

9

ÉLECTROTECHNIQUE

RÉPARATION D'APPAREILS ÉLECTROMÉNAGERS

*ÉTUDE
PRÉLIMINAIRE*

la
**FORMATION
PROFESSIONNELLE et
TECHNIQUE**

Québec 

ÉLECTROTECHNIQUE

**RÉPARATION
D'APPAREILS
ÉLECTROMÉNAGERS**

*ÉTUDE
PRÉLIMINAIRE*

Établissement mandataire

Commission des écoles catholiques de Québec

Équipe de production

Nora Desrochers, responsable du secteur de formation *Électrotechnique* et de la coordination du projet

Lucie Michon, responsable du secteur de formation *Électrotechnique*

Alain Routhier, responsable du secteur de formation *Électrotechnique*

Louise Bergeron, conseillère en recherche

Direction générale de la formation professionnelle et technique

Rédaction

Mireille Lehoux, consultante en planification et en élaboration de programmes

Révision linguistique

Charlotte Gagné, réviseure

Direction générale de la formation professionnelle et technique

Secrétariat

France Quirion, Direction des programmes

Direction générale de la formation professionnelle et technique

Saisie de texte

Christiane Dionne

Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, 1997 – 97-0037

ISBN : 2-550-31539-1

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 1997

REMERCIEMENTS

Nous remercions les membres du Comité consultatif régional – *Réparation des gros appareils électroménagers* de la Société québécoise de développement de la main-d'oeuvre de Montréal, pour leur confiance et leur constante disponibilité. Nous tenons à exprimer notre reconnaissance à la Corporation des techniciens en électroménagers du Québec ainsi qu'aux employeurs qui ont facilité notre travail par leur participation aux diverses consultations. Nous désirons également remercier les personnes récemment diplômées du programme *Réparation d'appareils électroménagers* qui ont contribué, par leurs renseignements judicieux, à la description du champ professionnel de la présente étude.

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES ANNEXES	VII
LISTE DES TABLEAUX	IX
1 PROBLÉMATIQUE	1
1.1 Présentation du mandat	1
1.2 Définition du champ de recherche	1
1.3 Description de la méthodologie	2
1.3.1 Présentation de la documentation	2
1.3.2 Les consultations auprès des employeurs	3
2 CARACTÉRISTIQUES DU SECTEUR ET DE LA MAIN-D'OEUVRE	4
2.1 Classification des activités économiques du Québec	4
2.2 Organisation du service de réparation d'appareils électroménagers	5
2.2.1 Catégories d'entreprises	5
2.2.2 Marché du travail en réparation d'appareils électroménagers	7
2.3 Profil de la main-d'oeuvre	8
2.4 Organismes d'intérêt	9
3 FONCTION DE TRAVAIL ET PERSPECTIVES PROFESSIONNELLES	10
3.1 Description de la fonction de travail	10
3.2 Environnement de travail	11
3.2.1 Changements technologiques	11
3.2.2 Service de réparation des appareils électroménagers	12

3.3	Évolution des compétences	13
3.4	Perspectives du marché du travail	14
3.4.1	Point de vue des spécialistes récemment diplômés	16
3.4.2	Point de vue des employeurs	17
3.5	Conditions d'embauche	17
4	FORMATION	19
4.1	Programme d'études et lieux de formation	19
4.2	Évolution de l'effectif et du placement	20
4.2.1	Évolution de l'effectif	20
4.2.2	Évolution du placement	22
4.3	Stage en entreprise	23
4.3.1	Point de vue des spécialistes récemment diplômés	23
4.3.2	Point de vue des employeurs	24
4.4	Perfectionnement professionnel	24
4.5	Formation initiale souhaitée par le milieu	26
4.5.1	Point de vue des employeurs	26
4.5.2	Point de vue des spécialistes récemment diplômés	26
5	CONSTATS	28
5.1	Au regard des questions de recherche	28
5.1.1	Évolution de l'industrie des appareils électroménagers et les compétences souhaitées chez les futurs réparateurs et réparatrices	28
5.1.2	Structure organisationnelle de l'industrie et possibilité de tenue de stages ...	28
5.1.3	Accessibilité au marché du travail	29
5.1.4	Rapport entre les besoins de main-d'oeuvre et l'offre de formation	29
5.2	Au regard de la formation initiale	30
5.3	Au regard du perfectionnement	30

LISTE DES ANNEXES

Annexe I	Personnes consultées	31
Annexe II	Liste des ouvrages de référence	33
Annexe III	Méthodologie de la consultation en milieu de travail	35
Annexe IV	Questionnaire s'adressant aux personnes récemment diplômées	37
Annexe V	Questionnaire s'adressant aux employeurs	43

LISTE DES TABLEAUX

Tableau I	Répartition régionale des réparateurs et des réparatrices d'appareils électroménagers, CNP 7332, pour deux grands groupes des secteurs d'activité économique, 1991	5
Tableau II	Exercice de déséquilibre 1994-1998 pour le groupe d'emploi Réparatrices et réparateurs d'appareils électroménagers	14
Tableau III	Taux de chômage du personnel spécialisé en réparation d'appareils électroménagers (CNP 7332), en ordre décroissant, par région administrative, 1991	15
Tableau IV	Établissements scolaires autorisés à dispenser le programme d'études professionnelles <i>Réparation d'appareils électroménagers</i> , par régions administratives, en 1996	19
Tableau V	Répartition des effectifs inscrits au programme <i>Réparation d'appareils électroménagers</i> , jeunes et adultes, temps plein et temps partiel, de 1992 à 1995, pour l'ensemble des commissions scolaires	20
Tableau VI	Répartition régionale de l'effectif débutant inscrit à temps plein au programme d'études professionnelles <i>Réparation d'appareils électroménagers</i> , de 1992 à 1995, pour l'ensemble des commissions scolaires	21
Tableau VII	Mise en relation des régions de formation et des régions de résidence pour les effectifs inscrits au programme d'études professionnelles, depuis 1992	22
Tableau VIII	Situation des personnes diplômées du programme d'études professionnelles <i>Réparation d'appareils électroménagers</i> , pour les promotions 1991-1992, 1992-1993 et 1993-1994, au 30 mars de l'année qui suit l'obtention du diplôme	22

1 PROBLÉMATIQUE

1.1 *Présentation du mandat*

L'industrie de l'électroménager est en phase de mutation importante. Celle-ci a des effets substantiels sur l'exercice du métier de réparatrices ou de réparateurs d'appareils électroménagers. À la suite de l'analyse de la situation de travail en *Réparation d'appareils électroménagers*, effectuée en 1990, la Direction générale de la formation professionnelle et technique du ministère de l'Éducation a amorcé la révision du programme d'études professionnelles *Réparation d'appareils électroménagers*.

La présente étude a pour objectif de brosser un portrait de la situation de la réparation d'appareils électroménagers, au Québec, afin de consolider le projet de programme d'études professionnelles. En ce sens, la recherche devrait permettre de répondre aux questions suivantes :

- Y a-t-il, dans l'évolution de l'industrie des appareils électroménagers, des événements récents ou prévisibles qui devraient être pris en considération au regard des compétences nécessaires en réparation d'appareils électroménagers ?
- La structure organisationnelle des entreprises de réparation d'appareils électroménagers permet-elle la tenue de stages en milieu de travail ?
- Quelles sont les exigences relatives à l'emploi des personnes qui ont récemment obtenu un diplôme d'études professionnelles en *Réparation d'appareils électroménagers* ?
- Quelles sont les perspectives professionnelles en réparation d'appareils électroménagers ?

Afin de répondre à ces questions de recherche, l'étude préliminaire présente une description de l'industrie québécoise de la réparation d'appareils électroménagers ainsi qu'un certain nombre de caractéristiques de la main-d'oeuvre active dans ce secteur. Nous analysons de façon plus particulière, l'évolution des compétences nécessaires à l'exercice du métier. Nous abordons la dimension de la formation professionnelle dans ce domaine ainsi que le cheminement de l'effectif inscrit au programme d'études professionnelles *Réparation d'appareils électroménagers*. Nous évaluons l'adéquation, du point de vue quantitatif, entre les points de service de formation au Québec et les besoins en nouvelle main-d'oeuvre en réparation d'appareils électroménagers. Enfin, par la mise en relation des données relatives à la formation et à l'emploi, nous dégageons les constats qui présentent un intérêt pour la consolidation du programme d'études professionnelles.

1.2 *Définition du champ de recherche*

En 1995, la Direction des programmes réalisait un Portrait de secteur pour le secteur de formation *Électrotechnique*¹. La fonction de technicienne ou de technicien en appareils électroménagers fait partie

1 MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Portrait de secteur du secteur de formation Électrotechnique*, Rapport de recherche sur l'analyse descriptive des fonctions de travail dont l'exercice nécessite des connaissances en électricité ou en électronique, Direction générale de la formation professionnelle et technique, Québec, 1995.

de la vingtaine de fonctions de travail repérées et dont l'exercice nécessite des connaissances en électricité ou en électronique. Nous reprenons, dans notre étude du besoin en main-d'oeuvre, la description des responsabilités et des tâches rattachées à la fonction de travail de la technicienne ou du technicien en appareils électroménagers telle que présentée dans ce portrait de secteur.

La *Classification nationale des professions* (CNP)² associe cette fonction de travail au groupe 7332 Réparateurs/réparatrices d'appareils électroménagers. Ce groupe de base sert de référence à l'analyse des données quantitatives quant à la population active dans les régions du Québec et à l'identification des perspectives professionnelles d'ici 1998.

1.3 Description de la méthodologie

Les renseignements obtenus pour la production de ce document sont issus d'une revue de la documentation et des consultations menées auprès des employeurs et des diplômées et des diplômés du programme d'études *Réparation d'appareils électroménagers*, depuis 1992.

L'ensemble des activités liées à la réalisation de cette étude sont les suivantes :

- analyse de la documentation;
- réunions avec le Comité consultatif régional – *Réparation des gros appareils électroménagers* de la Société québécoise de développement de la main-d'oeuvre (SQDM) de Montréal;
- consultations, par entrevue téléphonique, auprès d'employeurs et d'entrepreneurs en réparation d'appareils électroménagers;
- consultation, par questionnaire à administration directe, auprès des personnes ayant obtenu le diplôme d'études professionnelles (DEP) *Réparation d'appareils électroménagers* au cours des cinq dernières années.

1.3.1 Présentation de la documentation

1) «Le temps d'agir»³

En 1993, une étude sur les défis liés aux ressources humaines dans l'industrie canadienne de l'entretien des appareils domestiques, incluant les appareils électroménagers et électroniques, a été réalisée sous la responsabilité du ministère du Développement des ressources humaines Canada. L'étude «Le temps d'agir» a fourni une évaluation du climat commercial de l'industrie et esquissé un profil global des tendances de l'emploi ainsi que des compétences exigées de la main-d'oeuvre.

2 EMPLOI ET IMMIGRATION CANADA. *Classification nationale des professions, description des professions*, Ottawa, 1992, p. 541.

3 DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES CANADA. *Le temps d'agir*, Ottawa-Hull, 1993.

2) Le Comité consultatif régional – *Réparation des gros appareils électroménagers* de la SQDM de Montréal

La présente étude préliminaire a été menée par la Direction des programmes de concert avec le Comité consultatif régional – *Réparation des gros appareils électroménagers* de la SQDM de Montréal. Ce comité a mené, au même moment que nous, une étude qui porte sur le profil des entreprises et de la main-d'oeuvre dans le secteur de la réparation des appareils électroménagers de la région du Montréal métropolitain⁴. Les préoccupations de chacune de ces entités sont toutefois différentes : la SQDM de Montréal s'intéresse au maintien en emploi de la main-d'oeuvre et à la détermination des besoins de formation continue pour cette main-d'oeuvre alors que le ministère de l'Éducation s'intéresse plutôt au besoin en nouvelle main-d'oeuvre et à la formation initiale. C'est pourquoi, au regard de nos intérêts communs, à savoir la connaissance des besoins en main-d'oeuvre et la description du domaine de la réparation d'appareils électroménagers, nous avons misé sur une association et une répartition des activités de consultation afin d'éviter les chevauchements.

Nous avons donc mené notre enquête auprès des personnes récemment diplômées en *Réparation d'appareils électroménagers* et nous n'avons pas retenu les régions déjà couvertes par l'étude de la SQDM, soit l'Île-de-Montréal, Laval, la Rive-Sud de Montréal et la partie sud de Lanaudière. Nos échanges, entretiens téléphoniques et rencontres ont permis de compléter et de confirmer les résultats de nos recherches respectives.

1.3.2 *Les consultations auprès des employeurs*

En février 1996, nous avons mené deux activités parallèles de consultation. La première a été effectuée à l'aide d'un questionnaire auprès des diplômées et des diplômés du programme d'études professionnelles *Réparation d'appareils électroménagers*. La seconde, réalisée par entretiens téléphoniques, a permis de rejoindre les employeurs de l'industrie de la réparation d'appareils électroménagers. L'annexe III présente une description de la méthodologie retenue pour la collecte de données.

Au total, 32 diplômées et diplômés du programme *Réparation d'appareils électroménagers* et 13 employeurs et entrepreneurs en réparation d'appareils électroménagers ont participé à ces consultations. Leurs avis et leurs opinions ont permis de confirmer plusieurs renseignements obtenus au cours de la recherche documentaire. Les données recueillies au cours de ces consultations sont présentées à la fin de chacune des sections de ce rapport⁵.

4 SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE DE DÉVELOPPEMENT DE LA MAIN-D'OEUVRE DE MONTRÉAL. *Analyse du profil des entreprises et de la main-d'oeuvre effectuant la réparation des gros appareils électroménagers sur le territoire du Montréal métropolitain*, Rapport provisoire présenté au Comité consultatif régional – Réparation des gros appareils électroménagers, Montréal, 19 mars 1996.

5 Afin de respecter intégralement les propos des personnes consultées, nous avons conservé la forme masculine utilisée par ces personnes. Il en est de même au regard de l'analyse des données relatives aux personnes diplômées occupant un emploi relié à la formation reçue : aucune technicienne diplômée n'a déclaré occuper un poste relié à sa formation.

2 CARACTÉRISTIQUES DU SECTEUR ET DE LA MAIN-D'OEUVRE

2.1 Classification des activités économiques du Québec

Selon la *Classification des activités économiques du Québec (CAEQ)*⁶, les emplois du groupe Réparateurs/réparatrices d'appareils électroménagers (7332) de la *Classification nationale des professions (CNP)* se trouvent dans les principaux grands groupes suivants des activités économiques :

Grands groupes de la CAEQ		Part relative %
62	Commerce de détail de meubles, appareils et accessoires d'ameublement de maison	50,8
42	Entrepreneurs spécialisés de la construction	13,8
33	Industries de produits électriques et électroniques	9,6
64	Commerce de détail de marchandises diverses	4,2
57	Commerce de gros de machines, matériel et fournitures	2,7
54	Commerce de gros articles ménagers	2,0

Source : Développement des ressources humaines Canada, Recensement 1991.

Près de 83,0 p. cent des réparatrices et des réparateurs d'appareils électroménagers travaillent dans l'un ou l'autre des grands groupes des secteurs d'activité économique mentionnés ci-dessus; les autres sont répartis dans des grands groupes où ils représentent moins de 2 p. cent de l'effectif total. Ces six grands groupes comptent, selon les données du recensement de 1991, 2 245 personnes.

Le grand groupe des entrepreneurs spécialisés de la construction⁷ comprend des frigoristes qui sont exclus de notre champ d'étude puisque leurs activités concernent principalement la réfrigération industrielle et commerciale. Deux des grands groupes réunissent à eux seuls plus de 60 p. cent des emplois relatifs à la réparation d'appareils électroménagers : commerce de détail de meubles, appareils et accessoires d'ameublement de maison; industries de produits électriques et électroniques.

Le tableau I présente la répartition régionale des Réparateurs/réparatrices d'appareils électroménagers (CNP 7332) pour les deux principaux grands groupes retenus.

6 BUREAU DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC. *Classification des activités économiques du Québec*, Les Publications du Québec, Québec, 1984.

7 Avant 1992, les frigoristes recevaient, à l'intérieur de leur programme d'études professionnelles, une formation ayant trait à la réfrigération domestique. Depuis cette date, le programme d'études professionnelles *Réfrigération 5075* ne couvre plus la réfrigération domestique. Selon la Commission de la construction du Québec, très peu de frigoristes travaillent en réparation d'appareils électroménagers. De plus, la fonction de réparateurs ou réparatrices de groupes frigorifiques est principalement associée à la réfrigération commerciale et industrielle.

Tableau I Répartition régionale des réparateurs et des réparatrices d'appareils électroménagers, CNP 7332, pour deux grands groupes des secteurs d'activité économique, 1991

Régions administratives	Groupe 33	Groupe 62	Ensemble des groupes
Gaspésie – Îles-de-la Madeleine	0	25	35
Bas-Saint-Laurent	0	55	55
Québec	10	65	160
Chaudière-Appalaches	0	140	180
Estrie	15	60	100
Montérégie	40	160	385
Montréal-Centre	35	165	445
Laval	20	85	130
Lanaudière	30	55	135
Laurentides	35	60	160
Outaouais	10	70	130
Abitibi-Témiscamingue	0	45	65
Mauricie – Bois-Francs	0	85	155
Saguenay – Lac-Saint-Jean	10	40	60
Côte-Nord et Nouveau-Québec	10	30	50
TOTAL :	215	1 140	2 245

Source : SQDM, arrondissement aléatoire, document interne, 1996.

Le tableau I permet de constater que Montréal et ses régions périphériques, Montérégie, Laval et Lanaudière, comptent 1 095 réparatrices et réparateurs d'appareils électroménagers soit 48,0 p. cent de l'effectif total en réparation d'appareils électroménagers.

2.2 Organisation du service de réparation d'appareils électroménagers

2.2.1 Catégories d'entreprises

Afin de permettre une meilleure compréhension de l'organisation du service de réparation d'appareils électroménagers, les catégories d'entreprises utilisées dans les rapports produits par le ministère canadien du Développement des ressources humaines et par la Société québécoise de développement de la main-d'oeuvre ont été retenues plutôt que celles de la Classification des activités économiques du Québec (CAEQ).

Les réparatrices et les réparateurs d'appareils électroménagers travaillent dans l'une ou l'autre des cinq catégories d'entreprises décrites ci-dessous.

Fabricants avec service de réparation

Cette catégorie d'entreprises est associée à la classe industrielle 3321 Industries des gros appareils (électriques ou non) du grand groupe 33 Industries des produits électriques et électroniques.

Dans ce cas, le service de réparation appartient et est exploité par l'entreprise manufacturière d'appareils électroménagers qui emploie des techniciennes et des techniciens en appareils électroménagers. Au Québec, l'industrie des gros appareils électroménagers compte trois fabricants : Camco inc., WCI Canada inc. et Inglis.

Les fabricants qui produisent leurs appareils électroménagers à l'extérieur du Québec tels que Maytag et Amiel confient le service d'entretien de leurs appareils électroménagers aux réparateurs autorisés.

Détaillants avec service de réparation

Cette catégorie d'entreprises est associée à la classe industrielle 6221 Commerce de détail d'appareils ménagers, de postes de télévision, de radio et d'appareils stéréophoniques du grand groupe 62 Commerce de détail de meubles, appareils et accessoires d'ameublement de maison.

Les gros détaillants, comme Sears et Eaton, possèdent et exploitent leur propre service de réparation et engagent des techniciennes et des techniciens.

Certains détaillants offrent un service de réparation pour le compte du fabricant dont ils vendent les appareils. Ils emploient de deux à trois techniciennes et techniciens en réparation d'électroménagers. Dans ce cas, l'organisation du service se compare à celle des petits ateliers des réparateurs autorisés. Cependant, la majorité d'entre eux ne sont généralement pas responsables du service de réparation des appareils garantis. Leur clientèle est alors confiée aux fabricants ou à leurs réparateurs autorisés.

Revendeurs d'appareils avec service de réparation

Cette catégorie d'entreprises est associée à la classe industrielle 6221 Commerce de détail d'appareils ménagers, de postes de télévision, de radio et d'appareils stéréophoniques du grand groupe 62 Commerce de détail de meubles, appareils et accessoires d'ameublement de maison.

Les entreprises de cette catégorie vendent des appareils électroménagers usagés et certaines assurent le service de réparation. Ces revendeurs réparent les appareils usagés pour les revendre et offrent leur propre garantie. Ils effectuent les réparations chez la cliente ou le client, sur appel.

L'organisation de leur service est similaire à celle des réparateurs indépendants à la différence que les revendeurs sont en mesure d'offrir leurs services à partir d'un magasin et que la plus grande partie de leur travail est effectuée en atelier. Plusieurs de ces entreprises offrent le service de vente de pièces mais généralement, leur stock est limité.

Réparateurs autorisés

Cette catégorie d'entreprises est associée à la classe 6223 Ateliers de réparation d'appareils ménagers du grand groupe 62 Commerce de détail de meubles, appareils et accessoires d'ameublement de maison. En général, ces ateliers réparent des appareils électroménagers pour le compte de cinq à dix fabricants, québécois ou étrangers, et pour des détaillants. Ces dépositaires sont agréés par les fabricants ou par les détaillants afin d'effectuer des réparations couvertes par la garantie pour le compte de ceux-ci. Toutefois, les réparateurs autorisés ne se limitent pas à l'entretien des appareils électroménagers des fabricants ou des détaillants pour lesquels ils sont autorisés.

Selon l'étude de la SQDM de Montréal, il existe deux catégories de réparateurs autorisés :

- Les réparateurs agréés par un ou deux fabricants seulement : ils couvrent un territoire limité. Ces entreprises embauchent de une à trois personnes en réparation d'appareils électroménagers. Leur organisation du travail est similaire à celle des réparateurs indépendants.
- Les réparateurs agréés par plusieurs fabricants : ils couvrent un plus grand territoire. Ils emploient plus de cinq personnes en réparation d'appareils électroménagers. L'organisation du travail est similaire à celle des fabricants avec service de réparation ou des détaillants avec service de réparation.

Réparateurs indépendants (ateliers mobiles)

Cette catégorie d'entreprises est associée à la classe 6223 Ateliers de réparation d'appareils ménagers du grand groupe 62 Commerce de détail de meubles, appareils et accessoires d'ameublement de maison. Ces réparateurs ne sont pas autorisés à réparer, pour le compte de fabricants ou de détaillants, des appareils électroménagers garantis. Certains ateliers sont exploités à partir du domicile du propriétaire. Bien qu'il soit difficile d'en déterminer le nombre exact, il est possible d'affirmer que les réparateurs indépendants sont les plus nombreux.

Très peu de ces ateliers embauchent des réparatrices ou des réparateurs d'appareils électroménagers. À l'occasion des groupes de discussion menés par la SQDM de Montréal, seulement trois des vingt réparateurs indépendants rencontrés ont indiqué avoir une ou deux de ces personnes à leur emploi.

2.2.2 Marché du travail en réparation d'appareils électroménagers

Durant les années 70, la majorité de la main-d'oeuvre spécialisée en réparation d'appareils électroménagers travaillait soit pour des fabricants, soit pour des détaillants avec service de réparation comptant 20 à 25 personnes. Progressivement, au cours des années 80, les fabricants ont abandonné leur service après-vente pour le confier aux détaillants ou aux réparateurs autorisés. Aujourd'hui, seules les villes de Montréal et de Québec peuvent compter sur le service après-vente des fabricants. Ailleurs en province, les fabricants sont associés avec les réparateurs autorisés.

La Corporation des techniciens en électroménagers (CTEQ) estime que les techniciennes et les techniciens sont des travailleurs autonomes dans une proportion de 80 p. cent. Selon notre consultation, cette proportion continue d'augmenter. En effet, les fabricants ont recours aux réparateurs autorisés plutôt qu'aux techniciennes et techniciens en appareils électroménagers.

De plus, les personnes nouvellement diplômées ont tendance à démarrer leur propre entreprise. Treize des quatorze techniciens diplômés interrogés lors de notre enquête et qui occupent un emploi en réparation d'appareils électroménagers ont déclaré travailler à leur compte; de ce nombre, 40 p. cent sont des revendeurs d'appareils avec service de réparation et 60 p. cent sont réparateurs indépendants. Un seul technicien a le statut d'employé et occupe un poste chez un réparateur indépendant.

En résumé, la structure de l'emploi dans l'industrie de la réparation des appareils électroménagers est celle de la très petite entreprise. La majorité des entreprises compte moins de cinq techniciennes et techniciens et, dans bien des cas, l'entreprise est constituée de deux personnes associées, voire même d'une seule.

2.3 Profil de la main-d'oeuvre

La population active dans le domaine de la réparation des électroménagers est en majorité masculine. Deux régions comptaient, au recensement de 1991, des réparatrices d'appareils électroménagers : l'Île de Montréal et la Côte-Nord. Ces 40 femmes représentaient 1,8 p. cent de la main-d'oeuvre en ce domaine.

Selon les données de la Corporation des techniciens en électroménagers du Québec (CTEQ), la répartition selon l'âge des 224 techniciennes et techniciens membres s'établit ainsi :

- 34 ans et moins 21 p. cent
- entre 35 et 44 ans 40 p. cent
- 45 ans et plus 39 p. cent

Cinquante-deux pour cent des techniciennes et des techniciens membres de la CTEQ ont plus de quinze ans d'expérience en réparation d'appareils électroménagers. L'étude de la SQDM-Montréal présente des résultats similaires⁸.

Les données du ministère de l'Éducation, pour les années scolaires 1992-1993 à 1995-1996 indiquent que l'effectif inscrit au programme *Réparation d'appareils électroménagers* est constituée, à 54 p. cent, d'adultes de plus de 30 ans. Ces données confirment les observations de l'étude de la SQDM ainsi que les données de la CTEQ.

8 SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE DE DÉVELOPPEMENT DE LA MAIN-D'OEUVRE DE MONTRÉAL. *Analyse du profil des entreprises et de la main-d'oeuvre effectuant la réparation des gros appareils électroménagers sur le territoire du Montréal métropolitain*, Rapport provisoire présenté au Comité consultatif régional – Réparation des gros appareils électroménagers, *ibid.*, p. 18 et 21.

En excluant les membres honoraires et les membres stagiaires, les données de la CTEQ révèlent que 136 personnes sur 192 détiennent un diplôme de l'ordre secondaire avec une formation spécialisée en réparation d'appareils électroménagers, soit près de 70 p. cent; 42 personnes, soit 22 p. cent, ont une formation de 1^{re} à 5^e secondaire, dont quinze qui ont une 5^e secondaire. Neuf membres détiennent un diplôme d'études collégiales et deux personnes sont titulaires d'un diplôme universitaire. Deux membres ont suivi leur formation à l'extérieur du Québec.

2.4 Organismes d'intérêt

Les changements technologiques, la concurrence et la nécessité d'offrir des services de qualité sont quelques-uns des facteurs qui ont conduit le marché du travail à s'organiser.

En mars 1994 se tenait la première assemblée générale de la Corporation des techniciens en électroménagers du Québec (CTEQ). Cet organisme souhaite promouvoir et valoriser la profession ainsi que contribuer au développement des compétences de ses membres.

En novembre 1995, à Mississauga en Ontario, a eu lieu la formation du Conseil du secteur des ressources humaines pour l'industrie de l'entretien de l'électronique et des appareils électroménagers. Cet organisme national a comme mandat, entre autres, d'établir un partenariat avec les établissements qui dispensent de la formation spécialisée et avec les diverses associations provinciales intéressées. De plus, ce Conseil élabore des normes interprovinciales qui devraient être reconnues par l'ensemble de l'industrie.

Parallèlement, en 1995, la Société québécoise de développement de la main-d'oeuvre (SQDM) de la région de Montréal a mis sur pied le Conseil consultatif régional (CCR). Ce Comité a comme mandat d'établir un partenariat entre les principaux intervenants du secteur de la réparation des appareils électroménagers afin de développer des outils d'évaluation de compétences et notamment, d'instaurer une culture de formation continue.

Le CCR de la SQDM de Montréal limite son intervention à cette région. Il est composé de douze personnes qui représentent les organismes suivants : la Corporation des techniciens en électroménagers du Québec (CTEQ), les distributeurs de pièces, les détaillants qui offrent le service après-vente, les fabricants, le milieu de l'éducation, les syndicats représentant des réparatrices et des réparateurs d'appareils électroménagers.

Il existe actuellement une concertation et une volonté sans précédent de faire en sorte que les techniciennes et les techniciens en appareils électroménagers soient en mesure de répondre aux nouvelles exigences de l'exercice de leur métier.

3 FONCTION DE TRAVAIL ET PERSPECTIVES PROFESSIONNELLES

3.1 Description de la fonction de travail

D'entrée de jeu, nous reprenons la description des responsabilités et des tâches des spécialistes en appareils électroménagers telle que présentée dans le Portrait de secteur du secteur de formation *Électrotechnique*⁹. Ce sont les responsabilités et les tâches suivantes :

- Réparation d'appareils électroménagers
 - analyser les renseignements fournis par la clientèle;
 - consulter les manuels d'utilisation et les guides d'entretien;
 - communiquer, s'il y a lieu, avec le fournisseur pour obtenir l'aide technique nécessaire à la précision du problème;
 - diagnostiquer le problème;
 - démonter soigneusement l'appareil;
 - remplacer les pièces défectueuses;
 - remonter soigneusement l'appareil;
 - régler l'appareil;
 - mettre l'appareil de niveau, s'il y a lieu;
 - faire des essais pour vérifier le fonctionnement de l'appareil.

- Exécution des tâches de gestion
 - communiquer à la personne autorisée le rapport demandé par l'entreprise sur les activités de la journée précédente;
 - tenir à jour l'inventaire des pièces de l'entreprise ou celui du véhicule utilisé pour le service;
 - commander les pièces auprès des fournisseurs;
 - planifier l'itinéraire des rendez-vous;
 - rassembler les pièces nécessaires pour les réparations prévues à l'horaire du carnet de route;
 - faire une estimation écrite ou orale;
 - percevoir les sommes dues à l'entreprise;
 - informer la personne autorisée que les réparations prévues à l'horaire du carnet de route sont terminées.

- Assistance technique
 - conseiller la cliente ou le client au regard de l'utilisation et de l'entretien de l'appareil.

9 MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Portrait de secteur du secteur de formation Électrotechnique*, Rapport de recherche sur l'analyse descriptive des fonctions de travail dont l'exercice nécessite des connaissances en électricité ou en électronique, Direction générale de la formation professionnelle et technique, *ibid.*, p. 124 à 129.

Ces tâches et ces responsabilités correspondent également à celles énoncées par les personnes réunies lors de l'analyse de situation de travail en réparation d'appareils électroménagers, tenue en 1990¹⁰. Elles se comparent aussi aux compétences décrites dans le rapport «Le temps d'agir»¹¹ ainsi qu'à celles présentées dans le document de la SQDM de Montréal¹².

3.2 Environnement de travail

3.2.1 Changements technologiques

L'industrie des appareils électroménagers a connu des changements importants en raison de nouvelles techniques de conception et de fabrication d'appareils électroménagers ainsi que de la diversité des nouveaux appareils mis sur le marché. La réglementation sur l'élimination des chlorofluorocarbones (CFC) contenus dans certains types de produits tels que les réfrigérateurs, les congélateurs et les climatiseurs a touché cette industrie. Ces facteurs ont des effets sur l'exercice du métier en réparation d'appareils électroménagers.

Pendant de nombreuses années, la technologie des appareils électroménagers a peu changé. Cependant, depuis dix ans, l'évolution des techniques des composants électroniques a été très rapide. En outre, l'industrie est passée de la conception de systèmes analogiques à la conception de systèmes numériques, de l'électromécanique aux micro-ondes, des boîtiers métalliques aux boîtiers de plastique ou de matériaux composites. Actuellement, les détaillants offrent une variété de réfrigérateurs, de lave-vaisselle et de cuisinières à contrôle électronique de même que des systèmes de cuisson complexes tels que la convection, l'électromagnétisme ou les systèmes halogènes.

Les microcircuits sont de plus en plus utilisés dans la fabrication des appareils électroménagers : les contrôles mécaniques des horloges et des cadrans sont, en majorité, remplacés par des contrôles électroniques.

Les entreprises de réparation commencent à utiliser le micro-ordinateur pour leur administration. Chez les personnes diplômées ayant participé à notre consultation et qui travaillent en réparation d'appareils électroménagers, 36 p. cent (cinq sur quatorze) utilisent des logiciels de comptabilité et d'inventaire ainsi que de traitement de texte pour la correspondance et la publicité.

10 MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Rapport d'analyse de la situation de travail, réparation d'appareils électroménagers*, Direction générale de la formation professionnelle, Québec, 1993.

11 DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES CANADA. *Le temps d'agir*, Ottawa-Hull, 1993, p. 68 et suivantes.

12 SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE DE DÉVELOPPEMENT DE LA MAIN-D'OEUVRE DE MONTRÉAL. *Analyse du profil des entreprises et de la main-d'oeuvre effectuant la réparation des gros appareils électroménagers sur le territoire du Montréal métropolitain*, Rapport provisoire présenté au Comité consultatif régional – Réparation des gros appareils électroménagers, Montréal, 19 mars 1996, p. 10.

Des appareils hybrides, qui fonctionnent au gaz et à l'électricité, sont de plus en plus appréciés là où le service d'alimentation au gaz est accessible. Les gens achètent des cuisinières avec un four à l'électricité et des éléments de cuisson alimentés au gaz; d'autres se procurent des sècheuses au gaz.

Aux États-Unis, la compagnie Maytag commercialise un lave-vaisselle qui utilise la technique du micro-onde et qui fonctionne sans eau. Bientôt, il sera possible de trouver sur le marché des laveuses qui fonctionneront par ultrason, sans eau.

Cette grande variété d'appareils dite de la nouvelle génération, de conception technique complexe, constituera un virage radical dans la pratique des réparatrices et des réparateurs d'appareils électroménagers.

Cependant, ces nouvelles techniques ne sont pas encore suffisamment répandues pour être prises en considération dans le projet de programme *Réparation des appareils électroménagers*. Toutefois, un suivi de la commercialisation de ces produits devrait être assuré.

3.2.2 *Service de réparation des appareils électroménagers*

Les appareils électroménagers les plus fréquemment réparés sont le réfrigérateur, la laveuse, la sècheuse, le lave-vaisselle et la cuisinière¹³.

Deux appareils, le compacteur à déchets et le broyeur à déchets, sont rarement réparés car ces réparations sont trop coûteuses par rapport au prix d'achat. Les réparatrices et les réparateurs d'appareils électroménagers qui offrent le service réparent de un à cinq compacteurs à déchets et de un à vingt broyeurs à déchets par an. Pour ces deux appareils, la demande de réparation semble s'amenuiser d'année en année. De moins en moins de consommatrices et de consommateurs achètent des broyeurs à déchets : plusieurs municipalités, dont Montréal, en interdisent l'usage.

Par ailleurs, selon l'étude «Le temps d'agir», au Canada, avec l'introduction des techniques de gestion de la qualité totale dans la fabrication des appareils, les défaillances, et donc les réparations, ont diminué. De nombreux fabricants ont réussi à réduire leur taux de défaillance d'un sur dix mille à un sur un million ou plus.

Dans le milieu québécois de l'électroménager, d'autres facteurs sont également pris en considération par les chefs d'entreprise consultés pour ce qui est des perspectives d'avenir. D'une part, depuis quelques années, ils constatent une baisse de la demande de service en réparation associée à une recrudescence de la vente au détail de pièces telles que les éléments du four, les éléments de cuisson des cuisinières électriques, etc. Les consommatrices et les consommateurs tendent à remplacer eux-mêmes les pièces défectueuses de certains de leurs appareils électroménagers. Cette tendance continue de s'accroître. En ce sens, certaines entreprises cumulent des activités de réparation et de vente de pièces. Elles constatent une augmentation de leur chiffre d'affaires pour la vente de pièces au détriment du service de réparation.

13 MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Rapport d'analyse de la situation de travail, réparation d'appareils électroménagers*, Direction générale de la formation professionnelle, *ibid.*, p. 14.

Parallèlement, l'achat de garanties prolongées de service, offertes par les fabricants, prend de plus en plus d'ampleur. Aussi, depuis quelques années, les marchands d'appareils électroménagers offrent ces garanties. Cette tendance affecte déjà les techniciennes et les techniciens indépendants qui enregistrent une baisse de leurs activités. En effet, le service de réparation, durant la période de garantie prolongée, est assumé par les fabricants ou par leurs réparateurs autorisés.

3.3 *Évolution des compétences*

Comme nous venons de le voir, des appareils électroménagers conçus selon des techniques qui font appel à l'électronique sont introduits sur le marché. Ainsi, les spécialistes doivent être en mesure de réparer non seulement les appareils électroménagers conventionnels mais ceux des générations plus récentes¹⁴.

En 1994 et 1995¹⁵, des articles de revue mettaient en lumière des problèmes de compétence de certains réparateurs et réparatrices d'appareils électroménagers. Dans le premier cas, six des dix réparatrices et réparateurs d'appareils électroménagers n'avaient pas été en mesure de diagnostiquer les problèmes sur un réfrigérateur d'une quinzaine d'année d'usage et sur une cuisinière de dix ans d'usage. Dans le second cas, onze des quatorze techniciens consultés n'ont pas été en mesure de poser le bon diagnostic ou d'effectuer les réparations sur deux cuisinières électriques et deux réfrigérateurs d'une durée d'utilisation de quinze ans.

Les principales lacunes observées ont trait au diagnostic, au démontage, à la réparation des pièces défectueuses et au remontage des appareils. Selon la SQDM de Montréal¹⁶, les compétences les plus en demande sur le marché de la réparation des appareils électroménagers sont liées à l'installation, à l'entretien et à la réparation d'équipement de réfrigération, à la récupération des CFC ainsi qu'aux microprocesseurs intégrés.

Selon la CTEQ, il sera primordial que les futurs réparateurs et réparatrices possèdent une solide formation de base en électronique. Si elle veut demeurer compétitive, la main-d'oeuvre active dans ce domaine a besoin de parfaire ses connaissances pour répondre aux nouvelles exigences posées par l'émergence de techniques nouvelles.

Par ailleurs, la diversité des appareils électroménagers, la diversité de leur conception ainsi que les changements techniques amènent des besoins de perfectionnement. «Les compétences et les connaissances du passé ne suffisent plus à la réparation et à l'entretien des biens de consommation "de pointe" des années 90»¹⁷.

14 DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES CANADA. *Le temps d'agir, ibid.*, p. 40.

15 BÉLANGER, André. «Les réparateurs d'appareils électroménagers... des maîtres incompetents!», *Consommation*, 1994, p. 11 à 18; GAGNON, Chantal, et Carole HÉBERT, «11 réparateurs sur 14 échouent!», *Protégez-vous*, septembre 1995, p. 6 à 11.

16 SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE DE DÉVELOPPEMENT DE LA MAIN-D'OEUVRE. *Plan régional de développement de la main-d'oeuvre 1995-1998, région de Montréal*, 1995, p. 77.

17 *Le temps d'agir, ibid.*, p. 1.

Les fabricants fournissent régulièrement, à leurs réparateurs autorisés et aux détaillants de leurs produits des activités de perfectionnement régulier : cours de service, séminaires, cliniques d'information, bulletins de service, etc. Cependant ce service n'est pas offert aux autres catégories de réparateurs, particulièrement aux réparateurs indépendants.

Lors de notre enquête, dix des quatorze réparatrices et réparateurs diplômés du programme d'études professionnelles *Réparation d'appareils électroménagers* qui occupaient un emploi relié à leur formation nous ont dit éprouver le besoin de parfaire leurs connaissances depuis qu'ils sont sur le marché du travail. Les principaux domaines mentionnés sont l'électronique et la comptabilité. Spécifions que la consultation s'adressait aux personnes ayant obtenu leur diplôme depuis l'année 1992-1993.

3.4 Perspectives du marché du travail

L'évolution prévisible des emplois, estimée par le ministère canadien du Développement des ressources humaines, pour le groupe professionnel (7332) Réparateurs/réparatrices d'appareils électroménagers occasionnerait un surplus léger. En effet, le besoin du Québec pour la période 1994 à 1998 s'établit à 74 personnes. Le tableau II présente ces données.

Tableau II Exercice de déséquilibre 1994-1998 pour le groupe d'emploi Réparatrices et réparateurs d'appareils électroménagers

Code CNP	Emploi		Variation annuelle		Érosion	Besoins totaux	Cote Québec
	1994	1998	nombre	taux %			
7332	2 380	2 580	50	2,0	24	74	surplus léger

Source : Développement des ressources humaines Canada, Exercice de déséquilibre 1994-1998, région : total Québec, 1995.

Il existe, dans le secteur de la réparation d'appareils électroménagers, des activités de travail effectuées «au noir». La proportion des personnes qui offrent ainsi leur service est difficilement évaluable. Selon la CTEQ, un système d'accréditation des réparatrices et des réparateurs exercerait probablement une pression sur ce type d'activité illicite.

Tableau III Taux de chômage du personnel spécialisé en réparation d'appareils électroménagers (CNP 7332), en ordre décroissant, par région administrative, 1991

Régions administratives	Taux de chômage en %
Gaspésie	25,0
Bas-Saint-Laurent	12,5
Mauricie – Bois-Francs	11,8
Montérégie	11,2
Île de Montréal	10,4
Laval – Laurentides – Lanaudière	9,6
Québec	8,5
Abitibi-Témiscamingue	0,0
Côte-Nord	0,0
Estrie	0,0
Outaouais	0,0
Saguenay – Lac-Saint-Jean	0,0
Ensemble du Québec	8,8

Source : Statistique Canada, Recensement 1991.

Comme l'indique le tableau III, le taux de chômage est de l'ordre de 8,8 p. cent pour l'ensemble du Québec : il oscille entre 25,5 p. cent en Gaspésie et 8,5 p. cent pour la région de Québec. La Gaspésie présente un taux de chômage deux fois plus élevé que celui du Bas-St-Laurent qui se classe au deuxième rang quant au pourcentage des personnes sans emploi. Cinq régions du Québec affichent un taux de chômage nul.

Cependant, le taux de chômage cache une partie de la réalité de l'industrie de la réparation d'appareils électroménagers. En effet, cette industrie se caractérise par la présence de réparateurs indépendants. De plus, le marché de l'emploi est difficilement accessible, particulièrement pour les nouveaux entrepreneurs.

Selon l'étude du ministère canadien du Développement des ressources humaines¹⁸, de 1991 à 1993, la quasi-totalité des ateliers de réparation qui employaient une ou deux personnes ont maintenu leur effectif alors que plus de 40 p. cent des ateliers de réparation qui employaient trois ou quatre personnes ont diminué leur effectif d'au moins une personne. La réduction des effectifs s'est également produite chez les fabricants qui offrent le service de réparation et elle se poursuit. Par exemple, chez un fabricant d'appareils électroménagers de la région de Montréal, la personne qui répare les appareils électroménagers qui a le moins d'ancienneté a seize années d'expérience. Il est donc très difficile pour la main-d'oeuvre nouvellement diplômée de se tailler une place sur le marché du travail.

18 DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES CANADA. *Le temps d'agir, ibid.*, p. 57.

Les personnes diplômées ayant participé à notre consultation associent leur difficulté à occuper un emploi en réparation d'appareils électroménagers à trois facteurs : le manque d'expérience pratique en réparation, la faiblesse du marché de l'emploi et le trop grand nombre de spécialistes sur le marché.

Dix-sept personnes ayant répondu à notre enquête sont à la recherche d'emploi, soit 53 p. cent des répondants.

Selon les données de *La relance au secondaire en formation professionnelle*¹⁹, le taux de chômage des personnes diplômées du programme d'études professionnelles *Réparation d'appareils électroménagers* s'établit comme suit :

Promotion	Nombre de personnes diplômées	Taux de chômage en %
1991-1992	22	33,3
	55	42,9
	86	32,2

Le tiers des sortantes et des sortants de ce programme est confronté à la précarité de l'emploi dans ce secteur. Compte tenu de la faiblesse du marché de l'emploi, les personnes ayant obtenu un diplôme en *Réparation d'appareils électroménagers* sont portées à tenter leur chance en travaillant à leur compte.

Notre enquête révèle que toutes les personnes ayant démarré leur propre entreprise ont connu des difficultés : problèmes financiers et forte concurrence dans leur région.

Dans l'industrie de l'électroménager, on s'attend à ce que la demande pour la réparation et l'entretien diminue au rythme de l'adoption, par les ménages, des nouvelles générations d'appareils de moins en moins sujets aux défaillances. Cette baisse de la demande réelle pour l'entretien devrait s'accroître au cours des sept prochaines années.

3.4.1 Point de vue des spécialistes récemment diplômés

Aucune des personnes récemment diplômées n'évalue à la hausse le marché de l'emploi en réparation d'appareils électroménagers. Au contraire, près du tiers des personnes consultées estiment que la tendance est à la régression pour les raisons suivantes : très forte compétition, trop de personnes en formation et trop de travail au noir.

Les autres considèrent que le marché de l'emploi est stable bien que la compétition soit grande. Onze personnes sur douze, propriétaires de leur entreprise en réparation, n'ont pas eu à embaucher de personnel qualifié en électroménagers depuis le début de leurs activités. Un seul propriétaire, dans la région Mauricie – Bois-Francs, a recruté quatre personnes.

19 MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *La Relance au secondaire en formation professionnelle*, Direction générale de la formation professionnelle et technique, Direction de l'organisation pédagogique, Québec, 1996, dépliant.

3.4.2 Point de vue des employeurs

Les personnes consultées sont unanimes dans leur évaluation de l'industrie de la réparation d'appareils électroménagers : une saturation du marché tant par le nombre élevé d'entreprises que par celui des personnes actives dans ce domaine. Dans les régions de l'Estrie, de la Montérégie, du Bas-St-Laurent, de Chaudière-Appalaches, de l'Outaouais et de Québec, les employeurs parlent d'«épidémie» de main-d'oeuvre pour qualifier le marché de l'emploi. Dans la conjoncture actuelle, les prévisions d'embauche sont considérées nulles pour neuf des treize chefs d'entreprises consultés. Toutefois, si de nouvelles ententes étaient conclues à moyen terme avec des fabricants, quatre réparateurs autorisés procéderaient peut-être à l'embauche d'une réparatrice ou d'un réparateur. Aucune des personnes consultées n'a connu des difficultés de recrutement de main-d'oeuvre; cependant deux répondants ont déjà été confrontés à des problèmes de compétence de la main-d'oeuvre disponible.

Les possibilités d'emploi pour les futurs réparateurs et réparatrices d'appareils électroménagers sont restreintes. Les employeurs n'embauchent presque plus et l'offre de main-d'oeuvre est démesurément grande. Les employeurs perçoivent que la seule issue pour les personnes diplômées est de travailler à leur propre compte. Ce choix leur semble toutefois difficilement viable à cause de la saturation du marché, incluant le travail au noir, et d'une expérience pratique déficiente.

À la question « Est-il réaliste pour les gens qui viennent d'obtenir leur diplôme en *Réparation d'appareils électroménagers* de démarrer une entreprise dans ce secteur ? », douze des treize personnes consultées ont mentionné la très grande difficulté à concrétiser ce projet. Les principales raisons évoquées sont les suivantes :

- nécessité d'acquérir, avant de démarrer sa propre entreprise, de trois à cinq ans d'expérience afin de poser les bons diagnostics sur une variété d'appareils de technologie toujours plus complexe et de les réparer à la satisfaction de la clientèle;
- le trop grand nombre de personnes dans ce domaine : il existe une compétition extrême dans l'industrie de la réparation.

Un répondant mentionne que si des personnes récemment diplômées ont une bonne personnalité et maîtrisent bien leurs connaissances, elles pourraient réussir. Cependant, compte tenu du contexte actuel, cela demeure difficile.

3.5 Conditions d'embauche

Notre consultation auprès des employeurs révèle que la majorité d'entre eux considèrent que le diplôme d'études professionnelles *Réparation d'appareils électroménagers* est un préalable au moment du recrutement de personnel. Au regard des compétences essentielles à l'exercice du métier, les employeurs ont énoncé trois facteurs qu'ils jugent primordiaux : les connaissances appliquées aux appareils électroménagers, les aptitudes et les attitudes ainsi que l'expérience.

Les connaissances relatives aux appareils électroménagers ont trait à l'électricité, à la mécanique et à l'électronique.

Les aptitudes et les attitudes nécessaires sont : la dextérité manuelle, l'autonomie et la débrouillardise, la personnalité et l'apparence, l'entregent et la capacité d'écoute, la patience et le calme, le désir de répondre adéquatement à la cliente ou au client.

L'expérience est liée à la fois à l'expérience acquise sur le marché du travail et aux apprentissages effectués à l'école. Pour la moitié des répondants, l'expérience pratique est un critère d'embauche alors que pour les autres, la qualification professionnelle doublée des attitudes décrites précédemment peuvent suffire à l'embauche.

4 FORMATION

4.1 Programme d'études et lieux de formation

Cinq des seize régions administratives du Québec comptent des établissements scolaires qui offrent le programme d'études professionnelles *Réparation d'appareils électroménagers* (1346) menant au diplôme d'études professionnelles (DEP).

Le tableau IV présente les commissions scolaires et les établissements qui dispensent ce programme.

À notre connaissance, un seul établissement privé, situé à Montréal, offre un programme de réparation d'appareils électroménagers non autorisé par le ministère de l'Éducation.

Tableau IV Établissements scolaires autorisés à dispenser le programme d'études professionnelles *Réparation d'appareils électroménagers*, par région administrative, en 1996

Régions administratives	Commission scolaire	Établissement scolaire et municipalité
Bas-Saint-Laurent	CS de Matane	Centre de formation professionnelle, Matane
Saguenay – Lac-Saint-Jean	CS De La Jonquière	Centre de formation professionnelle, Jonquière
Montréal-Centre	CECM	Centre de formation professionnelle Saint-Henri, Montréal
	CS Jérôme-Le Royer	Centre Antoine-de-Saint-Exupéry, Saint-Léonard
Chaudière-Appalaches	CS Chutes-de-la-Chaudière	École d'enseignement technique Gabriel-Rousseau, Charny
Lanaudière	CS de Le Gardeur	Centre de formation professionnelle, Repentigny

Source : MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DU QUÉBEC. Répertoire des programmes et des établissements de formation professionnelle et technique au secondaire et au collégial 1995-1996, 1995, 68 pages.

Le programme d'études professionnelles *Réparation d'appareils électroménagers* est dispensé depuis 1988. Sa révision est faite selon la méthode d'élaboration par compétences. Les connaissances et les habiletés acquises au cours de la formation visent l'exercice des fonctions de travail du groupe (7332) Réparateurs/réparatrices d'appareils électroménagers de la *Classification nationale des professions*.

4.2 Évolution de l'effectif et du placement

4.2.1 Évolution de l'effectif

Le tableau V indique que les inscriptions au programme d'études professionnelles *Réparation d'appareils électroménagers* ont augmenté depuis 1992-1993 pour atteindre, en 1994-1995, 330 élèves inscrits à temps plein. Cependant, en 1995-1996, le nombre des inscriptions diminue pour atteindre un total de 260 élèves inscrits à temps plein. Le programme ne recueille qu'un faible nombre d'inscriptions à temps partiel, et celui-ci diminue à chacune des années d'observation. Ce nombre représente 5, 5 p. cent du total des inscrits en 1995-1996.

Tableau V Répartition des effectifs inscrits au programme *Réparation d'appareils électroménagers*, jeunes et adultes, temps plein et temps partiel, de 1992-1993 à 1995 - 1996, pour l'ensemble des commissions scolaires

ANNÉES	TEMPS PLEIN	TEMPS PARTIEL
1992-1993		
Jeunes	36	3
Adultes	188	51
TOTAL	224	54
1993-1994		
Jeunes	47	1
Adultes	212	51
TOTAL	259	52
1994-1995		
Jeunes	51	2
Adultes	279	33
TOTAL	330	35
1995-1996		
Jeunes	47	2
Adultes	213	13
TOTAL	260	15
1992 à 1996		
Jeunes	181	8
Adultes	892	148
TOTAL	1 073	156
Jeunes : 19 ans et moins	Adultes : 20 ans et plus	

Source : Ministère de l'Éducation, Direction de la gestion des systèmes de collecte, 1996.

L'effectif inscrit à ce programme d'études est composé majoritairement d'adultes. Au cours de la période d'observation, les adultes représentaient 83 p. cent des élèves inscrits à temps plein. Ce pourcentage est de onze points supérieur à la moyenne des autres programmes d'études professionnelles²⁰. L'ensemble de l'effectif scolaire inscrit au programme *Réparation d'appareils électroménagers* est composé à 98 p. cent d'hommes.

Le tableau VI présente la répartition régionale de l'effectif débutant à temps plein dans les établissements autorisés à dispenser le programme.

Tableau VI Répartition régionale de l'effectif débutant inscrit à temps plein au programme d'études professionnelles *Réparation d'appareils électroménagers*, de 1992-1993 à 1995-1996, pour l'ensemble des commissions scolaires

Région administrative	1992-93	1993-94	1994-95	1995-96
Bas-Saint-Laurent	s.o.	s.o.	20	n.d.
Saguenay – Lac-Saint-Jean		18	15	n.d.
Montréal-Centre	73	87	80	66
Chaudière-Appalaches	45	40	40	21
Lanaudière	34	40	44	46
TOTAL	152	185	199	133

Source : Ministère de l'Éducation, Direction de la gestion des systèmes de collecte, 1996.

De 1992-1993 jusqu'en 1994-1995, 284 personnes ont suivi leur formation à temps plein ou à temps partiel et obtenu le diplôme d'études professionnelles *Réparation d'appareils électroménagers*. Les personnes diplômées se répartissent comme suit :

Promotion	Personnes diplômées
1992-1993	69
1993-1994	92
1994-1995	123

Le tableau VII donne une indication qualitative de la mobilité des effectifs inscrits au programme d'études professionnelles.

20 HARVEY, Claire. «Relancer la formation technique au collégial», *Le Devoir*, Montréal, 10 février 1996, cahier E2.

Tableau VII Mise en relation des régions de formation et des régions de résidence pour les effectifs inscrits au programme d'études professionnelles, depuis 1992

Années	Région de formation	Région de résidence
1992-1995	Montréal-Centre	Bas-Saint-Laurent Montréal-Centre Outaouais Laval Montérégie
1992-1995	Lanaudière	Saguenay – Lac-Saint-Jean Mauricie – Bois-Francs Laval Lanaudière Laurentides
1992-1995	Chaudière-Appalaches	Québec Mauricie – Bois-Francs Côte-Nord Chaudière-Appalaches
1994-1995	Saguenay – Lac-Saint-Jean	Saguenay – Lac-Saint-Jean
1995-1996	Bas-Saint-Laurent	Bas-Saint-Laurent

Source : Ministère de l'Éducation, document interne, Direction des systèmes de collectes.

4.2.2 Évolution du placement

Le tableau VIII porte sur l'intégration au marché du travail des personnes diplômées en *Réparation d'appareils électroménagers*, pour les promotions de 1991-1992 à 1993-1994.

Tableau VIII Situation des personnes diplômées du programme d'études professionnelles *Réparation d'appareils électroménagers*, pour les promotions 1991-1992 à 1993-1994, au 30 mars de l'année qui suit l'obtention du diplôme

Promotion	Répondant	En emploi	En recherche d'emploi	Aux études	Inactives	En emploi relié à la formation
	Nombre	%	%	%	%	%
1991-1992	11	50,0	25,0	16,7	8,3	80,0
1992-1993	30	54,5	40,9	2,3	2,3	71,4
1993-1994	53	61,8	29,4	3,5	5,3	51,6

Source : Ministère de l'Éducation, *La Relance au secondaire en formation professionnelle*, 1995.

Selon les données pondérées de *La Relance au secondaire en formation professionnelle*, le nombre de personnes diplômées qui occupent un emploi relié à leur formation est, au cours de la période observée, en constante diminution alors que le nombre de personnes diplômées augmente. Selon les données non pondérées du même ouvrage²¹, au 31 mars 1995, près de la moitié des personnes diplômées de la promotion 1993-1994 qui occupaient un emploi relié à leur formation travaillaient à leur compte, soit huit personnes sur dix-sept.

Parmi les titulaires du diplôme d'études professionnelles en *Réparation d'appareils électroménagers* qui travaillaient en mars 1995 aucun n'avait obtenu son emploi par l'intermédiaire d'un centre de main-d'oeuvre ou d'un bureau de placement privé. Selon les données de l'enquête, pour 25,7 p. cent des diplômés, les contacts personnels et le fait de connaître une personne de l'entreprise ont fortement contribué à l'obtention de leur emploi; 34,3 p. cent ont répondu qu'une expérience liée à leur métier, par des emplois d'été ou par des emplois à temps partiel, a favorisé leur embauche.

4.3 *Stage en entreprise*

4.3.1 *Point de vue des spécialistes récemment diplômés*

À la question «Le stage en milieu de travail a-t-il été suffisant pour mettre en pratique la formation reçue ?», 25 des 32 personnes interrogées, soit 78 p. cent, ont répondu par la négative. Ces personnes souhaitent que le stage en entreprise soit prolongé selon les modalités suivantes :

- cinq semaines de formation suivies d'une semaine de stage et ainsi de suite jusqu'à la fin du programme;
- introduire, à la fin de la première session de formation, un jour de stage et quatre jours de formation théorique et terminer le programme par deux mois de stage en entreprise;
- deux mois de stage intensif;
- allouer la moitié de la durée de la formation au stage.

Neuf des treize techniciens qui ont leur propre entreprise de service de réparation, soit 70 p. cent, sont intéressés à recevoir une ou un stagiaire du programme *Réparation d'appareils électroménagers*.

21 MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *La Relance au secondaire en formation professionnelle*, Direction de l'organisation pédagogique, Québec, 1995.

4.3.2 Point de vue des employeurs

La majorité des employeurs ont déclaré être en mesure de recevoir des stagiaires. Cependant, certains sont en accord à la condition que la durée du stage soit prolongée de un à six mois. Un fabricant mentionne que ses véhicules de service sont munis d'un seul siège, ce qui rend impossible l'accueil de stagiaires. Le stage est considéré comme l'élément primordial qui permet aux élèves d'accroître leurs chances d'employabilité. La formule d'un stage en alternance avec la formation reçue a été soulevée à quelques reprises. La durée de la formation pratique devrait être augmentée.

Les employeurs consultés ont formulé un certain nombre de suggestions quant à l'organisation des stages :

- quatre jours en entreprise et un jour à l'école pour compléter la formation théorique;
- après la première session de formation, une période d'une à deux semaines de stage en entreprise, suivie d'un retour à l'école pour une période identique, et ainsi de suite.

Deux des employeurs qui ont reçu des élèves en stage à plusieurs reprises constatent que la plupart ont comme but précis de démarrer leur propre entreprise et qu'ils y seraient incités par les enseignantes et les enseignants eux-mêmes.

Certains employeurs des régions de la Montérégie, de Chaudière-Appalaches, de l'Estrie, du Saguenay – Lac-St-Jean, du Bas-St-Laurent et de l'Outaouais souhaitent que le ministère de l'Éducation cesse de former des élèves pour ce métier. Selon eux, les personnes actives dans ce domaine sont déjà trop nombreuses et il n'y a pas d'ouverture sur le marché du travail. Une évaluation dans trois, cinq ou dix ans devrait porter sur les besoins en main-d'oeuvre spécialisée en réparation d'appareils électroménagers.

Plusieurs s'interrogent sur les motifs qui incitent les gouvernements à ouvrir le programme *Réparation d'appareils électroménagers* aux prestataires de la sécurité du revenu et de l'assurance-chômage. Selon eux, le déséquilibre actuel du marché ne justifie aucunement la réorientation de ces personnes en réparation d'appareils électroménagers. Tous souhaitent qu'à l'avenir, la formation soit centrée sur le perfectionnement.

4.4 Perfectionnement professionnel

Les données relatives au profil des membres de la Corporation des techniciens en électroménagers du Québec indiquent que 18 p. cent des membres ont déjà suivi des cours de perfectionnement ou assisté à divers séminaires. Cette formation est offerte par les fabricants ou par les établissements de formation professionnelle. Les cours de perfectionnement les plus suivis sont, par ordre d'importance, l'électronique d'appareils électroménagers, la réparation de micro-ondes et la récupération des gaz réfrigérants.

Depuis deux ans, la SQDM de Montréal a permis la mise en place de six programmes de formation sur mesure (FME). Le programme de perfectionnement, d'une durée de 90 heures, en électronique appliquée aux appareils électroménagers a rejoint 69 personnes. Ces programmes ont été mis en oeuvre avec le concours de la Corporation des techniciens en électroménagers du Québec (CTEQ) et la Commission scolaire Jérôme-Le Royer.

Depuis janvier 1995, en collaboration avec la SQDM, dans le cadre du Programme d'aide aux individus (PAI), la Commission scolaire Jérôme-Le Royer a offert à 173 spécialistes en électroménagers des cours de perfectionnement en électronique appliquée aux appareils électroménagers, en réfrigération domestique et sur les nouvelles techniques en ce domaine. De plus, CAMCO, un des trois fabricants d'appareils électroménagers au Québec, en collaboration entre la Commission scolaire Jérôme-Le Royer, a offert à 81 des personnes à son emploi, une formation spécialisée d'un jour.

Depuis deux ans, la Commission scolaire des Chutes-de-la-Chaudière dispense une formation de perfectionnement de 270 heures en électricité et en électronique appliquées aux électroménagers, à deux groupes composés de 10 personnes chacun. Deux cours de perfectionnement en réfrigération d'une durée de 90 heures ont été suivis par un premier groupe de 21 personnes et un second de 6 personnes.

En novembre 1995, la Commission scolaire Jérôme-Le Royer et la CTEQ signaient une entente de collaboration pour le développement de cours de perfectionnement. Comme suite à cette entente, un cours d'électricité de base est maintenant dispensé à l'École professionnelle de St-Hyacinthe.

La CTEQ désire également offrir à ses membres des séminaires appliqués aux appareils électroménagers qui porteraient sur des sujets tels que l'électricité de base, l'électronique de base, la commande électronique des nouveaux appareils et des micro-ondes. D'autres cours, sous l'égide de la CTEQ et financés dans le cadre du programme d'aide aux individus de la SQDM, devraient débiter prochainement. Les cours seraient les suivants : Électricité de base appliquée aux appareils électroménagers (100 heures), Base ordinateur (30 heures), Réfrigération domestique (44 heures) et Nouvelles technologies (18 heures).

Les changements techniques survenus dans l'industrie de la réparation des appareils électroménagers a des incidences réelles sur la main-d'oeuvre actuelle, notamment au regard de sa propre qualification. Selon les gens de l'industrie, plus de 70 p. cent des réparatrices et des réparateurs d'appareils électroménagers auraient, à des degrés divers, des besoins de perfectionnement²².

Rappelons que la SQDM de Montréal a mené une enquête afin de décrire la situation qui prévaut dans l'industrie de la réparation des appareils électroménagers²³. Les résultats de cette étude devraient permettre au Comité consultatif régional d'entreprendre les activités requises pour la reconnaissance des acquis extra-scolaires et le développement de programmes de perfectionnement destinés aux réparatrices et aux réparateurs sur le marché du travail.

La réglementation sur la manutention et l'élimination des chlorofluorocarbones (CFC) des appareils domestiques nécessitera des activités de perfectionnement, notamment en récupération des gaz frigorigènes des systèmes de réfrigération.

22 SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE DE DÉVELOPPEMENT DE LA MAIN-D'OEUVRE. *Projet du Comité consultatif régional dans le secteur de l'entretien des appareils électroménagers*, document interne, 1995, p. 2.

23 *Ibid.*, p. 2.

4.5 Formation initiale souhaitée par le milieu

L'information qui suit a été tirée des consultations menées pour la présente étude.

4.5.1 Point de vue des employeurs

Les employeurs sont, en général, peu satisfaits de la formation offerte en *Réparation d'appareils électroménagers*. Ils soulèvent le manque de compétence des stagiaires qu'ils ont reçu ou des personnes diplômées qu'ils ont embauchées. À leur avis, l'équipement, la diversité des appareils, vieux ou récents, disponibles dans les commissions scolaires ainsi que les stocks de pièces seraient insuffisants. Les apprentissages pratiques font défaut par rapport à la formation théorique. La plupart des personnes consultées estiment que la formation actuelle ne correspond pas aux exigences de l'exercice de ce métier. Ainsi, les employeurs doivent prendre à leur charge l'apprentissage pratique des personnes diplômées et estiment cette mesure coûteuse.

Toutes les personnes consultées ont formulé des suggestions relatives aux aspects de la formation à privilégier pour les futurs réparateurs et réparatrices d'appareils électroménagers. Ces suggestions sont les suivantes :

- uniformiser l'enseignement et les contenus de cours dans tous les établissements qui offrent le programme;
- resserrer la sélection des candidates et des candidats; par exemple, les personnes qui n'ont aucune dextérité manuelle ne devraient pas être admises;
- rehausser les critères d'examens, ce qui relèverait le niveau de maîtrise des compétences des diplômées et des diplômés;
- restreindre davantage, et le plus tôt possible, le nombre d'établissements de formation et limiter le nombre de groupes. La mobilité existe et devient un critère de sélection associé à la motivation de la personne;
- augmenter les heures d'apprentissage pratique. On devrait, dans ce métier, mettre l'accent sur l'apprentissage pratique intensif et non sur la théorie;
- insister sur la résolution de problèmes afin de poser le bon diagnostic.

4.5.2 Point de vue des spécialistes récemment diplômés

Au regard de la formation reçue, la satisfaction des réparatrices et des réparateurs récemment diplômés s'exprime ainsi : 34 p. cent sont très satisfaits, 47 p. cent sont assez satisfaits alors que 19 p. cent sont très peu satisfaits.

Les points forts de la formation portent sur l'enseignement général et les principes de base. Les points faibles sont les suivants :

- le manque d'heures d'exercice (énoncé par la majorité);
- les notions d'électronique qui ne sont pas assez approfondies;
- le manque d'équipement (pièces et appareils récents);
- la durée trop courte du programme de formation;
- le manque d'argent pour réaliser des mises en situation.

La majorité des réparatrices et des réparateurs diplômés du programme *Réparation d'appareil électroménagers* nous ont fait part de leurs suggestions quant aux aspects de la formation qui pourraient être améliorés :

- axer davantage la formation sur l'électronique;
- diminuer les heures de formation théorique;
- augmenter les heures de formation pratique;
- augmenter la durée du stage;
- diminuer le nombre d'élèves par classe;
- offrir des appareils diversifiés et s'assurer d'un stock adéquat de pièces;
- établir des liens avec les fabricants afin de connaître les derniers changements sur leurs appareils;
- organiser des rencontres avec des réparatrices et des réparateurs en appareils électroménagers afin de discuter de leur expérience tant du point de vue humain que technique.

Du même souffle, certains évoquent le trop grand nombre d'élèves actuellement formés en *Réparation d'appareils électroménagers* et souhaitent que le ministère de l'Éducation restreigne la formation dans ce domaine. Cette section se termine sur cette citation d'un technicien sans emploi, diplômé en décembre 1993 :

«Je suis très déçu de ne pouvoir me trouver un emploi après tous les efforts que j'ai faits pour obtenir mon DEP.»

5 CONSTATS

5.1 *Au regard des questions de recherche*

5.1.1 *Évolution de l'industrie des appareils électroménagers et les compétences souhaitées chez les futurs réparateurs et réparatrices*

La diversité des appareils électroménagers, les progrès techniques appliqués aux composants et aux méthodes de fabrication influent sur les besoins de l'industrie en matière de ressources humaines. Sur le plan des compétences attendues, une étude réalisée en 1995 par la SQDM de Montréal²⁴ établissait le besoin d'un niveau plus élevé de qualification professionnelle dans les domaines de l'électronique et de la récupération des gaz réfrigérants.

Pour leur part, les employeurs consultés jugent que la maîtrise des connaissances en électricité, en électronique et en mécanique appliquées aux appareils électroménagers est essentielle à l'exercice du métier. La dextérité manuelle et les attitudes associées à la communication font également partie du profil des spécialistes tels que l'entregent, la capacité d'écoute, la patience, l'apparence et le désir de répondre adéquatement aux besoins de la cliente ou du client.

5.1.2 *Structure organisationnelle de l'industrie et possibilité de tenue de stages*

L'organisation du travail ou la structure des entreprises de réparation d'appareils électroménagers décrite dans notre étude se compare à celle du rapport intitulé «Le temps d'agir» et de l'étude menée par la SQDM de Montréal. L'industrie de la réparation d'appareils électroménagers est composée essentiellement de réparateurs indépendants, reconnus comme travailleurs autonomes, ou de revendeurs d'appareils offrant des services de réparation.

Dans ce type d'organisation, la gestion du personnel est presque inexistante. Bien que neuf des treize techniciens travaillant à leur compte soient potentiellement intéressés à recevoir une ou un stagiaire du programme *Réparation d'appareils électroménagers*, on peut s'interroger sur la faisabilité de mettre en place des stages pertinents pour les élèves.

En vue de favoriser la tenue de stages, la CTEQ se propose de suggérer des lieux de stage en entreprise et de s'assurer de la qualification professionnelle des employeurs prêts à recevoir des stagiaires. Cependant, compte tenu de l'organisation du travail dans la majorité des ateliers de réparation, la voie d'apprentissage à privilégier, à court terme, semble celle où les établissements d'enseignement axeraient la formation sur la tenue d'activités pratiques comportant des simulations ou des mises en situation se rapprochant de la réalité du milieu du travail.

24 *Plan régional de développement de la main-d'oeuvre 1995-1998, région de Montréal, 1995.*

5.1.3 Accessibilité au marché du travail

L'industrie se préoccupe de la saturation des entreprises en réparation d'appareils électroménagers et de la baisse de la demande en service de réparation. Cette situation se répercute sur l'accessibilité à un emploi lié au champ d'études, pour les personnes récemment diplômées. Selon les données de la Relance au secondaire, depuis les promotions de 1992-1993, le tiers des personnes diplômées sont forcées à l'inactivité et ne peuvent intégrer le marché de l'emploi. Pour les mêmes années d'observation, le pourcentage des personnes occupant un emploi lié à leur formation ne cesse de décroître passant de 80 p. cent en 1993 à 51,6 p. cent en 1995. Pour cette dernière année, probablement à cause de la faiblesse de l'embauche dans les ateliers de réparation, la moitié des personnes diplômées ont démarré leur entreprise. Cette avenue est la seule qui mène au marché du travail. Ces personnes sont cependant confrontées à une saturation du marché et à une baisse de la demande en réparation. La survie de ces jeunes entreprises, particulièrement lorsqu'elles ne possèdent pas une expérience pratique significative, est considérée par les gens du domaine comme des plus périlleuses.

5.1.4 Rapport entre les besoins de main-d'oeuvre et l'offre de formation

Le ministère canadien du Développement des ressources humaines évalue le besoin en main-d'oeuvre spécialisée en réparation d'appareils électroménagers, pour la période 1994-1998, à 74 personnes. Pour l'année 1994-1995, au Québec, 123 personnes ont obtenu un diplôme d'études professionnelles en *Réparation d'appareils électroménagers*. Il n'est pas étonnant que les employeurs et les personnes récemment diplômées nous expriment leur inquiétude face au déséquilibre grandissant entre l'offre de main-d'oeuvre et l'étroitesse du marché du travail en réparation d'appareils électroménagers.

Depuis 1994 et 1995, deux commissions scolaires, l'une située dans la région du Saguenay – Lac-Saint-Jean et l'autre dans celle du Bas-Saint-Laurent, ont été autorisées à dispenser le programme d'études professionnelles *Réparation d'appareils électroménagers* (voir le tableau VII). Ces régions qui comptent respectivement 55 et 60 réparatrices et réparateurs d'appareils électroménagers risquent maintenant d'atteindre une saturation du marché du travail. Les employeurs de ces régions ont soulevé ce problème. Toutefois, la région du Saguenay – Lac-Saint-Jean avait, en 1991, un taux de chômage nul pour ce groupe professionnel.

Dans la grande région de Montréal, trois commissions scolaires sont autorisées à dispenser le programme d'études professionnelles *Réparation d'appareils électroménagers*. Depuis 1992-1993 jusqu'à l'automne 1995, 182 personnes ont obtenu un diplôme en *Réparation d'appareils électroménagers*. À plusieurs reprises, les personnes consultées ont déclaré ne pas comprendre que, dans un marché déjà saturé, trois commissions scolaires soient autorisées à dispenser le programme révisé. En résumé, les gens du milieu mentionnent clairement que :

- Trop d'établissements offrent la formation.
- Trop de groupes d'élèves sont constitués par année.
- Trop d'élèves reçoivent la formation.

5.2 *Au regard de la formation initiale*

De manière générale, l'ampleur de la situation décrite précédemment justifie une diminution du nombre de commissions scolaires autorisées, l'instauration d'un contingentement relatif au nombre d'élèves admis en 1^{re} année de formation, ou les deux. Ces mesures viseraient essentiellement à favoriser l'adéquation entre la formation et l'emploi. Actuellement, l'offre de formation est nettement supérieure au besoin de main-d'oeuvre.

Les employeurs ainsi que les personnes récemment diplômées souhaitent que le Ministère prévoie, dans la révision du programme d'études, un accroissement du nombre d'heures d'apprentissage pratique en établissement par le biais, notamment, de mises en situation réalistes par rapport à l'exercice de la fonction de travail. Cette proposition a également été faite par les employeurs consultés lors de la réalisation du Portrait de secteur du secteur de formation Électrotechnique²⁵. Quant à l'étude que nous avons menée, plusieurs personnes diplômées ont également suggéré une augmentation de la durée totale du programme d'études.

Dans un autre ordre d'idées, compte tenu de la baisse de la demande relative aux services de réparation des broyeurs et des compacteurs à déchets, les entrepreneurs considèrent que de trois à quatre heures de formation seraient suffisantes pour couvrir les besoins de formation en cette matière.

En conclusion, il est impératif d'offrir une formation pratique et actualisée qui fournira aux futurs réparateurs et réparatrices tous les outils pour acquérir la qualification nécessaire à l'exercice de leur métier.

5.3 *Au regard du perfectionnement*

La Corporation des techniciens en électroménagers du Québec (CTEQ) et la Société québécoise de développement de la main-d'oeuvre (SQDM) jugent qu'il est primordial d'actualiser le programme d'études et de fournir un perfectionnement approprié à la main-d'oeuvre déjà en emploi. La révision du programme d'études *Réparation des appareils électroménagers* faite selon l'approche par compétences et le découpage modulaire permet de répondre à ces attentes. La responsabilité de la mise en oeuvre des activités de perfectionnement appartiendra aux commissions scolaires qui seront autorisées à offrir le nouveau programme. La mise en oeuvre de ces activités de perfectionnement pourraient se faire en partenariat, notamment avec la SQDM.

25 MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Rapport de recherche sur l'analyse descriptive des fonctions de travail dont l'exercice nécessite des connaissances en électricité et en électronique*, Direction générale de la formation professionnelle et technique, Direction des programmes, Québec, 1995, p. 128.

ANNEXE I — PERSONNES CONSULTÉES

Commission de la construction du Québec (CCQ)

Mme Sylvie Venne, conseillère en formation

Commission scolaire des Chutes-de-la-Chaudière

Mme Anne Talbot, conseillère en formation

Commission scolaire Jérôme-Le Royer

M. Yvan Lajeunesse, conseiller pédagogique

Corporation des techniciens en électroménagers du Québec (CTEQ)

M. Paul Varfalvy, président

M. Pierre Nicolas, vice-président, région Ouest

M. Michel Séguin, secrétaire exécutif

M. Jean-Pierre Patry, secrétaire

M. Jacques Després, secrétaire exécutif, région Est

Ministère de l'Industrie, du Commerce et de la Technologie (MICT)

M. Pierre-Georges Garneau, conseiller commercial

M. Paul Nadeau, conseiller en développement industriel

Développement des ressources humaines Canada (DRHC)

M. Sylvain Bélisle, économiste

Société québécoise de développement de la main-d'oeuvre (SQDM)

M. Christian Galarneau, conseiller

M. François Poirier, consultant

Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier

M. André Letarte, représentant (FTQ-CTC)

ANNEXE II — LISTE DES OUVRAGES DE RÉFÉRENCE

- BÉLANGER, André. «Les réparateurs d'appareils électroménagers...des maîtres incompetents!», *Consommation*.
- CAMCO. «Récupération des frigorigènes», *Le Partenaire*, n° 9, mai 1993.
- COMMISSION SCOLAIRE SAMUEL-DE-CHAMPLAIN. *Rapport sur les besoins de formation en réparation d'appareils électroménagers*, 1991, 21 pages.
- CORPORATION DES TECHNICIENS EN ÉLECTROMÉNAGER DU QUÉBEC. «Historique», *INFO-TECH-CTEQ*, vol. 1, n° 1, avril 1994, page 5.
- CORPORATION DES TECHNICIENS EN ÉLECTROMÉNAGERS DU QUÉBEC. «Les objectifs de la CTEQ», *Journal CTEQ*, vol. 2, n° 1, juin 1995.
- DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES CANADA. *Exercice de déséquilibre 1994-1998, région: total Québec*, 1995, 11 pages.
- DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES CANADA. *Le temps d'agir*, Ottawa-Hull, 1993, 107 pages.
- DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES CANADA. *Le temps d'agir, Synthèse des consultations régionales*, Ottawa-Hull, 1994, 18 pages.
- EMPLOI ET IMMIGRATION CANADA. *Classification nationale des professions, description des professions*, 1992, 724 pages.
- GAGNON, Chantal, Carole HÉBERT. «11 réparateurs sur 14 échouent!», *Protégez-vous*, septembre 1995, pages 6 à 11.
- HARVEY, Claire. «Relancer la formation technique au collégial», *Le Devoir*, Montréal, 10 février 1996, cahier E2.
- MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DU QUÉBEC. *Répertoire des programmes et des établissements de formation professionnelle et technique au secondaire et au collégial 1995-1996*, Québec, 1995, 68 pages.
- MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *La Relance au secondaire en formation professionnelle. Le placement au 31 mars 1995 des personnes diplômées de 1993-1994*, Direction de la formation professionnelle et technique, Direction de l'organisation pédagogique Québec, 1995.
- MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *La Relance au secondaire en formation professionnelle*, Québec, Direction de la formation professionnelle et technique, Direction de l'organisation pédagogique, Québec, 1996, dépliant.

-
- MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Portrait de secteur du secteur de formation Électrotechnique, Délimitation du champ de recherche et description de secteurs d'activité économique*, Direction générale de la formation professionnelle et technique, Direction des programmes, Québec, 1995, 132 pages.
- MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Portrait du secteur de formation Électrotechnique, Rapport de recherche sur l'analyse descriptive des fonctions de travail dont l'exercice nécessite des connaissances en électricité ou en électronique*, Direction générale de la formation professionnelle et technique, Direction des programmes, Québec, 1995, 176 pages.
- MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Programme d'études 5024, Réparation d'appareils électroménagers*, Direction de la formation professionnelle et technique, Québec, 1995, 137 pages.
- MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Rapport d'analyse de situation de travail, Réparation d'appareils électroménagers*, Direction de la formation professionnelle, Québec, 1990, 28 pages.
- MINISTÈRE DES COMMUNICATIONS. *Classification des activités économiques du Québec*, Les Publications du Québec, 1984, 428 pages.
- SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE DE DÉVELOPPEMENT DE LA MAIN-D'OEUVRE. *Analyse du profil des entreprises et de la main-d'oeuvre effectuant la réparation des gros appareils électroménagers dans la Région métropolitaine de recensement de Montréal*, présenté au Comité consultatif régional – Réparation des gros appareils électroménagers, rapport provisoire, mars 1996.
- SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE DE DÉVELOPPEMENT DE LA MAIN-D'OEUVRE. *Plan régional de développement de la main-d'oeuvre 1995-1998, région de Montréal*, 1995, 109 pages.
- SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE DE DÉVELOPPEMENT DE LA MAIN-D'OEUVRE. *Projet de CCR dans le secteur de l'entretien des appareils électroménagers*, document interne, 1995.

ANNEXE III — MÉTHODOLOGIE DE LA CONSULTATION EN MILIEU DE TRAVAIL

Deux activités parallèles de consultation ont été menées en février 1996. La première s'est effectuée par questionnaire auprès des diplômés et diplômées du programme d'études *Réparation d'appareils électroménagers*. La deuxième consultation, par entretien téléphonique, a permis de rejoindre les entrepreneurs de l'industrie de service en réparation d'appareils électroménagers.

La population cible de la première consultation comprend l'ensemble des personnes diplômées des années scolaires 1992-1993, 1993-1994, 1994-1995 jusqu'à la fin de la session d'automne 1995. La liste des personnes diplômées provient de la Direction de la gestion des systèmes de collecte du ministère de l'Éducation. Cette liste recense 263 personnes diplômées.

L'échantillon a été fixé à 40 p. cent des personnes diplômées réparties selon chacune des promotions citées précédemment et chacun des établissements autorisés à dispenser le programme d'études professionnelles. Nous avons donc acheminé 105 questionnaires dans les régions où le programme d'études est dispensé : Bas-St-Laurent, Saguenay – Lac-St-Jean, Chaudière-Appalaches, Montréal et Lanaudière. Cependant, comme certaines personnes diplômées résident à l'extérieur de la région où elles ont suivi leur formation, nous avons acheminé des questionnaires dans les régions de Laval, de Québec, de l'Outaouais, des Laurentides, de la Montérégie et de la Mauricie – Bois-Francs. Au total, 32 diplômées et diplômés du programme *Réparation d'appareils électroménagers* depuis 1992, soit 30 p. cent de notre échantillon, ont participé à cette consultation.

La deuxième consultation, réalisée auprès des employeurs dans l'industrie de la réparation des électroménagers, s'est effectuée par entretien téléphonique. Nous avons exclu de notre échantillon les entrepreneurs dont la place d'affaires est située dans les régions faisant partie du Montréal métropolitain. Ceux-ci ont été rejoints par l'étude du Comité consultatif régional de la SQDM de Montréal en février et mars 1996. Ainsi, nous avons retenu les autres régions où des établissements offrent le programme *Réparation d'appareils électroménagers* : Bas-St-Laurent, Chaudière-Appalaches et Saguenay – Lac-St-Jean auxquelles nous avons ajouté trois régions témoins où aucun établissement n'est autorisé à offrir le programme : Estrie, Outaouais et Québec.

L'échantillon a été constitué à partir d'une liste établie à l'aide des pages commerciales de l'annuaire téléphonique Bell. Nous avons choisi, de manière aléatoire, deux entreprises dans chacune des régions citées précédemment. Une autre entreprise a été retenue pour la vérification de nos questions guides. La validation et la révision des outils de collecte de données ont été effectuées auprès de personnes-ressources et des responsables du secteur de formation *Électrotechnique*.

Ainsi, treize employeurs ou entrepreneurs ont répondu au questionnaire par entretien téléphonique. Bien que le nombre de répondants soit limité, nous avons relevé une convergence des propos qui appuient ceux qui ont été recueillis au cours des consultations du Comité consultatif régional de la SQDM.

Au total, 45 personnes ont participé à l'une ou l'autre des consultations. Les données recueillies ont fait l'objet d'une synthèse analytique. Les résultats ont permis de confirmer et de renforcer plusieurs renseignements obtenus au cours de notre recherche documentaire au regard des points suivants :

- la description du secteur de la réparation d'appareils électroménagers;
- le cheminement professionnel des diplômées et des diplômés;
- les compétences attendues par les employeurs;
- les besoins en main-d'oeuvre;
- les attentes au regard du programme d'études professionnelles *Réparation d'appareils électroménagers* qui mène à l'obtention du diplôme d'études professionnelles (DEP);
- les perspectives professionnelles dans ce domaine.

Les annexes IV et V présentent le questionnaire à administration directe auprès des diplômées et des diplômés du programme *Réparation d'appareils électroménagers* et les «questions-guides» utilisées pour l'enquête auprès des employeurs.

**ANNEXE IV — QUESTIONNAIRE S'ADRESSANT AUX PERSONNES
RÉCEMMENT DIPLÔMÉES**

Nom de la personne répondant au questionnaire :

Si vous êtes membre d'organismes associés au secteur de la réparation des appareils électroménagers,
veuillez nous les mentionner.

PARTIE 1 – MILIEU DE TRAVAIL

LES QUESTIONS 1 À 9 S'ADRESSENT AUX PERSONNES EN EMPLOI RELIÉ

1 a. Nom de l'entreprise pour laquelle vous travaillez

b. Dans quelle municipalité est-elle située ?

2 a. Quel est le titre de votre emploi ?

b. Depuis quand occupez-vous ce poste ?

c. Veuillez cocher l'énoncé relatif à votre statut professionnel.

travailleur autonome (à votre compte);

travailleur employé (pour quelqu'un d'autre).

3. Si tel est le cas, quelles ont été les principales difficultés rencontrées avant d'obtenir votre premier emploi dans le domaine de la réparation d'appareils électroménagers ?

4. Veuillez cocher le type d'entreprises dans lequel vous travaillez.

Fabricants avec service de réparation

Réparateurs autorisés

Distributeurs ou détaillants avec service de réparation

Revendeurs d'appareils avec service de réparation

Réparateurs indépendants

Autres (préciser) _____

S'il s'agit de votre entreprise, veuillez répondre à la question 5. Pour les autres répondant(e)s, veuillez passer à la question 6.

5 a. Si vous avez connu des difficultés lors du démarrage de votre entreprise, veuillez nous les mentionner.

b. Avez-vous eu à embaucher du personnel qualifié en réparation d'appareils d'électroménagers ?

Oui Non

Si oui, combien avez-vous d'employé salarié ? _____

c. Seriez-vous potentiellement intéressé à recevoir un(e) stagiaire en réparation d'appareils électroménagers ?

Oui Non

6. Avez-vous ressenti le besoin de parfaire vos connaissances depuis que vous avez intégré le milieu du travail ?

Oui ____ Non ____

Si oui, dans quels domaines? (ex. en électronique, vente, démarrage d'entreprise, service à la clientèle, etc.)

7. S'il y a lieu, veuillez cocher les activités de perfectionnement que vous avez suivies.

___ cours dans une institution d'enseignement

___ colloques ou congrès

___ séminaires

___ parrainage à l'intérieur de l'entreprise

___ autre (préciser)

8. Avez-vous à utiliser un micro-ordinateur dans l'exercice de votre métier ?

Oui ____ Non ____

Si oui, à quelle fin ?

9 a. Selon vous, quelle est la tendance du marché de l'emploi en réparation d'appareils électroménagers ?

___ en régression

___ stable

___ en augmentation

b. Quels sont les facteurs qui favorisent cette tendance ?

RÉPONDANT(E)S EN RECHERCHE D'EMPLOI OU EN EMPLOI NON RELIÉ

10. Selon vous, à quoi votre difficulté à occuper un emploi en réparation d'appareils électroménagers est-elle reliée ?

PARTIE II – MILIEU SCOLAIRE

CETTE PARTIE S'ADRESSE À L'ENSEMBLE DES RÉPONDANT(E)S

11. Quel est le nom de l'établissement où vous avez suivi votre formation en *Réparation d'appareils électroménagers* ?

12. Date de l'année d'obtention de votre diplôme

13. Quel est votre degré de satisfaction de la formation reçue ?

___ Très satisfaisant

___ Assez satisfaisant

___ Peu satisfaisant

14. Veuillez inscrire :

Les points forts de cette formation

Les points faibles de cette formation

15. Le stage en milieu de travail a-t-il été suffisant pour mettre en pratique la formation reçue ?

Oui ____ Non ____

Si non, quelle devrait être la formule ou la durée du stage pour répondre aux exigences de la profession ?

16. S'il y a lieu, veuillez nous mentionner vos suggestions relatives aux aspects de formation à privilégier concernant le programme *Réparation d'appareils électroménagers*.

ANNEXE V — QUESTIONNAIRE S'ADRESSANT AUX EMPLOYEURS LORS DE LA CONSULTATION TÉLÉPHONIQUE

«Questions-guides»

Questions d'introduction :

Nom de la personne

Si vous êtes membre d'organismes associés au secteur de la réparation d'appareils électroménagers, veuillez nous les mentionner.

Dans quel type d'entreprises travaillez-vous ?

- Fabricants avec le service de réparation
- Réparateurs autorisés
- Distributeurs ou détaillants avec le service de réparation
- Revendeurs d'appareils avec le service de réparation
- Réparateurs indépendants
- Autres

1. Au cours des dix dernières années, quels ont été les changements significatifs dans la structure du marché de la réparation des appareils électroménagers ?
2. Avez-vous vécu des modifications importantes dans la pratique de votre profession ? - Présentez-vous des changements éventuels dans l'exercice de votre profession à court ou moyen terme ?
3. Selon vous, l'industrie de la réparation connaît-elle des problèmes de recrutement à l'égard des techniciens en électroménager ?
4. Prévoyez-vous embaucher des techniciens en électroménager à court ou moyen terme ?
Si, oui combien ?

-
5. Quelles sont les exigences d'embauche pour un poste en réparation d'appareils électroménagers ?
 6. Quelles sont les possibilités d'emplois pour les nouveaux techniciens dans l'industrie du service de réparation en électroménagers ?
 7. À votre avis, est-il réaliste pour les gens qui viennent d'obtenir leur diplôme en réparation d'appareils électroménagers de démarrer une entreprise dans ce secteur ?
 8. Une étude effectuée en 1993 révèle que 40 p. cent des techniciens en électroménagers ont 45 ans et plus, seulement 20 p. cent ont 34 ans et moins. Quels sont les facteurs qui expliquent la faible proportion de jeunes techniciens dans ce domaine ?
 9. Y a-t-il des changements récents ou prévisibles dans l'industrie des appareils électroménagers qui devraient être pris en considération au regard des compétences des futurs techniciens en électroménagers ?
 10. Est-ce que vous offrez le service de réparation :

de broyeurs de rebuts ?
de compacteurs de déchets ?
de thermopompes ?

Quelle est la fréquence de ces réparations ?
 11. La structure du secteur de la réparation des appareils électroménagers permet-elle l'organisation et la tenue de stages pour les étudiants ?

Si oui, quelle serait la formule la plus pertinente ?
 12. S'il y a lieu, avez-vous des suggestions relatives aux aspects de formation à privilégier pour les nouveaux techniciens en réparation d'appareils électroménagers ?

