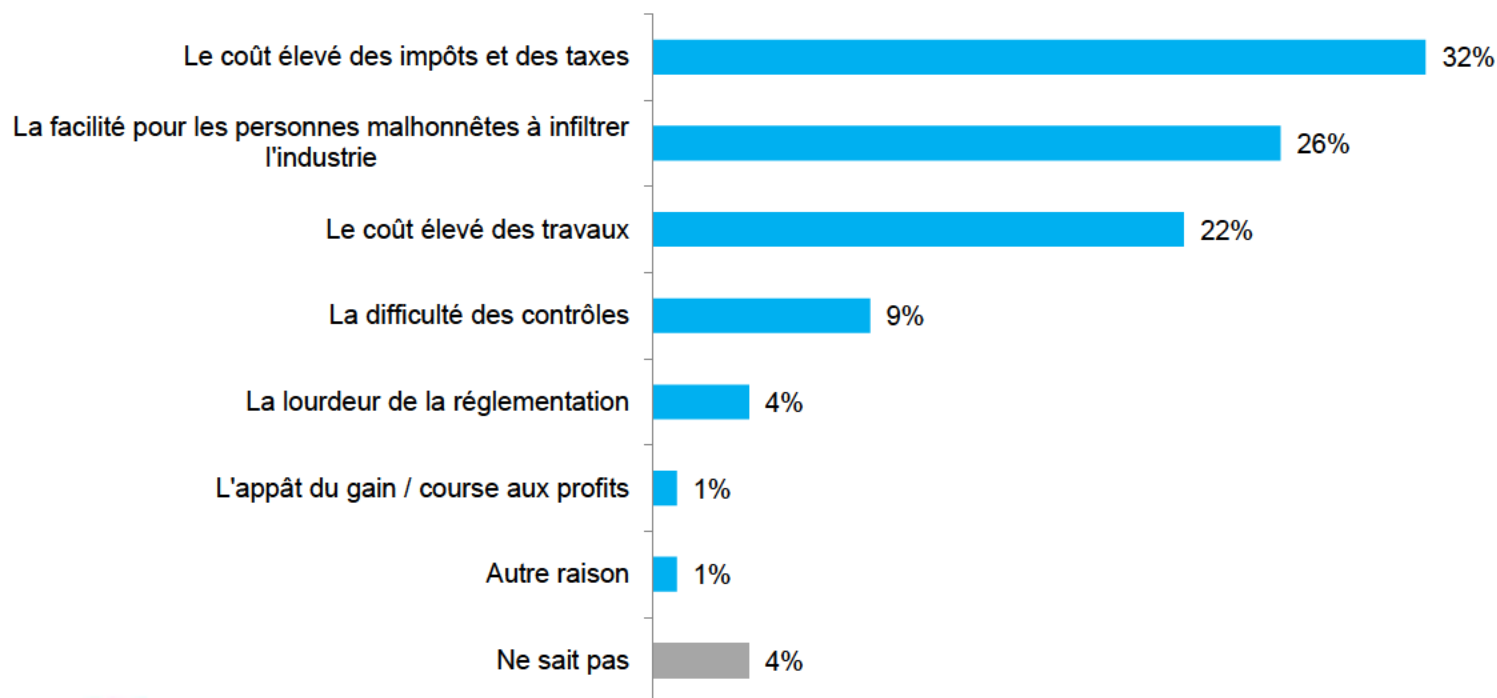
25

Aux yeux des Québécois, le coût élevé des impôts et des taxes (32%), la facilité à infiltrer l'industrie (26%) et le coût élevé des travaux (22%) représentent les principales causes du travail au noir et de l'évasion fiscale dans la construction.

Q5. Selon vous, quelle est la principale cause du travail au noir et de l'évasion fiscale dans la construction?

Mention assistée – Une mention possible

Base : tous les répondants (n=1 001)





2005	25%
2006	35%
2007	36%
2008	48%
2009	55%
2010	80%
2011	85%

2012 2013 2015

RÉSULTATS
DÉTAILLÉS -
TRAVAILLEURS ET
EMPLOYEURS





1. PERCEPTION GÉNÉRALE DE L'INDUSTRIE DE LA CONSTRUCTION



OPINION GÉNÉRALE À L'ÉGARD DE L'INDUSTRIE DE LA CONSTRUCTION

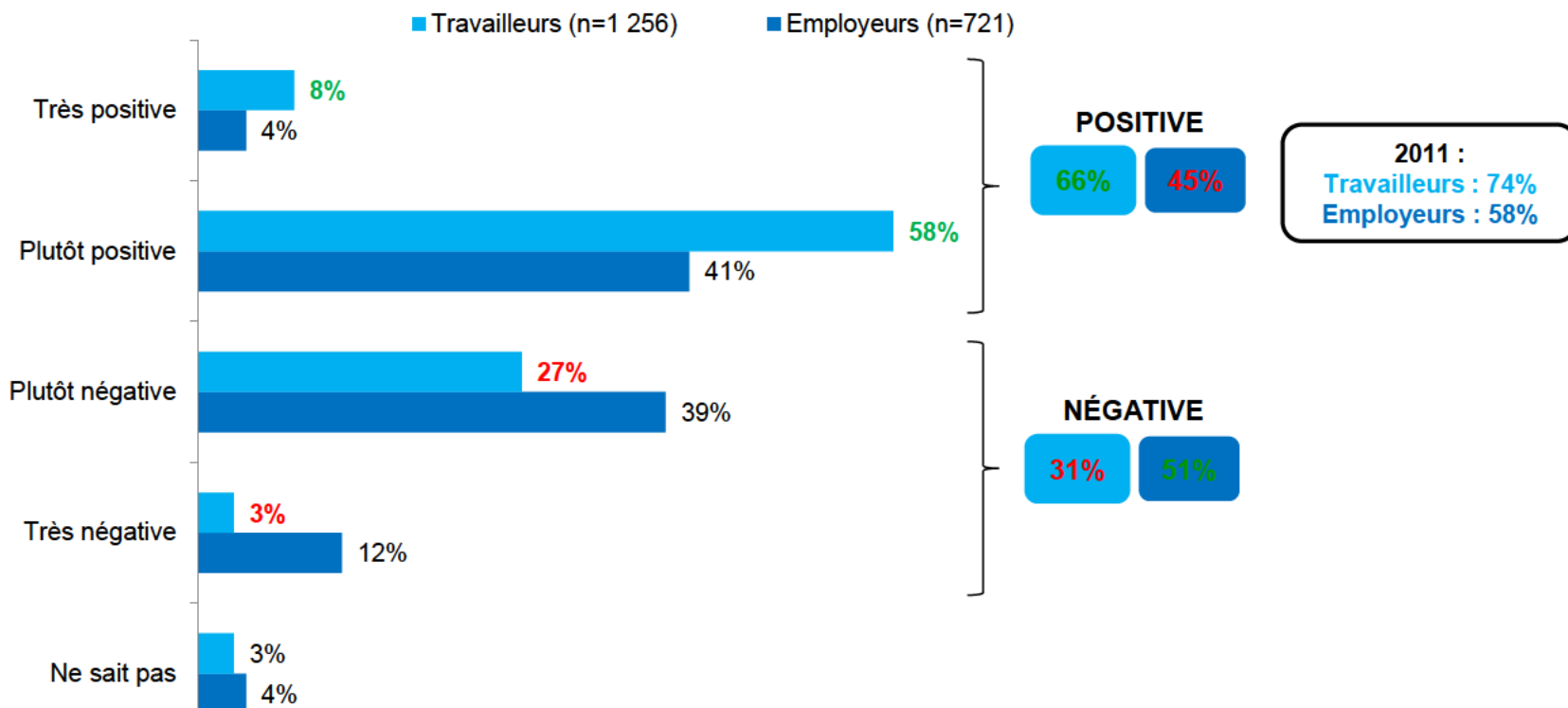
28

Les deux tiers (66%) des travailleurs interrogés ont une perception positive de leur industrie, soit une proportion significativement supérieure à celle observée chez les employeurs (45%).

Chez les travailleurs et les employeurs, l'image de l'industrie de la construction s'est détériorée depuis 2011.

Q1. Quelle est votre opinion générale de l'industrie de la construction? Diriez-vous que vous en avez une opinion...

Base : tous les répondants





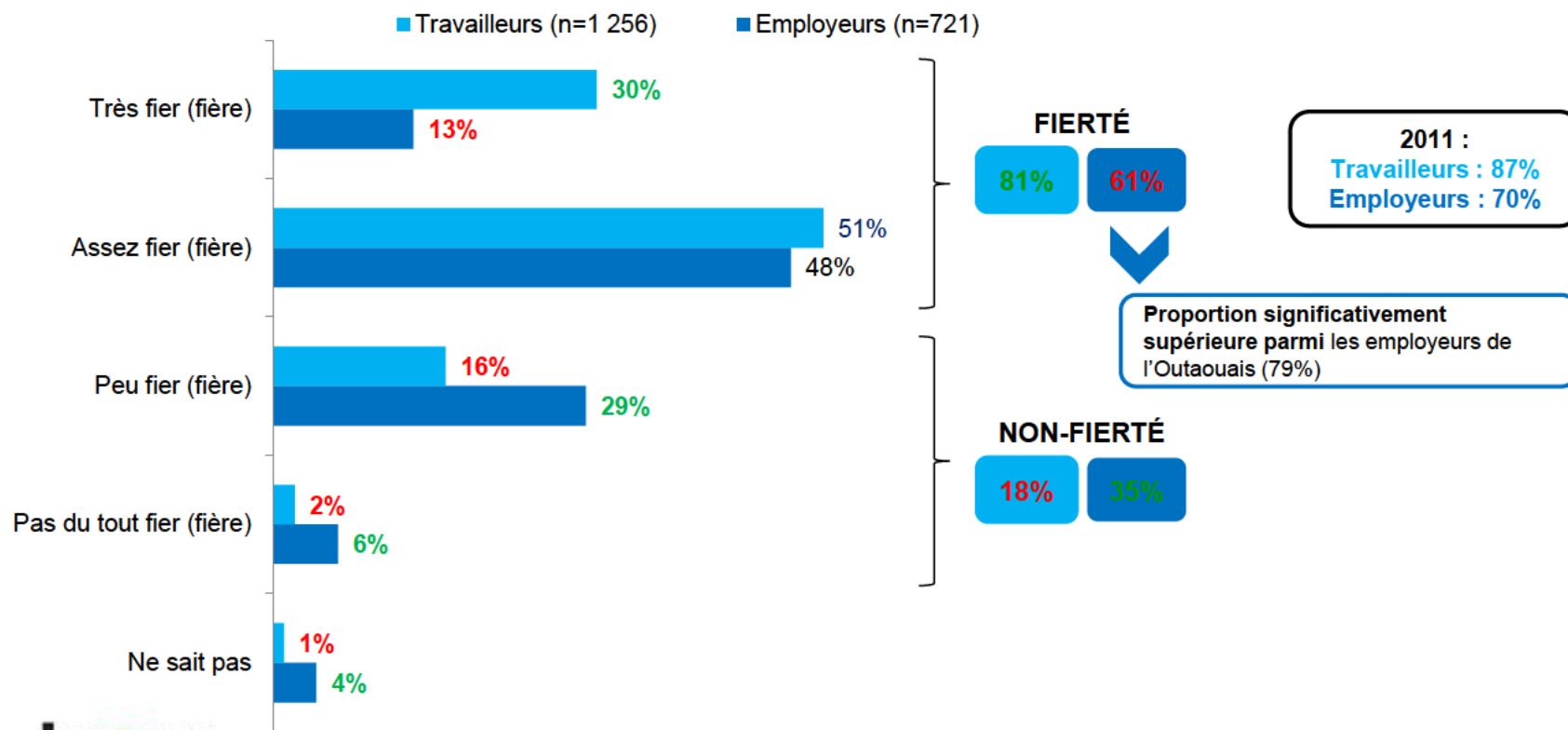
FIERTÉ D'APPARTENANCE À L'INDUSTRIE DE LA CONSTRUCTION

29

La grande majorité des travailleurs sont fiers d'appartenir à l'industrie de la construction (81%), un sentiment significativement moins partagé chez les employeurs du domaine (61%). Depuis 2011, le sentiment de fierté d'appartenance à l'industrie semble toutefois moins présent, et ce, autant auprès des travailleurs que des employeurs.

Q2. Dans quelle mesure êtes-vous fier (fière) d'appartenir à l'industrie de la construction? Diriez-vous que vous êtes ...

Base : tous les répondants





RAISONS EXPLIQUANT LA FIERTÉ D'APPARTENANCE À L'INDUSTRIE DE LA CONSTRUCTION

30

Parmi les travailleurs fiers d'appartenir à l'industrie de la construction, ce sentiment est principalement causé par la nature intéressante, enrichissante et variée du métier (21%). L'aspect valorisant du travail (16%) et le sentiment d'accomplissement (15%) sont également des moteurs de fierté pour plusieurs travailleurs.

L'aspect intéressant et enrichissant du métier (19%) est également la raison principalement évoquée par les employeurs. Ces derniers mentionnent aussi la qualité du travail accompli par une main-d'œuvre compétente (18%) et le sentiment d'accomplissement (16%).

Q3. Pourquoi êtes-vous peu ou assez fier d'appartenir à l'industrie de la construction?

Mentions spontanées – Plusieurs mentions possibles*

Base : les répondants fiers d'appartenir à l'industrie de la construction	Travailleurs (n=1 020)	Employeurs (n=450)
Un beau métier / intéressant / varié / enrichissant	21%	19%
Un métier / domaine valorisant	16%	9%
Le fait d'accomplir de grandes / belles choses (pour les gens, pour le Québec)	15%	16%
Pour le salaire / je gagne bien ma vie (malgré le peu d'études)	13%	7%
Nous sommes compétents et faisons un travail de qualité / clients sont satisfaits / bonne qualification de la main d'œuvre	9%	18%
Pour les avantages sociaux / les assurances	6%	2%
Nous sommes importants pour la société / un moteur de l'économie	5%	8%
Les bonnes conditions de travail	5%	1%
On travaille fort malgré les difficultés / les nombreux défis à relever	4%	4%
Je suis honnête / je gagne ma vie honorablement	3%	8%
On a beaucoup de travail / cette industrie fait travailler des milliers de personnes	2%	4%
La corruption / la collusion	2%	4%
La mauvaise image véhiculée par les médias / la commission Charbonneau / le grand public et les clients ne nous font plus confiance	2%	4%
Bonne ambiance de travail / le fait de travailler en équipe	2%	2%
En tant qu'entrepreneur qui a réussi	0%	4%
Des coûts trop élevés	0%	1%
Ne sait pas	22%	19%

Raisons de non-fierté



RAISONS EXPLIQUANT LE PEU OU L'ABSENCE DE FIERTÉ D'APPARTENANCE À L'INDUSTRIE DE LA CONSTRUCTION

31

Pour les travailleurs et les employeurs, la perception de corruption et de collusion explique principalement le peu de fierté qu'ils ressentent face à l'industrie (38% et 42%, respectivement). L'image négative véhiculée par les médias, en l'occurrence dans le cadre de la commission Charbonneau, freine également la fierté des travailleurs (17%) et des employeurs (16%).

Plusieurs travailleurs pensent également que le syndicat prend trop de place dans l'industrie (18%).

Certains employeurs mentionnent aussi les conditions difficiles dans lesquelles doivent œuvrer les plus petits entrepreneurs / PME (15%).

Q3. Pourquoi êtes-vous peu ou pas du tout fier d'appartenir à l'industrie de la construction?

Mentions spontanées – Plusieurs mentions possibles*

Base : les répondants qui ne sont pas fiers d'appartenir à l'industrie de la construction	Travailleurs (n=223)	Employeurs (n=244)
La corruption / la collusion	38%	42%
Le syndicat est trop présent / trop fort	18%	12%
La mauvaise image véhiculée par les médias / la commission Charbonneau / le grand public et les clients ne nous font plus confiance	17%	16%
L'attitude de certains employeurs (ne respectent pas les conventions collectives)	13%	4%
La discrimination et l'intimidation sur les chantiers	12%	11%
Le manque de travail / chômage / on ne gagne pas assez bien sa vie	11%	4%
La mauvaise gestion / mauvais dirigeants	6%	4%
La CCQ n'est pas compétente / ne font pas leur travail	5%	7%
La qualité des ouvrages / du travail effectué n'est pas toujours bonne (il faut travailler vite, à bas coûts, certains employés travaillent mal)	5%	3%
Les mauvaises conditions de travail / de sécurité	5%	3%
Je suis honnête / je gagne ma vie honorablement	3%	4%
Les gros patrons / les hauts dirigeants se font beaucoup d'argent	3%	4%
Les coûts trop élevés	2%	11%
La réglementation trop stricte / compliquée / obsolète / injuste	2%	7%
Le gouvernement et les politiciens profitent du système	2%	1%
Les salaires trop élevés pour certains employés / pour le rendement	1%	4%
Les conditions difficiles / le manque de soutien pour les entrepreneurs / les petits contracteurs / les PME	0%	15%
La paperrasse / bureaucratie / administration trop lourde	0%	7%
Ne sait pas	8%	4%

Raison de fierté





2. OPINION ET PERCEPTION QUANT DE LA CCQ



OPINION GÉNÉRALE À L'ÉGARD DE LA CCQ

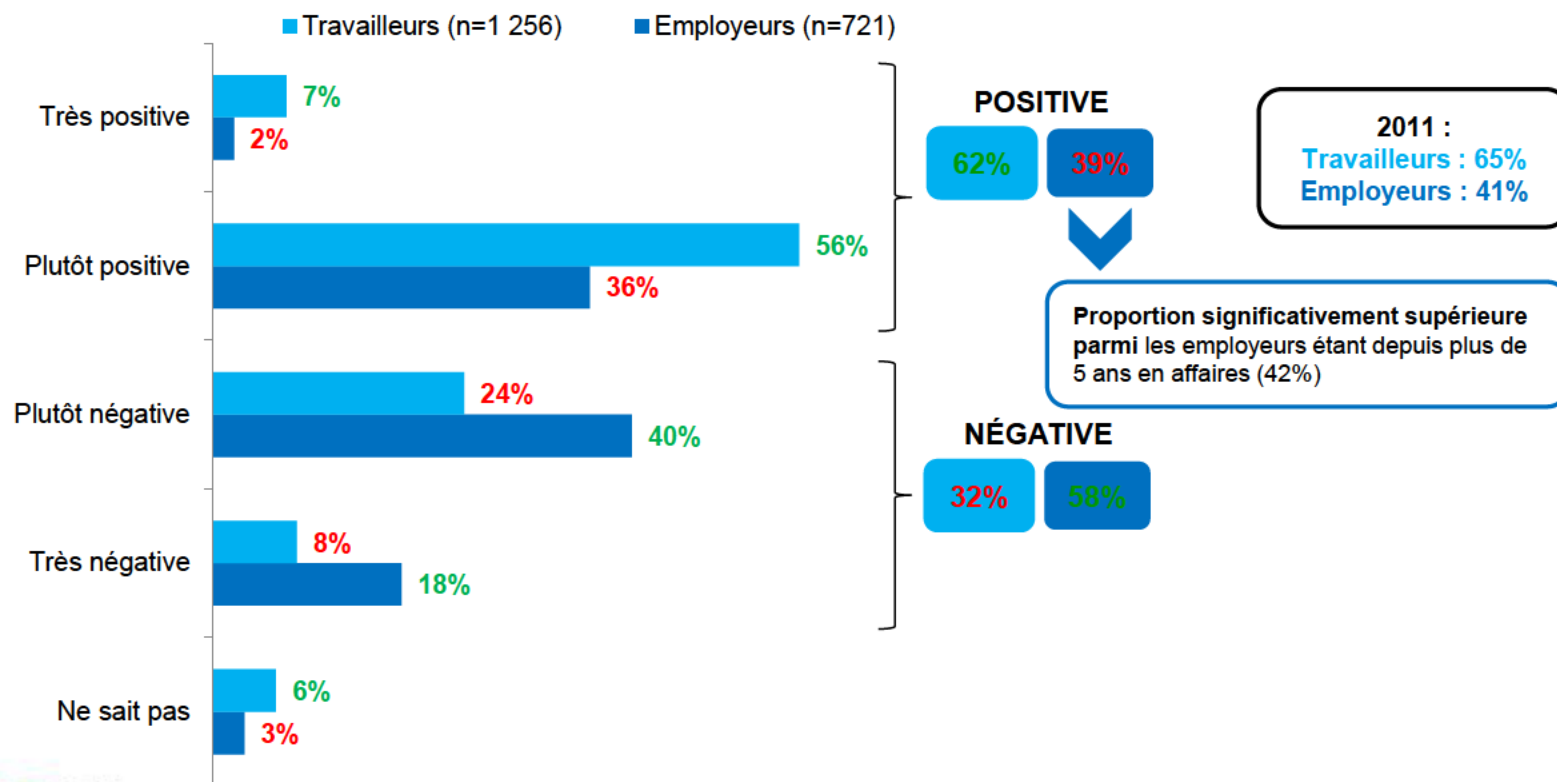
33

Plus de la moitié des travailleurs interrogés (62%) ont une perception positive de la CCQ, proportion significativement supérieure à celle observée chez les employeurs (39%).

La baisse de l'opinion à l'égard de l'industrie de la construction ne semble toutefois pas avoir porté atteinte à l'opinion des travailleurs et employeurs à l'égard de la CCQ. Cette opinion est stable depuis 2011.

Q5. Quelle est votre opinion générale de la Commission de la construction du Québec (CCQ)? Diriez-vous que vous en avez une opinion...

Base : tous les répondants





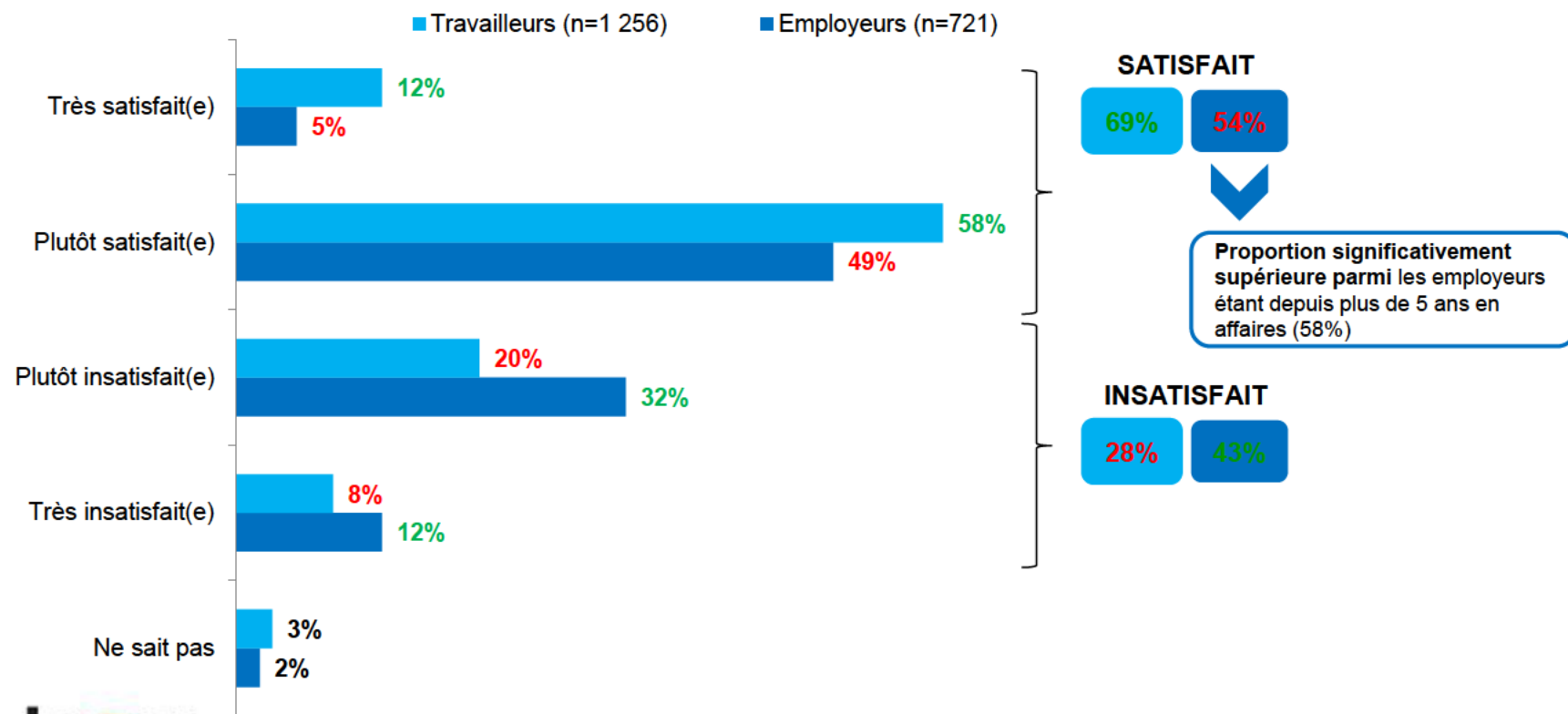
SATISFACTION GÉNÉRALE À L'ÉGARD DES SERVICES OFFERTS PAR LA CCQ

34

Sept travailleurs sur dix sont satisfaits des services offerts par la CCQ, ce qui constitue un assez bon résultat. Significativement moins d'employeurs partagent cet avis, considérant que 54% d'entre eux affirment être satisfaits de ses services.

Q6. De façon générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des services offerts par la Commission de la construction du Québec (CCQ)?

Base : tous les répondants





SATISFACTION DES TRAVAILLEURS À L'ÉGARD D'ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES LIÉS AUX SERVICES OFFERTS PAR LA CCQ

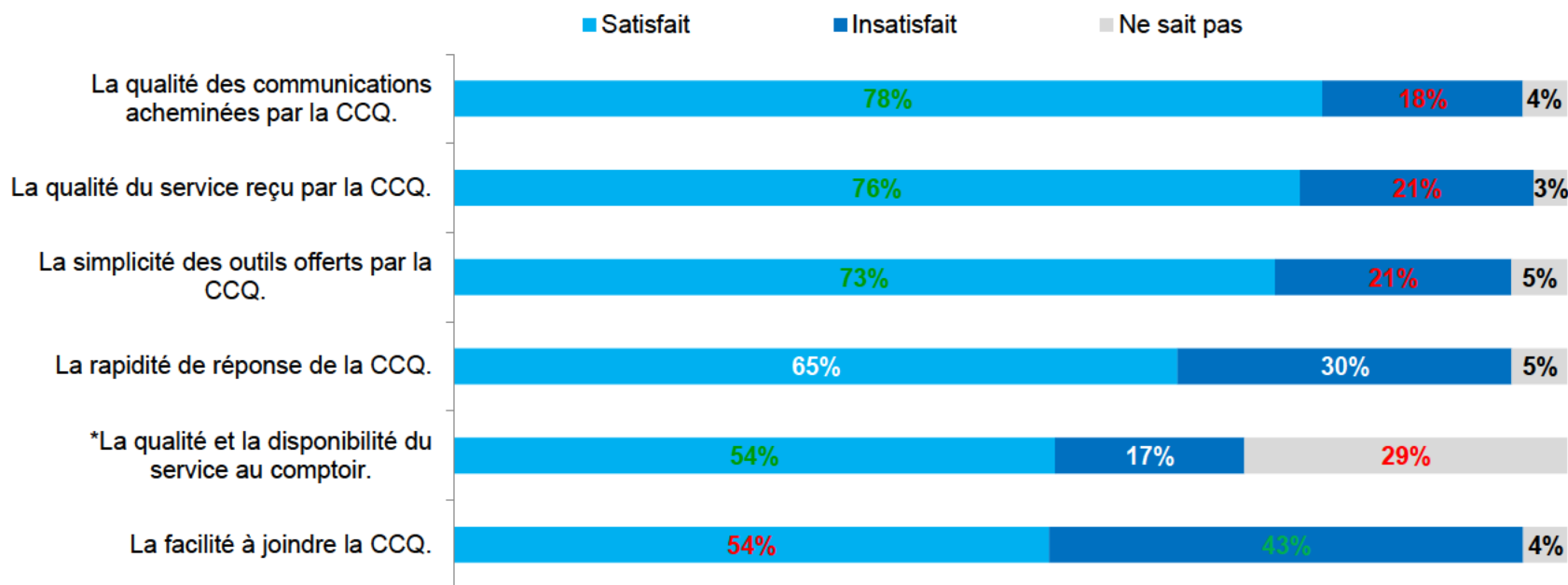
35

La qualité des communications acheminées par la CCQ est l'élément qui suscite le plus de satisfaction de la part des travailleurs de l'industrie de la construction (78%). La majorité d'entre eux sont également satisfaits de la qualité du service reçu par la CCQ (76%) et de la simplicité des outils qu'elle leur offre (73%).

L'accessibilité de la CCQ semble toutefois un élément sur lequel travailler, car la facilité à joindre la CCQ obtient un score de satisfaction moins élevé.

Q7A-F. Quel est votre niveau de satisfaction par rapport à chacun des éléments spécifiques suivants ayant trait aux services offerts par la Commission de la construction du Québec (CCQ)?

Base : tous les travailleurs (n=1 256)



* En remettant les résultats sur la base de ceux ayant pu exprimer une opinion, nous obtenons 75% de travailleurs satisfaits et 25% de travailleurs insatisfaits.



SATISFACTION DES EMPLOYEURS À L'ÉGARD D'ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES LIÉS AUX SERVICES OFFERTS PAR LA CCQ

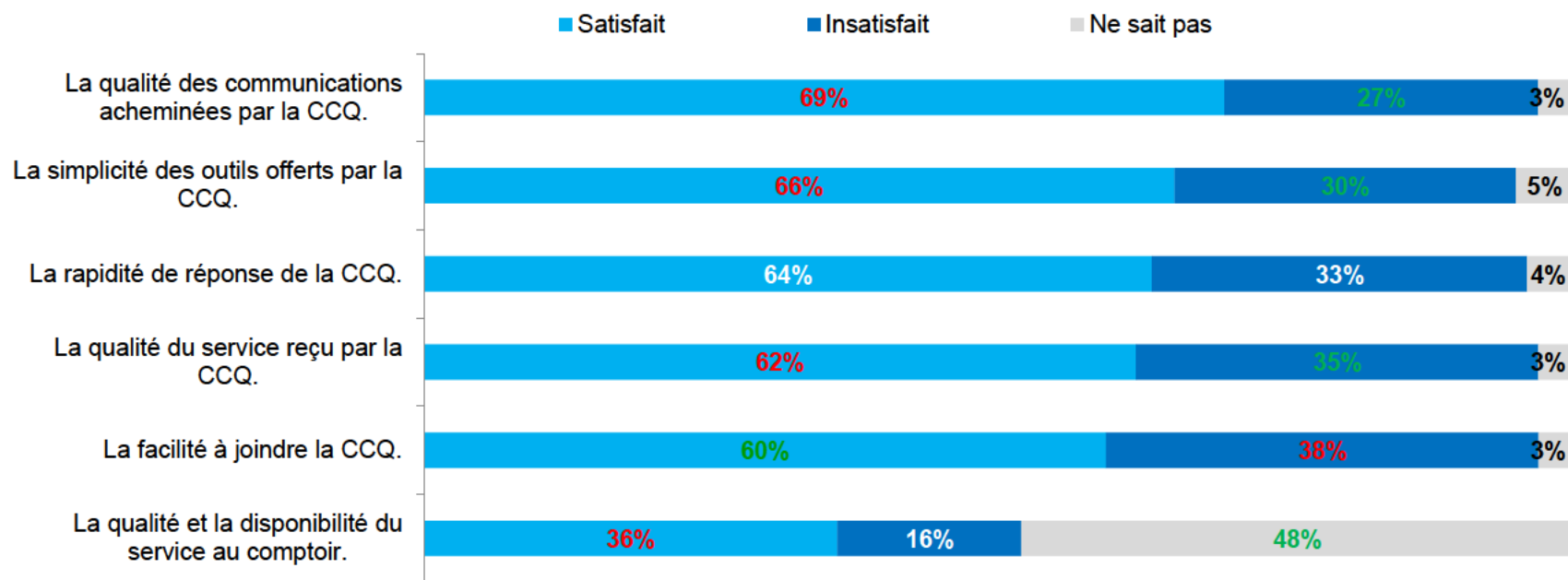
36

Les employeurs se montrent plus critiques que les travailleurs à l'égard des services offerts par la CCQ.

L'accessibilité de la CCQ semble toutefois être un enjeu moins important chez les employeurs (60% sont satisfaits c. à 54% chez les travailleurs).

Q7A-F. Quel est votre niveau de satisfaction par rapport à chacun des éléments spécifiques suivants ayant trait aux services offerts par la Commission de la construction du Québec (CCQ)?

Base : tous les employeurs (n=721)



* En remettant les résultats sur la base de ceux ayant pu exprimer une opinion, nous obtenons 69% d'employeurs satisfaits et 31% d'employeurs insatisfaits.



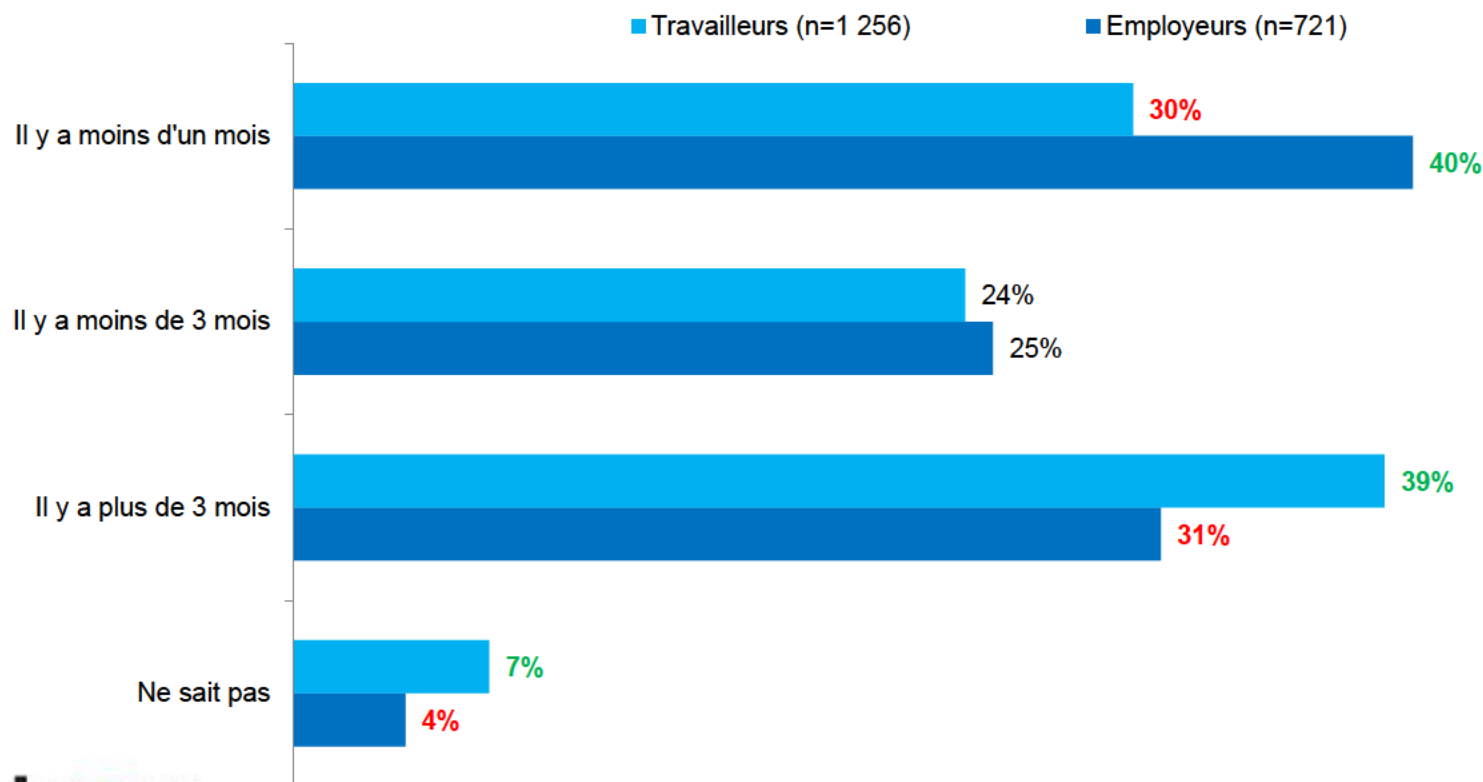
MOMENT DU DERNIER CONTACT AVEC LE SERVICE À LA CLIENTÈLE DE LA CCQ

37

Un peu moins du tiers des travailleurs (30%) ont rejoint le service à la clientèle de la CCQ il y a moins d'un mois, proportion significativement plus élevée chez les employeurs de l'industrie (40%).

Q8. À quand remonte la dernière fois où vous avez rejoint le service à la clientèle de la CCQ?

Base : tous les répondants





NIVEAU D'EFFORT FOURNI AFIN DE FAIRE TRAITER SA DEMANDE AU SERVICE À LA CLIENTÈLE DE LA CCQ

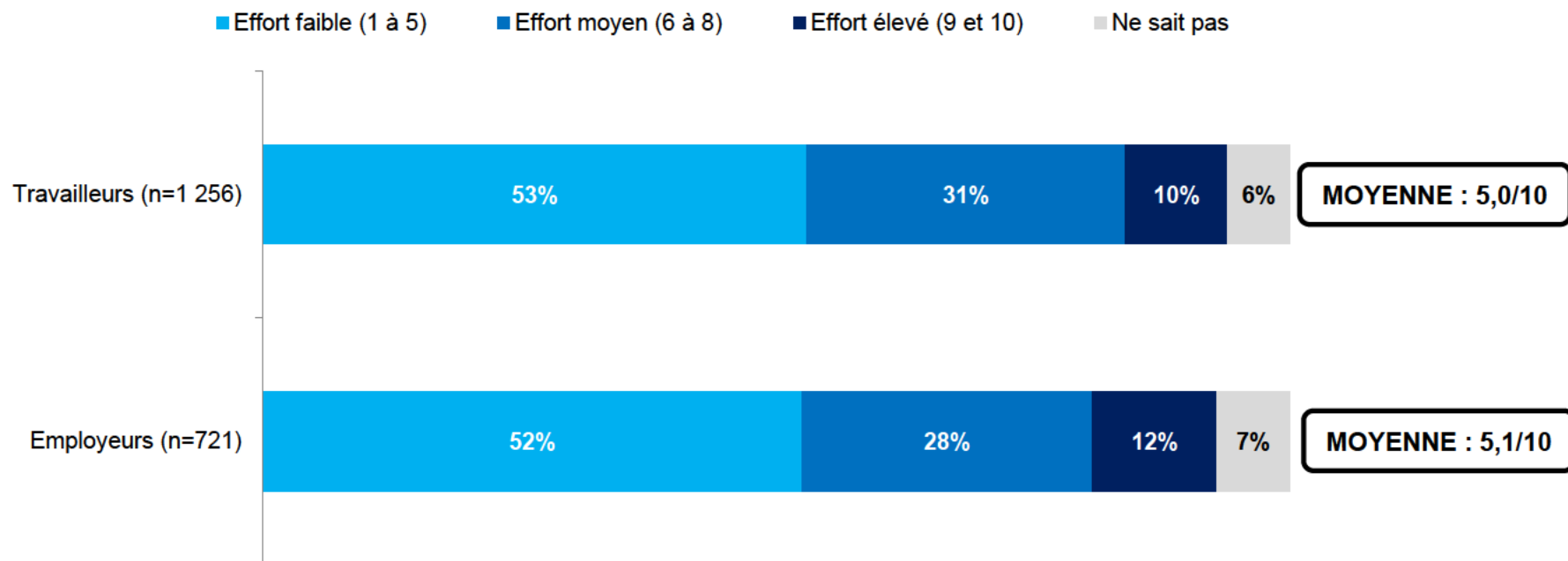
38

De façon générale, le niveau d'effort à fournir par les travailleurs et les employeurs pour que leur demande soit traitée par le service à la clientèle est généralement faible. Pour plus de la moitié des travailleurs et des employeurs de l'industrie de la construction, la demande a été traitée sans trop d'effort. Seule une personne sur dix a indiqué avoir fourni un effort élevé.

Q9. Quel niveau d'effort avez-vous dû déployer pour que votre demande soit traitée lors de votre dernière communication avec le service à la clientèle de la Commission de la construction du Québec (CCQ) (sans tenir compte du résultat de votre demande)?

Veuillez utiliser une note de 1 à 10, où 1 signifie un « niveau d'effort très faible » et 10 signifie un « niveau d'effort très élevé ».

Base : tous les répondants





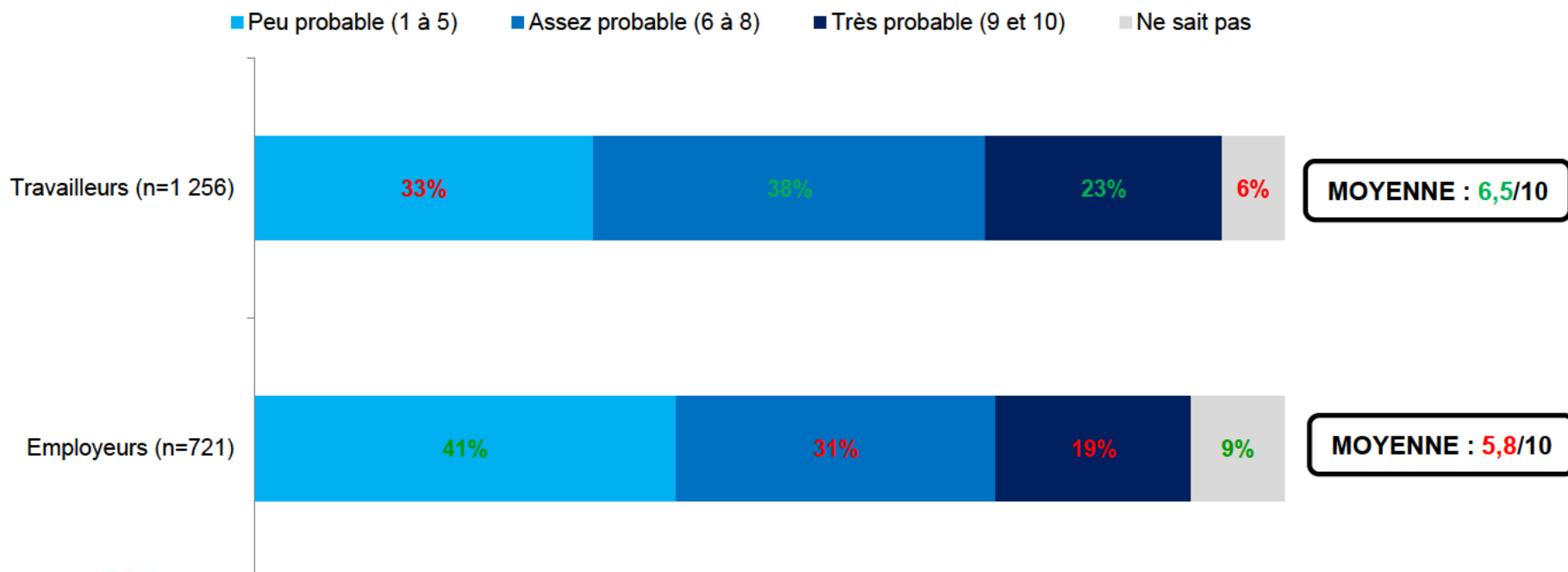
PROPENSION À RECOMMANDER LES SERVICES REÇUS PAR LA CCQ

39

Les travailleurs sont significativement plus enclins à recommander les services offerts par la CCQ à leurs collègues que le sont les employeurs. Ces résultats sont cohérents à ceux observés quant au niveau de satisfaction générale envers les services qui est significativement supérieur chez les travailleurs (69%) que chez les employeurs (54%).

Q10. En vous basant sur l'expérience vécue lors de vos dernières communications avec la Commission de la construction du Québec (CCQ), quelle est la probabilité que vous recommandiez les services que vous avez reçus à vos collègues? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « Pas du tout probable » et 10 signifie « Très probable ».

Base : tous les répondants





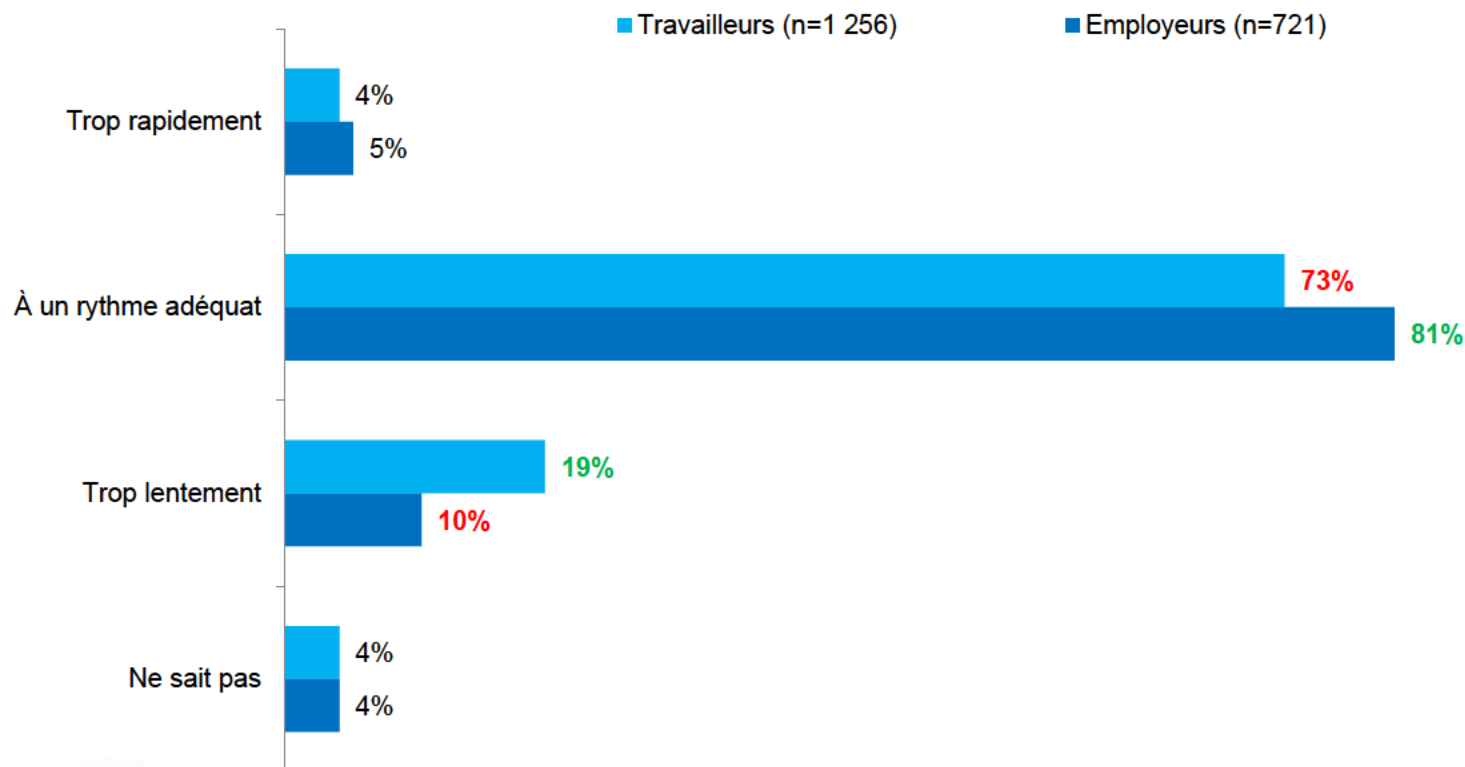
PERCEPTION QUANT À LA VITESSE D'ADOPTION DES OUTILS TECHNOLOGIQUES ET DES SERVICES EN LIGNE PAR LA CCQ

40

La majorité des travailleurs considèrent que l'adoption d'outils technologiques et de services en ligne par la CCQ se fait à un rythme adéquat (73%). Une proportion significativement supérieure d'employeurs du domaine partagent cet avis (81%).

Q11. Selon votre perception, diriez-vous que la Commission de la construction du Québec (CCQ) adopte les outils technologiques et services en ligne ...

Base : tous les répondants





PERCEPTION DE LA CCQ PAR LES TRAVAILLEURS

41

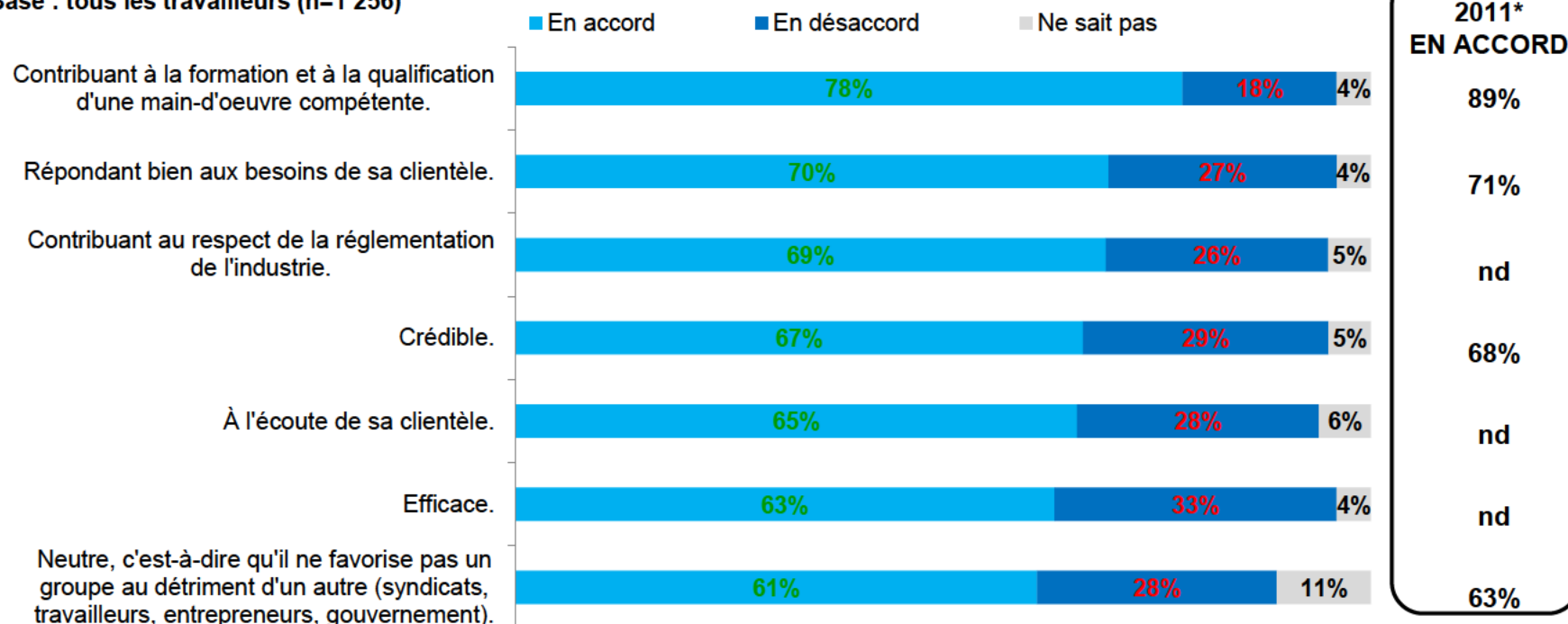
Les travailleurs perçoivent principalement la CCQ comme un organisme contribuant à la formation et à la qualification d'une main d'œuvre compétente (78%). Cette perception était toutefois significativement plus élevée en 2011 (89%).

La majorité d'entre eux s'accordent également pour dire que la CCQ répond adéquatement à leurs besoins (70%), en plus de contribuer au respect de la réglementation dans l'industrie (69%). Malgré des résultats un peu plus faibles, la CCQ est généralement jugée crédible, à l'écoute, efficace et neutre par les travailleurs. Ces perceptions sont stables dans le temps.

Q12A-G. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec chacun des énoncés suivants?

La Commission de la construction du Québec (CCQ) est un organisme...

Base : tous les travailleurs (n=1 256)



* La comparaison avec 2011 doit être interprétée avec précaution. Certains énoncés mesurés étaient formulés différemment.



PERCEPTION DE LA CCQ PAR LES EMPLOYEURS

42

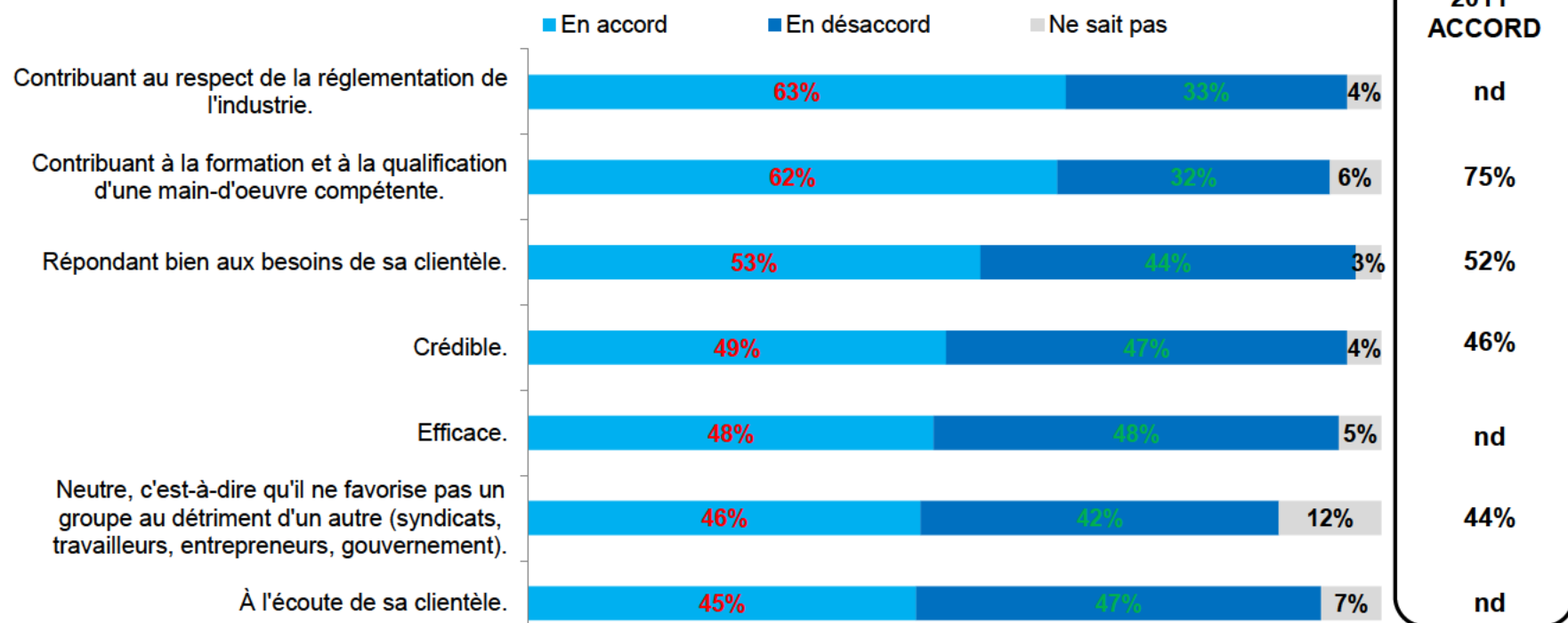
Pour les employeurs, la CCQ est surtout perçue comme une organisation contribuant au respect de la réglementation dans l'industrie (63%) et participant à la formation et à la qualification d'une main-d'œuvre compétente (62%). Notons que pour tous les éléments, le niveau d'accord est significativement plus élevé chez les travailleurs.

La réponse aux besoins de sa clientèle, la crédibilité et la neutralité perçue de la CCQ sont plutôt stables depuis 2011.

Q12A-G. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec chacun des énoncés suivants?

La Commission de la construction du Québec (CCQ) est un organisme...

Base : tous les employeurs (n=721)



* La comparaison avec 2011 doit être interprétée avec précaution. Certains énoncés mesurés étaient formulés différemment.



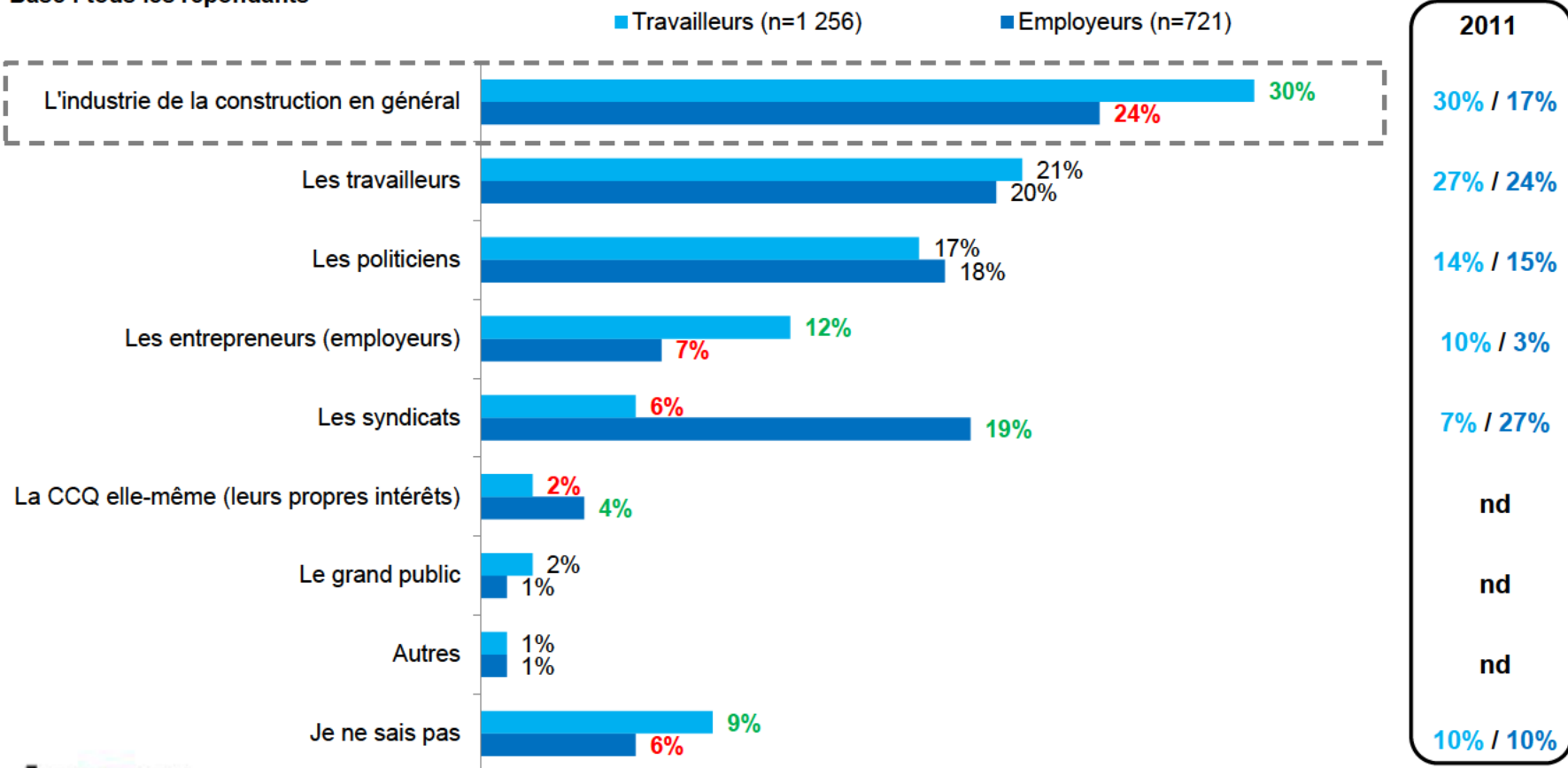
GROUPES PERÇUS COMME ÉTANT SERVIS PRIORITAIREMENT PAR LA CCQ

43

Les travailleurs et les employeurs sont principalement d'avis que la CCQ répond prioritairement aux besoins de l'industrie de la construction dans son ensemble (30% et 24%, respectivement). Cette perception est stable depuis 2011 pour les travailleurs, mais elle est significativement plus élevée du côté des travailleurs.

Q13. Selon votre perception, la Commission de la construction du Québec (CCQ) répond en priorité aux besoins de quel groupe?

Base : tous les répondants





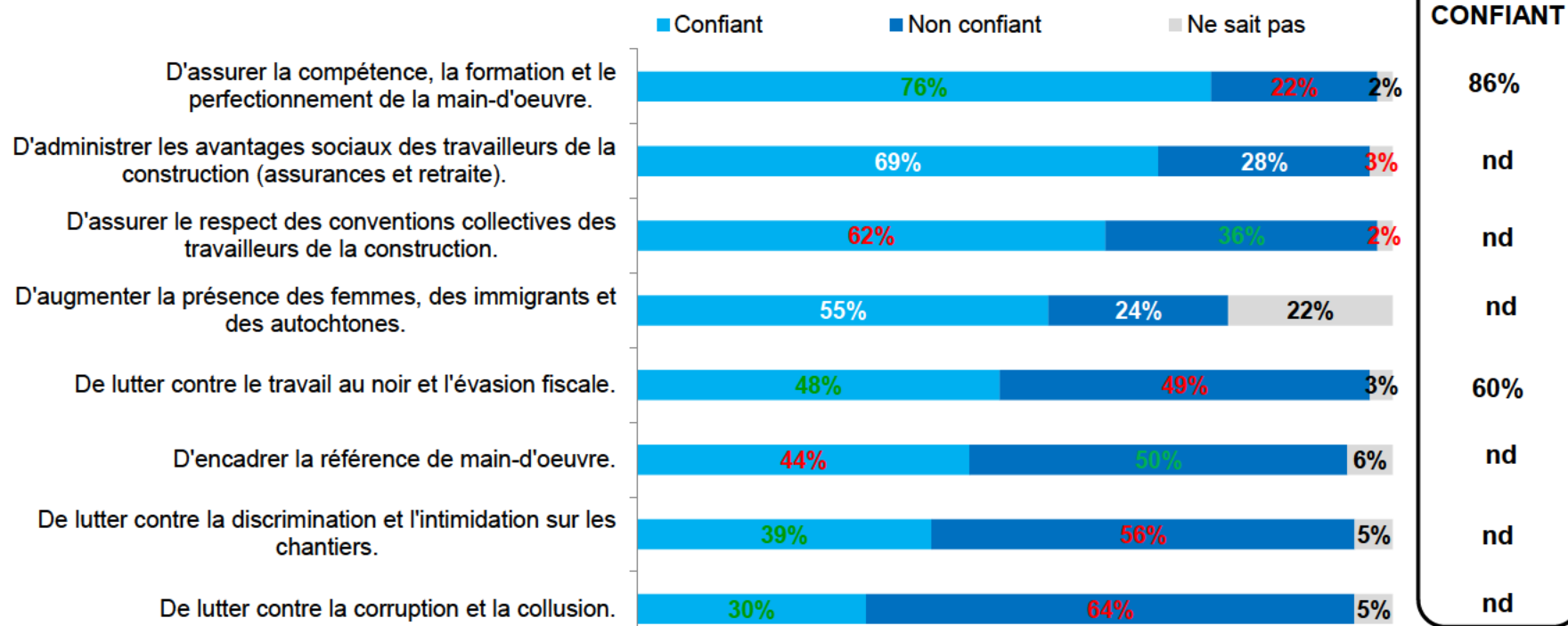
NIVEAU DE CONFIANCE DES TRAVAILLEURS ENVERS DIVERSES FONCTIONS DE LA CCQ

44

Les travailleurs sont principalement confiants que la CCQ s'acquitte d'assurer la compétence, la formation et le perfectionnement de la main d'œuvre dans l'industrie (76%). La plupart des travailleurs font également confiance à la CCQ en ce qui a trait à l'administration de leurs avantages sociaux (69%).

Dans l'ensemble, le niveau de confiance est plus élevé pour les aspects reliés au service à la clientèle, mais on observe un niveau de confiance moindre lorsqu'il est question de la conformité et de l'application de règles.

Q14A-H. Dans quelle mesure faites-vous confiance à la Commission de la construction du Québec (CCQ) lorsqu'il est question...
Base : tous les travailleurs (n=1 256)





NIVEAU DE CONFIANCE DES EMPLOYEURS ENVERS DIVERSES FONCTIONS DE LA CCQ

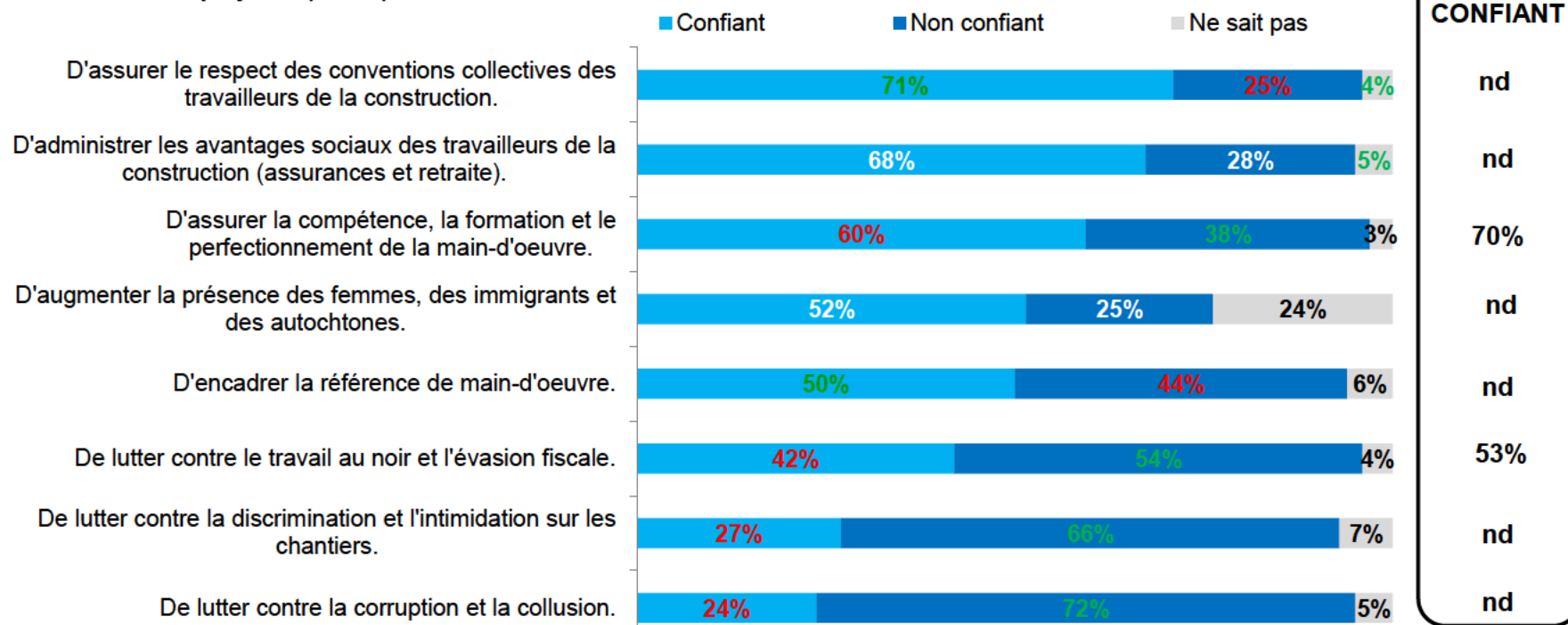
45

La majorité des employeurs font confiance à la CCQ afin d'assurer le respect des conventions collectives (71%), proportion significativement plus élevée que chez les travailleurs (62%). La plupart des employeurs sont aussi confiants de la bonne administration des avantages sociaux des travailleurs de l'industrie (68%).

Comme pour les travailleurs, le niveau de confiance est globalement plus élevé pour les responsabilités reliées au service à la clientèle, mais celui-ci est moindre lorsqu'il est question de la conformité et de l'application de règles, et plus particulièrement pour la lutte contre le travail au noir, la discrimination et la corruption.

Q14A-H. Dans quelle mesure faites-vous confiance à la Commission de la construction du Québec (CCQ) lorsqu'il est question...

Base : tous les employeurs (n=721)



* La comparaison avec 2011 doit être interprétée avec précaution. Certains énoncés mesurés étaient différents.



ENJEUX À PRIORISER PAR LA CCQ

46

Pour les travailleurs, le principal enjeu qui devrait être priorisé par la CCQ est le respect des conventions collectives mises en place pour les travailleurs du domaine (51%). Les travailleurs, comme les employeurs, jugent aussi que la corruption et la collusion (45% et 54%, respectivement), ainsi que le maintien des compétences de la main d'œuvre (37%) doivent être des enjeux priorités par la CCQ.

En 2011, le respect des conventions collectives et la lutte du travail au noir les deux aspects à prioriser selon le point de vue des travailleurs.

Selon la vision des employeurs, la lutte contre le travail au noir, la révision de la réglementation de l'industrie et l'intégrité et l'éthique du personnel de la CCQ étaient les aspects à prioriser.

Base : tous les répondants	Travailleurs (n=1 256)	Employeurs (n=721)
Le respect des conventions collectives des travailleurs de la construction	51%	10%
La collusion et la corruption	45%	54%
Assurer la compétence de la main-d'œuvre	37%	37%
La référence de main-d'œuvre dans la construction	32%	14%
Le travail au noir et l'évasion fiscale	27%	37%
La discrimination et à l'intimidation sur les chantiers	25%	26%
Assurer la relève de travailleurs	21%	28%
La réforme de la réglementation de l'industrie de la construction	13%	22%
Le renforcement de la neutralité de la CCQ	13%	21%
Le renforcement de l'intégrité et l'éthique du personnel de la CCQ	11%	13%
Augmenter la présence des femmes, des immigrants et des autochtones	2%	1%
Réduire l'importance des syndicats (trop nombreux / trop de pouvoir)	0%	1%
Autres enjeux	3%	7%
Ne sait pas	0%	1%

Q15. Parmi les enjeux énumérés ci-dessous, lesquels devraient être priorités par la Commission de la construction du Québec (CCQ) selon vous?

Mentions spontanées – Plusieurs mentions possibles*



3. PERCEPTION DES ENJEUX LIÉS AU TRAVAIL AU NOIR



PERCEPTION DU TRAVAIL AU NOIR PAR LES TRAVAILLEURS

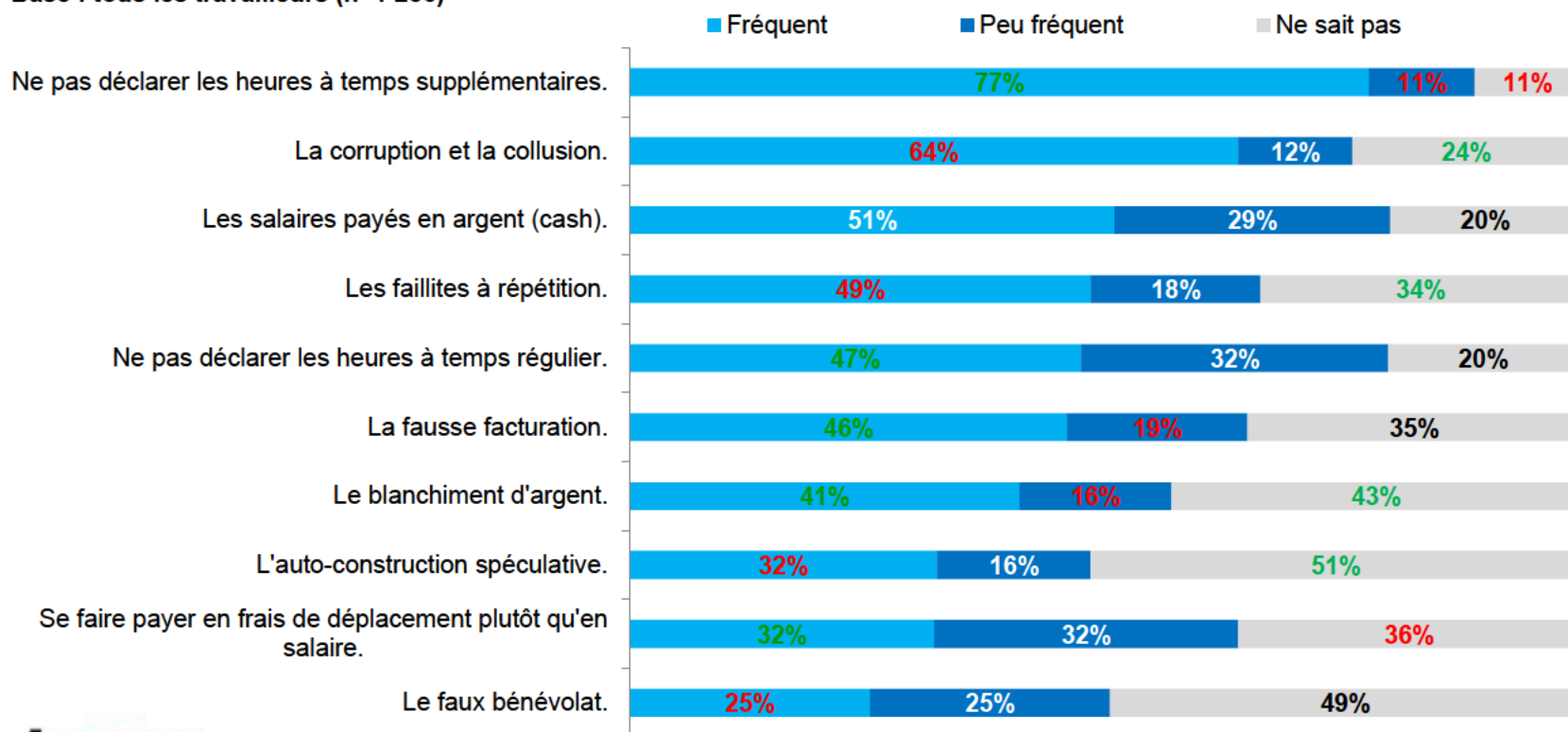
48

Pour les travailleurs, les actions les plus fréquentes en lien avec le travail au noir sont la non-déclaration des heures à temps supplémentaires (77%), en plus de l'existence de corruption et de collusion (64%).

Notons que de fortes proportions de travailleurs n'ont pas été en mesure de se prononcer sur la question, soit parce qu'ils ne le savent pas ou parce qu'ils ont préféré s'abstenir.

Q16A-J. Voici maintenant différents énoncés relatifs au travail au noir ou à la malversation. Pour chacun, veuillez indiquer si à votre avis, ceux-ci sont fréquents.

Base : tous les travailleurs (n=1 256)





PERCEPTION DU TRAVAIL AU NOIR PAR LES EMPLOYEURS

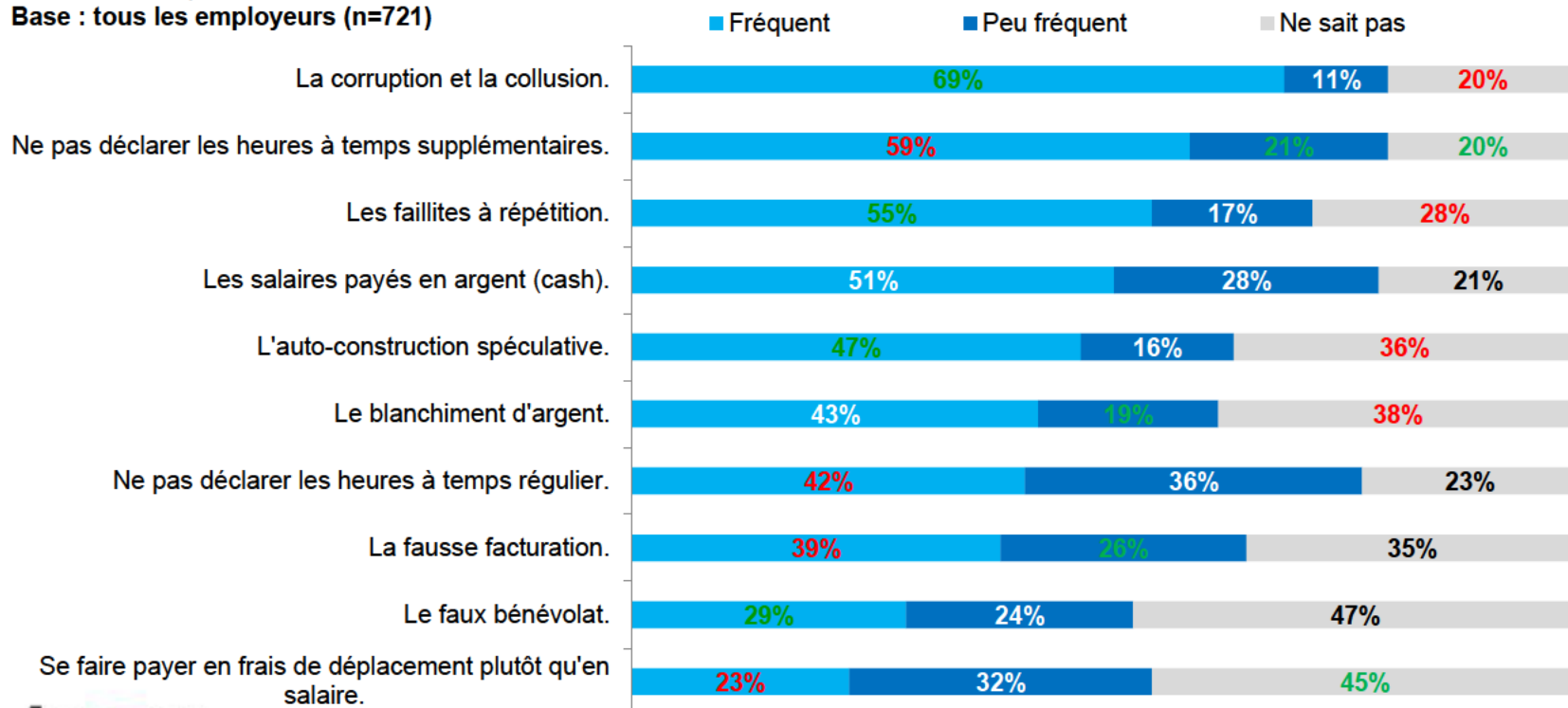
49

Pour les employeurs, d'autant plus que pour les travailleurs, la corruption et la collusion sont fréquentes (69%). Selon plus de la moitié des employeurs, il est également fréquent de ne pas déclarer des heures à temps supplémentaires (59%) ou encore de faire faillite à répétition (55%).

Des proportions élevées d'employeurs n'ont pas été en mesure de se prononcer sur certains énoncés, soit parce qu'ils ne le savent pas ou parce qu'ils ont préféré s'abstenir.

Q16A-J. Voici maintenant différents énoncés relatifs au travail au noir ou à la malversation. Pour chacun, veuillez indiquer si à votre avis, ceux-ci sont fréquents.

Base : tous les employeurs (n=721)





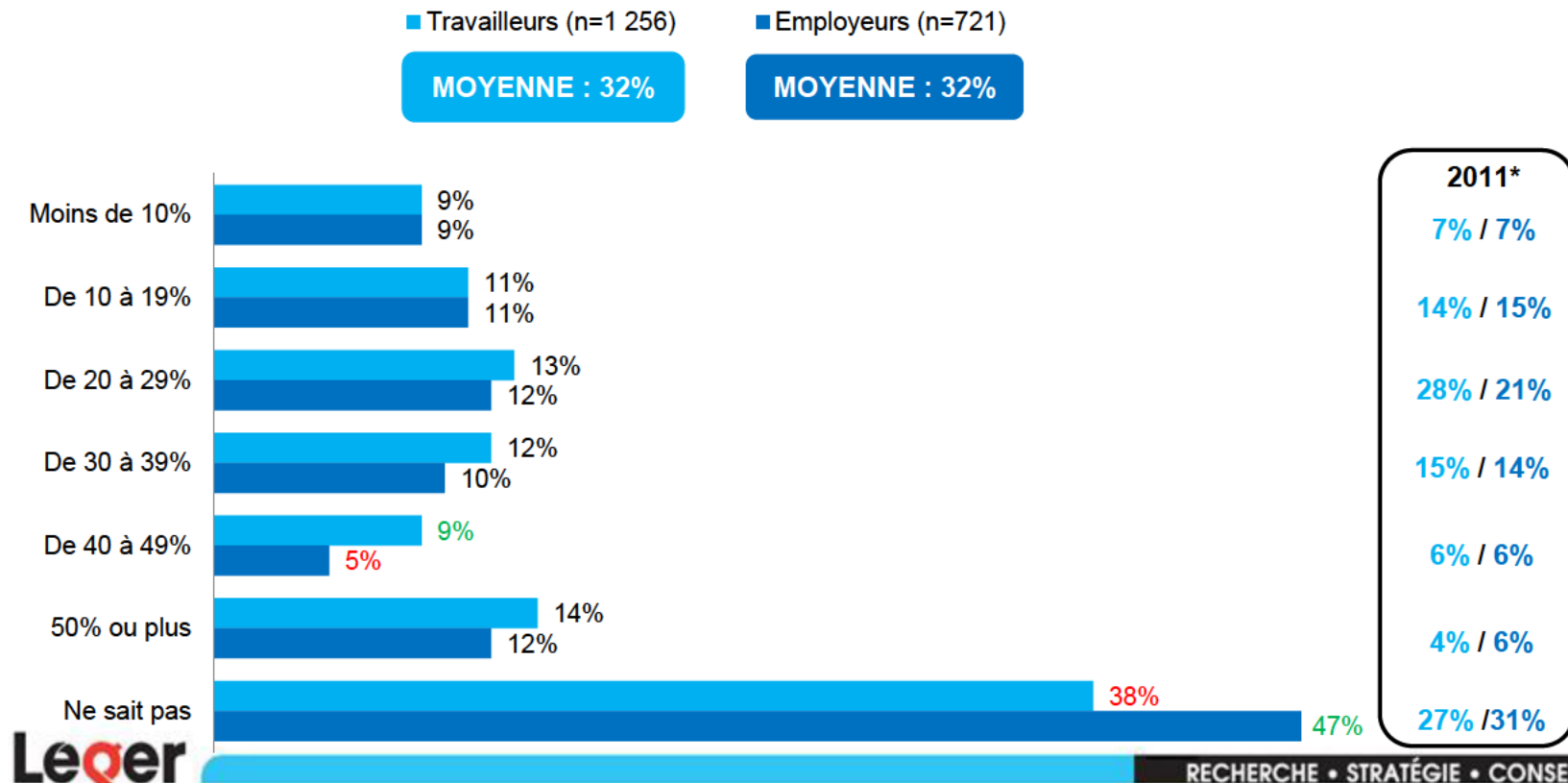
PROPORTION DU TRAVAIL AU NOIR ET DE L'ÉVASION FISCALE DANS LA CONSTRUCTION

50

En moyenne, les travailleurs et les employeurs de l'industrie de la construction estiment à environ 32% la proportion de travail au noir et de l'évasion fiscale dans la construction actuellement. Cette proportion est plus élevée dans la population québécoise (43% en moyenne).

Q17. À combien estimez-vous le travail au noir ou l'évasion fiscale dans la construction actuellement?

Base : tous les répondants



* La comparaison avec 2011 doit être interprétée avec précaution. La question était légèrement différente en 2011. Par ailleurs, une description du travail au noir était fournie dans la question en 2011. Cela peut expliquer pourquoi la proportion de mentions « Ne sait pas » est plus élevée.



PERCEPTION DE L'ÉVOLUTION DU TRAVAIL AU NOIR ET DE L'ÉVASION FISCALE

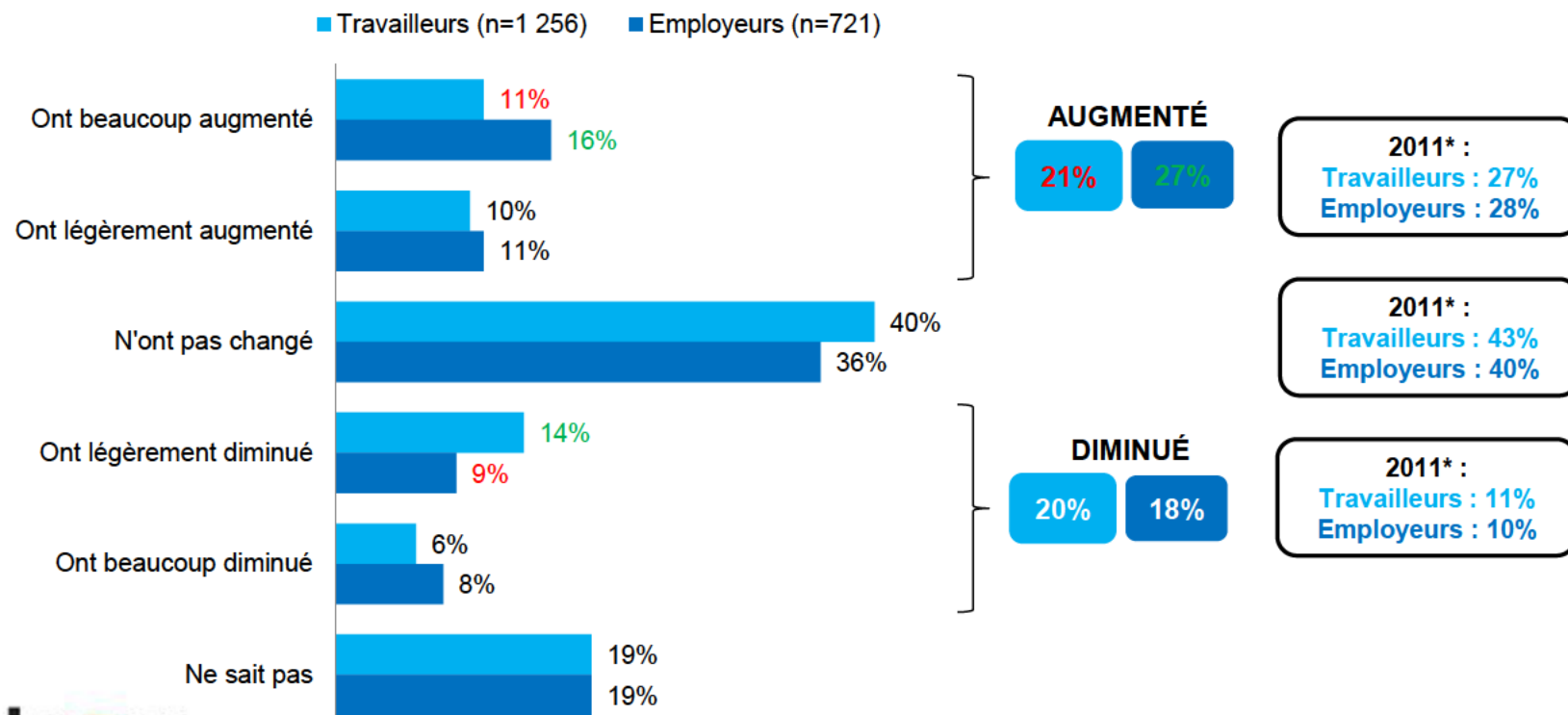
51

La plupart des travailleurs et des employeurs sont d'avis que le travail au noir et l'évasion fiscale n'ont pas changé au cours des dernières années. Notons que les employeurs sont plus nombreux à penser que ceux-ci ont augmenté (27% comparativement à 21% chez les travailleurs).

Depuis 2011, la perception des employeurs est plutôt stable. Chez les travailleurs, on observe une baisse de ceux qui disent que le travail au noir a augmenté et une hausse de ceux d'avis qu'il a diminué.

Q18. Au cours des dernières années, diriez-vous que le travail au noir et l'évasion fiscale ...

Base : tous les répondants





4. PERCEPTION DE LA MALVERSATION ET DE LA COLLUSION



PRÉOCCUPATION À L'ÉGARD DES ALLÉGATIONS DE MALVERSION ET DE COLLUSION

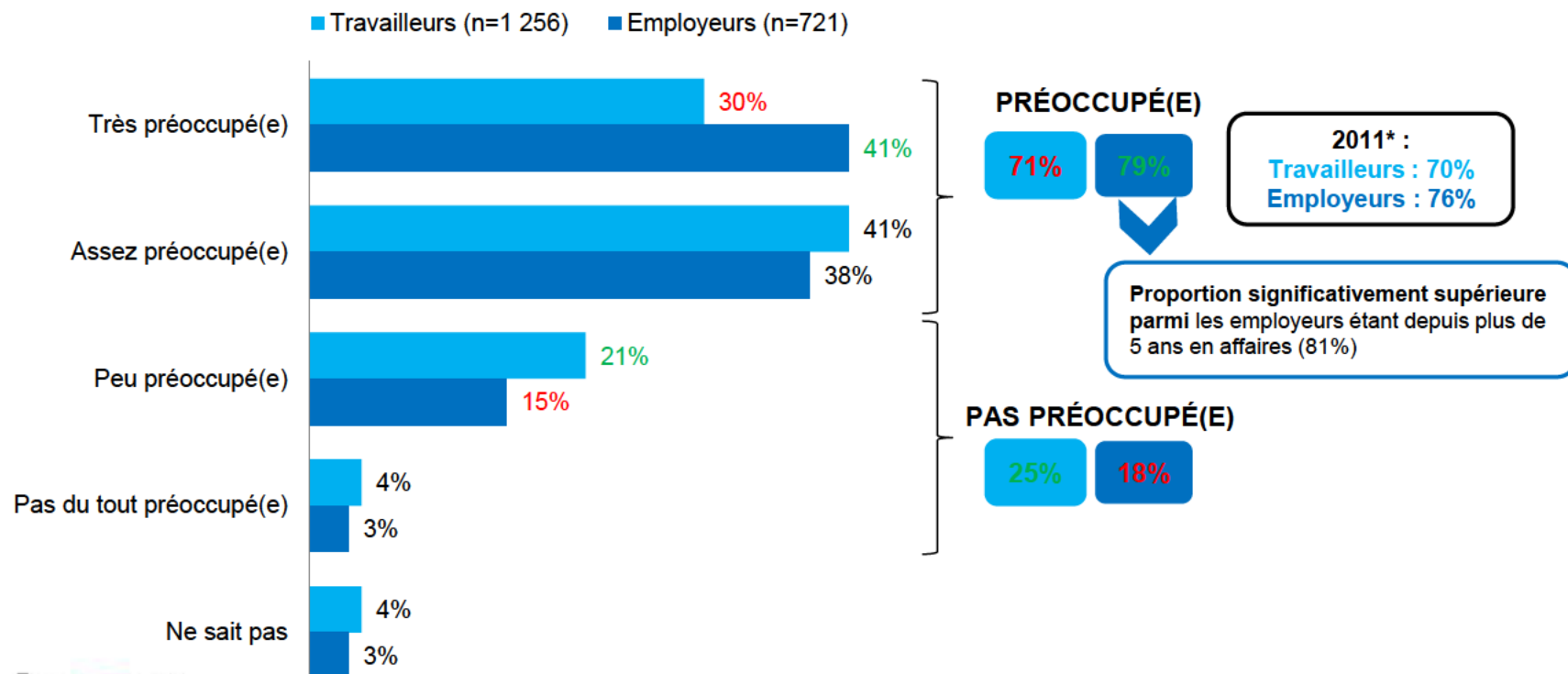
53

Les allégations de malversion et de collusion dont fait l'objet l'industrie de la construction sont des préoccupations communes aux employeurs et aux travailleurs. Les employeurs sont néanmoins significativement plus nombreux à être préoccupés par ces allégations (79% c. 71%).

Le niveau de préoccupation à cet égard est stable depuis 2011.

Q19. Dans quelle mesure êtes-vous préoccupé(e) par les allégations de malversion et de collusion dont fait l'objet l'industrie de la construction?

Base : tous les répondants





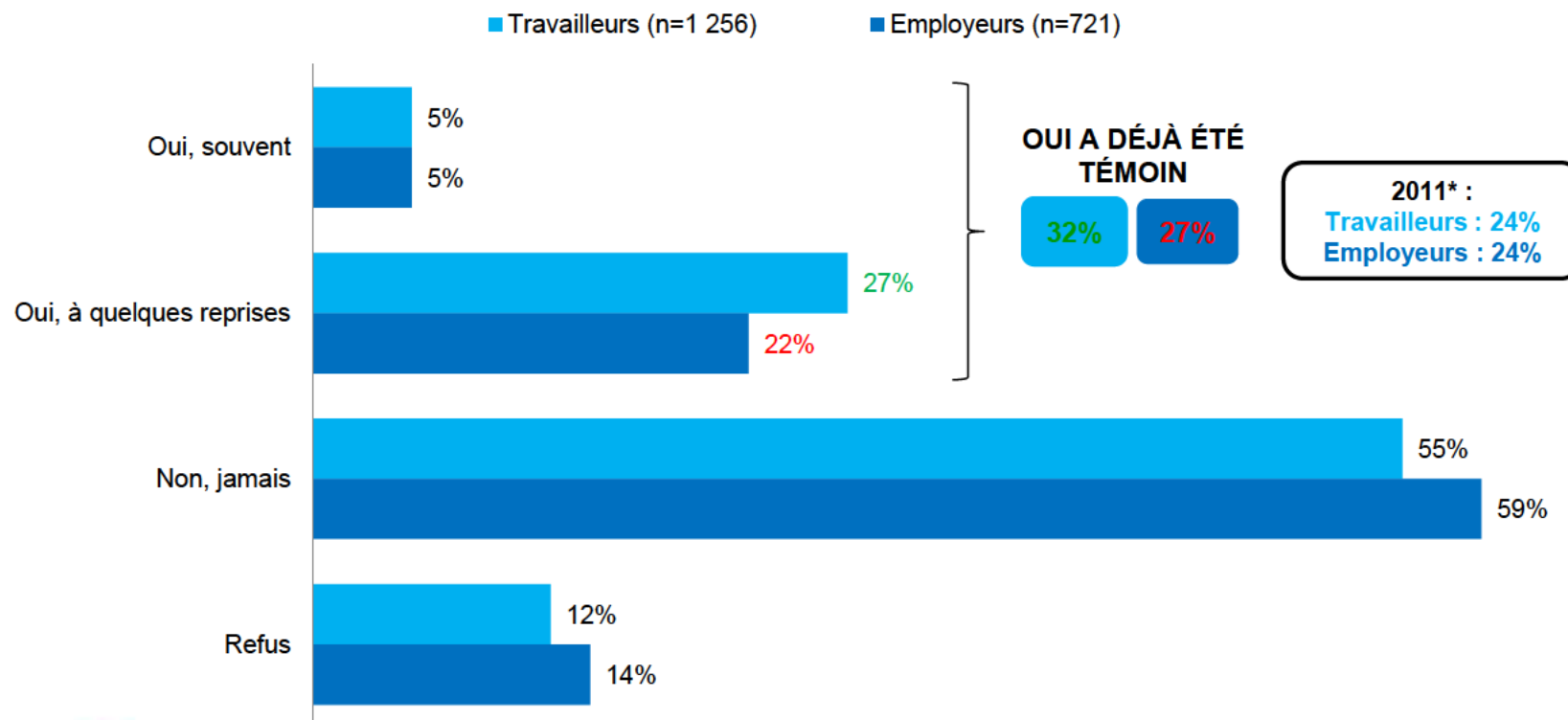
FRÉQUENCE DE SITUATIONS DE MALVERSATION OU DE COLLUSION

54

Près du tiers des travailleurs et des employeurs ont déjà été témoins de situations de malversation ou de collusion dans l'industrie de la construction. Les travailleurs sont significativement plus nombreux à en avoir été témoins (32% comparativement à 27% pour les employeurs).

Q20. Avez-vous déjà été témoin de situations de malversation ou de collusion dans l'industrie de la construction

Base : tous les répondants





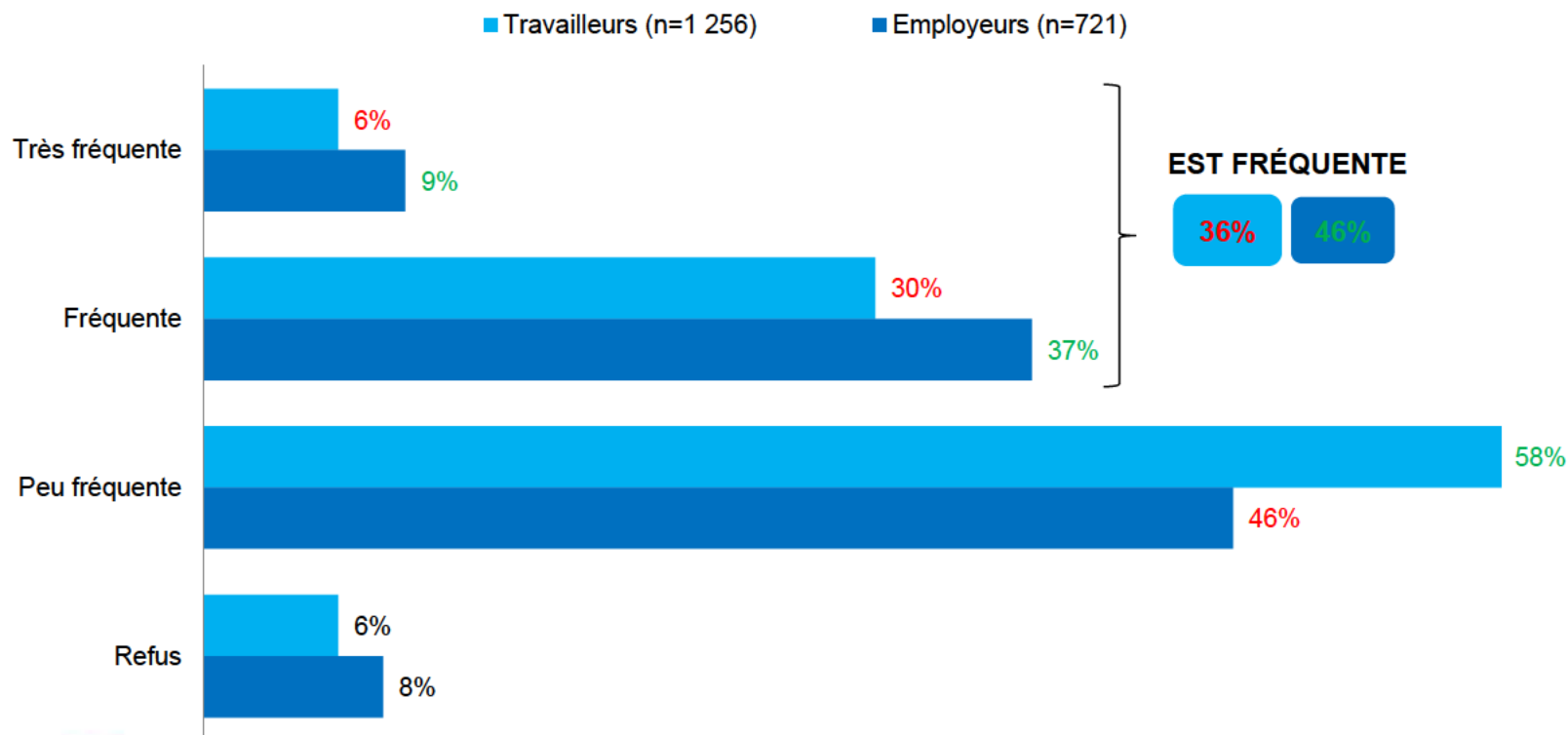
FRÉQUENCE PERÇUE DE L'INTIMIDATION SUR LES CHANTIERS DE CONSTRUCTION

55

L'intimidation sur les chantiers semble être un phénomène plus répandu selon le point de vue des employeurs (46%) comparativement à celui des travailleurs (36%).

Q21. Diriez-vous que l'intimidation sur les chantiers de construction est ...

Base : tous les répondants





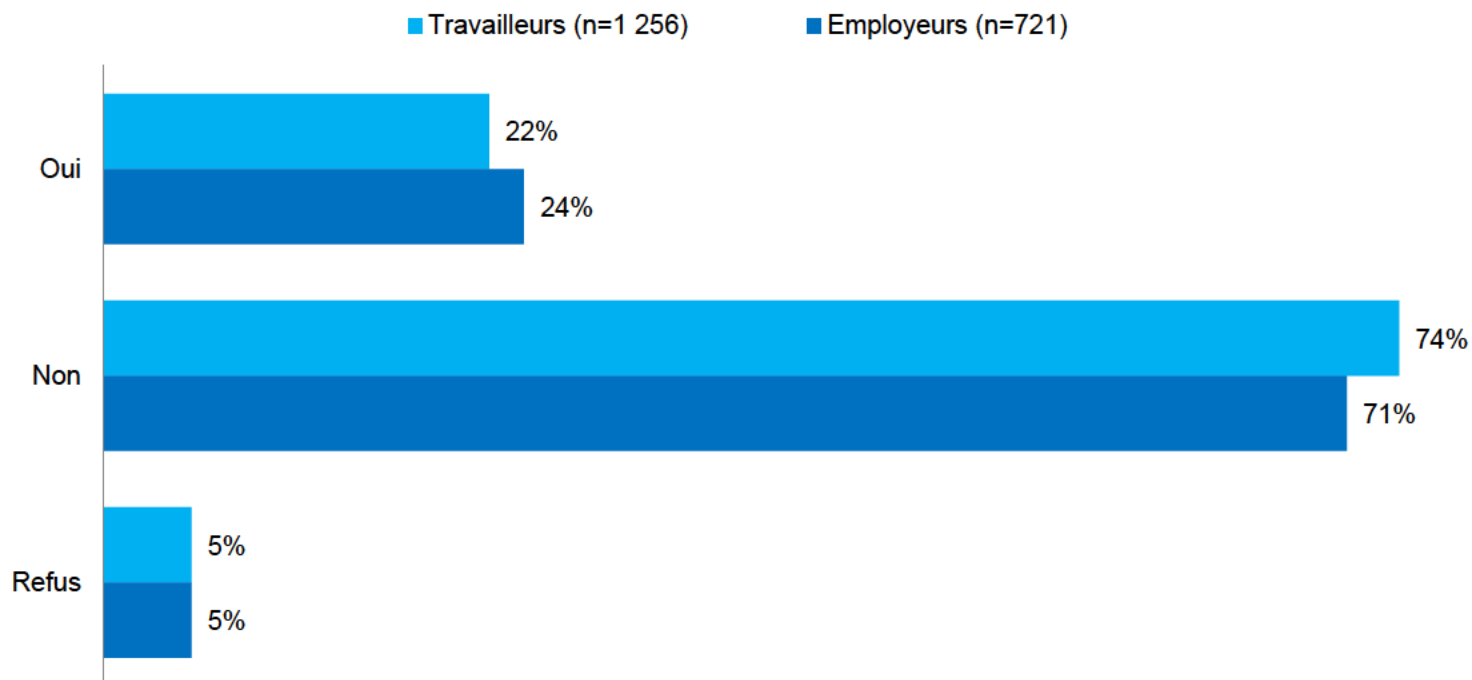
EXPÉRIENCE PERSONNELLE AVEC L'INTIMIDATION SUR LES CHANTIERS DE CONSTRUCTION

56

Plus d'un travailleur et d'un employeur sur cinq a été déjà été victime d'intimidation dans le cadre de son travail.

Q22. Dans le cadre de votre travail, avez-vous déjà été victime d'intimidation?

Base : tous les répondants





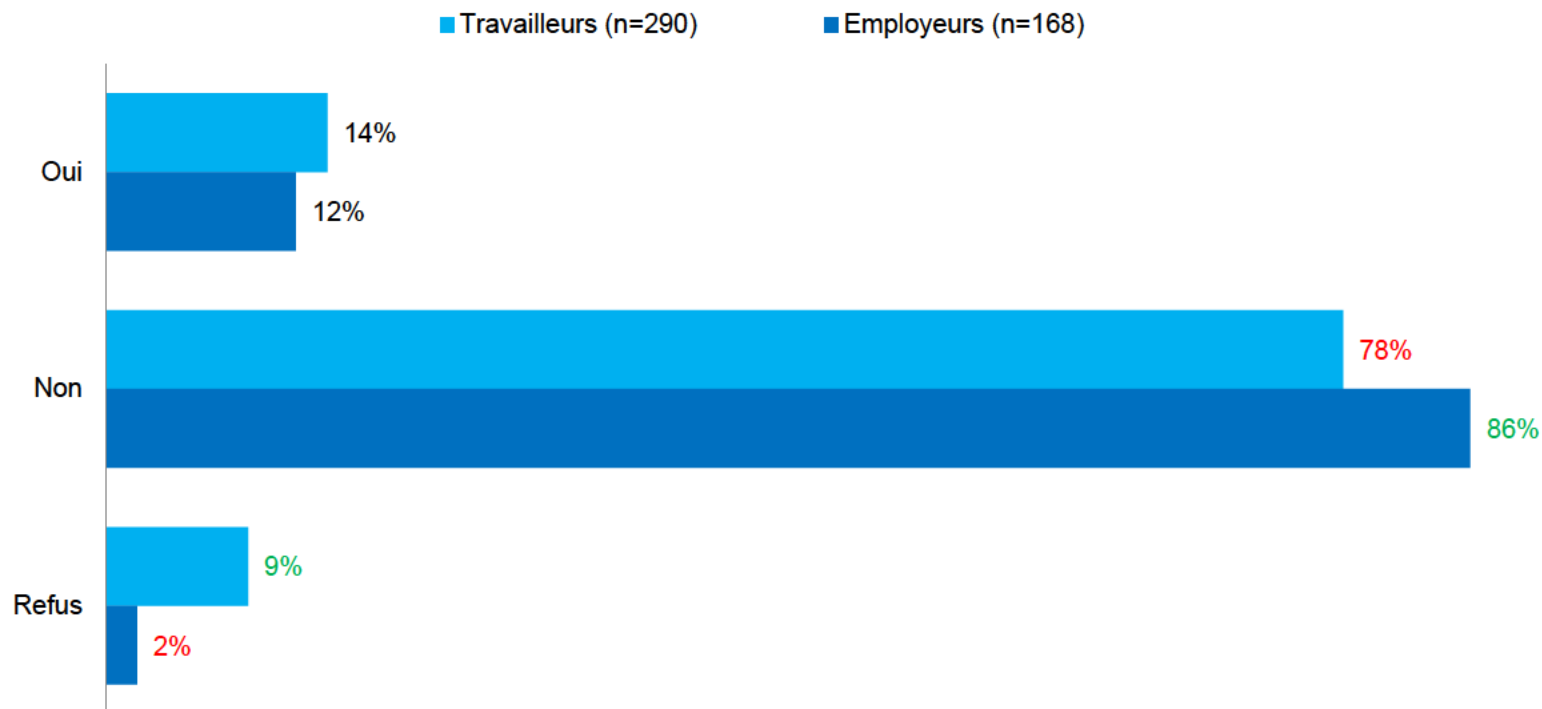
PLAINTÉ PORTÉE SUITE À UN PROBLÈME D'INTIMIDATION

57

Les travailleurs et les employeurs ayant déjà été victimes d'intimidation ne portent généralement pas plainte afin de défendre leurs droits (78% et 86%, respectivement).

Q23. Cette situation vous a-t-elle déjà amené à porter plainte afin de défendre vos droits?

Base : Ceux ayant déjà été victimes d'intimidation





RAISONS DE NE PAS AVOIR PORTÉ PLAINTE SUITE À UN PROBLÈME D'INTIMIDATION

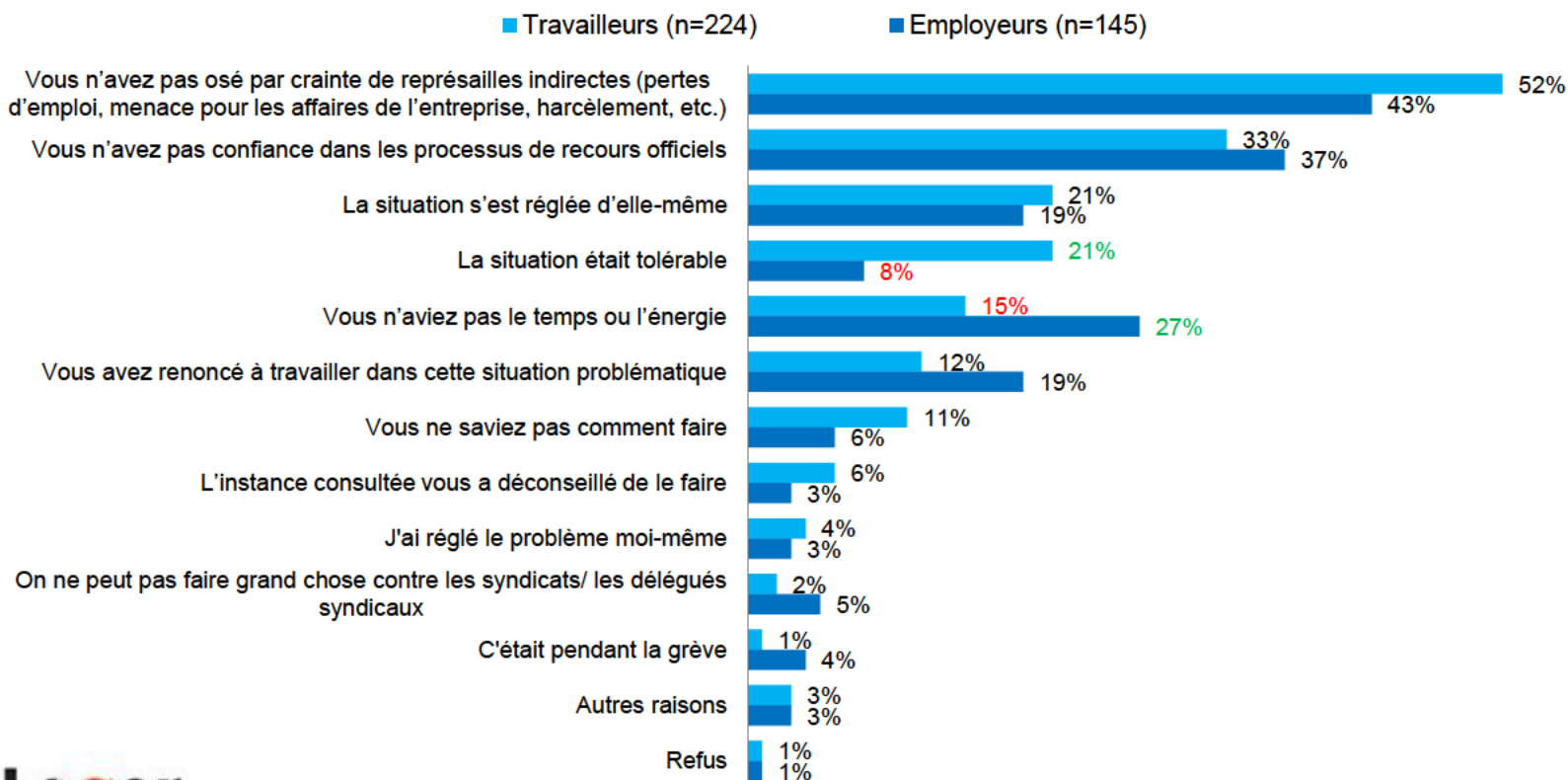
58

Les travailleurs et les employeurs victimes d'intimidation n'osent généralement pas porter plainte par crainte de représailles indirectes telles que la perte de leur emploi. Le manque de confiance dans les processus de recours officiels est aussi une raison importante de ne pas porter plainte.

Q24. Pourquoi n'avez-vous pas choisi de porter plainte afin de défendre vos droits? Est-ce parce que...

Mentions assistées avec « autres » ouvert – Plusieurs mentions possibles*

Base : Ceux ayant déjà été victimes d'intimidation





5. PERCEPTION DES RÈGLES DE L'INDUSTRIE DE LA CONSTRUCTION



PERCEPTION DES TRAVAILLEURS DES RÈGLES EXISTANTES DANS L'INDUSTRIE DE LA CONSTRUCTION

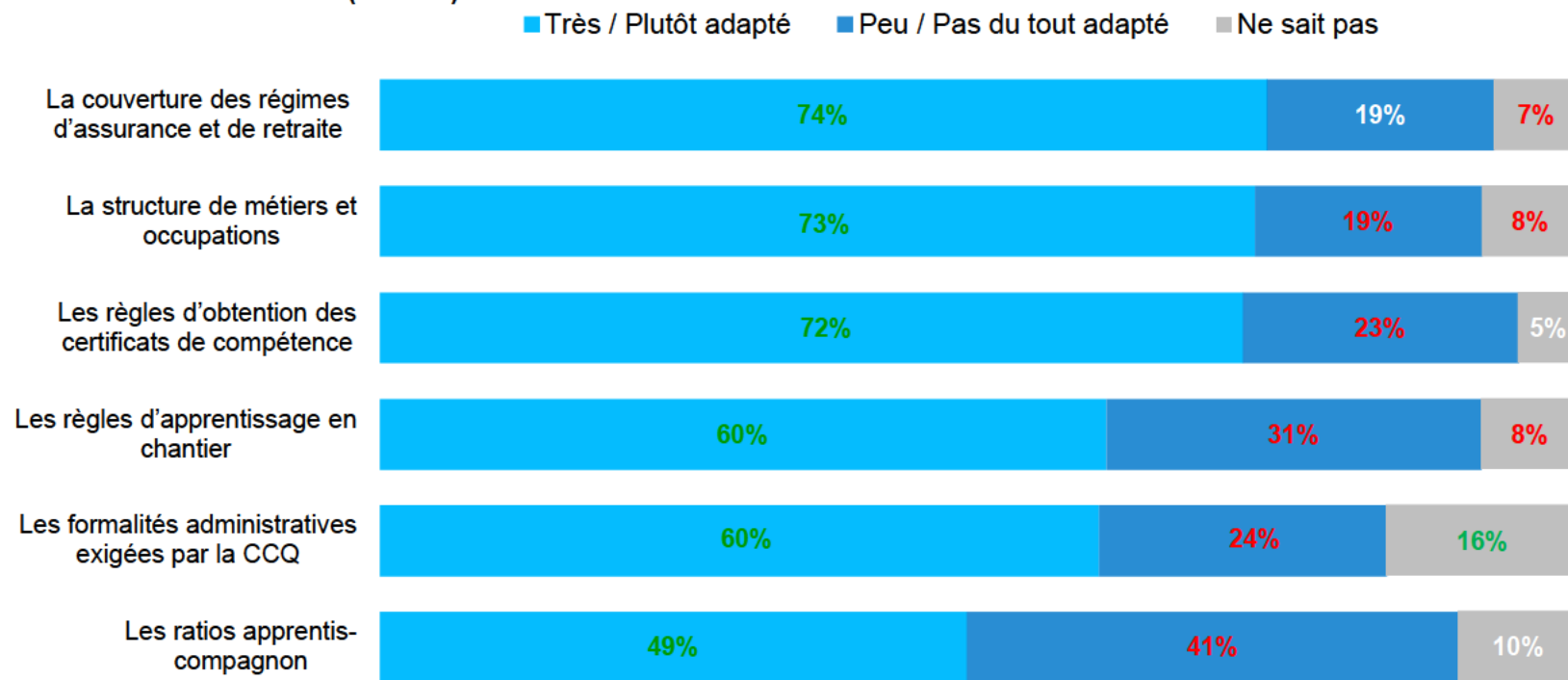
60

De façon générale, les travailleurs sont d'avis que la plupart des règles existantes dans l'industrie de la construction sont plutôt adaptées au marché du travail actuel.

Les ratios apprentis-compagnons, les formalités administratives exigées par la CCQ et les règles d'apprentissage en chantier sont toutefois jugés moins adaptés.

Q25A-F. Dans quelle mesure diriez-vous que chacun des énoncés ci-dessous ayant trait aux règles existantes dans l'industrie de la construction est adapté au marché du travail actuel?

Base : tous les travailleurs (n=1 256)





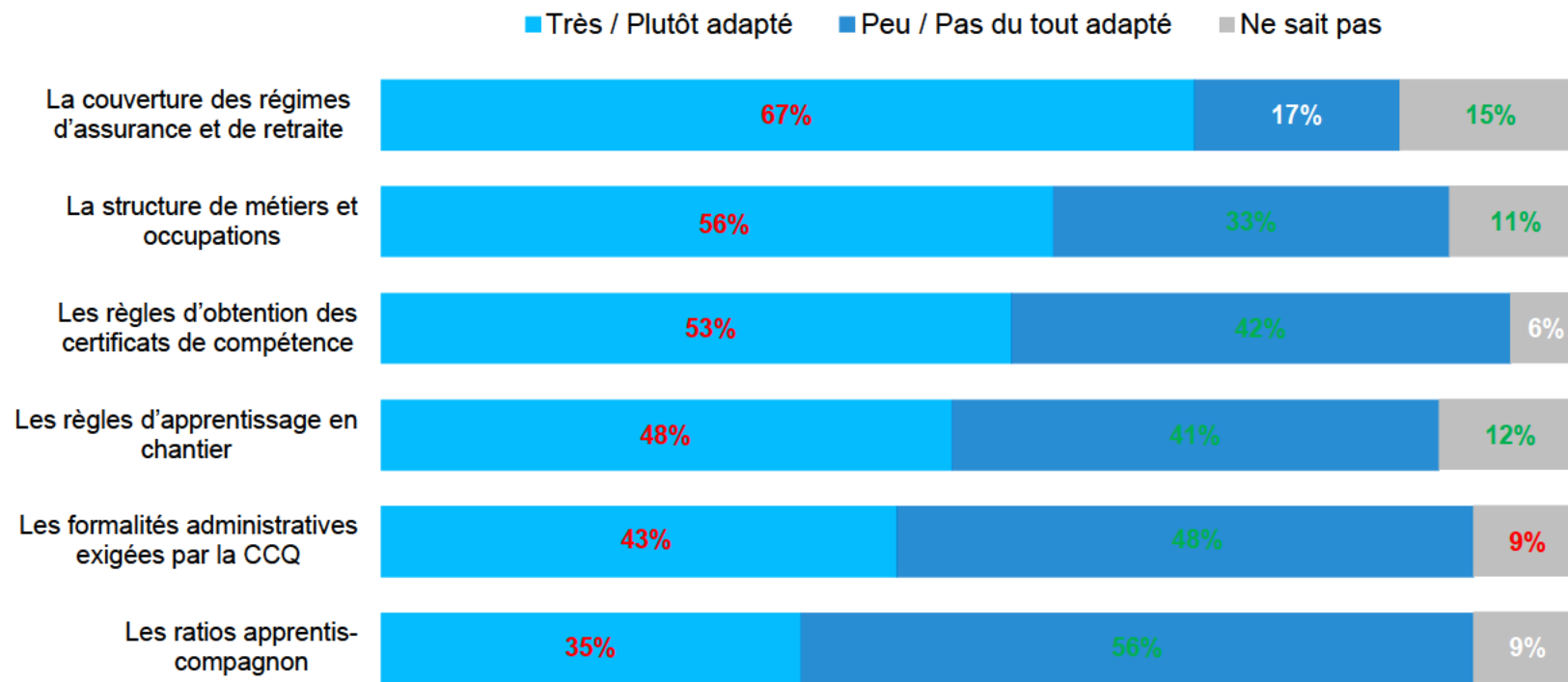
PERCEPTION DES EMPLOYEURS DES RÈGLES EXISTANTES DANS L'INDUSTRIE DE LA CONSTRUCTION (SUITE)

61

Les employeurs sont plus critiques que les travailleurs à l'égard des règles existantes dans l'industrie de la construction. Ils sont significativement plus nombreux que les travailleurs à les trouver inadaptées au marché du travail actuel. Ils sont particulièrement critiques à l'égard des règles d'apprentissage en chantier, des formalités administratives exigées par la CCQ et des ratios apprentis-compagnon.

Q25A-F. Dans quelle mesure diriez-vous que chacun des énoncés ci-dessous ayant trait aux règles existantes dans l'industrie de la construction est adapté au marché du travail actuel?

Base : tous les employeurs (n=721)





PROFIL DES RÉPONDANTS



PROFIL DES RÉPONDANTS – POPULATION QUÉBÉCOISE

63

Base : Tous les répondants (n=1001)

Sexe	
Hommes	48%
Femmes	52%
Âge	
18 à 24 ans	11%
25 à 34 ans	16%
35 à 44 ans	16%
45 à 54 ans	20%
55 à 64 ans	18%
65 ans et plus	20%
Région	
Montréal RMR	48%
Québec RMR	10%
Ailleurs au Québec	42%
Niveau de scolarité	
Primaire / Secondaire	38%
Collégial	27%
Universitaire	34%

Base : Tous les répondants (n=1001)

Occupation principale	
Services / Vente / Bureau	19%
Travailleurs manuels	7%
Professionnels	21%
Au foyer	4%
Étudiants	9%
Retraités	28%
Sans emploi	6%
Revenu du ménage	
Moins de 40K\$	28%
40K\$ à 59K\$	19%
60K\$ à 79K\$	14%
80K\$ à 99K\$	10%
100K\$ ou plus	13%
Langue maternelle	
Français	78%
Autres	23%
Présence d'enfant(s) dans le ménage	
Oui	25%
Non	74%



PROFIL DES RÉPONDANTS – TRAVAILLEURS

64

Base : tous les travailleurs (n=1 256)

Sexe	
Homme	99%
Femme	1%
Âge	
Moins de 25 ans	13%
25-29 ans	15%
30-34 ans	15%
35-39 ans	11%
40-44 ans	10%
45-49 ans	11%
50-54 ans	11%
55-59 ans	8%
65 ans et plus	6%

Base : Tous les répondants (n=1 256)

Région	
Bas-Saint-Laurent / Gaspésie / Îles-de-La-Mad.	5%
Saguenay-Lac-Saint-Jean	6%
Québec	18%
Mauricie-Bois-Francs	7%
Estrie	4%
Montréal RMR / Montréal	53%
Outaouais	4%
Abitibi-Témiscamingue	2%
Côte-Nord / Baie-Comeau	3%
Montréal	0%
Laval-Laurentides-Lanaudière	0%
Langue	
Française	92%
Anglaise	3%



PROFIL DES RÉPONDANTS – EMPLOYEURS

65

Base : Tous les répondants (n=721)

Bas-Saint-Laurent / Gaspésie / Îles-de-La-Mad.	4%
Saguenay-Lac-Saint-Jean	4%
Québec	17%
Mauricie-Bois-Francs	7%
Estrie	4%
Montréal RMR / Montréal	12%
Outaouais	4%
Abitibi-Témiscamingue	2%
Côte-Nord / Baie-Comeau	1%
Montréal	19%
Laval-Laurentides-Lanaudière	27%

