

GUIDE d'entretien - MANAGERS / chef d'équipe

Objectif : comprendre comment les managers perçoivent les différences entre chauffeurs CDI et intérimaires, et quels leviers ils activent pour rendre le CDI plus attractif.

Q1. Dans votre équipe, quelle est la proportion de chauffeurs en CDI par rapport aux intérimaires ? Comment cette proportion a-t-elle évolué ces dernières années ?

Est-ce que vous constatez des différences de comportement ou d'engagement entre les deux populations ?

Q2. Selon vous, qu'est-ce qui rend concrètement le CDI plus attractif que l'intérim pour un chauffeur livreur — et qu'est-ce qui fait que l'intérim peut sembler plus attractif malgré tout ?

Y a-t-il des avantages du CDI que les chauffeurs ne perçoivent pas ou sous-estiment ?

À l'inverse, y a-t-il des avantages de l'intérim que l'entreprise ne compense pas ?

Q3. Pourquoi certains chauffeurs préfèrent-ils rester en intérim plutôt que d'accepter un CDI ?

Est-ce que vous avez déjà proposé un CDI à un intérimaire qui a refusé ? Pourquoi, selon vous ?

Y a-t-il des profils particuliers (âge, situation personnelle) qui sont plus réticents au CDI ?

Q4. Comment organisez-vous le travail pour que les conditions soient les meilleurs possibles pour vos chauffeurs ?

Est-ce que vous avez la possibilité de personnaliser les tournées, les horaires selon les situations individuelles ?

Q5. Comment reconnaissez-vous le travail de vos chauffeurs livreurs ? Est-ce que vous traitez de la même façon les CDI et les intérimaires ?

Q6. Est-ce que vous pensez que les chauffeurs en CDI bénéficient vraiment d'avantages visibles et concrets par rapport aux intérimaires ? Y a-t-il des écarts entre ce que l'entreprise promet et ce que les chauffeurs vivent ?

Q7. Avez-vous mis en place des actions concrètes pour fidéliser vos chauffeurs en CDI ou pour convaincre des intérimaires de passer en CDI ? Avec quel résultat ?

Qu'est-ce qui, selon vous, est le plus efficace pour convaincre un intérimaire de signer un CDI ?

Objectif : Identifier les pratiques managériales concrètes de fidélisation et leur efficacité perçue.

Q8. En tant que manager, quel est votre regard sur l'image du métier de chauffeur livreur ? Est-ce que vous pensez que cette image nuit à l'attractivité du CDI ?

Est-ce que vous avez l'impression que les chauffeurs sont fiers de leur métier ? Est-ce que ça joue un rôle dans leur rapport au contrat ?

Entretien Chef d'équipe :

N'CHO William

Chef d'équipe – depuis mai 2022, présent dans l'entreprise depuis octobre 2020

Débuté en tant que chauffeur, puis référent, PFT en mai 2021, et CE en 2022.

Question 1 : RH, d'ici 70 % de CDI et 30% d'intérim objectif pour rentrée 2026.

Beaucoup plus d'intérim depuis l'ouverture pour (signaux de précarité) masse salariale faible, besoin de rééquilibré.

Q2 : Sécurité de l'emploi, appartenance à l'entreprise, logistique société avantageuse en vue de l'organisation au travail possibilité d'évolution.

Ancien taxi parisien (covid) pendant 8 ans, intérim peur de la baisse de salaire entre le cdi et l'intérim. Synonyme de précarité car cdi « Tiens 1 vaut mieux que 2 tu auras » adage.

Q3 : leur conception biaisée, de la rémunération.

Refus à cause de la rémunération, ils sous estiment les avantages, ils ne veulent pas être « attaché » à une entreprise, avoir une liberté de vie, droit aux IFM.

20-25 ans (les jeunes refusent le CDI), les +30 ans recherche la stabilité

Q4 : management, au quotidien organisation du travail et des horaires (possibilité de choix des horaires en fonction) dispositif aux vues du climat (bouteilles d'eau, VUL climatisation, VUL déjà chargé (ils n'ont pas à le faire) équipe de renfort pour aider) à cœur de mettre les chauffeurs dans de bonnes conditions.

« Aventure humaines, connexion entre êtres humain aux services d'autres êtres humains »

Q5 : aucune différence de traitement « un livreur et un livreur, la différenciation est aux niveaux des fichier » car c'est le client final qui doit être satisfait.

Reconnaissance : primes meilleur chauffeur 150, prime bonus de 200.

Félicitation lors des briefs, car il faut valoriser le travail. Quand le NPS est battu, le nombre de promoteur.

horaires (possibilité de choix des horaires en fonction)
10:20 aux vues du climat (bouteilles d'eau, VUL climatisation, VUL déjà chargé (ils n'ont pas à le faire) équipe de renfort pour aider) à cœur de mettre les chauffeurs dans de bonnes conditions.

« Aventure humaines, connexion entre êtres humains aux services d'autres êtres humains »

Q5 : aucune différence de traitement « un livreur et un livreur, la différenciation est aux niveaux des fichiers » car c'est le client final qui doit être satisfait.

Reconnaissance : primes meilleur chauffeur 150, prime bonus de 200.

Félicitation lors des briefs, car il faut valoriser le travail.
Quand le NPS est battu, le nombre de promoteur.

Q6 : En CDI plus de prime de la société (voir memo C-L),

Il n'y a pas de réelle différence car même roulement, les tournées aléatoires, salaires maintenus par les primes. Au niveau du management, aussi, traitement à part égale. Toutes les demandes sont prises en compte, peu importe la statue, même procédures.

Q7 : valoriser l'être humains, serrer la main à tous les chauffeurs (80 et 100 chauffeurs) sourire, accueil de tous les chauffeurs, « être un manager qui a de la considération » pour qu'ils soient heureux de travailler. Instaurer une relation de confiance et un cercle vertueux. Dialogue, éviter que les chauffeurs aient la boule au ventre

Q8 : métier difficile physiquement, zone de chalandise (Paris) circulation dense (stress), pénibilité, recrudescence des AT.

Peut nuire à l'image, beaucoup de turnover.

Sont-ils fiers : sujet très peu évoqué avec les C-L, Peut nuire à l'image, beaucoup de turnover. Oui, fiers car c'est un métier noble et humain. Car les gens ont besoin d'eux.

Pas fiers PQ ? : l'image du métier, quotidien difficile, contact humains difficile, physiquement tendu. Peu valorisé dans le monde. Sentiment de ne pas être suffisamment reconnu pour la difficulté de ce qu'ils font.

Q9 : Revoir le taux horaire, augmenter, limiter le nombre de client par tournée pour trouver le bon équilibre pour être moins éprouvant pour le corps et pour le mentalement.

Développement du Management participatif, pour qu'un chauffeur puisse interagir avec ses collègues, pour créer de la valeur et pour qu'ils soient plus remarquer, « les faire passer de l'autre côté du bureau »

Q10 : « que mon équipe soit à mon image, indépendant » pour un même but, établir un lien de confiance avec les RH.

Positif : à l'écoute « nous sommes la porte d'entrée »,

Négatif : systématiquement renvoyer vers le manager, délai d'attente trop long, tensions.