



Diagnostic sectoriel de l'industrie des services automobiles

Juin 2014



COMITÉ SECTORIEL DE
MAIN-D'ŒUVRE DES
SERVICES AUTOMOBILES
CSMO-AUTO.COM

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	12
Les remerciements	12
Les crédits pour la réalisation de l'étude	13
La présentation des résultats	14
La liste des abréviations	15
Sommaire exécutif	16
Le mandat.....	16
Le Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles (CSMO-Auto).....	16
Objectif	16
Méthodologie	17
Le portrait et l'évolution du secteur	17
L'utilisation de la voiture	17
Le parc de véhicules	17
Les ventes de véhicules neufs	18
Les grandes tendances de consommation	18
Les entreprises	19
Les employés	19
Les métiers spécialisés	19
Les grands enjeux.....	20
Les principaux enjeux sectoriels	20
La formation continue	20
Le recrutement et la sélection du personnel	20
La rétention du personnel	21
La relève du personnel	21
Partie I – Les références de l'étude sectorielle.....	22

Le mandat.....	22
Le Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles (CSMO-Auto).....	22
Objectif principal	22
Objectifs spécifiques.....	22
La délimitation du champ du diagnostic	23
Territoire géographique	23
Secteur d'activité.....	23
La méthodologie.....	25
Recherche de données secondaires	25
Entrevues en profondeur	25
Groupes de discussion	26
Sondage quantitatif	26
Partie II – L'industrie des services automobiles.....	34
Analyse de l'environnement	34
La structure de l'industrie	51
Comités paritaire de l'industrie des services automobiles (CPA)	53
Le nombre d'établissements	54
Le nombre d'employés.....	58
La répartition géographique des employés.....	59
Les types d'emplois	61
L'âge des employés	61
Le sexe des employés	64
Le niveau de scolarité des employés.....	65
La santé et sécurité du travail	66
Partie III – La description de l'organisation du travail, des professions et des caractéristiques de la main- d'œuvre et des emplois	68
Les caractéristiques de l'organisation du travail et les tendances marquantes à ce sujet	68
Les conditions de travail	68

La gestion des ressources humaines	69
Les postes en émergence et en disparition progressive	69
Les pratiques en matière de formation	70
Les pratiques en matière de recrutement.....	76
Analyse des principaux métiers de l'industrie des services automobiles	78
Partie IV – Les grands enjeux sectoriels.....	146
Les principaux enjeux sectoriels.....	146
Les enjeux liés à la gestion des ressources humaines.....	149
Partie V – La description de l'offre en formation initiale.....	158
Les programmes offerts et les principaux indicateurs	158
Conclusion	179
Les changements démographiques.....	179
Les avancées technologiques	179
Le processus d'achat	180
La consolidation du marché de l'assurance	180
Les besoins en matière de formation.....	180
Les principaux enjeux sectoriels selon les entreprises.....	181
Le recrutement et la sélection du personnel	182
La rétention du personnel.....	182
La relève du personnel	182
Annexes	184
Annexe 1 : Bibliographie	184
Annexe 2 : Guide d'entrevue.....	189
Annexe 3 : Guide d'animation des groupes de discussion – Volet employeurs.....	193
Annexe 4 : Guide d'animation des groupes de discussion – Volet employés	200
Annexe 5 : Questionnaire du sondage quantitatif	206
Annexe 6 : La notoriété et la perception du CSMO-Auto.....	308

Annexe 7 : Définition officielle de l'ensemble des codes SCIAN faisant partie du secteur des services automobiles.....	311
SCIAN 415 Grossistes-marchands de véhicules automobiles, et de pièces et d'accessoires de véhicules automobiles.....	311
SCIAN 441 Concessionnaires de véhicules et de pièces automobiles	314
SCIAN 811 Réparation et entretien	317

TABLE DES TABLEAUX

Tableau 1 – Codes SCIAN visés par le diagnostic sectoriel	24
Tableau 2 – Profil des participants aux groupes de discussion.....	26
Tableau 3 – Métiers sondés pour chacun des 11 sous-secteurs.....	29
Tableau 4 – Répartition des entreprises sondées par sous-secteur et comparaison avec l'industrie.....	31
Tableau 5 – Profil des entreprises participantes	32
Tableau 6 – Répartition des entreprises participantes par région	32
Tableau 7 – Titre de la personne ayant rempli le questionnaire.....	33
Tableau 8 – Nombre de véhicules en circulation selon le type d'utilisation et le type de véhicule	36
Tableau 9 – Nombre de titulaires de permis de conduire selon les classes utilisées ¹	38
Tableau 10 – Les véhicules déclarés « perte totale » au Québec en 2012	39
Tableau 11 – Les véhicules importés au Québec en 2012 et déclarés « perte totale »	40
Tableau 12 – Les véhicules reconstruits au Québec en 2012	41
Tableau 13 – Nombre de véhicules en circulation, titulaires de permis de conduire, véhicules accidentés et ventes de véhicules neufs (1978 à 2012).....	42
Tableau 14 – Nombre d'établissements	54
Tableau 15 – Répartition du nombre d'établissements selon leur taille en nombre d'employés.....	56
Tableau 16 – Principales bannières dans le grand secteur de l'après-marché.....	57
Tableau 17 – Répartition du nombre d'employés selon les sous-secteurs d'activité.....	59
Tableau 18 – Répartition du nombre d'employés selon la région administrative.....	60
Tableau 19 – Répartition du nombre d'employés selon leur âge.....	63

Tableau 20 – Comparaison de l’âge des employés de l’industrie avec la moyenne des travailleurs québécois ...	63
Tableau 21 – Répartition du nombre d’employés selon leur sexe	64
Tableau 22 – Comparaison du sexe des employés de l’industrie avec la moyenne des travailleurs québécois ...	64
Tableau 23 – Répartition du nombre d’employés selon leur niveau de scolarité	65
Tableau 24 – Méthodes de formation utilisées	73
Tableau 25 – Embauches projetées au cours des trois prochaines années pour les 18 métiers sondés	78
Tableau 26 – Vue d’ensemble des principaux indicateurs par métiers	80
Tableau 27 – Les raisons des difficultés à combler les postes de gestionnaires de premier niveau	83
Tableau 28 – Embauches projetées de conseillers en vente d’automobiles au cours des trois prochaines années	86
Tableau 29 – Critères d’embauche pour les conseillers en vente d’automobiles	87
Tableau 30 – Les raisons des difficultés à combler les postes de conseillers en vente d’automobiles	88
Tableau 31 – Embauches projetées de commis aux pièces au cours des trois prochaines années	94
Tableau 32 – Critères d’embauche pour les commis aux pièces	94
Tableau 33 – Les raisons des difficultés à combler les postes de commis aux pièces	95
Tableau 34 – Les sujets visés par les besoins en matière de formation pour les commis aux pièces	98
Tableau 35 – Les prestataires pour les besoins de formation pour les commis aux pièces	98
Tableau 36 – Les prestataires pour les besoins de formation pour les commis aux pièces	99
Tableau 37 – Embauches projetées de préposés au service et à l’esthétique au cours des trois prochaines années	101
Tableau 38 – Embauches projetées de conseillers techniques au cours des trois prochaines années	106
Tableau 39 – Embauches projetées de mécaniciens au cours des trois prochaines années.....	111
Tableau 40 – Critères d’embauche pour les mécaniciens	112
Tableau 41 – Les raisons des difficultés à combler les postes de mécaniciens	113
Tableau 42 – Les raisons des problèmes de rétention des mécaniciens	114
Tableau 43 – Les sujets visés par les besoins en matière de formation pour les mécaniciens	116
Tableau 44 – Les prestataires pour les besoins de formation pour les mécaniciens	117
Tableau 45 – Les prestataires pour les besoins de formation pour les mécaniciens	117

Tableau 46 – Embauches projetées de carrossiers au cours des trois prochaines années	121
Tableau 47 – Critères d’embauche pour les carrossiers	121
Tableau 48 – Les raisons des difficultés à combler les postes de carrossiers.....	122
Tableau 49 – Les raisons des problèmes de rétention des carrossiers.....	123
Tableau 50 – Embauches projetées de préposés au service au cours des trois prochaines années	126
Tableau 51 – Les raisons des difficultés à combler les postes de préposés au service	127
Tableau 52 – Embauches projetées de techniciens VR au cours des trois prochaines années	130
Tableau 53 – Embauches projetées de techniciens de véhicules de loisirs au cours des trois prochaines années	142
Tableau 54 – Principal impact de l’incapacité à combler les départs à la retraite	154
Tableau 55 – Types de stratégies développées	155
Tableau 56 – Entités pouvant offrir de l’aide pour développer la stratégie pour la relève du personnel.....	156
Tableau 57 – Formes d’aide qui pourrait être apportée à l’entreprise	157
Tableau 58 – Liste des DEP pouvant mener à un emploi au sein du secteur des services automobiles	158
Tableau 59 – liste des ASP pouvant mener à un emploi au sein du secteur des services automobiles	159
Tableau 60 – DEP en mécanique de véhicules légers	160
Tableau 61 – Distribution régionale des emplois visés et des effectifs du DEP en mécanique de véhicules légers	161
Tableau 62 – DEP en vente de pièces mécaniques et d’accessoires	162
Tableau 63 – Distribution régionale des emplois visés et des effectifs du DEP en vente de pièces mécaniques et d’accessoires.....	163
Tableau 64 – DEP en entretien et réparation de caravanes	164
Tableau 65 – Distribution régionale des emplois visés et des effectifs du DEP en entretien et réparation de caravanes.....	165
Tableau 66 – DEP en carrosserie	166
Tableau 67 – Distribution régionale des emplois visés et des effectifs du DEP en en carrosserie	167
Tableau 68 – DEP en service-conseil à la clientèle en équipement motorisé	168
Tableau 69 – Distribution régionale des emplois visés et des effectifs du DEP en service-conseil à la clientèle en équipement motorisé	169

Tableau 70 – DEP en mécanique automobile	170
Tableau 71 – Distribution régionale des emplois visés et des effectifs du DEP en mécanique automobile	171
Tableau 72 – DEP en mécanique de véhicules lourds routiers	172
Tableau 73 – Distribution régionale des emplois visés et des effectifs du DEP en mécanique de véhicules lourds routiers	174
Tableau 74 – DEP en mécanique de véhicules lourds routiers	175
Tableau 75 – Distribution régionale des emplois visés et des effectifs du DEP en mécanique de véhicules lourds routiers	176
Tableau 76 – ASP en mécanique de moteurs diesels et de contrôles électroniques	177
Tableau 77 – Distribution régionale des emplois visés et des effectifs de l'ASP en en mécanique de moteurs diesels et de contrôles électroniques	178
Tableau 78 – Ordonnement des quatre grandes responsabilités du CSMO-Auto	310

TABLE DES FIGURES

Figure 1 – Durée de vie moyenne des véhicules en kilomètres	37
Figure 2 – Part de marché des principaux constructeurs automobiles au Québec	41
Figure 3 – Structure de l'industrie des services automobiles selon le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN)	52
Figure 4 – Variation du nombre d'établissements entre 2008 et 2012	55
Figure 5 – Nombre d'employés	58
Figure 6 – Types d'emplois	61
Figure 7 – Âge des employés	62
Figure 8 – Les accidents de travail et maladies professionnelles	67
Figure 9 – Participation à des activités de formation (trois dernières années)	70
Figure 10 – Planification de la formation continue	71
Figure 11 – Principaux freins à la formation	74
Figure 12 – Capacité des programmes de formation initiale à répondre aux besoins des entreprises	75
Figure 13 – Principaux outils utilisés lors du recrutement (Pourcentage « Toujours ou Souvent »).....	76
Figure 14 – Intérêt de l'embauche d'une main-d'œuvre diversifiée (femmes, immigrants, autochtones, etc.) ..	77

Figure 15 – Âge des gestionnaires de premier niveau.....	82
Figure 16 – Difficultés à combler les postes de gestionnaires de premier niveau	83
Figure 17 – Problèmes de rétention des gestionnaires de premier niveau.....	84
Figure 18 – Âge des conseillers en vente d’automobiles.....	85
Figure 19 – Intention d’embauche au cours des trois prochaines années pour les conseillers en vente d’automobiles.....	86
Figure 20 – Difficultés à combler les postes de conseillers en vente d’automobiles	88
Figure 21 – Problèmes de rétention des conseillers en vente d’automobiles.....	89
Figure 22 – Saisonnalité des emplois des conseillers en vente d’automobiles	89
Figure 23 – Âge des commis aux pièces	93
Figure 24 – Intention d’embauche au cours des trois prochaines années pour les commis aux pièces	93
Figure 25 – Difficultés à combler les postes de commis aux pièces	95
Figure 26 – Problèmes de rétention des commis aux pièces	96
Figure 27 – Saisonnalité des emplois des commis aux pièces	97
Figure 28 – Présence de besoins à combler en matière de formation pour les commis aux pièces au cours des trois prochaines années.....	97
Figure 29 – Âge des préposés au service et à l’esthétique	100
Figure 30 – Intention d’embauche au cours des trois prochaines années pour les préposés au service et à l’esthétique	101
Figure 31 – Difficultés à combler les postes de préposés au service et à l’esthétique	102
Figure 32 – Problèmes de rétention des préposés au service et à l’esthétique	102
Figure 33 – Saisonnalité des emplois des préposés au service et à l’esthétique	103
Figure 34 – Présence de besoins à combler en matière de formation pour les préposés au service et à l’esthétique au cours des trois prochaines années.....	104
Figure 35 – Âge des conseillers techniques	105
Figure 36 – Intention d’embauche au cours des trois prochaines années pour les conseillers techniques.....	106
Figure 37 – Difficultés à combler les postes de conseillers techniques.....	107
Figure 38 – Problèmes de rétention des conseillers techniques	107
Figure 39 – Saisonnalité des emplois des conseillers techniques.....	108

Figure 40 – Présence de besoins à combler en matière de formation pour les conseillers techniques au cours des trois prochaines années	108
Figure 41 – Âge des mécaniciens.....	110
Figure 42 – Intention d’embauche au cours des trois prochaines années pour les mécaniciens	111
Figure 43 – Difficultés à combler les postes de mécaniciens	112
Figure 44 – Problèmes de rétention des mécaniciens.....	113
Figure 45 – Saisonnalité des emplois des mécaniciens	114
Figure 46 – Catégories de mécaniciens affectés par des creux saisonniers	115
Figure 47 – Présence de besoins à combler en matière de formation pour les mécaniciens au cours des trois prochaines années.....	115
Figure 48 – Âge des carrossiers	120
Figure 49 – Difficultés à combler les postes de carrossiers	122
Figure 50 – Problèmes de rétention des carrossiers	123
Figure 51 – Saisonnalité des emplois des carrossiers.....	124
Figure 52 – Âge des préposés au service	125
Figure 53 – Intention d’embauche au cours des trois prochaines années pour les préposés au service.....	126
Figure 54 – Difficultés à combler les postes de préposés au service.....	127
Figure 55 – Problèmes de rétention des préposés au service	128
Figure 56 – Saisonnalité des emplois des préposés au service.....	128
Figure 57 – Présence de besoins à combler en matière de formation pour les préposés au service au cours des trois prochaines années.....	129
Figure 58 – Saisonnalité des emplois des techniciens VR.....	131
Figure 59 – Saisonnalité des emplois des commis aux achats / acheteurs	135
Figure 60 – Saisonnalité des emplois des installateurs de pneus.....	141
Figure 61 – Saisonnalité des emplois des techniciens de véhicules de loisirs	144
Figure 62 – Principaux enjeux sectoriels (Pourcentage 8 à 10 sur 10)	148
Figure 63 – Difficulté à combler les postes spécialisés	149
Figure 64 – Difficulté à retenir les employés spécialisés	151
Figure 65 – Préoccupation face à la relève.....	152

Figure 66 – Capacité à répondre aux départs à la retraite (dans un avenir de cinq ans)	153
Figure 67 – Développement d’une stratégie pour assurer une relève du personnel	154
Figure 68 – Besoin de recevoir de l’aide pour développer la stratégie pour la relève du personnel	156
Figure 69 – Connaissance du Comité sectoriel de main-d’œuvre des services automobiles du Québec.....	308
Figure 70 – Notoriété des outils/services offerts par le CSMO-Auto	309

INTRODUCTION

LES REMERCIEMENTS

Ce diagnostic sectoriel de l'industrie des services automobiles au Québec a été réalisé grâce à la contribution financière de la *Commission des partenaires du marché du travail*.



Les personnes suivantes composent le comité de suivi du diagnostic sectoriel :

- Pierre Beaudoin, CAA-Québec
- Georges Bouchard, Syndicat démocratique des employés de garage du Saguenay-Lac-Saint-Jean (SDEG-CSD)
- Magella Boutin, Association des industries de l'automobile du Canada (AIA Division Québec)
- Gilles Lemay, Commission des partenaires du marché du travail (CPMT)
- Lise Roy, Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec (CCAQ)
- Dominic Sheehy, Comité paritaire de l'industrie des services automobiles de la région Saguenay-Lac-Saint-Jean
- Danielle Le Chasseur, CSMO-Auto
- Luc Vaillancourt, CSMO-Auto
- Johanne Dubé, CSMO-Auto

Nous tenons également à souligner la précieuse collaboration des intervenants nous ayant fourni des informations pertinentes :

- Martine Charrette, Auto Prévention
- Gérard-M. Fortin, Comité paritaire de l'industrie des services automobiles de la région de Québec
- Roger Goudreau, Comité paritaire de l'industrie des services automobiles de la région de Montréal
- Daniel Hébert, Comité paritaire de l'industrie des services automobiles de la région des Cantons-de-l'Est
- Bernard Lavallée, Comité paritaire de l'industrie des services automobiles des régions Lanaudière-Laurentides
- Alain Lavoie, Comité paritaire de l'industrie des services automobiles de la région de la Mauricie
- André Royer, Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
- Sophie Senneville, Auto-jobs.ca

Enfin, nous souhaitons remercier les entreprises et les employés du secteur qui ont participé à l'une ou l'autre des étapes de consultation du diagnostic sectoriel. Leurs réponses, idées et suggestions sont très appréciées. Un merci spécial également à toutes les associations membres du CSMO-Auto.

Juin 2014

© Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie des services automobiles, 2014, Tous droits réservés.

Ce document a été réalisé par les firmes *Alia Conseil* et *Extract recherche marketing*.



Direction et coordination de l'étude

Patrick Rivard, M.B.A., CRHA, Cofondateur et associé

Alia Conseil

Alexandre Meunier, M. Sc., Associé

Extract recherche marketing

Recherche, enquête, analyse et rédaction (entrevues en profondeur et groupes de discussion)

Corinne Bourgault, M.A., Consultante

Alia Conseil

Valérie Doss, B.A., B. Sc., M. Sc., Conseillère

Alia Conseil

Recherche, enquête, analyse et rédaction (données secondaires et sondage quantitatif)

David Custeau, M.A., Chargé de projet

Extract recherche marketing

Révision linguistique

Jean-Charles Neault

Communications Jean-Charles Neault

LA PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Voici quelques renseignements pratiques pour effectuer une lecture judicieuse des résultats du présent rapport.

Recherche de données secondaires :

- Les sources des données secondaires sont disponibles à l'annexe 1.
- Les résultats présentés s'appliquent au secteur des services automobiles pour l'ensemble du Québec, à moins d'avis contraire.

Recherche qualitative :

- L'enquête qualitative a été effectuée grâce à la participation et à la collaboration de plusieurs acteurs de l'industrie (employeurs, travailleurs et informateurs clés).
- Les données recueillies dans le cadre du volet qualitatif de l'étude sont présentées dans des encadrés pour les distinguer des données quantitatives. Elles sont ainsi présentées pour enrichir, préciser ou illustrer les résultats quantitatifs.

Recherche quantitative :

- La lettre « n » sera utilisée tout au long du rapport afin de présenter le nombre de répondants totaux ayant répondu à chacune des questions;
- Le niveau de confiance utilisé afin de comparer les différences significatives est de 95 %;
- Lorsque des graphiques ou tableaux illustrent des questions à réponses multiples, le total peut excéder 100 % en raison des mentions multiples;
- En raison de la taille des sous-échantillons, certaines données sont présentées à titre indicatif seulement.
- Les différences significatives dans les tableaux et figures présentés sont illustrées de la façon suivante :
 - Les proportions ou les moyennes présentées en **bleu et en gras** et accompagnées du symbole **+** sont statistiquement plus élevées;
 - Les proportions ou les moyennes présentées en **rouge et en gras** et accompagnées du symbole **–** sont statistiquement moins élevées.

Autres spécifications :

- Dans le présent rapport, le masculin est utilisé sans discrimination, dans le seul but d'alléger le texte.
- Les chiffres présentés dans ce rapport étant arrondis, les sommes dans les figures et tableaux (basées sur les chiffres réels avant arrondissement) peuvent ne pas correspondre à l'addition manuelle des nombres arrondis (100 %).

- Puisque les données salariales spécifiques aux professions du secteur des services automobiles, telles que définies par la Classification nationale des professions (CNP), n'étaient pas disponibles au moment de réaliser le diagnostic sectoriel, les données salariales du Comité paritaire de l'industrie des services automobiles de la région de Montréal (CPA Montréal) ont été utilisées afin d'estimer le salaire moyen de certains des métiers analysés. Comme le CPA Montréal représente 50% du territoire et des travailleurs de l'industrie, les données fournies par celui-ci constituent un bon baromètre pour estimer le salaire des travailleurs de l'industrie. Lorsque les données salariales spécifiques au secteur seront disponibles, un ajustement sera apporté au présent diagnostic afin de les intégrer.

LA LISTE DES ABRÉVIATIONS

AIA	Association des industries de l'automobile du Canada
ASP	Attestation de spécialisation professionnelle
CCAQ	Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec
CFP	Centre de formation professionnelle
CNP	Classification nationale des professions
CPA	Comité paritaire de l'industrie de l'automobile
CPMT	Commission des partenaires du marché du travail
CSMO-Auto	Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles
CSST	Commission de la santé et de la sécurité du travail
DEC	Diplôme d'études collégiales
DEP	Diplôme d'études professionnelles
DES	Diplôme d'études secondaires
MELS	Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
PAMT	Programme d'apprentissage en milieu de travail
SAAQ	Société de l'assurance automobile du Québec
SCIAN	Système de classification des industries de l'Amérique du Nord
Technicien VR	Technicien de véhicules récréatifs
TIC	Technologies de l'information et de la communication

SOMMAIRE EXÉCUTIF

Voici les principaux constats et recommandations qui se dégagent du diagnostic sectoriel de l'industrie des services automobiles au Québec, réalisé entre février et septembre 2013.

Le rapport complet présente plus en détail les objectifs, la délimitation du champ du diagnostic et la méthodologie préconisée (partie 1), le portrait de l'industrie (partie 2), la description de l'organisation du travail, des professions et des caractéristiques de la main-d'œuvre et des emplois (partie 3), les grands enjeux sectoriels (partie 4) et la description de l'offre de formation initiale (partie 5).

LE MANDAT

LE COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DES SERVICES AUTOMOBILES (CSMO-AUTO)

Le Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles (CSMO-Auto) est un organisme à but non lucratif financé et soutenu par la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT). Il a pour mission de favoriser une concertation des partenaires privés et publics de l'industrie des services automobiles autour d'un objectif commun de développement de la main-d'œuvre et de l'emploi. Le CSMO-Auto intervient dans l'adaptation des compétences de la main-d'œuvre et dans la promotion de l'emploi en fonction des besoins spécifiques de l'industrie.

OBJECTIF

L'objectif principal du mandat était d'effectuer un diagnostic sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie des services automobiles. Les renseignements recueillis ont permis de définir les priorités du CSMO-Auto en lien avec les activités des plans d'action à venir pour les trois prochaines années.

Le secteur des services automobiles est composé de deux grands secteurs, soit :

- Concessionnaires et marchands de véhicules :
 - La vente d'automobiles neuves;
 - La vente d'automobiles usagées;
 - La vente de véhicules de loisirs;
 - La vente de véhicules récréatifs;
 - La vente de véhicules lourds.
- Après-marché :
 - Les ateliers de mécanique;
 - Les ateliers de carrosserie;
 - La vente de pièces et d'accessoires neufs;
 - La vente de pièces et d'accessoires usagés (recycleurs);

- La vente de pneus (incluant l'installation);
- Les ateliers de réparation de pare-brise.

MÉTHODOLOGIE

La méthodologie préconisée pour la réalisation du diagnostic repose sur quatre volets de recherche distincts :

1. Une recherche de données secondaires (recherche documentaire) afin de recueillir des données statistiques de même que de l'information générale sur l'industrie et de la mettre en perspective par rapport à d'autres secteurs d'activité.
2. Des entrevues en profondeur auprès d'intervenants clés afin d'identifier les principaux enjeux de l'industrie.
3. Des groupes de discussion auprès d'employeurs et d'employés visant à valider les principaux défis du secteur.
4. Un sondage quantitatif afin de mesurer l'état de la situation en termes de gestion des ressources humaines, de recrutement, de formation et de relève pour 18 métiers.

LE PORTRAIT ET L'ÉVOLUTION DU SECTEUR

L'UTILISATION DE LA VOITURE

- Depuis 1978, le nombre de titulaires de permis de conduire augmente en moyenne de 1,5 % par année. Aujourd'hui, 5,2 millions de Québécois sont titulaires d'un permis de conduire.
- Les femmes représentent 48 % des titulaires de permis de conduire alors qu'elles ne représentaient que 38 % des titulaires en 1978. Pour leur part, les 65 ans et plus comptent pour 17 % des titulaires alors qu'ils représentaient 5 % en 1978. Ces changements au niveau du profil des conducteurs impliquent que les intervenants du secteur qui sont en contact direct avec la clientèle devront s'adapter à cette clientèle généralement plus craintive.
- L'utilisation de la voiture est en croissance alors qu'un plus grand nombre de Canadiens parcourent quotidiennement plus de 30 kilomètres afin de rejoindre leur lieu de travail (11 % en 2006 contre 9,5 % en 2001). Cet accroissement risque d'avoir un impact direct à court terme sur différents sous-secteurs de l'après-marché (ex. : ateliers mécaniques et de carrosserie, vente de pièces, vente de pneus) et à moyen terme sur la vente de véhicules.

LE PARC DE VÉHICULES

- Depuis 1978, le nombre de véhicules en circulation au Québec, tous types confondus, a connu une augmentation moyenne de 2,2 % par année et dépasse aujourd'hui les six millions (6,08 millions). Cette croissance stimule directement les différents acteurs du marché des services automobiles.

- En plus d'être de plus en plus nombreux, les véhicules du parc automobile québécois sont de plus en plus complexes. Les matériaux composites, les véhicules hybrides, les systèmes de navigation et les peintures à l'eau sont parmi les exemples de nouvelles technologies de plus en plus présentes. Les entreprises de plusieurs sous-secteurs de l'industrie des services automobiles vivent cette nouvelle réalité au quotidien.
- La durée de vie moyenne d'un véhicule est passée de 153 000 kilomètres en 1970 à 300 000 kilomètres en 2010. Ce résultat s'explique par la qualité croissante des véhicules. Toutefois, certaines pièces ont conservé la même durée de vie qu'autrefois et doivent donc être désormais remplacées avant la fin de vie utile du véhicule.

LES VENTES DE VÉHICULES NEUFS

- Les ventes de véhicules neufs au Québec ont atteint en 2012 leur plus haut niveau mesuré au cours des dix dernières années pour s'établir à 424 072 véhicules.
- Les données compilées par la Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec (CCAQ) montrent que Toyota est le constructeur ayant vendu la plus grande proportion de véhicules neufs au Québec en 2012 avec une part de marché de 12 %. Hyundai et Ford suivent avec une part de marché de 11 %.

LES GRANDES TENDANCES DE CONSOMMATION

- Les consommateurs bénéficient de modalités de financement qui leur permettent d'étaler le coût de leur véhicule neuf sur une plus longue période. En tenant compte de la durée de vie de plus en plus longue des véhicules et du niveau d'endettement des consommateurs, il faudra donc plus de temps à bien des gens qui ont acheté un véhicule neuf récemment avant qu'ils ne renouvellent leur achat. À cet effet, selon une étude du CAA, 6,4% des Canadiens optaient pour un prêt automobile d'au moins 6 ans en 2007, alors qu'en 2012 cette proportion atteint 40 %. De plus, 19 fabricants sur 27, soit 70%, offrent le financement pour 84 mois et plus.
- La technologie intégrée aux véhicules évolue très rapidement et tend progressivement à remplacer les signes traditionnels du luxe chez les consommateurs qui veulent un véhicule à la fine pointe permettant d'être branché en tout temps au même titre que lorsque qu'ils magasinent un téléphone intelligent dernier cri.
- Le modèle du commerce de détail de véhicules automobiles est demeuré pratiquement inchangé depuis plusieurs décennies. Néanmoins, plusieurs changements dans la démographie et les attitudes de la clientèle commenceront véritablement à se faire sentir chez les concessionnaires, et nombre d'entre eux devront peut-être revoir leurs pratiques courantes.
- Les véhicules munis d'un moteur quatre cylindres à essence ainsi que les véhicules offrant un groupe motopropulseur alternatif (diesel, hybride et électrique) ne sont plus l'apanage uniquement des écolos. Les consommateurs sont de plus en plus ouverts aux alternatives plus écologiques qui permettent d'économiser sur les frais de carburant tout en étant plus vert.

LES ENTREPRISES

- L'industrie compte 9 946 établissements, soit 7 428 (75 %) établissements dans le grand secteur de l'après-marché et 2 518 établissements (25 %) dans le grand secteur des concessionnaires et marchands de véhicules. Le nombre d'établissements est en légère augmentation (+1,1 %) par rapport à 2008. Cette hausse est due à la croissance du nombre d'établissements dans l'après-marché (taux de croissance de +2,1 %). À l'opposé, le nombre d'établissements chez les concessionnaires et marchands de véhicules a fléchi de l'ordre de -1,8 %.
- Le secteur est majoritairement composé de petites et moyennes entreprises alors que 97 % des établissements comptent moins de 50 employés. Qui plus est, les trois quarts des établissements du secteur (76 %) emploient moins de dix travailleurs.

LES EMPLOYÉS

- 98 325 personnes travaillent dans le secteur des services automobiles au Québec, 58 % dans l'après-marché et 42 % chez les concessionnaires et marchands de véhicules.
- Neuf emplois sur dix (89 %) au sein du secteur sont des emplois à temps plein.
- 46 % sont âgés de 45 ans et plus (vs 40 % en 2006). Bien que le vieillissement de la main-d'œuvre se poursuive, la proportion d'employés âgés de 45 ans et plus dans le secteur des services automobiles est comparable à celle pour l'ensemble des industries au Québec (44 %).
- La proportion d'hommes au sein des travailleurs de l'industrie est de 83 %. Cette proportion atteint même 87 % au sein des entreprises de l'après-marché, tandis qu'elle est de 79 % dans le grand secteur des concessionnaires et marchands de véhicules. La proportion de femmes au sein des travailleurs du secteur est nettement inférieure à celle de l'ensemble des industries au Québec (48 %).
- Au moins 11 365 embauches sont à prévoir au cours des trois prochaines années pour pourvoir les postes sondés dans le cadre du diagnostic. De ce nombre, 4 949 (44 %) viseraient à combler la création de nouveaux postes, 4 325 (38 %) à pallier le roulement du personnel et les départs temporaires et 2 091 (18 %) à compenser les départs à la retraite.

LES MÉTIERS SPÉCIALISÉS

- Les métiers spécialisés pour lesquels on compte le plus grand nombre de travailleurs au sein de l'industrie sont ceux de mécanicien (21 653 travailleurs, 22 %), de gestionnaire de premier niveau (11 122 travailleurs, 11 %), de conseiller en vente d'automobiles (9 111 travailleurs, 9 %) et de commis aux pièces (9 086 travailleurs, 9 %).
- Les métiers pour lesquels il devrait y avoir le plus grand nombre d'embauches au cours des trois prochaines années sont ceux de mécanicien (2 805 embauches) et de conseiller en vente d'automobiles (2 666 embauches). Il devrait y avoir également un nombre non négligeable d'embauches pour les carrossiers (1 528 embauches), les commis aux pièces (998 embauches), les préposés au service (980 embauches) et les installateurs de pneus (897 embauches).
- Dans l'optique de la préparation de la relève, le métier pour lequel on observe la plus forte proportion d'employés âgés de 55 ans et plus est celui de gestionnaire de premier niveau (21 %). Toutefois, les postes de gestionnaires de premier niveau sont généralement attribués à des employés d'expérience

ayant fait leur preuve au sein de l'entreprise. Il est donc normal que les employés occupant de telles fonctions soient plus âgés que la moyenne.

- Les métiers avec les plus fortes proportions de travailleurs affectés par des creux saisonniers sont ceux de technicien VR (57 %), d'installateur de pneus (47 %), de préposé au service et à l'esthétique (36 %) et de préposé au service (32 %).
- Les entreprises de l'industrie des services automobiles auront principalement des besoins en formation au cours des trois prochaines années pour les métiers suivants : mécanicien (56 %), commis aux pièces (39 %), conseiller technique (33 %) et préposé au service (32 %).

LES GRANDS ENJEUX

LES PRINCIPAUX ENJEUX SECTORIELS

- La rentabilité est le principal enjeu des entreprises du secteur des services automobiles (moyenne de 9,5 sur 10).
- La capacité à recruter des employés compétents suit en deuxième position (moyenne de 9,1 sur 10).
- Les enjeux que sont la nécessité de faire face à la compétition, l'adaptation aux nouveaux véhicules, matériaux et technologies sur le marché ainsi que le besoin de conserver les employés au sein de l'entreprise sont d'autres enjeux qui préoccupent les entreprises de l'industrie, obtenant chacun une note moyenne de 8,8 sur 10 de leur part.

LA FORMATION CONTINUE

- Près des trois quarts (72 %) des entreprises du secteur des services automobiles ont fait participer des membres de leur personnel à des activités de formation autres que celles liées à l'entraînement à la tâche en début d'emploi, au cours des trois dernières années.
- Le principal frein à la formation, qui fut évoqué par près de la moitié des entreprises sondées (47 %), est le manque de temps pour donner la formation et libérer les employés. Les coûts reliés aux formations constituent le second frein le plus souvent mentionné (35 %).
- Au cours des trois prochaines années, les entreprises de l'industrie des services automobiles auront principalement des besoins à combler en matière de formation pour les métiers de mécanicien (56 %), de commis aux pièces (39 %), de conseiller technique (33 %) et de préposé au service (32 %).

LE RECRUTEMENT ET LA SÉLECTION DU PERSONNEL

- Un peu plus de la moitié (56 %) des entreprises de l'industrie connaissent des difficultés à combler les postes disponibles pour au moins un des 18 métiers sondés. Cette réalité frappe plus durement les entreprises du grand secteur des concessionnaires et marchands de véhicules (65 %) que celles du grand secteur de l'après-marché (53 %).
- Les problèmes de recrutement et d'attraction du personnel sont principalement manifestes pour les métiers de technicien de véhicules récréatifs (64 %), de carrossier (53 %), de mécanicien (49 %), de conseiller en vente d'automobiles (44 %), de commis aux pièces (41 %) et de préposé au service (39 %).

LA RÉTENTION DU PERSONNEL

- La rétention du personnel est un enjeu définitivement moins présent que celle du recrutement de personnel au sein de l'industrie des services automobiles. On observe que c'est un peu moins du tiers (31 %) qui ont vécu ou qui vivent un problème de rétention pour au moins un métier spécialisé.
- Une attention particulière doit être apportée aux métiers de mécanicien (26 %) et de préposé au service (23 %).

LA RELÈVE DU PERSONNEL

- Les trois quarts (75 %) des entreprises du secteur sont préoccupées par la relève du personnel. Cette proportion s'élève à 78 % chez les entreprises du grand secteur de l'après-marché (contre 66 % chez celles du grand secteur des concessionnaires et marchands de véhicules).
- Questionnées quant à leur capacité à répondre aux départs à la retraite dans un avenir de cinq ans, le tiers des entreprises (32 %) mentionnent en être incapables. La situation est significativement plus problématique chez les entreprises du grand secteur de l'après-marché, alors que 35 % d'entre elles estiment qu'elles n'arriveront pas à pallier les départs à la retraite dans un avenir de cinq ans (contre 23 % des entreprises du grand secteur des concessionnaires et marchands de véhicules).
- Parmi les entreprises qui n'ont pas les capacités à combler les départs à la retraite au cours des cinq prochaines années, le tiers (33 %) prévoient que cela aura pour conséquence principale la diminution de leurs activités. Le deuxième impact le plus fréquemment évoqué est la vente de l'entreprise (28 %). Qui plus est, 11 % des entreprises estiment que cette situation pourrait les amener à fermer leurs portes.
- Près des deux tiers (64 %) des entreprises du secteur n'ont pas développé une stratégie pour assurer une relève de leur personnel. En fait, seulement 29 % ont développé une telle stratégie.

LE MANDAT

Le secteur des services automobiles fait face à d'importants défis (problèmes de recrutement, rentabilité des entreprises, nouvelles technologies, etc.). Dans le but de mieux répondre aux besoins de l'industrie et de proposer des actions concrètes, le CSMO-Auto réalise un diagnostic actualisé sur la situation de l'industrie québécoise des services automobiles.

C'est donc dans cette optique que le CSMO-Auto a sollicité *Alia Conseil* et *Extract recherche marketing* pour la réalisation de ce diagnostic sectoriel.

LE COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DES SERVICES AUTOMOBILES (CSMO-AUTO)

Le Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles (CSMO-Auto) est un organisme à but non lucratif financé et soutenu par la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT). Il a pour mission de favoriser une concertation des partenaires privés et publics de l'industrie des services automobiles autour d'un objectif commun de développement de la main-d'œuvre et de l'emploi. Le CSMO-Auto intervient dans l'adaptation des compétences de la main-d'œuvre et dans la promotion de l'emploi en fonction des besoins spécifiques de l'industrie.

OBJECTIF PRINCIPAL

L'objectif principal du mandat était d'effectuer un diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre de l'industrie des services automobiles. Les renseignements recueillis ont permis de définir les priorités du CSMO-Auto en lien avec les activités des plans d'action à venir pour les trois prochaines années.

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

Les objectifs spécifiques auxquels ce diagnostic a permis de répondre peuvent être regroupés en trois volets :

- Dresser le portrait représentant l'évolution du secteur;
- Identifier les atouts, les défis et les enjeux majeurs;
- Faire ressortir les besoins actuels et à venir en ressources humaines.

LA DÉLIMITATION DU CHAMP DU DIAGNOSTIC

TERRITOIRE GÉOGRAPHIQUE

Le territoire géographique couvert par la présente étude est l'ensemble du Québec.

SECTEUR D'ACTIVITÉ

Les trois activités principales de l'industrie des services automobiles sont la vente, l'entretien et le service-conseil. Toutefois, le secteur des services automobiles peut également être subdivisé en de nombreux sous-secteurs d'activité plus précis tels que :

- Les ateliers de mécanique
- Les ateliers de carrosserie
- La vente de pièces et d'accessoires neufs
- La vente d'automobiles neuves
- La vente d'automobiles usagées
- La vente de pneus (incluant l'installation)
- La vente de véhicules de loisirs
- La vente de véhicules récréatifs
- La vente de pièces et d'accessoires usagés (recycleurs)
- Les ateliers de réparation de pare-brise
- La vente de véhicules lourds

L'ensemble de ces sous-secteurs est donc couvert par le diagnostic sectoriel, mais pour représenter la réalité et pour que les intervenants de l'industrie s'y retrouvent, ces sous-secteurs ont été regroupés, dans le cadre de l'analyse, au sein de deux grands secteurs, soit ceux des concessionnaires et marchands de véhicules et de l'après-marché.

Le tableau 1 (page 24) présente les sous-secteurs visés par cette étude, mais tels que définis par le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN).

Tableau 1 – Codes SCIAN visés par le diagnostic sectoriel

Code SCIAN	Grand secteur
415 Grossistes-marchands de véhicules automobiles, et de pièces et d'accessoires de véhicules automobiles	
41511 Grossistes-marchands d'automobiles et de camions légers neufs et d'occasion	Concessionnaires et marchands de véhicules
41512 Grossistes-marchands de camions, de tracteurs routiers et d'autobus	Concessionnaires et marchands de véhicules
41519 Grossistes-marchands de véhicules de plaisance et d'autres véhicules automobiles	Concessionnaires et marchands de véhicules
41521 Grossistes-marchands de pneus	Après-marché
41529 Grossistes-marchands d'autres pièces et d'accessoires neufs pour véhicules automobiles	Après-marché
41531 Grossistes-marchands de pièces et d'accessoires d'occasion pour véhicules automobiles	Après-marché
441 Concessionnaires de véhicules et de pièces automobiles	
44111 Concessionnaires d'automobiles neuves	Concessionnaires et marchands de véhicules
44112 Concessionnaires d'automobiles d'occasion	Concessionnaires et marchands de véhicules
44121 Concessionnaires de véhicules récréatifs	Concessionnaires et marchands de véhicules
44122 Concessionnaires de motocyclettes, de bateaux et d'autres véhicules automobiles	Concessionnaires et marchands de véhicules
44131 Magasins de pièces et d'accessoires pour véhicules automobiles	Après-marché
44132 Marchands de pneus	Après-marché
8111 Réparation et entretien de véhicules automobiles	Après-marché
81111 Réparation et entretien mécaniques et électriques de véhicules automobiles	Après-marché
81112 Réparation de la carrosserie, de la peinture, de l'intérieur et des vitres de véhicules automobiles	Après-marché
81119 Autres services de réparation et d'entretien de véhicules automobiles	Après-marché

LA MÉTHODOLOGIE

La méthodologie préconisée pour la réalisation du diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre du secteur des services automobiles repose sur quatre volets de recherche distincts :

1. Une recherche de données secondaires (recherche documentaire) afin de recueillir des données statistiques de même que de l'information générale sur l'industrie et de la mettre en perspective par rapport à d'autres secteurs d'activité.
2. Des entrevues en profondeur auprès d'intervenants clés afin d'identifier les principaux enjeux de l'industrie. Cette approche a permis d'entretenir des conversations ouvertes avec de nombreux intervenants et ainsi d'identifier les besoins réels de l'industrie.
3. Des groupes de discussion auprès d'employeurs et d'employés visant à valider les principaux défis du secteur.
4. Un sondage quantitatif afin de mesurer l'état de la situation en termes de gestion des ressources humaines, de recrutement, de formation et de relève pour 18 métiers. Le sondage a également permis de chiffrer les besoins en main-d'œuvre pour les trois prochaines années, de même que la notoriété du CSMO-Auto et de ses outils et services.

L'utilisation d'une approche méthodologique mixte permet la validation des données obtenues par une méthode de collecte avec les données amassées via une autre approche et ainsi augmente la validité et la fiabilité de l'information et des constats présentés dans le diagnostic. De plus, comme la disponibilité des données statistiques a décliné au cours des dernières années, les entrevues en profondeur, les groupes de discussion et le sondage quantitatif ont permis la collecte d'informations qui autrement n'auraient pas été accessibles.

RECHERCHE DE DONNÉES SECONDAIRES

Dans un premier temps, une recherche de données secondaires a été réalisée à l'aide des sources officielles suivantes : Statistique Canada, Industrie Canada, Institut de la statistique du Québec et Emploi Québec.

Les organismes suivants ont également été consultés : Comités paritaires de l'industrie automobile (CPA), Auto-jobs.ca, Auto Prévention, CAA-Québec et le MELS.

Finalement, les études réalisées au cours des dernières années par le CSMO-Auto ont été mises à contribution.

ENTREVUES EN PROFONDEUR

Dix entrevues téléphoniques en profondeur d'une durée moyenne de 60 minutes ont été réalisées au cours du mois de février 2013 auprès d'intervenants clés du secteur des services automobiles au Québec. Développé par *Alia Conseil* et validé par le CSMO-Auto, le guide d'entrevue est disponible à l'annexe 2.

GROUPES DE DISCUSSION

Six groupes de discussion d'une durée moyenne de 2 heures 30 minutes ont été réalisés auprès de dirigeants d'entreprises de différents sous-secteurs (concessionnaires et ateliers mécaniques) et de travailleurs du secteur des services automobiles au Québec. Les guides d'animation, qui sont disponibles aux annexes 3 et 4, ont été développés par *Alia Conseil* alors que le CSMO-Auto était responsable du recrutement des 57 participants.

Le tableau ci-dessous présente le détail du profil des participants pour chacun des six groupes.

Tableau 2 – Profil des participants aux groupes de discussion

Lieu	Participants	Nombre de participants
Longueuil	Travailleurs – centre urbain	10
Saint-Hyacinthe	Concessionnaires – région	9
Laval	Concessionnaires – centre urbain	4
Québec	Ateliers – centre urbain	11
Québec	Travailleurs – centre urbain	11
Drummondville	Ateliers – région	13

SONDAGE QUANTITATIF

Un sondage quantitatif a été réalisé auprès d'un échantillon de 416 entreprises du secteur des services automobiles entre le 13 mars et le 26 avril 2013. La marge d'erreur associée à cet échantillon (n=416) est de $\pm 4,70\%$, 19 fois sur 20.

Les principaux paramètres de ce sondage sont décrits ci-dessous.

Méthode de collecte

La collecte de données a été réalisée principalement à l'aide d'un questionnaire en ligne accessible sur invitation par courriel. De nombreux rappels téléphoniques ont également été faits afin de maximiser le taux de réponse.

Une version papier du questionnaire a également été distribuée dans des ateliers de mécanique et chez des détaillants de pièces et d'accessoires neufs par l'Association des industries de l'automobile du Canada (AIA).

Questionnaire

Le questionnaire a été rédigé par *Extract recherche marketing* en collaboration avec le CSMO-Auto. La durée moyenne pour le compléter a été de 23 minutes.

Admissibilité

Pour être admissible au sondage quantitatif, le répondant devait être propriétaire ou responsable de l'embauche et de la gestion du personnel dans l'entreprise et œuvrer dans le domaine des services automobiles, c'est-à-dire dans l'un des sous-secteurs d'activité suivants :

- Les ateliers de mécanique;
- Les ateliers de carrosserie;
- La vente de pièces et d'accessoires neufs;
- La vente d'automobiles neuves;
- La vente d'automobiles usagées;
- La vente de pneus (incluant l'installation);
- La vente de véhicules de loisirs;
- La vente de véhicules récréatifs;
- La vente de pièces et d'accessoires usagés (recycleurs);
- Les ateliers de réparation de pare-brise;
- La vente de véhicules lourds;
- Autres sous-secteurs de l'industrie des services automobiles (ex. : esthétique).

Métiers sondés

Afin de limiter la longueur du questionnaire et ainsi favoriser la participation des entreprises du secteur, 18 métiers spécialisés constituant le cœur de la force de travail de l'industrie des services automobiles ont été sondés plus en profondeur.

La sélection des métiers sondés a été basée d'une part sur les codes CNP associés à l'industrie, mais aussi sur les nouvelles tendances du marché. À titre d'exemple, les métiers de démonteur et de préposé au service et à l'esthétique sont des métiers qui sont en émergence dans le secteur des services automobiles. De plus, le service à la clientèle est de plus en plus important. Ainsi, afin de refléter la nouvelle réalité de l'industrie et les changements qu'elle a traversés, voici la liste des métiers qui ont fait l'objet de leur propre section au sein du questionnaire et qui font également l'objet de leur propre section au sein de ce rapport. Notons que les métiers de débosseleur, de peintre, d'employé multitâches (débosselage et peinture) et d'installateur de pare-brise ont été regroupés au sein du métier de carrossier pour les besoins du diagnostic. Soulignons également que les mécaniciens œuvrant au sein du sous-secteur de la vente de véhicules de loisirs, soit les techniciens de véhicules de loisirs, font également l'objet d'une section qui leur est propre.

- Gestionnaire de premier niveau;
- Conseiller en vente;
- Commis aux pièces;
- Préposé au service et à l'esthétique;
- Conseiller technique;
- Mécanicien;

- Carrossier (débosselleur, peintre, employé multitâches (débosselage et peinture) et installateur de pare-brise);
- Préposé au service (ateliers de mécanique);
- Technicien VR;
- Installateur de systèmes ajoutés;
- Commis aux achats / Acheteur;
- Démonteur;
- Assembleur / Ouvrier spécialisé;
- Homme de cour;
- Installateur de pneu.

Alors que la sélection des 18 métiers spécialisés et sondés regroupait l'ensemble de la force de travail de l'industrie des services automobiles (à l'exception des emplois liés à l'administration et à la gestion qui ne faisaient pas partie du sondage), le choix des métiers devant être sondés vis-à-vis de chacun des 11 sous-secteurs d'activité s'est fait lui aussi de façon à respecter les activités de travail qui ont cours au sein de cette industrie. Par exemple, le métier de technicien VR n'a été sondé que pour le sous-secteur des ventes de véhicules récréatifs tandis que le métier de peintre se retrouvait dans cinq sous-secteurs. Et ainsi de suite (voir le tableau 3, page 29, pour la répartition complète).

Toutefois, il importe de souligner que d'autres sous-secteurs auraient pu engager des employés occupant des métiers ne faisant pas partie de cette présélection pour le sondage. De fait, il est possible qu'un atelier de mécanique emploie un commis aux pièces, même si ce métier n'apparaissait pas comme un choix de réponse pour les dirigeants d'ateliers de mécanique lors du sondage. Le répondant aura donc placé ce commis aux pièces dans la catégorie « autre » et cet employé n'aura pas fait l'objet de questions spécifiques.

Pondération

Aux fins d'analyse, les données du présent sondage sont pondérées en fonction de la répartition réelle des entreprises du secteur des services automobiles selon les sous-secteurs et la taille des entreprises en nombre d'employés.

Tableau 3 – Métiers sondés pour chacun des 11 sous-secteurs

Métiers	Ateliers de mécanique	Ateliers de carrosserie	Vente de pièces et d'accessoires neufs	Vente d'autos neuves	Vente d'autos usagées	Vente de pneus	Vente de véhicules de loisirs	Vente de véhicules récréatifs	Vente de pièces et d'accessoires usagés (recycleurs)	Ateliers de réparation de pare-brise	Vente de véhicules lourds	Autres
Gestionnaire de premier niveau			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Conseiller en vente				X	X	X	X	X	X		X	X
Commis aux pièces			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Préposé au service et à l'esthétisme			X	X	X	X				X	X	X
Conseiller technique			X	X	X	X	X			X	X	X
Mécanicien	X	X	X	X	X	X	X*		X	X	X	X
Débosseleur	X	X		X	X						X	X
Peintre	X	X		X	X						X	X
Préposé au service (ateliers de mécanique)	X											X
Employé multitâches (débosselage et peinture)		X										X
Technicien VR								X				X
Installateur de systèmes ajoutés			X	X	X	X				X	X	X
Commis aux achats / Acheteur			X			X			X	X		X
Démonteur									X			X
Assembleur / Ouvrier spécialisé									X			X
Homme de cour									X			X
Installateur de pneu						X						X
Installateur de pare-brise										X		X
Autres (non-sondés en profondeur)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

* Les mécaniciens œuvrant au sein du sous-secteur de la vente de véhicules de loisirs, soit les techniciens de véhicules de loisirs, font l'objet de leur propre section.

Profil des entreprises participantes

La répartition des 416 entreprises participantes au sondage est semblable à celle de l'ensemble de l'industrie. Par exemple, le tiers (33 %) des entreprises ayant complété le sondage sont des ateliers mécaniques alors que les entreprises de ce sous-secteur représentent 38 % des entreprises de l'industrie. Toutefois, puisque les données ont été pondérées notamment en fonction des sous-secteurs d'activité, les résultats présentés dans le rapport représentent fidèlement la répartition réelle des entreprises selon le principal sous-secteur d'activité.

Par ailleurs, une attention particulière a été portée aux plus grandes entreprises afin que le nombre d'employés couverts par l'étude soit le plus important possible. Ainsi, l'échantillon, qui représente 4 % de l'ensemble des établissements du secteur (416 entreprises participantes sur 9 946 entreprises dans l'industrie des services automobiles), compte 6 % du nombre total d'employés du secteur (6 366 employés sur 98 325 employés dans l'industrie des services automobiles). Il s'agit donc d'un échantillon tout à fait respectable et amplement suffisant pour les besoins du diagnostic.

Ainsi, le tableau 4 (page 31) présente d'abord la répartition réelle du nombre d'entreprises de l'industrie des services automobiles par sous-secteur. Par exemple, 25 % des entreprises de l'industrie sont dans le grand secteur des concessionnaires et marchands de véhicules et, plus spécifiquement, 11 % dans la vente d'automobiles neuves. Juxtaposée à ces données, nous retrouvons la répartition des répondants au sondage par sous-secteurs en termes de nombre d'entreprises et de nombre total d'employés (échantillon). Par exemple, 90 des entreprises ayant participé au sondage appartiennent au grand secteur des concessionnaires et marchands de véhicules. Ces entreprises, qui représentent 22 % des participants au sondage, emploient 2 781 employés, soit 44 % des employés des entreprises participantes.

Tableau 4 – Répartition des entreprises sondées par sous-secteur et comparaison avec l'industrie

Sous-secteur d'activité	Industrie	Échantillon			
	Nombre d'entreprises	Nombre d'entreprises sondées		Nombre total d'employés	
	%	%	n	%	n
Concessionnaires et marchands de véhicules	25 %	22 %	90	44 %	2 781
Vente d'automobiles neuves	11 %	12 %	51	33 %	2 125
Vente d'automobiles usagées	8 %	4 %	15	2 %	116
Vente de véhicules de loisirs (motocyclettes, VTT, etc.)	4 %	3 %	13	3 %	214
Vente de véhicules récréatifs	2 %	2 %	10	4 %	283
Vente de véhicules lourds	1 %	<1 %	1	1 %	43
Après-marché	75 %	78 %	326	56 %	3 585
Ateliers de mécanique	38 %	33 %	139	20 %	1 297
Ateliers de carrosserie	12 %	25 %	106	14 %	918
Vente de pièces et d'accessoires neufs	12 %	8 %	35	6 %	397
Vente de pneus (incluant l'installation)	4 %	4 %	16	9 %	562
Vente de pièces et d'accessoires usagés (recycleurs)	1 %	4 %	16	3 %	198
Ateliers de réparation de pare-brise	3 %	<1 %	2	<1 %	11
Autres	5 %	6 %	12	3 %	202
Total	100 %	100 %	416	100 %	6 366

Source : Statistique Canada, *Tableau 551-0003 - Structure des industries canadiennes, nombre d'emplacements, tranches d'effectif et Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN), classes nationales, selon le Canada et les provinces, semestriel (nombre)*, 5 février 2013 et Sondage auprès des entreprises, 2013.

Tel que présenté au tableau 5 (page 32), la majorité (63 %) des entreprises sondées font partie d'une bannière. Par ailleurs, plus de la moitié (59 %) des entreprises participantes sont assujetties à un comité paritaire de l'industrie de l'automobile (CPA). Cela est très représentatif de la réalité, car, selon les rapports annuels pour l'année 2012 qu'ont fournis les six CPA dans le cadre de l'étude, 57 % des entreprises du secteur seraient assujetties à un CPA. Enfin, seulement 6% des entreprises de l'échantillon sont syndiquées.

Tableau 5 – Profil des entreprises participantes

Statut de l'entreprise	Total (n=416)
Entreprise faisant partie d'une bannière	63 %
Entreprise indépendante	37 %
Assujettissement à un comité paritaire de l'industrie de l'automobile (CPA)	Total (n=416)
Oui	59 %
Non	36 %
Syndicalisation des employés, que ce soit en partie ou en totalité	Total (n=416)
Oui	6 %
Non	94 %

Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

Au sein de l'échantillon, les régions administratives les plus fortement représentées sont la Montérégie (18 %), la région de la Capitale-Nationale (13 %) et Chaudière-Appalaches (11 %).

Tableau 6 – Répartition des entreprises participantes par région

Région administrative	Total (n=416)
Montérégie	18 %
Capitale-Nationale	13 %
Chaudière-Appalaches	11 %
Laurentides	9 %
Estrie	7 %
Centre-du-Québec	7 %
Montréal	6 %
Mauricie	6 %
Bas-Saint-Laurent	5 %
Lanaudière	5 %
Saguenay–Lac-Saint-Jean	4 %
Côte-Nord	2 %
Outaouais	2 %
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	1 %
Abitibi-Témiscamingue	1 %
Laval	1 %
Nord-du-Québec	<1 %

Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

Répondants

Tel que présenté au tableau 7, pour la majorité (60 %) des entreprises participantes, le répondant, c'est-à-dire la personne ayant rempli le questionnaire, est le président ou le propriétaire de l'entreprise. Pour les autres entreprises, on observe principalement des directeurs, des coordonnateurs et des gérants qui ont rempli le questionnaire. Ainsi, les personnes ayant rempli le sondage sont très bien placées pour évaluer la main-d'œuvre de leur entreprise et identifier les principaux enjeux et problématiques.

Tableau 7 – Titre de la personne ayant rempli le questionnaire

Poste occupé par le répondant au sein de l'entreprise	Total (n=416)
Président / Propriétaire	60 %
Directeur général	9 %
Directeur, chef, coordonnateur ou responsable des ressources humaines	8 %
Directeur des finances / Contrôleur	7 %
Gérant	6 %
Directeur (de service, des opérations, etc.)	4 %
Adjoint administratif	1 %
Secrétaire	1 %
Autre	4 %

Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT

L'industrie des services automobiles est notamment influencée par les éléments suivants :

- Le parc de véhicules en circulation;
- La durée de vie des véhicules;
- Les titulaires de permis;
- Les véhicules accidentés;
- Les ventes de véhicules neufs;
- Les grandes tendances de consommation;
- L'environnement et les normes qui y sont reliées.

Ces éléments ont un impact direct sur la main-d'œuvre de l'industrie qui doit s'adapter aux nouvelles réalités : accroissement de l'utilisation de la voiture et parc de véhicules grandissant, technologie de plus en plus complexe, besoin de plus en plus important pour les pièces de remplacement, changement démographique des titulaires d'un permis, niveau d'endettement croissant des consommateurs, bouleversement dans la façon de magasiner, etc.

L'utilisation de la voiture

Utilisation croissante de la voiture

Selon Statistique Canada¹, quatre Canadiens sur cinq se rendent toujours à leur travail en automobile. Entre 2001 et 2006, la distance moyenne parcourue chaque jour par ces travailleurs a légèrement augmenté, passant de 7,2 kilomètres à 7,6 kilomètres (pour l'aller seulement). Par ailleurs, un plus grand nombre de Canadiens parcourent quotidiennement plus de 30 kilomètres afin de rejoindre leur lieu de travail (11 % en 2006 contre 9,5 % en 2001). Les Canadiens parcourent en moyenne 19 000 km par année avec leur véhicule².

Cet accroissement de l'utilisation de la voiture aura potentiellement un impact direct à court terme sur différents sous-secteurs de l'après-marché (ex. : ateliers mécaniques et de carrosserie, vente de pièces, vente de pneus) et à moyen terme sur la vente de véhicules.

¹ Statistique Canada, *Enquête 2006 sur les ménages et l'environnement*, produit no 11-526-XWF, 18 mars 2013.

² DesRosiers Automotive Consultants inc., « Differences between the Canadian and the U.S. Automotive Market », *Observations*, volume 16, Issue 15, August 15th 2002.

Le parc de véhicules en circulation

Plus de 6 millions de véhicules en circulation

Tel que démontré au tableau 8 (page 36), en 2012, le nombre de véhicules en circulation, tous types confondus, dépasse légèrement les six millions (6,08 millions). De ce nombre, les trois quarts (76 %) sont des véhicules pour une utilisation de promenade (usage personnel sur réseau routier), 11 % pour une utilisation institutionnelle, professionnelle ou commerciale et 13 % pour une utilisation hors réseau.

En analysant plus en détail les types de véhicules en circulation, on remarque qu'un peu plus de la moitié (51 %) sont des automobiles, 29 % des camions légers, 6 % des véhicules tout-terrain. Les autres types de véhicules représentent 11 % des véhicules en circulation.

Une croissance moyenne de 2,2 % par année

Depuis 1978, le nombre de véhicules en circulation a connu une augmentation moyenne de 2,2 % par année, et ce, tant pour les véhicules de promenade que pour les véhicules commerciaux³. Le principal impact de cette croissance est le fait que les entreprises et la main-d'œuvre du secteur des services automobiles ont également connu une croissance afin de répondre à la demande de l'industrie. Pensons notamment au grand secteur de l'après-marché qui doit s'adapter à ce parc de véhicules en croissance qui nécessite des besoins en entretien et réparation, des changements de pneus, des réparations et remplacements de pare-brise, l'installation de systèmes ajoutés, etc. Ces besoins grandissants nécessitent une main-d'œuvre qualifiée de plus en plus nombreuse pour répondre à la demande.

Une technologie de plus en plus complexe

Les matériaux composites, les carrosseries monocoques, les véhicules hybrides et électriques, les systèmes de navigation et les peintures à base d'eau sont parmi les exemples de nouvelles technologies de plus en plus présentes dans le parc automobile québécois. Les entreprises de plusieurs sous-secteurs de l'industrie des services automobiles vivent cette nouvelle réalité au quotidien. Nous n'avons qu'à penser aux carrossiers, aux ateliers mécaniques, aux recycleurs et aux marchands de pièces et d'accessoires.

D'ailleurs, le diagnostic du sous-secteur de la carrosserie réalisé en 2012 a révélé que l'adaptation aux nouvelles technologies était une des principales préoccupations pour les employés. Pour leur part, les dirigeants étaient conscients de l'adaptation qu'ils devraient faire tout en se disant confiants du bon déroulement.

« Les technologies liées aux nouveaux véhicules nous dépassent, car la formation n'est pas adéquate. »
- Informateur clé

« Avec l'accélération au niveau technologique, on a davantage besoin de recruter des techniciens informatiques que des mécaniciens. Les systèmes dans les voitures sont de plus en plus coûteux et complexes. Il est donc souvent plus dispendieux de réparer les systèmes que de les jeter. »
- Informateur clé

³ Société de l'assurance automobile du Québec, *Données et statistiques 2012*, p. 4.

Tableau 8 – Nombre de véhicules en circulation selon le type d'utilisation et le type de véhicule

Type d'utilisation Type de véhicule	Nombre	%
Promenade	4 618 072	76 %
Automobile et camion léger	4 429 283	73 %
Automobile	2 998 490	49 %
Camion léger	1 430 510	24 %
Non précisé	283	<1 %
Motocyclette	146 896	2 %
Cyclomoteur	32 445	1 %
Habitation motorisée	9 448	<1 %
Utilisation institutionnelle, professionnelle ou commerciale	670 819	11 %
Automobile et camion léger	446 217	7 %
Automobile	118 876	2 %
Camion léger	327 181	5 %
Non précisé	160	<1 %
Motocyclette	2 050	<1 %
Cyclomoteur	447	<1 %
Habitation motorisée	570	<1 %
Taxi	8 270	<1 %
Autobus	8 397	<1 %
Autobus scolaire	10 188	<1 %
Camion et tracteur routier	131 040	2 %
Véhicule-outil	43 798	1 %
Autres	19 842	<1 %
Circulation restreinte	6 515	<1 %
Automobile et camion léger	2 286	<1 %
Automobile	1 472	<1 %
Camion léger	683	<1 %
Non précisé	131	<1 %
Motocyclette	3 595	<1 %
Cyclomoteur	261	<1 %
Camion et tracteur routier	61	<1 %
Motoneige	235	<1 %
Autres	77	<1 %
Hors réseau	786 897	13 %
Automobile et camion léger	4 745	<1 %
Automobile	845	<1 %
Camion léger	3 646	<1 %
Non précisé	254	<1 %
Cyclomoteur	74	<1 %
Autobus	175	<1 %
Camion et tracteur routier	4 593	<1 %
Motoneige	176 564	3 %
Véhicule tout-terrain	362 595	6 %
Véhicule-outil	214 940	4 %
Autres	23 211	<1 %
Total	6 082 303	100 %

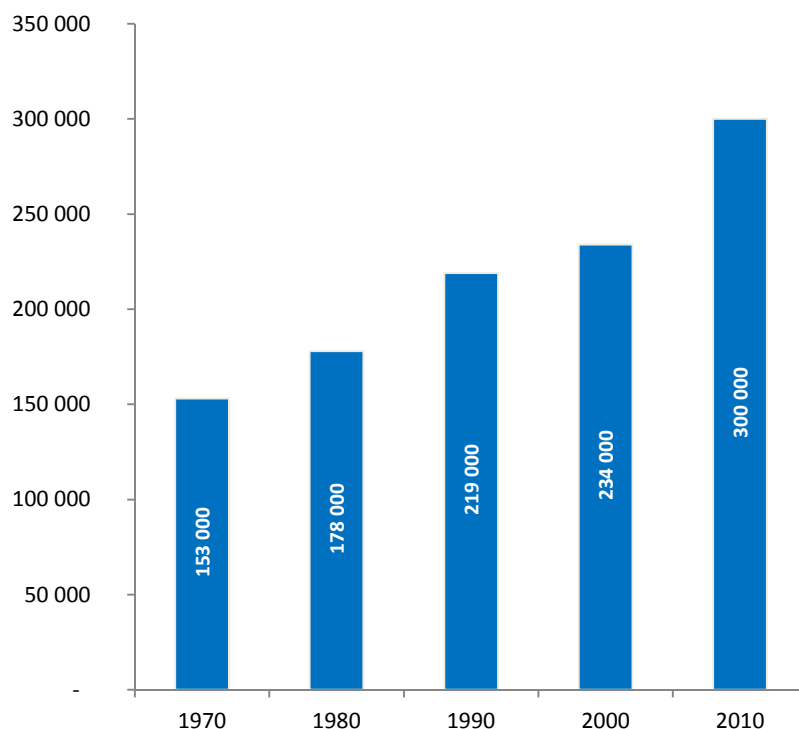
Source : Société de l'assurance automobile du Québec, *Données et statistiques 2012*, p. 19.

La durée de vie des véhicules

La durée de vie des véhicules a doublé entre 1970 et 2010

Tel que mentionné dans le document *Les véhicules hors d'usage* produit par RECYC-QUÉBEC, la durée de vie moyenne d'un véhicule est passée de 153 000 kilomètres en 1970 à plus de 300 000 kilomètres en 2010 (figure 1). Ce résultat s'explique par la qualité croissante des véhicules.

Figure 1 – Durée de vie moyenne des véhicules en kilomètres



Source : RECYC-QUÉBEC, *Les véhicules hors d'usage*, p. 2.

Un besoin grandissant pour les pièces de remplacement

Malgré le fait que la qualité des pièces s'est améliorée, la durée de vie de certaines composantes est parfois moins grande et celles-ci doivent être remplacées avant que le véhicule se retrouve en fin de vie utile.

Tel que mentionné dans le diagnostic du sous-secteur du recyclage de pièces d'automobiles et de camions réalisé en 2010, il est donc à prévoir que la demande pour les pièces de remplacement, incluant les pièces provenant de véhicules démantelés, continuera à connaître une croissance à court et moyen termes.

Les titulaires de permis

Plus de 5 millions de titulaires

Tel qu'exposé au tableau 9, 5,2 millions de Québécois étaient titulaires d'un permis de conduire en 2012. Parmi ces gens, la très grande majorité (99,6 %) disposait d'une classe leur permettant la conduite d'un véhicule de promenade ou d'un camion léger. Par ailleurs, 10 % disposaient d'une classe pour la conduite de motocyclettes, 9 % pour les taxis, 8 % pour les autobus de 24 passagers et moins et 7 % pour les véhicules d'urgence.

Tableau 9 – Nombre de titulaires de permis de conduire selon les classes utilisées¹

Classes de véhicules autorisées		Nombre	%
1	Camion-remorque	194 864	4 %
2	Autobus de plus de 24 passagers	232 016	4 %
3	Camion porteur	317 417	6 %
4A	Véhicule d'urgence	380 772	7 %
4B	Autobus de 24 passagers ou moins et minibus	417 155	8 %
4C	Taxi	443 712	9 %
5	Véhicule de promenade ou camion dont la masse nette est inférieure à 4 500 kg et comptant deux essieux ²	5 173 912	100 %
6A, 6B et 6C	Motocyclette ³	506 485	10 %
6D	Cyclomoteur	5 194 400	100 %
8	Tracteur de ferme	5 174 755	100 %
Nombre total de titulaires		5 194 760	100 %

1. En vertu de la classification des permis de conduire en vigueur au Québec, chaque classe permet de conduire les véhicules autorisés par les classes inférieures (dont les numéros sont plus grands). Ainsi, la classe 1 permet de conduire les véhicules autorisés par les classes 2, 3, 4A, 4B, 4C, 5, 6D et 8. Il y a deux exceptions : les classes 6A, 6B et 6C pour la conduite d'une motocyclette, qui sont comprises dans un ensemble distinct, et la classe 6D, qui n'inclut pas implicitement les véhicules autorisés par la classe 8.

2. Tous les titulaires de la classe 5 possèdent automatiquement les classes 6D et 8.

3. Les titulaires ayant obtenu leur permis avant juillet 1978 ont conservé certains privilèges. Ainsi, l'obtention du permis de conduire donnait automatiquement le droit de conduire une motocyclette, à moins d'avoir un handicap physique. Depuis le 1^{er} janvier 2008, la contribution d'assurance sur le permis de conduire est modulée pour tenir compte de la conduite d'une motocyclette. Plusieurs titulaires ont anticipé ce changement et renoncé à la classe autorisant la conduite d'une motocyclette.

Source : Société de l'assurance automobile du Québec, Données et statistiques 2012, p. 18.

Une croissance moyenne de 1,5 % par année

Depuis 1978 (voir tableau 13, page 42), le nombre de titulaires de permis de conduire augmente en moyenne de 1,5 % par année. Au cours des dix dernières années, cette croissance a ralenti et l'augmentation a été de 1,2 % par année en moyenne. Puisque la croissance du nombre de titulaires de permis est moins rapide que celle du nombre de véhicules en circulation, nous pouvons conclure que le nombre moyen de véhicules par titulaire de permis est en croissance. Il se situe d'ailleurs à 1,2 alors que le nombre moyen de véhicules par titulaire de permis était de 0,9 en 1978. Les entreprises et la main-d'œuvre du secteur des services automobiles sont dans l'obligation de transiger avec de plus en plus de consommateurs.

Les femmes pratiquement à parité avec les hommes

Les femmes représentent 48 % des titulaires de permis de conduire en 2012. Elles ne représentaient que 38 % des titulaires en 1978.

Le groupe des 65 ans et plus en croissance

Conformément à l'évolution de la pyramide démographique de la population québécoise, les 65 ans et plus représentent une proportion grandissante des titulaires d'un permis. Effectivement, alors qu'ils comptaient pour seulement 5 % des titulaires en 1978, ils représentaient 17 % en 2012.

Inversement, la proportion des titulaires diminue chez les plus jeunes. Elle était de 70 % chez les 16 à 44 ans en 1978 alors qu'elle est de 43 % en 2012.

Les véhicules accidentés

Une diminution moyenne de 2,1 % par année malgré un parc de véhicules en croissance

Depuis 1978 (voir tableau 13, page 42), le nombre de véhicules accidentés a connu une décroissance moyenne de 2,1 % par année, et ce, malgré le fait que le nombre de véhicules en circulation ait doublé durant cette période. Effectivement, le nombre de véhicules accidentés en 1978 s'établissait à 401 949, soit 14 % des véhicules en circulation, alors qu'il s'établissait à 185 630 en 2012 (3 % des véhicules en circulation).

Les principales raisons expliquant cette tendance sont les modifications apportées au Code de la sécurité routière, les efforts consentis pour faire respecter les limites de vitesse (ex. : présence policière accrue, radars photo, etc.), les efforts de prévention (vitesse et alcool au volant) ainsi que la proportion de jeunes titulaires de permis qui est en baisse depuis plus de trente ans.

46 516 véhicules déclarés « perte totale » en 2012

Depuis 1991, les assureurs du Québec ont l'obligation d'informer la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) lorsqu'ils deviennent propriétaires de véhicules qu'ils ont déclarés comme étant gravement accidentés ou irrécupérables. Seuls les véhicules déclarés comme gravement accidentés peuvent obtenir de nouveau le droit de circuler, et ce, dans la mesure où ils ont été reconstruits dans le respect des normes édictées par la Société.

En 2012, tel que démontré au tableau 10, 46 516 véhicules ont été déclarés « perte totale » au Québec. La très grande majorité de ces véhicules (93,5 %) pouvaient être considérés comme étant « gravement accidentés » alors que 6,5 % étaient tout simplement « irrécupérables ».

Tableau 10 – Les véhicules déclarés « perte totale » au Québec en 2012

Statut	Nombre	%
Véhicules irrécupérables	3 034	6,5 %
Véhicules gravement accidentés	43 482	93,5 %
Total véhicules « perte totale »	46 516	100,0 %

Source : Société de l'assurance automobile du Québec, *Données et statistiques 2012*, p. 26.

Les véhicules déclarés « perte totale » représentent 5,6 % des importations

Sur les 86 756 véhicules importés au Québec en 2012, 4 881 ont été déclarés « perte totale » selon le *Programme de contrôle des véhicules déclarés « perte totale »*, soit 5,6 % des véhicules importés. Cette proportion atteint 11,3 % pour les véhicules en provenance des États-Unis alors qu'elle représente seulement 0,7 % pour les véhicules provenant de l'extérieur de l'Amérique du Nord.

Tableau 11 – Les véhicules importés au Québec en 2012 et déclarés « perte totale »

Provenance	Nombre	%
Provinces canadiennes	69 504	
Irrécupérables	63	0,1 %
Gravement accidentés	2 126	3,1 %
Reconstruits	815	1,2 %
Perte totale	3 004	4,3 %
États-Unis	1 6508	
Irrécupérables	25	0,2 %
Gravement accidentés	1 241	7,5 %
Reconstruits	606	3,7 %
Perte totale	1 872	11,3 %
Autres pays	744	
Irrécupérables	0	0,0 %
Gravement accidentés	2	0,3 %
Reconstruits	3	0,4 %
Perte totale	5	0,7 %
Total	86 756	
Irrécupérables	88	0,1 %
Gravement accidentés	3 369	3,9 %
Reconstruits	1 424	1,6 %
Perte totale	4 881	5,6 %

Source : Société de l'assurance automobile du Québec, *Données et statistiques 2012*, p. 26.

Près de dix mille véhicules reconstruits par année au Québec

Au total, 9 855 véhicules ont été reconstruits au Québec en 2012 (tableau 12, page 41). De ce nombre, la moitié (50,6 %) provenait du Québec, 30,4 % des autres provinces canadiennes et 18,8 % des États-Unis. La proportion de véhicules provenant des autres pays est négligeable (0,3 %).

La reconstruction de ces véhicules nécessite une main-d'œuvre spécialisée : débosseurs, mécaniciens, peintres, réparateurs de pare-brise, etc.

Tableau 12 – Les véhicules reconstruits au Québec en 2012

Provenance	Nombre	%
Québec	4 987	50,6 %
Provinces canadiennes	2 992	30,4 %
États-Unis	1 849	18,8 %
Autres pays	27	0,3 %
Total « véhicules reconstruits »	9 855	100,0 %

Source : Société de l'assurance automobile du Québec, *Données et statistiques 2012*, p. 26.

Les ventes de véhicules neufs

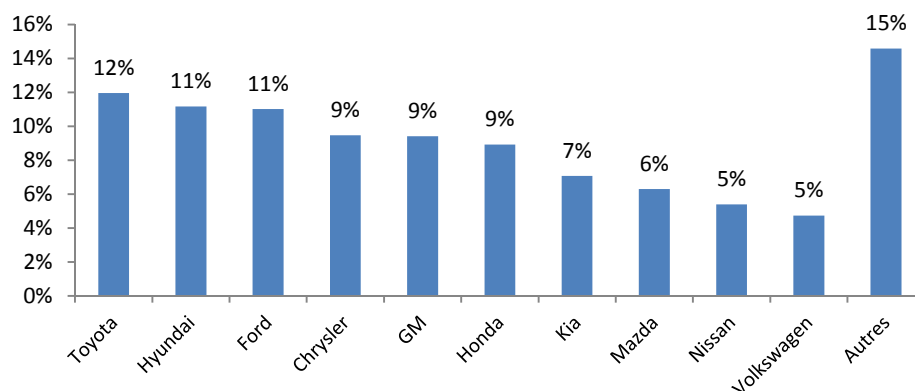
Un sommet des dix dernières années

Les ventes de véhicules neufs au Québec ont atteint en 2012 leur plus haut niveau mesuré au cours des dix dernières années pour s'établir à 424 072 véhicules (tableau 13, page 42). L'année 2002 demeure toutefois la meilleure année pour les ventes de véhicules neufs avec 433 626 véhicules vendus au Québec. Notons cependant que ce résultat avait été stimulé par les Américains venus acheter des véhicules au pays afin de tirer profit de la vigueur du dollar américain⁴. Les ventes de 2012 témoignent notamment de la croissance du nombre de titulaires de permis combinée à la reprise économique.

Toyota, Hyundai et Ford en tête

Les données compilées par la Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec montrent que Toyota est le constructeur ayant vendu la plus grande proportion de véhicules neufs au Québec en 2012 avec une part de marché de 12 %. Hyundai et Ford suivent avec une part de marché de 11 %⁵.

Figure 2 – Part de marché des principaux constructeurs automobiles au Québec



Source : Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec, *Ventes par constructeur au Québec 1999-2012*, p. 1.

⁴ Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec, *Ventes de véhicules neufs au Canada – 1978-2012*, p. 1.

⁵ *Ibid.*

Tableau 13 – Nombre de véhicules en circulation, titulaires de permis de conduire, véhicules accidentés et ventes de véhicules neufs (1978 à 2012)

Année	Véhicules en circulation	Titulaires de permis	Véhicules accidentés	Ventes de véhicules neufs
1978	2 951 387	3 121 467	401 949	332 197
1979	2 933 682	3 197 361	379 898	365 928
1980	3 036 755	3 298 505	359 681	315 344
1981	3 172 056	3 386 321	340 995	286 633
1982	3 071 112	3 456 765	289 784	224 122
1983	3 135 833	3 521 520	295 347	288 050
1984	3 202 487	3 598 262	332 790	360 249
1985	3 281 021	3 615 453	374 074	411 739
1986	3 467 119	3 704 166	369 222	396 109
1987	3 649 979	3 771 792	372 811	413 691
1988	3 765 173	3 870 000	355 595	414 467
1989	3 884 080	3 946 954	346 682	386 705
1990	3 964 739	4 032 971	321 617	342 318
1991	4 041 617	4 092 368	305 717	343 010
1992	4 106 324	4 111 226	300 508	333 303
1993	4 165 890	4 158 972	302 659	309 698
1994	4 228 182	4 212 592	304 981	319 424
1995	4 275 429	4 271 347	299 062	293 166
1996	4 341 168	4 328 075	284 280	305 341
1997	4 407 517	4 366 009	299 389	352 249
1998	4 496 376	4 402 692	281 242	364 090
1999	4 580 657	4 447 439	258 888	385 927
2000	4 660 947	4 496 997	244 525	389 409
2001	4 762 691	4 545 461	227 006	397 759
2002	4 881 265	4 599 815	239 779	433 626
2003	5 063 449	4 655 612	251 001	420 185
2004	5 203 491	4 724 710	251 998	405 078
2005	5 306 534	4 777 429	259 690	408 735
2006	5 402 353	4 841 176	248 785	404 202
2007	5 539 013	4 909 380	258 474	413 420
2008	5 665 272	4 973 573	257 034	435 258
2009	5 778 947	5 027 848	247 014	397 268
2010	5 913 950	5 105 623	210 173	419 415
2011	5 985 463	5 156 353	201 955	413 540
2012	6 082 303	5 194 760	185 630	424 072

Source : Société de l'assurance automobile du Québec, *Données et statistiques 2012* et Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec, *Ventes de véhicules neufs au Canada – 1978-2012*, p. 1.

Les grandes tendances de consommation

Dans la foulée du Salon de l'auto de Détroit tenu en janvier 2013, la firme Harris Décima a identifié quatre grands changements à surveiller au cours des prochaines années :

1. Les tendances dans les ventes de véhicules évolueront en fonction des changements démographiques.
2. Les technologies plus avancées procureront de réels avantages aux acheteurs, mais provoqueront certains remous chez les constructeurs et les organismes de réglementation.
3. Les changements dans le milieu du commerce de détail s'accéléreront au cours des prochaines années.
4. L'économie d'essence et les moteurs de petite cylindrée ne sont pas l'apanage uniquement des écolos.

Ces tendances correspondent aux différentes observations faites dans le cadre du diagnostic sectoriel. Nous pouvons donc considérer que le Québec n'échappera pas à ces changements.

Ventes de véhicules : croissance modérée et période de transition

Depuis quelques années, les consommateurs bénéficient de modalités de financement qui leur permettent d'étaler le coût de leur véhicule neuf sur une plus longue période. À cet effet, selon une étude du CAA, 6,4% des Canadiens optaient pour un prêt automobile d'au moins 6 ans en 2007, alors qu'en 2012, cette proportion atteint 40 %. De plus, 19 fabricants sur 27, soit 70%, offrent le financement pour 84 mois et plus. Combiné au fait que la durée de vie des véhicules est de plus en plus longue, il faudra donc plus de temps à bien des gens qui ont acheté un véhicule neuf récemment avant qu'ils ne réintègrent le marché. Si on ajoute à cela le haut niveau d'endettement des Canadiens, l'augmentation des ventes ne sera peut-être que modérée en 2013.

« L'endettement, les incertitudes économiques et l'augmentation du prix de l'essence reportent les réparations des voitures.

« Ce n'est plus la plus grande priorité quand les gens doivent se serrer la ceinture. »

- Informateur clé

« Les gens gardent leurs véhicules plus longtemps alors l'entretien préventif devient plus important.

« Il faut sensibiliser les employés, les clients et les patrons à l'importance de l'entretien préventif. »

- Informateur clé

Par ailleurs, deux transitions qui peuvent entre autres limiter la croissance des ventes de véhicules à court et moyen termes se sont amorcées au cours des dernières années⁶ :

- D'abord, l'intention des plus jeunes conducteurs d'acheter un véhicule neuf est en croissance alors que celle des plus âgés est en décroissance. À la fin 2011, 22 % des 18 à 34 ans indiquaient avoir la ferme intention d'acheter ou de louer un véhicule neuf au cours des 12 mois suivants. À la fin 2012, ce pourcentage s'élevait à 26 %. Inversement, chez les 55 ans et plus, ce pourcentage a chuté de 17 % à 14 % au cours de la même période. Ces changements apporteront une dynamique différente dans les

⁶ Harris Décima, *Que réserve 2013 à l'industrie automobile canadienne?*, 25 janvier 2013.

ventes au détail de véhicules automobiles. Les constructeurs et les concessionnaires automobiles devront en effet traiter avec une nouvelle « cohorte » de clients, dont bon nombre diffèrent de leurs prédécesseurs quant à leurs attitudes, leurs perceptions des marques et leurs préférences d'achat.

- De plus, les gens remettront de plus en plus en question la croyance répandue selon laquelle il faut nécessairement aspirer à posséder un véhicule et que cela fait partie intégrante du mode de vie. L'arrivée d'un acheteur plus jeune et plus citadin qui a d'autres priorités financières, conjuguée à l'évolution continue des modes d'expression des consommateurs, pourrait ralentir la croissance des ventes. L'intérêt accru pour « l'autopartage » fera partie du tableau et, même si certains auront encore besoin de posséder leur propre moyen de transport, de nombreux acheteurs plus jeunes pourraient y voir une solution de rechange viable.

« À moyen terme, les ventes de véhicules sont appelées à se modifier, parce que les habitudes de consommation des jeunes ont changé. »

- Informateur clé

Technologie : les consommateurs en veulent toujours plus

La technologie intégrée aux véhicules évolue très rapidement et tend progressivement à remplacer les signes traditionnels du luxe chez les consommateurs qui veulent un véhicule à la fine pointe permettant d'être branché en tout temps au même titre que lorsque qu'ils magasinent un téléphone intelligent dernier cri. Un équilibre, avec une conduite sécuritaire, représente toutefois un enjeu important.

Comme mentionné dans le rapport de Harris Décima, « les technologies ne sont plus réservées aux véhicules haut de gamme. Elles se retrouvent dans l'habitacle des véhicules où les consommateurs peuvent les voir et les toucher, de même que sous le capot, où elles transforment l'expérience de conduite⁷ ». Toutefois, ce n'est pas encore clair à savoir qui assurera sa suprématie en innovant et commercialisant ces nouvelles technologies (particulièrement celles qui se retrouvent dans l'habitacle) : est-ce que ce sera le constructeur automobile ou bien certaines marques technologiques bien connues qui parviendront à élargir leur territoire?

Quant aux groupes motopropulseurs, le moteur à essence règne toujours chez les consommateurs, mais les moteurs hybrides et électriques sont arrivés à un tournant et sont perçus comme un choix pertinent. Plusieurs consommateurs sont prêts à accepter des solutions de rechange lorsque le prix et les caractéristiques leur apparaissent raisonnables tant sur le plan financier que sur le plan de la performance.

Commerce de détail : il faut faire attention aux changements dans les attitudes de la clientèle

Le modèle du commerce de détail de véhicules automobiles est demeuré pratiquement inchangé depuis plusieurs décennies. Néanmoins, plusieurs changements dans la démographie et les attitudes de la clientèle commenceront véritablement à se faire sentir chez les concessionnaires, et nombre d'entre eux devront peut-être revoir leurs pratiques courantes. Trois choses en particulier sont à surveiller⁸ :

⁷ Harris Décima, *Que réserve 2013 à l'industrie automobile canadienne?*, 25 janvier 2013

⁸ *Ibid.*

- La façon dont les consommateurs effectueront leurs achats sera appelée à changer. Tous savent que la majorité des consommateurs naviguent en ligne avant d'acheter un véhicule. La croyance populaire voulait que cette pratique ait pour effet de réduire la fréquentation des concessionnaires et de raccourcir le cycle d'achat global. Or, il semblerait que ce ne soit pas le cas. Juste avant la fin de l'année, Harris Décima a interrogé les Canadiens pour savoir ce qu'ils feraient peut-être différemment en 2013 et il s'avère qu'un grand nombre d'acheteurs de véhicules canadiens :
 - Consacreront plus de temps aux recherches en ligne pour leur prochain véhicule;
 - Prendront *plus* de temps avant de faire un choix définitif;
 - Afficheront une plus grande assurance chez le concessionnaire au moment d'acheter;
 - Visiteront *plus* de concessionnaires, pas moins.

Ces observations ont des répercussions évidentes sur les concessionnaires. Les conseillers en vente d'automobiles doivent perfectionner leurs habiletés dans le suivi du client afin qu'il revienne bel et bien chez le concessionnaire une deuxième et même une troisième fois. Par ailleurs, les essais sur route peuvent revêtir encore plus d'importance qu'auparavant.

- Plusieurs secteurs de la vente au détail ont changé radicalement leur approche au cours des dernières années en se concentrant sur l'ensemble de l'expérience client et non seulement sur la transaction. Dans ce contexte, les clients goûtent à de nouvelles façons de faire et ont maintenant de nouveaux points de référence, donc de nouvelles attentes. Les détaillants du secteur de l'automobile devront tenir compte de cet aspect dans une optique de modernisation de leurs installations.
- La transition se fait-elle en douceur et les processus sont-ils adaptés au nouvel environnement? Les programmes de modernisation des installations devraient porter autant sur l'harmonie de la transition depuis l'environnement en ligne et sur la facilité et l'efficacité de la visite des clients chez le concessionnaire que sur les éléments bien physiques de l'installation.

« Le magasinage en ligne est très présent. En vendant des pièces sur Internet, le client sait ce qu'il veut et à quel prix, le client a le choix. »

- Informateur clé

« Les clients sont de plus en plus exigeants en matière de qualité du service à la clientèle. »

- Informateur clé

Les véhicules à faible consommation de plus en plus populaires

Les véhicules munis d'un moteur quatre cylindres à essence ainsi que les véhicules offrant un groupe motopropulseur alternatif (diesel, hybride et électrique) ne sont plus l'apanage uniquement des écolos. Les consommateurs sont de plus en plus ouverts aux alternatives écologiques qui permettent d'économiser sur les frais de carburant tout en étant plus vert.

Par exemple, aux États-Unis, les ventes des voitures hybrides et des voitures électriques sont en importante croissance⁹ :

- Les ventes de Chevrolet Volt ont augmenté de 53 % par rapport à juin 2012 à 2 698 unités, et ont affiché une hausse de 11,8 % au premier semestre de 2013 avec 9 855 unités comparativement à 8 817 au premier semestre de 2012. Les ventes de Nissan Leaf se sont élevées à 2 225 unités en juin, en hausse de 315 % par rapport à juin 2012. Elles ont dépassé au premier semestre 2013 (9 849 unités) le volume de l'ensemble de l'année 2012 (9 819 unités). La Tesla Model S est devenue en moins d'un an la voiture électrique la plus vendue aux États-Unis avec 10 650 unités entre janvier et juin 2013. La Honda Fit électrique a, quant à elle, enregistré son meilleur mois en juin, avec 208 unités écoulées (contre 83 unités entre janvier et mai 2013). À ce rythme, les ventes de voitures électriques pourraient atteindre 80 000 unités aux États-Unis sur l'ensemble de l'année 2013, soit plus du double qu'en 2012 (36 000).
- Les ventes de modèles hybrides ont connu également une belle croissance : il s'en est vendu 257 820 exemplaires aux États-Unis pour le premier semestre de 2013, ce qui correspond à un rythme annuel de plus de 500 000 unités, alors qu'en 2012 les ventes d'hybrides n'avaient pas dépassé 426 500 unités. À elle seule, la Toyota Prius (sous ses diverses carrosseries) s'est écoulée à 116 000 unités au premier semestre de 2013 (contre 126 000 au premier semestre de 2012).

L'environnement et les normes qui y sont reliées

Au Québec, le secteur des transports est le plus grand émetteur de gaz à effet de serre (GES) avec 40 % de l'ensemble des émissions, dont la moitié provient des véhicules légers (automobiles, fourgonnettes et camions légers)¹⁰. Qui plus est, les véhicules en fin de vie utile peuvent être à la source de problèmes environnementaux s'ils ne sont pas revalorisés. Les véhicules automobiles sont donc au cœur de nombreux enjeux environnementaux et cela a conséquemment un impact sur l'industrie des services automobiles. La présente section expose quelques initiatives et normes environnementales qui exercent une influence sur l'industrie des services automobiles et sur sa main-d'œuvre.

Les lois

Il y a principalement deux lois, visant la protection de l'environnement, qui balisent le domaine des véhicules automobiles. En premier lieu, la *Loi canadienne sur la protection de l'environnement* réglemente entre autres l'émission d'hydrocarbures et de substances toxiques provenant des véhicules automobiles en établissant des limites d'émissions pour les substances visées. Au surplus, la loi comporte des dispositions permettant au gouvernement fédéral de contrôler la qualité des combustibles, toujours dans le but d'améliorer la qualité de l'air.

En second lieu, adoptée il y a plus de 40 ans, la *Loi sur la qualité de l'environnement* est le principal instrument juridique québécois dans le domaine de la protection de l'environnement. Ayant un champ d'action très large, la loi balise entre autres le domaine des véhicules automobiles, en interdisant l'utilisation et la vente de

⁹ Inovev, *Forte croissance des ventes de voitures électriques aux USA au 1^{er} semestre de 2013*, [En ligne], 15 juillet 2013, <http://www.inovev.com/index.php/fr/analyses-list/812-2013-27-2> (Page consultée le 24 juillet 2013).

¹⁰ Ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs, *Les émissions de gaz à effet de serre des véhicules automobiles*, [En ligne], 23 août 2013, <http://www.mddep.gouv.qc.ca/changements/ges/reglement.htm> (Page consultée le 23 août 2013).

moteurs constituant une source possible de contamination de l'atmosphère. En ce sens, tout propriétaire d'un véhicule automobile trop polluant doit assurer l'entretien conformément aux normes prévues par le gouvernement. De plus, le Québec s'est aussi doté, via la *Loi sur la qualité de l'environnement*, d'un *Règlement sur les émissions de gaz à effet de serre des véhicules automobiles*. Ce règlement « précise les normes d'émission maximale de gaz à effet de serre que doivent respecter [...] différentes catégories de véhicules automobiles¹¹ ». Enfin, notons également le *Guide des bonnes pratiques pour la gestion des véhicules hors d'usage*, publié en 2001, qui vise à encadrer la gestion des activités du secteur du recyclage des véhicules hors d'usage, dans le respect de la Loi sur la qualité de l'environnement. Ce programme introduit des interventions de contrôle dans les entreprises effectuant du recyclage pour en évaluer les impacts environnementaux.

Enfin, il est également important de souligner le *Règlement sur l'utilisation de pneus conçus spécifiquement pour la conduite hivernale* qui fut introduit au sein du Code de la sécurité routière en 2007. Ce règlement « rend obligatoire l'utilisation de pneus conçus spécifiquement pour la conduite hivernale entre le 15 décembre et le 15 avril¹² ». Alors que certains pourraient penser que l'obligation d'acheter des pneus d'hiver aura pour effet d'augmenter la quantité de pneus hors d'usage, le gouvernement québécois estime que « globalement, l'obligation de pneus d'hiver durant la saison hivernale devrait avoir un effet limité sur la quantité de pneus hors d'usage générée annuellement au Québec, car la diminution des kilomètres parcourus avec les pneus quatre-saisons allongera leur durée de vie¹³ ». De plus, la gestion des pneus hors d'usage au Québec s'est grandement améliorée au cours des dernières années, comme on peut le lire dans la sous-section suivante. Qui plus est, l'utilisation obligatoire de pneus d'hiver entre le 15 décembre et le 15 avril contribue à l'optimisation et la réduction de l'usage des sels de voirie, ce qui constitue un gain sur le plan environnemental¹⁴. D'autre part, sur le plan de la main-d'œuvre, ce règlement favorise les entreprises qui vendent et/ou installent des pneus, qui sont désormais encore plus sollicitées lors des changements de saison.

RECYC-QUÉBEC

RECYC-QUÉBEC est une société d'État dont le mandat est de mettre sur pied des politiques visant à « promouvoir, [...] développer et [...] favoriser la réduction, le réemploi, la récupération et le recyclage de contenants, d'emballages, de matières ou de produits ainsi que leur valorisation dans une perspective de conservation des ressources¹⁵ ». RECYC-QUÉBEC veille également à la promotion de la mise en œuvre de la *Politique québécoise de gestion des matières résiduelles*.

Un des règlements mis sur pied par RECYC-QUÉBEC qui touche l'industrie des services automobiles est le *Règlement sur la récupération et la valorisation des huiles usagées, des contenants d'huile ou de fluide et des filtres usagés*. Ce règlement fait en sorte que les entreprises qui mettent sur le marché des huiles visées (huile pour moteur à essence ou diesel, huile pour transmission de véhicules, huile antirouille, etc.) sont tenues de récupérer et de faire récupérer les huiles usagées. Pour ce faire, un système de gestion a été mis en place pour les générateurs de grandes quantités de ces produits, tels que les ateliers de mécanique, les ateliers de changement d'huile, les concessionnaires, les recycleurs, etc. Notons que l'antigel doit également être récupéré en vertu de ce règlement.

¹¹ *Règlement sur les émissions de gaz à effet de serre des véhicules automobiles*, Québec.

¹² Ministère des Transports du Québec, *La gestion environnementale des sels de voirie au Québec – État de situation partiel*, p. 4.

¹³ *Id.* *Mise en œuvre de la mesure rendant obligatoire l'utilisation de pneus d'hiver pour certains véhicules – Rapport de suivi*, p. 36.

¹⁴ *Id.* *La gestion environnementale des sels de voirie au Québec – État de situation partiel*, p. 4.

¹⁵ RECYC-QUÉBEC, *Mission, vision et mandat*, [En ligne], 23 août 2013, <http://www.recyc-quebec.gouv.qc.ca/client/fr/qui-sommes-nous/mission.asp> (Page consultée le 23 août 2013).

Parmi les initiatives de RECYC-QUÉBEC qui touchent le secteur des services automobiles, il y a également le *Programme québécois de gestion intégrée des pneus hors d'usage*. Enjeu environnemental important, les pneus hors d'usage constituent une des matières résiduelles les plus difficiles à recycler, mais leur potentiel est très grand. Les objectifs du programme sont les suivants :

- Récupérer les pneus hors d'usage générés annuellement au Québec;
- Orienter les pneus récupérés vers les industries du remoulage, du recyclage et de la valorisation énergétique;
- Favoriser le développement de ces industries¹⁶.

Il existe aujourd'hui plus de 10 000 points de récupération de pneus hors d'usage au Québec. RECYC-QUÉBEC assure le transport des pneus de ces centres de récupération vers des centres de traitement à l'aide d'un droit environnemental de 3 \$ avant taxes perçu auprès des consommateurs québécois lors de l'achat d'un pneu neuf¹⁷.

La Table de concertation sur l'environnement et les véhicules routiers

La Table de concertation sur l'environnement et les véhicules routiers, créée en 2002, « est un forum de concertation de l'industrie pour tous les enjeux environnementaux auxquels l'automobile est confrontée¹⁸ ».

Les objectifs¹⁹ de la Table sont de :

- Regrouper l'information et les initiatives relativement à la gestion environnementale des véhicules routiers.
- Maintenir une liste des différents intervenants existants et potentiels actifs au Québec.
- Établir les dossiers prioritaires et les défendre par le biais du porte-parole de la Table ou de représentants autorisés.
- Connaître les statistiques et les éléments de marchés des composantes des véhicules routiers.
- Établir des liens avec les différents intervenants.
- Analyser les résultats des programmes et projets existants.
- Favoriser la mise en place de mesures législatives, réglementaires ou autres les plus appropriées et adaptées à l'industrie afin de contribuer à la réalisation de la mission de la Table.
- Analyser et évaluer les cadres actuels législatifs et réglementaires.
- Procéder à la cueillette d'information sur les filières qui sont déjà prises en charge ailleurs qu'au Québec.
- Développer une stratégie de communication.
- Identifier les opportunités politiques, faire valoir ses points de vue et faire toutes recommandations jugées utiles aux autorités gouvernementales.
- Développer et réaliser son propre plan d'action.

¹⁶ RECYC-QUÉBEC, *Programme québécois de gestion intégrée des pneus hors d'usage 2013-2014*, [En ligne], 23 août 2013, <http://www.recyq-quebec.gouv.qc.ca/client/fr/programmes-services/pneus/fonction.asp> (Page consultée le 23 août 2013).

¹⁷ *Id. Les pneus hors d'usage – Fiches informatives*, p. 3.

¹⁸ Table de concertation sur l'environnement et les véhicules routiers, *Plan d'action 2009-2011*, p. 2.

¹⁹ *Ibid.*

La Table de concertation sur l'environnement et les véhicules routiers a pour mission de « favoriser, par la concertation des intervenants du secteur, la recherche de solutions aux problématiques environnementales engendrées ou causées par les véhicules routiers²⁰ ».

Parmi ses réalisations au cours des dernières années notons le dépôt d'un rapport sur les éco-incitatifs, la mise en place d'un projet de sensibilisation environnementale dans l'industrie québécoise de l'entretien et de la réparation des véhicules automobiles et l'élaboration d'un programme de suivi des ateliers recycleurs de pièces automobiles²¹.

La CLÉ VERTE

Initiative de la Table de concertation sur l'environnement et les véhicules routiers à laquelle a collaboré activement le CSMO-Auto, la certification environnementale CLÉ VERTE est une certification offerte aux ateliers automobiles (autos, camions légers et lourds). Il s'agit d'un programme de reconnaissance et de valorisation des mesures environnementales : « Pour l'atelier automobile, la certification CLÉ VERTE est une opportunité de rehausser son niveau de gestion environnementale, d'en garantir l'uniformité et la constance et d'obtenir une attestation émise par un organisme indépendant²². »

Les ateliers ayant une telle certification bénéficient entre autres d'une meilleure visibilité, d'une image positive dans leur municipalité et leur quartier, d'un avantage concurrentiel auprès des automobilistes qui favorisent les produits et les services « verts », d'une réduction des risques environnementaux et donc une réduction potentielle des primes d'assurance, etc.²³.

Pour ce faire, les ateliers certifiés s'engagent à offrir à leurs clientèles des services respectant les six critères du programme CLÉ VERTE visant la gestion des matières résiduelles (matières dangereuses, matières non dangereuses et déchets de consommation), l'environnement intérieur (équipements et procédés), l'environnement extérieur (aires de services et stationnements) et la sensibilisation des employés (programme de communications)²⁴.

Les ateliers certifiés doivent également s'engager envers :

- Le respect de l'environnement;
- Le respect des lois et des règlements;
- L'application de bonnes pratiques en atelier allant au-delà des lois et règlements;
- La sécurité de la clientèle;
- L'entretien des équipements;
- La compétence des ressources humaines²⁵.

²⁰ Table de concertation sur l'environnement et les véhicules routiers, *Plan d'action 2009-2011*, p. 3.

²¹ *Ibid.* p. 5.

²² Clé Verte, *Certification environnementale des ateliers de services automobiles*, [En ligne], 23 août 2013, <http://www.cleverte.org/> (Page consultée le 23 août 2013).

²³ *Id.* *Bénéfices pour l'atelier certifié*, [En ligne], 23 août 2013, <http://www.cleverte.org/services-aux-ateliers-automobiles/benefices-pour-latelier-certifie11.html> (Page consultée le 23 août 2013).

²⁴ *Id.* *Nos critères environnementaux*, [En ligne], 23 août 2013, <http://www.cleverte.org/criteres-environnementaux.html> (Page consultée le 23 août 2013).

²⁵ *Ibid.*

L'impact des mesures environnementales sur l'industrie des services automobiles

Puisque plusieurs lois, règlements et normes de nature environnementale visent les véhicules automobiles, l'industrie des services automobiles doit s'adapter à cette réalité et faire sa part en réduisant le plus possible sa production de déchets. Cela n'est toutefois pas sans conséquence pour les questions de développement des compétences et de gestion des ressources humaines.

En effet, avec les normes environnementales qui se sont multipliées au cours des dernières années, les travailleurs de l'industrie des services automobiles doivent être formés quant aux bonnes pratiques environnementales. Ainsi, non seulement les travailleurs doivent-ils développer de nouvelles compétences et acquérir de nouvelles connaissances, il est également nécessaire que les programmes de formation initiale s'adaptent aux normes actuelles. Au surplus, des formations continues doivent être mises sur pied afin de conseiller les entreprises dans l'application des règlements et des normes, et de procéder à la mise à jour des connaissances de leurs employés.

À titre d'exemple, un des sous-secteurs de l'industrie des services automobiles touché par les normes environnementales est celui de la vente de pièces et d'accessoires usagés (recyclage). Lors du diagnostic sous-sectoriel de l'industrie du recyclage, l'importance des questions environnementales pour les entreprises est clairement ressortie. En effet, selon les recycleurs, la disposition des matières résiduelles dans le respect de l'environnement est l'enjeu le plus important pour leur sous-secteur. Qui plus est, les formations les plus populaires auprès des gestionnaires de ces entreprises sont celles liées à la connaissance des lois sur l'environnement et à la gestion environnementale.

On observe donc que les entreprises du secteur, en plus de veiller au développement et à la maîtrise des compétences liées aux normes environnementales de leurs employés, doivent également revoir l'organisation du travail au sein de leur équipe afin que les nouvelles tâches introduites par ces normes soient exécutées. Déjà que plusieurs entreprises soulignent la difficulté de recruter une main-d'œuvre compétente, l'ajout et la complexification des tâches que doivent exécuter les travailleurs, résultant du resserrement des normes environnementales, pourraient venir amplifier cette problématique.

L'opinion des acteurs de l'industrie à l'égard des normes environnementales en place

Les différentes discussions qui ont eu lieu avec les intervenants clés, les gestionnaires et les employés dans le cadre du diagnostic sectoriel montrent qu'il y a divergence à l'égard des normes environnementales en place. Alors que certains considèrent qu'elles ne sont pas assez restrictives afin de s'assurer de protéger adéquatement l'environnement, d'autres croient qu'elles sont strictes et parfois même complexes à respecter.

« La réglementation actuelle au plan environnemental n'est pas suffisamment sévère en comparaison de ce qui se fait en Europe. »

- Informateur clé

« Par rapport au reste de l'Amérique du Nord, nos lois et réglementations environnementales sont plus restrictives. »

- Informateur clé

LA STRUCTURE DE L'INDUSTRIE

Le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN) subdivise l'industrie des services automobiles en trois grands secteurs :

- Grossistes-marchands de véhicules automobiles, et de pièces et d'accessoires de véhicules automobiles (SCIAN 415);
- Concessionnaires de véhicules et de pièces automobiles (SCIAN 441);
- Réparation et entretien de véhicules automobiles (SCIAN 8111).

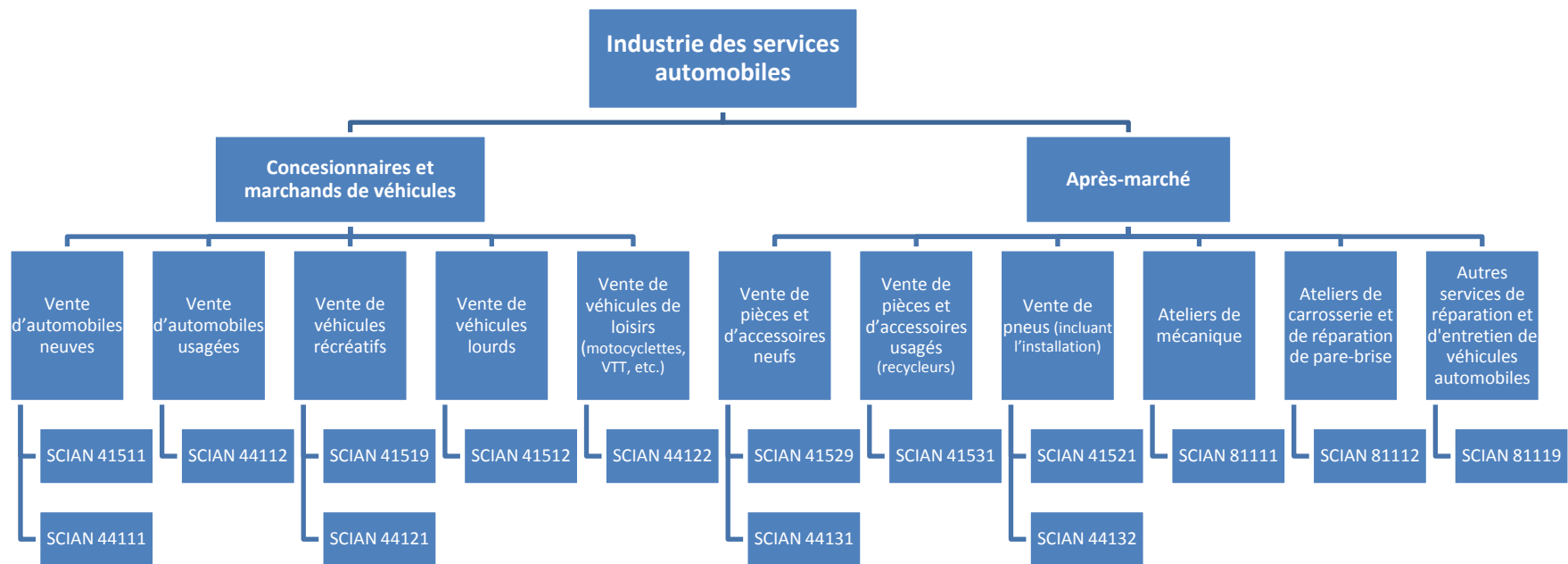
Ces trois grands secteurs se subdivisent à leur tour en 15 sous-secteurs tel que présenté au tableau 1 (voir page 23).

Toutefois, les **intervenants de l'industrie parlent généralement de deux grands secteurs : les concessionnaires et marchands de véhicules et l'après-marché**. Le grand secteur des concessionnaires et marchands de véhicules fait référence aux grossistes, aux concessionnaires et aux marchands de véhicules automobiles (automobiles, véhicules lourds, véhicules de loisirs, véhicules récréatifs, etc.) alors que celui de l'après-marché concerne la vente de pièces, d'accessoires et de pneus, le recyclage de pièces d'automobiles et de camions, de même que la réparation (incluant la carrosserie) et l'entretien.

La structure présentée à la page 52 (figure 3) tient donc compte de la vision des intervenants de l'industrie tout en permettant d'y rattacher la structure des codes SCIAN.

Par ailleurs, l'annexe 7 présente la définition officielle de l'ensemble des codes SCIAN faisant partie du secteur des services automobiles. Des exemples sont également présentés.

Figure 3 – Structure de l'industrie des services automobiles selon le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN)



COMITÉS PARITAIRE DE L'INDUSTRIE DES SERVICES AUTOMOBILES (CPA)

L'industrie des services automobiles au Québec compte six comités paritaires (CPA). Ces organismes sans but lucratif sont composés d'associations représentant des employeurs et des travailleurs. Leur mission est d'administrer un décret qui détermine les conditions de travail et définit certaines normes entourant l'exercice des métiers assujettis au décret sur leur territoire. Les territoires où l'on retrouve ces comités sont : Montréal, Québec, l'Estrie, Laurentides-Lanaudière, le Saguenay-Lac-Saint-Jean et la Mauricie²⁶. Globalement, 57 % des entreprises de l'industrie des services automobiles, comptant pour 33 % de l'ensemble de la main-d'œuvre du secteur, sont assujetties à un CPA.

Dans les entreprises assujetties, l'organisation du travail est structurée en fonction du compagnonnage; les travailleurs intègrent le marché du travail en étant d'abord apprentis et ils doivent par la suite se qualifier pour obtenir une carte de compagnon par le passage d'un examen. Les employeurs doivent appliquer les conditions de travail édictées dans le cadre du décret et respecter les ratios compagnons apprentis.

La plupart des CPA offrent également des formations pour soutenir les employés dans le processus de qualification. Le passage des examens peut être difficile selon les tâches effectuées par le travailleur. Il est souvent nécessaire de recourir à une formation pour s'assurer de bien maîtriser l'ensemble des connaissances et des compétences exigées pour être en plein exercice du métier avant de se présenter à l'examen de qualification.

Les décrets en vigueur ne couvrent pas tous les secteurs d'activités et tous les métiers que l'on retrouve dans l'industrie des services automobiles. Les principaux métiers assujettis sont : mécanicien automobile, mécanicien de véhicules lourds routiers, débosseleur, peintre, commis aux pièces, démonteur, préposé au service et ouvrier spécialisé.

Quant aux secteurs et aux métiers qui ne sont pas couverts dans les territoires non assujettis, ce sont les normes du travail qui prévalent dans les entreprises pour encadrer les conditions de travail des employés.

Les enjeux de la formation continue et de la qualification de la main-d'œuvre sont cruciaux et obligent les différents intervenants à être partenaires dans la coordination et l'harmonisation du développement des compétences et du transfert des savoirs. C'est en fonction de cette réalité que les CPA et le CSMO-Auto ont signé un protocole d'entente qui vise à uniformiser la formation, l'apprentissage en milieu de travail et la qualification de la main-d'œuvre sur l'ensemble du territoire québécois. La complémentarité et la compétence de ces organismes assurent une cohésion dans l'élaboration des programmes et permettent une diffusion dans toutes les régions.

²⁶ Les territoires où l'on retrouve les six (6) CPA ne sont pas représentatifs des régions administratives du Québec. C'est la raison qui explique que le terme « territoire » est utilisé.

LE NOMBRE D'ÉTABLISSEMENTS

L'industrie des services automobiles compte 9 946 établissements au Québec, soit 7 428 (75 %) établissements dans le grand secteur de l'après-marché et 2 518 établissements (25 %) dans le grand secteur des concessionnaires et marchands de véhicules.

Les sous-secteurs ayant le plus grand nombre d'établissements sont les ateliers de réparation (38 % des établissements de l'industrie des services automobiles), les ateliers de carrosserie (15 %), les marchands d'accessoires et de pièces neufs (12 %) et les concessionnaires d'automobiles neuves (11 %).

Tableau 14 – Nombre d'établissements

Secteurs	Codes SCIAN	2012		2008	2005	2002
Concessionnaires et marchands de véhicules		2 518	(25 %)	2 565	2 525	2 736
Vente d'automobiles neuves	41511 et 44111	1 064	(11 %)	945	965	1 136
Vente d'automobiles usagées	44112	769	(8 %)	905	884	935
Vente de véhicules récréatifs	41519 et 44121	181	(2 %)	156	142	145
Vente de véhicules lourds	41512	88	(1 %)	117	123	111
Vente de véhicules de loisirs (motocyclettes, VTT, etc.)	44122	416	(4 %)	442	411	409
Après-marché		7 428	(75 %)	7 274	7 729	7 960
Vente de pièces et d'accessoires neufs	41529 et 44131	1 198	(12 %)	1 138	1 181	1 186
Vente de pièces et d'accessoires usagés (recycleurs)	41531	83	(1 %)	107	112	135
Vente de pneus (incluant l'installation)	41521 et 44132	399	(4 %)	383	385	389
Ateliers de mécanique	81111	3 783	(38 %)	3 603	3 856	3 962
Ateliers de carrosserie et de réparation de pare-brise	81112	1 499	(15 %)	1 608	1 701	1 782
Autres services de réparation et d'entretien de véhicules automobiles	81119	466	(5 %)	435	494	506
Total		9 946	(100 %)	9 839	10 254	10 696

Source : Statistique Canada, Tableau 551-0003 - Structure des industries canadiennes, nombre d'emplacements, tranches d'effectif et Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN), classes nationales, selon le Canada et les provinces, semestriel (nombre), 5 février 2013.

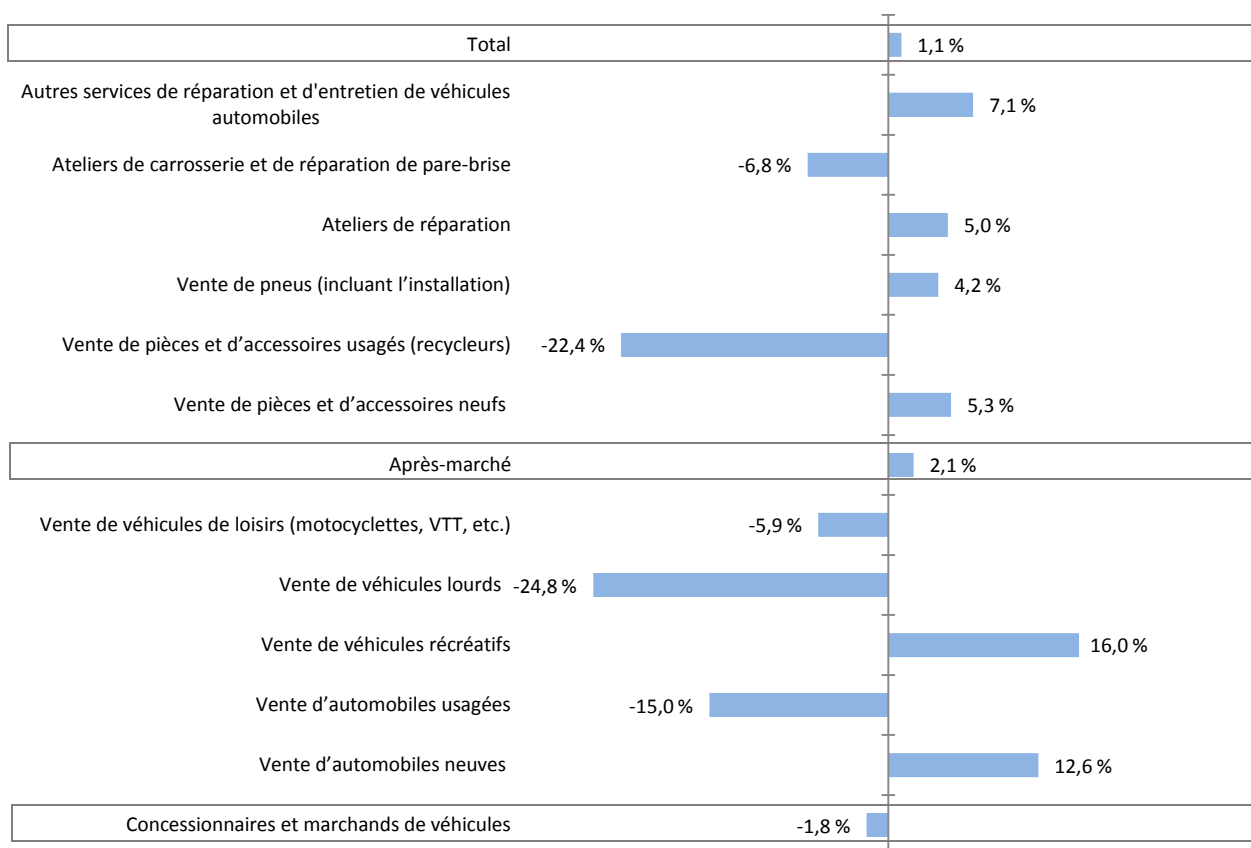
Une industrie en légère croissance

En comparaison avec l'année de référence de 2008, soit l'année dont les données utilisées lors du dernier diagnostic sectoriel étaient issues, le nombre total d'établissements du secteur des services automobiles a connu une légère augmentation (+1,1 %). Cette hausse est due à la croissance du nombre d'établissements du grand secteur de l'après-marché (+2,1 %), puisque, pendant cette même période, le nombre d'établissements du grand secteur des concessionnaires et marchands de véhicules a fléchi de l'ordre de 1,8 %.

Les secteurs ayant connu une augmentation de leur nombre d'établissements sont la vente de véhicules récréatifs (16,0 %), la vente d'automobiles neuves (12,6 %), les autres services de réparation et d'entretien (+7,1 %), la vente de pièces et d'accessoires neufs (+ 5,3 %), les ateliers de mécanique (+ 5,0 %) et la vente de pneus (+4,2 %).

À l'opposé, les secteurs ayant connu les décroissances les plus importantes en termes de nombre d'établissements sont la vente de véhicules lourds (-24,8 %) et la vente de pièces et d'accessoires usagés (-22,4 %).

Figure 4 – Variation du nombre d'établissements entre 2008 et 2012



Source : Statistique Canada, Tableau 551-0003 - Structure des industries canadiennes, nombre d'emplacements, tranches d'effectif et Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN), classes nationales, selon le Canada et les provinces, semestriel (nombre), 5 février 2013.

Une industrie composée majoritairement de petites entreprises

Le secteur des services automobiles est majoritairement composé de petites et moyennes entreprises, alors que 97 % des établissements comptent moins de 50 employés. Qui plus est, la moitié des établissements du secteur (51 %) emploient moins de cinq travailleurs, proportion qui s'élève 57 % chez les entreprises du grand secteur de l'après-marché.

Le grand secteur des concessionnaires et marchands de véhicules dénombre une proportion plus importante d'établissements comptant au moins 10 employés (50 %) que le grand secteur de l'après-marché (16 %). Ainsi, au sein du grand secteur de l'après-marché, les établissements, bien que très nombreux, tendent à employer un plus faible nombre de travailleurs, alors que l'on observe la situation inverse chez les établissements du grand secteur des concessionnaires et marchands de véhicules.

Tableau 15 – Répartition du nombre d'établissements selon leur taille en nombre d'employés

Grands secteurs	Année 2012	
Concessionnaires et marchands de véhicules	2 518	100 %
1 à 4 employés	841	33 %
5 à 9 employés	428	17 %
10 à 19 employés	424	17 %
20 à 49 employés	585	23 %
50 à 99 employés	211	8 %
100 employés et plus	29	1 %
Après-marché	7 428	100 %
1 à 4 employés	4 221	57 %
5 à 9 employés	2 022	27 %
10 à 19 employés	830	11 %
20 à 49 employés	298	4 %
50 à 99 employés	45	1 %
100 employés et plus	12	<1 %
Total Secteur des services automobiles	9 946	100 %
1 à 4 employés	5 062	51 %
5 à 9 employés	2 450	25 %
10 à 19 employés	1 254	13 %
20 à 49 employés	883	9 %
50 à 99 employés	256	3 %
100 employés et plus	41	<1 %

Source : Statistique Canada, Tableau 551-0003 - Structure des industries canadiennes, nombre d'emplacements, tranches d'effectif et Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN), classes nationales, selon le Canada et les provinces, semestriel (nombre), 5 février 2013.

Une industrie en consolidation

Comme dans bien d'autres industries, les gros joueurs prennent une place de plus en plus dominante dans l'industrie des services automobiles, et ce, tant dans le grand secteur des concessionnaires et marchands de véhicules que dans celui de l'après-marché.

Au niveau de la vente de véhicules, la consolidation de l'industrie s'exprime notamment au niveau des concessionnaires de véhicules automobiles neufs où les regroupements de concessionnaires appartenant à un groupe corporatif sont de plus en plus nombreux.

Pour ce qui est de l'après-marché, de nombreux commerces indépendants se sont joints à une bannière au cours des dernières années afin de faire partie d'un groupe plus structuré. Le secteur de l'entretien et de la réparation automobile (ateliers mécaniques, carrossiers, réparateurs de pare-brise, détaillants de pneus) est particulièrement marqué par cette tendance. Les fusions et acquisitions témoignent également de cette tendance à la consolidation. La croissance du recycleur LKQ qui a fait l'acquisition de Pièces d'auto Lecavalier et de Pintendre Autos au cours des dernières années en est une belle illustration.

« Il est clair que la consolidation du marché peut avoir un impact négatif sur les joueurs qui ne sont pas regroupés sous une bannière. »

- Informateur clé

Le tableau 16 présente une liste non-exhaustive des principales bannières au niveau de l'après-marché.

Tableau 16 – Principales bannières dans le grand secteur de l'après-marché

Principales bannières		
Ateliers de mécanique	Ateliers de carrosserie	Détaillants de pneus
Auto Privilège Plus	CarrXpert	Canadian Tire
AutoPLACE	CARSTAR	Costco
Le Spécialiste	Fix auto	OK pneus
Mécano Clé Élite	NAPA (AUTOPRO COLLISION et Autorisés NAPA)	Pneus Chartrand Mécanique
Midas	TECH-NET	Robert Bernard
Monsieur Muffler	Uni-Select (ProColor Prestige et Color Plus)	Unipneu
NAPA (AUTOPRO & AUTOCARE)		
Select Auto Xpert		
Uni Pro		
Pièces et accessoires neufs et usagés	Installation et réparation de pare-brise	
Auto Parts	Automod	
CARQUEST	Docteur du Pare-Brise	
LKQ	Lebeau	
NAPA-UAP Pièces d'auto	VitroPlus	
Uni-Select	VitrXpert	
Vast-auto		

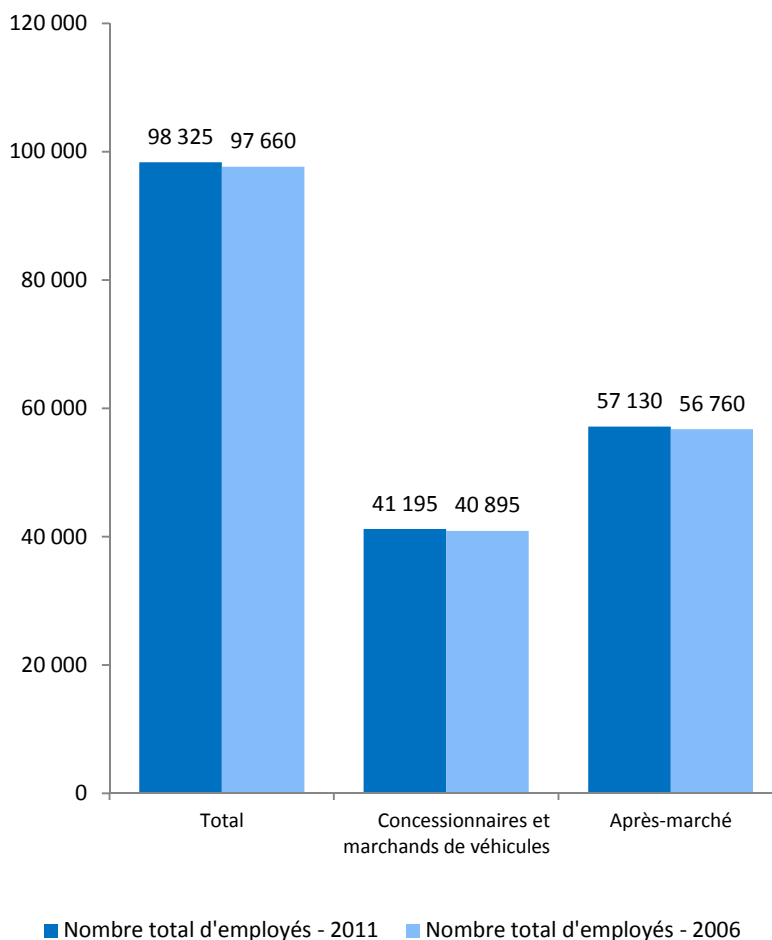
LE NOMBRE D'EMPLOYÉS

Une industrie en légère croissance en termes de nombre d'employés

Selon les données du recensement de 2011, l'industrie québécoise des services automobiles compte 98 325 employés, une augmentation de l'ordre de 0,7 % par rapport aux données du recensement de 2006 qui faisait état d'un nombre total de 97 670 employés.

Le grand secteur des concessionnaires et marchands de véhicules regroupe 42 % des travailleurs (41 195 travailleurs) contre 58 % (57 130) pour le grand secteur de l'après-marché. Notons que ces deux grands secteurs ont connu une croissance identique en termes de nombre d'employés (0,7 %) depuis 2006 et ont donc conservé leur poids relatif.

Figure 5 – Nombre d'employés



Source : Statistique Canada, *Enquête nationale auprès des ménages de 2011*, Industrie, produit no 99-012-X2011034, 26 juin 2013.

Le tableau suivant présente de façon plus détaillée la répartition des travailleurs de l'industrie des services automobiles selon les différents codes SCIAN (à trois et quatre chiffres uniquement). Ainsi, il est permis de

constater que 49 % des travailleurs œuvrent dans la vente de véhicules et de pièces automobiles, 41 % dans la réparation et l'entretien de véhicules automobiles et 10 % au sein de grossistes-marchands de véhicules automobiles, et de pièces et d'accessoires de véhicules automobiles.

Tableau 17 – Répartition du nombre d'employés selon les sous-secteurs d'activité

Sous-secteurs	2011		2006	
415 Grossistes-marchands de véhicules automobiles, et de pièces et d'accessoires de véhicules automobiles	10 145	10 %	11 665	12 %
4151 Grossistes-marchands de véhicules automobiles	2 940	3 %	3 125	3 %
4152 Grossistes-marchands de pièces et d'accessoires neufs pour véhicules automobiles	6 075	6 %	7 525	8 %
4153 Grossistes-marchands de pièces et d'accessoires d'occasion pour véhicules automobiles	1 125	1 %	1 010	1 %
441 Concessionnaires de véhicules et de pièces automobiles	47 695	49 %	45 375	46 %
4411 Concessionnaires d'automobiles	33 145	34 %	32 900	34 %
4412 Autres concessionnaires de véhicules automobiles	5 110	5 %	4 870	5 %
4413 Magasins de pièces, de pneus et d'accessoires pour véhicules automobiles	9 445	10 %	7 605	8 %
8111 Réparation et entretien de véhicules automobiles	40 485	41 %	40 620	42 %
Total Secteur des services automobiles	98 325	100 %	97 660	100 %

Source : Statistique Canada, *Enquête nationale auprès des ménages de 2011*, Industrie, produit no 99-012-X2011034, 26 juin 2013.

LA RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES EMPLOYÉS

Une concentration de la main-d'œuvre en Montérégie et à Montréal

En prenant l'ensemble des travailleurs de l'industrie des services automobiles au Québec, on observe que 22 % de ceux-ci sont situés en Montérégie, alors que 12 % d'entre eux travaillent dans la région administrative de Montréal. D'un sous-secteur à l'autre, ce sont pratiquement toujours ces deux mêmes régions administratives qui comptent sur le plus grand nombre d'employés. Toutefois, on remarque que chez les grossistes-marchands de pièces et d'accessoires d'occasion pour véhicules automobiles (SCIAN 4153), Montréal est moins fortement représentée (4 % des travailleurs), alors que les travailleurs tendent à être proportionnellement plus nombreux dans les régions administratives de la Chaudière-Appalaches (20 %) et de Lanaudière (16 %). Le tableau suivant présente en détail la répartition géographique des travailleurs de l'industrie selon le sous-secteur.

Tableau 18 – Répartition du nombre d'employés selon la région administrative

Régions administratives	Total	SCIAN 415	SCIAN 4151	SCIAN 4152	SCIAN 4153	SCIAN 441	SCIAN 4411	SCIAN 4412	SCIAN 4413	SCIAN 8111	Total Concessionnaires et marchands de véhicules	Total Après-marché
Montréal	22 %	26 %	21 %	29 %	22 %	22 %	22 %	19 %	24 %	20 %	22 %	22 %
Montréal	12 %	15 %	13 %	19 %	4 %	11 %	12 %	4 %	12 %	12 %	11 %	13 %
Laurentides	9 %	8 %	9 %	8 %	8 %	10 %	11 %	9 %	8 %	9 %	10 %	9 %
Capitale-Nationale	9 %	6 %	9 %	5 %	2 %	9 %	9 %	7 %	10 %	10 %	9 %	9 %
Lanaudière	8 %	8 %	6 %	7 %	16 %	8 %	8 %	7 %	7 %	8 %	8 %	8 %
Chaudière-Appalaches	7 %	9 %	13 %	6 %	20 %	6 %	6 %	9 %	7 %	8 %	7 %	8 %
Laval	5 %	5 %	3 %	6 %	6 %	5 %	6 %	2 %	4 %	5 %	5 %	5 %
Estrie	5 %	4 %	6 %	3 %	8 %	4 %	4 %	6 %	5 %	5 %	4 %	5 %
Saguenay–Lac-Saint-Jean	4 %	3 %	1 %	4 %	4 %	4 %	4 %	9 %	4 %	5 %	4 %	4 %
Centre-du-Québec	4 %	6 %	9 %	5 %	2 %	4 %	3 %	5 %	4 %	4 %	4 %	4 %
Outaouais	4 %	2 %	2 %	2 %	0 %	5 %	5 %	5 %	5 %	3 %	5 %	3 %
Mauricie	3 %	3 %	3 %	4 %	3 %	3 %	3 %	5 %	3 %	3 %	3 %	3 %
Bas-Saint-Laurent	2 %	2 %	3 %	1 %	1 %	3 %	2 %	5 %	2 %	2 %	3 %	2 %
Abitibi-Témiscamingue	2 %	2 %	2 %	2 %	3 %	3 %	2 %	7 %	2 %	2 %	3 %	2 %
Côte-Nord	1 %	<1 %	0 %	<1 %	0 %	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	1 %	<1 %	0 %	<1 %	0 %	1 %	1 %	<1 %	1 %	1 %	1 %	1 %
Nord-du-Québec	<1 %	<1 %	0 %	0 %	0 %	<1 %	<1 %	1 %	<1 %	<1 %	<1 %	<1 %
SCIAN 415 Grossistes-marchands de véhicules automobiles, et de pièces et d'accessoires de véhicules automobiles					SCIAN 4151 Grossistes-marchands de véhicules automobiles							
SCIAN 4152 Grossistes-marchands de pièces et d'accessoires neufs pour véhicules automobiles					SCIAN 4153 Grossistes-marchands de pièces et d'accessoires d'occasion pour véhicules automobiles							
SCIAN 441 Concessionnaires de véhicules et de pièces automobiles					SCIAN 4411 Concessionnaires d'automobiles							
SCIAN 4412 Autres concessionnaires de véhicules automobiles					SCIAN 4413 Magasins de pièces, de pneus et d'accessoires pour véhicules automobiles							
SCIAN 8111 Réparation et entretien de véhicules automobiles												

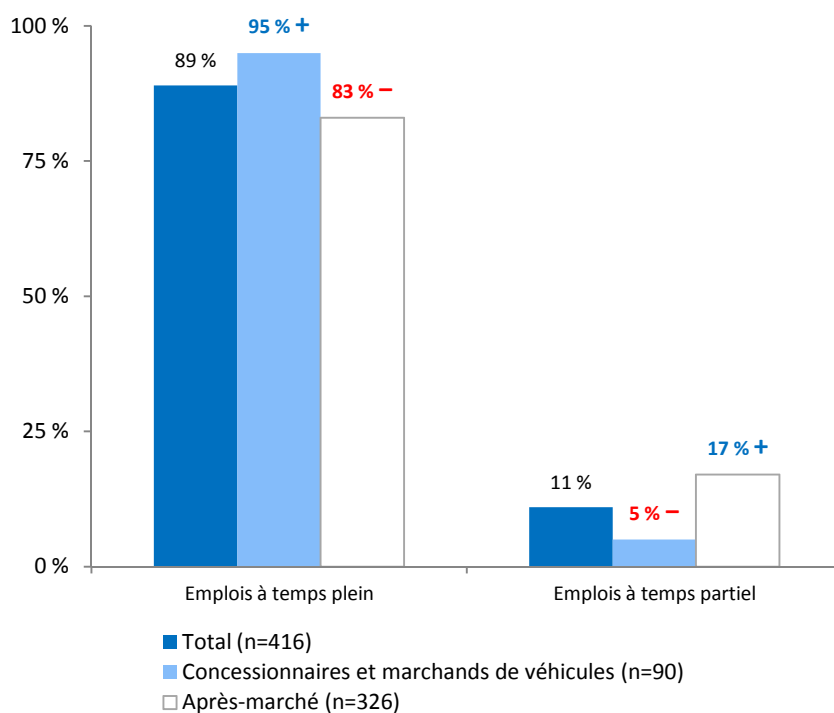
Source : Emploi-Québec, *Données pour un profil sectoriel*, Industrie des services automobiles, janvier 2014.

LES TYPES D'EMPLOIS

Des emplois majoritairement à temps plein

Neuf emplois sur dix (89 %) au sein du secteur des services automobiles sont des emplois à temps plein. Cette proportion est plus importante au sein du grand secteur des concessionnaires et marchands de véhicules (95 %) qu'au sein du grand secteur de l'après-marché (83 %).

Figure 6 – Types d'emplois



Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

L'ÂGE DES EMPLOYÉS

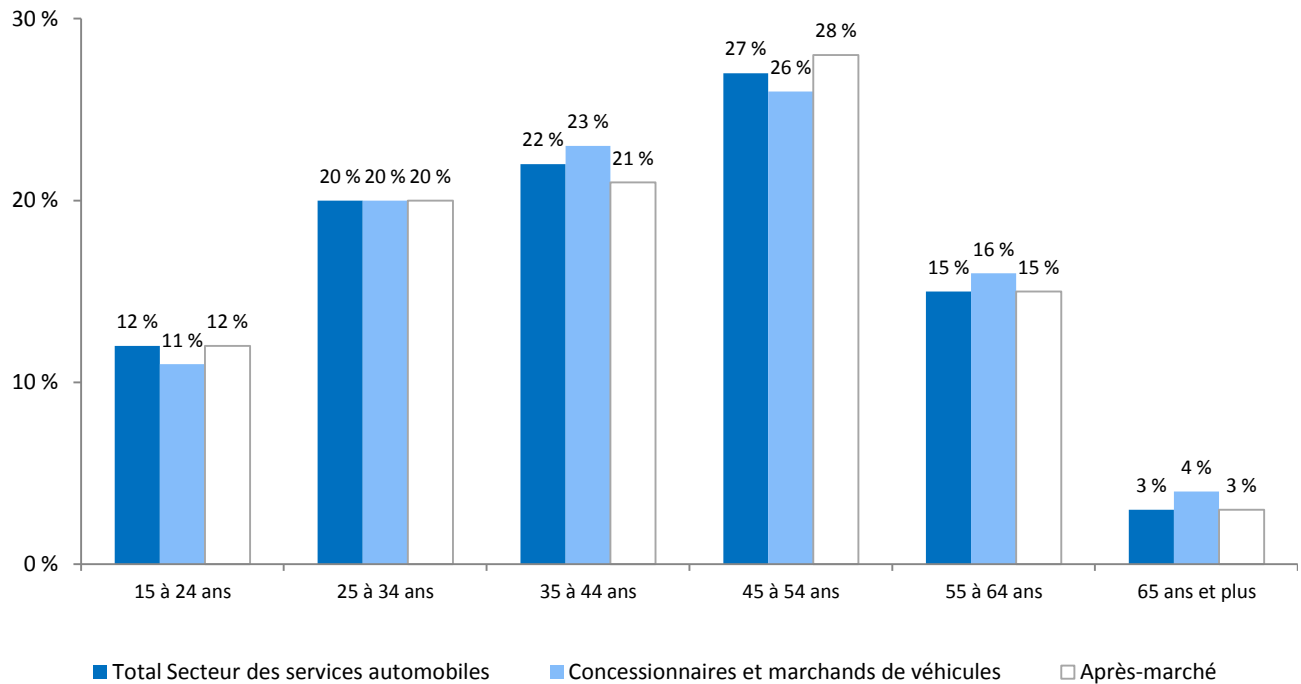
Des employés vieillissants, mais situés dans la moyenne des travailleurs québécois

Parmi l'ensemble des employés œuvrant au sein de l'industrie des services automobiles, 46 % sont âgés de 45 ans et plus (recensement de 2011). Ainsi, sur une période de cinq ans, cette proportion a progressé de l'ordre de six points de pourcentage (40 % en 2006). Le vieillissement de la main-d'œuvre se poursuit donc pour le secteur. Signe toutefois que ce phénomène n'épargne aucune industrie : la proportion de travailleurs âgés de 45 ans et plus est de 44 % pour l'ensemble des industries au Québec. La compétition entre les différents secteurs d'activités est donc de plus en plus importante.

Par conséquent, bien que la main-d'œuvre se fasse vieillissante au sein de l'industrie des services automobiles, elle se situe *grosso modo* dans la moyenne pour l'ensemble des travailleurs québécois.

D'autre part, comme le présente le graphique suivant, il n'y a pas de différences notables entre l'âge des employés du grand secteur des concessionnaires et marchands de véhicules et ceux du grand secteur de l'après-marché.

Figure 7 – Âge des employés



Source : Statistique Canada, *Enquête nationale auprès des ménages de 2011*, Industrie, produit no 99-012-X2011034, 26 juin 2013.

Tableau 19 – Répartition du nombre d'employés selon leur âge

Sous-secteurs	Total	15 à 24 ans		25 à 34 ans		35 à 44 ans		45 à 54 ans		55 à 64 ans		65 ans et plus	
415 Grossistes-marchands de véhicules automobiles, et de pièces et d'accessoires de véhicules automobiles	10 145	825	8 %	2 005	20 %	2 440	24 %	2 885	28 %	1 640	16 %	345	3 %
4151 Grossistes-marchands de véhicules automobiles	2 940	240	8 %	520	18 %	770	26 %	775	26 %	535	18 %	100	3 %
4152 Grossistes-marchands de pièces et d'accessoires neufs pour véhicules automobiles	6 075	505	8 %	1 295	21 %	1 435	24 %	1 685	28 %	960	16 %	185	3 %
4153 Grossistes-marchands de pièces et d'accessoires d'occasion pour véhicules automobiles	1 125	85	8 %	200	18 %	235	21 %	425	38 %	140	12 %	45	4 %
441 Concessionnaires de véhicules et de pièces automobiles	47 695	5 695	12 %	9 655	20 %	10 655	22 %	12 400	26 %	7 525	16 %	1 775	4 %
4411 Concessionnaires d'automobiles	33 145	3 850	12 %	6 835	21 %	7 605	23 %	8 465	26 %	5 165	16 %	1 220	4 %
4412 Autres concessionnaires de véhicules automobiles	5 110	620	12 %	955	19 %	1 150	23 %	1 470	29 %	720	14 %	190	4 %
4413 Magasins de pièces, de pneus et d'accessoires pour véhicules automobiles	9 445	1 215	13 %	1 860	20 %	1 895	20 %	2 465	26 %	1 645	17 %	365	4 %
8111 Réparation et entretien de véhicules automobiles	40 485	5 075	13 %	8 355	21 %	8 655	21 %	11 435	28 %	5 885	15 %	1 075	3 %
Total Concessionnaires et marchands de véhicules	41 195	4 710	11 %	8 310	20 %	9 525	23 %	10 710	26 %	6 420	16 %	1 510	4 %
Total Après-marché	57 130	6 880	12 %	11 710	20 %	12 220	21 %	16 010	28 %	8 630	15 %	1 670	3 %
Total Secteur des services automobiles	98 325	11 595	12 %	20 015	20 %	21 750	22 %	26 720	27 %	15 050	15 %	3 195	3 %

Source : Statistique Canada, *Enquête nationale auprès des ménages de 2011*, Industrie, produit no 99-012-X2011034, 26 juin 2013.

Tableau 20 – Comparaison de l'âge des employés de l'industrie avec la moyenne des travailleurs québécois

Secteur d'activité	Total	15 à 24 ans		25 à 34 ans		35 à 44 ans		45 à 54 ans		55 à 64 ans		65 ans et plus	
Ensemble des industries	3 880 420	518 030	13 %	820 085	21 %	837 665	22 %	1 022 650	26 %	573 220	15 %	108 780	3 %
Total Secteur des services automobiles	98 325	11 595	12 %	20 015	20 %	21 750	22 %	26 720	27 %	15 050	15 %	3 195	3 %
Écart			-2 %		-1 %		1 %		1 %		1 %		0 %

Source : Statistique Canada, *Enquête nationale auprès des ménages de 2011*, Industrie, produit no 99-012-X2011034, 26 juin 2013.

LE SEXE DES EMPLOYÉS

Une main-d'œuvre qui demeure majoritairement masculine

La proportion d'hommes au sein des travailleurs de l'industrie des services automobiles demeure inchangée par rapport à 2006, soit l'année du recensement précédent. Ainsi, il y a toujours 83 % des travailleurs du secteur qui sont de sexe masculin. Cette proportion atteint même 87 % au sein des entreprises de l'après-marché, tandis qu'elle est de 79 % dans le grand secteur des concessionnaires et marchands de véhicules.

La proportion de femmes au sein des travailleurs du secteur est nettement inférieure à celle de l'ensemble des industries au Québec (48 %).

Tableau 21 – Répartition du nombre d'employés selon leur sexe

Sous-secteurs	Total	Hommes		Femmes	
415 Grossistes-marchands de véhicules automobiles, et de pièces et d'accessoires de véhicules automobiles	10 145	8 445	83 %	1 700	17 %
4151 Grossistes-marchands de véhicules automobiles	2 940	2 440	83 %	500	17 %
4152 Grossistes-marchands de pièces et d'accessoires neufs pour véhicules automobiles	6 075	5 010	82 %	1 060	17 %
4153 Grossistes-marchands de pièces et d'accessoires d'occasion pour véhicules automobiles	1 125	990	88 %	135	12 %
441 Concessionnaires de véhicules et de pièces automobiles	47 695	37 845	79 %	9 850	21 %
4411 Concessionnaires d'automobiles	33 145	26 270	79 %	6 875	21 %
4412 Autres concessionnaires de véhicules automobiles	5 110	3 715	73 %	1 395	27 %
4413 Magasins de pièces, de pneus et d'accessoires pour véhicules automobiles	9 445	7 865	83 %	1 580	17 %
8111 Réparation et entretien de véhicules automobiles	40 485	35 605	88 %	4 875	12 %
Total Concessionnaires et marchands de véhicules	41 195	32 425	79 %	8 770	21 %
Total Après-marché	57 130	49 470	87 %	7 650	13 %
Total Secteur des services automobiles	98 325	81 895	83 %	16 425	17 %

Source : Statistique Canada, *Enquête nationale auprès des ménages de 2011*, Industrie, produit no 99-012-X2011034, 26 juin 2013.

Tableau 22 – Comparaison du sexe des employés de l'industrie avec la moyenne des travailleurs québécois

Secteur d'activité	Total	Hommes		Femmes	
Ensemble des industries	3 880 420	2 014 815	52 %	1 865 610	48 %
Total Secteur des services automobiles	98 325	81 895	83 %	16 425	17 %
Écart			31 %		-31 %

Source : Statistique Canada, *Enquête nationale auprès des ménages de 2011*, Industrie, produit no 99-012-X2011034, 26 juin 2013.

LE NIVEAU DE SCOLARITÉ DES EMPLOYÉS

La formation des employés est majoritairement de niveau secondaire ou professionnel

Les travailleurs de l'industrie des services automobiles ont majoritairement acquis une formation de niveau secondaire (22 %) ou de niveau professionnel (41 %). Il y a tout de même un employé sur cinq (19 %) qui ne détient aucun certificat, diplôme ou grade. Cette proportion atteint même 35 % chez les employés des grossistes-marchands de pièces et d'accessoires d'occasion pour véhicules automobiles (SCIAN 4153). Par ailleurs, la moitié (49 %) des travailleurs du sous-secteur de la réparation et de l'entretien de véhicules automobiles (SCIAN 8111) détiennent une formation de niveau professionnel, ce qui est supérieur à la moyenne de l'industrie. Outre ces différences, le niveau de scolarité des employés est assez similaire d'un sous-secteur à l'autre. À cet égard, on n'observe pas d'écarts importants entre le niveau de scolarité de la main-d'œuvre du grand secteur des concessionnaires et marchands de véhicules et celui de la main-d'œuvre du grand secteur de l'après-marché.

Tableau 23 – Répartition du nombre d'employés selon leur niveau de scolarité

Sous-secteurs	Aucun certificat, diplôme ou grade	Secondaire	Professionnel	Collégial	Universitaire
415 Grossistes-marchands de véhicules automobiles, et de pièces et d'accessoires de véhicules automobiles	21 %	27 %	27 %	16 %	10 %
4151 Grossistes-marchands de véhicules automobiles	13 %	22 %	38 %	16 %	11 %
4152 Grossistes-marchands de pièces et d'accessoires neufs pour véhicules automobiles	22 %	30 %	22 %	16 %	10 %
4153 Grossistes-marchands de pièces et d'accessoires d'occasion pour véhicules automobiles	35 %	26 %	25 %	12 %	3 %
441 Concessionnaires de véhicules et de pièces automobiles	17 %	25 %	36 %	15 %	8 %
4411 Concessionnaires d'automobiles	14 %	24 %	39 %	15 %	8 %
4412 Autres concessionnaires de véhicules automobiles	21 %	25 %	32 %	15 %	7 %
4413 Magasins de pièces, de pneus et d'accessoires pour véhicules automobiles	25 %	29 %	29 %	11 %	6 %
8111 Réparation et entretien de véhicules automobiles	21 %	17 %	49 %	10 %	4 %
Total Concessionnaires et marchands de véhicules	14 %	24 %	38 %	16 %	8 %
Total Après-marché	22 %	20 %	42 %	11 %	5 %
Total Secteur des services automobiles	19 %	22 %	41 %	13 %	6 %

Source : Emploi-Québec, *Données pour un profil sectoriel*, Industrie des services automobiles, janvier 2014.

LA SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Lors de l'entrevue réalisée avec M^{me} Martine Charette d'*Auto Prévention*, un bureau-conseil pour l'industrie des services automobiles pour les questions de santé et sécurité du travail, trois principaux acteurs intervenant sur ces enjeux dans le secteur ont été identifiés : la CSST, les mutuelles de prévention et l'*Agence de santé et des services sociaux*.

La CSST se base sur la *Loi sur la santé et la sécurité du travail*, sur le *Règlement sur la santé et la sécurité du travail*, et peut même parfois se référer à des normes venant d'autres provinces ou pays, afin d'assurer la santé et la sécurité du travail. Organisme le plus actif dans ce domaine, la CSST est notamment appelée à intervenir lorsqu'une plainte est formulée. Elle joue également un rôle préventif, mettant sur pied différents programmes (ex. : programme sur la sécurité des machines). Chaque direction régionale dispose d'une certaine latitude, pouvant se donner ses propres priorités. Qui plus est, la CSST a récemment augmenté la valeur des amendes imposées aux entreprises fautives afin de les rendre encore davantage dissuasives.

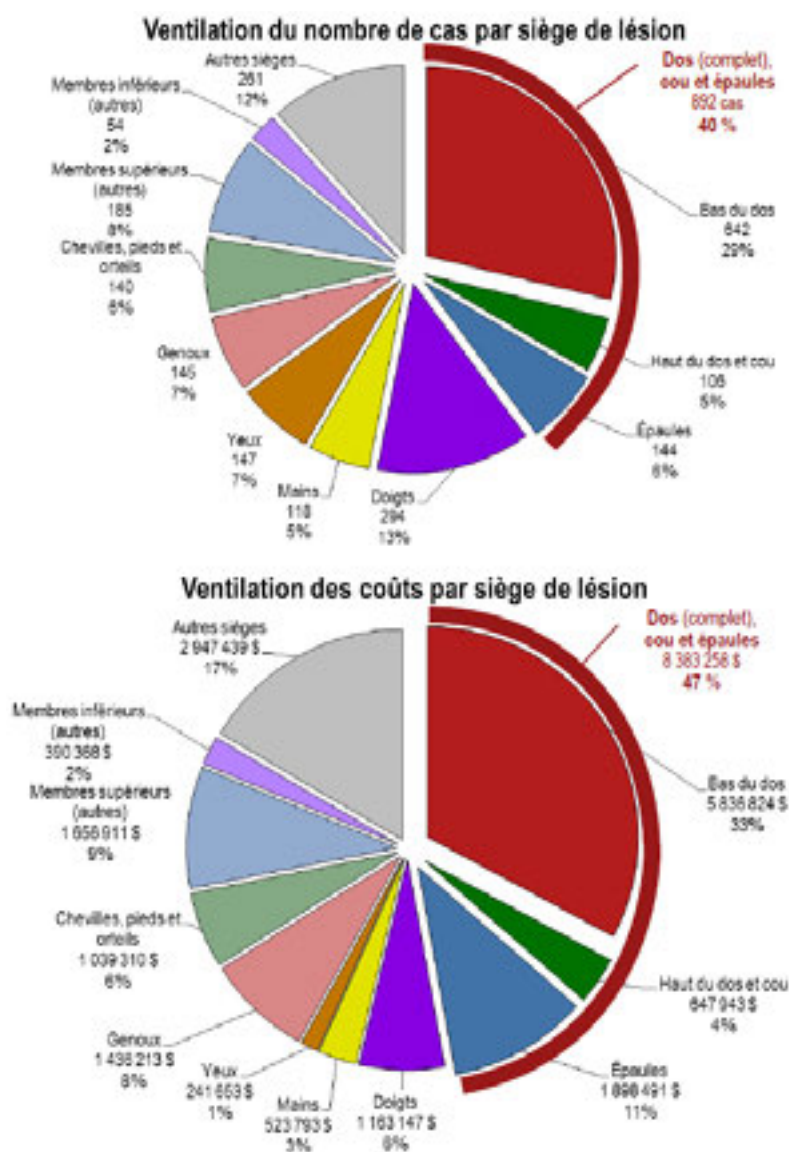
Les mutuelles de prévention représentent un autre acteur important dans le domaine de la santé et de la sécurité du travail. Créées par la CSST, elles permettent à plusieurs établissements de se regrouper ensemble pour obtenir un meilleur taux de cotisation, dans la mesure où elles ont une bonne performance en termes de santé et sécurité du travail (faible nombre d'accidents de travail). Comme leur nom l'indique, les mutuelles ont surtout un rôle de prévention, mais peuvent également faire la gestion de dossiers d'accidents de travail. Les entreprises faisant partie des mutuelles de prévention tendent à être plus à l'écoute des demandes des conseillers en santé et sécurité du travail, afin de ne pas se faire exclure de la mutuelle et ainsi conserver leur taux de cotisation avantageux.

L'*Agence de santé et des services sociaux* a également un rôle à jouer au sein du secteur des services automobiles, étant appelée à intervenir dans les établissements en ce qui concerne les maladies professionnelles, par exemple une intoxication au monoxyde de carbone. L'agence se concentre donc sur l'aspect santé du travail et travaille en collaboration avec la CSST.

Enfin, *Auto Prévention*, sans faire de gestion directe au sein des entreprises du secteur, agit à titre de bureau-conseil. Ne pouvant pas s'ingérer dans les affaires internes des entreprises, son rôle est de les convaincre de respecter les lois et réglementations.

Élément très important à noter quant à la question de la santé et la sécurité du travail, selon M^{me} Charette, c'est le fait que les petites et moyennes entreprises ont très rarement une personne attitrée à temps plein à la santé et la sécurité, car elles disposent de moins de ressources pour évaluer et prévenir les différents risques dans le milieu de travail. C'est souvent le propriétaire qui s'occupe de tout. Il y a alors un risque que la question de la santé et de la sécurité du travail soit banalisée, puisque l'entreprise a beaucoup d'autres préoccupations et enjeux avec lesquels elle doit composer.

Figure 8 – Les accidents de travail et maladies professionnelles



Source : Auto Prévention, *Portrait des lésions professionnelles survenues en 2010 dans l'industrie des services automobiles*, p. 1.

Selon une étude d'Auto Prévention basée sur les données de la CSST, 2 153 accidents de travail et 83 maladies professionnelles ont eu lieu dans le secteur des services automobiles lors de l'année 2010, pour un total de 2 236 lésions professionnelles.

Il s'agissait d'une diminution de l'ordre de 0,5 % par rapport à 2009. Depuis les dernières années, le nombre de lésions professionnelles dans l'industrie ne cesse de diminuer, passant approximativement de 12 600 en 1983, à 8 679 en 1990, à 3 987 en 2000, pour finalement atteindre le niveau actuel. Uniquement de 2005 à 2010, le nombre de lésions professionnelles a reculé de l'ordre de 30 %.

Les graphiques ci-contre présentent les principaux sièges de lésions. À l'instar des données recueillies lors des années récentes, ce sont encore le dos et les mains qui sont les sièges les plus fréquents.

PARTIE III – LA DESCRIPTION DE L'ORGANISATION DU TRAVAIL, DES PROFESSIONS ET DES CARACTÉRISTIQUES DE LA MAIN-D'ŒUVRE ET DES EMPLOIS

La troisième partie de ce diagnostic présente d'abord les caractéristiques de l'organisation du travail et les tendances marquantes à ce sujet. Les conditions de travail, la gestion des ressources humaines, les postes en émergence et en disparition progressive, les pratiques en matière de formation et de recrutement y sont notamment abordés.

Par la suite, l'analyse des 18 métiers spécialisés couverts dans le cadre de ce diagnostic est présentée.

LES CARACTÉRISTIQUES DE L'ORGANISATION DU TRAVAIL ET LES TENDANCES MARQUANTES À CE SUJET

LES CONDITIONS DE TRAVAIL

Comme l'industrie de l'automobile regroupe des entreprises variées, tant sur le plan de la taille que du type d'activités, les conditions de travail peuvent difficilement être comparées à l'échelle de l'industrie. Par contre, il existe selon plusieurs employeurs et travailleurs une distinction à faire entre les conditions offertes dans l'après-marché en comparaison à celles qui sont offertes par les concessionnaires et marchands de véhicules.

« Les plus petites entreprises ont beaucoup de difficulté à accoter les conditions offertes ailleurs dans l'industrie comme les concessionnaires. Les salaires, les avantages sociaux et tous les bénéfices sont difficilement comparables. »

- Informateur clé

Plusieurs ont également soulevé la présence d'une disparité quant à l'accès aux outils de travail, les petites entreprises ayant davantage de difficulté à fournir les outils nécessaires à la réalisation des tâches, ce qui représente selon plusieurs un facteur de départ important.

« Il arrive souvent que les employés soient découragés par le manque d'outils mis à leur disposition pour bien faire leur travail et qu'ils partent à cause de cela. »

- Informateur clé

Comme mentionné précédemment, les données salariales spécifiques à l'industrie des services automobiles par CNP n'étant pas disponibles au moment de réaliser le diagnostic sectoriel, les données du CPA Montréal ont dû être utilisées au sein de ce rapport afin d'estimer le salaire moyen de certains des métiers analysés. Comme le CPA Montréal représente 50 % du territoire et des travailleurs de l'industrie, les données fournies par celui-ci constituent une bonne référence quant au salaire de l'ensemble des travailleurs du secteur. Lorsque les données salariales spécifiques à l'industrie seront disponibles, un ajustement sera apporté au présent diagnostic afin de les intégrer.

LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Dans la plupart des PME, l'ensemble des activités liées à la gestion des ressources humaines sont prises en charge par le propriétaire ou les directeurs. Ces activités incluent le recrutement, l'embauche, l'intégration, la gestion des dossiers de santé et sécurité au travail, la formation, la gestion de la relève ainsi que la gestion des conditions de travail. Les gestionnaires des PME ne sont toutefois que très rarement habilités à faire face aux problématiques spécifiques aux ressources humaines, tant sur le plan des outils que des connaissances en la matière.

Dans les plus grandes entreprises (bannières et concessionnaires), les gestionnaires ont souvent accès à une expertise interne en matière de ressources humaines. Il s'agit dans plusieurs cas d'un spécialiste auquel les gestionnaires peuvent se référer en cas de besoin. L'utilisation des ressources internes semble toutefois inégale au sein des grandes entreprises, certaines faisant une utilisation importante des outils et de l'expertise leur étant fournis, et d'autres ne faisant pratiquement jamais appel à ce soutien.

LES POSTES EN ÉMERGENCE ET EN DISPARITION PROGRESSIVE

L'évolution rapide de la technologie est le facteur qui, selon plusieurs acteurs de l'industrie, aura le plus d'impact sur l'avenir des métiers de l'industrie automobile. Ci-dessous vous sont présentées quelques citations illustrant les impacts perçus de la nouvelle technologie sur les métiers de l'automobile.

« Les correcteurs aident grandement la conduite, ce qui fait que les collisions sont appelées à diminuer, et même éventuellement à disparaître. »

- Informateur clé

« La vente sur Internet est en forte croissance. Dans les prochaines années, je vais probablement devoir créer de nouveaux postes et embaucher plusieurs personnes qui seront en charge de gérer les ventes sur le site Internet. »

- Employeur

« Les composantes électroniques dans les voitures se multiplient, alors nous aurons sûrement besoin de plus de techniciens informatiques au cours des prochaines années. »

- Employeur

« Avec la technologie qui évolue, on observe une tendance vers une plus grande spécialisation des postes et une plus grande division des tâches. Chaque fonction a sa personne, tandis qu'avant, tout le monde faisait tout. »

- Employeur

Outre les changements technologiques, d'autres facteurs sont appelés à transformer les métiers de l'industrie automobile selon plusieurs acteurs. Par exemple, plusieurs intervenants anticipent que la consolidation du marché de l'assurance aura un impact sur les métiers de l'automobile dans un avenir rapproché.

« Les exigences des compagnies d'assurances sont de plus en plus grandes. C'est certain que cela a un impact sur les tâches des employés. »

- Employeur

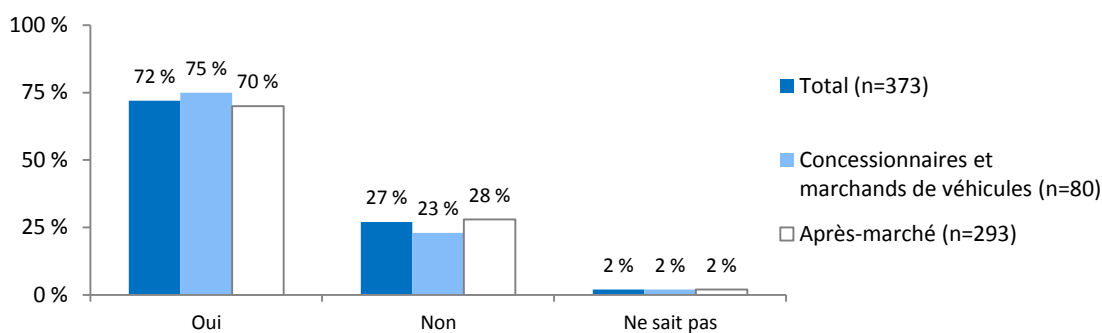
LES PRATIQUES EN MATIÈRE DE FORMATION

Participation à des activités de formation

Près des trois quarts (72 %) des entreprises du secteur des services automobiles ont fait participer des membres de leur personnel à des activités de formation, autres que celles liées à l'entraînement à la tâche en début d'emploi, au cours des trois dernières années.

Notons que sur ce sujet, il n'y a pas d'écart entre la proportion observée chez les entreprises du grand secteur des concessionnaires et marchands de véhicules et celle observée chez les entreprises du grand secteur de l'après-marché.

Figure 9 – Participation à des activités de formation (trois dernières années)



Base : L'ensemble des entreprises
Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

« Les travailleurs d'expérience ou plus âgés sont souvent plus réticents à suivre de la formation continue. »

- Travailleur

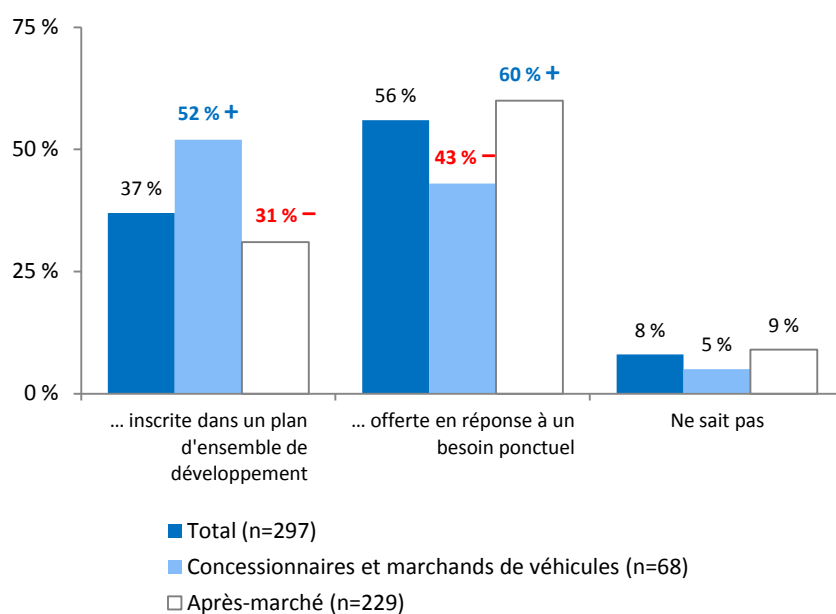
Planification de la formation continue

Chez les entreprises du grand secteur des concessionnaires et marchands de véhicules, la formation offerte au personnel a davantage tendance à être inscrite dans un plan d'ensemble de développement (52 %) que chez les entreprises du grand secteur de l'après-marché (31 %).

En effet, dans le grand secteur de l'après-marché, comptant davantage d'entreprises de petite taille, 60 % des répondants ont indiqué que, de manière générale, la formation était offerte en réponse à un besoin ponctuel (contre 43 % chez les entreprises du grand secteur des concessionnaires et marchands de véhicules).

Il y a donc une meilleure planification et organisation de la formation continue au sein du grand secteur des concessionnaires et marchands de véhicules.

Figure 10 – Planification de la formation continue



Base : Les entreprises dont le personnel a participé à des activités de formation au cours des trois dernières années.

Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

« La formation est souvent offerte en fonction des besoins du moment et elle fait rarement partie d'un plan de formation. »

- Travailleur

Les besoins de formation les plus souvent énoncés dans les entrevues individuelles et dans les groupes de discussion sont les suivants :

- Formation en **gestion des ressources humaines pour les gestionnaires** (gestion de la diversité générationnelle et culturelle, meilleures pratiques de ressources humaines, planification de la relève, pratiques de reconnaissance, outils de gestion des ressources humaines, etc.).
- Formation sur la **relation client** (vente au téléphone, vente au comptoir, lecture du langage non verbal, vente en ligne, etc.).
- **Cours d'anglais**
- Formation des **formateurs en entreprise** (pédagogie, coaching).
- Formation technique pour les **secteurs spécialisés** (véhicules récréatifs, électronique, voitures importées, etc.).

Types de formation

Globalement, la méthode de formation la plus fréquemment utilisée par les entreprises du secteur des services automobiles au cours des trois dernières années est celle offerte par une bannière ou une association (41 %).

Toutefois, chez les entreprises du grand secteur des concessionnaires et marchands de véhicules, la formation en ligne (53 %), la formation offerte par les constructeurs (51 %) et la formation en entreprise donnée par un formateur externe (47 %) sont des services plus souvent utilisés que la formation offerte par une bannière ou une association (42 %).

Au sein du grand secteur de l'après-marché, les entreprises sont plus enclines à avoir recours à des formations offertes par les CPA (22 %) qu'au sein du grand secteur des concessionnaires et marchands de véhicules (8 %). D'un autre côté, les concessionnaires et marchands de véhicules sont proportionnellement plus nombreux (15 %) à avoir recours à l'apprentissage en milieu de travail.

L'ensemble des mentions sont présentées dans le tableau 24 (page 73).

Tableau 24 – Méthodes de formation utilisées

Plusieurs mentions possibles	Total (n=297)	Concessionnaires et marchands de véhicules (n=68)	Après-marché (n=229)
En entreprise offerte par une bannière ou une association	41 %	42 %	41 %
En ligne (sur Internet)	34 %	53 %	28 %
Participation à des séminaires et congrès	34 %	42 %	31 %
En entreprise donnée par un formateur externe	33 %	47 %	29 %
Offertes par les constructeurs	20 %	51 %	10 %
Offertes par un « Service aux entreprises » dans un établissement de formation	20 %	18 %	21 %
Offertes par les CPA (Comités paritaires de l'automobile)	18 %	8 %	22 %
En entreprise donnée par un formateur interne	15 %	19 %	14 %
En entreprise par compagnonnage autre que les PAMT (coaching à l'interne)	9 %	12 %	8 %
Programme apprentissage en milieu de travail (PAMT)	7 %	15 %	4 %
Offertes par les fournisseurs	2 %	1 %	2 %
I-CAR Canada de l'Association des industries de l'automobile du Canada	2 %	0 %	3 %
Autre(s)	1 %	0 %	2 %
Aucune méthode de formation en particulier	3 %	0 %	4 %
Je ne sais pas	2 %	0 %	2 %

Base : Les entreprises dont le personnel a participé à des activités de formation au cours des trois dernières années.

Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

Principaux freins à la formation

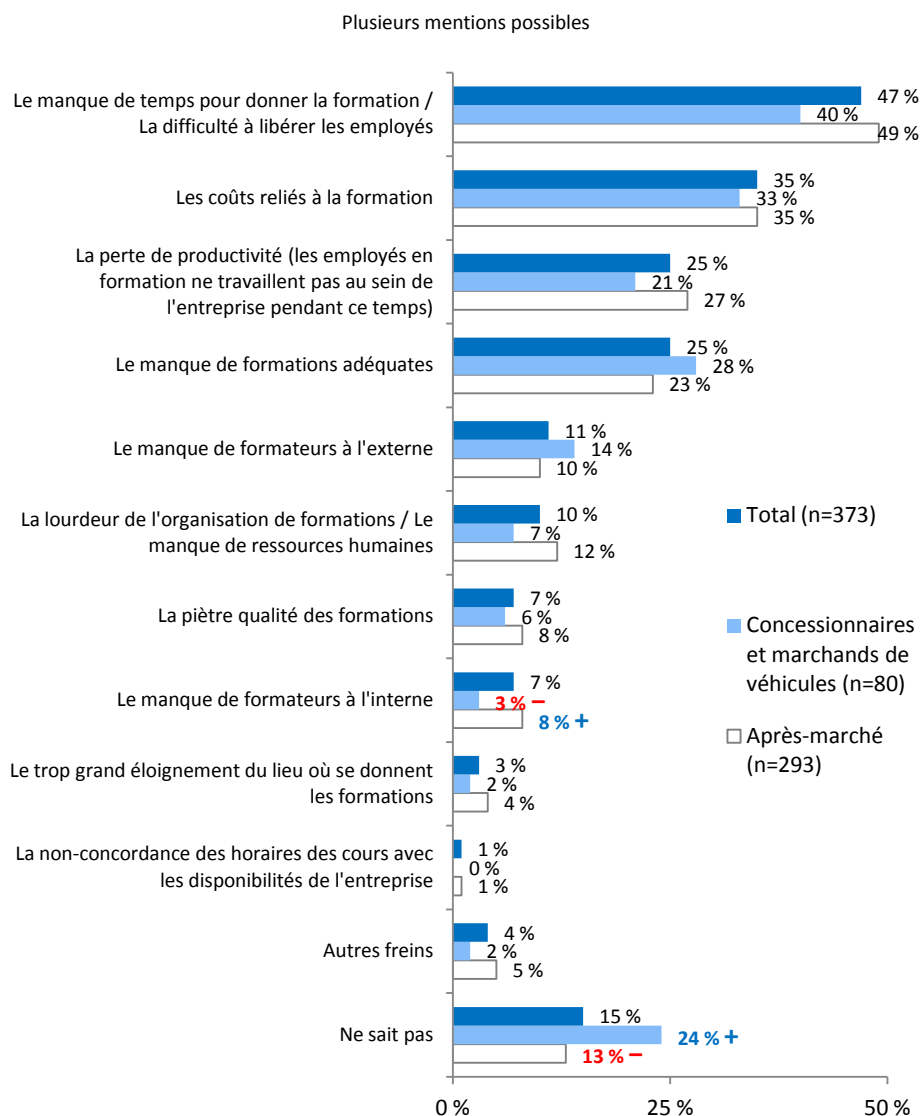
Le principal frein à la formation, évoqué par près de la moitié des entreprises sondées (47 %), est le manque de temps pour donner la formation et libérer les employés.

Environ le tiers des entreprises (35 %) estiment que les coûts reliés à la formation constituent un frein.

La perte de productivité, de même que le manque de formations adéquates ont été identifiés comme un frein à la formation par le quart des entreprises du secteur (25 %).

Nous n'observons pas de différences majeures entre les réponses des entreprises des deux grands secteurs, si ce n'est que les concessionnaires et marchands de véhicules ont été proportionnellement plus nombreux à ne pas être en mesure de se prononcer sur cette question (24 % contre 13 % pour les entreprises du grand secteur de l'après-marché).

Figure 11 – Principaux freins à la formation



Base : L'ensemble des entreprises
Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

« Nous manquons souvent de temps pour former les employés. Tant les nouveaux que ceux qui ont de l'expérience. »
- Employeur

« Quand on nous envoie suivre une formation à l'extérieur, c'est difficile de nous remplacer sur le plancher. »
- Employeur

« La formation devrait autant que possible suivre les creux saisonniers. Nous n'avons pas le temps de nous faire former quand nous sommes en plein rush. »
- Travailleur

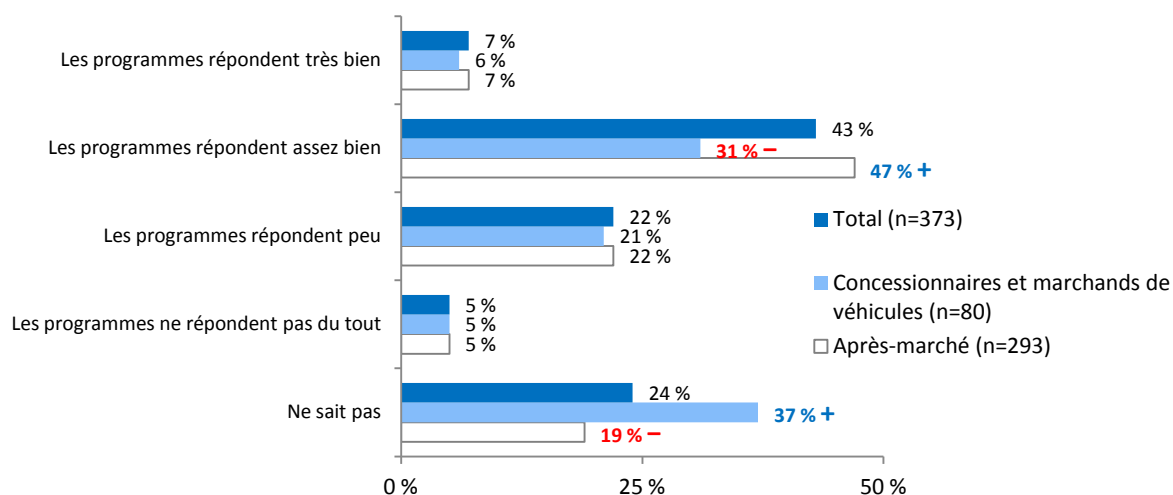
Capacité des programmes de formation initiale à répondre aux besoins des entreprises

La moitié des entreprises (50 %) estiment que la formation initiale des centres de formation professionnelle (CFP) répond bien à leurs besoins.

Par ailleurs, il semble que la formation initiale convienne davantage aux besoins des entreprises du grand secteur de l'après-marché (54 % très bien ou assez bien) qu'à ceux des entreprises du grand secteur des concessionnaires et marchands de véhicules (37 % très bien ou assez bien).

Enfin, on note que les concessionnaires et marchands de véhicules sont plus enclins à ne pas être en mesure d'évaluer la formation initiale des CFP (37 % contre 19 % pour les entreprises de l'après-marché).

Figure 12 – Capacité des programmes de formation initiale à répondre aux besoins des entreprises



Base : L'ensemble des entreprises
Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

« Les centres de formation auraient avantage à mettre leur équipement plus à jour pour que les jeunes soient mieux préparés. »

- Travailleur

« Les jeunes qui sortent des centres de formation ont souvent des attentes irréalistes et sont mal préparés à la réalité de l'industrie. »

- Employeur

« Les employeurs doivent maintenir un meilleur lien avec les centres de formation initiale pour que les formations soient plus adaptées à la réalité de l'industrie. On pourrait par exemple inviter les professeurs dans les entreprises pour qu'ils viennent observer leurs élèves en stage. »

- Employeur

LES PRATIQUES EN MATIÈRE DE RECRUTEMENT

Principaux outils utilisés lors du recrutement

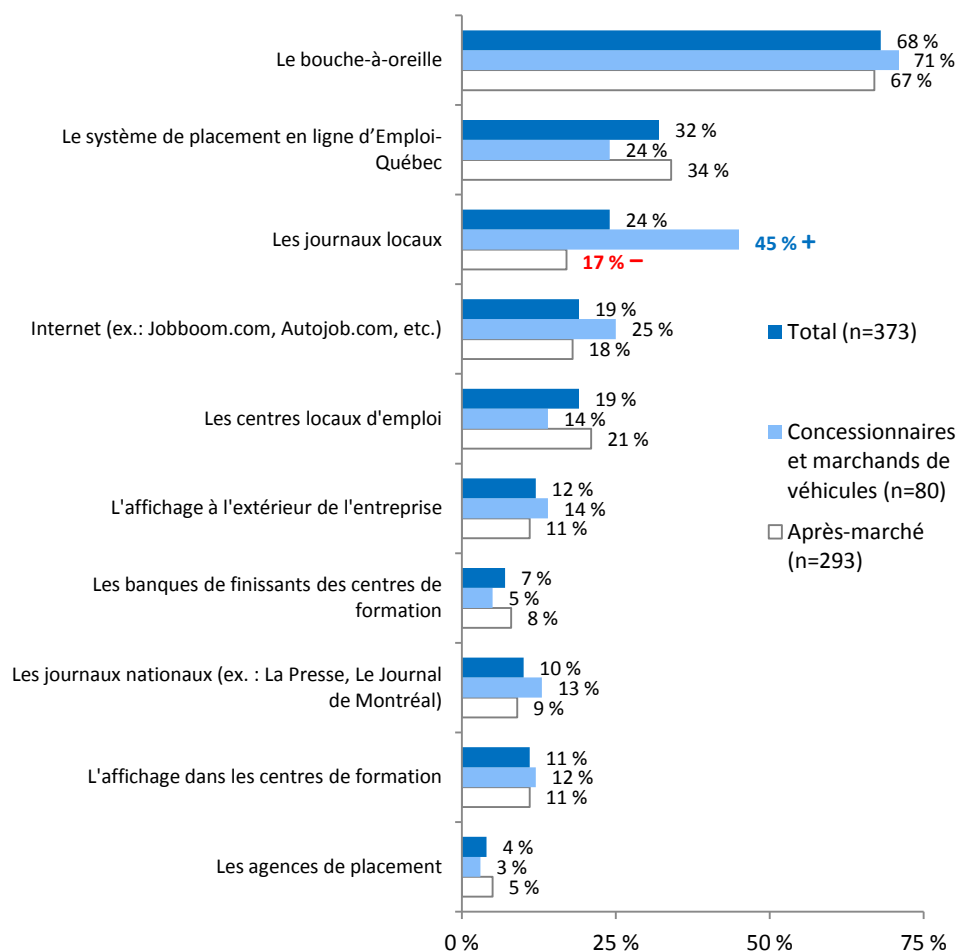
La méthode la plus fréquemment utilisée par les entreprises du secteur des services automobiles lors du recrutement de nouveaux employés est le bouche-à-oreille (68 % « toujours » ou « souvent »).

Par la suite, on observe que le tiers (32 %) des entreprises du secteur ont toujours ou souvent recours au système de placement en ligne d'Emploi-Québec.

Les journaux locaux, troisième outil le plus populaire, sont nettement plus utilisés par les concessionnaires et marchands de véhicules (45 % « toujours » ou « souvent ») que par les entreprises du grand secteur de l'après-marché (17 % « toujours » ou « souvent »).

Les résultats quant aux autres outils sont présentés dans le graphique ci-dessous.

Figure 13 – Principaux outils utilisés lors du recrutement (Pourcentage « Toujours ou Souvent »)



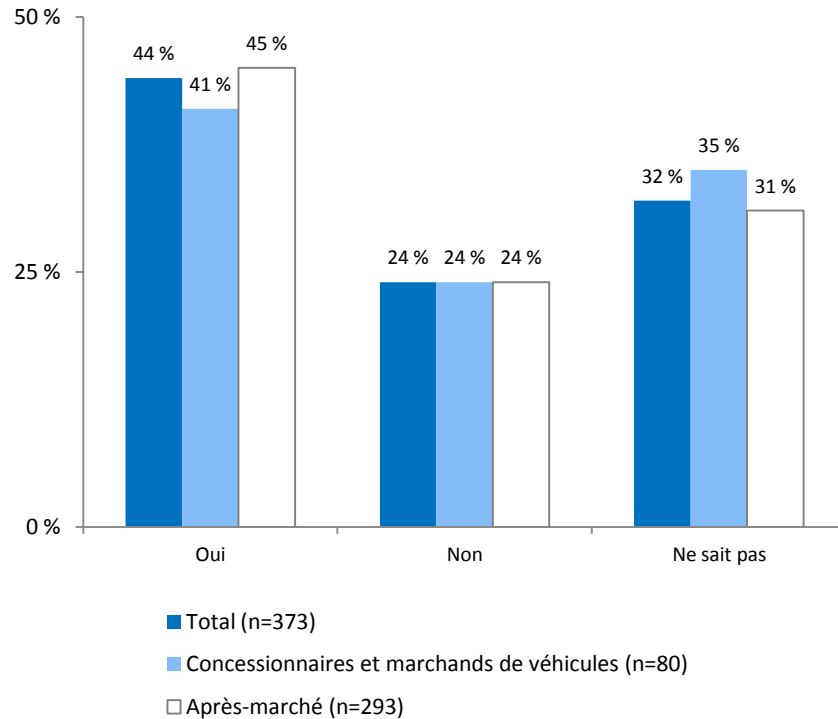
Base : L'ensemble des entreprises
Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

Intérêt pour une main-d'œuvre diversifiée

Les opinions sont très partagées au sein des entreprises quant à l'intérêt d'embaucher une main-d'œuvre diversifiée (femmes, immigrants, autochtones, etc.) comme solution à la pénurie de main-d'œuvre. De fait, 44 % des entreprises estiment qu'il s'agit d'une solution et 24 % sont d'avis contraire.

Au surplus, près du tiers (32 %) des entreprises ne sont pas en mesure de se positionner sur ce sujet.

Figure 14 – Intérêt de l'embauche d'une main-d'œuvre diversifiée (femmes, immigrants, autochtones, etc.)



Base : L'ensemble des entreprises
Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

« Nous devons absolument combler des postes avec les femmes, les immigrants et les autochtones, mais les employeurs ne sont pas tous prêts à cela. Ils doivent être préparés. Il faut faire davantage d'efforts pour attirer ces clientèles dans nos entreprises. »
- Informateur clé

Vue d'ensemble

Tel que mentionné précédemment, une sélection de 18 métiers a été réalisée dans le cadre du sondage. Cette sélection a été basée à la fois sur les principales professions de l'industrie, telles que définies par la CNP, et sur les métiers en émergence dans le secteur des services automobiles. Ainsi, ce ne sont pas tous les métiers du secteur qui ont été sondés en profondeur, d'où la catégorie « autres métiers », qui comprend, entre autres, les emplois de type administratif (secrétaire, adjoint administratif, réceptionniste, etc.) Notons que dans le cadre de ce diagnostic, les métiers de débosseleur, de peintre, d'employé multitâches (débosselage et peinture) et d'installateur de pare-brise ont été regroupés au sein du métier de carrossier. Soulignons également que les mécaniciens œuvrant au sein du sous-secteur de la vente de véhicules de loisirs, soit les techniciens de véhicules de loisirs, font également l'objet d'une section qui leur est propre.

Le tableau 26 (page 80) présente les principaux résultats obtenus pour chacun des métiers sondés.

En premier lieu, on observe que les métiers pour lesquels on compte le plus grand nombre de travailleurs au sein de l'industrie sont ceux de mécanicien (21 653 travailleurs, 22 %), de gestionnaire de premier niveau (11 122 travailleurs, 11 %), de conseiller en vente d'automobiles (9 111 travailleurs, 9 %) et de commis aux pièces (9 086 travailleurs, 9 %).

Par ailleurs, les métiers pour lesquels il devrait y avoir le plus grand nombre d'embauches au cours des trois prochaines années sont ceux de mécanicien (2 805 embauches) et de conseiller en vente d'automobiles (2 666 embauches). Il devrait y avoir également un nombre non négligeable d'embauches pour les commis aux pièces (998 embauches), les préposés au service (980 embauches), les installateurs de pneus (897 embauches) et les débosseleurs (877 embauches). Au total, tel que démontré au tableau 25, 11 365 embauches sont prévues au cours des trois prochaines années pour les 18 métiers sondés. Parmi ces embauches, 4 946 visent à combler la création de nouveaux postes (44 %), 4 325 à combler le roulement du personnel (38 %) et 2 091 à combler les départs à la retraite (18 %).

Tableau 25 – Embauches projetées au cours des trois prochaines années pour les 18 métiers sondés

Type d'embauches	Nombre d'embauches	
Embauches pour combler la création de nouveaux postes	4 946	44 %
Embauches pour combler les départs à la retraite	2 091	18 %
Embauches pour pallier le roulement du personnel et les départs temporaires	4 325	38 %
Nombre total d'embauches	11 365	100 %

Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

Dans l'optique de la préparation de la relève, il importe de se pencher sur la proportion d'employés s'approchant de l'âge de la retraite. Ainsi, le métier pour lequel on observe la plus forte proportion d'employés âgés de 55 ans et plus est celui de gestionnaire de premier niveau (21 %). Toutefois, comme ce fut mentionné lors du volet qualitatif de l'étude, les postes de gestionnaires de premier niveau sont généralement attribués à

des employés d'expérience ayant fait leur preuve au sein de l'entreprise. Il est donc normal que les employés occupant de telles fonctions soient plus âgés que la moyenne.

Les problèmes de recrutement et d'attraction du personnel sont principalement manifestes pour les métiers de technicien de véhicules récréatifs (64 %), de carrossier (53 %) et de mécanicien (49 %), alors que plus de la moitié des entreprises sondées pour ces postes sont aux prises avec cette problématique. Le même phénomène se présente également pour les conseillers en vente d'automobiles (44 %), les commis aux pièces (41 %) et les préposés au service (39 %).

Pour les métiers sondés, les enjeux liés à la rétention du personnel semblent moins problématiques que ceux liés au recrutement. Néanmoins, une attention particulière doit être apportée aux métiers de mécanicien (26 %) et de préposé au service (23 %).

Un autre enjeu dont l'importance fut mesurée lors du sondage est celui de la saisonnalité des emplois. Il en ressort que les métiers avec les plus fortes proportions de travailleurs affectés par des creux saisonniers sont ceux de technicien VR (57 %), d'installateur de pneus (47 %), de préposé au service et à l'esthétisme (36 %) et de préposé au service (32 %).

Pour conclure, notons que les entreprises de l'industrie des services automobiles auront principalement des besoins en formation au cours des trois prochaines années pour les métiers suivants : mécanicien (56 %), commis aux pièces (39 %), conseiller technique (33 %) et préposé au service (32 %).

Les prochaines pages présentent les résultats détaillés obtenus pour chacun des métiers sondés. Notons que les éléments abordés peuvent varier d'un métier à l'autre en fonction du nombre de répondants s'étant prononcés à chacune des questions et en fonction de la disponibilité des données secondaires.

Tableau 26 – Vue d’ensemble des principaux indicateurs par métiers

Métiers	Nombre de travailleurs	% entreprises prévoyant embaucher (trois prochaines années)	Nombre d’embauches (trois prochaines années)	% employés de 55 ans et plus	% entreprises avec problèmes de recrutement	% entreprises avec problèmes de rétention	% employés affectés par les creux saisonniers	% entreprises avec besoin en formation (trois prochaines années)
Mécanicien	21 653	28 %	2 805	11 %	49 %	26 %	15 %	56 %
Gestionnaire de premier niveau	11 122	n.d.	n.d.	21 %	18 %	6 %	n.d.	n.d.
Conseiller en vente d’automobiles	9 111	36 %	2 666	14 %	44 %	16 %	14 %	n.d.
Commis aux pièces	9 086	26 %	998	10 %	41 %	19 %	8 %	39 %
Carrossier (débosselaar, peintre, employé multitâches (débosselage et peinture) et installateur de pare-brise)	7 975	30 %	1 528	15 %	53 %	21 %	10 %	n.d.
Préposé au service et à l’esthétique	3 708	23 %	363	9 %	17 %	3 %	36 %	19 %
Préposé au service (ateliers de mécanique)	3 606	14 %	980	9 %	39 %	23 %	32 %	32 %
Conseiller technique	2 860	18 %	331	5 %	32 %	15 %	6 %	33 %
Installateur de pneus	2 196	67 %*	897	n.d.	n.d.	n.d.	47 %	n.d.
Technicien de véhicules de loisirs	1 138***	65 %*	413	n.d.	n.d.	n.d.	29 %	n.d.
Commis aux achats / acheteur	866	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	11 %	n.d.
Technicien de véhicules récréatifs	779	30 %*	160	11 %	64 %	18 %	57 %	n.d.
Assembleur / ouvrier spécialisé	451	74 %*	120	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Installateur de systèmes ajoutés	332	21 %*	35	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Démonteur	247**	31 %*	39	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Homme de cour	171	32 %*	28	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Autres métiers (administratifs, etc.)	23 024							

Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

* Ces données sont présentées à titre indicatif uniquement étant donné le faible nombre de répondants.

** En tenant compte des entreprises des sous-secteurs autres que celui de la vente de pièces et d’accessoires usagés (recycleurs), le nombre total de démonteurs peut être estimé à 860.

*** En tenant compte des entreprises des sous-secteurs autres que celui de la vente de véhicules de loisirs, le nombre total de techniciens de véhicules de loisirs peut être estimé à 1 838.

Les gestionnaires de premier niveau

La définition du métier

De façon générale, les gestionnaires de premier niveau sont définis comme étant « les chefs d'équipe et les superviseurs, soit ceux qui sont en première ligne. [...] Les gestionnaires de premier niveau sont habituellement issus du terrain, ils sont souvent moins scolarisés que leurs supérieurs [...]. Malgré tout, ils sont tenus responsables en premier lieu de tout ce qui concerne la production, la qualité, l'innovation, l'expédition, le service à la clientèle, etc. Ils sont le lien direct entre ce que l'organisation produit (bien ou service) et le client (consommateur ou entreprise)²⁷ ».

L'appellation « gestionnaire de premier niveau » regroupe plusieurs métiers tels que :

- Directeur des ventes;
- Directeur du service à la clientèle;
- Directeur des ressources humaines;
- Directeur financier;
- etc.²⁸

Ainsi, les responsabilités et les tâches principales des gestionnaires de premier niveau peuvent varier de façon importante d'une entreprise et d'un poste à l'autre.

Selon la *Classification nationale des professions* (CNP), le métier de gestionnaire de premier niveau regroupe principalement trois professions :

- Entrepreneurs/entrepreneuses et contremaîtres/contremaîtresses en mécanique (CNP 7301);
- Superviseurs et superviseuses de commis à la transcription, à la distribution et aux horaires (CNP 1215);
- Directeurs/directrices - commerce de détail (CNP 0621)²⁹.

Le nombre de travailleurs

Globalement, 41 % des entreprises ayant participé à l'étude comptent au moins un gestionnaire de premier niveau, pour un total de 518 gestionnaires de premier niveau au sein de l'échantillon.

Il est ainsi possible d'estimer qu'il y a 11 122 gestionnaires de premier niveau dans l'ensemble des entreprises de l'industrie des services automobiles au Québec.

²⁷ Ordre des conseillers en ressources humaines agréés, *Les gestionnaires de premier niveau - Une catégorie d'employés négligée*, [En ligne], 4 mai 2010, <http://www.portailrh.org/expert/ficheSA.aspx?p=401067> (Page consultée le 25 juillet 2013).

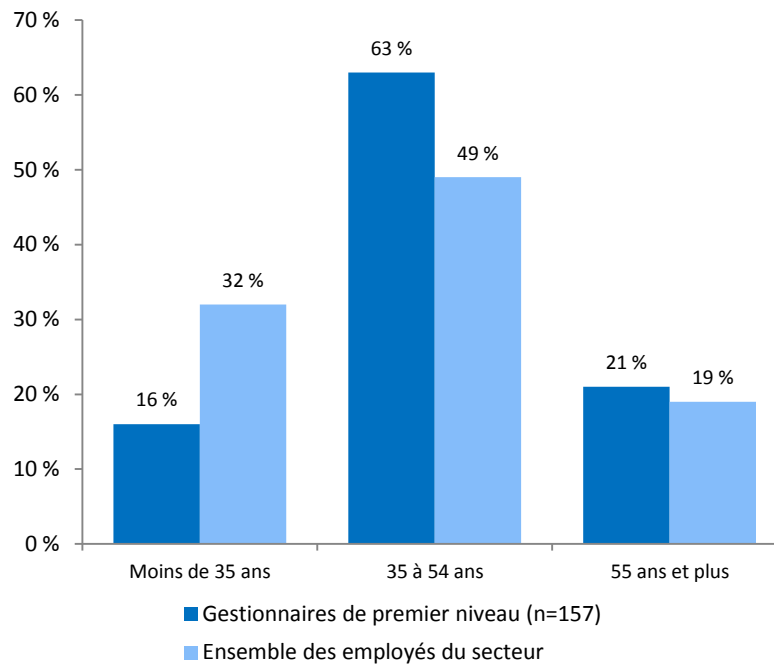
²⁸ Ressources humaines et Développement des compétences Canada, *Structure des professions – Gestion*, [En ligne], 17 décembre 2012, <http://www5.rhdcc.gc.ca/CNP/Francais/CNP/2011/Professions.aspx?val=0> (Page consultée le 23 juillet 2013).

²⁹ Les données de la CNP propre au secteur des services automobiles ne sont pas disponibles pour le moment. Elles seront intégrées à ce diagnostic lorsque disponibles.

L'âge des travailleurs

Lors des groupes de discussion, plusieurs participants ont noté qu'étant donné l'aspect physique de plusieurs métiers du secteur, les employés plus âgés étaient promus à des postes de gestionnaires de premier niveau, postes plus adaptés à leur condition physique. Cela explique donc pourquoi le métier de gestionnaire de premier niveau est l'un de ceux où l'on compte la plus forte proportion d'employés de 35 ans et plus (84 % contre 68 % en moyenne pour l'ensemble des métiers de l'industrie). En conséquence, moins d'un gestionnaire de premier niveau sur cinq (16 %) est âgé de moins de 35 ans.

Figure 15 – Âge des gestionnaires de premier niveau

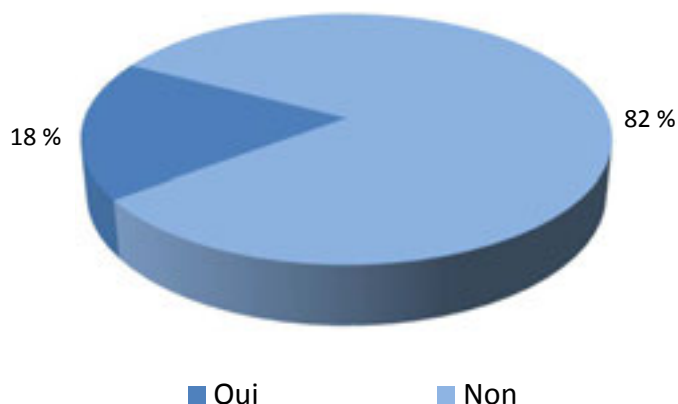


Source : Sondage auprès des entreprises, 2013 et Statistique Canada, *Enquête nationale auprès des ménages de 2011*, Industrie, produit no 99-012-X2011034, 26 juin 2013.

La situation relative à l'attraction des employés

Le métier de gestionnaire de premier niveau est l'un de ceux où les postes disponibles sont les plus aisément comblés. En effet, seulement 18 % des entreprises comptant au moins un gestionnaire de premier niveau estiment éprouver des difficultés à combler les postes disponibles.

Figure 16 – Difficultés à combler les postes de gestionnaires de premier niveau



Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

Pour les rares entreprises ayant déjà été aux prises avec des problèmes de recrutement pour le métier de gestionnaire de premier niveau, les raisons les plus fréquemment évoquées pour expliquer les difficultés vécues sont le manque de candidats ayant les connaissances requises (62 %), ayant la personnalité et l'attitude requises (57 %) et ayant l'expérience requise (52 %).

Il apparaît donc que la difficulté réside dans le fait de trouver la bonne personne, possédant à la fois le bagage de connaissances, d'expérience et le savoir-être nécessaire à l'exécution de tâches de gestion.

Tableau 27 – Les raisons des difficultés à combler les postes de gestionnaires de premier niveau

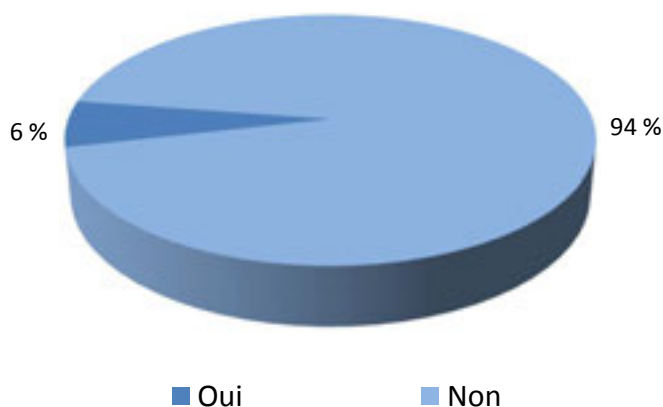
Plusieurs mentions possibles	Total (n=33)
Le manque de candidats ayant les connaissances requises	62 %
Le manque de candidats ayant la personnalité et l'attitude requises	57 %
Le manque de candidats ayant l'expérience requise	52 %
Le manque d'intérêt des candidats à cause du salaire jugé peu attrayant	27 %
Le manque d'intérêt des candidats à cause des conditions de travail jugées peu attrayantes	25 %
Le manque de candidats ayant le diplôme requis	12 %

Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

La situation relative à la rétention des employés

La quasi-totalité des entreprises comptant au moins un gestionnaire de premier niveau au sein de son personnel affirment ne pas éprouver de problèmes de rétention pour les employés de ce type. De fait, seulement 6 % de ces entreprises considèrent que la rétention des gestionnaires de premier niveau est problématique. Il ne s'agit donc pas d'un enjeu majeur au sein de l'industrie.

Figure 17 – Problèmes de rétention des gestionnaires de premier niveau



Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

Les conseillers en vente d'automobiles

La définition du métier

Le travail des conseillers en vente d'automobiles est défini comme étant celui des « personnes qui renseignent et conseillent toute personne intéressée à l'achat d'un véhicule automobile neuf ou d'occasion ou encore à la location d'un véhicule. Ils et elles accueillent les clients et les clientes, définissent leurs besoins, présentent le modèle de véhicule qui correspond le mieux à leurs besoins, font des essais routiers, discutent des conditions de vente ou de location et s'occupent de la signature du contrat ainsi que de la livraison. La prospection ainsi que le suivi après-vente constituent également une partie importante de leurs tâches³⁰ ».

On retrouve les conseillers en vente d'automobiles dans deux types de commerces : les concessionnaires de véhicules et les marchands de véhicules d'occasion.

Selon la CNP, ce métier est constitué d'une profession :

- Vendeurs/vendeuses et commis-vendeurs/commis-vendeuses - commerce de détail (CNP 6421)³¹

³⁰ Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles, *Norme professionnelle – Conseiller ou conseillère en vente d'automobiles*, p. 5.

³¹ Les données de la CNP propre au secteur des services automobiles ne sont pas disponibles pour le moment. Elles seront intégrées à ce diagnostic lorsque disponibles.

Le nombre de travailleurs

Globalement, 23 % des entreprises ayant participé à l'étude comptent au moins un conseiller en vente d'automobiles, pour un total de 424 conseillers en vente d'automobiles au sein de l'échantillon.

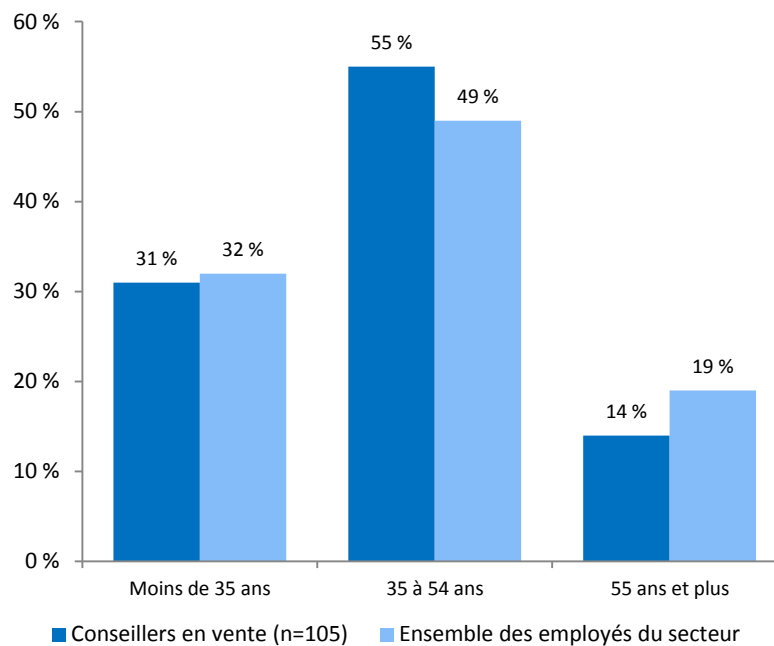
Il est ainsi possible d'estimer qu'il y a 9 111 conseillers en vente d'automobiles dans l'ensemble des entreprises de l'industrie des services automobiles au Québec.

L'âge des travailleurs

Parmi l'ensemble des conseillers en vente d'automobiles du secteur, 31 % sont âgés de moins de 35 ans, ce qui est équivalent à la moyenne des travailleurs de l'industrie. On remarque toutefois un écart quant aux autres catégories d'âges. En effet, la proportion de conseillers en vente d'automobiles âgés de 35 à 54 ans (55 %) est légèrement supérieure à celle de l'ensemble des employés du secteur (49 %). Cela s'explique par le fait que les conseillers en vente d'automobiles de 55 ans et plus (14 %) sont proportionnellement plus rares au sein de l'industrie que pour l'ensemble des métiers (19 %).

Ainsi, il est possible de conclure que les conseillers en vente d'automobiles sont en général un peu plus jeunes que la moyenne des travailleurs de l'industrie.

Figure 18 – Âge des conseillers en vente d'automobiles

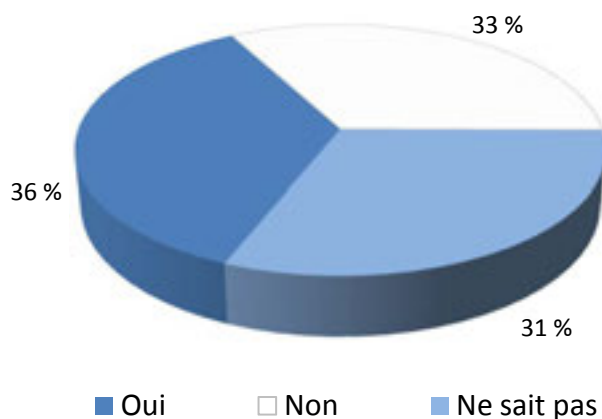


Source : Sondage auprès des entreprises, 2013 et Statistique Canada, *Enquête nationale auprès des ménages de 2011*, Industrie, produit no 99-012-X2011034, 26 juin 2013.

Les embauches au cours des trois prochaines années

Un peu plus du tiers (36 %) des entreprises comptant au moins un conseiller en vente d'automobiles prévoient embaucher au moins un conseiller en vente d'automobiles au cours des trois prochaines années. Par ailleurs, 33 % de ces entreprises ne croient pas qu'elles procéderont à des embauches pour ce métier et 31 % n'ont pas été en mesure de se prononcer avec certitude.

Figure 19 – Intention d'embauche au cours des trois prochaines années pour les conseillers en vente d'automobiles



Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

En additionnant les embauches prévues au cours des trois prochaines années par les entreprises sondées et en les projetant à l'ensemble de l'industrie, on obtient un nombre total de 2 666 embauches de conseillers en vente d'automobiles. Parmi ces embauches, 39 % viendraient combler la création de nouveaux postes (1 039 embauches). Les autres embauches viendraient pallier le roulement du personnel (40 %, 1 055 embauches) ou les départs à la retraite (21 %, 572 embauches).

Tableau 28 – Embauches projetées de conseillers en vente d'automobiles au cours des trois prochaines années

Type d'embauches	Nombre d'embauches	
Embauches pour combler la création de nouveaux postes	1 039	39 %
Embauches pour combler les départs à la retraite	572	21 %
Embauches pour pallier le roulement du personnel et les départs temporaires	1 055	40 %
Nombre total d'embauches	2 666	100 %

Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

Les critères d'embauche

Puisqu'il n'existe pas de formation initiale (DEP) propre au métier de conseiller en vente d'automobiles, seulement 30 % des entreprises s'intéressent au niveau d'éducation ou au diplôme détenu lors de l'embauche de nouveaux conseillers en vente d'automobiles.

Étant donné l'absence de formation initiale propre à ce métier, les entreprises doivent compenser par une formation à l'interne après l'embauche et, dans bien des cas, cela n'est pas suffisant. De fait, l'étude de pertinence pour la norme professionnelle réalisée en 2008 pour le CSMO-Auto « a démontré que près de 70 % des conseillers [...] en vente d'automobiles suivent une formation au sein de l'entreprise à la suite de leur embauche. Cette formation, qui comprend entre autres des volets pratiques avec le directeur des ventes, le propriétaire ou encore avec un conseiller senior, comporte toutefois des lacunes. Ainsi, une forte proportion de répondants (86 %) considère qu'elle ne permet pas de former de façon satisfaisante les conseillers et les conseillères en ce qui a trait, entre autres, aux aspects juridiques et financiers des transactions et aux tendances de l'industrie automobile³² ».

Il en résulte donc que le principal critère d'embauche pour les entreprises lorsqu'elles rencontrent des candidats pour un poste de conseiller en vente d'automobiles est l'expérience (90 %). Le tableau suivant présente l'ensemble des critères d'embauche évoqués lors du sondage.

Tableau 29 – Critères d'embauche pour les conseillers en vente d'automobiles

Plusieurs mentions possibles	Total (n=43)
L'expérience	90 %
Le niveau d'éducation / le diplôme détenu	30 %
Le savoir-faire (aptitudes, communication, etc.)	16 %
Le savoir-être (ponctualité, fiabilité, attitude, etc.)	11 %
La certification de la norme professionnelle (conseiller certifié)	8 %
Le bilinguisme	2 %
La passion pour le domaine automobile	2 %

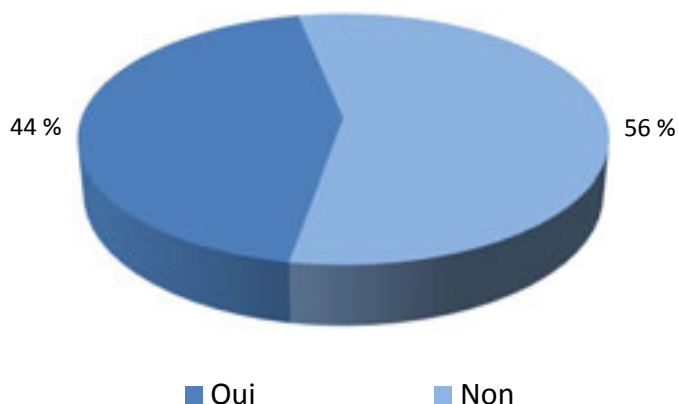
Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

³² Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles, *Norme professionnelle – Conseiller ou conseillère en vente d'automobiles*, p. 6.

La situation relative à l'attraction des employés

Les postes de conseillers en vente d'automobiles sont particulièrement difficiles à combler. En fait, près de la moitié (44 %) des entreprises comptant au moins un travailleur pratiquant ce métier éprouvent ou ont éprouvé des difficultés à combler leurs postes de conseillers en vente d'automobiles.

Figure 20 – Difficultés à combler les postes de conseillers en vente d'automobiles



Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

Selon les entreprises ayant vécu cette situation, les principaux facteurs expliquant les difficultés à combler les postes de conseillers en vente d'automobiles sont le manque de candidats ayant la personnalité et l'attitude requises (72 %), l'expérience requise (55 %) et les connaissances requises (47 %).

Tableau 30 – Les raisons des difficultés à combler les postes de conseillers en vente d'automobiles

Plusieurs mentions possibles	Total (n=49)
Le manque de candidats ayant la personnalité et l'attitude requises	72 %
Le manque de candidats ayant l'expérience requise	55 %
Le manque de candidats ayant les connaissances requises	47 %
Le manque d'intérêt des candidats à cause des conditions de travail jugées peu attrayantes	18 %
Le manque d'intérêt des candidats à cause du salaire jugé peu attrayant	8 %
Le manque de candidats dans la région	5 %
Le manque de candidats ayant le diplôme requis	4 %

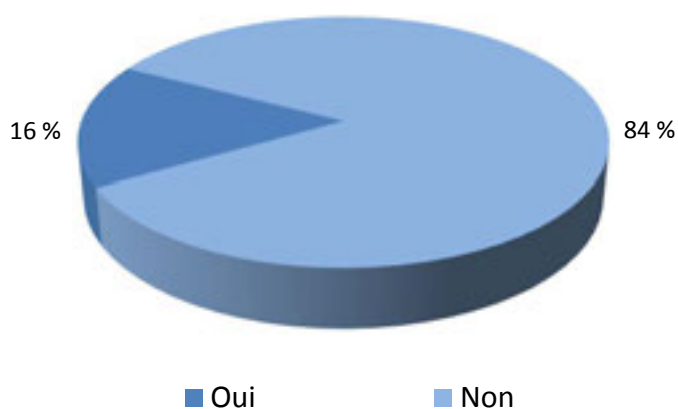
Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

La situation relative à la rétention des employés

C'est principalement le recrutement qui pose problème pour les conseillers en vente d'automobiles, puisque seulement 16 % des entreprises comptant au moins un conseiller en vente d'automobiles considèrent la rétention de ce type d'employés comme problématique. Il s'agit donc d'une problématique bien moins commune pour ce métier.

Notons tout de même que pour les entreprises vivant des problèmes de rétention de leurs conseillers en vente d'automobiles, la problématique est surtout présente chez ceux œuvrant depuis moins de deux ans dans l'industrie. Qui plus est, les principales raisons derrière ces difficultés de rétention seraient, de l'avis des entreprises concernées, la rémunération et la concurrence entre les entreprises du secteur.

Figure 21 – Problèmes de rétention des conseillers en vente d'automobiles

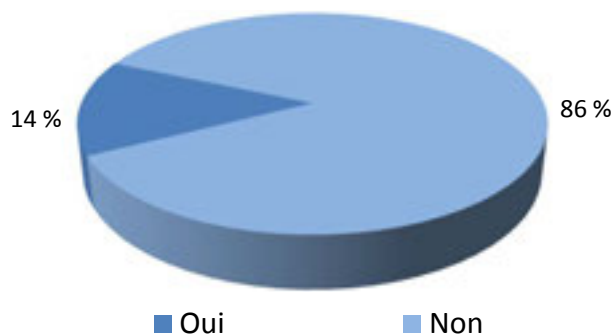


Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

La saisonnalité des emplois

La majorité (86 %) des conseillers en vente d'automobiles ne sont pas affectés par des creux saisonniers au sein de leur entreprise. Toutefois, 14 % des entreprises comptant au moins un conseiller en vente d'automobiles traversent des creux saisonniers affectant leurs conseillers en vente d'automobiles.

Figure 22 – Saisonnalité des emplois des conseillers en vente d'automobiles



Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

La principale période de l'année au cours de laquelle les conseillers en vente d'automobiles peuvent être affectés par des creux saisonniers s'étire du mois de novembre à février, le mois le plus problématique étant celui de janvier.

Pour les entreprises vivant des creux saisonniers qui affectent au moins un de leurs conseillers en vente d'automobiles, les mises à pied temporaires (55 %) constituent l'impact le plus fréquent. Pour le tiers de ces entreprises (30 %), la saisonnalité entraîne une réduction du nombre d'heures de travail de leurs conseillers en vente d'automobiles. Enfin, 15 % ont répondu spontanément que la saisonnalité des emplois entraînait une diminution des revenus et/ou des commissions des conseillers concernés.

La norme professionnelle (Conseiller certifié)

En 2010, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a approuvé une norme professionnelle pour les conseillers en vente d'automobiles, qui fut développée par le CSMO-Auto grâce au soutien technique et financier d'Emploi-Québec et de la Commission des partenaires du marché du travail. Cette norme professionnelle avait pour principal but de pallier la problématique de la formation de ces travailleurs qui persistent depuis des années. En effet, tel que mentionné précédemment, il n'existe pas de formation particulière au métier de conseiller en vente d'automobiles, métier qui exige pourtant des connaissances et des aptitudes qui lui sont propres. Les entreprises sont donc contraintes à former leurs conseillers en vente d'automobiles au moment de l'embauche afin qu'ils puissent posséder les compétences nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

De plus, le sondage de 2009 permettant de valider la pertinence de la norme professionnelle a relevé que le recrutement de conseillers en vente d'automobiles devrait rester stable ou être à la hausse pour la majorité des entreprises du secteur. Ainsi, les demandes en main-d'œuvre pour ce métier étant déjà importantes, le besoin de formation pour ce type de personnel est manifeste³³.

Enfin, un autre enjeu pour les conseillers en vente d'automobiles est la perception souvent négative du public envers leur métier. De fait, le *Baromètre des professions 2012* indique que 25 % des Québécois font confiance aux conseillers en vente d'automobiles neuves et seulement 6 % aux conseillers en vente d'automobiles usagées, ce qui confère à ces deux corps de métier le 52^e et le 60^e rang, respectivement, sur 60 métiers sondés³⁴. Il y a donc beaucoup de travail à effectuer pour améliorer ces perceptions.

Pour faire face à l'ensemble de ces défis, les objectifs de cette norme sont de :

- former les conseillers dans le respect des différentes cultures organisationnelles;
- rehausser le niveau de compétences des conseillers;
- reconnaître les compétences des personnes en emploi;
- améliorer le rendement des commerces;
- valoriser l'image de la profession et améliorer sa perception par le public.

La norme professionnelle constitue le référentiel utilisé pour le développement des compétences, puis pour la reconnaissance des compétences acquises pour les conseillers en vente d'automobiles.

³³ Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles, *Norme professionnelle – Conseiller ou conseillère en vente d'automobiles*, p. 6.

³⁴ Jean-Marc Léger. « Le baromètre des professions 2012 », *Le Journal de Montréal*, lundi 1^{er} octobre 2012.

Plus précisément, les représentants du secteur des services automobiles au Québec considèrent les cinq compétences suivantes comme essentielles à la maîtrise du métier de conseiller en vente d'automobiles :

1. Communiquer avec la clientèle
2. Conseiller la clientèle pour l'achat ou la location d'un véhicule
3. Effectuer des activités liées au suivi après-vente
4. Effectuer des activités de prospection
5. Participer à l'organisation des ventes

La démonstration de la maîtrise des cinq compétences essentielles est obligatoire pour obtenir le certificat de qualification professionnelle de Conseiller en ventes d'automobiles. Pour les conseillers en vente d'automobiles qui aspirent à cette certification, deux voies s'offrent à eux :

- les personnes qui débutent dans l'exercice de la profession et celles qui l'exercent depuis peu de temps peuvent se prévaloir d'une démarche qui vise le **développement des compétences**;
- les conseillers et conseillères expérimentés peuvent procéder à une démarche visant la **reconnaissance de leurs compétences**.

Les commis aux pièces

La définition du métier

Les commis aux pièces sont les employés responsables de trier, entreposer et expédier « des pièces et des fournitures pour l'établissement où ils travaillent et pour la vente au public³⁵. » De façon plus détaillée, les commis aux pièces sont appelés à accomplir une partie ou l'ensemble des tâches suivantes³⁶ :

- recevoir et trier les pièces et les fournitures;
- stocker les articles d'une façon ordonnée et de manière à ce qu'ils soient facilement accessibles, dans un entrepôt, un dépôt d'outils, ou de fournitures ou ailleurs;
- traiter les demandes reçues et acheminer ou distribuer les pièces et les fournitures à l'intérieur de l'établissement;
- tenir à jour des registres sur les commandes et le nombre, le genre des pièces et des fournitures disponibles et l'endroit où elles sont rangées à l'aide d'un système manuel ou informatisé;
- préparer les commandes pour réapprovisionner les réserves de pièces et de fournitures;
- vendre des pièces détachées et de rechange pour les véhicules automobiles [...];
- donner des conseils aux clients d'un magasin de détail, ou aux utilisateurs de l'établissement, sur les pièces, les fournitures et les matériaux demandés.

³⁵ Emploi-Québec, *Magasiniers/magasinières et commis aux pièces (1472)*, [En ligne], 25 juillet 2013, http://imt.emploi.quebec.net/mtg/inter/noncache/contenu/asp/mtg122_descrproufession_01.asp?lang=FRAN&Porte=1&cregncomp1=QC&PT4=53&cregn=QC&PT1=25&type=02&PT2=21&PT3=10&motCNP=1472&pro=1472 (Page consultée le 25 juillet 2013).

³⁶ *Ibid.*

Selon la CNP, ce métier est constitué d'une profession :

- Magasiniers/magasinières et commis aux pièces (CNP 1522)³⁷.

Enfin, selon les données fournies par le CPA Montréal, le salaire horaire moyen des commis aux pièces est de 22,20 \$³⁸.

Le nombre de travailleurs

Globalement, 24 % des entreprises ayant participé à l'étude comptent au moins un commis aux pièces, pour un total de 423 commis aux pièces au sein de l'échantillon.

Il est ainsi possible d'estimer qu'il y a 9 086 commis aux pièces dans l'ensemble des entreprises de l'industrie des services automobiles au Québec.

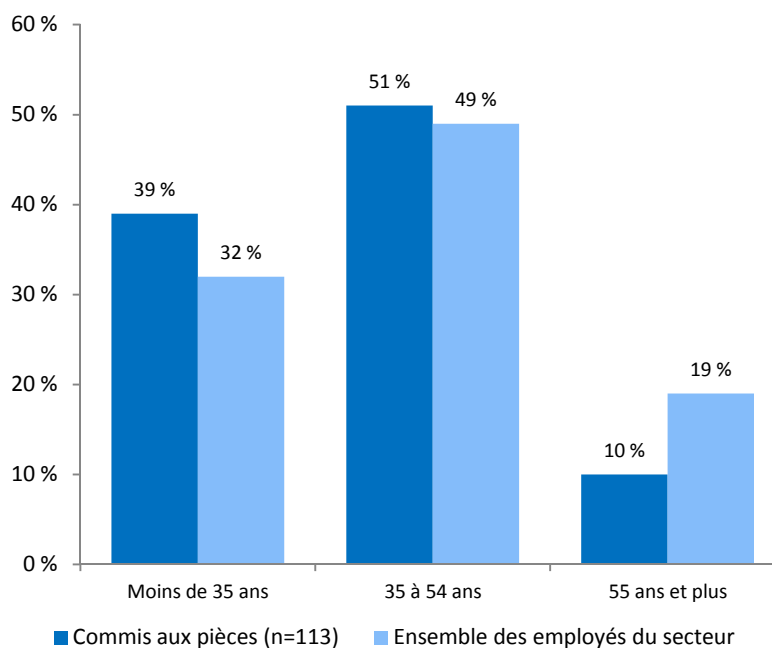
L'âge des travailleurs

Les commis aux pièces sont globalement plus jeunes que la moyenne de l'ensemble des travailleurs de l'industrie des services automobiles. Effectivement, seulement 10 % de l'ensemble des commis aux pièces sont âgés de 55 ans et plus, proportion qui atteint 19 % pour l'ensemble des employés du secteur. Inversement, 39 % des commis aux pièces ont moins de 35 ans, ce qui est supérieur à la proportion observée au sein de l'industrie pour l'ensemble des métiers (32 %).

³⁷ Les données de la CNP propre au secteur des services automobiles ne sont pas disponibles pour le moment. Elles seront intégrées à ce diagnostic lorsque disponibles.

³⁸ En l'absence de données salariales spécifiques au secteur des services automobiles pour l'ensemble des travailleurs de l'industrie, une estimation a été réalisée à partir des données salariales du CPA Montréal qui représente 50 % du territoire et des employés du secteur.

Figure 23 – Âge des commis aux pièces

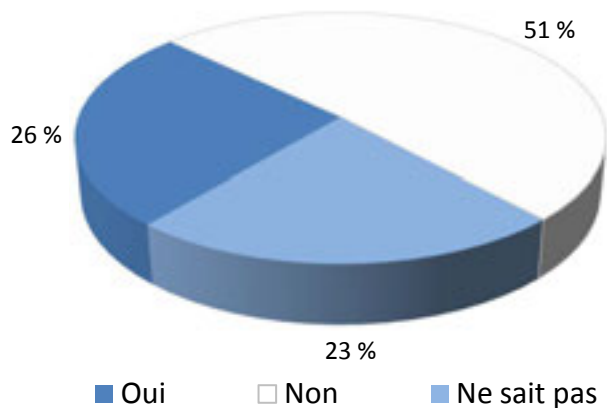


Source : Sondage auprès des entreprises, 2013 et Statistique Canada, *Enquête nationale auprès des ménages de 2011*, Industrie, produit no 99-012-X2011034, 26 juin 2013.

Les embauches au cours des trois prochaines années

Le quart (26 %) des entreprises comptant au moins un commis aux pièces prévoient embaucher de nouveaux commis aux pièces au cours des trois prochaines années. À l’opposé, la moitié des entreprises (51 %) ne prévoient pas de nouvelles embauches d’employés pratiquant ce métier au cours de cette période.

Figure 24 – Intention d’embauche au cours des trois prochaines années pour les commis aux pièces



Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

En additionnant les embauches prévues au cours des trois prochaines années par les entreprises sondées et en les projetant à l'ensemble de l'industrie, on obtient un nombre total de 998 embauches de commis aux pièces. Parmi ces embauches, un peu plus de la moitié (53 %) viendraient combler la création de nouveaux postes (528 embauches). Les autres embauches viseraient à pallier le roulement du personnel et les départs temporaires (28 %, 275 embauches) et les départs à la retraite (19 %, 195 embauches).

Tableau 31 – Embauches projetées de commis aux pièces au cours des trois prochaines années

Type d'embauches	Nombre d'embauches	
Embauches pour combler la création de nouveaux postes	528	53 %
Embauches pour combler les départs à la retraite	195	19 %
Embauches pour pallier le roulement du personnel et les départs temporaires	275	28 %
Nombre total d'embauches	998	100 %

Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

Les critères d'embauche

Lors de l'embauche de commis aux pièces, 70 % des entreprises s'intéressent à l'expérience et/ou au niveau d'éducation du postulant (70 %). D'autre part, une entreprise sur cinq (21 %) affirme que seule l'expérience est considérée lors du processus de recrutement. L'expérience a donc un impact plus important pour l'employeur que le niveau d'éducation lors de l'embauche de commis aux pièces.

Tableau 32 – Critères d'embauche pour les commis aux pièces

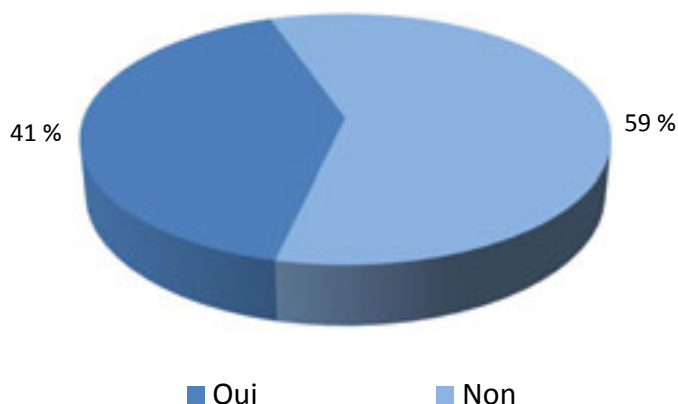
Plusieurs mentions possibles	Total (n=43)
L'expérience et/ou le niveau d'éducation / le diplôme détenu	70 %
Uniquement l'expérience	21 %
Autre (attitude, contact client, capacité à travailler en équipe, etc.)	8 %

Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

La situation relative à l'attraction des employés

À l'image des postes de conseillers en vente d'automobiles, ceux de commis aux pièces sont difficilement comblés par les entreprises du secteur. De fait, 41 % des entreprises comptant au moins un commis aux pièces éprouvent ou ont éprouvé des difficultés à combler les postes de ce type.

Figure 25 – Difficultés à combler les postes de commis aux pièces



Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

Les principales raisons évoquées par les entreprises pour expliquer leurs difficultés à combler les postes de commis aux pièces sont le manque de candidats ayant la personnalité et l'attitude requises (75 %), ayant les connaissances requises (75 %) et ayant l'expérience requise (53 %).

Il est intéressant également de noter que le salaire (32 %) semble être un obstacle plus important pour le recrutement des commis aux pièces qu'il ne l'est pour d'autres métiers du secteur.

Tableau 33 – Les raisons des difficultés à combler les postes de commis aux pièces

Plusieurs mentions possibles	Total (n=42)
Le manque de candidats ayant la personnalité et l'attitude requises	75 %
Le manque de candidats ayant les connaissances requises	75 %
Le manque de candidats ayant l'expérience requise	53 %
Le manque d'intérêt des candidats à cause du salaire jugé peu attrayant	32 %
Le manque de candidats ayant le diplôme requis	5 %
Le manque d'intérêt des candidats à cause des conditions de travail jugées peu attrayantes	4 %

Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

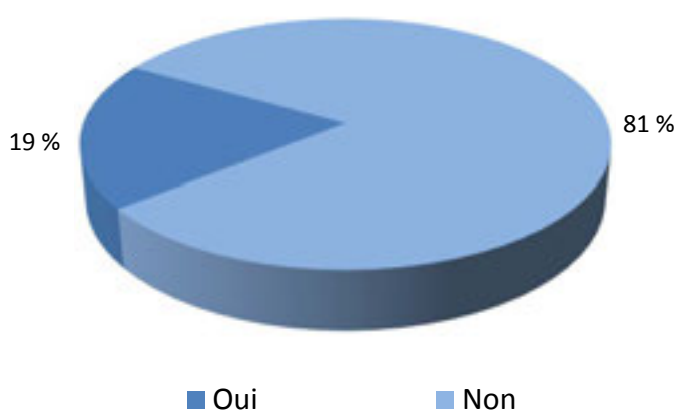
La situation relative à la rétention des employés

Approximativement une entreprise sur cinq (19 %) qui emploie au moins un commis aux pièces considère comme problématique la rétention des employés pratiquant ce métier. Il s'agit donc d'une problématique qui n'est pas généralisée et qui est également moins commune que les difficultés de recrutement.

Notons tout de même qu'il appert que moins l'employé est expérimenté (en termes de nombre d'années passées au sein de l'industrie des services automobiles), plus la rétention peut poser problème.

De plus, de l'avis des entreprises concernées, la rémunération ressort comme étant la principale raison pouvant expliquer les problèmes de rétention des commis aux pièces.

Figure 26 – Problèmes de rétention des commis aux pièces



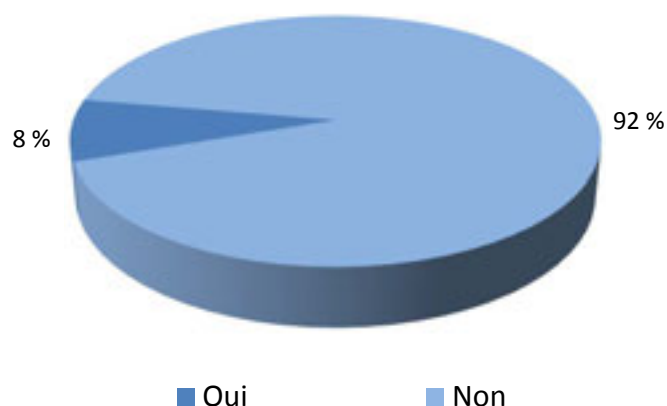
Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

La saisonnalité des emplois

Il est rare que les employés pratiquant le métier de commis aux pièces soient affectés par des creux saisonniers (8 %). Il s'agit donc d'un métier pour lequel il y a du travail à accomplir, peu importe la période de l'année. Globalement, 22 % des entreprises sondées pour ce poste comptent au moins un commis aux pièces affecté par la saisonnalité de son emploi.

Bien qu'il soit rare que des commis aux pièces subissent les conséquences de creux saisonniers, soulignons que pour les employés affectés, la période la plus critique est celle s'étirant du mois de décembre au mois de février. Ces ralentissements peuvent avoir pour impact des mises à pied temporaires ou encore une réduction du nombre d'heures de travail.

Figure 27 – Saisonnalité des emplois des commis aux pièces

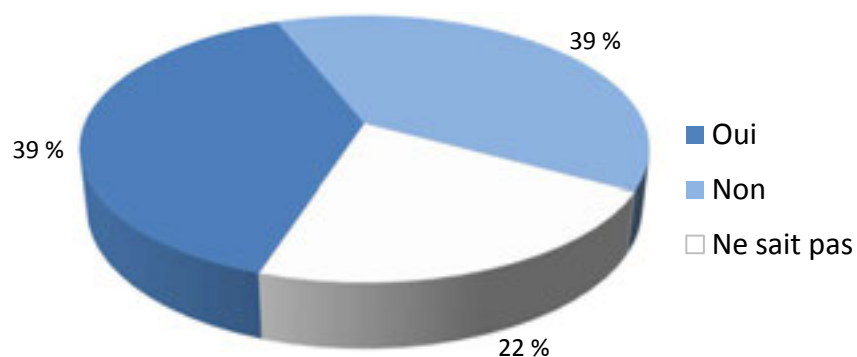


Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

Les besoins en matière de formation

Au cours des trois prochaines années, 39 % des entreprises comptant au moins un commis aux pièces estiment qu'elles devront combler des besoins en matière de formation pour leurs employés pratiquant ce métier. D'un autre côté, une proportion équivalente (39 %) ne prévoit pas avoir de tels besoins et 22 % des entreprises n'ont pas été en mesure de se prononcer sur ce sujet.

Figure 28 – Présence de besoins à combler en matière de formation pour les commis aux pièces au cours des trois prochaines années



Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

Le principal besoin des entreprises en matière de formation pour leurs commis aux pièces est une formation portant sur le service à la clientèle (38 %).

Parmi les autres sujets de formation soulevés par les répondants, notons les nouvelles technologies / les nouveaux produits (21 %), les techniques de vente (21 %), la gestion d'inventaire (17 %) et les TIC / informatique (14 %).

Tableau 34 – Les sujets visés par les besoins en matière de formation pour les commis aux pièces

Cinq mentions possibles	Total (n=40)
Service à la clientèle	38 %
Nouvelles technologies / nouveaux produits	21 %
Techniques de vente	21 %
Gestion d'inventaire	17 %
TIC / informatique	14 %
Programme de formation continue du fabricant	4 %
Anglais	3 %
Technologie hybride / véhicules électriques	3 %
Mécanique générale	3 %
Formation en électronique	3 %
Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT)	2 %
Manutention de charges	2 %
Autres	14 %
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	29 %

Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

Les trois quarts (74 %) des entreprises ayant identifié au moins un besoin de formation à combler pour leurs commis aux pièces indiquent que leur entreprise, leur bannière ou leurs fournisseurs seraient en mesure de combler un de leurs besoins.

Les autres prestataires de formation les plus souvent évoqués sont les CFP (25 %) et les consultants externes / les écoles privées (20 %).

Pour les commis aux pièces, les entreprises ont donc davantage tendance à répondre à leurs besoins en matière de formation grâce à des ressources internes.

Tableau 35 – Les prestataires pour les besoins de formation pour les commis aux pièces

Cinq mentions possibles (une par formation identifiée)	Total (n=30)
Votre entreprise / Votre bannière / Vos fournisseurs	74 %
Les centres de formation professionnelle (CFP)	25 %
Un consultant externe / Une école privée	20 %
Le CSMO-Auto	6 %
Autres	2 %
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	4 %

Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

Par ailleurs, par rapport à la forme que pourraient prendre les formations à combler, 57 % des entreprises ont mentionné les formations en classe. Suivent les formations en milieu de travail (39 %) et les formations en ligne (25 %).

Tableau 36 – Les prestataires pour les besoins de formation pour les commis aux pièces

Cinq mentions possibles (une par formation identifiée)	Total (n=30)
Formation en classe	57 %
Formation en milieu de travail (compagnonnage)	39 %
Formation en ligne	25 %
Formation à distance avec guides	4 %
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	11 %

Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

Les préposés au service et à l'esthétisme

La définition du métier

Le préposé au service et à l'esthétisme est l'employé qui « cire, polit, nettoie l'intérieur et l'extérieur d'un véhicule et applique les traitements antirouille³⁹ ». À titre d'exemple, le préposé au service et à l'esthétisme peut être appelé à « [...] dégraisser les moteurs, effectuer le nettoyage intérieur et extérieur du véhicule en utilisant différentes techniques, teindre les tapis, polir et cirer la peinture de la carrosserie, éliminer les égratignures, décorer le véhicule s'il y a lieu (pour des défilés, des courses automobiles, des expositions, des concours ou tout simplement pour le plaisir du propriétaire), ainsi [qu'accomplir] certaines autres tâches de finition intérieure ou extérieure du véhicule⁴⁰ ».

Selon la CNP, ce métier est constitué d'une profession :

- Nettoyeurs spécialisés/nettoyeuses spécialisées (CNP 6732)⁴¹.

Le nombre de travailleurs

Globalement, 13 % des entreprises ayant participé à l'étude comptent au moins un préposé au service et à l'esthétisme, pour un total de 173 préposés au sein de l'échantillon.

Il est ainsi possible d'estimer qu'il y a 3 708 préposés au service et à l'esthétisme dans l'ensemble des entreprises de l'industrie des services automobiles au Québec.

³⁹ Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles, *Préposé à l'esthétique automobile*, [En ligne], 25 juillet 2013, <http://www.csmo-auto.com/les-metiers/prepose-a-l%E2%80%99esthetique-automobile.html> (Page consultée le 25 juillet 2013).

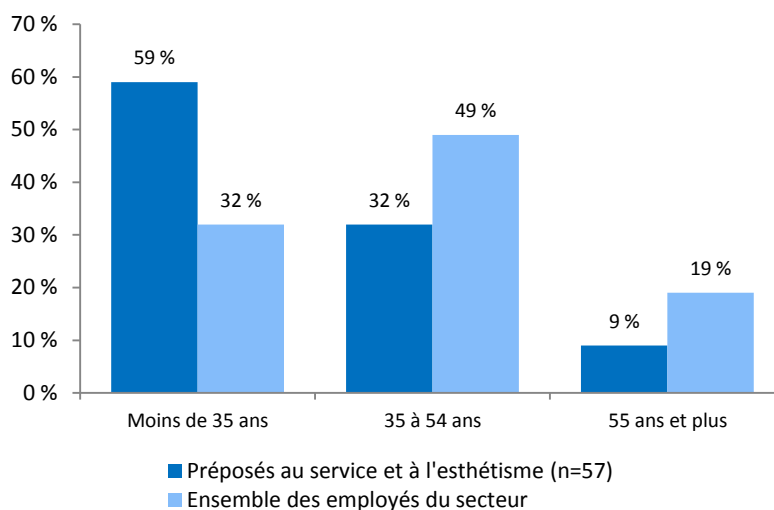
⁴⁰ Métiers Québec, *Technicien(ne) en esthétique automobile*, [En ligne], 3 septembre 2012, http://www.metiers-quebec.org/motorises/esthetique_auto.html (Page consultée le 25 juillet 2013).

⁴¹ Les données de la CNP propre au secteur des services automobiles ne sont pas disponibles pour le moment. Elles seront intégrées à ce diagnostic lorsque disponibles.

L'âge des travailleurs

Les préposés au service et à l'esthétique sont parmi les plus jeunes de l'ensemble des travailleurs de l'industrie des services automobiles, alors que 58 % d'entre eux sont âgés de moins de 35 ans. Qui plus est, seulement 9 % de ces employés sont âgés de 55 ans et plus, ce qui est bien en deçà de la proportion observée chez l'ensemble des travailleurs du secteur (19 %).

Figure 29 – Âge des préposés au service et à l'esthétique

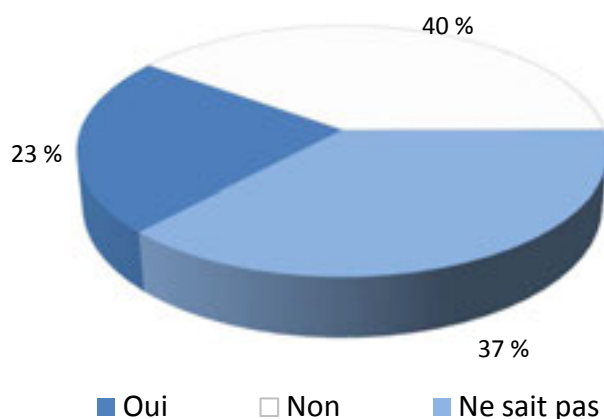


Source : Sondage auprès des entreprises, 2013 et Statistique Canada, *Enquête nationale auprès des ménages de 2011*, Industrie, produit no 99-012-X2011034, 26 juin 2013.

Les embauches au cours des trois prochaines années

Le quart (23 %) des entreprises comptant au moins un préposé au service et à l'esthétique prévoient embaucher de nouveaux employés à ce poste au cours des trois prochaines années. Inversement, 40 % des entreprises ne prévoient pas de nouvelles embauches de préposés au service et à l'esthétique et 37 % ne peuvent se prononcer sur ce sujet.

Figure 30 – Intention d'embauche au cours des trois prochaines années pour les préposés au service et à l'esthétisme



Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

En additionnant les embauches prévues au cours des trois prochaines années par les entreprises sondées et en les projetant à l'ensemble de l'industrie, on obtient un nombre total de 363 embauches de préposés au service et à l'esthétisme. Parmi ces embauches, plus de la moitié (55 %) viendraient combler la création de nouveaux postes (199 embauches). Les autres raisons motivant les embauches sont le roulement du personnel (32 %, 116 embauches) et les départs à la retraite (13 %, 48 embauches), ce dernier type d'embauche étant peu commun étant donné l'âge moyen des préposés. Notons que lors de l'embauche de préposés au service, l'expérience est le critère le plus important pour les entreprises.

Tableau 37 – Embauches projetées de préposés au service et à l'esthétisme au cours des trois prochaines années

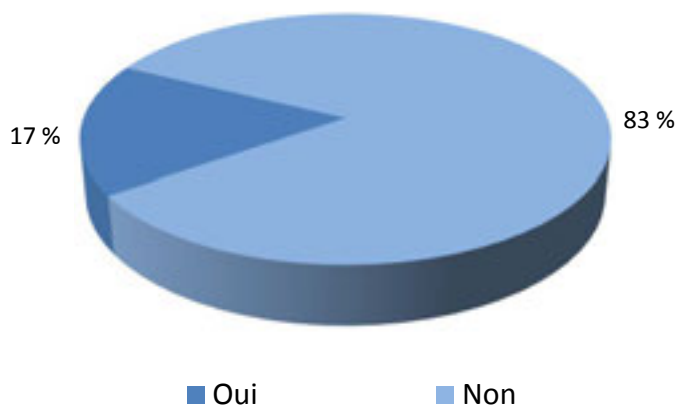
Type d'embauches	Nombre d'embauches	
Embauches pour combler la création de nouveaux postes	199	55 %
Embauches pour combler les départs à la retraite	48	13 %
Embauches pour pallier le roulement du personnel et les départs temporaires	116	32 %
Nombre total d'embauches	363	100 %

Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

La situation relative à l'attraction des employés

Le recrutement des préposés au service et à l'esthétique n'est pas particulièrement problématique. En effet, seulement 17 % des entreprises comptant en leur rang au moins un employé pratiquant ce métier vivent ou ont vécu des difficultés à combler les postes offerts.

Figure 31 – Difficultés à combler les postes de préposés au service et à l'esthétique

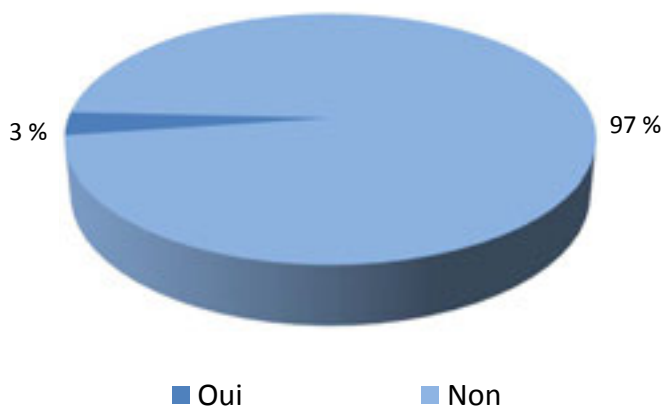


Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

La situation relative à la rétention des employés

La rétention des préposés au service et à l'esthétique n'est définitivement pas une préoccupation majeure des entreprises, car seulement 3 % d'entre elles considèrent cet enjeu problématique.

Figure 32 – Problèmes de rétention des préposés au service et à l'esthétique



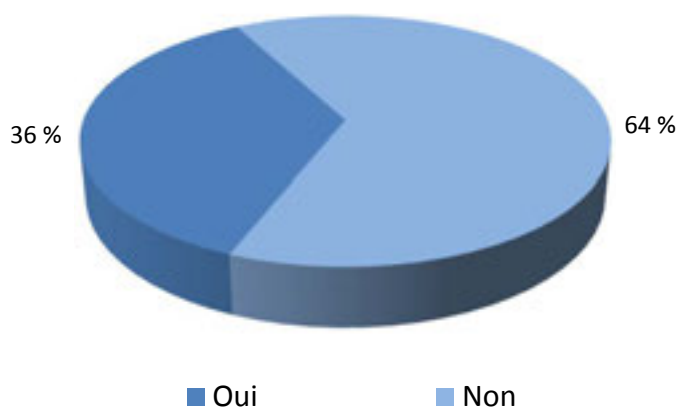
Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

La saisonnalité des emplois

Un peu plus du tiers (36 %) de l'ensemble des préposés au service et à l'esthétique sont affectés par la saisonnalité de leur emploi. De plus, 32 % des entreprises employant au moins un préposé au service et à l'esthétique connaissent des creux saisonniers affectant leurs employés pratiquant ce métier.

La principale période creuse pour les préposés au service et à l'esthétique est de décembre à février, période au cours de laquelle des mises à pied temporaires et une réduction du nombre d'heures de travail peuvent s'avérer incontournables.

Figure 33 – Saisonnalité des emplois des préposés au service et à l'esthétique

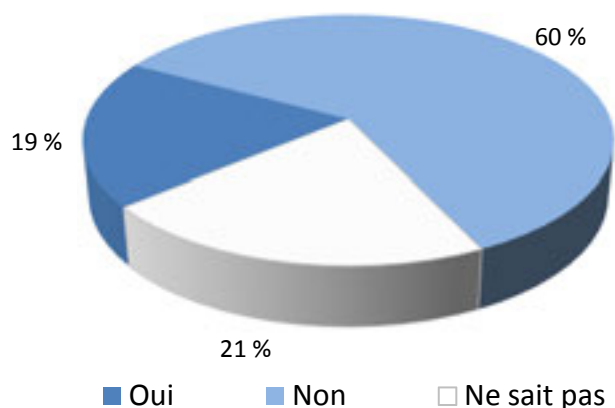


Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

Les besoins en matière de formation

Les besoins en matière de formation sont moins manifestes pour les préposés au service et à l'esthétique. En fait, environ une entreprise sur cinq (19 %) qui compte au moins un préposé au service et à l'esthétique estime qu'elle aura des besoins à combler en matière de formation pour les employés occupant ces fonctions au cours des trois prochaines années. La majorité des entreprises ne prévoient pas avoir de besoins à combler (60 %) ou ne savent pas encore si ce sera le cas (21 %). Parmi les sujets de formation mentionnés figurent notamment les techniques de polissage et la formation initiale.

Figure 34 – Présence de besoins à combler en matière de formation pour les préposés au service et à l'esthétisme au cours des trois prochaines années



Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

Les conseillers techniques

La définition du métier

« Démystifier l'information fournie par le client et cerner le problème, voilà en quoi consiste le travail du conseiller technique appelé aussi "aviseur technique". Assurant la planification et l'estimation des travaux, il est un acteur important de tout ce qui concerne l'entretien, la prévention et la réparation d'un véhicule. Le conseiller technique met tout en œuvre pour répondre aux besoins de l'automobiliste qui se présente à l'atelier pour un entretien régulier de son véhicule ou pour un problème mécanique. Il accueille le client, établit avec lui une relation de confiance, cerne ses besoins et interprète les informations qu'il reçoit pour les transmettre au technicien de l'atelier. Il informe la clientèle sur les différents systèmes et le fonctionnement du véhicule automobile, offre des services de prévention, et relance la clientèle pour la fidéliser⁴² ».

Selon la CNP, ce métier est constitué d'une profession :

- Autres préposés/autres préposées aux services d'information et aux services à la clientèle (CNP 6552)⁴³.

Le nombre de travailleurs

Globalement, 14 % des entreprises ayant participé à l'étude comptent au moins un conseiller technique, pour un total de 133 conseillers techniques au sein de l'échantillon.

Il est ainsi possible d'estimer qu'il y a 2 860 conseillers techniques dans l'ensemble des entreprises de l'industrie des services automobiles au Québec.

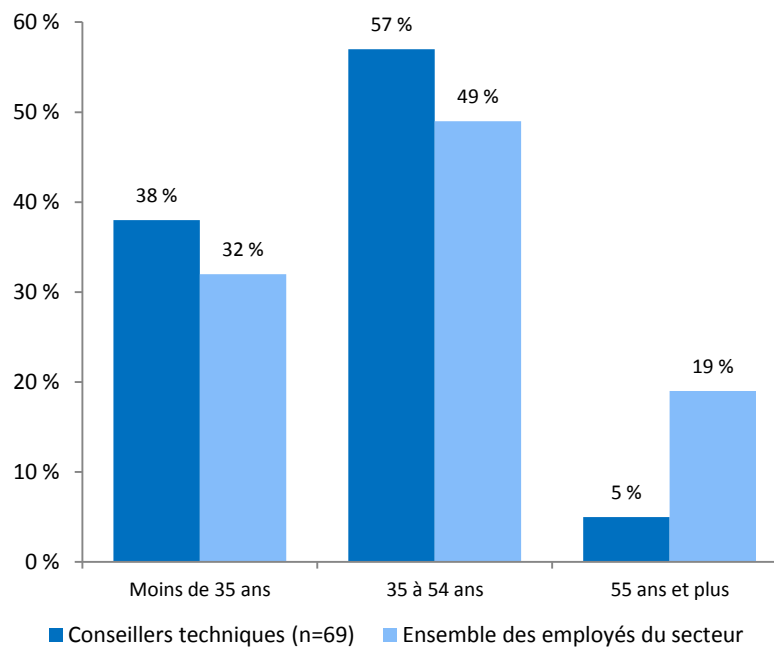
⁴² Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles, *Conseiller technique*, [En ligne], 25 juillet 2013, <http://www.csmo-auto.com/les-metiers/conseiller-technique.html> (Page consultée le 25 juillet 2013).

⁴³ Les données de la CNP propre au secteur des services automobiles ne sont pas disponibles pour le moment. Elles seront intégrées à ce diagnostic lorsque disponibles.

L'âge des travailleurs

À l'instar des commis aux pièces, les conseillers techniques tendent à être plus jeunes que la moyenne de l'ensemble des travailleurs du secteur des services automobiles. Cette réalité est principalement observable chez les conseillers techniques de 55 ans et plus qui représentent seulement 5 % de l'ensemble des travailleurs pratiquant ce métier, contre 38 % pour les employés de moins de 35 ans. En contrepartie, la proportion d'employés de 35 à 54 ans est nettement plus élevée chez les conseillers techniques (57 %) que chez l'ensemble des employés de l'industrie (49 %).

Figure 35 – Âge des conseillers techniques

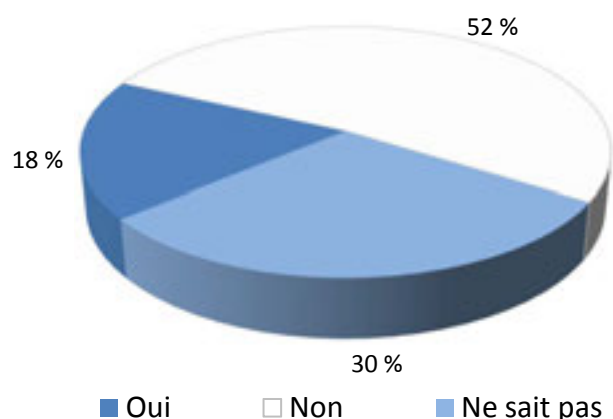


Source : Sondage auprès des entreprises, 2013 et Statistique Canada, *Enquête nationale auprès des ménages de 2011*, Industrie, produit no 99-012-X2011034, 26 juin 2013.

Les embauches au cours des trois prochaines années

Au cours des trois prochaines années, ce sont 18 % des entreprises comptant au moins un conseiller technique au sein de leur personnel qui prévoient embaucher de nouveaux conseillers techniques. Inversement, 52 % ne prévoient pas d'embauches. Enfin, 30 % des entreprises interrogées ne sont pas en mesure de se prononcer.

Figure 36 – Intention d’embauche au cours des trois prochaines années pour les conseillers techniques



Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

En additionnant les embauches prévues au cours des trois prochaines années par les entreprises sondées et en les projetant à l’ensemble de l’industrie, on obtient un nombre total de 331 embauches de conseillers techniques. Par ailleurs, la moitié (50 %) de ces embauches auront pour objectif la création de nouveaux postes (164 embauches). D’autre part, 38 % de ces embauches viendraient pallier le roulement du personnel (125 embauches) et 13 % les départs à la retraite (43 embauches).

Tableau 38 – Embauches projetées de conseillers techniques au cours des trois prochaines années

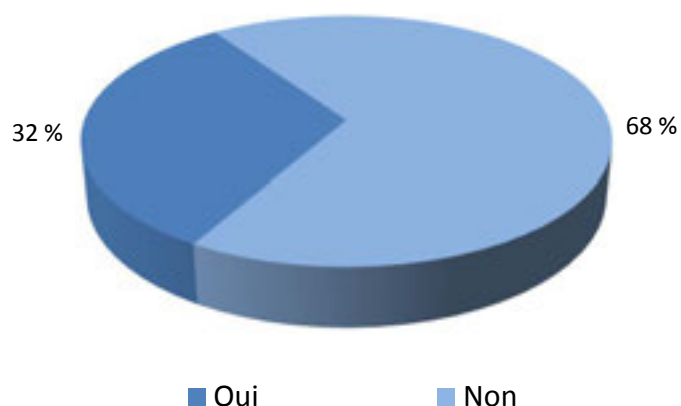
Type d’embauches	Nombre d’embauches	
Embauches pour combler la création de nouveaux postes	164	50 %
Embauches pour combler les départs à la retraite	43	13 %
Embauches pour pallier le roulement du personnel et les départs temporaires	125	38 %
Nombre total d’embauches	331	100 %

Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

La situation relative à l’attraction des employés

Le tiers (32 %) des entreprises employant au moins un conseiller technique connaissent ou ont connu des difficultés de recrutement pour cette catégorie d’employés. De l’avis des entreprises touchées par cette problématique, les principales raisons derrière la difficulté à combler les postes de conseillers techniques sont le manque de candidats ayant les connaissances, la personnalité, l’attitude et l’expérience requises.

Figure 37 – Difficultés à combler les postes de conseillers techniques

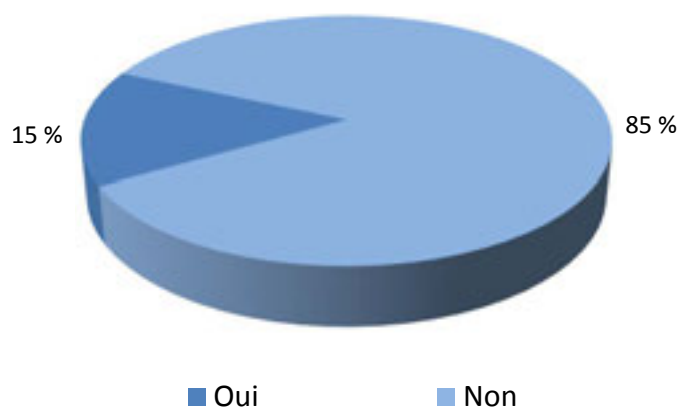


Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

La situation relative à la rétention des employés

Les entreprises vivant ou ayant vécu des problèmes de rétention avec leurs conseillers techniques sont minoritaires. En effet, seulement 15 % d'entre elles estiment problématique la rétention des employés pratiquant ce métier.

Figure 38 – Problèmes de rétention des conseillers techniques



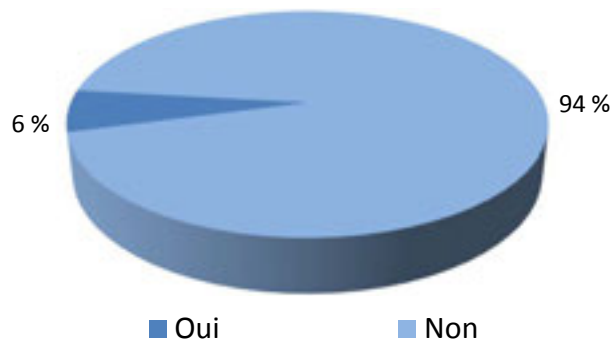
Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

La saisonnalité des emplois

La saisonnalité n'est pas un enjeu important pour les conseillers techniques, alors que seulement 6 % d'entre eux sont affectés par des creux saisonniers. Qui plus est, seulement 12 % des entreprises employant des conseillers techniques connaissent des creux saisonniers affectant les travailleurs pratiquant ce métier.

Toutefois, pour les quelques conseillers techniques qui subissent les conséquences de creux saisonniers, les mois de janvier et de février sont les plus problématiques, quant aux mises à pied temporaires et la réduction du nombre d'heures de travail.

Figure 39 – Saisonnalité des emplois des conseillers techniques



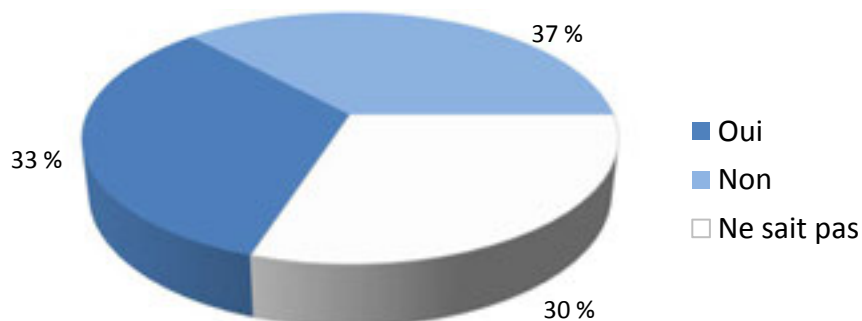
Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

Les besoins en matière de formation

Dans un horizon de trois ans, le tiers (33 %) des entreprises comptant au moins un conseiller technique parmi leur personnel prévoient qu'elles auront des besoins de formation à combler pour leurs employés. Notons toutefois qu'une proportion similaire (30 %) des entreprises n'ont pas été en mesure de se prononcer à ce sujet.

Parmi les sujets de formation souhaités par les entreprises pour leurs conseillers techniques, mentionnons les techniques de vente, le service et à la clientèle, ainsi que les TIC et l'informatique.

Figure 40 – Présence de besoins à combler en matière de formation pour les conseillers techniques au cours des trois prochaines années



Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

Les mécaniciens

La définition du métier

Il existe plusieurs types de mécaniciens dans le secteur des services automobiles, notamment, les mécaniciens automobiles, les mécaniciens de véhicules lourds routiers, les mécaniciens de motocyclettes, etc. Lors de la tenue du sondage, aucune distinction n'avait été faite entre les différentes catégories de mécaniciens. Toutefois, les résultats obtenus pour les mécaniciens œuvrant au sein du secteur de la vente de véhicules de loisirs, soit les techniciens de véhicules de loisirs, ont été analysés séparément et font l'objet de leur propre section plus loin dans le diagnostic (voir page 141).

Les mécaniciens sont ici définis comme étant les travailleurs qui « établissent un diagnostic pour localiser les défauts, réparent et entretiennent les systèmes et éléments mécaniques, électriques et électroniques des véhicules automobiles, des autobus, des camions légers et des camions lourds de transport routier. Ils travaillent pour des concessionnaires d'automobiles, des stations-service et des garages, des garages spécialisés, des sociétés de transport et des commerces ayant des ateliers d'entretien et de réparation d'automobiles⁴⁴ ».

Selon la *Classification nationale des professions* (CNP), ce métier est constitué de deux différentes professions :

- Mécaniciens/mécaniciennes d'équipement lourd (CNP 7312);
- Mécaniciens/mécaniciennes et réparateurs/réparatrices de véhicules automobiles, de camions et d'autobus (CNP 7321)⁴⁵.

Enfin, selon les données fournies par le CPA Montréal, le salaire horaire moyen des mécaniciens est de 24,14 \$⁴⁶.

Le nombre de travailleurs

Globalement, 61 % des entreprises ayant participé à l'étude comptent au moins un mécanicien, pour un total de 1 008 mécaniciens au sein de l'échantillon.

Il est ainsi possible d'estimer qu'il y a 21 653 mécaniciens dans l'ensemble des entreprises de l'industrie des services automobiles au Québec. Il s'agit donc, et de loin, du métier pour lequel on dénombre le plus grand nombre d'employés au sein du secteur.

⁴⁴ Emploi-Québec, *Mécaniciens/mécaniciennes et réparateurs/réparatrices de véhicules automobiles, de camions et d'autobus (7321)*, [En ligne], 23 juillet 2013, http://imt.emploiuebec.net/mtg/inter/noncache/contenu/asp/mtg122_descrproufession_01.asp?lang=FRAN&Porte=1&cregn=QC&prov=pje&pro=7321 (Page consultée le 23 juillet 2013).

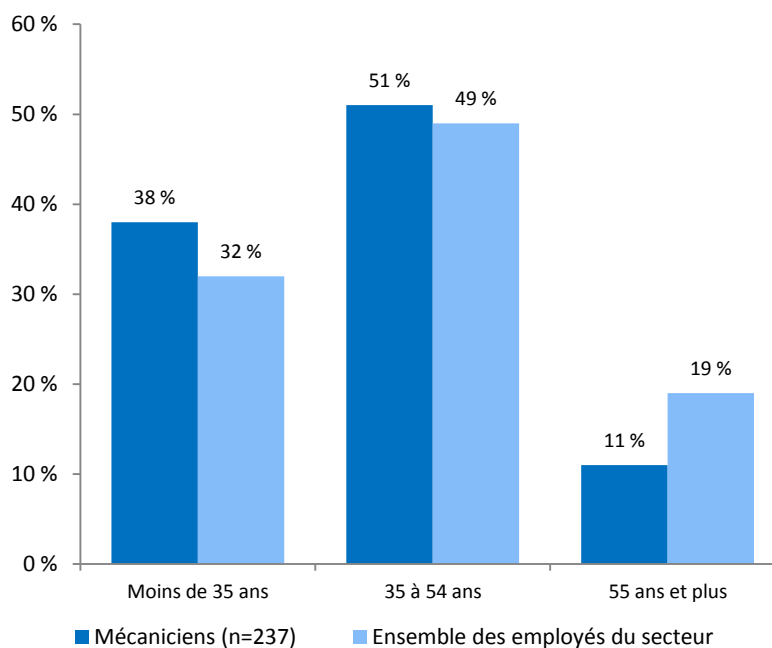
⁴⁵ Les données de la CNP propre au secteur des services automobiles ne sont pas disponibles pour le moment. Elles seront intégrées à ce diagnostic lorsque disponibles.

⁴⁶ En l'absence de données salariales spécifiques au secteur des services automobiles pour l'ensemble des travailleurs de l'industrie, une estimation a été réalisée à partir des données salariales du CPA Montréal qui représente 50 % du territoire et des employés du secteur.

L'âge des travailleurs

Les mécaniciens tendent, eux aussi, à être plus jeunes que la moyenne des employés du secteur, tous métiers confondus. En fait, seulement 11 % des mécaniciens ont 55 ans et plus, alors que cette proportion est de 19 % pour l'ensemble des métiers de l'industrie. Qui plus est, près de quatre mécaniciens sur dix (38 %) n'ont pas encore atteint l'âge de 35 ans.

Figure 41 – Âge des mécaniciens

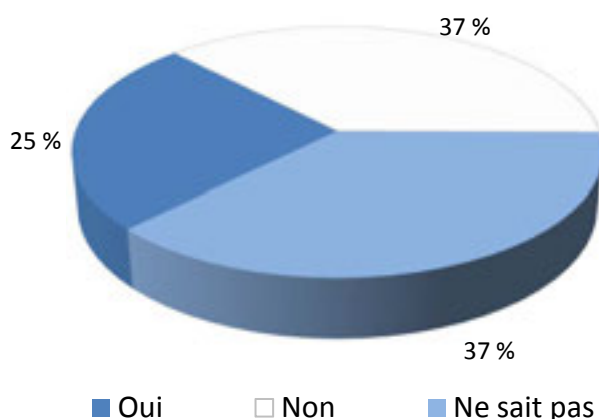


Source : Sondage auprès des entreprises, 2013 et Statistique Canada, *Enquête nationale auprès des ménages de 2011*, Industrie, produit no 99-012-X2011034, 26 juin 2013.

Les embauches au cours des trois prochaines années

Chez les entreprises comptant au moins un mécanicien, 28 % prévoient engager de nouveaux employés à ce poste au cours des trois prochaines années. Notons qu'environ le tiers (36 %) des entreprises interrogées ne prévoit pas embaucher et une proportion équivalente (36 %) ne peut pas se prononcer sur ce sujet.

Figure 42 – Intention d'embauche au cours des trois prochaines années pour les mécaniciens



Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

En additionnant les embauches prévues au cours des trois prochaines années par les entreprises sondées et en les projetant à l'ensemble de l'industrie, on obtient un nombre total de 2 806 embauches de mécaniciens. Parmi ces embauches, près de la moitié (47 %) aurait pour but la création de nouveaux postes (1 328 embauches). Par ailleurs, 30 % des embauches viseraient à pallier le roulement du personnel (850 embauches). Enfin, une embauche sur cinq (22 %) aurait pour objectif de pallier les départs à la retraite (627 embauches).

Tableau 39 – Embauches projetées de mécaniciens au cours des trois prochaines années

Type d'embauches	Nombre d'embauches	
Embauches pour combler la création de nouveaux postes	1 328	47 %
Embauches pour combler les départs à la retraite	627	22 %
Embauches pour pallier le roulement du personnel et les départs temporaires	850	30 %
Nombre total d'embauches	2 805	100 %

Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

Les critères d'embauche

Les entreprises désireuses de s'adjoindre un nouveau mécanicien s'intéressent, dans 71 % des cas, à l'expérience et/ou le niveau d'éducation des candidats. Il y a tout de même environ une entreprise sur cinq (22 %) qui ne prend en considération que l'expérience du travailleur.

Soulignons que lorsque le niveau d'éducation est un des critères d'embauche, un DEP (95 %) ou un DES (17 %) sont exigés par les entreprises.

Tableau 40 – Critères d’embauche pour les mécaniciens

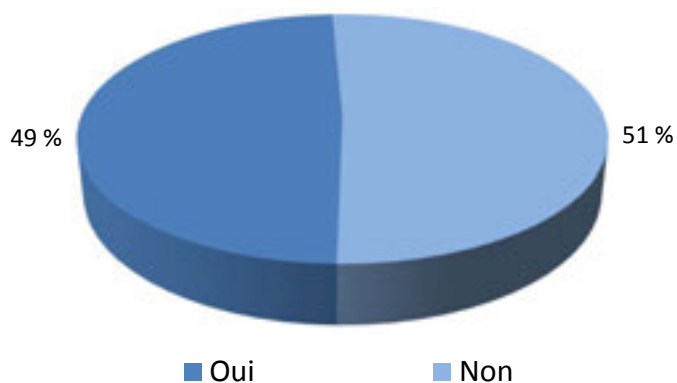
Plusieurs mentions possibles	Total (n=64)
L’expérience et/ou le niveau d’éducation / le diplôme détenu	71 %
Uniquement l’expérience	22 %
Uniquement le niveau d’éducation / le diplôme détenu	6 %
Autre	1 %

Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

La situation relative à l’attraction des employés

Le recrutement est particulièrement difficile pour les postes de mécaniciens. En effet, la moitié des entreprises comptant au moins un mécanicien (49 %) disent éprouver ou avoir éprouvé des difficultés à combler leurs postes pour ce métier.

Figure 43 – Difficultés à combler les postes de mécaniciens



Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

De l’avis des dirigeants d’entreprises sondés, les principaux facteurs expliquant les difficultés à combler les postes de mécaniciens sont le manque de candidats ayant les connaissances requises (59 %), l’expérience requise (58 %) et la personnalité et l’attitude requises (41 %).

Par ailleurs, le salaire offert (31 %), les conditions de travail offertes (22 %) et le manque de candidats ayant le diplôme requis (21 %) sont également des obstacles mentionnés par une proportion non négligeable d’entreprises.

Tableau 41 – Les raisons des difficultés à combler les postes de mécaniciens

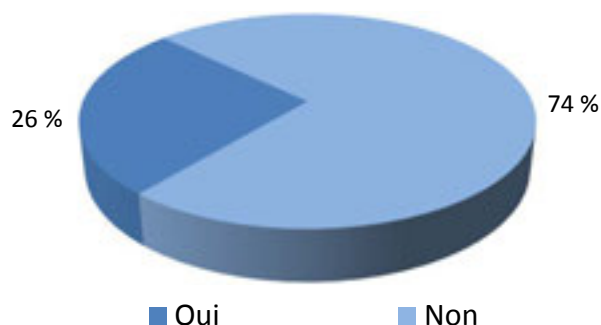
Plusieurs mentions possibles	Total (n=113)
Le manque de candidats ayant les connaissances requises	59 %
Le manque de candidats ayant l'expérience requise	58 %
Le manque de candidats ayant la personnalité et l'attitude requises	41 %
Le manque d'intérêt des candidats à cause du salaire jugé peu attrayant	31 %
Le manque d'intérêt des candidats à cause des conditions de travail jugées peu attrayantes	22 %
Le manque de candidats ayant le diplôme requis	21 %
Autre	4 %
Ne sait pas	1 %

Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

La situation relative à la rétention des employés

La rétention des mécaniciens, à l'instar de la majorité des métiers sondés, est considérée comme moins problématique que le recrutement. Malgré tout, c'est tout de même 26 % des entreprises comptant au moins un mécanicien qui jugent problématique la rétention de cette catégorie de travailleurs.

Figure 44 – Problèmes de rétention des mécaniciens



Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

La rétention est principalement problématique pour les mécaniciens travaillant depuis moins de deux ans (41 %) ou encore depuis deux à cinq ans dans l'industrie (34 %). Il y a tout de même une entreprise sur cinq (19 %) qui affirme connaître des problèmes de rétention pour leurs mécaniciens travaillant depuis plus de cinq ans dans l'industrie. Le lien entre l'expérience de l'employé et les problèmes de rétention est conséquemment moins marqué pour les mécaniciens que pour d'autres emplois du secteur des services automobiles.

Quant aux raisons pouvant expliquer les problèmes de rétention chez les mécaniciens, deux éléments ressortent des réponses des dirigeants d'entreprises : la concurrence entre les entreprises du secteur (49 %) et la rémunération (46 %).

Tableau 42 – Les raisons des problèmes de rétention des mécaniciens

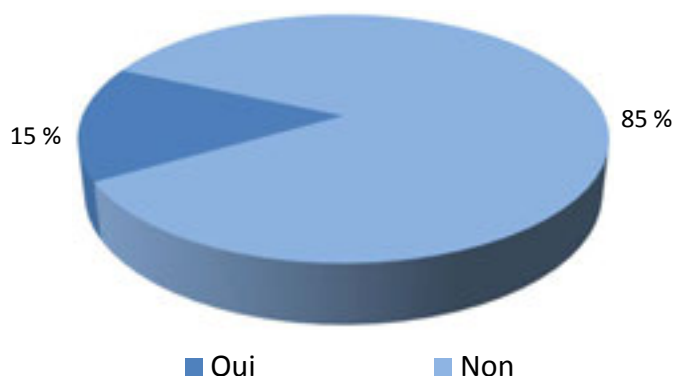
Plusieurs mentions possibles	Total (n=55)
La concurrence entre les entreprises de notre secteur	49 %
La rémunération	46 %
Les défis et les possibilités d'avancement limités	23 %
La nature du travail et des tâches	21 %
Les problèmes liés aux attitudes et aux comportements	21 %
Les avantages sociaux proposés	19 %
Le manque de motivation des travailleurs	14 %
La nature physique du travail	14 %
Le manque de reconnaissance accordée aux travailleurs	8 %
Autre (changement de profession, retour aux études, saisonnalité, etc.)	9 %
Ne sait pas	5 %

Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

La saisonnalité des emplois

La saisonnalité des emplois n'est pas un phénomène largement répandu chez les mécaniciens de l'industrie des services automobiles, alors que seulement 15 % d'entre eux en sont affectés. Toutefois, c'est tout de même le tiers (33 %) des entreprises employant au moins un mécanicien qui traversent des creux saisonniers ayant des impacts pour les employés de ce type.

Figure 45 – Saisonnalité des emplois des mécaniciens

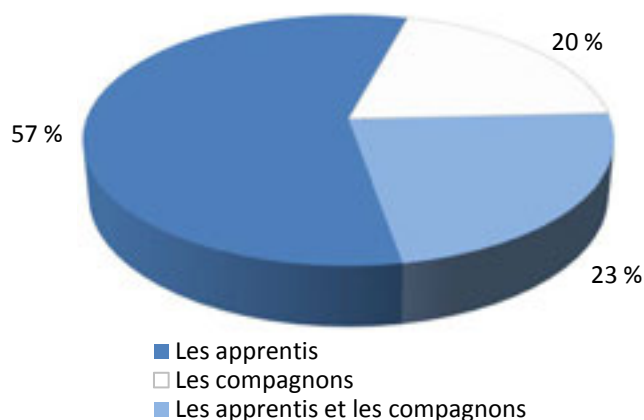


Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

Les apprentis sont plus susceptibles d'être affectés par des creux saisonniers. En effet, 80 % des entreprises aux prises avec la problématique de saisonnalité des emplois pour leurs mécaniciens voient leurs apprentis en subir les conséquences. Néanmoins, c'est quand même 43 % des entreprises composant avec des creux saisonniers affectant leurs mécaniciens qui doivent mettre à pied de façon temporaire des compagnons, ou encore réduire leur nombre d'heures.

Enfin, notons que la période de l'année la plus critique pour les mécaniciens affectés par les creux saisonniers est celle des mois de janvier à mars. Il s'agit donc de mois moins occupés pour les mécaniciens du secteur des services automobiles.

Figure 46 – Catégories de mécaniciens affectés par des creux saisonniers

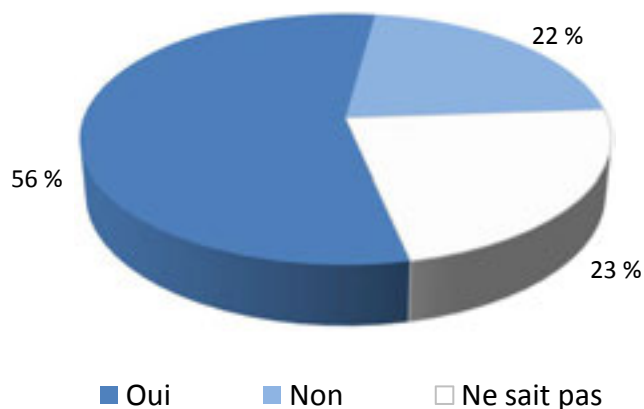


Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

Les besoins en matière de formation

Les besoins de formation sont grands pour les mécaniciens de l'industrie, alors que plus de la moitié (56 %) des entreprises comptant au moins un mécanicien parmi leurs employés jugent qu'elles auront des besoins à combler en la matière au cours des trois prochaines années.

Figure 47 – Présence de besoins à combler en matière de formation pour les mécaniciens au cours des trois prochaines années



Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

Les principaux sujets de formation soulevés par les entreprises ayant des besoins à combler sont les nouvelles technologies et les nouveaux produits (28 %) et des formations techniques (sans précision) (10 %). Les autres mentions, plutôt variées, sont présentées dans le tableau 43.

Tableau 43 – Les sujets visés par les besoins en matière de formation pour les mécaniciens

Cinq mentions possibles	Total (n=128)
Nouvelles technologies / nouveaux produits	28 %
Formation technique (sans précision)	10 %
Technologie hybride / véhicules électriques	8 %
Diagnostic	5 %
TIC / informatique	4 %
Mécanique générale	4 %
Formation en électronique	4 %
Service à la clientèle	3 %
Anglais	2 %
Formation en électricité	2 %
Programme de formation continue du fabricant	2 %
Alignement	2 %
Techniques de ventes	1 %
Système de surveillance de la pression des pneumatiques (TPMS)	1 %
Formation initiale	1 %
« Scanners »	1 %
Installation de pneus	1 %
« Aviseur »	<1 %
Autres	16 %
Ne sait pas	21 %

Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

De l'avis des entreprises, les deux principales ressources pouvant venir combler les besoins de formation pour les mécaniciens sont : l'entreprise elle-même, sa bannière ou encore ses fournisseurs (43 %) et les CFP (42 %).

Tableau 44 – Les prestataires pour les besoins de formation pour les mécaniciens

Cinq mentions possibles (une par formation identifiée)	Total (n=98)
Votre entreprise / Votre bannière / Vos fournisseurs	43 %
Les centres de formation professionnelle (CFP)	42 %
Un consultant externe / Une école privée	7 %
Le CSMO-Auto	6 %
Autres	10 %
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	15 %

Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

Pour 60 % des entreprises ayant identifié au moins un besoin de formation à combler pour leurs mécaniciens au cours des trois prochaines années, une des formations désirées pourrait prendre la forme d'une formation en classe. Par ailleurs, 25 % des entreprises ont mentionné la formation en milieu de travail. Enfin, 18 % des entreprises ont évoqué la possibilité de faire suivre une formation en ligne à leurs mécaniciens.

Tableau 45 – Les prestataires pour les besoins de formation pour les mécaniciens

Cinq mentions possibles (une par formation identifiée)	Total (n=98)
Formation en classe	60 %
Formation en milieu de travail (compagnonnage)	25 %
Formation en ligne	18 %
Formation à distance avec guides	7 %
Autres méthodes	7 %
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	8 %

Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

Les carrossiers (débossseurs, peintres, employés multitâches (débosselage et peinture) et installateurs de pare-brise)

La définition du métier

Le terme « carrossier » regroupe les métiers que sont débossseurs, peintres, employés multitâches (débosselage et peinture) et installateurs de pare-brise.

Les débossseurs

En premier lieu, selon la CNP, le métier de débossseur est défini comme celui des personnes qui « réparent et remettent en état les parties endommagées des carrosseries et les garnitures intérieures des véhicules automobiles, [qui] repeignent les surfaces de carrosserie, remplacent ou réparent les éléments en verre des

automobiles. Ils travaillent pour des concessionnaires d'automobiles, dans des ateliers de carrosserie et dans des centres d'estimation⁴⁷ ».

Les débosseleurs exercent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes⁴⁸ :

- lire le rapport d'estimation des dommages et des coûts de réparation pour déterminer et planifier les réparations à effectuer;
- réparer et remplacer les éléments d'avant-train et de caisse de véhicules automobiles, les portières, les éléments de châssis et de dessous de caisse;
- débosser les éléments de carrosserie, tels que les bosses, les pliures et autres défauts, à l'aide de tasseaux et de marteaux;
- utiliser des appareils de soudure ou du plastique de remplissage pour niveler les trous, les bosses et les joints;
- enlever les pare-chocs, les panneaux et les calandres endommagés à l'aide de clés et de chalumeau à découper, et boulonner ou souder les pièces de rechange en place;
- redresser le châssis à l'aide d'équipement de traction et d'ancrage de châssis et de dessous de caisse;
- limer, meuler et poncer les surfaces réparées, à l'aide d'outils manuels ou mécaniques;
- masquer les surfaces d'auto à peindre;
- mélanger la peinture et marier les couleurs;
- appliquer les peintures primaires et de finition au pinceau ou au pistolet;
- réparer et remplacer les éléments en verre comme les pare-brise, les vitres et les toits ouvrants;
- réparer ou remplacer des éléments d'habitacle tels que carcasses de sièges, moquettes et isolation de plancher;
- vérifier les véhicules réparés et les essayer sur la route pour en vérifier la stabilité et la direction.

Selon les données fournies par le CPA Montréal, le salaire horaire moyen des débosseleurs est de 25,98 \$⁴⁹.

Les peintres

De façon générale, « la tâche du peintre automobile est de redonner à un véhicule accidenté, vandalisé ou abîmé, son apparence d'origine. Véritable virtuose de l'esthétisme, le peintre doit maîtriser l'art de la colorimétrie, de la précision des mélanges de couleurs et d'une application minutieuse. Le peintre automobile doit avoir le « coup de pinceau » permettant de réaliser des retouches invisibles⁵⁰ ».

⁴⁷ Emploi-Québec, *Débosseleurs/débosseuses et réparateurs/réparatrices de carrosserie (7322)*, [En ligne], 23 juillet 2013, http://imt.emploiuebec.net/mtg/inter/noncache/contenu/asp/mtg122_descrproufession_01.asp?lang=FRAN&Porte=1&cregncomp1=QC&PT4=53&cregn=QC&PT1=25&PT2=21&PT3=10&type=02&motCNP=7322&pro=7322&aprouf=7322 (Page consultée le 23 juillet 2013).

⁴⁸ *Ibid.*

⁴⁹ En l'absence de données salariales spécifiques au secteur des services automobiles pour l'ensemble des travailleurs de l'industrie, une estimation a été réalisée à partir des données salariales du CPA Montréal qui représente 50 % du territoire et des employés du secteur.

⁵⁰ Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles, *Peintre*, [En ligne], 25 juillet 2013, <http://www.csmo-auto.com/les-metiers/peintre.html> (Page consultée le 25 juillet 2013).

Pour y parvenir, les principales tâches effectuées par les peintres sont la préparation de la surface de carrosserie des automobiles et l'application de la peinture et des autres revêtements. On retrouve les peintres d'automobiles chez les concessionnaires d'automobiles, dans les ateliers de carrosserie et dans les centres d'estimation des dommages de véhicules automobiles⁵¹.

Selon les données fournies par le CPA Montréal, le salaire horaire moyen des peintres est de 26,33 \$⁵².

Les employés multitâches

Les employés multitâches (débosselage et peinture) sont des travailleurs dont « les tâches touchent à la fois la réparation de carrosserie et la peinture de carrosserie⁵³ ». Par conséquent, ils « réparent et remettent en état la carrosserie des véhicules endommagés ainsi que les pièces mécaniques et structurales endommagées dans des collisions. Les travaux de réparation peuvent varier de la correction d'égratignures et de bosselures structurales et superficielles mineures à la réparation de dommages importants à la structure d'un véhicule automobile. Ils remplacent les pièces irréparables⁵⁴ ».

Les installateurs de pare-brise

Les installateurs de pare-brise sont les employés qui, au sein de l'industrie, ont pour principale tâche le remplacement et la réparation des pare-brise de véhicules automobiles⁵⁵.

Selon la CNP, ces différents métiers se réfèrent à la même profession :

- Débrosseurs/débosseuses et réparateurs/réparatrices de carrosserie (CNP 7322)⁵⁶.

Le nombre de travailleurs

Globalement, 23 % des entreprises ayant participé à l'étude comptent au moins un carrossier pour un total de 371 carrossiers au sein de l'échantillon.

Il est ainsi possible d'estimer qu'il y a 7 975 carrossiers dans l'ensemble des entreprises de l'industrie des services automobiles au Québec.

⁵¹ Ressources humaines et Développement des compétences Canada, *Compétences essentielles – Peintre d'automobiles*, [En ligne], 25 juillet 2013, <http://www10.rhdcc.gc.ca/ce/Francais/VoirProfil.aspx?v=222> (Page consultée le 25 juillet 2013).

⁵² En l'absence de données salariales spécifiques au secteur des services automobiles pour l'ensemble des travailleurs de l'industrie, une estimation a été réalisée à partir des données salariales du CPA Montréal qui représente 50 % du territoire et des employés du secteur.

⁵³ Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles, *Diagnostic sous-sectoriel – Secteur de la carrosserie*, p. 3.

⁵⁴ Comité paritaire de l'industrie de l'automobile de la région de Montréal, *Qualification*, [En ligne], 25 juillet 2013, <http://www.cpamontreal.ca/qualification/carrosserie.shtml> (Page consultée le 25 juillet 2013).

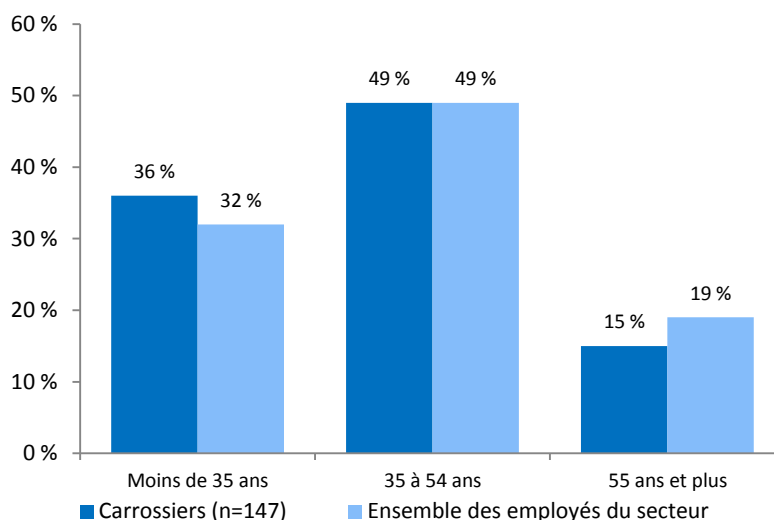
⁵⁵ Statistique Canada, *Variante du SCIAN – 81122 Ateliers de remplacement de glaces et de pare-brise, Industries de l'enquête sur la population active (EPA)*, [En ligne], 22 juillet 2013, <http://stds.statcan.gc.ca/spaggr-agrsp/labour-travail-2007/labnaics07cs-travscian07cr-fra.asp?criteria=81122> (Page consultée le 22 juillet 2013).

⁵⁶ Les données de la CNP propre au secteur des services automobiles ne sont pas disponibles pour le moment. Elles seront intégrées à ce diagnostic lorsque disponibles.

L'âge des travailleurs

Les carrossiers sont légèrement plus jeunes que la moyenne des employés du secteur des services automobiles. En effet, leur proportion de travailleurs âgés de moins de 35 ans (36 %) est un peu plus élevée que la moyenne de l'ensemble des travailleurs de l'industrie (32 %). D'autre part, la moitié des carrossiers (49 %) sont âgés de 35 à 54 ans et 15 % sont âgés de 55 ans et plus.

Figure 48 – Âge des carrossiers



Source : Sondage auprès des entreprises, 2013 et Statistique Canada, *Enquête nationale auprès des ménages de 2011*, Industrie, produit no 99-012-X2011034, 26 juin 2013.

Les embauches au cours des trois prochaines années

La proportion d'entreprises comptant au moins un carrossier et prévoyant engager de nouveaux employés à ce poste au cours des trois prochaines années est de 30 %.

En additionnant les embauches prévues au cours des trois prochaines années par les entreprises sondées et en les projetant à l'ensemble de l'industrie, on obtient un nombre total de **1 528 embauches de carrossiers**. Parmi ces embauches, plus de la moitié (54 %) viseraient la création de nouveaux postes (831 embauches). D'un autre côté, 24 % des embauches pallieraient les départs à la retraite (366 embauches). Finalement, les autres embauches (22 %, 329 embauches) seraient réalisées pour pallier le roulement du personnel et les départs temporaires.

Tableau 46 – Embauches projetées de carrossiers au cours des trois prochaines années

Type d'embauches	Nombre d'embauches	
Embauches pour combler la création de nouveaux postes	831	54 %
Embauches pour combler les départs à la retraite	366	24 %
Embauches pour pallier le roulement du personnel et les départs temporaires	329	22 %
Nombre total d'embauches	1 528	100 %

Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

Les critères d'embauche

Lorsque vient le temps d'engager un nouveau carrossier, près de la moitié (45 %) des entreprises se basent uniquement sur l'expérience du candidat. Une proportion fort importante (39 %), va, quant à elle, analyser l'expérience et/ou le niveau d'éducation du travailleur. Notons que pratiquement aucune entreprise (1 %) n'applique uniquement le critère du niveau d'éducation ou du diplôme détenu. Donc, pour les carrossiers, l'expérience est clairement plus prisée par les entreprises que les diplômes (DEP).

Tableau 47 – Critères d'embauche pour les carrossiers

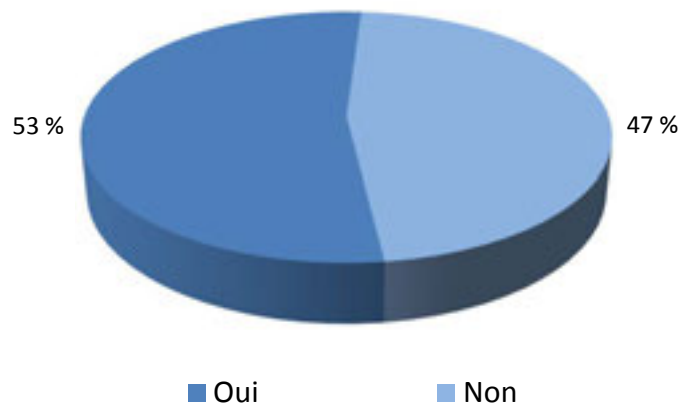
Une seule mention possible	Total (n=55)
Uniquement l'expérience	45 %
L'expérience et/ou le niveau d'éducation / le diplôme détenu	39 %
Uniquement le niveau d'éducation / le diplôme détenu	1 %
Autre	13 %

Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

La situation relative à l'attraction des employés

À l'instar de la situation observée avec les mécaniciens, il est difficile pour les entreprises du secteur de combler les postes de carrossiers. De fait, 53 % des entreprises comptant au moins un carrossier disent éprouver ou avoir éprouvé des difficultés de recrutement et de sélection des travailleurs pour ce métier. Il s'agit donc d'un des métiers spécialisés sondés pour lequel l'attraction des employés est la plus problématique.

Figure 49 – Difficultés à combler les postes de carrossiers



Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

Les raisons évoquées pour expliquer les problèmes de recrutement des carrossiers sont sensiblement les mêmes que pour les autres métiers sondés : le manque de candidats ayant l'expérience requise (74 %), le manque de candidats ayant les connaissances requises (64 %) et le manque de candidats ayant la personnalité et l'attitude requises (41 %). Toutefois, il y a également une proportion non négligeable de dirigeants d'entreprise qui ont expliqué cette problématique par le manque d'intérêt des candidats à cause du salaire (25 %) ou à cause des conditions de travail (25 %) jugés peu attrayants.

Tableau 48 – Les raisons des difficultés à combler les postes de carrossiers

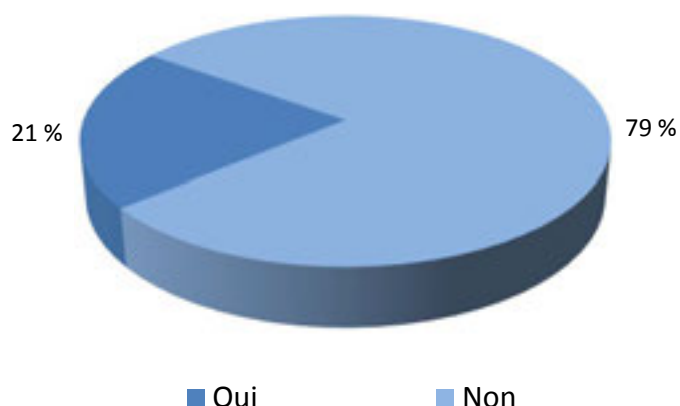
Plusieurs mentions possibles	Total (n=95)
Le manque de candidats ayant l'expérience requise	74 %
Le manque de candidats ayant les connaissances requises	64 %
Le manque de candidats ayant la personnalité et l'attitude requises	41 %
Le manque d'intérêt des candidats à cause du salaire jugé peu attrayant	25 %
Le manque d'intérêt des candidats à cause des conditions de travail jugées peu attrayantes	25 %
Le manque de candidats ayant le diplôme requis	14 %

Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

La situation relative à la rétention des employés

Chez les entreprises comptant au moins un carrossier, une sur cinq (21 %) considère comme problématique la rétention des employés occupant ce poste.

Figure 50 – Problèmes de rétention des carrossiers



Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

De l'avis des entreprises aux prises avec une problématique de rétention pour leurs employés occupant le poste de carrossiers, les principales raisons pouvant expliquer la présence de ces difficultés sont la concurrence entre les entreprises du secteur (56 %) et la rémunération (49 %). Suivent le manque de motivation des travailleurs (37 %), les défis et les possibilités d'avancement limités (35 %) et la nature physique du travail (34 %).

Tableau 49 – Les raisons des problèmes de rétention des carrossiers

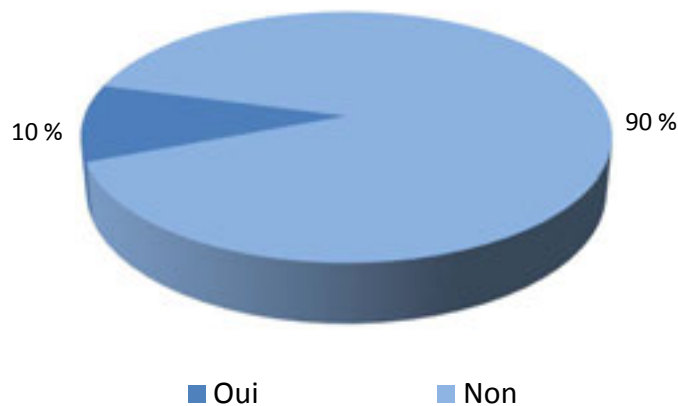
Plusieurs mentions possibles	Total (n=34)
La concurrence entre les entreprises de notre secteur	56 %
La rémunération	49 %
Le manque de motivation des travailleurs	37 %
Les défis et les possibilités d'avancement limités	35 %
La nature physique du travail	34 %
La nature du travail et des tâches	24 %
Les avantages sociaux proposés	23 %
Le manque de reconnaissance accordée aux travailleurs	11 %
L'ambiance de travail	8 %
Les horaires de travail	8 %
Les problèmes liés aux attitudes et aux comportements	5 %
Ne sait pas	5 %

Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

La saisonnalité des emplois

Seulement 10 % des carrossiers sont touchés par des ralentissements saisonniers. Il s'agit donc d'une problématique moins commune pour ce corps de métier.

Figure 51 – Saisonnalité des emplois des carrossiers



Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

Les préposés au service (ateliers de mécanique)

La définition du métier

Les préposés au service (à ne pas confondre avec les préposés au service et à l'esthétique) effectuent « le graissage, la vidange des huiles, l'application d'antirouille, l'équilibrage des roues, l'installation, la réparation, la dépose ou la pose des amortisseurs, des essuie-glaces, des phares, des filtres, des pneus, des silencieux et l'installation ou le survoltage des accumulateurs d'un véhicule⁵⁷ ». Ils peuvent également être appelés à effectuer le transport de la clientèle. On retrouve ces employés principalement au sein des ateliers de mécanique. On utilise également le terme « préposés à l'entretien d'automobiles » pour parler de cette catégorie d'employés.

Selon la CNP, ce métier est constitué d'une profession :

- Nettoyeurs spécialisés/nettoyeuses spécialisées (CNP 6732)⁵⁸.

Enfin, selon les données fournies par le CPA Montréal, le salaire horaire moyen des préposés au service est de 20,17 \$⁵⁹.

⁵⁷ Comité paritaire de l'industrie de l'automobile des régions Lanaudière-Laurentides, *Métiers classifiés*, [En ligne], 25 juillet 2013, <http://www.cpa-ll.com/metiersclassifies/echelon.shtml> (Page consultée le 25 juillet 2013).

⁵⁸ Les données de la CNP propre au secteur des services automobiles ne sont pas disponibles pour le moment. Elles seront intégrées à ce diagnostic lorsque disponibles.

Le nombre de travailleurs

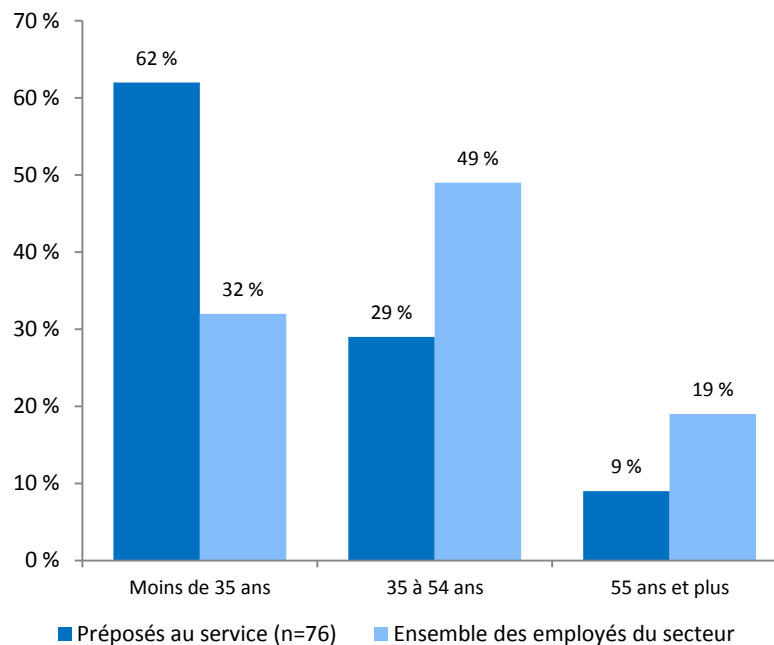
Globalement, 18 % des entreprises ayant participé à l'étude comptent au moins un préposé au service, pour un total de 168 préposés au sein de l'échantillon.

Il est ainsi possible d'estimer qu'il y a 3 606 préposés au service dans l'ensemble des entreprises de l'industrie des services automobiles au Québec.

L'âge des travailleurs

Près des deux tiers (62 %) des préposés au service sont âgés de moins de 35 ans. Il s'agit donc d'un des métiers sondés pour lequel les employés sont les plus jeunes. Qui plus est, seulement un préposé au service sur dix (9 %) est âgé de 55 ans et plus.

Figure 52 – Âge des préposés au service



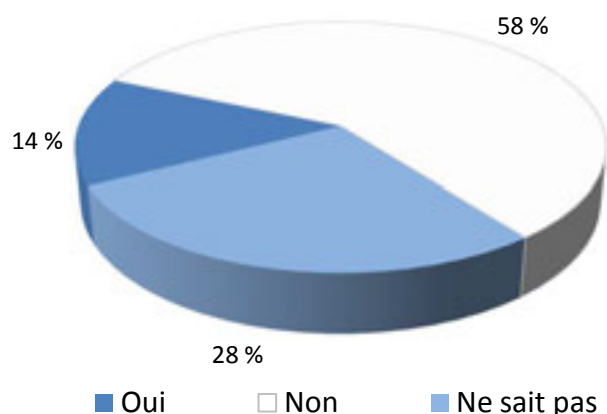
Source : Sondage auprès des entreprises, 2013 et Statistique Canada, *Enquête nationale auprès des ménages de 2011*, Industrie, produit no 99-012-X2011034, 26 juin 2013.

Les embauches au cours des trois prochaines années

Parmi les entreprises comptant au moins un préposé au service, 14 % prévoient embaucher de nouveaux employés à ce poste au cours des trois prochaines années. Notons que plus de la moitié (58 %) des entreprises interrogées ne prévoient pas d'embauches de préposés au service et qu'un peu plus du quart (28 %) sont indécises quant à ce sujet.

⁵⁹ En l'absence de données salariales spécifiques au secteur des services automobiles pour l'ensemble des travailleurs de l'industrie, une estimation a été réalisée à partir des données salariales du CPA Montréal qui représente 50 % du territoire et des employés du secteur.

Figure 53 – Intention d’embauche au cours des trois prochaines années pour les préposés au service



Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

En additionnant les embauches prévues au cours des trois prochaines années par les entreprises sondées et en les projetant à l’ensemble de l’industrie, on obtient un nombre total de 980 embauches de préposés au service, dont la majorité (79 %, 770 embauches) sont pour pallier le roulement du personnel et les départs temporaires. Les autres embauches ont pour but de combler la création de nouveaux postes (15 %, 150 embauches) ou les départs à la retraite (6 %, 60 embauches).

Encore une fois, l’expérience est davantage considérée pendant l’embauche des travailleurs que le niveau d’éducation.

Tableau 50 – Embauches projetées de préposés au service au cours des trois prochaines années

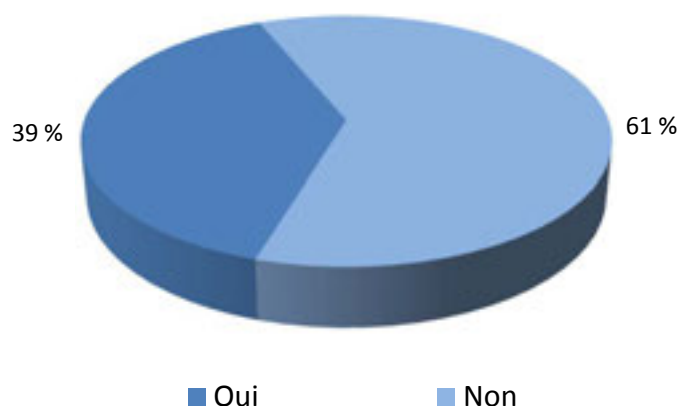
Type d’embauches	Nombre d’embauches	
Embauches pour combler la création de nouveaux postes	150	15 %
Embauches pour combler les départs à la retraite	60	6 %
Embauches pour pallier le roulement du personnel et les départs temporaires	770	79 %
Nombre total d’embauches	980	100 %

Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

La situation relative à l’attraction des employés

Une proportion assez importante des entreprises comptant au moins un préposé au service vivent des difficultés d’attraction pour les travailleurs de cette catégorie. En effet, 39 % des entreprises ont mentionné éprouver ou avoir éprouvé des difficultés à combler les postes de préposés au service.

Figure 54 – Difficultés à combler les postes de préposés au service



Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

La majorité des entreprises aux prises avec cette problématique sont d'avis que le manque de candidats ayant les connaissances requises (78 %), la personnalité et l'attitude requises (78 %) et l'expérience requise (75 %) est la source des problèmes d'attraction qu'elles vivent.

Il ne faut toutefois pas négliger l'influence de la rémunération (43 %) et des conditions de travail offertes (29 %) qui rendraient également plus complexe le processus de recrutement des préposés au service.

Tableau 51 – Les raisons des difficultés à combler les postes de préposés au service

Plusieurs mentions possibles	Total (n=34)
Le manque de candidats ayant les connaissances requises	78 %
Le manque de candidats ayant la personnalité et l'attitude requises	78 %
Le manque de candidats ayant l'expérience requise	75 %
Le manque d'intérêt des candidats à cause du salaire jugé peu attrayant	43 %
Le manque d'intérêt des candidats à cause des conditions de travail jugées peu attrayantes	29 %
Le manque de candidats ayant le diplôme requis	3 %

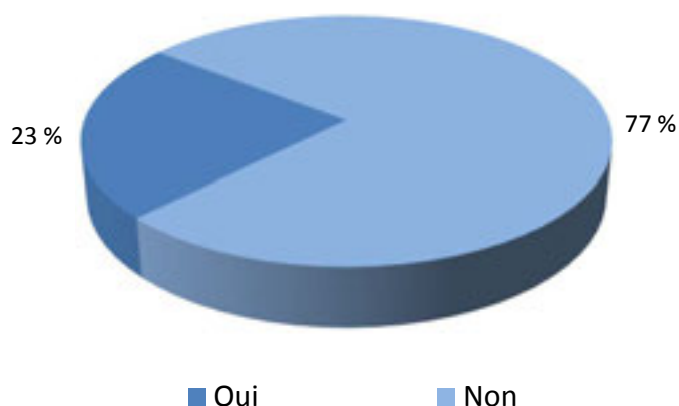
Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

La situation relative à la rétention des employés

Pour les préposés au service, la rétention est considérée comme problématique par 23 % des entreprises employant au moins une personne pratiquant ce métier. Les problèmes de rétention sont donc moins fréquents que les problèmes d'attraction.

Chez les entreprises composant avec des problèmes de rétention, une tendance se dégage à l'effet qu'il est plus difficile de retenir les services des employés moins expérimentés (en termes de nombre d'années passées au sein de l'industrie). De plus, au sein des réponses des entreprises interrogées, deux facteurs pouvant expliquer les problèmes de rétention des préposés au service se démarquent : la rémunération et la concurrence entre les entreprises.

Figure 55 – Problèmes de rétention des préposés au service



Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

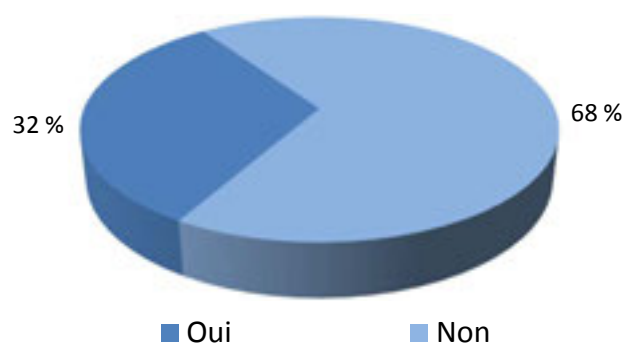
La saisonnalité des emplois

Le tiers (32 %) de l'ensemble des préposés au service des sous-secteurs sondés sont affectés par les creux saisonniers de leur entreprise. D'autre part, 37 % des entreprises sondées pour ce poste comptent au moins un préposé au service qui est affecté par la saisonnalité de son emploi.

À l'instar de la situation observée chez les mécaniciens, la période de l'année la plus critique pour les préposés au service affectés par les creux saisonniers est celle des mois de janvier à mars.

Enfin, pour les préposés au service affectés par la saisonnalité de leur emploi, les creux saisonniers que connaissent leurs entreprises ont pour principaux impacts des mises à pied temporaires (69 %) et une réduction du nombre d'heures de travail (55 %).

Figure 56 – Saisonnalité des emplois des préposés au service



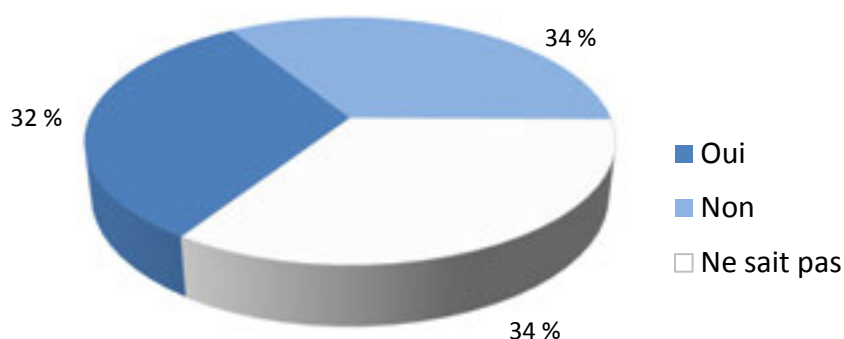
Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

Les besoins en matière de formation

Les entreprises comptant au moins un préposé au service sont très divisées quant à leurs besoins en matière de formation au cours des trois prochaines années. En fait, 32 % affirment avoir de tels besoins à combler pour leurs préposés au service, 34 % mentionnent ne pas en avoir et 34 % ne sont pas en mesure de se prononcer sur ce sujet.

Les sujets de formation qui intéressent les entreprises sont également très variés et nombreux. Parmi ceux-ci, mentionnons tout de même les formations portant sur les nouvelles technologies et les nouveaux produits, sur le service à la clientèle et sur l'installation de pneus.

Figure 57 – Présence de besoins à combler en matière de formation pour les préposés au service au cours des trois prochaines années



Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

Les techniciens de véhicules récréatifs (techniciens VR)

La définition du métier

Avant de définir le métier de technicien de véhicules récréatifs (technicien VR), il importe de définir ce qu'est un véhicule récréatif. Ainsi, un véhicule récréatif est « un véhicule qui combine le transport et l'habitation et qui sert à des fins touristiques variées (voyage, loisirs, camping). Il existe deux catégories de véhicules récréatifs : les autocaravanes ou motorisés et les remorques. Les autocaravanes se divisent en trois types. L'autocaravane de type A, telle la maison motorisée est la plus grosse; celle de type B, telle la fourgonnette de camping est la plus petite tandis que l'autocaravane de type C se situe entre les deux. Les véhicules récréatifs de type remorque sont la caravane ou la roulotte classique, la caravane à sellette ou roulotte à sellette et la tente-caravane ou tente-roulotte⁶⁰ ».

Ainsi, les techniciens VR travaillent « sur les systèmes et les composants de véhicules récréatifs incluant les circuits électriques, la plomberie, les installations au gaz propane, les appareils ménagers, les composants intérieurs et extérieurs, les structures et les attelages. Ils font le diagnostic, réparent, remplacent, installent, règlent, essayent, entretiennent et modifient des composants et des systèmes. Les techniciens VR sont aussi appelés à entretenir et à réparer des châssis de roulottes, le train de roulement et la suspension. Ils doivent

⁶⁰ Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles, *Norme professionnelle – Technicienne ou technicien de véhicules récréatifs*, p. 5.

connaître la fonction de chacun des systèmes et leur interaction. Toutefois, il est important de noter qu'ils ne travaillent pas sur les composants du moteur ou du groupe motopropulseur⁶¹ ».

Selon la CNP, ce métier est constitué d'une profession :

- Autre personnel spécialisé des métiers (CNP 7384)⁶².

Le nombre de travailleurs

Globalement, 2 % des entreprises ayant participé au sondage comptent au moins un technicien VR au sein de leur équipe, pour un total de 36 au sein de l'échantillon.

Il est ainsi possible d'estimer qu'il y a 779 techniciens VR dans l'ensemble des entreprises de l'industrie des services automobiles au Québec.

L'âge des travailleurs

Parmi les techniciens VR des entreprises ayant répondu au sondage, 42 % ont moins de 35 ans et 47 % sont âgés de 35 à 54 ans. Conséquemment, les techniciens VR sont, en moyenne, plus jeunes que la moyenne des travailleurs de l'industrie des services automobiles.

Les embauches au cours des trois prochaines années

Approximativement le tiers des entreprises sondées comptant au moins un technicien VR prévoient embaucher au moins un employé à ce poste au cours des trois prochaines années.

En additionnant les embauches prévues au cours des trois prochaines années par les entreprises sondées et en les projetant à l'ensemble de l'industrie, on obtient un nombre total de 162 embauches de techniciens VR, dont 52 % (83 embauches) pour combler la création de nouveaux postes. Par ailleurs, 32 % des embauches viseraient à combler les départs à la retraite et 16 % à pallier le roulement du personnel et les départs temporaires.

Tableau 52 – Embauches projetées de techniciens VR au cours des trois prochaines années

Type d'embauches	Nombre d'embauches	
Embauches pour combler la création de nouveaux postes	83	52 %
Embauches pour combler les départs à la retraite	50	32 %
Embauches pour pallier le roulement du personnel et les départs temporaires	26	16 %
Nombre total d'embauches	160	100 %

Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

⁶¹ Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles, *Norme professionnelle – Technicienne ou technicien de véhicules récréatifs*, p. 5.

⁶² Les données de la CNP propre au secteur des services automobiles ne sont pas disponibles pour le moment. Elles seront intégrées à ce diagnostic lorsque disponibles.

Les critères d'embauche

Le principal critère d'embauche pour les entreprises désirant ajouter un technicien VR dans leurs rangs est l'expérience, suivi de la certification de la norme professionnelle. De fait, tel que démontré par l'étude de pertinence pour la norme professionnelle, seulement 5 % des techniciens VR ont obtenu le DEP en Entretien et réparation de caravanes. Conséquemment, le niveau d'éducation et le diplôme obtenu ne sont pas des critères à l'embauche de techniciens VR pour les entreprises de l'industrie.

La situation relative à l'attraction et à la rétention des employés

Autant lors de l'étude de pertinence pour la norme professionnelle (2008) que lors du sondage mené dans le cadre du présent diagnostic, la problématique du recrutement a été soulevée par les entreprises employant au moins un technicien VR. En fait, les deux tiers (64 %) de ces entreprises ont affirmé dans le plus récent sondage connaître ou avoir connu des difficultés à combler leurs postes de techniciens VR.

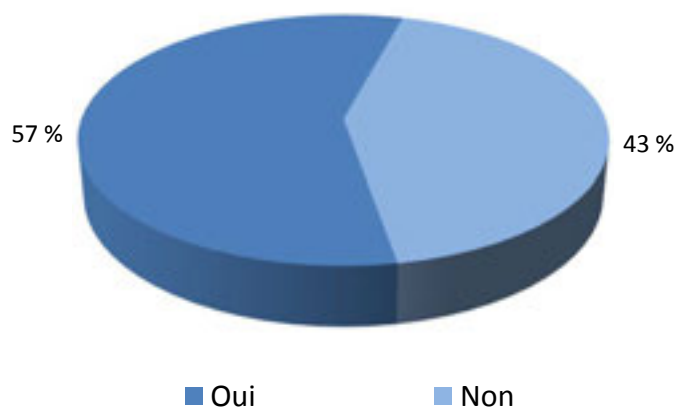
Les raisons évoquées pour expliquer les difficultés vécues par ces entreprises sont le manque de candidats ayant les connaissances requises, ayant la personnalité et l'attitude requises ou ayant l'expérience requise. En fait, puisque la majorité des techniciens VR n'ont pas suivi une formation directement liée à leur métier, ceux-ci doivent, la plupart du temps, acquérir leurs compétences par le biais d'un cheminement en entreprise.

La rétention des techniciens VR n'est pas un enjeu majeur pour les entreprises du secteur, alors que 18 % d'entre elles jugent problématique la rétention de leurs techniciens VR. La préoccupation face au recrutement des travailleurs exerçant ce métier est donc bien plus importante que celle envers les problèmes de rétention.

La saisonnalité des emplois

La conduite des véhicules récréatifs étant dictée par les saisons au Québec, on observe une proportion très importante de techniciens VR affectés par la saisonnalité de leur métier. En fait, plus de la moitié (57 %) des travailleurs pratiquant ce métier subissent les conséquences des creux saisonniers vécus par leur entreprise.

Figure 58 – Saisonnalité des emplois des techniciens VR



Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

Sans surprise, la principale période creuse pour les techniciens VR s'étend du mois de novembre au mois de février. Ces creux saisonniers ont pour conséquences des mises à pied temporaires et/ou une réduction du nombre d'heures de travail pour les techniciens VR.

La norme professionnelle

En 2009, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a approuvé une norme professionnelle pour les techniciens VR. Cette norme fut développée par le CSMO-Auto grâce au soutien financier d'Emploi-Québec et de la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT).

La norme professionnelle a été mise en place afin de répondre à plusieurs défis auxquels étaient confrontés l'industrie des services automobiles et le métier de technicien VR. En premier lieu, « L'arrivée de nouveaux appareils électroniques à l'intérieur de véhicules récréatifs et la montée de l'informatique apportent des changements importants dans l'exercice de la profession. On voit de plus en plus d'ordinateurs qui contrôlent le fonctionnement de certains appareils, des systèmes de positionnement mondial (GPS), des panneaux solaires, des antennes satellites, ainsi que des capteurs pour la lecture de données relativement au niveau des réservoirs et la consommation d'énergie de l'habitacle⁶³ ». Cela exige donc des techniciens VR des compétences additionnelles et des connaissances plus aiguisées.

Également, comme ce fut mentionné préalablement, la majorité des entreprises éprouvent des difficultés à recruter de nouveaux techniciens VR. Dans la majorité des cas, cela est dû à un manque de candidats ayant les compétences nécessaires ou encore l'expérience requise. De plus, comme 95 % des techniciens VR n'ont pas suivi le DEP en Entretien et réparation de caravanes, les entreprises doivent former leurs nouveaux employés lors de leur arrivée.

Par conséquent, dans un contexte d'importantes évolutions technologiques et avec des postes difficiles à combler à cause d'un manque de connaissances de base, une norme professionnelle devenait nécessaire.

Avec cette norme, les représentants du secteur des services automobiles au Québec interrogés dans le cadre de son élaboration considèrent les compétences suivantes comme essentielles à la maîtrise du métier de techniciens VR :

« La norme professionnelle de technicien ou technicienne de véhicules récréatifs comprend les compétences suivantes :

Compétences essentielles

1. Être capable de faire l'installation de sources, de circuits, d'appareils électriques de 12 volts et de commandes électroniques
2. Être capable de faire l'installation de circuits et d'appareils électriques de 120 volts
3. Être capable de faire l'installation de conduites et d'appareils au gaz
4. Être capable de faire l'installation de conduites de plomberie et d'équipement sanitaire
5. Être capable de faire l'entretien et la réparation de sources, de circuits, d'appareils électriques de 12 volts et de commandes électroniques
6. Être capable de faire la réparation de circuits et d'appareils électriques de 120 volts
7. Être capable de faire l'entretien et la réparation de conduites et d'appareils au gaz

⁶³ Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles, *Norme professionnelle – Technicienne ou technicien de véhicules récréatifs*, p. 6.

8. Être capable de faire l'entretien et la réparation de conduites de plomberie et d'équipement sanitaire
9. Être capable de faire des réparations et des aménagements à un véhicule récréatif
10. Être capable de préparer un véhicule récréatif pour sa livraison

Compétence complémentaire

11. Être capable de faire l'installation sur le terrain d'un véhicule récréatif⁶⁴ »

La durée de l'apprentissage peut varier selon l'expérience de l'apprenti, l'organisation du travail, etc. Toutefois, le CSMO-Auto estime qu'il faut environ deux ans pour se qualifier. En fait, pour obtenir le certificat de qualification professionnelle et l'attestation de compétences qui l'accompagne, l'apprenti devra démontrer, à la satisfaction du compagnon, qu'il ou qu'elle maîtrise pleinement les dix compétences essentielles de la norme professionnelle.

Les installateurs de systèmes ajoutés

La définition du métier

Les installateurs de systèmes ajoutés de véhicules « effectuent l'installation, la réparation ou le changement d'accessoires électriques et électroniques tels que les systèmes audio, les systèmes de sécurité, les systèmes multimédia, les systèmes de télécommunication, les démarreurs à distance, les ordinateurs de bord, les ordinateurs personnels, les vitres, les toits et les serrures électriques. Ils diagnostiquent le problème et déterminent les pièces défectueuses de même que le temps de réparation selon les normes de l'entreprise. Les installateurs de systèmes ajoutés peuvent être appelés à concevoir et fabriquer des adaptateurs. »⁶⁵

De plus, les installateurs de systèmes ajoutés « doivent établir de bonnes relations avec la clientèle. Ils informent les clients et leur expliquent le mode d'utilisation des appareils ou la nature de la réparation à effectuer. Ces personnes peuvent effectuer leur fonction dans un atelier pour un service sur place ou sur la route pour un service chez le client⁶⁶ ».

Selon la CNP, ce métier est constitué de deux différentes professions :

- Installateurs/installatrices et réparateurs/réparatrices de matériel de télécommunications (CNP 7246);
- Électromécaniciens/électromécaniciennes (CNP 7333)⁶⁷.

Le nombre de travailleurs

Globalement, 2 % des entreprises ayant participé au sondage comptent au moins un installateur de systèmes ajoutés au sein de leur équipe, pour un total de 15 au sein de l'échantillon.

⁶⁴ Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles, *Norme professionnelle – Technicienne ou technicien de véhicules récréatifs*, pp. 13-14.

⁶⁵ *Id. Installateurs de systèmes ajoutés – Analyse de la situation de travail. Volet 2 : Rapport synthèse de l'analyse de la situation de travail*, p. 5.

⁶⁶ *Ibid.*

⁶⁷ Les données de la CNP propre au secteur des services automobiles ne sont pas disponibles pour le moment. Elles seront intégrées à ce diagnostic lorsque disponibles.

Il est ainsi possible d'estimer qu'il y a 332 installateurs de systèmes ajoutés dans l'ensemble des entreprises de l'industrie des services automobiles au Québec.

Les commis aux achats / acheteurs

La définition du métier

Selon la définition de la CNP, les commis aux achats ou acheteurs « traitent les transactions d'achat et vérifient l'inventaire du matériel, de l'équipement et des stocks⁶⁸ ».

Dans ce cadre, les commis aux achats / acheteurs exercent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes⁶⁹ :

- examiner les demandes pour en assurer l'exactitude et vérifier si le matériel, l'équipement et les stocks sont vraiment épuisés;
- trouver des sources et obtenir les prix à partir de catalogues ou de fournisseurs et préparer les bons de commande d'achat;
- calculer les coûts des commandes et en demander le paiement ou transmettre les factures aux services concernés;
- traiter les achats pour lesquels ils ont le pouvoir d'achat;
- communiquer avec les fournisseurs pour fixer l'horaire des livraisons et pour résoudre les problèmes d'articles manquants, d'erreurs de livraisons et autres problèmes;
- préparer et tenir à jour des dossiers d'achats, des rapports et des listes de prix.

Selon la CNP, ce métier est constitué d'une profession :

- Commis aux achats et au contrôle de l'inventaire (CNP 1524)⁷⁰.

Le nombre de travailleurs

Globalement, 3 % des entreprises ayant participé au sondage comptent au moins un commis aux achats / acheteur au sein de leur équipe, pour un total de 40 au sein de l'échantillon.

Il est ainsi possible d'estimer qu'il y a 866 commis aux achats / acheteurs dans l'ensemble des entreprises de l'industrie des services automobiles au Québec.

⁶⁸ Emploi-Québec, *Commis aux achats et à l'inventaire (1474)*, [En ligne], 23 juillet 2013, http://imt.emploi.quebec.net/mtg/inter/noncache/contenu/asp/mtg122_descrproufession_01.asp?lang=FRAN&Porte=1&cregncmp1=QC&PT4=53&aprof=1474&cregn=QC&PT1=25&prov=pje&PT3=10&pro=1474&PT2=21&type=02&motCNP=1474&pgpr1=mtg122_descrproufession_01%2Easp (Page consultée le 23 juillet 2013).

⁶⁹ *Ibid.*

⁷⁰ Les données de la CNP propre au secteur des services automobiles ne sont pas disponibles pour le moment. Elles seront intégrées à ce diagnostic lorsque disponibles.

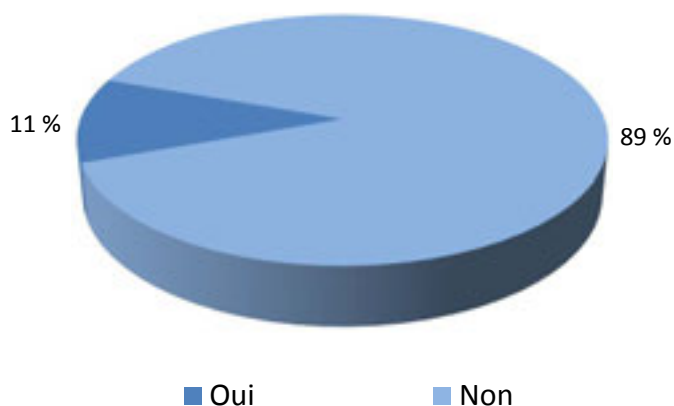
La situation relative à l'attraction et à la rétention des employés

La majorité des entreprises sondées quant à leurs commis aux achats / acheteurs ne sont pas confrontées à des problèmes de recrutement et de rétention des employés pratiquant ce métier.

La saisonnalité des emplois

La saisonnalité des emplois n'est pas, elle non plus, une problématique répandue chez les commis aux achats / acheteurs, alors que seulement 11 % sont affectés par les creux saisonniers de leur entreprise.

Figure 59 – Saisonnalité des emplois des commis aux achats / acheteurs



Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

Les démonteurs

La définition du métier

Le démonteur de véhicules routiers « effectue le démantèlement sécuritaire et écologique de véhicules hors d'usage (VHU) tels que des automobiles ou des camions légers accidentés ou en fin de vie, pour en recycler leurs composants et en retirer le maximum de valeur. »

Ses principales tâches consistent « à désassembler avec soin les différentes parties des véhicules pour la revente ou la remise à neuf de pièces, et à récupérer les fluides et les matières résiduelles dans le respect des normes environnementales (p. ex. : essence, huiles, gaz réfrigérant, lave-glace, métal, mercure, plastiques). À partir d'une liste de pièces à récupérer, fournie par l'entreprise, pour chacun des véhicules, et en tenant compte de son évaluation de l'état du véhicule et des pièces, il ou elle organise ses tâches de façon à rentabiliser au maximum son travail. Une fois les pièces récupérées, il ou elle en contrôle la qualité, les nettoie au besoin et en indique la nature à l'aide d'un système d'étiquetage en vue de leur stockage ou de leur expédition⁷¹ ».

⁷¹ Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles, *Démonteur ou démonteuse de véhicules routiers – Rapport d'analyse de profession*, p. 3.

Selon la CNP, ce métier est constitué d'une profession :

- Autres réparateurs/réparatrices et préposés/préposées à l'entretien (CNP 7445)⁷².

Enfin, selon les données fournies par le CPA Montréal, le salaire horaire moyen des démonteurs est de 17,65 \$⁷³.

Le nombre de travailleurs

Globalement, 1 % des entreprises ayant participé au sondage comptent au moins un démonteur parmi leurs employés, pour un total de 12 démonteurs au sein de l'échantillon. Toutefois, cette profession a été sondée uniquement auprès des entreprises dont la principale activité est la vente de pièces et d'accessoires usagés, c'est-à-dire le recyclage (16 répondants parmi les 83 entreprises classifiées dans cette catégorie selon Statistique Canada).

Il est ainsi possible d'estimer qu'un total de 247 démonteurs sont employés par les entreprises du sous-secteur de la vente de pièces et d'accessoires usagés (recycleurs) au Québec. Néanmoins, le nombre d'entreprises détenant une licence de recycleur ou de commerçant-recycleur de la SAAQ est beaucoup plus élevé que les 83 entreprises identifiées par Statistique Canada. Effectivement, l'étude de pertinence réalisée par *FGC Conseil* et basée sur les données de la SAAQ⁷⁴ démontre que le nombre d'entreprises effectuant du recyclage (au moins 75 véhicules par année) s'élève en réalité à 351 et le nombre de démonteurs peut être estimé à 860. Des entreprises dans des sous-secteurs tels que la carrosserie et la mécanique emploient donc un nombre non négligeable de démonteurs.

Les critères d'embauche

Lors de l'analyse de la profession de démonteur, réalisée en 2012 par le CSMO-Auto, les experts interviewés ont mentionné qu'aucun diplôme n'était vraiment exigé. De fait, « les débutants ayant un diplôme d'études professionnelles (DEP) en mécanique ou en carrosserie ont plus de facilité à être embauchés. Cependant, il semble que ces diplômés soient plus difficiles à fidéliser : ils ou elles peuvent avoir tendance à délaisser le démontage pour rechercher des postes dans leur domaine d'étude⁷⁵ ». Lorsque les candidats pour un poste de démonteur ne possèdent pas de diplôme pertinent, « les entreprises visent l'embauche de jeunes ayant des bases en mécanique ou en carrosserie et, si possible, ayant de trois à cinq années d'expérience. Certains ont dit ne pas vouloir de candidats trop expérimentés pour pouvoir les former plus facilement aux normes de leur entreprise⁷⁶ ».

⁷² Les données de la CNP propre au secteur des services automobiles ne sont pas disponibles pour le moment. Elles seront intégrées à ce diagnostic lorsque disponibles.

⁷³ En l'absence de données salariales spécifiques au secteur des services automobiles pour l'ensemble des travailleurs de l'industrie, une estimation a été réalisée à partir des données salariales du CPA Montréal qui représente 50 % du territoire et des employés du secteur.

⁷⁴ FGC Conseil, *Étude sur la pertinence de développer une norme professionnelle pour le métier – Démonteur ou démonteuse de véhicules routiers*, p. 27.

⁷⁵ Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles, *Démonteur ou démonteuse de véhicules routiers – Rapport d'analyse de profession*, p. 11.

⁷⁶ *Ibid.*

La rémunération

Le salaire des démonteurs non syndiqués est comparable à celui d'un mécanicien, soit entre 12 et 25 \$ l'heure selon la scolarité, l'expérience et le rendement⁷⁷. Comme la majorité des démonteurs ne sont pas syndiqués, leur rémunération est, dans la majorité des cas, « principalement basée sur leur capacité à négocier individuellement leur salaire⁷⁸ ». Dans les régions où le métier de démonteur est assujéti à un décret, un système d'échelons vient encadrer la rémunération des travailleurs. Toutefois, « dans les faits, les employeurs paient davantage que les taux minimums prescrits, soit 20 % de plus en moyenne⁷⁹ ».

Les principaux enjeux

Recruter des démonteurs compétents est un enjeu de taille pour les entreprises. Effectivement, lors du diagnostic du secteur du recyclage réalisé en 2010, la majorité des entreprises sondées ont indiqué accorder une grande importance à cet enjeu précis. Notamment dans le but de contrer cette problématique, 74 % des entreprises se disaient très favorables ou assez favorables au développement d'une formation adaptée au métier de démonteur.

De plus, tous les démonteurs interrogés dans le cadre des entrevues en profondeur de ce diagnostic ont affirmé voir d'un bon œil une formation plus spécifique à leur métier. D'ailleurs, les compétences que devrait couvrir cette formation adaptée seraient, de leur avis, la disposition des matières dangereuses, la santé et sécurité au travail, le démontage des véhicules hybrides, la gestion et classement des pièces, etc.

En fait, l'absence de programmes de formation initiale visant spécifiquement le développement des personnes aptes à exercer le métier de démonteur « signifie que les entreprises doivent obligatoirement s'occuper de la formation de leur personnel⁸⁰ ». Ainsi, lors de l'étude sur la pertinence de développer une norme professionnelle pour le métier de démonteur, un peu plus de la moitié des entreprises comptant des démonteurs parmi leurs employés jugent pertinent de reconnaître les compétences des démonteurs par une certification professionnelle⁸¹. Cela permettrait, du moins en partie, de pallier l'absence de formation initiale propre à ce métier.

Un autre enjeu est la concurrence étrangère, notamment de la part de la Chine qui est une importante exportatrice de pièces à faible coût, souvent à peine plus chères que les pièces recyclées⁸². Également, avec l'augmentation du prix des matières premières, il pourrait devenir plus payant pour une entreprise de procéder au pressage de la carcasse d'un véhicule que de la revendre en pièces détachées⁸³. Dans les deux cas, des postes de démonteurs pourraient être menacés.

Les démonteurs, et le sous-secteur du recyclage à la fois, sont, eux aussi, affectés par les changements technologiques que connaît l'industrie de l'automobile. Lors de l'analyse de la profession de démonteur, les experts interrogés ont soulevé trois changements d'ordre technologique pouvant avoir des répercussions sur le

⁷⁷ Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles, *Démonteur ou démonteuse de véhicules routiers – Rapport d'analyse de profession*, p. 7.

⁷⁸ *Ibid.*

⁷⁹ *Ibid.*

⁸⁰ FGC Conseil, *Étude sur la pertinence de développer une norme professionnelle pour le métier – Démonteur ou démonteuse de véhicules routiers*, p. 45.

⁸¹ *Ibid.* p. 63.

⁸² Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles, *Démonteur ou démonteuse de véhicules routiers – Rapport d'analyse de profession*, p. 12.

⁸³ *Ibid.*

métier : « Le premier est l'arrivée des véhicules électriques ou hybrides, qui demanderont une mise à jour des pratiques de démontage. Le second est l'arrivée d'alliages ultrarésistants qui exigeront des techniques de travail et des outils différents. Le dernier est l'arrivée constante de nouveaux modules électroniques (navigation, lecteurs, capteurs, ordinateurs, etc.). Ils ont pour résultat de complexifier la séquence habituelle de démontage, car il faut continuellement les repérer et les enlever avec soin (ils sont fragiles) avant de s'attaquer à leurs supports (p. ex. : pièce de carrosserie)⁸⁴. »

Enfin, comme les exigences concernant la protection de l'environnement sont de plus en plus strictes, il est fort possible que le métier de démonteur soit appelé à être sujet à des normes environnementales à court ou moyen terme⁸⁵.

Les compétences essentielles

Lors de l'analyse en 2012 du métier de démonteur par le CSMO-Auto, les experts du métier interrogés ont été appelés à établir le profil de compétence pour ce métier. Ainsi, ces experts « considèrent que les compétences suivantes sont essentielles à l'exercice du métier :

1. Organiser le démontage;
2. Retirer du véhicule les fluides et les pièces comportant un risque;
3. Démonter les pièces mécaniques;
4. Démonter les pièces de carrosserie et d'habitacle;
5. Préparer les pièces pour le service d'entreposage ou d'expédition;
6. Effectuer l'entretien des aires de travail et du matériel⁸⁶ ».

La formation continue

Des formations sont offertes pour les démonteurs, notamment par le biais de l'Association des recycleurs de pièces d'autos et de camions au Québec (ARPAC) et d'Auto-Prévention : « Ces formations portent par exemple sur la santé et la sécurité (p. ex. : coussins gonflables), sur les bonnes pratiques environnementales de démontage et la récupération des matières résiduelles (p. ex. : réfrigérant de la climatisation), sur la qualité des pièces, ou sur les véhicules hybrides⁸⁷. »

⁸⁴ Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles, *Démonteur ou démonteuse de véhicules routiers – Rapport d'analyse de profession*, p. 12.

⁸⁵ *Ibid.* p. 13.

⁸⁶ *Id.* *Démonteur ou démonteuse de véhicules routiers – Profil de compétence*, p. 3.

⁸⁷ *Ibid.* p. 12.

Les assembleurs / ouvriers spécialisés

La définition du métier

Les assembleurs, aussi appelés ouvriers spécialisés, sont appelés à effectuer « la remise en état, la remise à neuf, la réfection ou le réusinage des pièces ou des accessoires de véhicule sans faire le montage de ceux-ci sur le véhicule ainsi que l'examen des pièces ou des accessoires vendus avec garantie, qu'ils soient installés ou non sur un véhicule, lorsqu'ils sont retournés à cause d'une défectuosité⁸⁸ ». On retrouve principalement ces employés au sein des entreprises de recyclage (vente de pièces et d'accessoires usagés).

Selon la CNP, ce métier est constitué d'une profession :

- Autres réparateurs/réparatrices et préposés/préposées à l'entretien (CNP 7445)⁸⁹.

Le nombre de travailleurs

Globalement, moins de 1 % des entreprises ayant participé au sondage comptent au moins un assembleur / ouvrier spécialisé au sein de leur équipe, pour un total de 21 assembleurs / ouvriers spécialisés au sein de l'échantillon.

Il est ainsi possible d'estimer qu'il y a 451 assembleurs / ouvriers spécialisés dans l'ensemble des entreprises de l'industrie des services automobiles au Québec.

Les hommes de cour

La définition du métier

Les hommes de cour sont des employés œuvrant chez les recycleurs. Ils sont responsables de déplacer les véhicules et de veiller à l'entretien de la cours où se trouvent les véhicules et différentes pièces. Ils peuvent à l'occasion supporter les recycleurs dans le démontage des véhicules et effectuer de façon autonome les démontages simples afin d'y récupérer les pièces aux fins de vente. Ils supportent également les commis aux pièces afin de faciliter l'accès à ces dernières selon les besoins des clients.

Selon la CNP, ce métier est constitué d'une profession

- Autre personnel de soutien en service (CNP 6742)⁹⁰

⁸⁸ Comité paritaire de l'industrie de l'automobile des régions Lanaudière-Laurentides, *Métiers classifiés*, [En ligne], 25 juillet 2013, <http://www.cpa-ll.com/metiersclassifies/echelon.shtml> (Page consultée le 25 juillet 2013).

⁸⁹ Les données de la CNP propre au secteur des services automobiles ne sont pas disponibles pour le moment. Elles seront intégrées à ce diagnostic lorsque disponibles.

⁹⁰ Les données de la CNP propre au secteur des services automobiles ne sont pas disponibles pour le moment. Elles seront intégrées à ce diagnostic lorsque disponibles.

Le nombre de travailleurs

Globalement, moins de 1 % des entreprises ayant participé au sondage comptent au moins un homme de cour au sein de leur équipe, pour un total de huit hommes de cour au sein de l'échantillon.

Il est ainsi possible d'estimer qu'il y a 171 hommes de cour dans l'ensemble des entreprises de l'industrie des services automobiles au Québec.

Les installateurs de pneus

La définition du métier

Les installateurs de pneus travaillent « dans un atelier spécialisé dans l'installation et la réparation de pneus, chez un concessionnaire automobile, pour un magasin affilié à une chaîne de magasins ou pour un centre d'entretien d'une flotte de véhicules. [Ils installent] des pneus sur divers types de véhicules : automobiles, camions, autobus et véhicules récréatifs⁹¹ ».

Dans le cadre de leur travail, les installateurs de pneus effectuent principalement les tâches suivantes⁹² :

- Lire les renseignements inscrits sur les pneus (grandeurs, indices de charge, cotes de vitesse et types de construction).
- Consulter les chartes pour connaître les pressions recommandées en fonction des véhicules.
- Consulter les chartes pour connaître le bon couple de serrage.
- Consulter des manuels de fabricants.
- Obtenir des renseignements sur le système de surveillance de la pression des pneus.
- Consulter sa superviseuse ou son superviseur.

Selon la CNP, ce métier est constitué d'une profession :

- Préposés/préposées à la pose et à l'entretien des pièces mécaniques d'automobiles (CNP 7443)⁹³.

Le nombre de travailleurs

Globalement, 3 % des entreprises ayant participé au sondage comptent au moins un installateur de pneus au sein de leur équipe, pour un total de 102 installateurs de pneus au sein de l'échantillon.

Il est ainsi possible d'estimer qu'il y a 2 196 installateurs de pneus dans l'ensemble des entreprises de l'industrie des services automobiles au Québec.

⁹¹ Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, *Répertoire des métiers semi-spécialisés*, [En ligne], 25 juillet 2013, <http://www.mels.gouv.qc.ca/sections/metiers/index.asp?page=fiche&id=383> (Page consultée le 25 juillet 2013).

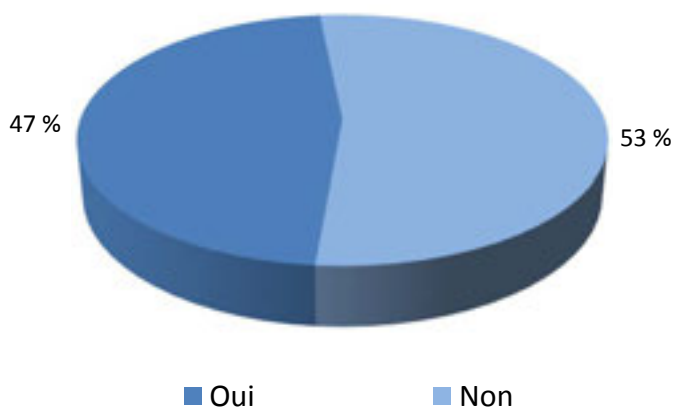
⁹² *Ibid.*

⁹³ Les données de la CNP propre au secteur des services automobiles ne sont pas disponibles pour le moment. Elles seront intégrées à ce diagnostic lorsque disponibles.

La saisonnalité des emplois

Le métier des installateurs de pneus est bien entendu dicté par les changements de saison. C'est donc pour cela que près de la moitié (47 %) des travailleurs pratiquant ce métier subissent les conséquences de creux saisonniers. Les mois de janvier à mars sont ceux où le plus grand nombre d'installateurs voient leurs heures de travail réduites, à défaut d'être, tout simplement, mis à pied de façon temporaire.

Figure 60 – Saisonnalité des emplois des installateurs de pneus



Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

Les techniciens de véhicules de loisirs

La définition du métier

Les techniciens de véhicules de loisirs « travaillent sur des motocyclettes et des véhicules motorisés comme les scooters, les véhicules tout terrain, les motoneiges, les motomarines et les moteurs hors-bords⁹⁴ ». Leurs principales tâches consistent en l'assemblage, l'établissement des diagnostics, l'entretien et la réparation des moteurs, des boîtes de vitesses, des systèmes d'entraînement, des directions, des systèmes de freinage, du châssis et de la suspension, des circuits électriques ainsi que des systèmes d'alimentation et d'échappement pour ces types de véhicules⁹⁵. Leurs tâches sont donc très similaires à celles des mécaniciens; c'est véritablement leur spécialisation pour les véhicules de loisirs qui les distingue.

Selon la CNP, ce métier est constitué de deux professions :

- Mécaniciens/mécaniciennes de motocyclettes et personnel assimilé (CNP 7334);
- Mécaniciens/mécaniciennes de petits moteurs et autres équipements (CNP 7335)⁹⁶.

⁹⁴ Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles, *Étude de pertinence – Développement d'une norme professionnelle pour technicien et technicienne de véhicules de loisirs*, p. 9.

⁹⁵ *Ibid.*

⁹⁶ Les données de la CNP propre au secteur des services automobiles ne sont pas disponibles pour le moment. Elles seront intégrées à ce diagnostic lorsque disponibles.

Le nombre de travailleurs

Globalement, 4 % des entreprises ayant participé au sondage comptent au moins un technicien de véhicules de loisirs au sein de leur équipe, pour un total de 53 au sein de l'échantillon.

Par contre, ce métier a été sondé uniquement auprès des entreprises dont la principale activité est la vente de véhicules de loisirs (13 répondants parmi les 415 entreprises classifiées dans cette catégorie selon Statistique Canada).

Il est ainsi possible d'estimer qu'un total de 1 138 techniciens de véhicules de loisirs œuvrent au sein du sous-secteur de la vente de véhicules de loisirs spécifiquement. Toutefois, lors de l'étude de pertinence (réalisée en 2009 par *GTL Formation*) concernant le développement d'une norme professionnelle pour le métier de technicien de véhicules de loisirs, il fut établi qu'un total de 658 entreprises au Québec emploient des techniciens de véhicules de loisirs⁹⁷. Ainsi, en considérant l'ensemble des sous-secteurs de l'industrie des services automobiles, il est possible d'estimer le nombre de techniciens de véhicules de loisirs à 1 838⁹⁸.

Les embauches au cours des trois prochaines années

Environ les deux tiers des entreprises sondées comptant au moins un technicien de véhicules de loisirs prévoient embaucher au moins un employé à ce poste au cours des trois prochaines années.

En additionnant les embauches prévues au cours des trois prochaines années par les entreprises sondées et en les projetant à l'ensemble de l'industrie, on obtient un nombre total de 413 embauches de techniciens de véhicules de loisirs, dont 58 % (240 embauches) pour combler la création de nouveaux postes. Par ailleurs, 31 % des embauches (126) viseraient à pallier le roulement du personnel et les départs temporaires et 16 % (47) à compenser pour les départs à la retraite.

Tableau 53 – Embauches projetées de techniciens de véhicules de loisirs au cours des trois prochaines années

Type d'embauches	Nombre d'embauches	
Embauches pour combler la création de nouveaux postes	240	58 %
Embauches pour combler les départs à la retraite	47	16 %
Embauches pour pallier le roulement du personnel et les départs temporaires	126	31 %
Nombre total d'embauches	413	100 %

Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

⁹⁷ Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles, *Étude de pertinence – Développement d'une norme professionnelle pour technicien et technicienne de véhicules de loisirs*, p. 4.

⁹⁸ *Ibid.* p. 28.

Les critères d'embauche

Autant lors du sondage réalisé dans le cadre de ce diagnostic que lors de l'étude de pertinence concernant le développement d'une norme professionnelle pour le métier de technicien de véhicules de loisirs, il est observé que les entreprises désireuses de recruter un technicien de véhicules de loisirs vont davantage s'intéresser à l'expérience et aux qualités personnelles des candidats qu'à leur formation.

La situation relative à l'attraction et à la rétention des employés

La problématique du recrutement a été soulevée par les entreprises employant au moins un technicien de véhicules de loisirs et ce, autant lors du sondage que lors de l'étude de pertinence. De fait, dans le plus récent sondage, la quasi-totalité des entreprises ont mentionné éprouver ou avoir éprouvé des difficultés à combler leurs postes de techniciens de véhicules de loisirs. Au moment de l'étude de pertinence, pas moins de 70 % des entreprises interrogées ont évoqué connaître beaucoup ou énormément de difficultés à recruter des employés de ce métier⁹⁹.

Les principales raisons évoquées pour expliquer la difficulté du processus de recrutement vécue par ces entreprises sont le manque de candidats ayant les connaissances et l'expérience requises. Cette réalité a pour conséquence que pas moins de 60 % des techniciens de véhicules de loisirs ne sont pas qualifiés, ne possédant pas de diplôme d'études professionnelles (DEP) ou d'une attestation de spécialisation professionnelle (ASP) spécifique à la mécanique des véhicules de loisirs¹⁰⁰.

Qui plus est, la compétition entre les entreprises du secteur et la rémunération offerte à ces employés font en sorte que la rétention des techniciens de véhicules de loisirs est souvent problématique pour les entreprises de l'industrie des services automobiles.

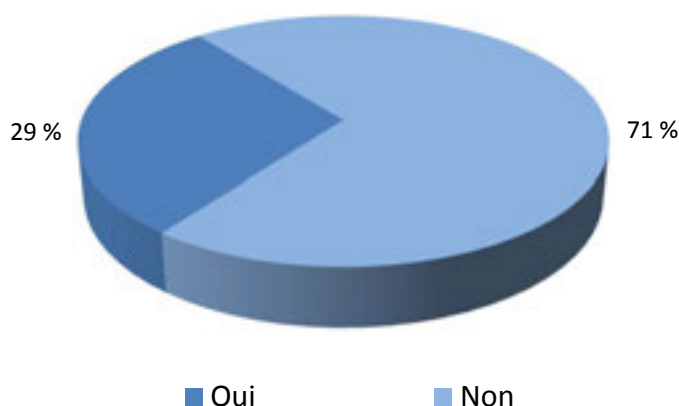
La saisonnalité des emplois

La saisonnalité des emplois touche environ un technicien de véhicules de loisirs sur trois (29 %) au sein de l'industrie. Ces creux saisonniers, surtout concentrés lors des mois d'octobre à février, occasionnent des mises à pied temporaires et une réduction du nombre d'heures de travail des employés affectés.

⁹⁹ Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles, *Étude de pertinence – Développement d'une norme professionnelle pour technicien et technicienne de véhicules de loisirs*, p. 30.

¹⁰⁰ Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles, *Étude de pertinence – Développement d'une norme professionnelle pour technicien et technicienne de véhicules de loisirs*, p. 29.

Figure 61 – Saisonnalité des emplois des techniciens de véhicules de loisirs



Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

La norme professionnelle

Adoptée en octobre 2013 et officiellement lancée en février 2014, la norme professionnelle pour les techniciens de véhicules de loisirs fut développée par le CSMO-Auto grâce au soutien financier d'Emploi-Québec et de la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT).

À la suite de consultations avec les intervenants clés de l'industrie, le CSMO-Auto en est venu à la conclusion qu'une norme professionnelle pour ce métier spécialisé s'avérait nécessaire étant donné l'ampleur des défis à relever, notamment en termes de recrutement et de formation. En premier lieu, l'évolution technologique des véhicules de loisirs, la croissante utilisation des outils électroniques et informatiques, l'apparition de nouveaux accessoires et matériaux, la transformation des exigences de la clientèle et la préoccupation de plus en plus grande en matière d'environnement au cours des dernières années ont eu pour conséquence de transformer les tâches des techniciens de véhicules de loisirs¹⁰¹. Les compétences que doit posséder un technicien de véhicules de loisirs sont donc de plus en plus nombreuses et pointues.

Pourtant, l'ASP en mécanique de motocyclettes n'est offerte qu'à Montréal, ce qui complique la tâche de recrutement pour les entreprises en région¹⁰². De plus, cette formation a pour préalable le DEP en mécanique automobile ou en mécanique de véhicules légers¹⁰³. Conséquemment, les étudiants désireux d'obtenir une formation spécialisée en véhicules de loisirs doivent suivre un cursus allongé. C'est entre autres pour ces facteurs que 60 % des techniciens de véhicules de loisirs ne possèdent pas de qualification spécifique à la mécanique des véhicules de loisirs. Puisque plus de la moitié des techniciens de véhicules de loisirs sont autodidactes, les besoins en matière de formation sont indéniables¹⁰⁴.

De plus, comme mentionné précédemment, le recrutement et la rétention des techniciens de véhicules de loisirs sont fort problématiques pour les entreprises de l'industrie qui doivent composer avec des candidats ne

¹⁰¹ Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles, *Norme professionnelle – Technicienne ou technicien de véhicules de loisirs*, p. 7.

¹⁰² *Ibid.* p. 8.

¹⁰³ *Ibid.*

¹⁰⁴ *Ibid.*

possédant pas les qualifications et l'expérience requises pour l'exercice de ce métier. Qui plus est, les entreprises du secteur sont en compétition entre elles pour attirer les candidatures les plus intéressantes.

C'est dans ce contexte que le CSMO-Auto a mis sur pied une norme professionnelle pour les techniciens de véhicules de loisirs, notamment pour répondre aux besoins spécifiques suivants :

- Former de nouveaux techniciens;
- Favoriser une harmonisation de l'apprentissage en milieu de travail;
- Rehausser le niveau de compétences du personnel;
- Reconnaître les compétences des personnes en emploi¹⁰⁵.

Selon cette norme professionnelle, les techniciens de véhicules de loisirs doivent posséder les compétences suivantes :

1. Assembler des véhicules de loisirs;
2. Procéder à des modifications esthétiques et fonctionnelles sur des véhicules de loisirs;
3. Effectuer l'entretien de véhicules de loisirs;
4. Effectuer la réparation de moteurs et de systèmes de refroidissement de véhicules de loisirs;
5. Effectuer la réparation de systèmes d'alimentation, d'échappement et d'antipollution de véhicules de loisirs;
6. Effectuer la réparation de systèmes de suspension, de direction et de freinage de véhicules de loisirs;
7. Effectuer la réparation de boîtes de vitesses et de systèmes d'embrayage de véhicules de loisirs;
8. Effectuer la réparation de systèmes de transmission de pouvoir de véhicules de loisirs;
9. Effectuer la réparation de systèmes électriques essentiels et de confort de véhicules de loisirs;
10. Évaluer l'état de véhicules de loisirs à des fins de reprise¹⁰⁶.

¹⁰⁵ Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles, *Norme professionnelle – Technicienne ou technicien de véhicules de loisirs*, p. 8.

¹⁰⁶ *Ibid.* p. 21.

PARTIE IV – LES GRANDS ENJEUX SECTORIELS

Au moment de l'étude des volets qualitatifs du diagnostic, certains enjeux sectoriels ont pu être identifiés, tels que le recrutement d'une main-d'œuvre compétente, la rétention des employés et la préparation de la relève. Ainsi, lors du sondage auprès des entreprises de l'industrie des services automobiles, l'importance qu'occupent ces différents enjeux pour les dirigeants d'entreprise a été mesurée. De plus, les raisons et les impacts liés à ces enjeux ont fait l'objet d'une attention particulière.

La section qui suit présente donc les principaux enjeux sectoriels identifiés par les informateurs clés, les entreprises et les travailleurs lors des divers volets du diagnostic sectoriel. Ces enjeux liés à la main-d'œuvre constituent le point d'ancrage du plan d'action du CSMO-Auto afin de supporter les entreprises du secteur et de répondre à leurs besoins.

LES PRINCIPAUX ENJEUX SECTORIELS

Dans le cadre de ce sondage auprès des entreprises, les répondants ont été invités à qualifier l'importance de différents enjeux pour leur entreprise en leur accordant une note sur 10, où 1 signifie « pas du tout important » et 10 « très important ».

Les enjeux sur lesquels les dirigeants d'entreprise sondés ont eu à se prononcer sont les suivants :

- Recruter des employés compétents;
- Faire face à la compétition;
- Faire face à d'autres secteurs embauchant des employés ayant les mêmes compétences que celles que je recherche;
- Gérer les employés qui appartiennent à la nouvelle génération;
- Absence de normes et de certifications dans l'industrie;
- Assurer une relève pour mon entreprise;
- Conserver les employés dans mon entreprise;
- S'adapter aux nouveaux véhicules, matériaux et technologies sur le marché;
- L'offre de formations initiales;
- L'offre de formations continues;
- La rentabilité de l'entreprise.

Il en ressort que la rentabilité est le principal enjeu des entreprises du secteur des services automobiles (moyenne de 9,5 sur 10). Suit le fait de recruter des employés compétents (moyenne de 9,1 sur 10).

Les enjeux que sont la nécessité de faire face à la compétition, l'adaptation aux nouveaux véhicules, matériaux et technologies sur le marché ainsi que le besoin de conserver les employés au sein de l'entreprise obtiennent chacun une note moyenne de 8,8 sur 10 de la part des entreprises du secteur.

Par ailleurs, il est important de noter que les entreprises du grand secteur des concessionnaires et marchands de véhicules tendent à être significativement plus préoccupées par la nécessité de faire face à la compétition (87 % ayant donné une note de 8 sur 10 ou plus) et de conserver leurs employés (88 % ayant donné une note

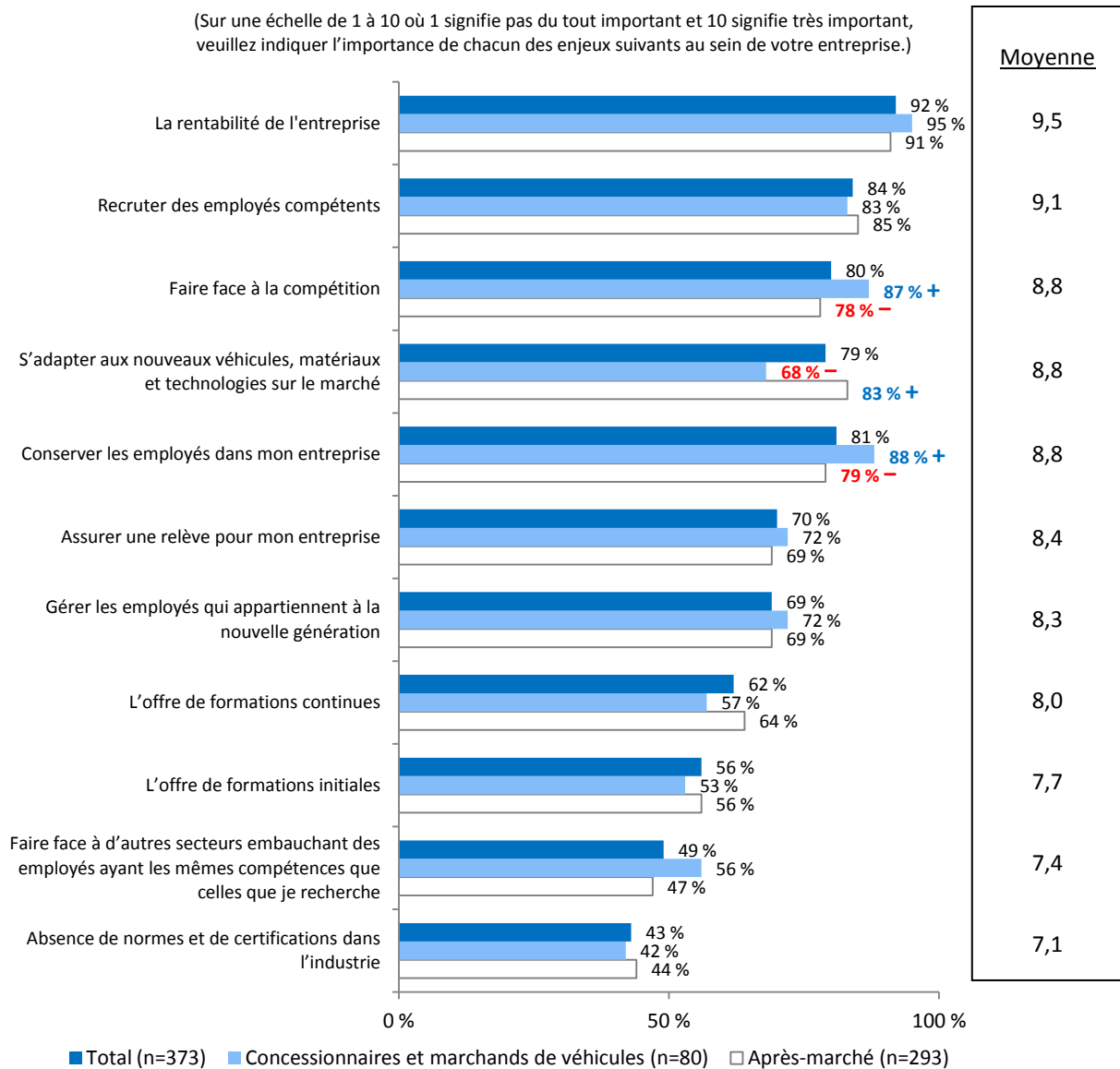
de 8 sur 10 ou plus). À l’opposé, les entreprises du grand secteur de l’après-marché sont proportionnellement plus nombreuses à accorder une grande importance à l’adaptation aux nouveaux véhicules, matériaux et technologies sur le marché (83 % ayant donné une note de 8 sur 10 ou plus).

Soulignons finalement qu’il y a peu de différences significatives entre les entreprises « du centre » (Montréal, Laval, Montérégie, Capitale-Nationale, Chaudière-Appalaches, Estrie, Outaouais) et celles « en périphérie » quant à l’importance accordée aux enjeux sectoriels.

On observe simplement que les entreprises du « centre » ont davantage tendance à accorder de l’importance aux enjeux que sont l’adaptation aux nouveaux véhicules, matériaux et technologies sur le marché (moyenne de 9,0 contre 8,5) et l’offre de formations continues (moyenne de 8,2 contre 7,6) que les entreprises « en périphérie ».

Figure 62 – Principaux enjeux sectoriels (Pourcentage 8 à 10 sur 10)

(Sur une échelle de 1 à 10 où 1 signifie pas du tout important et 10 signifie très important, veuillez indiquer l'importance de chacun des enjeux suivants au sein de votre entreprise.)



Base : L'ensemble des entreprises
Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

Note : Les principaux enjeux sectoriels soulevés dans le sondage sont sensiblement les mêmes que ceux qui sont ressortis du sondage dans le cadre de l'étude quantitative.

Les enjeux liés à la rentabilité de l'entreprise et à la concurrence ont davantage été exprimés par les informateurs clés et par les employeurs.

L'adaptation aux nouveaux véhicules, matériaux et technologies, la rétention des employés, la relève, la gestion des employés appartenant à la nouvelle génération et la formation semblent préoccuper l'ensemble des acteurs de l'industrie (informateurs clés, employeurs et travailleurs).

L'enjeu lié à la concurrence des autres secteurs embauchant des employés ayant les mêmes compétences que celles étant recherchées dans l'industrie automobile est ressorti plus souvent dans le volet qualitatif que dans le sondage. Bon nombre de travailleurs et d'employeurs se disent effectivement préoccupés par la forte attractivité des autres industries, en particulier celle de la construction en raison des salaires élevés.

LES ENJEUX RELIÉS À LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Les enjeux liés à la gestion des ressources humaines sont regroupés en trois grandes catégories :

- Le recrutement et la sélection du personnel;
- La rétention du personnel;
- La relève du personnel.

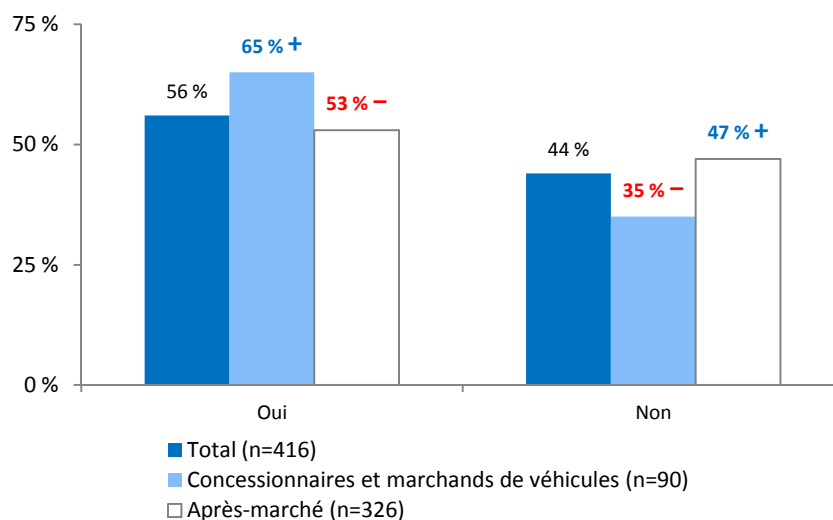
Les prochaines pages présentent les enjeux liés spécifiquement à chacune de ces trois thématiques.

Le recrutement et la sélection du personnel

Tels que présentés à la figure 63, les résultats de l'enquête auprès des entreprises montrent qu'un peu plus de la moitié des entreprises (56 %) ont éprouvé ou éprouvent de la difficulté à combler les postes disponibles pour au moins un des 18 métiers sondés (métiers spécialisés de l'industrie des services automobiles énumérés aux pages 26 et 27).

Les entreprises du grand secteur des concessionnaires et marchands de véhicules sont significativement plus susceptibles de connaître une telle difficulté (65 % vs 53 % pour les entreprises du grand secteur de l'après-marché).

Figure 63 – Difficulté à combler les postes spécialisés



Base : L'ensemble des entreprises
Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

Les postes de techniciens de véhicules récréatifs (64 %), de carrossiers (53 %), de mécaniciens (49 %), de conseillers en vente d'automobiles (44 %), de commis aux pièces (41 %) et de préposés au service (39 %) sont ceux pour lesquels les entreprises ont le plus de difficultés à combler.

Voici quelques citations recueillies lors du volet qualitatif du diagnostic permettant de mettre en relief les problèmes d'attraction du personnel rencontrés par les entreprises de l'industrie.

« Dans l'après-marché, nous sommes souvent contraints à embaucher des employés non formés par manque de ressources, mais ce n'est pas l'idéal. »
- Informateur clé

« On ne manque pas de monde à recruter, mais ce sont les compétences qui font souvent défaut. »
- Informateur clé

« Les travailleurs sont de plus en plus attirés par les concessionnaires et veulent y rester, puisqu'ils offrent des conditions de travail meilleures qu'ailleurs. Le recrutement est donc difficile pour les plus petits joueurs. »
- Informateur clé

« Il faut travailler sur l'attractivité de l'industrie au complet. En ce moment, les travailleurs choisissent en fonction de ce qui est le plus payant et nous ne sommes pas compétitifs à ce niveau-là. »
- Informateur clé

« Il arrive souvent que les employés qui postulent ne soient pas qualifiés. »
- Employeur

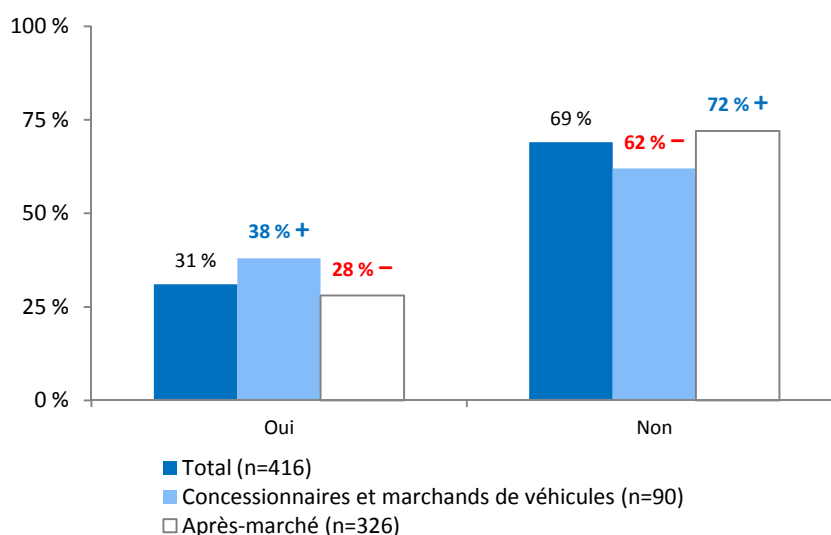
« C'est très difficile de recruter de bons candidats en région. Les seules régions qui trouvent des jeunes qualifiés sont les grandes villes ou encore les régions qui ont un centre de formation professionnelle à proximité. »
- Employeur

La rétention du personnel

Bien que 81 % des entreprises du secteur des services automobiles estiment que la rétention du personnel est un enjeu important (note de 8 sur 10 ou plus), dans les faits, on observe que moins du tiers (31 %) des entreprises vivent ou ont vécu un problème de rétention pour au moins un métier spécialisé de l'industrie des services automobiles.

La situation est toutefois plus problématique chez les entreprises du grand secteur des concessionnaires et marchands de véhicules, alors que cette proportion atteint 38 %.

Figure 64 – Difficulté à retenir les employés spécialisés



Base : L'ensemble des entreprises
Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

Le sondage, dont une partie importante était consacrée aux différents métiers spécialisés, a plus précisément révélé que les postes de mécaniciens (26 %) et de préposés au service (23 %) sont ceux pour lesquels les entreprises éprouvent le plus de difficultés à retenir les employés.

Voici quelques citations recueillies lors du volet qualitatif du diagnostic permettant de mettre en relief les problèmes de rétention du personnel rencontrés par les entreprises de l'industrie.

« Le défi, c'est de mobiliser et de motiver les jeunes. Pour les mobiliser, il faut créer un climat intéressant, bien les traiter, créer une ambiance agréable, offrir de la conciliation travail-famille, etc. Les employeurs doivent s'adapter et établir une relation de partenariat avec les jeunes. Le salaire permet de garder le travailleur, les conditions font en sorte que les gens restent. »
- Employeur

« Pour retenir les jeunes, nous avons besoin de comprendre la philosophie de la nouvelle génération et de s’y adapter. Ils recherchent un meilleur équilibre travail-vie personnelle, un bon salaire et de bonnes conditions de travail. »

- Employeur

« Les candidats sont de plus en plus intéressés par les possibilités de progression. Pour les garder, il faut leur faire voir les possibilités et les intéresser dès leur embauche. »

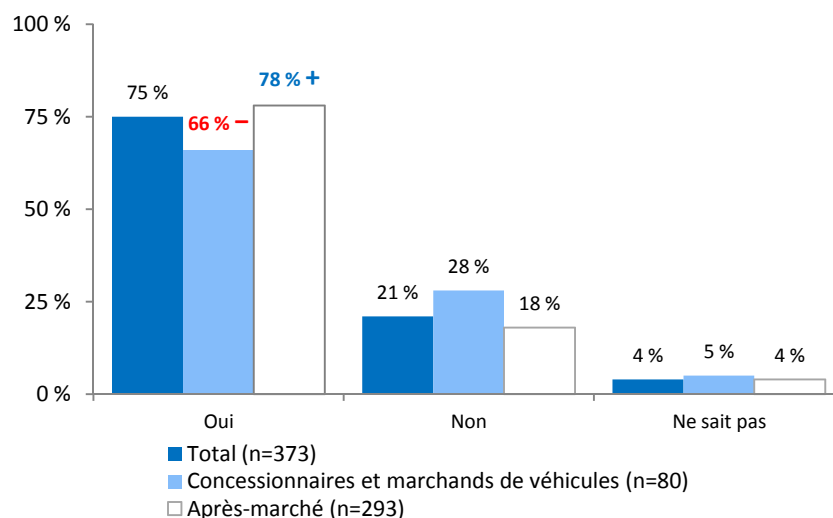
- Employeur

La relève du personnel

Préoccupation face à la relève

La relève du personnel est une préoccupation pour trois entreprises du secteur des services automobiles sur quatre (75 %), proportion s’élevant même à 78 % chez les entreprises du grand secteur de l’après-marché (contre 66 % chez celles du grand secteur des concessionnaires et marchands de véhicules).

Figure 65 – Préoccupation face à la relève



Base : L’ensemble des entreprises
Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

« La problématique de la relève est très criante en région, particulièrement sur la Côte-Nord, en Abitibi et en Gaspésie. »

- Informateur clé

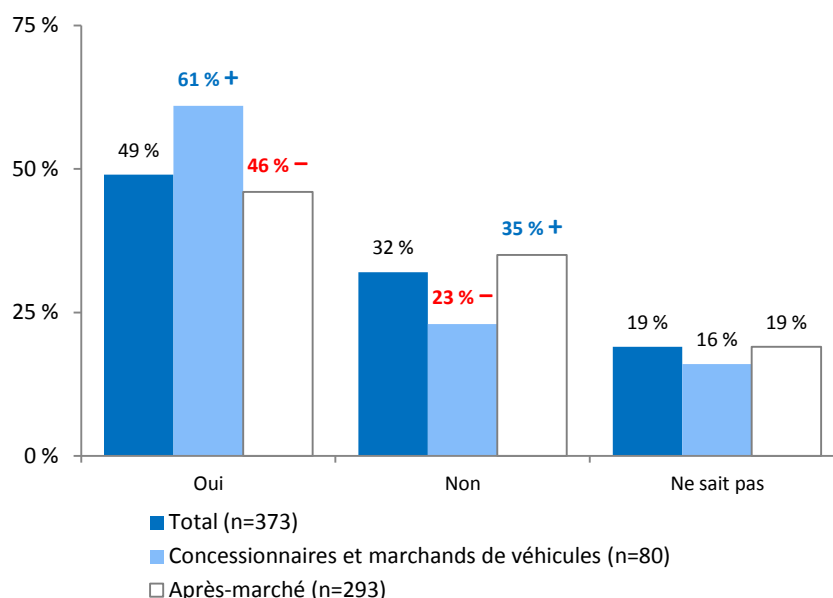
Capacité à répondre aux départs à la retraite

Lorsque questionnées quant à leur capacité à répondre aux départs à la retraite dans un avenir de cinq ans, le tiers des entreprises (32 %) mentionnent en être incapables.

La situation est significativement plus problématique chez les entreprises de l'après-marché, alors que 35 % d'entre elles estiment qu'elles n'arriveront pas à pallier les départs à la retraite dans un avenir de cinq ans (contre 23 % des entreprises du grand secteur des concessionnaires et marchands de véhicules).

Notons qu'une entreprise sur cinq (19 %) ne sait pas si elle saura remplacer ses retraités. Conséquemment, ce sont seulement 49 % des entreprises du secteur des services automobiles qui jugent avoir la capacité de répondre aux départs à la retraite dans un avenir de cinq ans, ce qui souligne, encore une fois, l'importance qu'occupe l'enjeu de la relève au sein de l'industrie.

Figure 66 – Capacité à répondre aux départs à la retraite (dans un avenir de cinq ans)



Base : L'ensemble des entreprises
Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

Chez les entreprises qui n'ont pas les capacités à combler les départs à la retraite au cours des cinq prochaines années, le tiers d'entre elles (33 %) prévoient que cela aura pour conséquence principale la diminution de leurs activités.

Le deuxième impact le plus fréquemment évoqué comme principale conséquence de l'incapacité à faire face aux départs à la retraite est la vente de l'entreprise (28 %). Qui plus est, 11 % des entreprises estiment que cette situation pourrait les amener à fermer leurs portes.

La situation de la relève menace donc directement la pérennité de plusieurs entreprises du secteur des services automobiles.

Tableau 54 – Principal impact de l’incapacité à combler les départs à la retraite

Une seule mention possible	Total (n=102)
La diminution des activités	33 %
La vente de l’entreprise	28 %
La fermeture de l’entreprise	11 %
L’arrêt de certaines activités	4 %
Le changement des activités	2 %
L’achat d’un concurrent pour assurer la relève	2 %
Autre (diminution de la qualité du service, le manque de main-d’œuvre, etc.)	5 %
Ne sait pas	14 %

Base : Les entreprises estimant qu’elles n’ont pas les capacités de répondre aux départs à la retraite dans un avenir de cinq (5) ans

Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

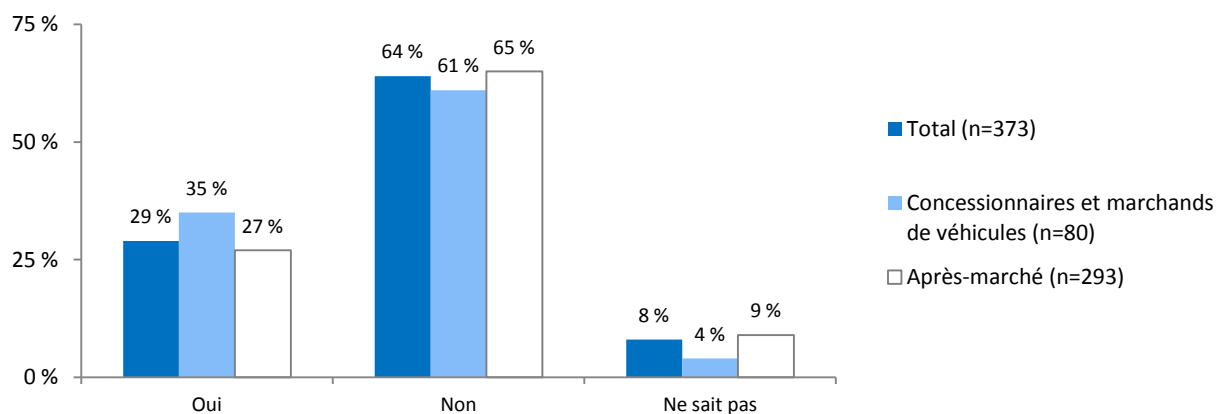
Développement d’une stratégie pour assurer la relève

Près des deux tiers (64 %) des entreprises du secteur n’ont pas développé une stratégie pour assurer une relève pour leur personnel. En fait, seulement 29 % ont développé une telle stratégie.

Cela tend à démontrer que, malgré l’importance du défi qui se présente pour les entreprises concernant la relève de leur personnel, la majorité d’entre elles ne sont pas outillées pour y répondre.

Il faut cependant garder à l’esprit qu’il est plus difficile pour les entreprises de petite taille, très nombreuses au sein de l’industrie, de se doter de tels outils.

Figure 67 – Développement d’une stratégie pour assurer une relève du personnel



Base : L’ensemble des entreprises

Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

Au sein des entreprises ayant déjà développé une stratégie pour assurer la relève de leur personnel, la stratégie consiste, dans 61 % des cas, à développer la polyvalence des employés pour les rendre efficaces sur différents postes.

De plus, la formation continue des employés fait partie de près de la moitié (48 %) des stratégies pour la relève développées par les entreprises.

Les autres éléments les plus fréquemment nommés par les entreprises dotées d'une telle stratégie sont l'embauche immédiate de personnel en prévision des départs (32 %) et le mentorat / le compagnonnage (31 %).

Tableau 55 – Types de stratégies développées

Plusieurs mentions possibles	Total (n=115)
Développer la polyvalence des employés pour les rendre efficaces sur différents postes	61 %
Formation continue des employés	48 %
Embauche immédiate de personnel en prévision des départs	32 %
Mentorat / Compagnonnage	31 %
Documentation des postes et des tâches reliées à chacun des postes	16 %
Autre (embauche d'un coach d'affaires, embauche d'immigrants, relève familiale, etc.)	4 %
Ne sait pas	4 %

Base : Entreprises ayant développé une stratégie pour assurer une relève pour leur personnel

Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

« La plupart des employeurs savent qu'ils vont devoir faire face à une problématique de relève très bientôt, mais presque aucune entreprise n'est prête à y faire face. »

- Employeur

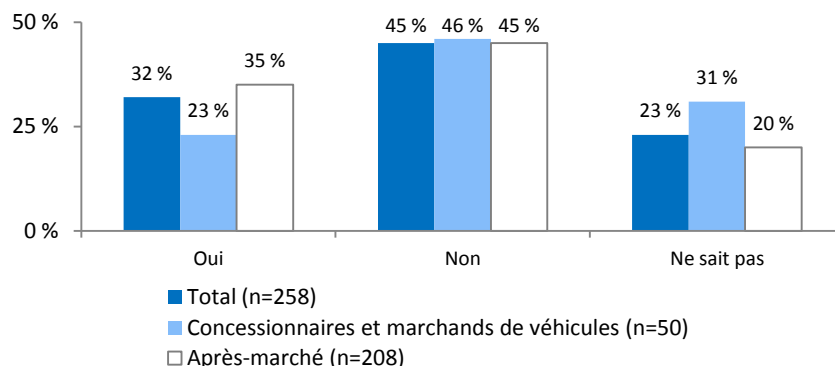
« Pour assurer une relève, il faut absolument être plus présents dans les écoles, même à partir du secondaire. Il faut faire la promotion de l'industrie et s'assurer que les attentes des jeunes soient alignées avec la réalité. »

- Employeur

Comme indiqué précédemment, 71 % de l'ensemble des entreprises ont affirmé ne pas avoir développé une stratégie pour la relève de leur personnel ou n'ont pas été en mesure de se prononcer sur ce sujet.

Parmi ces entreprises, le tiers (32 %) considèrent qu'elles auront besoin d'aide pour le développement d'une telle stratégie.

Figure 68 – Besoin de recevoir de l'aide pour développer la stratégie pour la relève du personnel



Base : Les entreprises n'ayant pas développé une stratégie pour la relève de leur personnel

Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

Enfin, chez les entreprises qui croient avoir besoin d'un tel support, 37 % pensent que leurs fournisseurs ou leur bannière pourraient leur venir en aide. Suivent dans l'ordre les consultants (29 %) et le CSMO-Auto (18 %) comme prestataires potentiels d'un appui au développement d'une stratégie de relève du personnel. Toutefois, l'information la plus révélatrice à cette question est le fait que 34 % des entreprises, qui auraient avantage à recevoir de l'aide pour développer leur stratégie pour la relève de leur personnel, ne savent pas qui pourrait leur offrir cette aide.

Donc, malgré les préoccupations face à la relève, seulement une minorité des entreprises comptent solliciter de l'aide pour développer une stratégie visant à faire face à ce défi et, chez celles qui auraient avantage à le faire, le tiers ne savent pas qui pourraient leur offrir du support.

Tableau 56 – Entités pouvant offrir de l'aide pour développer la stratégie pour la relève du personnel

Plusieurs mentions possibles	Total (n=85)
Vos fournisseurs / Votre bannière	37 %
Un consultant	29 %
Le CSMO-Auto	18 %
CPA	1 %
Autre	2 %
Ne sait pas	34 %

Base : Les entreprises qui auraient avantage à recevoir de l'aide pour développer leur stratégie pour la relève de leur personnel

Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

Selon les entreprises qui estiment qu'elles auraient avantage à recevoir de l'aide pour développer leur stratégie pour la relève de leur personnel, cette aide pourrait prendre principalement la forme de consultation (49 %), de formation (46 %) et de développement d'outils tels que des guides (33 %).

De plus, 23 % de ces entreprises ont démontré un intérêt envers l'information en ligne.

Tableau 57 – Formes d'aide qui pourrait être apportée à l'entreprise

Plusieurs mentions possibles	Total (n=85)
Consultation	49 %
Formation	46 %
Développement d'outils (guides)	33 %
Information en ligne	23 %
Aide pour intégrer les étudiants sur le marché du travail	2 %
Ne sait pas	9 %

Base : Les entreprises qui auraient avantage à recevoir de l'aide pour développer leur stratégie pour la relève de leur personnel

Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

PARTIE V – LA DESCRIPTION DE L’OFFRE EN FORMATION INITIALE

LES PROGRAMMES OFFERTS ET LES PRINCIPAUX INDICATEURS

Description des programmes d’études professionnelles

Il y a dix programmes d’études professionnelles menant à l’obtention d’un diplôme d’études professionnelles (DEP) ou d’une attestation de spécialisation professionnelle (ASP) visant à former des employés pouvant œuvrer dans le secteur des services automobiles. Ces programmes sont offerts par une cinquantaine de CFP à travers le Québec¹⁰⁷.

Selon la classification du MELS, ces programmes se situent au sein du secteur de l’entretien d’équipement motorisé, à l’exception du programme « Entretien et réparation de caravanes » (DEP) qui est classé dans le secteur des bâtiments et des travaux publics.

Notons qu’il existe aussi une AEP (attestation d’études professionnelles) en esthétique automobile offerte dans certains CFP.

Tableau 58 – Liste des DEP pouvant mener à un emploi au sein du secteur des services automobiles

DEP	Code	Durée totale	CNP	Métiers visés
Mécanique de véhicules légers	5154	1 800 heures	7335	Mécaniciens/mécaniciennes de petits moteurs et autres équipements
Vente de pièces mécaniques et d’accessoires	5194	1 095 heures	1472	Magasiniers/magasinières et Commis aux pièces
Entretien et réparation de caravanes	5214	975 heures	7383	Autre personnel spécialisé des métiers (techniciens/techniciennes en entretien de véhicules récréatifs)
Carrosserie	5217	1 590 heures	7322	Débossseurs/débossseuses et Réparateurs/réparatrices de carrosserie
Service-conseil à la clientèle en équipement motorisé	5258	930 heures	1453	Commis aux services à la clientèle, Commis à l’information et personnel assimilé
Mécanique automobile	5298	1 800 heures	7321	Mécaniciens/mécaniciennes et Réparateurs/réparatrices de véhicules automobiles, de camions et d’autobus
Vente-conseil	5321	900 heures	6421	Vendeurs/vendeuses et commis-vendeurs/commis-vendeuses - commerce de détail
Mécanique de véhicules lourds routiers	5330	1 800 heures	7312	Mécaniciens/mécaniciennes d’équipement lourd
			7216	Entrepreneurs/entrepreneuses et Contremaîtres/contremaîtresses en mécanique

Source : Ministère de l’Éducation, du Loisir et du Sport, *Inforoute FPT*.

¹⁰⁷ Ministère de l’Éducation, du Loisir et du Sport, *Inforoute FPT*.

Tableau 59 – liste des ASP pouvant mener à un emploi au sein du secteur des services automobiles

ASP	Code	Durée totale	CNP	Métiers visés
Mécanique de motocyclettes	5232	540 heures	7334	Mécaniciens/mécaniciennes de motocyclettes et personnel assimilé
Mécanique de moteurs diesels et de contrôles électroniques	5259	810 heures	7312	Mécaniciens/mécaniciennes d'équipement lourd

Source : Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, *Inforoute FPT*.

Les points suivants présentent les principales statistiques du modèle d'adéquation formation-emploi utilisé par la Direction de la gestion stratégique de l'offre de formation (DGSOF) pour les différents programmes de formation professionnelle menant à un emploi dans le secteur des services automobiles. Soulignons toutefois qu'aucune statistique n'est disponible pour l'ASP en mécanique de motocyclettes.

Afin d'établir le nombre de débutants visés pour chacun de ses programmes, ce modèle rattache « chaque programme aux professions qui y correspondent. Cette étape permet de connaître les besoins de main-d'œuvre pour chacun des programmes de la formation professionnelle et technique. Ces besoins, traduits sur une base annuelle, sont ensuite majorés en fonction du taux moyen d'obtention du diplôme de chaque programme et du nombre d'élèves qui poursuivent leurs études une fois leur diplôme obtenu. Le résultat de cette opération fournit l'effectif visé pour chaque programme. Les effectifs visés sont finalement mis en relation avec les effectifs [...] pour l'année 2010-2011 en vue d'en arriver à poser un diagnostic indiquant si le programme est en situation d'équilibre ou non¹⁰⁸ ».

Si le diagnostic pour un programme indique que celui-ci est "en équilibre", cela veut dire qu'il n'y a pas de changements importants à apporter à la capacité d'accueil du réseau pour ce programme. « Par contre, afin qu'un programme obtienne le statut de programme "en déficit", il faut que le modèle prévoie une augmentation des effectifs des trois quarts et que cette hausse représente un minimum de 100 individus¹⁰⁹. » Un "déficit important" indique qu'il est nécessaire de quadrupler les inscriptions à un programme, et ce, pour un minimum de 500 individus. Inversement, un programme est considéré "en surplus" s'il est nécessaire de diminuer ses inscriptions de moitié et que cela représente plus de 100 individus. Qui plus est, un programme est considéré en "surplus important", si l'on doit diminuer du plus des trois quarts le nombre d'inscriptions et que cela touche plus de 500 individus. Enfin, il y a également des catégories intermédiaires, soit un "déficit modéré" (hausse des effectifs du tiers, pour un minimum de 50 inscriptions) et "surplus modéré" (diminution des effectifs de plus du tiers, pour un minimum de 50 inscriptions).

¹⁰⁸ Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, *Inforoute FPT*.

¹⁰⁹ *Ibid.*

DEP en mécanique de véhicules légers

Le DEP en mécanique de véhicules légers affichait, en date de novembre 2012, un surplus modéré quant au nombre d'inscriptions. Ainsi, en fonction des besoins en matière d'emploi pour les métiers reliés à ce DEP (mécaniciens de motocyclettes et personnel assimilé, et mécaniciens de petits moteurs et autres équipements), il y avait trop d'inscrits à ce programme lors de la dernière année pour laquelle des données étaient disponibles (2010-2011).

Cela explique d'ailleurs pourquoi, pour les métiers visés par le DEP, les perspectives professionnelles sont considérées comme restreintes.

Enfin, chez les étudiants ayant obtenu leur diplôme en 2011, un peu moins de la moitié (48 %) occupaient en novembre 2012 un emploi à temps plein lié à leur domaine d'étude.

Tableau 60 – DEP en mécanique de véhicules légers

Indicateur		État de la situation			
Diagnostic		Surplus modéré			
Débutants visés (novembre 2012)		112			

	2010-2011	2009-2010	2008-2009	2007-2008
Nombre de débutants	188 (-24,5 %)	249 (55,6 %)	160 (-19,6 %)	199

CNP visé	Professions visées	Perspectives professionnelles
7334	Mécaniciens/mécaniciennes de motocyclettes et personnel assimilé	Restreintes
7335	Mécaniciens/mécaniciennes de petits moteurs et autres équipements	Restreintes

Placement des diplômés	2011	2010	2009
En emploi	83,3 %	66,0 %	75,0 %
À la recherche d'un emploi	5,6 %	15,1 %	8,8 %
Aux études	11,1 %	13,2 %	10,3 %
Personnes inactives	0,0 %	5,7 %	5,9 %
Emploi à temps plein	91,1 %	88,6 %	94,1 %
Emploi à temps plein lié	63,4 %	71,0 %	81,3 %

Source : Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, *Inforoute FPT*.

Tableau 61 – Distribution régionale des emplois visés et des effectifs du DEP en mécanique de véhicules légers

Distribution régionale des emplois visés et des effectifs			
Région	Part du Québec	Débutants visés	Débutants 2010-2011
01 Bas-Saint-Laurent	2,8 %	0	9
02 Saguenay–Lac-Saint-Jean	1,9 %	0	51
03 Capitale-Nationale	10,8 %	10	36
04 Mauricie	3,6 %	0	0
05 Estrie	5,0 %	10	0
06 Montréal	8,5 %	10	22
07 Outaouais	5,0 %	10	12
08 Abitibi-Témiscamingue	1,3 %	0	0
11 Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	0,7 %	0	0
12 Chaudière-Appalaches	5,1 %	10	11
13 Laval	3,5 %	0	14
14 Lanaudière	13,2 %	10	0
15 Laurentides	10,1 %	10	19
16 Montérégie	25,6 %	30	14
17 Centre-du-Québec	3,9 %	0	0
18 RMR Montréal	31,6 %	40	55
19 Côte-Nord - Nord du Québec	0,5 %	0	0
20 RMR Québec	10,6 %	10	36

Source : Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, *Inforoute FPT*.

DEP en vente de pièces mécaniques et d'accessoires

Le DEP en vente de pièces mécaniques et d'accessoires est considéré en équilibre quant au nombre de débutants lors de la dernière année recensée (2010-2011).

Par ailleurs, les perspectives professionnelles pour les professions visées par ce programme, soit magasiniers et commis aux pièces, et vendeurs et commis-vendeurs sont respectivement considérées comme acceptables et favorables.

Néanmoins, on observait en novembre 2012 que parmi les étudiants diplômés en 2011, 52 % travaillaient à temps plein dans leur domaine d'étude et que 16,4 % étaient en recherche d'emploi.

Tableau 62 – DEP en vente de pièces mécaniques et d'accessoires

Indicateur	État de la situation
Diagnostic	Équilibre
Débutants visés (novembre 2012)	187

	2010-2011	2009-2010	2008-2009	2007-2008
Nombre de débutants	164 (5,8 %)	155 (12,3 %)	138 (-6,8 %)	148

CNP visé	Professions visées	Perspectives professionnelles
1472	Magasiniers/magasinières et commis aux pièces	Acceptables
6421	Vendeurs/vendeuses et commis-vendeurs/commis-vendeuses - commerce de détail	Favorables

Placement des diplômés	2011	2010	2009
En emploi	71,2 %	67,7 %	72,0 %
À la recherche d'un emploi	16,4 %	9,2 %	12,2 %
Aux études	9,6 %	20,0 %	9,8 %
Personnes inactives	2,7 %	3,1 %	6,1 %
Emploi à temps plein	100,0 %	93,2 %	94,9 %
Emploi à temps plein lié	73,1 %	75,6 %	83,9 %

Source : Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, *Inforoute FPT*.

Tableau 63 – Distribution régionale des emplois visés et des effectifs du DEP en vente de pièces mécaniques et d'accessoires

Distribution régionale des emplois visés et des effectifs			
Région	Part du Québec	Débutants visés	Débutants 2010-2011
01 Bas-Saint-Laurent	2,7 %	10	12
02 Saguenay–Lac-Saint-Jean	4,5 %	10	42
03 Capitale-Nationale	10,2 %	20	27
04 Mauricie	3,1 %	10	20
05 Estrie	3,7 %	10	11
06 Montréal	19,4 %	40	0
07 Outaouais	4,2 %	10	0
08 Abitibi-Témiscamingue	2,4 %	0	0
11 Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	0,9 %	0	0
12 Chaudière-Appalaches	5,4 %	10	16
13 Laval	4,9 %	10	11
14 Lanaudière	6,7 %	10	0
15 Laurentides	8,6 %	20	13
16 Montérégie	18,9 %	40	12
17 Centre-du-Québec	2,8 %	10	0
18 RMR Montréal	47,1 %	90	24
19 Côte-Nord - Nord du Québec	1,8 %	0	0
20 RMR Québec	11,3 %	20	43

Source : Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, *Inforoute FPT*.

DEP en entretien et réparation de caravanes

Le DEP en entretien et réparation de caravanes est également considéré en équilibre quant au nombre de débutants lors de la dernière année recensée (2010-2011).

Notons cependant que les perspectives professionnelles pour le métier visé par ce programme ne sont pas publiées et que les données quant au placement des diplômés de 2011 ne sont pas disponibles.

Les données des années 2010 et 2009 doivent être interprétées avec prudence étant donné le faible nombre de répondants à l'étude du MELS pour ce programme.

Tableau 64 – DEP en entretien et réparation de caravanes

Indicateur	État de la situation
Diagnostic	Équilibre
Débutants visés (novembre 2012)	21

	2010-2011	2009-2010	2008-2009	2007-2008
Nombre de débutants	30 (15,4 %)	26 (52,9 %)	17 (-41,4 %)	29

CNP visé	Professions visées	Perspectives professionnelles
7383	Autre personnel spécialisé des métiers	Non publiées

Placement des diplômés	2011	2010	2009
En emploi	N/D	33,3 %	50,0 %
À la recherche d'un emploi	N/D	0,0 %	12,5 %
Aux études	N/D	16,7 %	12,5 %
Personnes inactives	N/D	50,0 %	25,0 %
Emploi à temps plein	N/D	100,0 %	75,0 %
Emploi à temps plein lié	N/D	50,0 %	66,7 %

Source : Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, *Inforoute FPT*.

Tableau 65 – Distribution régionale des emplois visés et des effectifs du DEP en entretien et réparation de caravanes

Distribution régionale des emplois visés et des effectifs			
Région	Part du Québec	Débutants visés	Débutants 2010-2011
01 Bas-Saint-Laurent	2,7 %	0	0
02 Saguenay–Lac-Saint-Jean	5,6 %	0	0
03 Capitale-Nationale	9,1 %	0	6
04 Mauricie	4,0 %	0	0
05 Estrie	5,6 %	0	0
06 Montréal	12,1 %	0	0
07 Outaouais	1,9 %	0	0
08 Abitibi-Témiscamingue	2,7 %	0	0
11 Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	0,2 %	0	0
12 Chaudière-Appalaches	8,6 %	0	0
13 Laval	2,1 %	0	0
14 Lanaudière	8,2 %	0	0
15 Laurentides	12,3 %	0	0
16 Montérégie	16,3 %	0	24
17 Centre-du-Québec	4,2 %	0	0
18 RMR Montréal	33,3 %	10	24
19 Côte-Nord - Nord du Québec	2,4 %	0	0
20 RMR Québec	8,3 %	0	6

Source : Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, *Inforoute FPT*.

DEP en carrosserie

Le DEP en carrosserie est lui aussi considéré en équilibre quant à sa capacité d'accueil.

Pour le métier de débosseleur, les perspectives professionnelles sont jugées acceptables.

Par ailleurs, on observait en novembre 2012 que chez les étudiants diplômés en 2011, la moitié (49 %) occupait un emploi à temps plein lié à leur domaine d'étude.

Tableau 66 – DEP en carrosserie

Indicateur	État de la situation
Diagnostic	Équilibre
Débutants visés (novembre 2012)	546

	2010-2011	2009-2010	2008-2009	2007-2008
Nombre de débutants	503 (7,5 %)	468 (-1,7 %)	476 (-3,4 %)	493

CNP visé	Professions visées	Perspectives professionnelles
7322	Débosseleurs/débosseleuses et réparateurs/réparatrices de carrosserie	Acceptables

Placement des diplômés	2011	2010	2009
En emploi	78,5 %	76,0 %	79,0 %
À la recherche d'un emploi	8,8 %	10,9 %	9,0 %
Aux études	10,5 %	9,9 %	7,0 %
Personnes inactives	2,2 %	3,1 %	5,0 %
Emploi à temps plein	92,3 %	94,5 %	96,8 %
Emploi à temps plein lié	67,2 %	68,1 %	76,5 %

Source : Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, *Inforoute FPT*.

Tableau 67 – Distribution régionale des emplois visés et des effectifs du DEP en en carrosserie

Distribution régionale des emplois visés et des effectifs			
Région	Part du Québec	Débutants visés	Débutants 2010-2011
01 Bas-Saint-Laurent	3,9 %	20	18
02 Saguenay–Lac-Saint-Jean	3,1 %	20	50
03 Capitale-Nationale	6,7 %	40	61
04 Mauricie	4,0 %	20	34
05 Estrie	4,9 %	30	26
06 Montréal	10,1 %	60	131
07 Outaouais	3,3 %	20	19
08 Abitibi-Témiscamingue	1,7 %	10	12
11 Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	1,1 %	10	0
12 Chaudière-Appalaches	9,2 %	50	29
13 Laval	6,0 %	30	0
14 Lanaudière	9,4 %	50	21
15 Laurentides	10,3 %	60	58
16 Montérégie	20,0 %	110	44
17 Centre-du-Québec	4,8 %	30	0
18 RMR Montréal	38,2 %	210	233
19 Côte-Nord - Nord du Québec	1,1 %	10	0
20 RMR Québec	7,3 %	40	61

Source : Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, *Inforoute FPT*.

DEP en service-conseil à la clientèle en équipement motorisé

Le DEP en service-conseil à la clientèle en équipement motorisé est en situation d'équilibre quant au nombre d'inscriptions lors de la dernière année recensée (2010-2011).

La profession de commis aux services à la clientèle, commis à l'information et personnel assimilé, visée par le DEP, a des perspectives professionnelles acceptables. De plus, tel que vu précédemment, le métier de vendeur et commis-vendeur, profession également visée par ce programme, a des perspectives professionnelles favorables.

Par ailleurs, en date de novembre 2012, 58 % des étudiants diplômés en 2011 occupaient un emploi à temps plein dans leur domaine.

Tableau 68 – DEP en service-conseil à la clientèle en équipement motorisé

Indicateur	État de la situation
Diagnostic	Équilibre
Débutants visés (novembre 2012)	94

	2010-2011	2009-2010	2008-2009	2007-2008
Nombre de débutants	45 (-16,7 %)	54 (-22,9 %)	70 (75,0 %)	40

CNP visé	Professions visées	Perspectives professionnelles
1453	Commis aux services à la clientèle, commis à l'information et personnel assimilé	Acceptables
6421	Vendeurs/vendeuses et commis-vendeurs/commis-vendeuses - commerce de détail	Favorables

Placement des diplômés	2011	2010	2009
En emploi	84,2 %	77,8 %	77,4 %
À la recherche d'un emploi	15,8 %	14,8 %	12,9 %
Aux études	0,0 %	7,4 %	9,7 %
Personnes inactives	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Emploi à temps plein	100,0 %	95,2 %	100,0 %
Emploi à temps plein lié	68,8 %	85,0 %	75,0 %

Source : Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, *Inforoute FPT*.

Tableau 69 – Distribution régionale des emplois visés et des effectifs du DEP en service-conseil à la clientèle en équipement motorisé

Distribution régionale des emplois visés et des effectifs			
Région	Part du Québec	Débutants visés	Débutants 2010-2011
01 Bas-Saint-Laurent	1,9 %	0	0
02 Saguenay–Lac-Saint-Jean	2,1 %	0	0
03 Capitale-Nationale	8,6 %	10	6
04 Mauricie	2,4 %	0	0
05 Estrie	3,7 %	0	5
06 Montréal	32,1 %	30	15
07 Outaouais	4,4 %	0	0
08 Abitibi-Témiscamingue	1,4 %	0	6
11 Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	0,6 %	0	0
12 Chaudière-Appalaches	3,3 %	0	0
13 Laval	6,3 %	10	0
14 Lanaudière	5,2 %	0	0
15 Laurentides	6,3 %	10	13
16 Montérégie	18,5 %	20	0
17 Centre-du-Québec	1,8 %	0	0
18 RMR Montréal	60,7 %	60	28
19 Côte-Nord - Nord du Québec	0,8 %	0	0
20 RMR Québec	9,5 %	10	6

Source : Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, *Inforoute FPT*.

DEP en mécanique automobile

Le DEP en mécanique automobile, qui a la plus grande capacité d'accueil avec 1 670 débutants en 2010-2011, est en situation de déficit modéré. Il y aurait donc lieu de former davantage de mécaniciens automobiles afin de répondre aux besoins en main-d'œuvre.

Malgré ce déficit, les perspectives professionnelles pour les mécaniciens ne sont qu'acceptables. Il y aurait donc, malgré tout, une concurrence importante entre les candidats pour un emploi.

Parmi les programmes de formation initiale, on observait en novembre 2012 un des plus hauts taux de personnes diplômées en 2011 travaillant à temps plein dans leur domaine d'expertise (63 %). Toutefois, ces résultats sont exclusivement pour le programme 5298, soit celui donné en français.

Parmi les diplômés ayant complété le programme de mécanique automobile en langue anglaise en 2011, la proportion de ceux-ci travaillant à temps plein dans leur domaine en date de novembre 2012 est statistiquement inférieure alors qu'elle atteint seulement 42 %.

Tableau 70 – DEP en mécanique automobile

Indicateur	État de la situation
Diagnostic	Déficit modéré
Débutants visés (novembre 2012)	2 086

	2010-2011	2009-2010	2008-2009	2007-2008
Nombre de débutants	1 670 (-9,8 %)	1 852 (8,2 %)	1 711 (3,1 %)	1 659

CNP visé	Professions visées	Perspectives professionnelles
7321	Mécaniciens/mécaniciennes et réparateurs/réparatrices de véhicules automobiles, de camions et d'autobus	Acceptables

Placement des diplômés (programme en langue française)	2011	2010	2009
En emploi	79,5 %	74,2 %	78,1 %
À la recherche d'un emploi	8,0 %	9,7 %	10,0 %
Aux études	10,6 %	13,9 %	9,1 %
Personnes inactives	1,9 %	2,2 %	2,8 %
Emploi à temps plein	97,6 %	94,7 %	95,4 %
Emploi à temps plein lié	81,0 %	78,5 %	81,5 %

Placement des diplômés (programme en langue anglaise)	2011	2010	2009
En emploi	68,3 %	0,0 %	74,0 %
À la recherche d'un emploi	12,5 %	0,0 %	10,4 %
Aux études	14,4 %	0,0 %	13,0 %
Personnes inactives	4,8 %	0,0 %	2,6 %
Emploi à temps plein	88,7 %	0,0 %	94,7 %
Emploi à temps plein lié	69,8 %	0,0 %	74,1 %

Source : Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, *Inforoute FPT*.

Tableau 71 – Distribution régionale des emplois visés et des effectifs du DEP en mécanique automobile

Distribution régionale des emplois visés et des effectifs			
Région	Part du Québec	Débutants visés	Débutants 2010-2011
01 Bas-Saint-Laurent	3,4 %	70	49
02 Saguenay–Lac-Saint-Jean	4,6 %	100	74
03 Capitale-Nationale	8,5 %	180	100
04 Mauricie	3,3 %	70	59
05 Estrie	4,9 %	100	72
06 Montréal	12,2 %	250	509
07 Outaouais	4,0 %	80	75
08 Abitibi-Témiscamingue	2,2 %	50	17
11 Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	1,1 %	20	20
12 Chaudière-Appalaches	7,4 %	150	124
13 Laval	4,6 %	100	73
14 Lanaudière	8,5 %	180	48
15 Laurentides	9,6 %	200	113
16 Montérégie	20,5 %	430	249
17 Centre-du-Québec	3,8 %	80	69
18 RMR Montréal	39,2 %	820	827
19 Côte-Nord - Nord du Québec	1,8 %	40	19
20 RMR Québec	9,3 %	190	121

Source : Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, *Inforoute FPT*.

DEP en vente-conseil

Le DEP en vente-conseil ne vise pas qu'à former des conseillers en vente de véhicules automobiles. Toutefois, comme il n'existe pas de programme de formation initiale propre à ce métier, les étudiants désireux de travailler dans ce domaine peuvent choisir de suivre le DEP en vente-conseil.

En 2010-2011, ce DEP a accueilli 1 271 nouveaux étudiants, ce qui est équilibré par rapport à la demande en main-d'œuvre pour les différentes professions visées.

Les métiers visés par ce programme, soit ceux de commis aux services à la clientèle, à l'information, de représentant des ventes non techniques en commerce de gros et de vendeur et commis-vendeur en commerce de détail ont des perspectives professionnelles favorables ou acceptables.

Tableau 72 – DEP en mécanique de véhicules lourds routiers

Indicateur		État de la situation			
Diagnostic		Équilibre			
Débutants visés (novembre 2012)		1 656			

	2010-2011	2009-2010	2008-2009	2007-2008
Nombre de débutants	1 271 (19,0 %)	1 068 (-10,2 %)	1 189 (8,8 %)	1 093

CNP visé	Professions visées	Perspectives professionnelles
1453	Commis aux services à la clientèle, commis à l'information et personnel assimilé	Acceptables
6411	Représentants/représentantes des ventes non techniques - commerce de gros	Favorables
6421	Vendeurs/vendeuses et commis-vendeurs/commis-vendeuses - commerce de détail	Favorables

Placement des diplômés (programme en langue française)	2011	2010	2009
En emploi	73,2 %	71,3 %	77,1 %
À la recherche d'un emploi	8,4 %	7,8 %	8,2 %
Aux études	14,9 %	18,6 %	11,9 %
Personnes inactives	3,5 %	2,4 %	2,7 %
Emploi à temps plein	87,0 %	84,9 %	86,2 %
Emploi à temps plein lié	74,5 %	66,3 %	74,3 %

Placement des diplômés (programme en langue anglaise)	2011	2010	2009
En emploi	66,7 %	70,0 %	59,5 %
À la recherche d'un emploi	6,7 %	10,0 %	8,1 %
Aux études	20,0 %	16,7 %	27,0 %
Personnes inactives	6,7 %	3,3 %	5,4 %
Emploi à temps plein	80,0 %	90,5 %	86,4 %
Emploi à temps plein lié	87,5 %	73,7 %	68,4 %

Source : Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, *Inforoute FPT*.

Tableau 73 – Distribution régionale des emplois visés et des effectifs du DEP en mécanique de véhicules lourds routiers

Distribution régionale des emplois visés et des effectifs			
Région	Part du Québec	Débutants visés	Débutants 2010-2011
01 Bas-Saint-Laurent	2,3 %	40	27
02 Saguenay–Lac-Saint-Jean	3,2 %	50	65
03 Capitale-Nationale	9,5 %	160	93
04 Mauricie	2,7 %	40	65
05 Estrie	3,4 %	60	28
06 Montréal	26,5 %	440	395
07 Outaouais	4,0 %	70	0
08 Abitibi-Témiscamingue	1,7 %	30	15
11 Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	0,7 %	10	0
12 Chaudière-Appalaches	4,5 %	70	54
13 Laval	5,7 %	90	57
14 Lanaudière	6,0 %	100	112
15 Laurentides	7,6 %	130	129
16 Montérégie	18,8 %	310	191
17 Centre-du-Québec	2,1 %	40	40
18 RMR Montréal	55,4 %	920	832
19 Côte-Nord - Nord du Québec	1,1 %	20	0
20 RMR Québec	10,7 %	180	124

Source : Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, *Inforoute FPT*.

DEP en mécanique de véhicules lourds routiers

Le DEP en mécanique de véhicules lourds routiers qui a accueilli 558 nouveaux étudiants en 2010-2011 est, à l'instar du DEP en mécanique automobile, en situation de déficit modéré par rapport aux projections des besoins en main-d'œuvre.

Ainsi, les métiers visés par ce programme, soit ceux d'entrepreneur et contremaître en mécanique, de mécanicien d'équipement lourd et de mécanicien automobile ont des perspectives professionnelles favorables ou acceptables.

En novembre 2012, le DEP en mécanique de véhicules lourds routiers présentait le meilleur taux de placement pour ses diplômés de 2011 parmi les DEP liés au secteur des services automobiles avec 67 % de diplômés occupant un emploi à temps plein dans leur domaine d'étude.

Tableau 74 – DEP en mécanique de véhicules lourds routiers

Indicateur	État de la situation
Diagnostic	Déficit modéré
Débutants visés (novembre 2012)	814

	2010-2011	2009-2010	2008-2009	2007-2008
Nombre de débutants	558 (2,6 %)	544 (9,9 %)	495 (-13,0 %)	569

CNP visé	Professions visées	Perspectives professionnelles
7216	Entrepreneurs/entrepreneuses et contremaîtres/contremaîtresses en mécanique	Favorables
7312	Mécaniciens/mécaniciennes d'équipement lourd	Favorables
7321	Mécaniciens/mécaniciennes et réparateurs/réparatrices de véhicules automobiles, de camions et d'autobus	Acceptables

Placement des diplômés	2011	2010	2009
En emploi	76,1 %	77,9 %	77,5 %
À la recherche d'un emploi	6,4 %	4,7 %	6,6 %
Aux études	14,7 %	16,9 %	14,6 %
Personnes inactives	2,8 %	0,5 %	1,4 %
Emploi à temps plein	95,8 %	94,0 %	97,6 %
Emploi à temps plein lié	92,5 %	83,3 %	88,8 %

Source : Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, *Inforoute FPT*.

Tableau 75 – Distribution régionale des emplois visés et des effectifs du DEP en mécanique de véhicules lourds routiers

Distribution régionale des emplois visés et des effectifs			
Région	Part du Québec	Débutants visés	Débutants 2010-2011
01 Bas-Saint-Laurent	3,6 %	30	20
02 Saguenay–Lac-Saint-Jean	5,9 %	50	60
03 Capitale-Nationale	7,2 %	60	27
04 Mauricie	4,0 %	30	80
05 Estrie	5,2 %	40	31
06 Montréal	9,4 %	80	190
07 Outaouais	3,1 %	30	22
08 Abitibi-Témiscamingue	5,0 %	40	17
11 Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	1,2 %	10	0
12 Chaudière-Appalaches	7,9 %	60	39
13 Laval	3,5 %	30	0
14 Lanaudière	8,2 %	70	0
15 Laurentides	8,2 %	70	45
16 Montérégie	19,5 %	160	27
17 Centre-du-Québec	3,8 %	30	0
18 RMR Montréal	33,0 %	270	262
19 Côte-Nord - Nord du Québec	4,7 %	40	0
20 RMR Québec	8,3 %	70	66

Source : Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, *Inforoute FPT*.

ASP en mécanique de moteurs diesels et de contrôles électroniques

Pour conclure la présentation des programmes offerts, l'ASP en mécanique de moteurs diesels et de contrôles électroniques est considéré, en date de novembre 2012, en équilibre quant à sa capacité d'accueil.

Qui plus est, les perceptions professionnelles pour les mécaniciens d'équipement lourd, visés par cette ASP, sont favorables.

Au surplus, fait très intéressant, en date de novembre 2012, pas moins de 80 % des diplômés de 2011 travaillaient à temps plein dans leur domaine d'étude.

Tableau 76 – ASP en mécanique de moteurs diesels et de contrôles électroniques

Indicateur	État de la situation
Diagnostic	Équilibre
Débutants visés (novembre 2012)	58

	2010-2011	2009-2010	2008-2009	2007-2008
Nombre de débutants	47 (-6,0 %)	50 (-5,7 %)	53 (-20,9 %)	67

CNP visé	Professions visées	Perspectives professionnelles
7312	Mécaniciens/mécaniciennes d'équipement lourd	Favorables

Placement des diplômés	2011	2010	2009
En emploi	88,9 %	79,4 %	84,9 %
À la recherche d'un emploi	2,2 %	5,9 %	1,9 %
Aux études	8,9 %	14,7 %	13,2 %
Personnes inactives	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Emploi à temps plein	100,0 %	100,0 %	97,8 %
Emploi à temps plein lié	90,0 %	92,6 %	97,7 %

Source : Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, *Inforoute FPT*.

Tableau 77 – Distribution régionale des emplois visés et des effectifs de l’ASP en en mécanique de moteurs diesels et de contrôles électroniques

Distribution régionale des emplois visés et des effectifs			
Région	Part du Québec	Débutants visés	Débutants 2010-2011
01 Bas-Saint-Laurent	4,4 %	0	8
02 Saguenay–Lac-Saint-Jean	8,0 %	0	0
03 Capitale-Nationale	6,4 %	0	0
04 Mauricie	4,3 %	0	0
05 Estrie	4,8 %	0	16
06 Montréal	6,4 %	0	0
07 Outaouais	2,2 %	0	0
08 Abitibi-Témiscamingue	8,2 %	0	0
11 Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	1,5 %	0	0
12 Chaudière-Appalaches	9,2 %	10	11
13 Laval	2,5 %	0	0
14 Lanaudière	8,2 %	0	0
15 Laurentides	6,0 %	0	0
16 Montérégie	17,4 %	10	12
17 Centre-du-Québec	4,2 %	0	0
18 RMR Montréal	23,7 %	10	12
19 Côte-Nord - Nord du Québec	8,4 %	0	0
20 RMR Québec	6,9 %	0	11

Source : Ministère de l’Éducation, du Loisir et du Sport, *Inforoute FPT*.

CONCLUSION

Le diagnostic sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie des services automobiles met en lumière les principaux enjeux en lien avec la main-d'œuvre des entreprises du secteur. Ceux-ci sont de nature variée, mais ont en commun qu'ils incitent les entreprises à s'adapter si elles veulent demeurer prospères.

LES CHANGEMENTS DÉMOGRAPHIQUES

Le vieillissement de la population québécoise est un enjeu qui touche à la fois les employés et la clientèle de l'industrie des services automobiles. En premier lieu, la main-d'œuvre du secteur est à présent composée à 46 % de travailleurs de 45 ans et plus, en progression de six points de pourcentage par rapport à l'année 2006 (40 %). Toutefois, cette proportion est sensiblement équivalente à celle observée chez l'ensemble des travailleurs québécois (44 % ont 45 ans et plus). Il s'agit donc d'une réalité qui n'épargne aucune industrie. Ainsi, bien que la main-d'œuvre se fasse vieillissante au sein de l'industrie des services automobiles, cela se compare à la réalité observée pour l'ensemble des travailleurs au Québec, toutes industries confondues.

Néanmoins, bien que le vieillissement de la main-d'œuvre ne soit pas exclusif à l'industrie des services automobiles, les entreprises du secteur doivent s'adapter à cette réalité en s'assurant de préparer la relève. Avec la compétition qui existe entre les différents secteurs d'activité pour attirer les jeunes candidats ayant le profil souhaité, le remplacement des départs à la retraite ne se fera pas toujours avec aisance.

Par ailleurs, les 65 ans et plus comptent dorénavant pour 17 % des titulaires de permis de conduire, alors que cette proportion n'était que de 5 % en 1978. Ce changement au niveau du profil des conducteurs implique que les intervenants du secteur qui sont en contact direct avec la clientèle devront s'adapter à cette clientèle généralement plus craintive. De plus, les clients plus âgés n'ont pas les mêmes attentes et le même processus d'achat et de magasinage que la clientèle plus jeune. Les entreprises du secteur doivent donc être en mesure de s'ajuster à toutes ces différentes clientèles afin de répondre à leurs besoins respectifs.

LES AVANCÉES TECHNOLOGIQUES

Au cours des dernières années, les automobiles se sont beaucoup complexifiées et cette tendance est appelée à se poursuivre. En effet, les matériaux composites, les véhicules hybrides et électriques, les systèmes de navigation et les peintures à base d'eau sont parmi les exemples de nouvelles technologies de plus en plus présentes. Les travailleurs de l'industrie doivent donc posséder de plus en plus de compétences poussées afin de suivre les récentes évolutions technologiques. Conséquemment, des formations continues doivent être offertes aux employés afin de les mettre à niveau. À titre d'exemple, puisque les véhicules récréatifs sont équipés de plus en plus d'appareils électroniques (GPS, antennes satellites, etc.) et que la majorité des techniciens VR n'ont pas suivi le diplôme d'études professionnelles (DEP) en Entretien et réparation de caravanes, les entreprises doivent former leurs nouveaux employés lors de leur arrivée. C'est d'ailleurs dans cette optique que le CSMO-Auto a développé une norme professionnelle pour les techniciens VR.

Ainsi, on observe une tendance vers une plus grande spécialisation des postes et une plus grande division des tâches. Alors qu'auparavant le même employé pouvait porter plusieurs chapeaux, on assiste de plus en plus à une répartition du travail où chaque travailleur a des tâches spécialisées qui lui sont propres. De plus, les avancées technologiques dans l'industrie font en sorte que certains métiers sont en émergence, par exemple le métier de technicien en informatique.

Qui plus est, les entreprises de l'après-marché doivent s'assurer d'être elles-mêmes équipées pour pouvoir desservir les véhicules avec de tels technologies et matériaux. Comme on peut s'attendre à une pénétration de plus en plus importante des véhicules hybrides et électriques au sein du marché et à une utilisation toujours croissante de l'électronique dans les automobiles, l'adaptation aux nouvelles technologies représente un des défis importants des entreprises du secteur.

Un autre élément en lien avec les avancées technologiques est la question de la durée de vie moyenne des véhicules. Effectivement, celle-ci est passée de 153 000 kilomètres en 1970 à plus de 300 000 kilomètres en 2010, grâce à la qualité croissante des automobiles. Le même véhicule peut donc se retrouver plus longtemps sur les routes du Québec, mais certaines pièces dont la durée de vie est moins grande peuvent devoir être remplacées, alors qu'avant leur fin de vie utile aurait coïncidé avec celle du véhicule. Cela constitue donc une opportunité pour les ateliers de mécanique, les ateliers de carrosserie et les recycleurs.

D'autre part, les véhicules sont plus souvent munis de correcteurs, aussi appelés aides à la conduite, ce qui fait en sorte qu'il est plus sécuritaire de prendre la route avec son véhicule. Les collisions sont donc appelées à diminuer et, selon un informateur clé, à éventuellement disparaître à mesure que la technologie progresse. Cela n'est pas sans conséquence pour les ateliers de carrosserie, qui pourraient devoir se recycler dans la carrosserie au détail (directement avec les consommateurs) pour faire face à une diminution de leur clientèle.

LE PROCESSUS D'ACHAT

Le magasinage par Internet occupe une place de plus en plus importante au sein de l'industrie des services automobiles. Le client est donc mieux renseigné lorsque vient le temps d'acheter un nouveau véhicule ou encore de nouvelles pièces. La façon de l'aborder et de répondre à ses besoins est donc bien différente de ce qu'elle était il y a une vingtaine d'années. De fait, les clients sont de plus en plus exigeants en matière de qualité du service à la clientèle.

Ce n'est pas seulement le magasinage par Internet qui est en croissance, mais également la vente sur Internet. Devant cet état de fait, certaines entreprises seront probablement contraintes d'embaucher des employés dont la principale tâche sera de gérer les ventes sur leur site Web.

LA CONSOLIDATION DU MARCHÉ DE L'ASSURANCE

Selon certains employeurs, le fait que les compagnies d'assurances se regroupent de plus en plus n'est pas sans conséquence pour les entreprises du sous-secteur de la carrosserie. En premier lieu, plusieurs gros joueurs du domaine de l'assurance ont désormais leur propre service de carrosserie et ajoutent conséquemment à la concurrence avec laquelle composent déjà les ateliers de carrosserie.

Par ailleurs, tel que mentionné par un employeur interviewé, les compagnies d'assurances ont des exigences de plus en plus grandes : « Elles veulent réduire les délais, elles exigent des photos, etc. C'est certain que cela a un impact sur les tâches des employés parce qu'ils doivent répondre à de plus en plus d'exigences en moins de temps. »

LES BESOINS EN MATIÈRE DE FORMATION

Près des trois quarts des entreprises de l'industrie ont fait participer des membres de leur personnel à des activités de formation autres que celles liées à l'entraînement à la tâche en début d'emploi, au cours des trois dernières années. Bien que les besoins en formation soient souvent comblés à l'interne ou via la bannière de

l'entreprise, il n'en demeure pas moins qu'il est nécessaire d'avoir une offre en formation adaptée aux demandes des entreprises.

D'ailleurs, selon les entreprises sondées, le principal frein à la formation est le manque de temps pour donner la formation et libérer les employés. Suivent ensuite les coûts reliés aux formations.

Il serait donc important pour l'industrie de s'adapter aux réalités d'aujourd'hui et de s'investir auprès de la jeune main-d'œuvre en offrant, par exemple, des formations sur les heures de travail. De plus, dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre qualifiée, il est essentiel que l'industrie se rapproche des centres de formation professionnelle (CFP) et collabore davantage avec eux.

Enfin, de l'avis des entreprises sondées, la formation en milieu de travail est le rôle qu'exerce le CSMO-Auto qui leur est le plus utile. Puisqu'au cours des trois prochaines années, les entreprises de l'industrie des services automobiles auront principalement des besoins à combler en matière de formation pour les métiers de mécanicien (56 %), de commis aux pièces (39 %), de conseiller technique (33 %) et de préposé au service (32 %), une attention particulière doit être apportée à ces métiers.

LES PRINCIPAUX ENJEUX SECTORIELS SELON LES ENTREPRISES

Lors du sondage quantitatif, les dirigeants d'entreprises ont été invités à qualifier l'importance de différents enjeux pour leur entreprise en leur accordant une note sur 10, où 1 signifie « pas du tout important » et 10 « très important ».

Les enjeux sur lesquels les dirigeants d'entreprises sondés ont eu à se prononcer sont les suivants :

- Recruter des employés compétents;
- Faire face à la compétition;
- Faire face à d'autres secteurs embauchant des employés ayant les mêmes compétences que celles que je recherche;
- Gérer les employés qui appartiennent à la nouvelle génération;
- Absence de normes et de certifications dans l'industrie;
- Assurer une relève pour mon entreprise;
- Conserver les employés dans mon entreprise;
- S'adapter aux nouveaux véhicules, matériaux et technologies sur le marché;
- L'offre de formations initiales;
- L'offre de formations continues;
- La rentabilité de l'entreprise.

En compilant les résultats pour cette question, on observe que la rentabilité est le principal enjeu des entreprises du secteur des services automobiles, suivi du fait de recruter des employés compétents (moyenne de 9,1 sur 10).

Les autres enjeux auxquels les entreprises de l'industrie accordent beaucoup d'importance sont la nécessité de faire face à la compétition, l'adaptation aux nouveaux véhicules, matériaux et technologies sur le marché ainsi que le besoin de conserver les employés au sein de l'entreprise, obtenant chacun une note moyenne de 8,8 sur 10 de leur part.

LE RECRUTEMENT ET LA SÉLECTION DU PERSONNEL

Un peu plus de la moitié des entreprises du secteur des services automobiles connaissent des difficultés à combler les postes disponibles pour au moins un des 18 métiers spécialisés sondés. D'ailleurs, les entreprises du grand secteur des concessionnaires et marchands de véhicules sont celles qui sont les plus fortement touchées par cette problématique.

De fait, les problèmes de recrutement et d'attraction du personnel sont principalement manifestes pour les métiers de technicien de véhicules récréatifs, de carrossier, de mécanicien, de conseiller en vente d'automobiles, de commis aux pièces et de préposé au service.

De plus, lors du volet qualitatif de l'étude, plusieurs travailleurs et employeurs ont exprimé leur inquiétude par rapport à la forte attractivité des autres industries, notamment celle de la construction, à cause des conditions salariales proposées.

Ainsi, avec une main-d'œuvre vieillissante, la difficulté de trouver de bons candidats disposant de l'expérience et des connaissances nécessaires et la concurrence d'autres industries recherchant des candidats avec un profil similaire, mais pouvant offrir de meilleurs salaires, le recrutement est sans contredit l'un des plus grands enjeux auxquels sont confrontées les entreprises de l'industrie des services automobiles.

LA RÉTENTION DU PERSONNEL

Bien que la majorité des entreprises sondées affirment que la question de la rétention du personnel leur est très importante (moyenne de 8,8 sur 10), cette problématique est, du moins pour le moment, moins présente au sein de l'industrie. En fait, on observe que c'est un peu moins du tiers qui ont vécu ou qui vivent un problème de rétention pour au moins un des 18 métiers spécialisés qui ont été sondés. La situation est toutefois légèrement plus problématique chez les entreprises du grand secteur des concessionnaires et marchands de véhicules.

À cet effet, lors du volet qualitatif, plusieurs gestionnaires ont affirmé éprouver de la difficulté à fidéliser les nouveaux employés et à offrir à ces derniers des conditions attrayantes qui les incitent à rester. L'attraction des autres industries concurrentes a donc aussi une influence sur la question de la rétention des employés.

Notons que les principaux métiers pour lesquels la rétention du personnel est problématique sont ceux de mécanicien et de préposé au service.

LA RELÈVE DU PERSONNEL

Alors que les trois quarts des entreprises du secteur se disent préoccupées par la relève de leur personnel, elles ne sont pas toutes aussi préparées pour faire face aux éventuels départs à la retraite.

En fait, lorsque questionnées quant à leur capacité à répondre aux départs à la retraite dans un avenir de cinq ans, le tiers des entreprises mentionnent en être incapables. La situation est, par ailleurs, significativement plus problématique chez les entreprises du grand secteur de l'après-marché, qui sont plus nombreuses à douter en leur capacité de pallier les départs à la retraite. C'est donc sans surprise que ces mêmes entreprises se disent préoccupées par la question de la relève.

Parmi les entreprises qui estiment ne pas avoir la capacité de combler les départs à la retraite au cours des cinq prochaines années, le tiers prévoient que cela aura pour conséquence principale la diminution de leurs activités. Le deuxième impact le plus fréquemment évoqué est la vente de l'entreprise. Par contre, ce qui est encore plus inquiétant est le fait qu'une entreprise sur dix affirme que cette incapacité à faire face aux départs à la retraite pourrait l'amener à fermer ses portes.

Donc, alors que la pérennité des entreprises du secteur dépend de la préparation de la relève de leur personnel, près des deux tiers n'ont pas développé de stratégie en ce sens. En fait, seulement 29 % des entreprises ont développé une stratégie pour assurer une relève de leur personnel. Il faut cependant garder à l'esprit qu'il est plus difficile pour les entreprises de petite taille, très nombreuses au sein de l'industrie, de se doter de tels outils, mais il demeure inquiétant que très peu d'initiatives soient mises en place pour pallier cette problématique.

ANNEXE 1 : BIBLIOGRAPHIE

- Auto Prévention, *Portrait des lésions professionnelles survenues en 2010 dans l'industrie des services automobiles*, 11 p.
- Clé Verte. *Bénéfices pour l'atelier certifié*, [En ligne], 23 août 2013, <http://www.cleverte.org/services-aux-ateliers-automobiles/benefices-pour-latelier-certifie11.html> (Page consultée le 23 août 2013).
- Clé Verte, *Certification environnementale des ateliers de services automobiles*, [En ligne], 23 août 2013, <http://www.cleverte.org/> (Page consultée le 23 août 2013).
- Clé Verte. *Nos critères environnementaux*, [En ligne], 23 août 2013, <http://www.cleverte.org/criteres-environnementaux.html> (Page consultée le 23 août 2013).
- Comité paritaire de l'industrie de l'automobile de la région de Montréal, *Qualification*, [En ligne], 25 juillet 2013, <http://www.cpamontreal.ca/qualification/carrosserie.shtml> (Page consultée le 25 juillet 2013).
- Comité paritaire de l'industrie de l'automobile des régions Lanaudière-Laurentides, *Métiers classifiés*, [En ligne], 25 juillet 2013, <http://www.cpa-ll.com/metiersclassifies/echelon.shtml> (Page consultée le 25 juillet 2013).
- Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles, *Conseiller technique*, [En ligne], 25 juillet 2013, <http://www.csmo-auto.com/les-metiers/conseiller-technique.html> (Page consultée le 25 juillet 2013).
- Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles, *Démonteur ou démonteuse de véhicules routiers – Profil de compétence*, 18 p.
- Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles, *Démonteur ou démonteuse de véhicules routiers – Rapport d'analyse de profession*, 55 p.
- Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles, *Diagnostic sous-sectoriel – Secteur de la carrosserie*, 73 p.
- Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles, *Étude de pertinence – Développement d'une norme professionnelle pour technicien et technicienne de véhicules de loisirs*, 64 p.
- Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles, *Installateurs de systèmes ajoutés – Analyse de la situation de travail. Volet 2 : Rapport synthèse de l'analyse de la situation de travail*, 27 p.

- Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles, *Norme professionnelle – Conseiller ou conseillère en vente d'automobiles*, 34 p.
- Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles, *Norme professionnelle – Technicienne ou technicien de véhicules de loisirs*, 60 p.
- Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles, *Norme professionnelle – Technicienne ou technicien de véhicules récréatifs*, 37 p.
- Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles, *Peintre*, [En ligne], 25 juillet 2013, <http://www.csmo-auto.com/les-metiers/peintre.html> (Page consultée le 25 juillet 2013).
- Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles, *Préposé à l'esthétique automobile*, [En ligne], 25 juillet 2013, <http://www.csmo-auto.com/les-metiers/prepose-a-l%E2%80%99esthetique-automobile.html> (Page consultée le 25 juillet 2013).
- Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec, *Ventes de véhicules neufs au Canada – 1978-2012*, 1 p.
- DesRosiers Automotive Consultants inc., « Differences between the Canadian and the U.S. Automotive Market », *Observations*, volume 16, Issue 15, August 15th 2002.
- Emploi-Québec, *Commis aux achats et à l'inventaire (1474)*, [En ligne], 23 juillet 2013, http://imt.emploiquebec.net/mtg/inter/noncache/contenu/asp/mtg122_descrproufession_01.asp?lang=FRAN&Porte=1&cregncomp1=QC&PT4=53&aprouf=1474&cregn=QC&PT1=25&prov=pje&PT3=10&pro=1474&PT2=21&type=02&motCNP=1474&pgpr1=mtg122_descrproufession_01%2Easp (Page consultée le 23 juillet 2013).
- Emploi-Québec, *Débosselleurs/débosselleuses et réparateurs/réparatrices de carrosserie (7322)*, [En ligne], 23 juillet 2013, http://imt.emploiquebec.net/mtg/inter/noncache/contenu/asp/mtg122_descrproufession_01.asp?lang=FRAN&Porte=1&cregncomp1=QC&PT4=53&cregn=QC&PT1=25&PT2=21&PT3=10&type=02&motCNP=7322&pro=7322&aprouf=7322 (Page consultée le 23 juillet 2013).
- Emploi-Québec, Données pour un profil sectoriel, Industrie des services automobiles, janvier 2014.
- Emploi-Québec, *Information sur le marché du travail – imt en ligne*, [En ligne], 23 juillet 2013, http://imt.emploiquebec.net/mtg/inter/noncache/contenu/asp/mtg121_rechrprofs_01.asp?lang=FRA N&Porte=1 (Page consultée le 23 juillet 2013)

- Emploi-Québec, *Lexique imt*, [En ligne], 11 juin 2013, http://imt.emploi quebec.net/mtg/inter/prxcache/contenu/htm/mtg942_lexique_a_fran_01.htm (Page consultée le 21 août 2013).
- Emploi-Québec, *Magasiniers/magasinières et commis aux pièces (1472)*, [En ligne], 25 juillet 2013, http://imt.emploi quebec.net/mtg/inter/noncache/contenu/asp/mtg122_descrproufession_01.asp?lang=FRAN&Porte=1&cregncmp1=QC&PT4=53&cregn=QC&PT1=25&type=02&PT2=21&PT3=10&motCNP=1472&pro=1472&aprof=1472 (Page consultée le 25 juillet 2013).
- Emploi-Québec, *Mécaniciens/mécaniciennes et réparateurs/réparatrices de véhicules automobiles, de camions et d'autobus (7321)*, [En ligne], 23 juillet 2013, http://imt.emploi quebec.net/mtg/inter/noncache/contenu/asp/mtg122_descrproufession_01.asp?lang=FRAN&Porte=1&cregn=QC&prov=pje&pro=7321 (Page consultée le 23 juillet 2013).
- FGC Conseil, *Étude sur la pertinence de développer une norme professionnelle pour le métier – Démoniteur ou démoniteuse de véhicules routiers*, 85 p.
- Harris Décima, *Que réserve 2013 à l'industrie automobile canadienne?*, 25 janvier 2013.
- Inovev, *Forte croissance des ventes de voitures électriques aux USA au 1er semestre de 2013*, [En ligne], 15 juillet 2013, <http://www.inovev.com/index.php/fr/analyses-list/812-2013-27-2> (Page consultée le 24 juillet 2013).
- Institut de la Statistique du Québec, *Résultats de l'Enquête sur la rémunération globale au Québec – Collecte 2012, Tableau A1: Salaires annuels moyens, heures régulières hebdomadaires de travail, salaires horaires et rémunération globale par heure travaillée, selon la Classification nationale des professions, ensemble des employés*, Québec, 2012.
- Léger, Jean-Marc. « Le baromètre des professions 2012 », *Le Journal de Montréal*, lundi 1^{er} octobre 2012.
- Métiers Québec, *Technicien(ne) en esthétique automobile*, [En ligne], 3 septembre 2012, http://www.metiers-quebec.org/motorises/esthetique_auto.html (Page consultée le 25 juillet 2013).
- Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, *Inforoute FPT*.
- Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, *Répertoire des métiers semi-spécialisés*, [En ligne], 25 juillet 2013, <http://www.mels.gouv.qc.ca/sections/metiers/index.asp?page=fiche&id=383> (Page consultée le 25 juillet 2013).
- Ministère des Transports du Québec, *La gestion environnementale des sels de voirie au Québec – État de situation partiel*, 19 p.

- Ministère des Transports du Québec, *Mise en œuvre de la mesure rendant obligatoire l'utilisation de pneus d'hiver pour certains véhicules – Rapport de suivi*, 44 p.
- Ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs, *Les émissions de gaz à effet de serre des véhicules automobiles*, [En ligne], 23 août 2013, <http://www.mddep.gouv.qc.ca/changements/ges/reglement.htm> (Page consultée le 23 août 2013).
- Ordre des conseillers en ressources humaines agréés, *Les gestionnaires de premier niveau - Une catégorie d'employés négligée*, [En ligne], 4 mai 2010, <http://www.portailrh.org/expert/ficheSA.aspx?p=401067> (Page consultée le 25 juillet 2013).
- RECYC-QUÉBEC, *Les pneus hors d'usage – Fiches informatives*, 6 p.
- RECYC-QUÉBEC, *Les véhicules hors d'usage*, 12 p.
- RECYC-QUÉBEC, *Mission, vision et mandat*, [En ligne], 23 août 2013, <http://www.recyc-quebec.gouv.qc.ca/client/fr/qui-sommes-nous/mission.asp> (Page consultée le 23 août 2013).
- RECYC-QUÉBEC, *Programme québécois de gestion intégrée des pneus hors d'usage 2013-2014*, [En ligne], 23 août 2013, <http://www.recyc-quebec.gouv.qc.ca/client/fr/programmes-services/pneus/fonction.asp> (Page consultée le 23 août 2013).
- *Règlement sur les émissions de gaz à effet de serre des véhicules automobiles*, Québec.
- Ressources humaines et Développement des compétences Canada, *Compétences essentielles – Peintre d'automobiles*, [En ligne], 25 juillet 2013, <http://www10.rhdcc.gc.ca/ce/Francais/VoirProfil.aspx?v=222> (Page consultée le 25 juillet 2013).
- Ressources humaines et Développement des compétences Canada, *Structure des professions – Gestion*, [En ligne], 17 décembre 2012, <http://www5.rhdcc.gc.ca/CNP/Francais/CNP/2011/Professions.aspx?val=0> (Page consultée le 23 juillet 2013).
- Société de l'assurance automobile du Québec, *Données et statistiques 2012*, 28 p.
- Statistique Canada, *Enquête 2006 sur les ménages et l'environnement*, produit no 11-526-XWF, 18 mars 2013.
- Statistique Canada, *Enquête nationale auprès des ménages de 2011*, Industrie, produit no 99-012-X2011034, 26 juin 2013.

- Statistique Canada, *Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN) Canada*, 2012, 833 p.
- Statistique Canada, *Tableau 551-0003 - Structure des industries canadiennes, nombre d'emplacements, tranches d'effectif et Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN), classes nationales, selon le Canada et les provinces, semestriel (nombre)*, 5 février 2013 et Sondage auprès des entreprises, 2013.
- Table de concertation sur l'environnement et les véhicules routiers, *Plan d'action 2009-2011*, 10 p.

QUESTIONNAIRE CSMO – AUTO

Nom de la personne consultée : _____

Fonction : _____

Présentation

- Remercier le répondant pour sa disponibilité
- Se présenter
- Présenter le projet d'étude du Comité Sectoriel de main d'œuvre des services automobiles *

Mandat : Réaliser un diagnostic du secteur de l'automobile.

***Mise en contexte :**

Afin de répondre adéquatement aux besoins de plus en plus nombreux exprimés par les différents intervenants de l'industrie en matière de main d'œuvre et de développement des compétences, le CSMO-Auto débute un vaste exercice de diagnostic sectoriel lequel sera suivi par une planification stratégique. En regard de votre compréhension et de votre connaissance du secteur de l'Automobile, le CSMO-Auto vous a identifié comme informateur clé pour contribuer, à l'enrichissement du portrait des besoins et des enjeux actuels de l'industrie. Ainsi, votre perspective permettra de bonifier la démarche et de guider les orientations générales du comité en vue de l'élaboration et de la préparation de la planification stratégique.

Question 1: Quels sont les grandes tendances qui sont à surveiller au sein de l'industrie? (ex. : véhicules hybrides, électriques etc.) 10 minutes

Économie locale/internationale:

Technologie :

Politique (règlementation) :

Environnement (règlementation ex. : loi 48):

Innovation, recherche et développement :

Question 2: **Lesquels de tous les enjeux mentionnés sont les plus critiques à votre avis? (5 minutes)**

Question 3: **Quels sont les principaux défis et opportunités auxquels les employés et les entreprises doivent quotidiennement faire face? (5 minutes)**

Question 4: *Plus spécifiquement, quels sont les principaux enjeux en matière de gestion des ressources humaines (comme par exemple le recrutement, la rétention, la gestion de la relève, la gestion des compétences, la rémunération, l'engagement, la formation, l'organisation et conditions de travail, la santé et sécurité au travail, les postes critiques, etc)? (15 minutes)*

Question 5 : *À votre avis, parmi les enjeux RH mentionnés, lesquels sont les plus préoccupants et prioritaires? (5 minutes)*

Question 6: *Considérant la mission du CSMO-Auto, auriez-vous des idées ou suggestions de projets structurants pour répondre aux besoins liés à la main d'œuvre ? (5 minutes)*

Question 7: **Compte tenu du portrait que vous venez de dresser, quelles sont selon vous les questions qui devraient être impérativement soulevées dans le cadre de cette enquête?**

Et quels sont les acteurs clés qui devraient être consultés?
(5 minutes)

En conclusion...

Nous vous remercions pour votre temps et pour votre précieuse collaboration. Vous obtiendrez une copie de l'étude et vous serez également invités au forum prévu le 5 juin 2013.

A. ACCUEIL DES PARTICIPANTS ET INTRODUCTION DE LA RENCONTRE

« Bienvenue à tous et merci de votre participation à ce groupe de discussion.

Je me présente, (Sylvie Lavoie / Corinne Bourgault) de Alia Conseil. Je suis l'animatrice du groupe de discussion d'aujourd'hui. Je vous présente également Valérie Doss de Alia Conseil, qui m'assistera aujourd'hui en tant qu'observatrice et preneuse de notes.

Notre firme a été mandatée par le CSMO-Auto afin de consulter les entreprises pour cerner les enjeux de leur industrie ainsi que leurs besoins spécifiques de soutien dans leur développement et leur compétitivité. Au total, 6 groupes de discussion auront lieu, pour trois secteurs d'activité différents.

Les informations saisies aujourd'hui nous permettront de recueillir la perception des entreprises sur les enjeux de l'industrie et de dresser un portrait en regard :

- La gestion interne des ressources humaines;
- Des pratiques en gestion des ressources humaines;
- De la formation interne en entreprise;
- De la formation professionnelle (pré-emploi);
- Des changements envisagés dans l'organisation du travail et des besoins en formation qui en découlent;
- Des stratégies de déploiement les plus appropriées pour les projets de soutien, de formation et d'accompagnement.

Il s'agit d'une occasion clé pour exprimer votre opinion et nous faire part de vos préoccupations. Votre point de vue est donc très important pour nous.

Tous les renseignements que vous nous fournirez demeureront anonymes. Vos réponses ne seront pas associées à votre nom. »

B. DÉMARCHE ET RÈGLES DE FONCTIONNEMENT

« Avant de commencer, voici certaines précisions sur le déroulement du groupe de discussion ».

- Le groupe de discussion est d'une durée de 2h30
- Pour m'assurer de couvrir tous les points importants, je vais suivre un guide de discussion avec des questions précises. C'est principalement moi qui vous poserai les questions, mais (nom de l'observateur) pourrait intervenir aussi au besoin pour nous permettre de compléter l'information recueillie.
- Dans le but de s'assurer de l'atteinte des objectifs de l'enquête et d'aider l'animateur, un observateur est présent afin de prendre des notes.



Lors des discussions, il n'y a ni consensus à faire, ni débat sur les divergences. Toutes les informations qui nous sont communiquées seront notées afin que nous puissions faire une synthèse globale des perceptions. ».

C. DÉROULEMENT DU GROUPE DE DISCUSSION

10 minutes

Introduction

Présentation du projet

Afin de répondre adéquatement aux besoins de plus en plus nombreux exprimés par les différents intervenants de l'industrie en matière de main d'œuvre et de développement des compétences, le CSMO-Auto pilote actuellement un vaste exercice de diagnostic sectoriel lequel sera suivi par une planification stratégique.

En regard de votre connaissance du secteur de l'Automobile, le CSMO-Auto vous a identifié pour contribuer à l'enrichissement du portrait des besoins et des enjeux actuels de l'industrie. Ainsi, votre perspective permettra de bonifier la démarche et de guider les orientations générales du comité en vue de l'élaboration et de la préparation de la planification stratégique.



Note à l'animateur : *Les discussions et les échanges doivent privilégier une « perspective industrie » et non dans une optique de soutien individuel des entreprises.*

Tour de table

« Nous commençons en faisant un tour de table afin que chacun se présente. Je vous demande de vous présenter en mentionnant :

- votre nom;
- le nom de votre organisation;
- votre rôle au sein de votre organisation. »

C. DÉROULEMENT DU GROUPE DE DISCUSSION (SUITE)

75 minutes

Discussion

Nous allons maintenant entamer la discussion sur les 6 grands thèmes que nous vous avons présentés auparavant.

I – La gestion des ressources humaines

Le premier thème que nous aborderons est la gestion des ressources humaines (recrutement, dotation, formation, conditions de travail, développement des compétences, etc.) et des ressources internes qui assument ce rôle dans votre organisation.

1. Au sein de votre entreprise, qui est responsable des pratiques R.H.?
2. Quels sont les principaux enjeux et défis auxquels vous faites face et qui sont associés au R.H. (recrutement, gestion de la relève, des compétences, mobilisation, organisation du travail, etc.)?
3. Estimez-vous, comme organisation, avoir les compétences et/ou le soutien nécessaire pour bien répondre aux exigences de cet aspect de gestion? Si non, sur quels aspects avez-vous des besoins?

II – Les pratiques en gestion des ressources humaines

4. Quels sont vos principaux défis actuels et à venir en matière de R.H.?
5. Quelles sont les pratiques actuellement en place qui apportent le plus de bénéfices dans la gestion des ressources humaines (attraction, mobilisation et rétention) ?
6. Quelles sont, de votre point de vue, les pratiques à améliorer ou à instaurer pour améliorer la GRH?
7. Qu'est-ce que le CSMO-Auto pourrait offrir en termes de produits et de services en fonction des thèmes suivants :
 - ☐ Recrutement
 - ☐ Gestion de la relève (transfert des connaissances, départs à la retraite)
 - ☐ Gestion des compétences et formation
 - ☐ Mobilisation et rétention
 - ☐ Organisation du travail (CSST, horaires, etc)

Discussion (suite)

III- La formation interne

Nous abordons maintenant un troisième thème, qui traite de la formation interne et du développement des compétences. On inclut ici le coaching des nouveaux employés, les pratiques de transfert des connaissances et les initiatives de compagnonnage.

8. Existe-t-il des programmes de formation à l'interne et si oui, de quelle nature sont-ils?
9. Quels sont les contraintes à la mise en place de formation interne ?
10. Comment procédez-vous à l'analyse de besoins ?
11. Quelle est la fréquence des formations offertes ?
12. Selon vous, quelles sont les retombées de ce type d'initiative ?
13. Y a-t-il des formations qui n'ont pas eu l'effet escompté ou dont la pertinence est questionnable?

IV- La formation scolaire et académique (formation initiale)

14. Êtes-vous satisfaits de la qualité des candidatures provenant des établissements de formation professionnelle?
15. Les formations scolaires offertes sont-elles conformes aux besoins et aux réalités de votre industrie ?
16. Comment les diplômés pourraient arriver mieux préparés lorsqu'ils sortent de l'école ?
17. Quelles mesures aideraient à mieux planifier la formation de votre main-d'œuvre ?

V- L'organisation du travail et les besoins en formation

18. Qu'anticipez-vous comme changements dans vos besoins de main d'œuvre compte tenu des transformations à venir dans votre industrie ?
 - a. Nouveaux postes en émergence
 - b. Postes en changement (transformation des profils et des tâches)
 - c. Postes en disparition progressive
19. Quels sont les besoins découlant de ces changements ?
 - a. Nouveaux besoins de formation (formation initiale ou formation de recyclage)
 - b. Formations en désuétude
20. Plus globalement, quelles nouvelles compétences la main d'œuvre devra-t-elle développer ?
21. Quelles sont les formations qui devraient être offertes pour les prochaines années ?

Discussion (suite)

VI- Le déploiement et la mise en œuvre de projets stratégiques

Le Comité sectoriel des services automobiles (CSMO-Auto) est un regroupement de représentants des employeurs, issus des associations de l'industrie, et de représentants des syndicats dont le rôle est de définir les besoins en développement de la main-d'œuvre dans le secteur automobile et d'apporter un soutien aux entreprises pour le développement des compétences.

Les projets que le comité initie et pilote visent la formation de la main-d'œuvre, le développement des ressources humaines, la promotion des métiers et de la relève et la circulation de l'information.

Dans l'objectif d'installer une collaboration encore plus fructueuse avec le milieu, le CSMO-Auto souhaite identifier les conditions gagnantes pour la réalisation de projets stratégiques.

- 22. Comment le CSMO-Auto pourrait être une ressource de premier plan pour vous?
- 23. Qui sont les acteurs clés qui pourraient favoriser le déploiement des projets de formation et d'accompagnement?
- 24. De quelles façons sont-ils en mesure de vous soutenir?
- 25. Quels sont les meilleurs moyens d'entrer en communication avec vous?

C. DÉROULEMENT DU GROUPE DE DISCUSSION (SUITE)

5 minutes

Conclusion

Remerciements

« L'activité de discussion tire maintenant à sa fin.

Au nom de Alia Conseil et du CSMO-Auto, je tiens à vous remercier du temps que vous avez consacré à cette rencontre de consultation. Votre participation active nous permettra de bien transmettre vos préoccupations et vos observations au CSMO-Auto, qui pourra s'en inspirer afin de faire un plan d'action qui réponde aux besoins de l'industrie. »

Suite de la consultation

« En ce qui a trait aux suites du projet, notre équipe prendra maintenant le relais afin de :

- compiler et analyser confidentiellement les données recueillies;
- rédiger et présenter un rapport au CSMO-Auto.

Le CSMO, en collaboration avec ses partenaires de l'industrie, entreprendra par la suite l'élaboration d'une planification stratégique en lien avec le diagnostic sectoriel.»

A. ACCUEIL DES PARTICIPANTS ET INTRODUCTION DE LA RENCONTRE

« Bienvenue à tous et merci de votre participation à ce groupe de discussion.

Je me présente, *Sylvie Lavoie / Corinne Bourgault* de Alia Conseil. Je suis l'animatrice du groupe de discussion d'aujourd'hui. Je vous présente également Valérie Doss de Alia Conseil, qui m'assistera aujourd'hui en tant qu'observatrice et preneuse de notes.

Notre firme a été mandatée par le CSMO-Auto afin de consulter les entreprises pour cerner les enjeux de leur industrie ainsi que leurs besoins spécifiques de soutien dans leur développement et leur compétitivité. Au total, 6 groupes de discussion auront lieu, pour trois secteurs d'activité différents.

Les informations saisies aujourd'hui nous permettront de recueillir la perception des entreprises sur les enjeux de l'industrie et de dresser un portrait en regard :

- De la gestion interne des ressources humaines;
- Des pratiques de formation interne en entreprise;
- De la formation professionnelle;
- De l'organisation du travail et des besoins en formation.

Il s'agit d'une occasion clé pour exprimer votre opinion et nous faire part de vos préoccupations. Votre point de vue est donc très important pour nous.

Tous les renseignements que vous nous fournirez demeureront anonymes. Vos réponses ne seront pas associées à votre nom. »

B. DÉMARCHE ET RÈGLES DE FONCTIONNEMENT

« Avant de commencer, voici certaines précisions sur le déroulement du groupe de discussion ».

- Le groupe de discussion est d'une durée de 2h30
- Pour m'assurer de couvrir tous les points importants, je vais suivre un guide de discussion avec des questions précises. C'est principalement moi qui vous poserai les questions, mais l'observatrice pourrait intervenir aussi au besoin pour nous permettre de compléter l'information recueillie.
- Dans le but de s'assurer de l'atteinte des objectifs de l'enquête et d'aider l'animateur, une observatrice est présente afin de prendre des notes.



Lors des discussions, il n'y a ni consensus à faire, ni débat sur les divergences. Toutes les informations qui nous sont communiquées seront notées afin que nous puissions faire une synthèse globale des perceptions. ».

C. DÉROULEMENT DU GROUPE DE DISCUSSION

10 minutes

Introduction

Présentation du projet

Afin de répondre adéquatement aux besoins de plus en plus nombreux exprimés par les différents intervenants de l'industrie en matière de main d'œuvre et de développement des compétences, le CSMO-Auto pilote actuellement un vaste exercice de diagnostic sectoriel lequel sera suivi par une planification stratégique. Ainsi, votre perspective permettra d'enrichir la démarche et de guider les orientations générales du comité en vue de l'élaboration et de la préparation de la planification stratégique.



Note à l'animateur : *Les discussions et les échanges doivent privilégier une « perspective industrie » et non dans une optique de soutien individuel des entreprises.*

Tour de table

« Nous commençons en faisant un tour de table afin que chacun se présente. Je vous demande de vous présenter en mentionnant :

- votre nom;
- le nom de votre organisation;
- votre rôle au sein de votre organisation. »

C. DÉROULEMENT DU GROUPE DE DISCUSSION (SUITE)

75 minutes

Discussion

Nous allons maintenant entamer la discussion sur les 4 grands thèmes que nous vous avons présentés auparavant.

I - Les pratiques en gestion des ressources humaines

1. Au sein de votre entreprise, qui est responsable des ressources humaines ?
2. Quelles sont les pratiques qui existent en gestion des ressources humaines dans votre entreprise (recrutement, dotation, formation, conditions de travail, développement des compétences etc)?
3. Lesquelles de ces pratiques en ressources humaines devraient être améliorées et pourquoi?
 - ☐ Gestion de la relève (transfert de connaissance, départs à la retraite)
 - ☐ Gestion des compétences et formation (coaching, compagnonnage)
 - ☐ Mobilisation et rétention
 - ☐ Organisation du travail (CSST, horaires, etc)
4. Quels sont les facteurs qui vous incitent à rester dans votre entreprise?
5. Quels sont les facteurs qui vous inciteraient à quitter votre entreprise?

II – La formation interne

Nous abordons maintenant un deuxième thème qui traite de la formation interne et du développement des compétences. On inclut ici le coaching des nouveaux employés, les pratiques de transfert des connaissances et les initiatives de compagnonnage.

6. Existe-t-il des programmes de formation à l'interne et si oui, de quelle nature sont-ils?
7. Selon vous, les formations offertes sont-elles pertinentes en regard de vos besoins?
8. Auriez-vous besoin de plus de formation dans le cadre de votre travail ou pour votre progression dans l'entreprise? Si oui de quelle nature ?
9. Quelle est la fréquence des formations qui vous sont offertes ?
10. La participation à ces formations est-elle obligatoire?
11. Y a-t-il des formations qui n'ont pas eu l'effet escompté ou dont la pertinence vous semble questionnable?
12. Votre employeur accorde-t-il une valeur à la formation continue ?

Discussion

III- La formation scolaire et académique (formation initiale)

13. Êtes-vous satisfaits de la qualité de la formation professionnelle que vous avez reçue ?
14. Selon vous, la formation professionnelle offerte est-elle conforme aux besoins de votre travail?
15. Quelles suggestions pourriez-vous faire pour que les diplômés arrivent mieux préparés dans leur premier emploi (durée de la formation, qualité d'apprentissages, stages, etc)?
16. Quels ont été vos principaux défis lors de votre arrivée en poste ? Vos défis actuels?
17. Quels sont les facteurs (autre le salaire) qui vous motivent le plus à vous engager dans votre développement de carrière ?
18. Qu'auriez-vous aimé savoir avant d'arriver en poste et qui vous aurait été utile de connaître avant de débiter votre emploi?
19. Quelles nouvelles compétences croyez-vous devoir développer ou posséder pour demeurer attractif sur le marché?
20. Selon vos observations, quelles sont les formations qui devraient être offertes pour les prochaines années ?

C. DÉROULEMENT DU GROUPE DE DISCUSSION (SUITE)

5 minutes

Conclusion

Remerciements

« L'activité de discussion tire maintenant à sa fin.

Au nom de Alia Conseil et du CSMO-Auto, je tiens à vous remercier du temps que vous avez consacré à cette rencontre de consultation. Votre participation active nous permettra de bien transmettre vos préoccupations et vos observations au CSMO-Auto, qui pourra s'en inspirer afin de faire un plan d'action qui réponde aux besoins de l'industrie. »

Suite de la consultation

« En ce qui a trait aux suites du projet, notre équipe prendra maintenant le relais afin de :

- compiler et analyser confidentiellement les données recueillies;
- rédiger et présenter un rapport au CSMO-Auto.

Le CSMO, en collaboration avec ses partenaires de l'industrie, entreprendra par la suite l'élaboration d'une planification stratégique en lien avec le diagnostic sectoriel.»

ANNEXE 5 : QUESTIONNAIRE DU SONDAGE QUANTITATIF

Mars 2013

Objet : Diagnostic sectoriel de l'industrie des services automobiles du Québec

Monsieur/Madame XX,

Afin de mieux répondre aux besoins de l'industrie et de proposer des actions concrètes, le *Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles du Québec* (CSMO-Auto) et ses partenaires se doivent de disposer d'un diagnostic actualisé sur la situation de l'industrie québécoise des services automobiles, tant au niveau de la main-d'œuvre que des grands enjeux auxquels devront faire face les entreprises du secteur dans les prochaines années.

Dans le but de nous doter d'un tel diagnostic, nous sollicitons les responsables des ressources humaines des entreprises à répondre à un sondage en ligne en cliquant sur le lien suivant:

Lien vers le questionnaire

Si vous n'êtes pas la personne responsable des ressources humaines dans votre entreprise, nous vous invitons à transmettre ce courriel à la personne appropriée.

Le temps estimé pour répondre au questionnaire est de 20 minutes.

Vous avez jusqu'au 12 avril pour remplir le questionnaire.

Afin que cette collecte d'information soit réalisée de façon objective et confidentielle, nous avons fait appel à une firme externe, *Extract recherche marketing*, pour développer le questionnaire et en faire l'analyse. Ainsi, pour toutes questions ou problèmes concernant le questionnaire, nous vous invitons à contacter la personne responsable de notre projet au david.custeau@extractmarketing.com.

Nous vous remercions à l'avance de votre précieuse collaboration et nous vous prions d'agréer, monsieur/madame, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Danielle Le Chasseur

Directrice Générale

CSMO-Auto

SECTION 1 – CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉ

Les premières questions visent à valider votre éligibilité à participer à notre enquête.

1. Êtes-vous responsable de l'embauche, de la gestion de personnel ou bien propriétaire de votre entreprise?

☐

₀₁ Oui

☐

₀₂ Non, je n'ai pas cette responsabilité

→ TERMINER DEMANDER DE TRANSMETTRE LE LIEN

2. Lequel des titres ou postes suivants décrit le mieux vos fonctions actuelles dans l'entreprise :

☐

₀₁ Directeur des ressources humaines / Chef des ressources humaines / Coordonnateur ou Responsable des ressources humaines

☐

₀₂ Directeur des finances / Contrôleur

☐

₀₃ Directeur général

☐

₀₄ Président/propriétaire

☐

₉₆ Autre – Veuillez préciser : _____

3. Votre entreprise œuvre-t-elle dans le secteur de l'automobile ou autre type de véhicules (camions, poids lourds, autobus, véhicules récréatifs, véhicules de loisir, etc.) ?

☐

₀₁ Oui

☐

₀₂ Non

→ TERMINER

4. Quelle est l'activité principale de votre entreprise ? (CHOISIR LA RÉPONSE CORRESPONDANT À LA PLUS GRANDE PROPORTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES)

☐

₀₁ Vente d'automobiles neuves

☐

₀₂ Vente de véhicules récréatifs

☐

₀₃ Vente de véhicules de loisirs (motocyclettes, VTT, etc.)

☐

₀₄ Vente de poids lourds

☐

₀₅ Vente d'automobiles usagées

☐

₀₆ Vente de pièces et d'accessoires neufs

☐

₀₇ Vente de pièces et d'accessoires usagés (recycleurs)

- ☐₀₈ Vente de pneus (incluant l'installation)
- ☐₀₉ Atelier de mécanique
- ☐₁₀ Atelier de carrosserie
- ☐₁₁ Atelier de réparation de pare-brise
- ☐₉₆ Autre – Veuillez préciser : _____

4A. [SI Q4 = 09] Veuillez préciser un atelier de mécanique pour quel type de véhicules :

- ☐₀₁ Véhicules automobiles
- ☐₀₂ Véhicules lourds
- ☐₉₆ Autres véhicules, veuillez préciser : _____

SECTION 2 – PROFIL DE LA MAIN-D'OEUVRE

Les prochaines questions porteront sur le profil de la main-d'œuvre de votre entreprise.

5. A. Votre entreprise compte-t-elle plusieurs établissements (points de service, garage, magasins, etc.) au Québec?

- ☐₀₁ Oui
- ☐₀₂ Non

B. [Si Q5A = 01] Combien d'employés votre entreprise compte-t-elle au total incluant l'ensemble de ses établissements (points de service, garage, magasins, etc.) au Québec ?

_____ employé(s)

C. [Si Q5A = 01] Combien d'employés votre entreprise compte-t-elle pour votre établissement seulement ?

_____ employé(s) à temps plein

_____ employé(s) à temps partiel

INT. [Si Q5A = 01] POUR LES PROCHAINES QUESTIONS, VEUILLEZ RÉPONDRE EN CONSIDÉRANT UNIQUEMENT VOTRE ÉTABLISSEMENT.

D. [Si Q5A = 02] Combien d'employés votre entreprise compte-t-elle au total ?

_____ employé(s) à temps plein

_____ employé(s) à temps partiel

6. Parmi vos <REPONSE Q5C ou REPONSE Q5D> employés, combien sont des ... ?

- A. _____ Gestionnaire(s) de premier niveau (ex : gérant de service, directeur / gérant des pièces, directeur des ventes, directeur général, propriétaire (si un seul niveau de gestion))
- B. _____ Conseiller(s) en ventes
- C. _____ Commis aux pièces
- D. _____ Préposé(s) au service et à l'esthétisme
- E. _____ Installateur(s) de systèmes ajoutés
- F. _____ Conseiller(s) technique(s)
- G. _____ Mécanicien(s)
- H. _____ Débosseleur(s)
- I. _____ Peintre(s)
- J. _____ Technicien(s) VR
- K. _____ Commis aux achats / Acheteur(s)
- L. _____ Démonteur(s)
- M. _____ Assembleur(s) / Ouvrier(s) spécialisé(s)
- N. _____ Homme(s) de cour
- O. _____ Installateur(s) de pneus
- P. _____ Préposé(s) au service
- Q. _____ Employé(s) multitâches (débosselage et peinture)
- R. _____ Autres

<SOMME Q6A à Q6R = Q5C ou Q5D>

[Note : Les choix de réponse pour les métiers à sonder apparaîtront au répondant en fonction du secteur d'activité sélectionné à Q4]

POSER SECTION 3 – GESTIONNAIRES DE PREMIER NIVEAU SI Q6A > 0

SECTION 3a – GESTIONNAIRES DE PREMIER NIVEAU

Les prochaines questions porteront sur les employés occupant le poste de **gestionnaire de premier niveau** (ex : gérant de service, directeur / gérant des pièces, directeur des ventes, directeur général, propriétaire (si un seul niveau de gestion)).

7. Parmi vos <REPONSE Q6A> gestionnaire(s) de premier niveau, combien sont âgés de ... ?

- A. Moins de 35 ans : _____ gestionnaire(s) de premier niveau
- B. 35 à 54 ans : _____ gestionnaire(s) de premier niveau
- C. 55 ans et plus : _____ gestionnaire(s) de premier niveau
- D. Âge inconnu : _____ gestionnaire(s) de premier niveau

<SOMME Q7A à Q7D = Q6A>

8. De manière générale, votre entreprise a-t-elle éprouvé ou éprouve-t-elle des difficultés à combler les postes de gestionnaires de premier niveau (recrutement et sélection du personnel)?

☐₀₁ Oui

☐₀₂ Non

9. [POSER SI Q8 = 01] Pour quelle(s) raison(s) éprouvez-vous des difficultés à combler les postes de gestionnaires de premier niveau? (Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

☐₀₁ Le manque de candidats ayant la personnalité et l'attitude requises

☐₀₂ Le manque de candidats ayant le diplôme requis

☐₀₃ Le manque de candidats ayant les connaissances requises

☐₀₄ Le manque de candidats ayant l'expérience requise

☐₀₅ Le manque d'intérêt des candidats à cause du salaire jugé peu attrayant

☐₀₆ Le manque d'intérêt des candidats à cause des conditions de travail jugées peu attrayantes

☐₉₆ Autres, précisez: _____

☐₉₉ Je ne sais pas

10. Est-ce que la rétention des gestionnaires de premier niveau est une problématique pour votre entreprise?

☐ ₀₁ Oui

☐ ₀₂ Non

11. [POSER Si Q10 = 01] Quelles sont les principales raisons (maximum 3 choix) qui pourraient expliquer les problèmes de rétention des gestionnaires de premier niveau? [MAX 3 CHOIX]

☐ ₀₁ Ambiance de travail

☐ ₀₂ Concurrence entre les entreprises de notre secteur

☐ ₀₃ Rémunération

☐ ₀₄ Avantages sociaux proposés

☐ ₀₅ Défis et possibilités d'avancement limités

☐ ₀₆ Horaires de travail

☐ ₀₇ Manque de motivation des travailleurs

☐ ₀₈ Manque de reconnaissance accordée aux travailleurs

☐ ₀₉ Nature du travail et des tâches

☐ ₁₀ Nature physique du travail

☐ ₁₁ Problèmes liés aux attitudes et aux comportements

☐ ₉₆ Autres raisons – veuillez préciser : _____

☐ ₉₉ Je ne sais pas

POSER SECTION 3 – CONSEILLERS EN VENTE SI Q6B > 0

SECTION 3b – CONSEILLERS EN VENTE

Les prochaines questions porteront sur les employés occupant le poste de **conseiller en vente**.

12. Parmi vos <REPONSE Q6B> conseiller(s) en vente, combien sont âgés de ... ?

- A. Moins de 35 ans : _____ conseiller(s) en vente
- B. 35 à 54 ans : _____ conseiller(s) en vente
- C. 55 ans et plus : _____ conseiller(s) en vente
- D. Âge inconnu : _____ conseiller(s) en vente

<SOMME Q12A à Q12D = Q6B>

13. Parmi vos <REPONSE Q6B> conseiller(s) en vente, combien sont affectés par les creux saisonniers de votre entreprise ? (ex. : réduction du nombre d'heures, mises à pied temporaires, etc.)

_____ conseiller(s) en vente

14. [SI Q13 > 0] De façon générale, durant quel(s) mois ce ou ces conseiller(s) en vente sont-ils affectés par les creux saisonniers de votre entreprise ?
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Janvier
- ☐ ₀₂ Février
- ☐ ₀₃ Mars
- ☐ ₀₄ Avril
- ☐ ₀₅ Mai
- ☐ ₀₆ Juin
- ☐ ₀₇ Juillet
- ☐ ₀₈ Août
- ☐ ₀₉ Septembre
- ☐ ₁₀ Octobre
- ☐ ₁₁ Novembre
- ☐ ₁₂ Janvier
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

15. [SI Q13 > 0] Quels sont les impacts des creux saisonniers que connaît votre entreprise sur votre ou vos conseiller(s) en vente ?
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐₀₁ Réduction du nombre d'heures de travail
- ☐₀₂ Mises à pied temporaires
- ☐₉₆ Autre – Veuillez préciser : _____
- ☐₉₉ Je ne sais pas

16. Prévoyez-vous embaucher de nouveaux conseillers en vente au cours des 3 prochaines années?

- ☐₀₁ Oui
- ☐₀₂ Non
- ☐₉₉ Je ne sais pas

17. [SI Q16 = 01] Approximativement combien de conseillers en vente prévoyez-vous embaucher dans les 3 prochaines années? Si vous ne prévoyez pas embaucher de conseillers en vente dans une catégorie, veuillez inscrire 0.

_____ conseiller(s) en vente pour combler la création de nouveaux postes

_____ conseiller(s) en vente pour combler les départs à la retraite

_____ conseiller(s) en vente pour combler le roulement de personnel/départ temporaire

18. [SI Q16 = 01] Lors de l'embauche de conseillers en vente, est-ce que vos critères d'embauche concernent...

(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐₀₁ ... l'expérience
- ☐₀₂ ... le niveau d'éducation / le diplôme détenu
- ☐₀₃ ... la certification de la norme professionnelle (conseiller certifié)
- ☐₉₆ Autre – Veuillez préciser : _____
- ☐₉₉ Je ne sais pas

19. [SI 02 sélectionné à Q18] Veuillez indiquer le ou les diplôme(s) exigé(s) à l'embauche de conseillers en vente.

(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Diplôme d'études secondaires (DES)
- ☐ ₀₂ Diplôme d'études professionnelles (DEP)
- ☐ ₀₃ Diplôme d'études collégiales (DEC)
- ☐ ₀₄ Diplôme universitaire
- ☐ ₉₆ Autre - précisez : _____
- ☐ ₉₇ Aucun diplôme
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

20. De manière générale, votre entreprise a-t-elle éprouvé ou éprouve-t-elle des difficultés à combler les postes de conseillers en vente (recrutement et sélection du personnel)?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non

21. [POSER SI Q20 = 01] Pour quelle(s) raison(s) éprouvez-vous des difficultés à combler les postes de conseillers en vente? (Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Le manque de candidats ayant la personnalité et l'attitude requises
- ☐ ₀₂ Le manque de candidats ayant le diplôme requis
- ☐ ₀₃ Le manque de candidats ayant les connaissances requises
- ☐ ₀₄ Le manque de candidats ayant l'expérience requise
- ☐ ₀₅ Le manque d'intérêt des candidats à cause du salaire jugé peu attrayant
- ☐ ₀₆ Le manque d'intérêt des candidats à cause des conditions de travail jugées peu attrayantes
- ☐ ₉₆ Autres, précisez: _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

22. Est-ce que la rétention des conseillers en vente est une problématique pour votre entreprise?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non

23. [POSER SI Q22 = 01] Avez-vous des problèmes de rétentions pour les conseillers en vente ...
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ ... travaillant depuis moins de 2 ans dans l'industrie
- ☐ ₀₂ ... travaillant depuis 2 à 5 ans dans l'industrie
- ☐ ₀₃ ... travaillant depuis plus de 5 ans dans l'industrie
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

24. [POSER SI Q22 = 01] Quelles sont les principales raisons (maximum 3 choix) qui pourraient expliquer les problèmes de rétention des conseillers en vente? [MAX 3 CHOIX]

- ☐ ₀₁ Ambiance de travail
- ☐ ₀₂ Concurrence entre les entreprises de notre secteur
- ☐ ₀₃ Rémunération
- ☐ ₀₄ Avantages sociaux proposés
- ☐ ₀₅ Défis et possibilités d'avancement limités
- ☐ ₀₆ Horaires de travail
- ☐ ₀₇ Manque de motivation des travailleurs
- ☐ ₀₈ Manque de reconnaissance accordée aux travailleurs
- ☐ ₀₉ Nature du travail et des tâches
- ☐ ₁₀ Nature physique du travail
- ☐ ₁₁ Problèmes liés aux attitudes et aux comportements
- ☐ ₉₆ Autres raisons – veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

POSER SECTION 3 – COMMIS AUX PIÈCES SI Q6C > 0

SECTION 3c – COMMIS AUX PIÈCES

Les prochaines questions porteront sur les employés occupant le poste de **commis aux pièces**.

25. Parmi vos <REPONSE Q6C> commis aux pièces, combien sont âgés de ... ?

- A. Moins de 35 ans : _____ commis aux pièces
- B. 35 à 54 ans : _____ commis aux pièces
- C. 55 ans et plus : _____ commis aux pièces
- D. Âge inconnu : _____ commis aux pièces

<SOMME Q25A à Q25D = Q6C>

26. Parmi vos <REPONSE Q6C> commis aux pièces, combien sont affectés par les creux saisonniers de votre entreprise ? (ex. : réduction du nombre d'heures, mises à pied temporaires, etc.)

_____ commis aux pièces

27. [SI Q26 > 0] De façon générale, durant quel(s) mois ce ou ces commis aux pièces sont-ils affectés par les creux saisonniers de votre entreprise ?
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Janvier
- ☐ ₀₂ Février
- ☐ ₀₃ Mars
- ☐ ₀₄ Avril
- ☐ ₀₅ Mai
- ☐ ₀₆ Juin
- ☐ ₀₇ Juillet
- ☐ ₀₈ Août
- ☐ ₀₉ Septembre
- ☐ ₁₀ Octobre
- ☐ ₁₁ Novembre
- ☐ ₁₂ Décembre
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

28. [SI Q26 > 0] Quels sont les impacts des creux saisonniers que connaît votre entreprise sur votre ou vos commis aux pièces ?
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Réduction du nombre d'heures de travail
- ☐ ₀₂ Mises à pied temporaires
- ☐ ₉₆ Autre – Veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

29. Prévoyez-vous embaucher de nouveaux commis aux pièces au cours des 3 prochaines années?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

30. [SI Q29 = 01] Approximativement combien de commis aux pièces prévoyez-vous embaucher dans les 3 prochaines années? Si vous ne prévoyez pas embaucher de commis aux pièces dans une catégorie, veuillez inscrire 0.

_____ commis aux pièces pour combler la création de nouveaux postes

_____ commis aux pièces pour combler les départs à la retraite

_____ commis aux pièces pour combler le roulement de personnel/départ temporaire

31. [SI Q29 = 01] Lors de l'embauche de commis aux pièces, est-ce que vos critères d'embauche concernent...

- ☐ ₀₁ ... uniquement l'expérience
- ☐ ₀₂ ... uniquement le niveau d'éducation / le diplôme détenu
- ☐ ₀₃ ... l'expérience et/ou le niveau d'éducation / le diplôme détenu
- ☐ ₉₆ Autre – Veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

32. [SI Q31 = 02 ou 03] Veuillez indiquer le ou les diplôme(s) exigé(s) à l'embauche de commis aux pièces.
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Diplôme d'études secondaires (DES)
- ☐ ₀₂ Diplôme d'études professionnelles (DEP)
- ☐ ₉₆ Autre - précisez : _____
- ☐ ₉₇ Aucun diplôme
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

33. De manière générale, votre entreprise a-t-elle éprouvé ou éprouve-t-elle des difficultés à combler les postes de commis aux pièces (recrutement et sélection du personnel)?

☐₀₁ Oui

☐₀₂ Non

34. [POSER SI Q33 = 01] Pour quelle(s) raison(s) éprouvez-vous des difficultés à combler les postes de commis aux pièces? (Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

☐₀₁ Le manque de candidats ayant la personnalité et l'attitude requises

☐₀₂ Le manque de candidats ayant le diplôme requis

☐₀₃ Le manque de candidats ayant les connaissances requises

☐₀₄ Le manque de candidats ayant l'expérience requise

☐₀₅ Le manque d'intérêt des candidats à cause du salaire jugé peu attrayant

☐₀₆ Le manque d'intérêt des candidats à cause des conditions de travail jugées peu attrayantes

☐₉₆ Autres, précisez: _____

☐₉₉ Je ne sais pas

35. Est-ce que la rétention des commis aux pièces est une problématique pour votre entreprise?

☐₀₁ Oui

☐₀₂ Non

36. [POSER SI Q35 = 01] Avez-vous des problèmes de rétentions pour les commis aux pièces ... (Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

☐₀₁ ... travaillant depuis moins de 2 ans dans l'industrie

☐₀₂ ... travaillant depuis 2 à 5 ans dans l'industrie

☐₀₃ ... travaillant depuis plus de 5 ans dans l'industrie

☐₉₉ Je ne sais pas

37. [POSER Si Q35 = 01] Quelles sont les principales raisons (maximum 3 choix) qui pourraient expliquer les problèmes de rétention des commis aux pièces? [MAX 3 CHOIX]

- ☐ ₀₁ Ambiance de travail
- ☐ ₀₂ Concurrence entre les entreprises de notre secteur
- ☐ ₀₃ Rémunération
- ☐ ₀₄ Avantages sociaux proposés
- ☐ ₀₅ Défis et possibilités d'avancement limités
- ☐ ₀₆ Horaires de travail
- ☐ ₀₇ Manque de motivation des travailleurs
- ☐ ₀₈ Manque de reconnaissance accordée aux travailleurs
- ☐ ₀₉ Nature du travail et des tâches
- ☐ ₁₀ Nature physique du travail
- ☐ ₁₁ Problèmes liés aux attitudes et aux comportements
- ☐ ₉₆ Autres raisons – veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

38. Selon vous, au cours des trois prochaines années, l'entreprise aura-t-elle à combler des besoins de formation pour les commis aux pièces, autres que ceux liés à l'entraînement à la tâche en début d'emploi?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

39. [POSER Si Q38 = 01] Veuillez préciser le ou les sujets visés par les besoins de formation à combler pour les commis aux pièces au cours des trois prochaines années (ex. : techniques de vente, service à la clientèle, technologies de l'information, gestion d'inventaire, etc.).

Pour chacun des sujets, veuillez indiquer qui pourrait offrir cette formation et sous quelle forme celle-ci serait donnée.

Sujets de formation	Qui pourrait offrir cette formation ?	Sous quelle forme cette formation pourrait-elle être offerte ?
01 _____	☐ ₀₁ Le CSMO-Auto ☐ ₀₂ Les centres de formation professionnelle ☐ ₀₃ Un consultant externe / Une école privée ☐ ₀₄ Votre entreprise / Votre bannière / Vos fournisseurs ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas	☐ ₀₁ Formation en milieu de travail (compagnonnage) ☐ ₀₂ Formation en ligne ☐ ₀₃ Formation à distance avec guides ☐ ₀₄ Formation en classe ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas
02 _____	☐ ₀₁ Le CSMO-Auto ☐ ₀₂ Les centres de formation professionnelle ☐ ₀₃ Un consultant externe / Une école privée ☐ ₀₄ Votre entreprise / Votre bannière / Vos fournisseurs ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas	☐ ₀₁ Formation en milieu de travail (compagnonnage) ☐ ₀₂ Formation en ligne ☐ ₀₃ Formation à distance avec guides ☐ ₀₄ Formation en classe ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas
03 _____	☐ ₀₁ Le CSMO-Auto ☐ ₀₂ Les centres de formation professionnelle ☐ ₀₃ Un consultant externe / Une école privée ☐ ₀₄ Votre entreprise / Votre bannière / Vos fournisseurs ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas	☐ ₀₁ Formation en milieu de travail (compagnonnage) ☐ ₀₂ Formation en ligne ☐ ₀₃ Formation à distance avec guides ☐ ₀₄ Formation en classe ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas
04 _____	☐ ₀₁ Le CSMO-Auto ☐ ₀₂ Les centres de formation professionnelle	☐ ₀₁ Formation en milieu de travail (compagnonnage) ☐ ₀₂ Formation en ligne

	☐ ₀₃ Un consultant externe / Une école privée ☐ ₀₄ Votre entreprise / Votre bannière / Vos fournisseurs ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas	☐ ₀₃ Formation à distance avec guides ☐ ₀₄ Formation en classe ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas
05 _____	☐ ₀₁ Le CSMO-Auto ☐ ₀₂ Les centres de formation professionnelle ☐ ₀₃ Un consultant externe / Une école privée ☐ ₀₄ Votre entreprise / Votre bannière / Vos fournisseurs ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas	☐ ₀₁ Formation en milieu de travail (compagnonnage) ☐ ₀₂ Formation en ligne ☐ ₀₃ Formation à distance avec guides ☐ ₀₄ Formation en classe ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas
☐ ₉₉ Je ne sais pas		

POSER SECTION 3 – PRÉPOSÉS AU SERVICE ET À L'ESTHÉTISME SI Q6D > 0

SECTION 3d – PRÉPOSÉS AU SERVICE ET À L'ESTHÉTISME

Les prochaines questions porteront sur les employés occupant le poste de **préposé au service et à l'esthétique**.

40. Parmi vos <REPONSE Q6D> préposé(s) au service et à l'esthétique, combien sont âgés de ... ?

- A. Moins de 35 ans : _____ préposé(s) au service et à l'esthétique
- B. 35 à 54 ans : _____ préposé(s) au service et à l'esthétique
- C. 55 ans et plus : _____ préposé(s) au service et à l'esthétique
- D. Âge inconnu : _____ préposé(s) au service et à l'esthétique

<SOMME Q40A à Q40D = Q6D>

41. Parmi vos <REPONSE Q6D> préposé(s) au service et à l'esthétique, combien sont affectés par les creux saisonniers de votre entreprise ? (ex. : réduction du nombre d'heures, mises à pied temporaires, etc.)

_____ préposé(s) au service et à l'esthétique

42. [SI Q41 > 0] De façon générale, durant quel(s) mois ce ou ces préposé(s) au service et à l'esthétique sont-ils affectés par les creux saisonniers de votre entreprise ?
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Janvier
- ☐ ₀₂ Février
- ☐ ₀₃ Mars
- ☐ ₀₄ Avril
- ☐ ₀₅ Mai
- ☐ ₀₆ Juin
- ☐ ₀₇ Juillet
- ☐ ₀₈ Août
- ☐ ₀₉ Septembre
- ☐ ₁₀ Octobre
- ☐ ₁₁ Novembre
- ☐ ₁₂ Décembre
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

43. [SI Q41 > 0] Quels sont les impacts des creux saisonniers que connaît votre entreprise sur votre ou vos préposé(s) au service et à l'esthétique ?
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Réduction du nombre d'heures de travail
- ☐ ₀₂ Mises à pied temporaires
- ☐ ₉₆ Autre – Veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

44. Prévoyez-vous embaucher de nouveaux préposés au service et à l'esthétique au cours des 3 prochaines années?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

45. [SI Q44 = 01] Approximativement combien de préposés au service et à l'esthétique prévoyez-vous embaucher dans les 3 prochaines années? Si vous ne prévoyez pas embaucher de préposés au service et à l'esthétique dans une catégorie, veuillez inscrire 0.

_____ préposé(s) au service et à l'esthétique pour combler la création de nouveaux postes

_____ préposé(s) au service et à l'esthétique pour combler les départs à la retraite

_____ préposé(s) au service et à l'esthétique pour combler le roulement de personnel/départ temporaire

46. [SI Q44 = 01] Lors de l'embauche de préposés au service et à l'esthétique, est-ce que vos critères d'embauche concernent...

- ☐ ₀₁ ... uniquement l'expérience
- ☐ ₀₂ ... uniquement le niveau d'éducation / le diplôme détenu
- ☐ ₀₃ ... l'expérience et/ou le niveau d'éducation / le diplôme détenu
- ☐ ₉₆ Autre – Veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

47. [SI Q46 = 02 ou 03] Veuillez indiquer le ou les diplôme(s) exigé(s) à l'embauche de préposés au service et à l'esthétique.
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐₀₁ Diplôme d'études secondaires (DES)
☐₀₂ Diplôme d'études professionnelles (DEP)
☐₉₆ Autre - précisez : _____
☐₉₇ Aucun diplôme
☐₉₉ Je ne sais pas

48. De manière générale, votre entreprise a-t-elle éprouvé ou éprouve-t-elle des difficultés à combler les postes de préposés au service et à l'esthétique (recrutement et sélection du personnel)?

- ☐₀₁ Oui
☐₀₂ Non

49. [POSER SI Q48 = 01] Pour quelle(s) raison(s) éprouvez-vous des difficultés à combler les postes de préposés au service et à l'esthétique? (Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐₀₁ Le manque de candidats ayant la personnalité et l'attitude requises
☐₀₂ Le manque de candidats ayant le diplôme requis
☐₀₃ Le manque de candidats ayant les connaissances requises
☐₀₄ Le manque de candidats ayant l'expérience requise
☐₀₅ Le manque d'intérêt des candidats à cause du salaire jugé peu attrayant
☐₀₆ Le manque d'intérêt des candidats à cause des conditions de travail jugées peu attrayantes
☐₉₆ Autres, précisez: _____
☐₉₉ Je ne sais pas

50. Est-ce que la rétention des préposés au service et à l'esthétique est une problématique pour votre entreprise?

- ☐₀₁ Oui
☐₀₂ Non

51. [POSER Si Q50 = 01] Avez-vous des problèmes de rétentions pour les préposés au service et à l'esthétisme ...
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ ... travaillant depuis moins de 2 ans dans l'industrie
- ☐ ₀₂ ... travaillant depuis 2 à 5 ans dans l'industrie
- ☐ ₀₃ ... travaillant depuis plus de 5 ans dans l'industrie
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

52. [POSER Si Q50 = 01] Quelles sont les principales raisons (maximum 3 choix) qui pourraient expliquer les problèmes de rétention des préposés au service et à l'esthétisme? [MAX 3 CHOIX]

- ☐ ₀₁ Ambiance de travail
- ☐ ₀₂ Concurrence entre les entreprises de notre secteur
- ☐ ₀₃ Rémunération
- ☐ ₀₄ Avantages sociaux proposés
- ☐ ₀₅ Défis et possibilités d'avancement limités
- ☐ ₀₆ Horaires de travail
- ☐ ₀₇ Manque de motivation des travailleurs
- ☐ ₀₈ Manque de reconnaissance accordée aux travailleurs
- ☐ ₀₉ Nature du travail et des tâches
- ☐ ₁₀ Nature physique du travail
- ☐ ₁₁ Problèmes liés aux attitudes et aux comportements
- ☐ ₉₆ Autres raisons – veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

53. Selon vous, au cours des trois prochaines années, l'entreprise aura-t-elle à combler des besoins de formation pour les préposés au service et à l'esthétisme, autres que ceux liés à l'entraînement à la tâche en début d'emploi?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

54. [POSER Si Q53 = 01] Veuillez préciser le ou les sujets visés par les besoins de formation à combler pour les préposés au service et à l'esthétisme au cours des trois prochaines années (ex. : formation initiale, nettoyage, polissage, etc.).

Pour chacun des sujets, veuillez indiquer qui pourrait offrir cette formation et sous quelle forme celle-ci serait donnée.

Sujets de formation	Qui pourrait offrir cette formation ?	Sous quelle forme cette formation pourrait-elle être offerte ?
01 _____	☐ ₀₁ Le CSMO-Auto ☐ ₀₂ Les centres de formation professionnelle ☐ ₀₃ Un consultant externe / Une école privée ☐ ₀₄ Votre entreprise / Votre bannière / Vos fournisseurs ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas	☐ ₀₁ Formation en milieu de travail (compagnonnage) ☐ ₀₂ Formation en ligne ☐ ₀₃ Formation à distance avec guides ☐ ₀₄ Formation en classe ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas
02 _____	☐ ₀₁ Le CSMO-Auto ☐ ₀₂ Les centres de formation professionnelle ☐ ₀₃ Un consultant externe / Une école privée ☐ ₀₄ Votre entreprise / Votre bannière / Vos fournisseurs ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas	☐ ₀₁ Formation en milieu de travail (compagnonnage) ☐ ₀₂ Formation en ligne ☐ ₀₃ Formation à distance avec guides ☐ ₀₄ Formation en classe ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas
03 _____	☐ ₀₁ Le CSMO-Auto ☐ ₀₂ Les centres de formation professionnelle ☐ ₀₃ Un consultant externe / Une école privée ☐ ₀₄ Votre entreprise / Votre bannière / Vos fournisseurs ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas	☐ ₀₁ Formation en milieu de travail (compagnonnage) ☐ ₀₂ Formation en ligne ☐ ₀₃ Formation à distance avec guides ☐ ₀₄ Formation en classe ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas
04 _____	☐ ₀₁ Le CSMO-Auto ☐ ₀₂ Les centres de formation professionnelle	☐ ₀₁ Formation en milieu de travail (compagnonnage) ☐ ₀₂ Formation en ligne

	☐ ₀₃ Un consultant externe / Une école privée ☐ ₀₄ Votre entreprise / Votre bannière / Vos fournisseurs ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas	☐ ₀₃ Formation à distance avec guides ☐ ₀₄ Formation en classe ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas
05 _____	☐ ₀₁ Le CSMO-Auto ☐ ₀₂ Les centres de formation professionnelle ☐ ₀₃ Un consultant externe / Une école privée ☐ ₀₄ Votre entreprise / Votre bannière / Vos fournisseurs ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas	☐ ₀₁ Formation en milieu de travail (compagnonnage) ☐ ₀₂ Formation en ligne ☐ ₀₃ Formation à distance avec guides ☐ ₀₄ Formation en classe ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas
☐ ₉₉ Je ne sais pas		

SECTION 3e – INSTALLATEURS DE SYSTÈMES AJOUTÉS

Les prochaines questions porteront sur les employés occupant le poste d'**installateur de systèmes ajoutés**.

55. Parmi vos <REPONSE Q6E> installateur(s) de systèmes ajoutés, combien sont âgés de ... ?

- A. Moins de 35 ans : _____ installateur(s) de systèmes ajoutés
- B. 35 à 54 ans : _____ installateur(s) de systèmes ajoutés
- C. 55 ans et plus : _____ installateur(s) de systèmes ajoutés
- D. Âge inconnu : _____ installateur(s) de systèmes ajoutés

<SOMME Q55A à Q55D = Q6E>

56. Parmi vos <REPONSE Q6E> installateur(s) de systèmes ajoutés, combien sont affectés par les creux saisonniers de votre entreprise ? (ex. : réduction du nombre d'heures, mises à pied temporaires, etc.)

_____ installateur(s) de systèmes ajoutés

57. [SI Q56 > 0] De façon générale, durant quel(s) mois ce ou ces installateur(s) de systèmes ajoutés sont-ils affectés par les creux saisonniers de votre entreprise ?
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Janvier
- ☐ ₀₂ Février
- ☐ ₀₃ Mars
- ☐ ₀₄ Avril
- ☐ ₀₅ Mai
- ☐ ₀₆ Juin
- ☐ ₀₇ Juillet
- ☐ ₀₈ Août
- ☐ ₀₉ Septembre
- ☐ ₁₀ Octobre
- ☐ ₁₁ Novembre
- ☐ ₁₂ Décembre
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

58. [SI Q56 > 0] Quels sont les impacts des creux saisonniers que connaît votre entreprise sur votre ou vos installateur(s) de systèmes ajoutés ?
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Réduction du nombre d'heures de travail
- ☐ ₀₂ Mises à pied temporaires
- ☐ ₉₆ Autre – Veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

59. Prévoyez-vous embaucher de nouveaux installateurs de systèmes ajoutés au cours des 3 prochaines années?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

60. [SI Q59 = 01] Approximativement combien d'installateurs de systèmes ajoutés prévoyez-vous embaucher dans les 3 prochaines années? Si vous ne prévoyez pas embaucher d'installateurs de systèmes ajoutés dans une catégorie, veuillez inscrire 0.

_____ installateur(s) de systèmes ajoutés pour combler la création de nouveaux postes

_____ installateur(s) de systèmes ajoutés pour combler les départs à la retraite

_____ installateur(s) de systèmes ajoutés pour combler le roulement de personnel/départ temporaire

61. [SI Q59 = 01] Lors de l'embauche d'installateurs de systèmes ajoutés, est-ce que vos critères d'embauche concernent...

- ☐ ₀₁ ... uniquement l'expérience
- ☐ ₀₂ ... uniquement le niveau d'éducation / le diplôme détenu
- ☐ ₀₃ ... l'expérience et/ou le niveau d'éducation / le diplôme détenu
- ☐ ₉₆ Autre – Veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

62. [SI Q61 = 02 ou 03] Veuillez indiquer le ou les diplôme(s) exigé(s) à l'embauche d'installateurs de systèmes ajoutés.
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐₀₁ Diplôme d'études secondaires (DES)
- ☐₀₂ Diplôme d'études professionnelles (DEP)
- ☐₉₆ Autre - précisez : _____
- ☐₉₇ Aucun diplôme
- ☐₉₉ Je ne sais pas

63. De manière générale, votre entreprise a-t-elle éprouvé ou éprouve-t-elle des difficultés à combler les postes d'installateurs de systèmes ajoutés (recrutement et sélection du personnel)?

- ☐₀₁ Oui
- ☐₀₂ Non

64. [POSER SI Q63 = 01] Pour quelle(s) raison(s) éprouvez-vous des difficultés à combler les postes d'installateurs de systèmes ajoutés? (Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐₀₁ Le manque de candidats ayant la personnalité et l'attitude requises
- ☐₀₂ Le manque de candidats ayant le diplôme requis
- ☐₀₃ Le manque de candidats ayant les connaissances requises
- ☐₀₄ Le manque de candidats ayant l'expérience requise
- ☐₀₅ Le manque d'intérêt des candidats à cause du salaire jugé peu attrayant
- ☐₀₆ Le manque d'intérêt des candidats à cause des conditions de travail jugées peu attrayantes
- ☐₉₆ Autres, précisez: _____
- ☐₉₉ Je ne sais pas

65. Est-ce que la rétention des installateurs de systèmes ajoutés est une problématique pour votre entreprise?

- ☐₀₁ Oui
- ☐₀₂ Non

66. [POSER SI Q65 = 01] Avez-vous des problèmes de rétentions pour les installateurs de systèmes ajoutés ...

(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ ... travaillant depuis moins de 2 ans dans l'industrie
- ☐ ₀₂ ... travaillant depuis 2 à 5 ans dans l'industrie
- ☐ ₀₃ ... travaillant depuis plus de 5 ans dans l'industrie
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

67. [POSER SI Q65 = 01] Quelles sont les principales raisons (maximum 3 choix) qui pourraient expliquer les problèmes de rétention des installateurs de systèmes ajoutés? [MAX 3 CHOIX]

- ☐ ₀₁ Ambiance de travail
- ☐ ₀₂ Concurrence entre les entreprises de notre secteur
- ☐ ₀₃ Rémunération
- ☐ ₀₄ Avantages sociaux proposés
- ☐ ₀₅ Défis et possibilités d'avancement limités
- ☐ ₀₆ Horaires de travail
- ☐ ₀₇ Manque de motivation des travailleurs
- ☐ ₀₈ Manque de reconnaissance accordée aux travailleurs
- ☐ ₀₉ Nature du travail et des tâches
- ☐ ₁₀ Nature physique du travail
- ☐ ₁₁ Problèmes liés aux attitudes et aux comportements
- ☐ ₉₆ Autres raisons – veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

68. Selon vous, au cours des trois prochaines années, l'entreprise aura-t-elle à combler des besoins de formation pour les installateurs de systèmes ajoutés, autres que ceux liés à l'entraînement à la tâche en début d'emploi?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

69. [POSER Si Q68 = 01] Veuillez préciser le ou les sujets visés par les besoins de formation à combler pour les installateurs de systèmes ajoutés au cours des trois prochaines années (ex. : électricité et électronique de base, techniques de branchement, régulateurs de vitesse, etc.).

Pour chacun des sujets, veuillez indiquer qui pourrait offrir cette formation et sous quelle forme celle-ci serait donnée.

Sujets de formation	Qui pourrait offrir cette formation ?	Sous quelle forme cette formation pourrait-elle être offerte ?
01 _____	☐ ₀₁ Le CSMO-Auto ☐ ₀₂ Les centres de formation professionnelle ☐ ₀₃ Un consultant externe / Une école privée ☐ ₀₄ Votre entreprise / Votre bannière / Vos fournisseurs ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas	☐ ₀₁ Formation en milieu de travail (compagnonnage) ☐ ₀₂ Formation en ligne ☐ ₀₃ Formation à distance avec guides ☐ ₀₄ Formation en classe ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas
02 _____	☐ ₀₁ Le CSMO-Auto ☐ ₀₂ Les centres de formation professionnelle ☐ ₀₃ Un consultant externe / Une école privée ☐ ₀₄ Votre entreprise / Votre bannière / Vos fournisseurs ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas	☐ ₀₁ Formation en milieu de travail (compagnonnage) ☐ ₀₂ Formation en ligne ☐ ₀₃ Formation à distance avec guides ☐ ₀₄ Formation en classe ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas
03 _____	☐ ₀₁ Le CSMO-Auto ☐ ₀₂ Les centres de formation professionnelle ☐ ₀₃ Un consultant externe / Une école privée ☐ ₀₄ Votre entreprise / Votre bannière / Vos fournisseurs ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas	☐ ₀₁ Formation en milieu de travail (compagnonnage) ☐ ₀₂ Formation en ligne ☐ ₀₃ Formation à distance avec guides ☐ ₀₄ Formation en classe ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas
04 _____	☐ ₀₁ Le CSMO-Auto ☐ ₀₂ Les centres de formation professionnelle	☐ ₀₁ Formation en milieu de travail (compagnonnage) ☐ ₀₂ Formation en ligne

	☐ ₀₃ Un consultant externe / Une école privée ☐ ₀₄ Votre entreprise / Votre bannière / Vos fournisseurs ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas	☐ ₀₃ Formation à distance avec guides ☐ ₀₄ Formation en classe ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas
05 _____	☐ ₀₁ Le CSMO-Auto ☐ ₀₂ Les centres de formation professionnelle ☐ ₀₃ Un consultant externe / Une école privée ☐ ₀₄ Votre entreprise / Votre bannière / Vos fournisseurs ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas	☐ ₀₁ Formation en milieu de travail (compagnonnage) ☐ ₀₂ Formation en ligne ☐ ₀₃ Formation à distance avec guides ☐ ₀₄ Formation en classe ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas
☐ ₉₉ Je ne sais pas		

SECTION 3f – CONSEILLERS TECHNIQUES

Les prochaines questions porteront sur les employés occupant le poste de **conseiller technique**.

70. Parmi vos <REPONSE Q6F> conseiller(s) technique(s), combien sont âgés de ... ?

- A. Moins de 35 ans : _____ conseiller(s) technique(s)
- B. 35 à 54 ans : _____ conseiller(s) technique(s)
- C. 55 ans et plus : _____ conseiller(s) technique(s)
- D. Âge inconnu : _____ conseiller(s) technique(s)

<SOMME Q70A à Q70D = Q6F>

71. Parmi vos <REPONSE Q6F> conseiller(s) technique(s), combien sont affectés par les creux saisonniers de votre entreprise ? (ex. : réduction du nombre d'heures, mises à pied temporaires, etc.)

_____ conseiller(s) technique(s)

72. [SI Q71 > 0] De façon générale, durant quel(s) mois ce ou ces conseiller(s) technique(s) sont-ils affectés par les creux saisonniers de votre entreprise ?
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Janvier
- ☐ ₀₂ Février
- ☐ ₀₃ Mars
- ☐ ₀₄ Avril
- ☐ ₀₅ Mai
- ☐ ₀₆ Juin
- ☐ ₀₇ Juillet
- ☐ ₀₈ Août
- ☐ ₀₉ Septembre
- ☐ ₁₀ Octobre
- ☐ ₁₁ Novembre
- ☐ ₁₂ Janvier
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

73. [SI Q71 > 0] Quels sont les impacts des creux saisonniers que connaît votre entreprise sur votre ou vos conseiller(s) technique(s) ?
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Réduction du nombre d'heures de travail
- ☐ ₀₂ Mises à pied temporaires
- ☐ ₉₆ Autre – Veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

74. Prévoyez-vous embaucher de nouveaux conseillers techniques au cours des 3 prochaines années?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

75. [SI Q74 = 01] Approximativement combien de conseillers techniques prévoyez-vous embaucher dans les 3 prochaines années? Si vous ne prévoyez pas embaucher de conseillers techniques dans une catégorie, veuillez inscrire 0.

_____ conseiller(s) technique(s) pour combler la création de nouveaux postes

_____ conseiller(s) technique(s) pour combler les départs à la retraite

_____ conseiller(s) technique(s) pour combler le roulement de personnel/départ temporaire

76. [SI Q74 = 01] Lors de l'embauche de conseillers techniques, est-ce que vos critères d'embauche concernent...

- ☐ ₀₁ ... uniquement l'expérience
- ☐ ₀₂ ... uniquement le niveau d'éducation / le diplôme détenu
- ☐ ₀₃ ... l'expérience et/ou le niveau d'éducation / le diplôme détenu
- ☐ ₉₆ Autre – Veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

77. [SI Q76 = 02 ou 03] Veuillez indiquer le ou les diplôme(s) exigé(s) à l'embauche de conseillers techniques.
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐₀₁ Diplôme d'études secondaires (DES)
☐₀₂ Diplôme d'études professionnelles (DEP)
☐₉₆ Autre - précisez : _____
☐₉₇ Aucun diplôme
☐₉₉ Je ne sais pas

78. De manière générale, votre entreprise a-t-elle éprouvé ou éprouve-t-elle des difficultés à combler les postes de conseillers techniques (recrutement et sélection du personnel)?

- ☐₀₁ Oui
☐₀₂ Non

79. [POSER SI Q78 = 01] Pour quelle(s) raison(s) éprouvez-vous des difficultés à combler les postes de conseillers techniques? (Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐₀₁ Le manque de candidats ayant la personnalité et l'attitude requises
☐₀₂ Le manque de candidats ayant le diplôme requis
☐₀₃ Le manque de candidats ayant les connaissances requises
☐₀₄ Le manque de candidats ayant l'expérience requise
☐₀₅ Le manque d'intérêt des candidats à cause du salaire jugé peu attrayant
☐₀₆ Le manque d'intérêt des candidats à cause des conditions de travail jugées peu attrayantes
☐₉₆ Autres, précisez: _____
☐₉₉ Je ne sais pas

80. Est-ce que la rétention des conseillers techniques est une problématique pour votre entreprise?

- ☐₀₁ Oui
☐₀₂ Non

81. [POSER SI Q80 = 01] Avez-vous des problèmes de rétentions pour les conseillers techniques ...
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ ... travaillant depuis moins de 2 ans dans l'industrie
- ☐ ₀₂ ... travaillant depuis 2 à 5 ans dans l'industrie
- ☐ ₀₃ ... travaillant depuis plus de 5 ans dans l'industrie
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

82. [POSER SI Q80 = 01] Quelles sont les principales raisons (maximum 3 choix) qui pourraient expliquer les problèmes de rétention des conseillers techniques? [MAX 3 CHOIX]

- ☐ ₀₁ Ambiance de travail
- ☐ ₀₂ Concurrence entre les entreprises de notre secteur
- ☐ ₀₃ Rémunération
- ☐ ₀₄ Avantages sociaux proposés
- ☐ ₀₅ Défis et possibilités d'avancement limités
- ☐ ₀₆ Horaires de travail
- ☐ ₀₇ Manque de motivation des travailleurs
- ☐ ₀₈ Manque de reconnaissance accordée aux travailleurs
- ☐ ₀₉ Nature du travail et des tâches
- ☐ ₁₀ Nature physique du travail
- ☐ ₁₁ Problèmes liés aux attitudes et aux comportements
- ☐ ₉₆ Autres raisons – veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

83. Selon vous, au cours des trois prochaines années, l'entreprise aura-t-elle à combler des besoins de formation pour les conseillers techniques, autres que ceux liés à l'entraînement à la tâche en début d'emploi?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

84. [POSER Si Q83 = 01] Veuillez préciser le ou les sujets visés par les besoins de formation à combler pour les conseillers techniques au cours des trois prochaines années (ex. : techniques de vente et clientèles, obligations légales, utilisation d'un ordinateur et des logiciels de bureautique, etc.).

Pour chacun des sujets, veuillez indiquer qui pourrait offrir cette formation et sous quelle forme celle-ci serait donnée.

Sujets de formation	Qui pourrait offrir cette formation ?	Sous quelle forme cette formation pourrait-elle être offerte ?
01 _____	☐ ₀₁ Le CSMO-Auto ☐ ₀₂ Les centres de formation professionnelle ☐ ₀₃ Un consultant externe / Une école privée ☐ ₀₄ Votre entreprise / Votre bannière / Vos fournisseurs ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas	☐ ₀₁ Formation en milieu de travail (compagnonnage) ☐ ₀₂ Formation en ligne ☐ ₀₃ Formation à distance avec guides ☐ ₀₄ Formation en classe ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas
02 _____	☐ ₀₁ Le CSMO-Auto ☐ ₀₂ Les centres de formation professionnelle ☐ ₀₃ Un consultant externe / Une école privée ☐ ₀₄ Votre entreprise / Votre bannière / Vos fournisseurs ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas	☐ ₀₁ Formation en milieu de travail (compagnonnage) ☐ ₀₂ Formation en ligne ☐ ₀₃ Formation à distance avec guides ☐ ₀₄ Formation en classe ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas
03 _____	☐ ₀₁ Le CSMO-Auto ☐ ₀₂ Les centres de formation professionnelle ☐ ₀₃ Un consultant externe / Une école privée ☐ ₀₄ Votre entreprise / Votre bannière / Vos fournisseurs ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas	☐ ₀₁ Formation en milieu de travail (compagnonnage) ☐ ₀₂ Formation en ligne ☐ ₀₃ Formation à distance avec guides ☐ ₀₄ Formation en classe ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas
04 _____	☐ ₀₁ Le CSMO-Auto ☐ ₀₂ Les centres de formation professionnelle	☐ ₀₁ Formation en milieu de travail (compagnonnage) ☐ ₀₂ Formation en ligne

	☐ ₀₃ Un consultant externe / Une école privée ☐ ₀₄ Votre entreprise / Votre bannière / Vos fournisseurs ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas	☐ ₀₃ Formation à distance avec guides ☐ ₀₄ Formation en classe ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas
05 _____	☐ ₀₁ Le CSMO-Auto ☐ ₀₂ Les centres de formation professionnelle ☐ ₀₃ Un consultant externe / Une école privée ☐ ₀₄ Votre entreprise / Votre bannière / Vos fournisseurs ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas	☐ ₀₁ Formation en milieu de travail (compagnonnage) ☐ ₀₂ Formation en ligne ☐ ₀₃ Formation à distance avec guides ☐ ₀₄ Formation en classe ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas
☐ ₉₉ Je ne sais pas		

POSER SECTION 3 – MÉCANICIENS SI Q6G > 0

SECTION 3g – MÉCANICIENS

Les prochaines questions porteront sur les employés occupant le poste de **mécanicien**.

86. Parmi vos <REPONSE Q6G> mécanicien(s), combien sont âgés de ... ?

- A. Moins de 35 ans : _____ mécanicien(s)
- B. 35 à 54 ans : _____ mécanicien(s)
- C. 55 ans et plus : _____ mécanicien(s)
- D. Âge inconnu : _____ mécanicien(s)

<SOMME Q86A à Q86D = Q6G>

87. Parmi vos <REPONSE Q6G> mécanicien(s), combien sont affectés par les creux saisonniers de votre entreprise ? (ex. : réduction du nombre d'heures, mises à pied temporaires, etc.)

_____ mécanicien(s)

87b. [Si Q87>0] Quelle(s) catégorie(s) de mécaniciens est/sont affectée(s) par les creux saisonniers ?

- ☐ ₀₁ Les apprentis
- ☐ ₀₂ Les compagnons
- ☐ ₀₃ Les apprentis et les compagnons

88. [SI Q87 > 0] De façon générale, durant quel(s) mois ce ou ces mécanicien(s) sont-ils affectés par les creux saisonniers de votre entreprise ?
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Janvier
- ☐ ₀₂ Février
- ☐ ₀₃ Mars
- ☐ ₀₄ Avril
- ☐ ₀₅ Mai
- ☐ ₀₆ Juin
- ☐ ₀₇ Juillet
- ☐ ₀₈ Août

- ☐ ₀₉ Septembre
- ☐ ₁₀ Octobre
- ☐ ₁₁ Novembre
- ☐ ₁₂ Janvier
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

89. [SI Q87 > 0] Quels sont les impacts des creux saisonniers que connaît votre entreprise sur votre ou vos mécanicien(s) ?
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Réduction du nombre d'heures de travail
- ☐ ₀₂ Mises à pied temporaires
- ☐ ₉₆ Autre – Veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

90. Prévoyez-vous embaucher de nouveaux mécaniciens au cours des 3 prochaines années?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

91. [SI Q90 = 01] Approximativement combien de mécaniciens prévoyez-vous embaucher dans les 3 prochaines années? Si vous ne prévoyez pas embaucher de mécaniciens dans une catégorie, veuillez inscrire 0.

_____ mécanicien(s) pour combler la création de nouveaux postes
 _____ mécanicien(s) pour combler les départs à la retraite
 _____ mécanicien(s) pour combler le roulement de personnel/départ temporaire

92. [SI Q90 = 01] Lors de l'embauche de mécaniciens, est-ce que vos critères d'embauche concernent...

- ☐ ₀₁ ... uniquement l'expérience
- ☐ ₀₂ ... uniquement le niveau d'éducation / le diplôme détenu
- ☐ ₀₃ ... l'expérience et/ou le niveau d'éducation / le diplôme détenu
- ☐ ₉₆ Autre – Veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

93. [SI Q92 = 02 ou 03] Veuillez indiquer le ou les diplôme(s) exigé(s) à l'embauche de mécaniciens.
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐₀₁ Diplôme d'études secondaires (DES)
☐₀₂ Diplôme d'études professionnelles (DEP)
☐₉₆ Autre - précisez : _____
☐₉₇ Aucun diplôme
☐₉₉ Je ne sais pas

94. De manière générale, votre entreprise a-t-elle éprouvé ou éprouve-t-elle des difficultés à combler les postes de mécaniciens (recrutement et sélection du personnel)?

- ☐₀₁ Oui
☐₀₂ Non

95. [POSER SI Q94 = 01] Pour quelle(s) raison(s) éprouvez-vous des difficultés à combler les postes de mécaniciens? (Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐₀₁ Le manque de candidats ayant la personnalité et l'attitude requises
☐₀₂ Le manque de candidats ayant le diplôme requis
☐₀₃ Le manque de candidats ayant les connaissances requises
☐₀₄ Le manque de candidats ayant l'expérience requise
☐₀₅ Le manque d'intérêt des candidats à cause du salaire jugé peu attrayant
☐₀₆ Le manque d'intérêt des candidats à cause des conditions de travail jugées peu attrayantes
☐₉₆ Autres, précisez: _____
☐₉₉ Je ne sais pas

96. Est-ce que la rétention des mécaniciens est une problématique pour votre entreprise?

- ☐₀₁ Oui
☐₀₂ Non

97. [POSER SI Q96 = 01] Avez-vous des problèmes de rétentions pour les mécaniciens ...
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ ... travaillant depuis moins de 2 ans dans l'industrie
- ☐ ₀₂ ... travaillant depuis 2 à 5 ans dans l'industrie
- ☐ ₀₃ ... travaillant depuis plus de 5 ans dans l'industrie
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

98. [POSER SI Q96 = 01] Quelles sont les principales raisons (maximum 3 choix) qui pourraient expliquer les problèmes de rétention des mécaniciens? [MAX 3 CHOIX]

- ☐ ₀₁ Ambiance de travail
- ☐ ₀₂ Concurrence entre les entreprises de notre secteur
- ☐ ₀₃ Rémunération
- ☐ ₀₄ Avantages sociaux proposés
- ☐ ₀₅ Défis et possibilités d'avancement limités
- ☐ ₀₆ Horaires de travail
- ☐ ₀₇ Manque de motivation des travailleurs
- ☐ ₀₈ Manque de reconnaissance accordée aux travailleurs
- ☐ ₀₉ Nature du travail et des tâches
- ☐ ₁₀ Nature physique du travail
- ☐ ₁₁ Problèmes liés aux attitudes et aux comportements
- ☐ ₉₆ Autres raisons – veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

99. Selon vous, au cours des trois prochaines années, l'entreprise aura-t-elle à combler des besoins de formation pour les mécaniciens, autres que ceux liés à l'entraînement à la tâche en début d'emploi?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

100.[POSER Si Q99 = 01] Veuillez préciser le ou les sujets visés par les besoins de formation à combler pour les mécaniciens au cours des trois prochaines années (ex. : formation technique particulière, service à la clientèle, formation informatique particulière, nouvelles technologies, etc.).

Pour chacun des sujets, veuillez indiquer qui pourrait offrir cette formation et sous quelle forme celle-ci serait donnée.

Sujets de formation	Qui pourrait offrir cette formation ?	Sous quelle forme cette formation pourrait-elle être offerte ?
01 _____	☐ ₀₁ Le CSMO-Auto ☐ ₀₂ Les centres de formation professionnelle ☐ ₀₃ Un consultant externe / Une école privée ☐ ₀₄ Votre entreprise / Votre bannière / Vos fournisseurs ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas	☐ ₀₁ Formation en milieu de travail (compagnonnage) ☐ ₀₂ Formation en ligne ☐ ₀₃ Formation à distance avec guides ☐ ₀₄ Formation en classe ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas
02 _____	☐ ₀₁ Le CSMO-Auto ☐ ₀₂ Les centres de formation professionnelle ☐ ₀₃ Un consultant externe / Une école privée ☐ ₀₄ Votre entreprise / Votre bannière / Vos fournisseurs ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas	☐ ₀₁ Formation en milieu de travail (compagnonnage) ☐ ₀₂ Formation en ligne ☐ ₀₃ Formation à distance avec guides ☐ ₀₄ Formation en classe ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas
03 _____	☐ ₀₁ Le CSMO-Auto ☐ ₀₂ Les centres de formation professionnelle ☐ ₀₃ Un consultant externe / Une école privée ☐ ₀₄ Votre entreprise / Votre bannière / Vos fournisseurs ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas	☐ ₀₁ Formation en milieu de travail (compagnonnage) ☐ ₀₂ Formation en ligne ☐ ₀₃ Formation à distance avec guides ☐ ₀₄ Formation en classe ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas
04 _____	☐ ₀₁ Le CSMO-Auto ☐ ₀₂ Les centres de formation professionnelle	☐ ₀₁ Formation en milieu de travail (compagnonnage) ☐ ₀₂ Formation en ligne

	☐ ₀₃ Un consultant externe / Une école privée ☐ ₀₄ Votre entreprise / Votre bannière / Vos fournisseurs ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas	☐ ₀₃ Formation à distance avec guides ☐ ₀₄ Formation en classe ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas
05 _____	☐ ₀₁ Le CSMO-Auto ☐ ₀₂ Les centres de formation professionnelle ☐ ₀₃ Un consultant externe / Une école privée ☐ ₀₄ Votre entreprise / Votre bannière / Vos fournisseurs ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas	☐ ₀₁ Formation en milieu de travail (compagnonnage) ☐ ₀₂ Formation en ligne ☐ ₀₃ Formation à distance avec guides ☐ ₀₄ Formation en classe ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas
☐ ₉₉ Je ne sais pas		

POSER SECTION 3 – DÉBOSSSELEURS SI Q6H > 0

SECTION 3h – DÉBOSSSELEURS

Les prochaines questions porteront sur les employés occupant le poste de **débosseleur**.

101. Parmi vos <REPONSE Q6H> débosseleur(s), combien sont âgés de ... ?

- A. Moins de 35 ans : _____ débosseleur(s)
- B. 35 à 54 ans : _____ débosseleur(s)
- C. 55 ans et plus : _____ débosseleur(s)
- D. Âge inconnu : _____ débosseleur(s)

<SOMME Q101A à Q101D = Q6H>

102. Parmi vos <REPONSE Q6H> débosseleur(s), combien sont affectés par les creux saisonniers de votre entreprise ? (ex. : réduction du nombre d'heures, mises à pied temporaires, etc.)

_____ débosseleur(s)

102b. [Si Q102>0] Quelle(s) catégorie(s) de débosseleurs est/sont affectée(s) par les creux saisonniers ?

- ☐ ₀₁ Les apprentis
- ☐ ₀₂ Les compagnons
- ☐ ₀₃ Les apprentis et les compagnons

103.[SI Q102 > 0] De façon générale, durant quel(s) mois ce ou ces débosseleur(s) sont-ils affectés par les creux saisonniers de votre entreprise ?
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Janvier
- ☐ ₀₂ Février
- ☐ ₀₃ Mars
- ☐ ₀₄ Avril
- ☐ ₀₅ Mai
- ☐ ₀₆ Juin
- ☐ ₀₇ Juillet
- ☐ ₀₈ Août
- ☐ ₀₉ Septembre
- ☐ ₁₀ Octobre
- ☐ ₁₁ Novembre
- ☐ ₁₂ Décembre
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

104.[SI Q102 > 0] Quels sont les impacts des creux saisonniers que connaît votre entreprise sur votre ou vos débosseleur(s) ?
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Réduction du nombre d'heures de travail
- ☐ ₀₂ Mises à pied temporaires
- ☐ ₉₆ Autre – Veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

105.Prévoyez-vous embaucher de nouveaux débosseleurs au cours des 3 prochaines années?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

106.[SI Q105 = 01] Approximativement combien de débosseleurs prévoyez-vous embaucher dans les 3 prochaines années? Si vous ne prévoyez pas embaucher de débosseleurs dans une catégorie, veuillez inscrire 0.

_____ débosseleur(s) pour combler la création de nouveaux postes
_____ débosseleur(s) pour combler les départs à la retraite
_____ débosseleur(s) pour combler le roulement de personnel/départ temporaire

107.[SI Q105 = 01] Lors de l'embauche de débosseleurs, est-ce que vos critères d'embauche concernent...

- ☐ ₀₁ ... uniquement l'expérience
- ☐ ₀₂ ... uniquement le niveau d'éducation / le diplôme détenu
- ☐ ₀₃ ... l'expérience et/ou le niveau d'éducation / le diplôme détenu
- ☐ ₉₆ Autre – Veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

108.[SI Q107 = 02 ou 03] Veuillez indiquer le ou les diplôme(s) exigé(s) à l'embauche de débosseleurs.
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Diplôme d'études secondaires (DES)
- ☐ ₀₂ Diplôme d'études professionnelles (DEP)
- ☐ ₉₆ Autre - précisez : _____
- ☐ ₉₇ Aucun diplôme
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

109.De manière générale, votre entreprise a-t-elle éprouvé ou éprouve-t-elle des difficultés à combler les postes de débosseleurs (recrutement et sélection du personnel)?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non

110.[POSER SI Q109 = 01] Pour quelle(s) raison(s) éprouvez-vous des difficultés à combler les postes de débosseleurs? (Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Le manque de candidats ayant la personnalité et l'attitude requises
- ☐ ₀₂ Le manque de candidats ayant le diplôme requis
- ☐ ₀₃ Le manque de candidats ayant les connaissances requises
- ☐ ₀₄ Le manque de candidats ayant l'expérience requise
- ☐ ₀₅ Le manque d'intérêt des candidats à cause du salaire jugé peu attrayant
- ☐ ₀₆ Le manque d'intérêt des candidats à cause des conditions de travail jugées peu attrayantes
- ☐ ₉₆ Autres, précisez: _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

111. Est-ce que la rétention des débosseurs est une problématique pour votre entreprise?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non

112. [POSER SI Q111 = 01] Avez-vous des problèmes de rétentions pour les débosseurs ...
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ ... travaillant depuis moins de 2 ans dans l'industrie
- ☐ ₀₂ ... travaillant depuis 2 à 5 ans dans l'industrie
- ☐ ₀₃ ... travaillant depuis plus de 5 ans dans l'industrie
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

113. [POSER SI Q111 = 01] Quelles sont les principales raisons (maximum 3 choix) qui pourraient expliquer les problèmes de rétention des débosseurs? [MAX 3 CHOIX]

- ☐ ₀₁ Ambiance de travail
- ☐ ₀₂ Concurrence entre les entreprises de notre secteur
- ☐ ₀₃ Rémunération
- ☐ ₀₄ Avantages sociaux proposés
- ☐ ₀₅ Défis et possibilités d'avancement limités
- ☐ ₀₆ Horaires de travail
- ☐ ₀₇ Manque de motivation des travailleurs
- ☐ ₀₈ Manque de reconnaissance accordée aux travailleurs
- ☐ ₀₉ Nature du travail et des tâches
- ☐ ₁₀ Nature physique du travail
- ☐ ₁₁ Problèmes liés aux attitudes et aux comportements
- ☐ ₉₆ Autres raisons – veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

SECTION 3i – PEINTRES

Les prochaines questions porteront sur les employés occupant le poste de **peintre**.

114. Parmi vos <REPONSE Q6I> peintre(s), combien sont âgés de ... ?

- A. Moins de 35 ans : _____ peintre(s)
- B. 35 à 54 ans : _____ peintre(s)
- C. 55 ans et plus : _____ peintre(s)
- D. Âge inconnu : _____ peintre(s)

<SOMME Q114A à Q114D = Q6I>

115. Parmi vos <REPONSE Q6I> peintre(s), combien sont affectés par les creux saisonniers de votre entreprise ? (ex. : réduction du nombre d'heures, mises à pied temporaires, etc.)

_____ peintre(s)

115b. [Si Q115>0] Quelle(s) catégorie(s) de peintres est/sont affectée(s) par les creux saisonniers ?

- ☐₀₁ Les apprentis
- ☐₀₂ Les compagnons
- ☐₀₃ Les apprentis et les compagnons

116.[SI Q115 > 0] De façon générale, durant quel(s) mois ce ou ces peintre(s) sont-ils affectés par les creux saisonniers de votre entreprise ?
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Janvier
- ☐ ₀₂ Février
- ☐ ₀₃ Mars
- ☐ ₀₄ Avril
- ☐ ₀₅ Mai
- ☐ ₀₆ Juin
- ☐ ₀₇ Juillet
- ☐ ₀₈ Août
- ☐ ₀₉ Septembre
- ☐ ₁₀ Octobre
- ☐ ₁₁ Novembre
- ☐ ₁₂ Décembre
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

117.[SI Q115 > 0] Quels sont les impacts des creux saisonniers que connaît votre entreprise sur votre ou vos peintre(s) ?
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Réduction du nombre d'heures de travail
- ☐ ₀₂ Mises à pied temporaires
- ☐ ₉₆ Autre – Veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

118.Prévoyez-vous embaucher de nouveaux peintres au cours des 3 prochaines années?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

119.[SI Q118 = 01] Approximativement combien de peintres prévoyez-vous embaucher dans les 3 prochaines années? Si vous ne prévoyez pas embaucher de peintres dans une catégorie, veuillez inscrire 0.

- _____ peintre(s) pour combler la création de nouveaux postes
- _____ peintre(s) pour combler les départs à la retraite
- _____ peintre(s) pour combler le roulement de personnel/départ temporaire

120.[SI Q118 = 01] Lors de l'embauche de peintres, est-ce que vos critères d'embauche concernent...

- ☐ ₀₁ ... uniquement l'expérience
- ☐ ₀₂ ... uniquement le niveau d'éducation / le diplôme détenu
- ☐ ₀₃ ... l'expérience et/ou le niveau d'éducation / le diplôme détenu
- ☐ ₉₆ Autre – Veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

121.[SI Q120 = 02 ou 03] Veuillez indiquer le ou les diplôme(s) exigé(s) à l'embauche de peintres.
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Diplôme d'études secondaires (DES)
- ☐ ₀₂ Diplôme d'études professionnelles (DEP)
- ☐ ₉₆ Autre - précisez : _____
- ☐ ₉₇ Aucun diplôme
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

122.De manière générale, votre entreprise a-t-elle éprouvé ou éprouve-t-elle des difficultés à combler les postes de peintres (recrutement et sélection du personnel)?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non

123.[POSER SI Q122 = 01] Pour quelle(s) raison(s) éprouvez-vous des difficultés à combler les postes de peintres? (Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Le manque de candidats ayant la personnalité et l'attitude requises
- ☐ ₀₂ Le manque de candidats ayant le diplôme requis
- ☐ ₀₃ Le manque de candidats ayant les connaissances requises
- ☐ ₀₄ Le manque de candidats ayant l'expérience requise
- ☐ ₀₅ Le manque d'intérêt des candidats à cause du salaire jugé peu attrayant
- ☐ ₀₆ Le manque d'intérêt des candidats à cause des conditions de travail jugées peu attrayantes
- ☐ ₉₆ Autres, précisez: _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

124. Est-ce que la rétention des peintres est une problématique pour votre entreprise?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non

125. [POSER SI Q124 = 01] Avez-vous des problèmes de rétentions pour les peintres ...
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ ... travaillant depuis moins de 2 ans dans l'industrie
- ☐ ₀₂ ... travaillant depuis 2 à 5 ans dans l'industrie
- ☐ ₀₃ ... travaillant depuis plus de 5 ans dans l'industrie
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

126. [POSER Si Q124 = 01] Quelles sont les principales raisons (maximum 3 choix) qui pourraient expliquer les problèmes de rétention des peintres? [MAX 3 CHOIX]

- ☐ ₀₁ Ambiance de travail
- ☐ ₀₂ Concurrence entre les entreprises de notre secteur
- ☐ ₀₃ Rémunération
- ☐ ₀₄ Avantages sociaux proposés
- ☐ ₀₅ Défis et possibilités d'avancement limités
- ☐ ₀₆ Horaires de travail
- ☐ ₀₇ Manque de motivation des travailleurs
- ☐ ₀₈ Manque de reconnaissance accordée aux travailleurs
- ☐ ₀₉ Nature du travail et des tâches
- ☐ ₁₀ Nature physique du travail
- ☐ ₁₁ Problèmes liés aux attitudes et aux comportements
- ☐ ₉₆ Autres raisons – veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

SECTION 3j – TECHNICIENS VR

Les prochaines questions porteront sur les employés occupant le poste de **technicien VR**.

127. Parmi vos <REPONSE Q6J> technicien(s) VR, combien sont âgés de ... ?

- A. Moins de 35 ans : _____ technicien(s) VR
- B. 35 à 54 ans : _____ technicien(s) VR
- C. 55 ans et plus : _____ technicien(s) VR
- D. Âge inconnu : _____ technicien(s) VR

<SOMME Q127A à Q127D = Q6J>

128. Parmi vos <REPONSE Q6J> technicien(s) VR, combien sont affectés par les creux saisonniers de votre entreprise ? (ex. : réduction du nombre d'heures, mises à pied temporaires, etc.)

_____ technicien(s) VR

129. [SI Q128 > 0] De façon générale, durant quel(s) mois ce ou ces technicien(s) VR sont-ils affectés par les creux saisonniers de votre entreprise ?
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Janvier
- ☐ ₀₂ Février
- ☐ ₀₃ Mars
- ☐ ₀₄ Avril
- ☐ ₀₅ Mai
- ☐ ₀₆ Juin
- ☐ ₀₇ Juillet
- ☐ ₀₈ Août
- ☐ ₀₉ Septembre
- ☐ ₁₀ Octobre
- ☐ ₁₁ Novembre
- ☐ ₁₂ Décembre
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

130.[SI Q128 > 0] Quels sont les impacts des creux saisonniers que connaît votre entreprise sur votre ou vos technicien(s) VR ?
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐₀₁ Réduction du nombre d'heures de travail
- ☐₀₂ Mises à pied temporaires
- ☐₉₆ Autre – Veuillez préciser : _____
- ☐₉₉ Je ne sais pas

131.Prévoyez-vous embaucher de nouveaux techniciens VR au cours des 3 prochaines années?

- ☐₀₁ Oui
- ☐₀₂ Non
- ☐₉₉ Je ne sais pas

132.[SI Q131 = 01] Approximativement combien de techniciens VR prévoyez-vous embaucher dans les 3 prochaines années? Si vous ne prévoyez pas embaucher de techniciens VR dans une catégorie, veuillez inscrire 0.

_____ technicien(s) VR pour combler la création de nouveaux postes

_____ technicien(s) VR pour combler les départs à la retraite

_____ technicien(s) VR pour combler le roulement de personnel/départ temporaire

133. [SI Q131 = 01] Lors de l'embauche de techniciens VR, est-ce que vos critères d'embauche concernent...
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐₀₁ ... l'expérience
- ☐₀₂ ... le niveau d'éducation / le diplôme détenu
- ☐₀₃ ... la certification de la norme professionnelle (technicien de véhicules récréatifs)
- ☐₉₆ Autre – Veuillez préciser : _____
- ☐₉₉ Je ne sais pas

134.[SI 02 sélectionné à Q18] Veuillez indiquer le ou les diplôme(s) exigé(s) à l'embauche de techniciens VR.
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Diplôme d'études secondaires (DES)
- ☐ ₀₂ Diplôme d'études professionnelles (DEP)
- ☐ ₉₆ Autre - précisez : _____
- ☐ ₉₇ Aucun diplôme
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

135.De manière générale, votre entreprise a-t-elle éprouvé ou éprouve-t-elle des difficultés à combler les postes de techniciens VR (recrutement et sélection du personnel)?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non

136.[POSER SI Q135 = 01] Pour quelle(s) raison(s) éprouvez-vous des difficultés à combler les postes de techniciens VR? (Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Le manque de candidats ayant la personnalité et l'attitude requises
- ☐ ₀₂ Le manque de candidats ayant le diplôme requis
- ☐ ₀₃ Le manque de candidats ayant les connaissances requises
- ☐ ₀₄ Le manque de candidats ayant l'expérience requise
- ☐ ₀₅ Le manque d'intérêt des candidats à cause du salaire jugé peu attrayant
- ☐ ₀₆ Le manque d'intérêt des candidats à cause des conditions de travail jugées peu attrayantes
- ☐ ₉₆ Autres, précisez: _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

137.Est-ce que la rétention des techniciens VR est une problématique pour votre entreprise?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non

138.[POSER SI Q137 = 01] Avez-vous des problèmes de rétentions pour les techniciens VR ...
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ ... travaillant depuis moins de 2 ans dans l'industrie
- ☐ ₀₂ ... travaillant depuis 2 à 5 ans dans l'industrie
- ☐ ₀₃ ... travaillant depuis plus de 5 ans dans l'industrie
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

139.[POSER Si Q137 = 01] Quelles sont les principales raisons (maximum 3 choix) qui pourraient expliquer les problèmes de rétention des techniciens VR? [MAX 3 CHOIX]

- ☐ ₀₁ Ambiance de travail
- ☐ ₀₂ Concurrence entre les entreprises de notre secteur
- ☐ ₀₃ Rémunération
- ☐ ₀₄ Avantages sociaux proposés
- ☐ ₀₅ Défis et possibilités d'avancement limités
- ☐ ₀₆ Horaires de travail
- ☐ ₀₇ Manque de motivation des travailleurs
- ☐ ₀₈ Manque de reconnaissance accordée aux travailleurs
- ☐ ₀₉ Nature du travail et des tâches
- ☐ ₁₀ Nature physique du travail
- ☐ ₁₁ Problèmes liés aux attitudes et aux comportements
- ☐ ₉₆ Autres raisons – veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

POSER SECTION 3 – COMMIS AUX ACHATS / ACHETEURS SI Q6K > 0

SECTION 3k – COMMIS AUX ACHATS / ACHETEURS

Les prochaines questions porteront sur les employés occupant le poste de **commis aux achats / acheteurs**.

140. Parmi vos <REPONSE Q6K> commis aux achats / acheteur(s), combien sont âgés de ... ?

- A. Moins de 35 ans : _____ commis aux achats / acheteur(s)
- B. 35 à 54 ans : _____ commis aux achats / acheteur(s)
- C. 55 ans et plus : _____ commis aux achats / acheteur(s)
- D. Âge inconnu : _____ commis aux achats / acheteur(s)

<SOMME Q140A à Q140D = Q6K>

141. Parmi vos <REPONSE Q6K> commis aux achats / acheteur(s), combien sont affectés par les creux saisonniers de votre entreprise ? (ex. : réduction du nombre d'heures, mises à pied temporaires, etc.)

_____ commis aux achats / acheteur(s)

142. [SI Q141 > 0] De façon générale, durant quel(s) mois ce ou ces commis aux achats / acheteur(s) sont-ils affectés par les creux saisonniers de votre entreprise ?
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Janvier
- ☐ ₀₂ Février
- ☐ ₀₃ Mars
- ☐ ₀₄ Avril
- ☐ ₀₅ Mai
- ☐ ₀₆ Juin
- ☐ ₀₇ Juillet
- ☐ ₀₈ Août
- ☐ ₀₉ Septembre
- ☐ ₁₀ Octobre
- ☐ ₁₁ Novembre
- ☐ ₁₂ Décembre
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

143.[SI Q141 > 0] Quels sont les impacts des creux saisonniers que connaît votre entreprise sur votre ou vos commis aux achats / acheteur(s) ?
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Réduction du nombre d'heures de travail
- ☐ ₀₂ Mises à pied temporaires
- ☐ ₉₆ Autre – Veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

144.Prévoyez-vous embaucher de nouveaux commis aux achats / acheteurs au cours des 3 prochaines années?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

145.[SI Q144 = 01] Approximativement combien de commis aux achats / acheteurs prévoyez-vous embaucher dans les 3 prochaines années? Si vous ne prévoyez pas embaucher de commis aux achats / acheteurs dans une catégorie, veuillez inscrire 0.

- _____ commis aux achats / acheteur(s) pour combler la création de nouveaux postes
- _____ commis aux achats / acheteur(s) pour combler les départs à la retraite
- _____ commis aux achats / acheteur(s) pour combler le roulement de personnel/départ temporaire

146.[SI Q144 = 01] Lors de l'embauche de commis aux achats / acheteurs, est-ce que vos critères d'embauche concernent...

- ☐ ₀₁ ... uniquement l'expérience
- ☐ ₀₂ ... uniquement le niveau d'éducation / le diplôme détenu
- ☐ ₀₃ ... l'expérience et/ou le niveau d'éducation / le diplôme détenu
- ☐ ₉₆ Autre – Veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

147.[SI Q146 = 02 ou 03] Veuillez indiquer le ou les diplôme(s) exigé(s) à l'embauche de commis aux achats / acheteurs.
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Diplôme d'études secondaires (DES)
- ☐ ₀₂ Diplôme d'études professionnelles (DEP)
- ☐ ₉₆ Autre - précisez : _____
- ☐ ₉₇ Aucun diplôme
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

148.De manière générale, votre entreprise a-t-elle éprouvé ou éprouve-t-elle des difficultés à combler les postes de commis aux achats / acheteurs (recrutement et sélection du personnel)?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non

149.[POSER SI Q148 = 01] Pour quelle(s) raison(s) éprouvez-vous des difficultés à combler les postes de commis aux achats / acheteurs? (Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Le manque de candidats ayant la personnalité et l'attitude requises
- ☐ ₀₂ Le manque de candidats ayant le diplôme requis
- ☐ ₀₃ Le manque de candidats ayant les connaissances requises
- ☐ ₀₄ Le manque de candidats ayant l'expérience requise
- ☐ ₀₅ Le manque d'intérêt des candidats à cause du salaire jugé peu attrayant
- ☐ ₀₆ Le manque d'intérêt des candidats à cause des conditions de travail jugées peu attrayantes
- ☐ ₉₆ Autres, précisez: _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

150.Est-ce que la rétention des commis aux achats / acheteurs est une problématique pour votre entreprise?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non

151.[POSER SI Q150 = 01] Avez-vous des problèmes de rétentions pour les commis aux achats / acheteurs ...
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ ... travaillant depuis moins de 2 ans dans l'industrie
- ☐ ₀₂ ... travaillant depuis 2 à 5 ans dans l'industrie
- ☐ ₀₃ ... travaillant depuis plus de 5 ans dans l'industrie
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

152.[POSER Si Q150 = 01] Quelles sont les principales raisons (maximum 3 choix) qui pourraient expliquer les problèmes de rétention des commis aux achats / acheteurs? [MAX 3 CHOIX]

- ☐ ₀₁ Ambiance de travail
- ☐ ₀₂ Concurrence entre les entreprises de notre secteur
- ☐ ₀₃ Rémunération
- ☐ ₀₄ Avantages sociaux proposés
- ☐ ₀₅ Défis et possibilités d'avancement limités
- ☐ ₀₆ Horaires de travail
- ☐ ₀₇ Manque de motivation des travailleurs
- ☐ ₀₈ Manque de reconnaissance accordée aux travailleurs
- ☐ ₀₉ Nature du travail et des tâches
- ☐ ₁₀ Nature physique du travail
- ☐ ₁₁ Problèmes liés aux attitudes et aux comportements
- ☐ ₉₆ Autres raisons – veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

POSER SECTION 3 – DÉMONTEURS SI Q6L > 0

SECTION 3I – DÉMONTEURS

Les prochaines questions porteront sur les employés occupant le poste de **démonteur**.

153. Parmi vos <REPONSE Q6L> démonteur(s), combien sont âgés de ... ?

- A. Moins de 35 ans : _____ démonteur(s)
- B. 35 à 54 ans : _____ démonteur(s)
- C. 55 ans et plus : _____ démonteur(s)
- D. Âge inconnu : _____ démonteur(s)

<SOMME Q153A à Q153D = Q6L>

154. Parmi vos <REPONSE Q6L> démonteur(s), combien sont affectés par les creux saisonniers de votre entreprise ? (ex. : réduction du nombre d'heures, mises à pied temporaires, etc.)

_____ démonteur(s)

155. [SI Q154 > 0] De façon générale, durant quel(s) mois ce ou ces démonteur(s) sont-ils affectés par les creux saisonniers de votre entreprise ?
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Janvier
- ☐ ₀₂ Février
- ☐ ₀₃ Mars
- ☐ ₀₄ Avril
- ☐ ₀₅ Mai
- ☐ ₀₆ Juin
- ☐ ₀₇ Juillet
- ☐ ₀₈ Août
- ☐ ₀₉ Septembre
- ☐ ₁₀ Octobre
- ☐ ₁₁ Novembre
- ☐ ₁₂ Décembre
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

156.[SI Q154 > 0] Quels sont les impacts des creux saisonniers que connaît votre entreprise sur votre ou vos démonteur(s) ?
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Réduction du nombre d'heures de travail
- ☐ ₀₂ Mises à pied temporaires
- ☐ ₉₆ Autre – Veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

157.Prévoyez-vous embaucher de nouveaux démonteurs au cours des 3 prochaines années?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

158.[SI Q157 = 01] Approximativement combien de démonteurs prévoyez-vous embaucher dans les 3 prochaines années? Si vous ne prévoyez pas embaucher de démonteurs dans une catégorie, veuillez inscrire 0.

_____ démonteur(s) pour combler la création de nouveaux postes

_____ démonteur(s) pour combler les départs à la retraite

_____ démonteur(s) pour combler le roulement de personnel/départ temporaire

159.[SI Q157 = 01] Lors de l'embauche de démonteurs, est-ce que vos critères d'embauche concernent...

- ☐ ₀₁ ... uniquement l'expérience
- ☐ ₀₂ ... uniquement le niveau d'éducation / le diplôme détenu
- ☐ ₀₃ ... l'expérience et/ou le niveau d'éducation / le diplôme détenu
- ☐ ₉₆ Autre – Veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

160.[SI Q159 = 02 ou 03] Veuillez indiquer le ou les diplôme(s) exigé(s) à l'embauche de démonteurs.
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐₀₁ Diplôme d'études secondaires (DES)
- ☐₀₂ Diplôme d'études professionnelles (DEP)
- ☐₉₆ Autre - précisez : _____
- ☐₉₇ Aucun diplôme
- ☐₉₉ Je ne sais pas

161.De manière générale, votre entreprise a-t-elle éprouvé ou éprouve-t-elle des difficultés à combler les postes de démonteurs (recrutement et sélection du personnel)?

- ☐₀₁ Oui
- ☐₀₂ Non

162.[POSER SI Q161 = 01] Pour quelle(s) raison(s) éprouvez-vous des difficultés à combler les postes de démonteurs? (Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐₀₁ Le manque de candidats ayant la personnalité et l'attitude requises
- ☐₀₂ Le manque de candidats ayant le diplôme requis
- ☐₀₃ Le manque de candidats ayant les connaissances requises
- ☐₀₄ Le manque de candidats ayant l'expérience requise
- ☐₀₅ Le manque d'intérêt des candidats à cause du salaire jugé peu attrayant
- ☐₀₆ Le manque d'intérêt des candidats à cause des conditions de travail jugées peu attrayantes
- ☐₉₆ Autres, précisez: _____
- ☐₉₉ Je ne sais pas

163.Est-ce que la rétention des démonteurs est une problématique pour votre entreprise?

- ☐₀₁ Oui
- ☐₀₂ Non

164.[POSER SI Q163 = 01] Avez-vous des problèmes de rétentions pour les démonteurs ...
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ ... travaillant depuis moins de 2 ans dans l'industrie
- ☐ ₀₂ ... travaillant depuis 2 à 5 ans dans l'industrie
- ☐ ₀₃ ... travaillant depuis plus de 5 ans dans l'industrie
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

165.[POSER Si Q163 = 01] Quelles sont les principales raisons (maximum 3 choix) qui pourraient expliquer les problèmes de rétention des démonteurs? [MAX 3 CHOIX]

- ☐ ₀₁ Ambiance de travail
- ☐ ₀₂ Concurrence entre les entreprises de notre secteur
- ☐ ₀₃ Rémunération
- ☐ ₀₄ Avantages sociaux proposés
- ☐ ₀₅ Défis et possibilités d'avancement limités
- ☐ ₀₆ Horaires de travail
- ☐ ₀₇ Manque de motivation des travailleurs
- ☐ ₀₈ Manque de reconnaissance accordée aux travailleurs
- ☐ ₀₉ Nature du travail et des tâches
- ☐ ₁₀ Nature physique du travail
- ☐ ₁₁ Problèmes liés aux attitudes et aux comportements
- ☐ ₉₆ Autres raisons – veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

POSER SECTION 3 – ASSEMBLEURS / OUVRIERS SPÉCIALISÉS SI Q6M > 0

SECTION 3m – ASSEMBLEURS / OUVRIERS SPÉCIALISÉS

Les prochaines questions porteront sur les employés occupant le poste d'**assembleur / ouvrier spécialisé**.

166. Parmi vos <REPONSE Q6M> assembleur(s) / ouvrier(s) spécialisé(s), combien sont âgés de ... ?

- A. Moins de 35 ans : _____ assembleur(s) / ouvrier(s) spécialisé(s)
- B. 35 à 54 ans : _____ assembleur(s) / ouvrier(s) spécialisé(s)
- C. 55 ans et plus : _____ assembleur(s) / ouvrier(s) spécialisé(s)
- D. Âge inconnu : _____ assembleur(s) / ouvrier(s) spécialisé(s)

<SOMME Q166A à Q166D = Q6M>

167. Parmi vos <REPONSE Q6M> assembleur(s) / ouvrier(s) spécialisé(s), combien sont affectés par les creux saisonniers de votre entreprise ? (ex. : réduction du nombre d'heures, mises à pied temporaires, etc.)

_____ assembleur(s) / ouvrier(s) spécialisé(s)

168. [SI Q167 > 0] De façon générale, durant quel(s) mois ce ou ces assembleur(s) / ouvrier(s) spécialisé(s) sont-ils affectés par les creux saisonniers de votre entreprise ?
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Janvier
- ☐ ₀₂ Février
- ☐ ₀₃ Mars
- ☐ ₀₄ Avril
- ☐ ₀₅ Mai
- ☐ ₀₆ Juin
- ☐ ₀₇ Juillet
- ☐ ₀₈ Août
- ☐ ₀₉ Septembre
- ☐ ₁₀ Octobre
- ☐ ₁₁ Novembre
- ☐ ₁₂ Décembre
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

169.[SI Q167 > 0] Quels sont les impacts des creux saisonniers que connaît votre entreprise sur votre ou vos assembleur(s) / ouvrier(s) spécialisé(s) ?
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Réduction du nombre d'heures de travail
- ☐ ₀₂ Mises à pied temporaires
- ☐ ₉₆ Autre – Veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

170.Prévoyez-vous embaucher de nouveaux assembleurs / ouvriers spécialisés au cours des 3 prochaines années?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

171.[SI Q170 = 01] Approximativement combien d'assembleurs / ouvriers spécialisés prévoyez-vous embaucher dans les 3 prochaines années? Si vous ne prévoyez pas embaucher d'assembleurs / ouvriers spécialisés dans une catégorie, veuillez inscrire 0.

_____ assembleur(s) / ouvrier(s) spécialisé(s) pour combler la création de nouveaux postes

_____ assembleur(s) / ouvrier(s) spécialisé(s) pour combler les départs à la retraite

_____ assembleur(s) / ouvrier(s) spécialisé(s) pour combler le roulement de personnel/départ temporaire

172.[SI Q170 = 01] Lors de l'embauche d'assembleurs / ouvriers spécialisés, est-ce que vos critères d'embauche concernent...

- ☐ ₀₁ ... uniquement l'expérience
- ☐ ₀₂ ... uniquement le niveau d'éducation / le diplôme détenu
- ☐ ₀₃ ... l'expérience et/ou le niveau d'éducation / le diplôme détenu
- ☐ ₉₆ Autre – Veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

173.[SI Q172 = 02 ou 03] Veuillez indiquer le ou les diplôme(s) exigé(s) à l'embauche d'assembleurs / ouvriers spécialisés.
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Diplôme d'études secondaires (DES)
- ☐ ₀₂ Diplôme d'études professionnelles (DEP)
- ☐ ₉₆ Autre - précisez : _____
- ☐ ₉₇ Aucun diplôme
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

174.De manière générale, votre entreprise a-t-elle éprouvé ou éprouve-t-elle des difficultés à combler les postes d'assembleurs / ouvriers spécialisés (recrutement et sélection du personnel)?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non

175.[POSER SI Q174 = 01] Pour quelle(s) raison(s) éprouvez-vous des difficultés à combler les postes d'assembleurs / ouvriers spécialisés? (Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Le manque de candidats ayant la personnalité et l'attitude requises
- ☐ ₀₂ Le manque de candidats ayant le diplôme requis
- ☐ ₀₃ Le manque de candidats ayant les connaissances requises
- ☐ ₀₄ Le manque de candidats ayant l'expérience requise
- ☐ ₀₅ Le manque d'intérêt des candidats à cause du salaire jugé peu attrayant
- ☐ ₀₆ Le manque d'intérêt des candidats à cause des conditions de travail jugées peu attrayantes
- ☐ ₉₆ Autres, précisez: _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

176.Est-ce que la rétention des assembleurs / ouvriers spécialisés est une problématique pour votre entreprise?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non

177.[POSER SI Q176 = 01] Avez-vous des problèmes de rétentions pour les assembleurs / ouvriers spécialisés ...
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ ... travaillant depuis moins de 2 ans dans l'industrie
- ☐ ₀₂ ... travaillant depuis 2 à 5 ans dans l'industrie
- ☐ ₀₃ ... travaillant depuis plus de 5 ans dans l'industrie
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

178.[POSER SI Q176 = 01] Quelles sont les principales raisons (maximum 3 choix) qui pourraient expliquer les problèmes de rétention des assembleurs / ouvriers spécialisés? [MAX 3 CHOIX]

- ☐ ₀₁ Ambiance de travail
- ☐ ₀₂ Concurrence entre les entreprises de notre secteur
- ☐ ₀₃ Rémunération
- ☐ ₀₄ Avantages sociaux proposés
- ☐ ₀₅ Défis et possibilités d'avancement limités
- ☐ ₀₆ Horaires de travail
- ☐ ₀₇ Manque de motivation des travailleurs
- ☐ ₀₈ Manque de reconnaissance accordée aux travailleurs
- ☐ ₀₉ Nature du travail et des tâches
- ☐ ₁₀ Nature physique du travail
- ☐ ₁₁ Problèmes liés aux attitudes et aux comportements
- ☐ ₉₆ Autres raisons – veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

POSER SECTION 3 – HOMMES DE COUR SI Q6N > 0

SECTION 3n – HOMMES DE COUR

Les prochaines questions porteront sur les employés occupant le poste d'**homme de cour**.

179. Parmi vos <REPONSE Q6N> homme(s) de cour, combien sont âgés de ... ?

- A. Moins de 35 ans : _____ homme(s) de cour
- B. 35 à 54 ans : _____ homme(s) de cour
- C. 55 ans et plus : _____ homme(s) de cour
- D. Âge inconnu : _____ homme(s) de cour

<SOMME Q179A à Q179D = Q6N>

180. Parmi vos <REPONSE Q6N> homme(s) de cour, combien sont affectés par les creux saisonniers de votre entreprise ? (ex. : réduction du nombre d'heures, mises à pied temporaires, etc.)

_____ homme(s) de cour

181. [SI Q180 > 0] De façon générale, durant quel(s) mois ce ou ces homme(s) de cour sont-ils affectés par les creux saisonniers de votre entreprise ?
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Janvier
- ☐ ₀₂ Février
- ☐ ₀₃ Mars
- ☐ ₀₄ Avril
- ☐ ₀₅ Mai
- ☐ ₀₆ Juin
- ☐ ₀₇ Juillet
- ☐ ₀₈ Août
- ☐ ₀₉ Septembre
- ☐ ₁₀ Octobre
- ☐ ₁₁ Novembre
- ☐ ₁₂ Décembre
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

182.[SI Q180 > 0] Quels sont les impacts des creux saisonniers que connaît votre entreprise sur votre ou vos homme(s) de cour ?
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐₀₁ Réduction du nombre d'heures de travail
- ☐₀₂ Mises à pied temporaires
- ☐₉₆ Autre – Veuillez préciser : _____
- ☐₉₉ Je ne sais pas

183.Prévoyez-vous embaucher de nouveaux hommes de cour au cours des 3 prochaines années?

- ☐₀₁ Oui
- ☐₀₂ Non
- ☐₉₉ Je ne sais pas

184.[SI Q183 = 01] Approximativement combien d'hommes de cour prévoyez-vous embaucher dans les 3 prochaines années? Si vous ne prévoyez pas embaucher d'hommes de cour dans une catégorie, veuillez inscrire 0.

_____ homme(s) de cour pour combler la création de nouveaux postes

_____ homme(s) de cour pour combler les départs à la retraite

_____ homme(s) de cour pour combler le roulement de personnel/départ temporaire

185.[SI Q183 = 01] Lors de l'embauche d'hommes de cour, est-ce que vos critères d'embauche concernent...

- ☐₀₁ ... uniquement l'expérience
- ☐₀₂ ... uniquement le niveau d'éducation / le diplôme détenu
- ☐₀₃ ... l'expérience et/ou le niveau d'éducation / le diplôme détenu
- ☐₉₆ Autre – Veuillez préciser : _____
- ☐₉₉ Je ne sais pas

186.[SI Q185 = 02 ou 03] Veuillez indiquer le ou les diplôme(s) exigé(s) à l'embauche d'hommes de cour.
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Diplôme d'études secondaires (DES)
- ☐ ₀₂ Diplôme d'études professionnelles (DEP)
- ☐ ₉₆ Autre - précisez : _____
- ☐ ₉₇ Aucun diplôme
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

187.De manière générale, votre entreprise a-t-elle éprouvé ou éprouve-t-elle des difficultés à combler les postes d'hommes de cour (recrutement et sélection du personnel)?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non

188.[POSER SI Q187 = 01] Pour quelle(s) raison(s) éprouvez-vous des difficultés à combler les postes d'hommes de cour? (Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Le manque de candidats ayant la personnalité et l'attitude requises
- ☐ ₀₂ Le manque de candidats ayant le diplôme requis
- ☐ ₀₃ Le manque de candidats ayant les connaissances requises
- ☐ ₀₄ Le manque de candidats ayant l'expérience requise
- ☐ ₀₅ Le manque d'intérêt des candidats à cause du salaire jugé peu attrayant
- ☐ ₀₆ Le manque d'intérêt des candidats à cause des conditions de travail jugées peu attrayantes
- ☐ ₉₆ Autres, précisez: _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

189.Est-ce que la rétention des hommes de cour est une problématique pour votre entreprise?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non

190.[POSER SI Q189 = 01] Avez-vous des problèmes de rétentions pour les hommes de cour ...
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ ... travaillant depuis moins de 2 ans dans l'industrie
- ☐ ₀₂ ... travaillant depuis 2 à 5 ans dans l'industrie
- ☐ ₀₃ ... travaillant depuis plus de 5 ans dans l'industrie
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

191.[POSER Si Q189 = 01] Quelles sont les principales raisons (maximum 3 choix) qui pourraient expliquer les problèmes de rétention des hommes de cour? [MAX 3 CHOIX]

- ☐ ₀₁ Ambiance de travail
- ☐ ₀₂ Concurrence entre les entreprises de notre secteur
- ☐ ₀₃ Rémunération
- ☐ ₀₄ Avantages sociaux proposés
- ☐ ₀₅ Défis et possibilités d'avancement limités
- ☐ ₀₆ Horaires de travail
- ☐ ₀₇ Manque de motivation des travailleurs
- ☐ ₀₈ Manque de reconnaissance accordée aux travailleurs
- ☐ ₀₉ Nature du travail et des tâches
- ☐ ₁₀ Nature physique du travail
- ☐ ₁₁ Problèmes liés aux attitudes et aux comportements
- ☐ ₉₆ Autres raisons – veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

POSER SECTION 3 – INSTALLATEURS DE PNEUS SI Q60 > 0

SECTION 3o – INSTALLATEURS DE PNEUS

Les prochaines questions porteront sur les employés occupant le poste d'**installateur de pneus**.

192. Parmi vos <REPONSE Q60> installateur(s) de pneus, combien sont âgés de ... ?

- A. Moins de 35 ans : _____ installateur(s) de pneus
- B. 35 à 54 ans : _____ installateur(s) de pneus
- C. 55 ans et plus : _____ installateur(s) de pneus
- D. Âge inconnu : _____ installateur(s) de pneus

<SOMME Q192A à Q192D = Q60>

193. Parmi vos <REPONSE Q60> installateur(s) de pneus, combien sont affectés par les creux saisonniers de votre entreprise ? (ex. : réduction du nombre d'heures, mises à pied temporaires, etc.)

_____ installateur(s) de pneus

194. [SI Q193 > 0] De façon générale, durant quel(s) mois ce ou ces installateur(s) de pneus sont-ils affectés par les creux saisonniers de votre entreprise ?
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Janvier
- ☐ ₀₂ Février
- ☐ ₀₃ Mars
- ☐ ₀₄ Avril
- ☐ ₀₅ Mai
- ☐ ₀₆ Juin
- ☐ ₀₇ Juillet
- ☐ ₀₈ Août
- ☐ ₀₉ Septembre
- ☐ ₁₀ Octobre
- ☐ ₁₁ Novembre
- ☐ ₁₂ Décembre
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

195.[SI Q193 > 0] Quels sont les impacts des creux saisonniers que connaît votre entreprise sur votre ou vos installateur(s) de pneus ?
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Réduction du nombre d'heures de travail
- ☐ ₀₂ Mises à pied temporaires
- ☐ ₉₆ Autre – Veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

196.Prévoyez-vous embaucher de nouveaux installateurs de pneus au cours des 3 prochaines années?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

197.[SI Q196 = 01] Approximativement combien d'installateurs de pneus prévoyez-vous embaucher dans les 3 prochaines années? Si vous ne prévoyez pas embaucher d'installateurs de pneus dans une catégorie, veuillez inscrire 0.

_____ installateur(s) de pneus pour combler la création de nouveaux postes

_____ installateur(s) de pneus pour combler les départs à la retraite

_____ installateur(s) de pneus pour combler le roulement de personnel/départ temporaire

198.[SI Q196 = 01] Lors de l'embauche d'installateurs de pneus, est-ce que vos critères d'embauche concernent...

- ☐ ₀₁ ... uniquement l'expérience
- ☐ ₀₂ ... uniquement le niveau d'éducation / le diplôme détenu
- ☐ ₀₃ ... l'expérience et/ou le niveau d'éducation / le diplôme détenu
- ☐ ₉₆ Autre – Veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

199.[SI Q198 = 02 ou 03] Veuillez indiquer le ou les diplôme(s) exigé(s) à l'embauche d'installateurs de pneus.

(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Diplôme d'études secondaires (DES)
- ☐ ₀₂ Diplôme d'études professionnelles (DEP)
- ☐ ₉₆ Autre - précisez : _____
- ☐ ₉₇ Aucun diplôme
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

200.De manière générale, votre entreprise a-t-elle éprouvé ou éprouve-t-elle des difficultés à combler les postes d'installateurs de pneus (recrutement et sélection du personnel)?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non

201.[POSER SI Q200 = 01] Pour quelle(s) raison(s) éprouvez-vous des difficultés à combler les postes d'installateurs de pneus? (Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Le manque de candidats ayant la personnalité et l'attitude requises
- ☐ ₀₂ Le manque de candidats ayant le diplôme requis
- ☐ ₀₃ Le manque de candidats ayant les connaissances requises
- ☐ ₀₄ Le manque de candidats ayant l'expérience requise
- ☐ ₀₅ Le manque d'intérêt des candidats à cause du salaire jugé peu attrayant
- ☐ ₀₆ Le manque d'intérêt des candidats à cause des conditions de travail jugées peu attrayantes
- ☐ ₉₆ Autres, précisez: _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

202.Est-ce que la rétention des installateurs de pneus est une problématique pour votre entreprise?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non

203.[POSER SI Q202 = 01] Avez-vous des problèmes de rétentions pour les installateurs de pneus ...
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ ... travaillant depuis moins de 2 ans dans l'industrie
- ☐ ₀₂ ... travaillant depuis 2 à 5 ans dans l'industrie
- ☐ ₀₃ ... travaillant depuis plus de 5 ans dans l'industrie
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

204.[POSER SI Q202 = 01] Quelles sont les principales raisons (maximum 3 choix) qui pourraient expliquer les problèmes de rétention des installateurs de pneus? [MAX 3 CHOIX]

- ☐ ₀₁ Ambiance de travail
- ☐ ₀₂ Concurrence entre les entreprises de notre secteur
- ☐ ₀₃ Rémunération
- ☐ ₀₄ Avantages sociaux proposés
- ☐ ₀₅ Défis et possibilités d'avancement limités
- ☐ ₀₆ Horaires de travail
- ☐ ₀₇ Manque de motivation des travailleurs
- ☐ ₀₈ Manque de reconnaissance accordée aux travailleurs
- ☐ ₀₉ Nature du travail et des tâches
- ☐ ₁₀ Nature physique du travail
- ☐ ₁₁ Problèmes liés aux attitudes et aux comportements
- ☐ ₉₆ Autres raisons – veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

205.Selon vous, au cours des trois prochaines années, l'entreprise aura-t-elle à combler des besoins de formation pour les installateurs de pneus, autres que ceux liés à l'entraînement à la tâche en début d'emploi?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

206.[POSER Si Q205 = 01] Veuillez préciser le ou les sujets visés par les besoins de formation à combler pour les installateurs de pneus au cours des trois prochaines années.

Pour chacun des sujets, veuillez indiquer qui pourrait offrir cette formation et sous quelle forme celle-ci serait donnée.

Sujets de formation	Qui pourrait offrir cette formation ?	Sous quelle forme cette formation pourrait-elle être offerte ?
01 _____	☐ ₀₁ Le CSMO-Auto ☐ ₀₂ Les centres de formation professionnelle ☐ ₀₃ Un consultant externe / Une école privée ☐ ₀₄ Votre entreprise / Votre bannière / Vos fournisseurs ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas	☐ ₀₁ Formation en milieu de travail (compagnonnage) ☐ ₀₂ Formation en ligne ☐ ₀₃ Formation à distance avec guides ☐ ₀₄ Formation en classe ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas
02 _____	☐ ₀₁ Le CSMO-Auto ☐ ₀₂ Les centres de formation professionnelle ☐ ₀₃ Un consultant externe / Une école privée ☐ ₀₄ Votre entreprise / Votre bannière / Vos fournisseurs ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas	☐ ₀₁ Formation en milieu de travail (compagnonnage) ☐ ₀₂ Formation en ligne ☐ ₀₃ Formation à distance avec guides ☐ ₀₄ Formation en classe ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas
03 _____	☐ ₀₁ Le CSMO-Auto ☐ ₀₂ Les centres de formation professionnelle ☐ ₀₃ Un consultant externe / Une école privée ☐ ₀₄ Votre entreprise / Votre bannière / Vos fournisseurs ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas	☐ ₀₁ Formation en milieu de travail (compagnonnage) ☐ ₀₂ Formation en ligne ☐ ₀₃ Formation à distance avec guides ☐ ₀₄ Formation en classe ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas
04 _____	☐ ₀₁ Le CSMO-Auto ☐ ₀₂ Les centres de formation professionnelle ☐ ₀₃ Un consultant externe / Une	☐ ₀₁ Formation en milieu de travail (compagnonnage) ☐ ₀₂ Formation en ligne ☐ ₀₃ Formation à distance avec guides

	école privée ☐₀₄ Votre entreprise / Votre bannière / Vos fournisseurs ☐₉₆ Autres, précisez : _____ ☐₉₉ Je ne sais pas	☐₀₄ Formation en classe ☐₉₆ Autres, précisez : _____ ☐₉₉ Je ne sais pas
05 _____	☐₀₁ Le CSMO-Auto ☐₀₂ Les centres de formation professionnelle ☐₀₃ Un consultant externe / Une école privée ☐₀₄ Votre entreprise / Votre bannière / Vos fournisseurs ☐₉₆ Autres, précisez : _____ ☐₉₉ Je ne sais pas	☐₀₁ Formation en milieu de travail (compagnonnage) ☐₀₂ Formation en ligne ☐₀₃ Formation à distance avec guides ☐₀₄ Formation en classe ☐₉₆ Autres, précisez : _____ ☐₉₉ Je ne sais pas
☐ ₉₉ Je ne sais pas		

SECTION 3p – PRÉPOSÉS AU SERVICE

Les prochaines questions porteront sur les employés occupant le poste de **préposé au service**.

207. Parmi vos <REPONSE Q6P> préposé(s) au service, combien sont âgés de ... ?

- A. Moins de 35 ans : _____ préposé(s) au service
- B. 35 à 54 ans : _____ préposé(s) au service
- C. 55 ans et plus : _____ préposé(s) au service
- D. Âge inconnu : _____ préposé(s) au service

<SOMME Q207A à Q207D = Q6P>

208. Parmi vos <REPONSE Q6P> préposé(s) au service, combien sont affectés par les creux saisonniers de votre entreprise ? (ex. : réduction du nombre d'heures, mises à pied temporaires, etc.)

_____ préposé(s) au service

209. [SI Q208 > 0] De façon générale, durant quel(s) mois ce ou ces préposé(s) au service sont-ils affectés par les creux saisonniers de votre entreprise ?
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Janvier
- ☐ ₀₂ Février
- ☐ ₀₃ Mars
- ☐ ₀₄ Avril
- ☐ ₀₅ Mai
- ☐ ₀₆ Juin
- ☐ ₀₇ Juillet
- ☐ ₀₈ Août
- ☐ ₀₉ Septembre
- ☐ ₁₀ Octobre
- ☐ ₁₁ Novembre
- ☐ ₁₂ Décembre
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

210.[SI Q208 > 0] Quels sont les impacts des creux saisonniers que connaît votre entreprise sur votre ou vos préposé(s) au service ?
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Réduction du nombre d'heures de travail
- ☐ ₀₂ Mises à pied temporaires
- ☐ ₉₆ Autre – Veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

211.Prévoyez-vous embaucher de nouveaux préposés au service au cours des 3 prochaines années?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

212.[SI Q211 = 01] Approximativement combien de préposés au service prévoyez-vous embaucher dans les 3 prochaines années? Si vous ne prévoyez pas embaucher de préposés au service dans une catégorie, veuillez inscrire 0.

- _____ préposé(s) au service pour combler la création de nouveaux postes
- _____ préposé(s) au service pour combler les départs à la retraite
- _____ préposé(s) au service pour combler le roulement de personnel/départ temporaire

213.[SI Q211 = 01] Lors de l'embauche de préposés au service, est-ce que vos critères d'embauche concernent...

- ☐ ₀₁ ... uniquement l'expérience
- ☐ ₀₂ ... uniquement le niveau d'éducation / le diplôme détenu
- ☐ ₀₃ ... l'expérience et/ou le niveau d'éducation / le diplôme détenu
- ☐ ₉₆ Autre – Veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

214.[SI Q213 = 02 ou 03] Veuillez indiquer le ou les diplôme(s) exigé(s) à l'embauche de préposés au service.

(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Diplôme d'études secondaires (DES)
- ☐ ₀₂ Diplôme d'études professionnelles (DEP)
- ☐ ₉₆ Autre - précisez : _____
- ☐ ₉₇ Aucun diplôme
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

215.De manière générale, votre entreprise a-t-elle éprouvé ou éprouve-t-elle des difficultés à combler les postes de préposés au service (recrutement et sélection du personnel)?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non

216.[POSER SI Q215 = 01] Pour quelle(s) raison(s) éprouvez-vous des difficultés à combler les postes de préposés au service? (Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Le manque de candidats ayant la personnalité et l'attitude requises
- ☐ ₀₂ Le manque de candidats ayant le diplôme requis
- ☐ ₀₃ Le manque de candidats ayant les connaissances requises
- ☐ ₀₄ Le manque de candidats ayant l'expérience requise
- ☐ ₀₅ Le manque d'intérêt des candidats à cause du salaire jugé peu attrayant
- ☐ ₀₆ Le manque d'intérêt des candidats à cause des conditions de travail jugées peu attrayantes
- ☐ ₉₆ Autres, précisez: _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

217.Est-ce que la rétention des préposés au service est une problématique pour votre entreprise?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non

218.[POSER SI Q217 = 01] Avez-vous des problèmes de rétentions pour les préposés au service ...
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ ... travaillant depuis moins de 2 ans dans l'industrie
- ☐ ₀₂ ... travaillant depuis 2 à 5 ans dans l'industrie
- ☐ ₀₃ ... travaillant depuis plus de 5 ans dans l'industrie
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

219.[POSER SI Q217 = 01] Quelles sont les principales raisons (maximum 3 choix) qui pourraient expliquer les problèmes de rétention des préposés au service? [MAX 3 CHOIX]

- ☐ ₀₁ Ambiance de travail
- ☐ ₀₂ Concurrence entre les entreprises de notre secteur
- ☐ ₀₃ Rémunération
- ☐ ₀₄ Avantages sociaux proposés
- ☐ ₀₅ Défis et possibilités d'avancement limités
- ☐ ₀₆ Horaires de travail
- ☐ ₀₇ Manque de motivation des travailleurs
- ☐ ₀₈ Manque de reconnaissance accordée aux travailleurs
- ☐ ₀₉ Nature du travail et des tâches
- ☐ ₁₀ Nature physique du travail
- ☐ ₁₁ Problèmes liés aux attitudes et aux comportements
- ☐ ₉₆ Autres raisons – veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

220.Selon vous, au cours des trois prochaines années, l'entreprise aura-t-elle à combler des besoins de formation pour les préposés au service, autres que ceux liés à l'entraînement à la tâche en début d'emploi?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

221.[POSER Si Q220 = 01] Veuillez préciser le ou les sujets visés par les besoins de formation à combler pour les préposés au service au cours des trois prochaines années (ex. : formation initiale, service à la clientèle, etc.).

Pour chacun des sujets, veuillez indiquer qui pourrait offrir cette formation et sous quelle forme celle-ci serait donnée.

Sujets de formation	Qui pourrait offrir cette formation ?	Sous quelle forme cette formation pourrait-elle être offerte ?
01 _____	☐ ₀₁ Le CSMO-Auto ☐ ₀₂ Les centres de formation professionnelle ☐ ₀₃ Un consultant externe / Une école privée ☐ ₀₄ Votre entreprise / Votre bannière / Vos fournisseurs ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas	☐ ₀₁ Formation en milieu de travail (compagnonnage) ☐ ₀₂ Formation en ligne ☐ ₀₃ Formation à distance avec guides ☐ ₀₄ Formation en classe ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas
02 _____	☐ ₀₁ Le CSMO-Auto ☐ ₀₂ Les centres de formation professionnelle ☐ ₀₃ Un consultant externe / Une école privée ☐ ₀₄ Votre entreprise / Votre bannière / Vos fournisseurs ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas	☐ ₀₁ Formation en milieu de travail (compagnonnage) ☐ ₀₂ Formation en ligne ☐ ₀₃ Formation à distance avec guides ☐ ₀₄ Formation en classe ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas
03 _____	☐ ₀₁ Le CSMO-Auto ☐ ₀₂ Les centres de formation professionnelle ☐ ₀₃ Un consultant externe / Une école privée ☐ ₀₄ Votre entreprise / Votre bannière / Vos fournisseurs ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas	☐ ₀₁ Formation en milieu de travail (compagnonnage) ☐ ₀₂ Formation en ligne ☐ ₀₃ Formation à distance avec guides ☐ ₀₄ Formation en classe ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas
04 _____	☐ ₀₁ Le CSMO-Auto ☐ ₀₂ Les centres de formation professionnelle	☐ ₀₁ Formation en milieu de travail (compagnonnage) ☐ ₀₂ Formation en ligne

	☐ ₀₃ Un consultant externe / Une école privée ☐ ₀₄ Votre entreprise / Votre bannière / Vos fournisseurs ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas	☐ ₀₃ Formation à distance avec guides ☐ ₀₄ Formation en classe ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas
05 _____	☐ ₀₁ Le CSMO-Auto ☐ ₀₂ Les centres de formation professionnelle ☐ ₀₃ Un consultant externe / Une école privée ☐ ₀₄ Votre entreprise / Votre bannière / Vos fournisseurs ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas	☐ ₀₁ Formation en milieu de travail (compagnonnage) ☐ ₀₂ Formation en ligne ☐ ₀₃ Formation à distance avec guides ☐ ₀₄ Formation en classe ☐ ₉₆ Autres, précisez : _____ ☐ ₉₉ Je ne sais pas
☐ ₉₉ Je ne sais pas		

POSER SECTION 3 – EMPLOYÉS MULTITÂCHES (DÉBOSSELAGE ET PEINTURE) SI Q6Q > 0

SECTION 3q – EMPLOYÉS MULTITÂCHES (DÉBOSSELAGE ET PEINTURE)

Les prochaines questions porteront sur les employés occupant le poste d'**employé multitâches (débosselage et peinture)**.

222. Parmi vos <REPONSE Q6Q> employé(s) multitâches (débosselage et peinture), combien sont âgés de ... ?

- A. Moins de 35 ans : _____ employé(s) multitâches (débosselage et peinture)
- B. 35 à 54 ans : _____ employé(s) multitâches (débosselage et peinture)
- C. 55 ans et plus : _____ employé(s) multitâches (débosselage et peinture)
- D. Âge inconnu : _____ employé(s) multitâches (débosselage et peinture)

<SOMME Q222A à Q222D = Q6Q>

223. Parmi vos <REPONSE Q6Q> employé(s) multitâches (débosselage et peinture), combien sont affectés par les creux saisonniers de votre entreprise ? (ex. : réduction du nombre d'heures, mises à pied temporaires, etc.)

_____ employé(s) multitâches (débosselage et peinture)

223b. [Si Q223>0] Quelle(s) catégorie(s) d'employés multitâches (débosselage et peinture) est/sont affectée(s) par les creux saisonniers ?

☐

₀₁ Les apprentis

☐

₀₂ Les compagnons

☐

₀₃ Les apprentis et les compagnons

224.[SI Q223 > 0] De façon générale, durant quel(s) mois ce ou ces employé(s) multitâches (débosselage et peinture) sont-ils affectés par les creux saisonniers de votre entreprise ?
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Janvier
- ☐ ₀₂ Février
- ☐ ₀₃ Mars
- ☐ ₀₄ Avril
- ☐ ₀₅ Mai
- ☐ ₀₆ Juin
- ☐ ₀₇ Juillet
- ☐ ₀₈ Août
- ☐ ₀₉ Septembre
- ☐ ₁₀ Octobre
- ☐ ₁₁ Novembre
- ☐ ₁₂ Décembre
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

225.[SI Q223 > 0] Quels sont les impacts des creux saisonniers que connaît votre entreprise sur votre ou vos employé(s) multitâches (débosselage et peinture) ?
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Réduction du nombre d'heures de travail
- ☐ ₀₂ Mises à pied temporaires
- ☐ ₉₆ Autre – Veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

226.Prévoyez-vous embaucher de nouveaux employés multitâches (débosselage et peinture) au cours des 3 prochaines années?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

227.[SI Q226 = 01] Approximativement combien d'employés multitâches (débosselage et peinture) prévoyez-vous embaucher dans les 3 prochaines années? Si vous ne prévoyez pas embaucher d'employés multitâches (débosselage et peinture) dans une catégorie, veuillez inscrire 0.

_____ employé(s) multitâches (débosselage et peinture) pour combler la création de nouveaux postes

_____ employé(s) multitâches (débosselage et peinture) pour combler les départs à la retraite

_____ employé(s) multitâches (débosselage et peinture) pour combler le roulement de personnel/départ temporaire

228.[SI Q226 = 01] Lors de l'embauche d'employés multitâches (débosselage et peinture), est-ce que vos critères d'embauche concernent...

☐ ₀₁ ... uniquement l'expérience

☐ ₀₂ ... uniquement le niveau d'éducation / le diplôme détenu

☐ ₀₃ ... l'expérience et/ou le niveau d'éducation / le diplôme détenu

☐ ₉₆ Autre – Veuillez préciser : _____

☐ ₉₉ Je ne sais pas

229.[SI Q228 = 02 ou 03] Veuillez indiquer le ou les diplôme(s) exigé(s) à l'embauche d'employés multitâches (débosselage et peinture).
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

☐ ₀₁ Diplôme d'études secondaires (DES)

☐ ₀₂ Diplôme d'études professionnelles (DEP)

☐ ₉₆ Autre - précisez : _____

☐ ₉₇ Aucun diplôme

☐ ₉₉ Je ne sais pas

230.De manière générale, votre entreprise a-t-elle éprouvé ou éprouve-t-elle des difficultés à combler les postes d'employés multitâches (débosselage et peinture) (recrutement et sélection du personnel)?

☐ ₀₁ Oui

☐ ₀₂ Non

231.[POSER SI Q230 = 01] Pour quelle(s) raison(s) éprouvez-vous des difficultés à combler les postes d'employés multitâches (débosselage et peinture)? (Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Le manque de candidats ayant la personnalité et l'attitude requises
- ☐ ₀₂ Le manque de candidats ayant le diplôme requis
- ☐ ₀₃ Le manque de candidats ayant les connaissances requises
- ☐ ₀₄ Le manque de candidats ayant l'expérience requise
- ☐ ₀₅ Le manque d'intérêt des candidats à cause du salaire jugé peu attrayant
- ☐ ₀₆ Le manque d'intérêt des candidats à cause des conditions de travail jugées peu attrayantes
- ☐ ₉₆ Autres, précisez: _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

232.Est-ce que la rétention des employés multitâches (débosselage et peinture) est une problématique pour votre entreprise?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non

233.[POSER SI Q232 = 01] Avez-vous des problèmes de rétentions pour les employés multitâches (débosselage et peinture) ...
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ ... travaillant depuis moins de 2 ans dans l'industrie
- ☐ ₀₂ ... travaillant depuis 2 à 5 ans dans l'industrie
- ☐ ₀₃ ... travaillant depuis plus de 5 ans dans l'industrie
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

234.[POSER Si Q232 = 01] Quelles sont les principales raisons (maximum 3 choix) qui pourraient expliquer les problèmes de rétention des employés multitâches (débosselage et peinture)? [MAX 3 CHOIX]

- ☐ ₀₁ Ambiance de travail
- ☐ ₀₂ Concurrence entre les entreprises de notre secteur
- ☐ ₀₃ Rémunération
- ☐ ₀₄ Avantages sociaux proposés
- ☐ ₀₅ Défis et possibilités d'avancement limités
- ☐ ₀₆ Horaires de travail
- ☐ ₀₇ Manque de motivation des travailleurs
- ☐ ₀₈ Manque de reconnaissance accordée aux travailleurs
- ☐ ₀₉ Nature du travail et des tâches
- ☐ ₁₀ Nature physique du travail
- ☐ ₁₁ Problèmes liés aux attitudes et aux comportements
- ☐ ₉₆ Autres raisons – veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

POSER SECTION 3 – INSTALLATEURS DE PARE-BRISE SI Q6R > 0

SECTION 3R – INSTALLATEURS DE PARE-BRISE

Les prochaines questions porteront sur les employés occupant le poste d'**installateur de pare-brise**

235. Parmi vos <REPONSE Q6Q> installateur(s) de pare-brise, combien sont âgés de ... ?

- E. Moins de 35 ans : _____ installateur(s) de pare-brise
- F. 35 à 54 ans : _____ installateur(s) de pare-brise
- G. 55 ans et plus : _____ installateur(s) de pare-brise
- H. Âge inconnu : _____ installateur(s) de pare-brise

<SOMME Q222A à Q222D = Q6Q>

236. Parmi vos <REPONSE Q6Q> installateur(s) de pare-brise, combien sont affectés par les creux saisonniers de votre entreprise ? (ex. : réduction du nombre d'heures, mises à pied temporaires, etc.)

_____ installateur(s) de pare-brise

237. [SI Q223 > 0] De façon générale, durant quel(s) mois ce ou ces installateur(s) de pare-brise sont-ils affectés par les creux saisonniers de votre entreprise ?

(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Janvier
- ☐ ₀₂ Février
- ☐ ₀₃ Mars
- ☐ ₀₄ Avril
- ☐ ₀₅ Mai
- ☐ ₀₆ Juin
- ☐ ₀₇ Juillet
- ☐ ₀₈ Août
- ☐ ₀₉ Septembre
- ☐ ₁₀ Octobre
- ☐ ₁₁ Novembre
- ☐ ₁₂ Décembre
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

238.[SI Q223 > 0] Quels sont les impacts des creux saisonniers que connaît votre entreprise sur votre ou vos installateur(s) de pare-brise ?
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Réduction du nombre d'heures de travail
- ☐ ₀₂ Mises à pied temporaires
- ☐ ₉₆ Autre – Veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

239.Prévoyez-vous embaucher de nouveaux installateur(s) de pare-brise au cours des 3 prochaines années?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

240.[SI Q226 = 01] Approximativement combien d'installateur(s) de pare-brise prévoyez-vous embaucher dans les 3 prochaines années? Si vous ne prévoyez pas embaucher d'employés multitâches (débosselage et peinture) dans une catégorie, veuillez inscrire 0.

_____ installateur(s) de pare-brise pour combler la création de nouveaux postes

_____ installateur(s) de pare-brise pour combler les départs à la retraite

_____ installateur(s) de pare-brise pour combler le roulement de personnel/départ temporaire

241.[SI Q226 = 01] Lors de l'embauche d'installateur(s) de pare-brise, est-ce que vos critères d'embauche concernent...

- ☐ ₀₁ ... uniquement l'expérience
- ☐ ₀₂ ... uniquement le niveau d'éducation / le diplôme détenu
- ☐ ₀₃ ... l'expérience et/ou le niveau d'éducation / le diplôme détenu
- ☐ ₉₆ Autre – Veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

242.[SI Q228 = 02 ou 03] Veuillez indiquer le ou les diplôme(s) exigé(s) à l'embauche d'installateur(s) de pare-brise.
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Diplôme d'études secondaires (DES)
- ☐ ₀₂ Diplôme d'études professionnelles (DEP)
- ☐ ₉₆ Autre - précisez : _____
- ☐ ₉₇ Aucun diplôme
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

243.De manière générale, votre entreprise a-t-elle éprouvé ou éprouve-t-elle des difficultés à combler les postes d'installateur(s) de pare-brise (recrutement et sélection du personnel)?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non

244.[POSER SI Q230 = 01] Pour quelle(s) raison(s) éprouvez-vous des difficultés à combler les postes d'installateur(s) de pare-brise ? (Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Le manque de candidats ayant la personnalité et l'attitude requises
- ☐ ₀₂ Le manque de candidats ayant le diplôme requis
- ☐ ₀₃ Le manque de candidats ayant les connaissances requises
- ☐ ₀₄ Le manque de candidats ayant l'expérience requise
- ☐ ₀₅ Le manque d'intérêt des candidats à cause du salaire jugé peu attrayant
- ☐ ₀₆ Le manque d'intérêt des candidats à cause des conditions de travail jugées peu attrayantes
- ☐ ₉₆ Autres, précisez: _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

245.Est-ce que la rétention des installateurs de pare-brise est une problématique pour votre entreprise?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non

246.[POSER SI Q232 = 01] Avez-vous des problèmes de rétentions pour les installateurs de pare-brise ...
(Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ ... travaillant depuis moins de 2 ans dans l'industrie
- ☐ ₀₂ ... travaillant depuis 2 à 5 ans dans l'industrie
- ☐ ₀₃ ... travaillant depuis plus de 5 ans dans l'industrie
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

247.[POSER Si Q232 = 01] Quelles sont les principales raisons (maximum 3 choix) qui pourraient expliquer les problèmes de rétention des installateurs de pare-brise ? [MAX 3 CHOIX]

- ☐ ₀₁ Ambiance de travail
- ☐ ₀₂ Concurrence entre les entreprises de notre secteur
- ☐ ₀₃ Rémunération
- ☐ ₀₄ Avantages sociaux proposés
- ☐ ₀₅ Défis et possibilités d'avancement limités
- ☐ ₀₆ Horaires de travail
- ☐ ₀₇ Manque de motivation des travailleurs
- ☐ ₀₈ Manque de reconnaissance accordée aux travailleurs
- ☐ ₀₉ Nature du travail et des tâches
- ☐ ₁₀ Nature physique du travail
- ☐ ₁₁ Problèmes liés aux attitudes et aux comportements
- ☐ ₉₆ Autres raisons – veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

SECTION 4 – ENJEUX SECTORIELS

La prochaine question portera sur les enjeux et défis que vivent les entreprises du secteur des services automobiles.

248. Sur une échelle de 1 à 10 où 1 signifie pas du tout important et 10 signifie très important, veuillez indiquer l'importance de chacun des enjeux suivants au sein de votre entreprise. [EN ROTATION]

	Enjeu pas du tout important						Enjeu important				très important	NA	Je ne sais pas
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
A. Recruter des employés compétents	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
B. Faire face à la compétition.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
C. Faire face à d'autres secteurs embauchant des employés ayant les mêmes compétences que celles que je recherche	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
D. Gérer les employés qui appartiennent à la nouvelle génération.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
E. Absence de normes et de certifications dans l'industrie.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
F. Assurer une relève pour mon entreprise.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
G. Conserver les employés dans mon entreprise.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
H. S'adapter aux nouveaux véhicules, matériaux et technologies sur le marché.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
I. L'offre de formations initiales.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
J. L'offre de formations continues.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
K. La rentabilité de l'entreprise.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

SECTION 5 – PRATIQUES DE FORMATION

Les prochaines questions porteront sur les pratiques de formation dans votre entreprise.

249. Au cours des trois dernières années, les membres du personnel de l'entreprise ont-ils participé à des activités de formation, autres que celles liées à l'entraînement à la tâche en début d'emploi?

- ☐₀₁ Oui
- ☐₀₂ Non
- ☐₉₉ Je ne sais pas

250. [Si Q236 = 01] De manière générale, la formation offerte au personnel de l'entreprise est...? (Cochez la case appropriée)

- ☐₀₁ Inscrite dans un plan d'ensemble de développement
- ☐₀₂ Offerte en réponse à un besoin ponctuel
- ☐₉₉ Je ne sais pas

251.[Si Q236 = 01] Quelles méthodes de formation avez-vous utilisées? (Veuillez cocher tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Formation en entreprise donné par un formateur externe
- ☐ ₀₂ Formation en entreprise donné par un formateur interne
- ☐ ₀₃ Formation en entreprise offerte par une bannière ou une association
- ☐ ₀₄ Formation des CPA (Comités paritaires de l'automobile)
- ☐ ₀₅ Formation des constructeurs
- ☐ ₀₆ Formation en entreprise par compagnonnage autre que les PAMT (coaching à l'interne)
- ☐ ₀₇ Formation en ligne (sur Internet)
- ☐ ₀₈ Formation par un « Service aux entreprises » dans un établissement de formation
- ☐ ₀₉ Participation à des séminaires et congrès
- ☐ ₁₀ Programme apprentissage en milieu de travail (PAMT)
- ☐ ₉₆ Autres – veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₇ Aucune méthode de formation en particulier
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

252.Quels sont les principaux freins (maximum 3 choix) à la formation dans votre entreprise? [MAX 3 CHOIX] [AFFICHER EN ROTATION]

- ☐ ₀₁ Le manque de temps pour donner la formation /difficulté de libérer les employés
- ☐ ₀₂ Les coûts reliés à la formation
- ☐ ₀₃ Le manque de formateurs à l'interne
- ☐ ₀₄ Le manque de formateurs à l'externe
- ☐ ₀₅ Le manque de formations adéquates
- ☐ ₀₆ La lourdeur de l'organisation de formations / manque de ressources humaines
- ☐ ₀₇ La perte de productivité (les employés en formation ne travaillent pas dans l'usine)
- ☐ ₀₈ La piètre qualité des formations
- ☐ ₉₆ Autres – veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

253. De façon générale, les programmes de **formation initiale des centres de formation professionnelle** dans le domaine des services automobiles répondent-ils aux besoins de votre entreprise?

- ☐ ₀₁ Les programmes répondent très bien
- ☐ ₀₂ Les programmes répondent assez bien
- ☐ ₀₃ Les programmes répondent peu
- ☐ ₀₄ Les programmes ne répondent pas du tout
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

SECTION 6 – RELÈVE

Les prochaines questions porteront sur la relève et les enjeux reliés à celle-ci.

254. Est-ce que la relève du personnel est une préoccupation pour votre entreprise? Par relève, nous incluons tous les types de départ et non uniquement les départs à la retraite.

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

255. Estimez-vous que votre entreprise a la capacité de répondre aux départs à la retraite dans un avenir de cinq (5) ans?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

256. [Si Q242 = 02] Selon vous, quel serait le principal impact de l'incapacité de votre entreprise à combler les départs à la retraite?

- ☐ ₀₁ Diminution des activités
- ☐ ₀₂ Arrêt de certaines activités
- ☐ ₀₃ Changement des activités
- ☐ ₀₄ Achat d'un concurrent pour assurer la relève
- ☐ ₀₅ Vente de l'entreprise
- ☐ ₀₆ Fermeture de l'entreprise
- ☐ ₉₆ Autres – Veuillez préciser : _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

257. Avez-vous développé une stratégie pour assurer une relève de votre personnel ?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

258.[POSER SI Q244 = 01] En quoi consiste votre stratégie? (Cochez tout ce qui s'applique)

- ☐ ₀₁ Développer la polyvalence des employés pour les rendre efficaces sur différents postes
- ☐ ₀₂ Documentation des postes et des tâches reliées à chacun des postes
- ☐ ₀₃ Embauche immédiate de personnel en prévision des départs
- ☐ ₀₄ Formation continue des employés
- ☐ ₀₅ Mentorat/compagnonnage
- ☐ ₉₆ Autres, précisez: _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

259.[POSER SI Q244 = 02 ou 99] Considérez-vous que l'entreprise aurait avantage à recevoir de l'aide pour développer sa stratégie pour la relève de son personnel ?

- ☐ ₀₁ Oui
- ☐ ₀₂ Non
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

260.[POSER SI Q246 = 01] Selon vous, qui pourrait offrir cette aide à votre entreprise ?

- ☐ ₀₁ Un consultant
- ☐ ₀₂ Vos fournisseurs / Votre bannière
- ☐ ₀₃ Le CSMO-Auto
- ☐ ₉₆ Autres, précisez: _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

261.[POSER SI Q246 = 01] Selon vous, sous quelle forme cette aide pourrait-elle être apportée à votre entreprise ?

- ☐ ₀₁ Consultation
- ☐ ₀₂ Formation
- ☐ ₀₃ Développement d'outils (guides)
- ☐ ₀₄ Information en ligne
- ☐ ₉₆ Autres, précisez: _____
- ☐ ₉₉ Je ne sais pas

SECTION 7 – Pratiques de recrutement

Les prochaines questions porteront sur les pratiques de recrutement utilisées par votre entreprise.

262. Lors de votre recrutement de personnel, diriez-vous que vous utilisez toujours, souvent, à l'occasion ou jamais les outils suivants ? [EN ROTATION]

	Jamais	À l'occasion	Souvent	Toujours
	1	2	3	4
Journaux nationaux (ex. : La Presse, Jour. de MTL)	☐	☐	☐	☐
Journaux locaux	☐	☐	☐	☐
Agence de placement	☐	☐	☐	☐
Système de placement en ligne d'Emploi Québec	☐	☐	☐	☐
Centre local de l'emploi	☐	☐	☐	☐
Internet (Ex.: Jobboom.com, Autojob.com, etc.)	☐	☐	☐	☐
Bouche à oreille	☐	☐	☐	☐
Affichage à l'extérieur de votre commerce	☐	☐	☐	☐
Affichage dans les centres de formation	☐	☐	☐	☐
Banques de finissants des centres de formation	☐	☐	☐	☐

263. Dans un contexte de pénurie de la main-d'œuvre, croyez-vous que l'embauche d'une main-d'œuvre qualifiée, mais peu commune pour le secteur (ex. : femmes, immigrants, autochtones, etc.), serait une solution?

- ☐₀₁ Oui
- ☐₀₂ Non
- ☐₉₉ Je ne sais pas

SECTION 8 – À PROPOS DU COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DES SERVICES AUTOMOBILES DU QUÉBEC (CSMO-AUTO)

Les prochaines questions porteront sur le *Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles du Québec* (CSMO-Auto).

264. Avant aujourd'hui, connaissiez-vous le *Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles du Québec* (CSMO-Auto)?

☐₀₁ Oui

☐₀₂ Non

265. [POSER SI Q251 = 01] Pour chaque outil/service suivant offert par le *Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles du Québec* (CSMO-Auto), veuillez choisir l'option qui représente le mieux votre connaissance et votre utilisation de cet outil/service. [EN ROTATION]

Outils/services	Je le connais et je l'utilise	Je le connais, mais je ne l'utilise pas	Je ne le connais pas, mais j'ai un intérêt à avoir plus d'information	Je ne le connais pas et je n'ai pas d'intérêt à avoir plus d'information	Je ne sais pas
Représentation, conférences et intervention	☐ ₀₁	☐ ₀₂	☐ ₀₃	☐ ₀₄	☐ ₉₉
Table de concertation	☐ ₀₁	☐ ₀₂	☐ ₀₃	☐ ₀₄	☐ ₉₉
Analyse des besoins de formation	☐ ₀₁	☐ ₀₂	☐ ₀₃	☐ ₀₄	☐ ₉₉
Formations continues	☐ ₀₁	☐ ₀₂	☐ ₀₃	☐ ₀₄	☐ ₉₉
Normes professionnelles	☐ ₀₁	☐ ₀₂	☐ ₀₃	☐ ₀₄	☐ ₉₉
Guide des ressources humaines	☐ ₀₁	☐ ₀₂	☐ ₀₃	☐ ₀₄	☐ ₉₉
Outils promotionnels	☐ ₀₁	☐ ₀₂	☐ ₀₃	☐ ₀₄	☐ ₉₉
Site Internet	☐ ₀₁	☐ ₀₂	☐ ₀₃	☐ ₀₄	☐ ₉₉
Diagnostic sectoriel	☐ ₀₁	☐ ₀₂	☐ ₀₃	☐ ₀₄	☐ ₉₉
Études sur l'industrie	☐ ₀₁	☐ ₀₂	☐ ₀₃	☐ ₀₄	☐ ₉₉

266. Voici les quatre (4) grandes responsabilités du *Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles du Québec* (CSMO-Auto). Veuillez les ordonnancer, de la plus utile à la moins utile pour votre entreprise [EN ROTATION].

- ☐ ₀₁ Formation en milieu de travail
- ☐ ₀₂ Soutien dans la gestion des ressources humaines
- ☐ ₀₃ Attraction de la relève et promotion des métiers
- ☐ ₀₄ Centre d'information et de référence

SECTION 9 – PROFIL DE L'ENTREPRISE

267. Est-ce que votre entreprise fait partie d'une bannière ou est-elle indépendante?

- ☐₀₁ Entreprise faisant partie d'une bannière
☐₀₂ Entreprise indépendante

268. Dans quelle région administrative se situe votre établissement?

- ☐₀₁ Bas-Saint-Laurent
☐₀₂ Saguenay–Lac-Saint-Jean
☐₀₃ Capitale-Nationale
☐₀₄ Mauricie
☐₀₅ Estrie
☐₀₆ Montréal
☐₀₇ Outaouais
☐₀₈ Abitibi-Témiscamingue
☐₀₉ Côte-Nord
☐₁₀ Nord-du-Québec
☐₁₁ Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine
☐₁₂ Chaudière-Appalaches
☐₁₃ Laval
☐₁₄ Lanaudière
☐₁₅ Laurentides
☐₁₆ Montérégie
☐₁₇ Centre-du-Québec

269. Votre entreprise est-elle assujettie à un comité paritaire de l'industrie automobile (CPA) ?

- ☐₀₁ Oui
☐₀₂ Non
☐₉₉ Je ne sais pas

270. Vos employés sont-ils syndiqués, que ce soit en partie ou en totalité?

- ☐₀₁ Oui
☐₀₂ Non

SECTION 10 – COORDONNÉES DU RÉPONDANT

271. Dans le cadre de cette étude, accepteriez-vous de nous fournir vos coordonnées dans l'éventualité où un consultant d'*Extract recherche marketing* souhaiterait vous contacter pour obtenir plus d'information sur vos réponses ? Ceci n'affectera en rien la confidentialité de vos réponses.

☐ ₀₁ Oui

☐ ₀₂ Non

272. [Si Q258 = 01] Veuillez compléter les champs suivants :

PRÉNOM : _____
NOM DE FAMILLE : _____
COURRIEL : _____
TÉLÉPHONE : _____

LE QUESTIONNAIRE EST REMPLI ET VOS RÉPONSES ONT ÉTÉ ENREGISTRÉES.

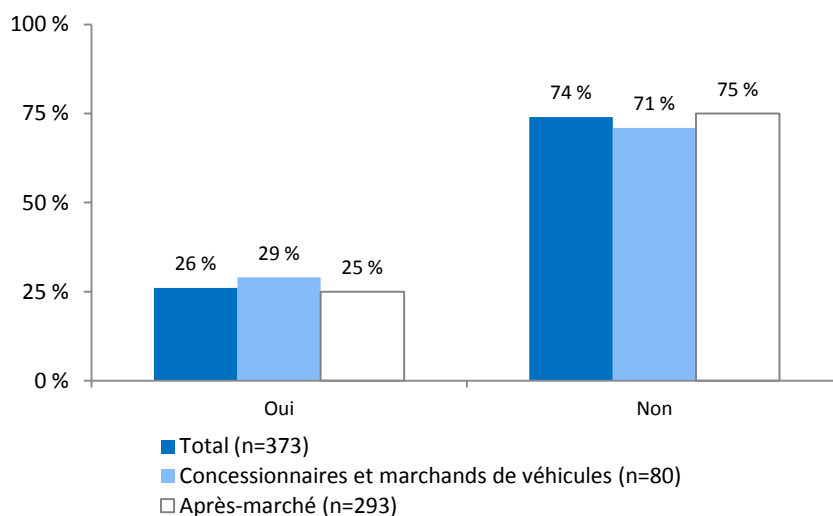
AU NOM DU COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DE L'INDUSTRIE DES SERVICES AUTOMOBILES DU QUÉBEC (CSMO-AUTO), NOUS VOUS REMERCIONS DE VOTRE PARTICIPATION.

ANNEXE 6 : LA NOTORIÉTÉ ET LA PERCEPTION DU CSMO-AUTO

Somme toute, il semble que le CSMO-Auto soit assez méconnu au sein du secteur, puisque seulement 26 % des entreprises ayant répondu au sondage en ligne connaissaient le comité sectoriel avant la tenue du sondage. Qui plus est, il est permis de penser que les entreprises qui connaissaient déjà le CSMO-Auto ont été plus enclines à participer à l'étude.

Notons que les résultats sont similaires chez les entreprises des deux grands sous-secteurs à l'étude.

Figure 69 – Connaissance du Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles du Québec



Base : L'ensemble des entreprises
Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

Notoriété des outils et services offerts par le CSMO-Auto

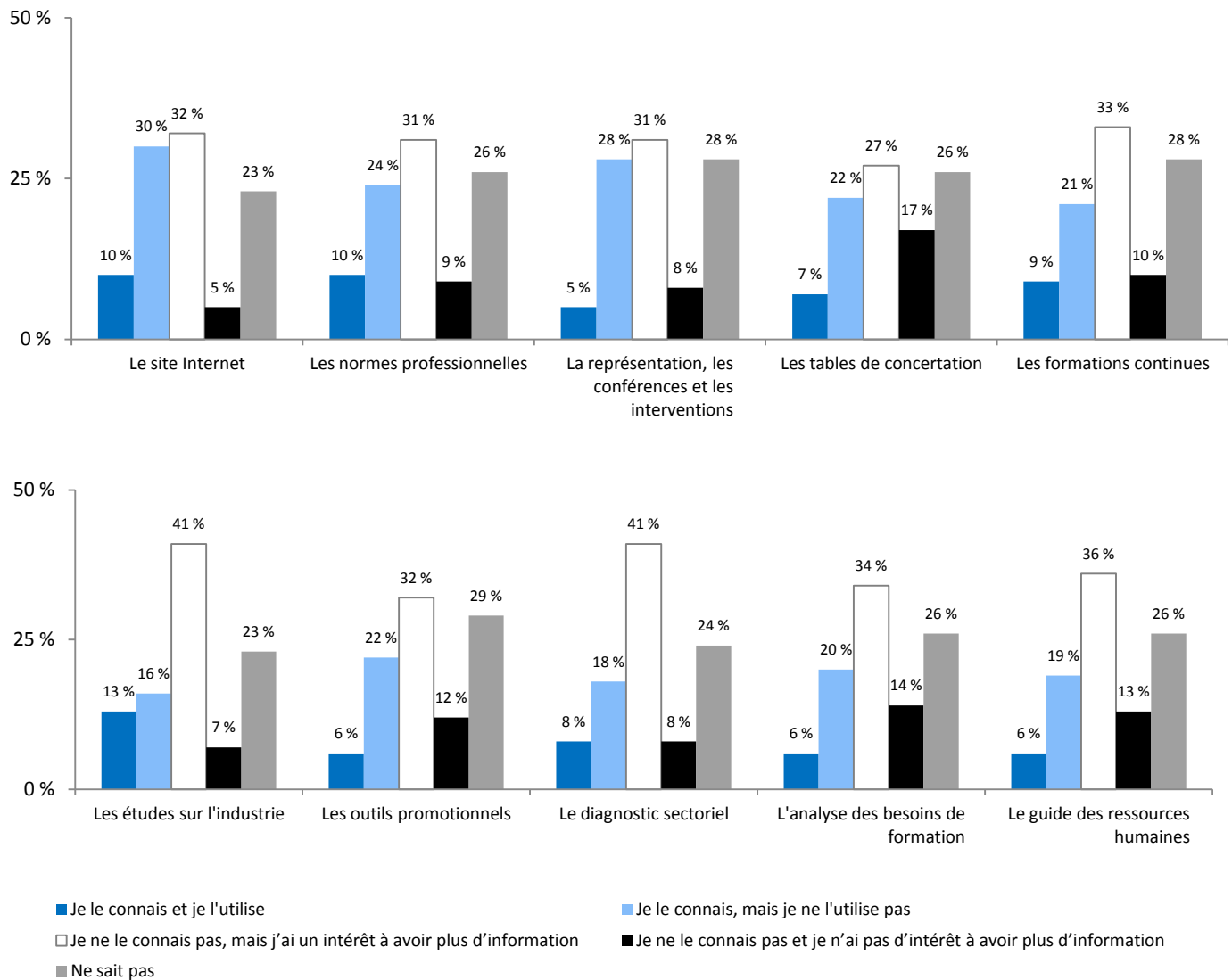
Chez les entreprises connaissant déjà le CSMO-Auto, aucun outil ou service n'est connu par plus de 40 % des entreprises. De fait, le site Internet est l'outil jouissant de la plus forte notoriété (40 %). Suivent ensuite les normes professionnelles (35 %) ainsi que la représentation, les conférences et les interventions (33 %).

D'autre part, les outils et services offerts par le CSMO-Auto ne sont pas très utilisés par les entreprises qui connaissaient cet organisme avant de participer à l'étude. D'ailleurs, voici les outils et services auxquels ont recours le plus grand nombre d'entreprises :

- Les études sur l'industrie (13 %);
- Le site Internet (10 %);
- Les normes professionnelles (10 %).

Enfin, sur une note plus positive, notons que la majorité des entreprises qui ne connaissent pas un outil ou un service particuliers se disent intéressées à en apprendre davantage à leur sujet.

Figure 70 – Notoriété des outils/services offerts par le CSMO-Auto



Base : Les entreprises connaissant déjà le CSMO-Auto (n=108)

Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

Ordonnancement des quatre grandes responsabilités du CSMO-Auto

Appelés à ordonnancer les quatre grandes responsabilités du CSMO-Auto selon leur utilité pour leur entreprise, 41 % des répondants ont fait de la formation en milieu de travail leur premier choix.

La grande priorité qu'est l'attraction de la relève et la promotion des métiers a, quant à elle, été le premier choix de 29 % des entreprises.

Par ailleurs, les concessionnaires et marchands de véhicules tendent à prioriser davantage le soutien dans la gestion des ressources humaines (rang moyen de 2,6 contre 3,0 pour les entreprises de l'après-marché), mais accordent moins d'importance que les entreprises de l'après-marché à l'attraction de la relève et la promotion des métiers (rang moyen de 2,6 contre 2,3).

Tableau 78 – Ordonnement des quatre grandes responsabilités du CSMO-Auto

Quatre grandes responsabilités du CSMO-Auto	Total (n=373)		Concessionnaires et marchands de véhicules (n=80)		Après-marché (n=293)	
	% Premier choix	Rang moyen	% Premier choix	Rang moyen	% Premier choix	Rang moyen
Formation en milieu de travail	41 %	2,1	35 %	2,2	43 %	2,0
Attraction de la relève et promotion des métiers	29 %	2,4	26 %	2,6	30 %	2,3
Centre d'information et de référence	16 %	2,7	20 %	2,5	15 %	2,7
Soutien dans la gestion des ressources humaines	13 %	2,9	18 %	2,6	12 %	3,0

Base : L'ensemble des entreprises
Source : Sondage auprès des entreprises, 2013.

ANNEXE 7 : DÉFINITION OFFICIELLE DE L'ENSEMBLE DES CODES SCIAN FAISANT PARTIE DU SECTEUR DES SERVICES AUTOMOBILES¹¹⁰

SCIAN 415 GROSSISTES-MARCHANDS DE VÉHICULES AUTOMOBILES, ET DE PIÈCES ET D'ACCESSOIRES DE VÉHICULES AUTOMOBILES

Ce sous-secteur comprend les établissements dont l'activité principale consiste à vendre en gros des véhicules automobiles, des pièces et des accessoires, y compris des pneus.

SCIAN 4151 GROSSISTES-MARCHANDS DE VÉHICULES AUTOMOBILES

Ce groupe comprend les établissements dont l'activité principale consiste à vendre en gros automobiles, camions, remorques, autobus et véhicules de plaisance, neufs et d'occasion.

SCIAN 41511 GROSSISTES-MARCHANDS D'AUTOMOBILES ET CAMIONS LÉGERS NEUFS ET D'OCCASION

Cette classe comprend les établissements dont l'activité principale consiste à vendre en gros automobiles, camions légers, véhicules de sport et minifourgonnettes, neufs et d'occasion.

Exemples d'activité :

- Automobiles neuves ou usagées, commerce de gros
- Encanteurs d'automobiles, avec installations, inaccessibles au grand public
- Voitures usagées, commerce de gros

SCIAN 41512 GROSSISTES-MARCHANDS DE CAMIONS, DE TRACTEURS ROUTIERS ET D'AUTOBUS

Cette classe comprend les établissements dont l'activité principale consiste à vendre en gros poids lourds, tracteurs routiers et autobus neufs et d'occasion.

Exemples d'activité :

- Autobus scolaires, commerce de gros
- Autobus scolaires, commerce de gros et réparation
- Autobus, commerce de gros
- Autobus, commerce de gros et réparation
- Autocars, commerce de gros
- Camions et autobus, commerce de gros
- Camions et autobus, commerce de gros et réparation
- Tracteurs routiers, commerce de gros
- Tracteurs routiers, commerce de gros et réparation

¹¹⁰ Statistique Canada, *Système de classification des industries de l'Amérique du Nord(SCIAN) Canada*, 2012.

SCIAN 41519 GROSSISTES-MARCHANDS DE VÉHICULES DE PLAISANCE ET D'AUTRES VÉHICULES AUTOMOBILES

Cette classe comprend les établissements qui ne figurent dans aucune autre classe et dont l'activité principale consiste à vendre en gros des véhicules de plaisance à moteur et remorques de camping.

Exemples d'activité :

- Camionnette de camping, véhicule automobile, commerce de gros
- Camionnette de camping, véhicule automobile, commerce de gros et réparation
- Caravanes motorisées, commerce de gros
- Caravanes motorisées, commerce de gros et réparation
- Carrosseries, automobiles, commerce de gros
- Go-karts, commerce de gros
- Go-karts, commerce de gros et réparation
- Motocyclettes, commerce de gros
- Motocyclettes, commerce de gros et réparation
- Motoneiges, commerce de gros
- Motoneiges, commerce de gros et réparation
- Remorques pour automobiles à passagers, commerce de gros
- Remorques pour automobiles à passagers, commerce de gros et réparation
- Remorques pour camions, neuves ou usagées, commerce de gros
- Remorques pour camions, neuves ou usagées, commerce de gros et réparation
- Roulottes de tourisme (p. ex., tentes-roulottes), commerce de gros
- Roulottes de tourisme (p. ex., tentes-roulottes), commerce de gros et réparation
- Scooters, commerce de gros
- Scooters, commerce de gros et réparation
- Véhicules récréatifs, commerce de gros
- Véhicules récréatifs, commerce de gros et réparation
- Véhicules tout terrain (VTT), commerce de gros
- Véhicules tout terrain (VTT), commerce de gros et réparation
- Véhicules, récréatifs et à usage particulier, commerce de gros

SCIAN 4152 GROSSISTES-DISTRIBUTEURS DE PIÈCES ET D'ACCESSOIRES NEUFS POUR VÉHICULES AUTOMOBILES

Ce groupe comprend les établissements dont l'activité principale consiste à vendre en gros des pièces et des accessoires neufs et remis à neuf pour véhicules automobiles.

SCIAN 41521 GROSSISTES-DISTRIBUTEURS DE PNEUS

Cette classe comprend les établissements dont l'activité principale consiste à vendre en gros des pneus et des chambres à air pour tous les véhicules.

Exemples d'activité :

- Matériaux de réparation pour pneus et chambres à air, commerce de gros
- Pneus et chambres à air d'automobile, commerce de gros
- Pneus et chambres à air de camions, commerce de gros
- Pneus et chambres à air de véhicule automobile, commerce de gros
- Pneus et chambres à air, commerce de gros
- Pneus usagés, commerce de gros

SCIAN 41529 GROSSISTES-DISTRIBUTEURS D'AUTRES PIÈCES ET D'ACCESSOIRES NEUFS POUR VÉHICULES AUTOMOBILES

Cette classe comprend les établissements qui ne figurent dans aucune autre classe et dont l'activité principale consiste à vendre en gros des pièces et des accessoires neufs et remis à neuf pour automobiles, des fournitures pour les carrossiers et rembourreurs, et des produits chimiques pour les automobiles.

Exemples d'activité :

- Accessoires d'automobile, commerce de gros
- Additif d'essence, commerce de gros
- Automobile, climatiseurs neufs, commerce de gros
- Automobile, commerce de gros, produits chimiques pour
- Batteries d'automobile neuves, commerce de gros
- Carrosserie, fournitures pour les ateliers de, commerce de gros
- Composés de traitement de carrosserie d'automobile, commerce de gros
- Huile additive, commerce de gros
- Moteurs d'automobile, neufs, commerce de gros
- Moteurs de motoneige, commerce de gros
- Pièces d'automobile, neuves, commerce de gros
- Pièces et accessoires neufs pour véhicules automobiles, commerce de gros
- Produits chimiques pour automobile, commerce de gros
- Radios et magnétophones neufs pour véhicules automobiles, commerce de gros
- Roues de véhicules automobiles, neuves, commerce de gros
- Système de son pour véhicules automobiles, commerce de gros
- Systèmes de son, véhicules automobiles, neufs, commerce de gros
- Unités réfrigérantes, véhicules automobiles, ventes et services
- Vitres d'automobile neuves, commerce de gros

SCIAN 4153 GROSSISTES-DISTRIBUTEURS DE PIÈCES ET D'ACCESSOIRES D'OCCASION POUR VÉHICULES AUTOMOBILES

Ce groupe comprend les établissements dont l'activité principale consiste à démonter des automobiles et à vendre en gros des pièces et des accessoires d'occasion pour véhicules automobiles. Généralement, ces établissements vendent aussi des automobiles démontées aux ferrailleurs.

SCIAN 41531 GROSSISTES-DISTRIBUTEURS DE PIÈCES ET D'ACCESSOIRES D'OCCASION POUR VÉHICULES AUTOMOBILES

Cette classe comprend les établissements dont l'activité principale consiste à démonter des automobiles et à vendre en gros des pièces et des accessoires d'occasion pour véhicules automobiles. Généralement, ces établissements vendent aussi des automobiles démontées aux ferrailleurs.

Exemples d'activité :

- Démontages de véhicules automobiles
- Pièces d'automobiles usagées, commerce de gros

SCIAN 441 CONCESSIONNAIRES DE VÉHICULES ET DE PIÈCES AUTOMOBILES

Ce sous-secteur comprend les établissements dont l'activité principale consiste à vendre au détail des véhicules automobiles, avec les services qui s'y rattachent, ainsi que des pièces et des accessoires pour véhicules automobiles. Les établissements de ce sous-secteur sont généralement spécialisés dans la vente au détail de types particuliers de véhicules ou de pièces et accessoires.

SCIAN 4411 CONCESSIONNAIRES D'AUTOMOBILES

Ce groupe comprend les établissements dont l'activité principale consiste à vendre au détail des automobiles, des véhicules utilitaires sportifs ainsi que des camions légers, camionnettes et minifourgonnettes neufs ou d'occasion.

SCIAN 44111 CONCESSIONNAIRES D'AUTOMOBILES NEUVES

Cette classe comprend les établissements dont l'activité principale consiste à vendre au détail des automobiles, des véhicules utilitaires sportifs ainsi que camions légers, camionnettes et de mini-fourgonnettes neufs, directement aux consommateurs ou à des loueurs. En outre, ces établissements vendent en général des voitures d'occasion, des pièces détachées et des accessoires, en plus de fournir des services de réparation.

Exemples d'activité :

- Automobiles neuves, commerce de détail
- Marchands d'automobiles neuves, commerce de détail

SCIAN 44112 CONCESSIONNAIRES D'AUTOMOBILES D'OCCASION

Cette classe comprend les établissements dont l'activité principale consiste à vendre au détail des automobiles, des véhicules utilitaires sportifs ainsi que des camions légers, camionnettes et mini-fourgonnettes d'occasion.

Exemples d'activité :

- Automobiles d'occasion, commerce de détail
- Automobiles usagées, commerce de détail
- Autos antiques, commerce de détail
- Marchands d'automobiles d'occasion, commerce de détail
- Véhicules automobiles, marchands de, autos d'occasion, commerce de détail

SCIAN 4412 AUTRES CONCESSIONNAIRES DE VÉHICULES AUTOMOBILES

Ce groupe comprend les établissements dont l'activité principale consiste à vendre au détail des véhicules neufs et d'occasion autres que les automobiles, les véhicules utilitaires sportifs, les camions légers, les camionnettes et les mini-fourgonnettes. Les établissements qui vendent au détail autocaravanes, caravanes, campeuses, motocyclettes, bateaux de plaisance, motoneiges, véhicules tout-terrain, remorques utilitaires et avions sont inclus.

SCIAN 44121 CONCESSIONNAIRES DE VÉHICULES RÉCRÉATIFS

Cette classe comprend les établissements dont l'activité principale consiste à vendre au détail des véhicules récréatifs (VR) neufs et d'occasion, tels que autocaravanes, caravanes et campeuses. En outre, ces établissements vendent au détail des pièces détachées et des accessoires, en plus de fournir des services de réparation.

Exemples d'activité :

- Caravane motorisée, marchands de, commerce de détail
- Marchands de véhicules de loisir, commerce de détail
- Pièces pour véhicules récréatifs, commerce de détail
- Remorques de voyage, commerce de détail

SCIAN 44122 CONCESSIONNAIRES DE MOTOCYCLETTES, DE BATEAUX ET D'AUTRES VÉHICULES AUTOMOBILES

Cette classe comprend les établissements dont l'activité principale consiste à vendre au détail, neufs ou d'occasion, motocyclettes, bateaux et autres véhicules, tels que motoneiges, véhicules tout-terrains, remorques utilitaires et avions. En outre, ces établissements vendent souvent des pièces détachées et des accessoires, en plus de fournir des services de réparation.

Exemples d'activité :

- Aéronefs, marchands d', commerce de détail
- Bateaux, marchands de, commerce de détail
- Marchands de fournitures marines, commerce de détail
- Moteurs hors-bord, marchands de, commerce de détail
- Motocyclettes, marchands de, commerce de détail
- Motoneiges, commerce de détail
- Remorques utilitaires, commerce de détail
- Véhicules marins, commerce de détail
- Véhicules tout terrain (VTT), commerce de détail
- Vélomoteurs, commerce de détail
- Voiturette de golf motorisée, commerce de détail

SCIAN 4413 MAGASINS DE PIÈCES, DE PNEUS ET D'ACCESSOIRES POUR VÉHICULES AUTOMOBILES

Ce groupe comprend les établissements dont l'activité principale consiste à vendre au détail des pièces et des accessoires pour véhicules automobiles.

SCIAN 44131 MAGASINS DE PIÈCES ET D'ACCESSOIRES POUR VÉHICULES AUTOMOBILES

Cette classe comprend les établissements dont l'activité principale consiste à vendre au détail des pièces et des accessoires pour automobiles neufs, remis à neuf ou d'occasion; à vendre au détail des pièces et des accessoires pour automobiles et à réparer des véhicules; à vendre au détail des accessoires pour lesquels un installateur est généralement nécessaire.

Exemples d'activité :

- Accessoires d'automobile, marchands d', commerce de détail
- Climatiseur d'automobile, vente et installation, commerce de détail
- Magasins de pièces d'automobile (sport ou course), commerce de détail
- Magasins de pièces et d'accessoires automobiles vendant principalement aux autres entreprises mais aussi ouvert au public
- Marchands d'accumulateurs, automobile, commerce de détail
- Pièces et accessoires d'automobile, d'occasion, commerce de détail
- Pièces usagées pour véhicule automobile, commerce de détail
- Systèmes de son pour véhicules automobiles, commerce de détail

SCIAN 44132 MARCHANDS DE PNEUS

Cette classe comprend les établissements dont l'activité principale consiste à vendre au détail pneus et chambres à air. En outre, ces établissements fournissent souvent des services complémentaires, comme le montage de pneus ainsi que l'équilibrage et l'alignement des roues.

Exemples d'activité :

- Magasins de pneus vendant principalement aux autres commerces, mais vendant également à l'acheteur final
- Pneus (neufs ou d'occasion), commerce de détail
- Pneus, vente au détail et réparation

SCIAN 811 RÉPARATION ET ENTRETIEN¹¹¹

Ce sous-secteur comprend les établissements dont l'activité principale consiste à effectuer la réparation ou l'entretien de véhicules automobiles, de machines, de matériel et d'autres produits. Ces établissements effectuent des réparations ou des opérations d'entretien préventif pour s'assurer que ces produits fonctionnent correctement.

SCIAN 8111 RÉPARATION ET ENTRETIEN DE VÉHICULES AUTOMOBILES

Ce groupe comprend les établissements dont l'activité principale consiste à réparer et à entretenir des véhicules automobiles tels que les voitures, les camions, les camionnettes et les remorques commerciales.

¹¹¹ Au sein de ce sous-secteur, seules les entreprises du code SCIAN « 8111 Réparation et entretien de véhicules automobiles » font partie du secteur des services automobiles.

SCIAN 81111 RÉPARATION ET ENTRETIEN MÉCANIQUES ET ÉLECTRIQUES DE VÉHICULES AUTOMOBILES

Cette classe comprend les établissements dont l'activité principale consiste à fournir des services de réparation et d'entretien mécaniques ou électriques de véhicules automobiles tels que la réparation et l'entretien du moteur, le remplacement du système d'échappement, la réparation de la transmission et la réparation du système électrique.

SCIAN 81111 RÉPARATION ET ENTRETIEN MÉCANIQUES ET ÉLECTRIQUES DE VÉHICULES AUTOMOBILES

Cette classe canadienne comprend les établissements dont l'activité principale consiste à fournir tout un éventail de services de réparation et d'entretien mécaniques et électriques de véhicules automobiles tels que la réparation et l'entretien du moteur, le remplacement du système d'échappement, la réparation de la transmission et la réparation du système électrique. Sont aussi inclus les établissements qui se spécialisent dans la réparation et le remplacement des moteurs.

SCIAN 81112 RÉPARATION DE SYSTÈMES D'ÉCHAPPEMENT DE VÉHICULES AUTOMOBILES

Cette classe canadienne comprend les établissements dont l'activité principale consiste à remplacer et réparer les systèmes d'échappement de véhicules automobiles.

Exemples d'activité :

- Ateliers de remplacement de silencieux (véhicules automobiles), vente et installation
- Système d'échappement de véhicules automobiles, services de remplacement, de réparation et d'installation

SCIAN 81119 AUTRES SERVICES DE RÉPARATION ET D'ENTRETIEN MÉCANIQUES ET ÉLECTRIQUES DE VÉHICULES AUTOMOBILES

Cette classe canadienne comprend les établissements qui ne figurent dans aucune autre classe canadienne et dont l'activité principale consiste à fournir des services spécialisés de réparation et d'entretien mécaniques et électriques pour véhicules automobiles.

Exemples d'activité :

- Alignement de train avant, véhicules automobiles, atelier d'
- Atelier de réparation électrique, véhicules automobiles
- Climatiseur, installation et réparation, véhicules automobiles
- Conversion des systèmes de carburant pour automobiles
- Freins d'automobiles, réparation de
- Radiateur, atelier de réparation de, véhicules automobiles
- Réparation et remplacement de transmission de véhicules automobiles
- Ressorts d'automobiles, reconditionnement et réparation de
- Suspensions de véhicules automobiles, ateliers de

SCIAN 81112 RÉPARATION DE LA CARROSSERIE, DE LA PEINTURE, DE L'INTÉRIEUR ET DES VITRES DE VÉHICULES AUTOMOBILES

Cette classe comprend les établissements dont l'activité principale consiste à réparer, modifier et peindre la carrosserie de véhicules automobiles, à réparer et modifier l'intérieur de véhicules automobiles, ainsi qu'à installer et réparer les vitres de véhicules automobiles. Sont aussi inclus les établissements qui modifient l'intérieur d'automobiles, de camions et de camionnettes pour les handicapés ou pour d'autres clients ayant des besoins particuliers.

SCIAN 81121 RÉPARATION ET ENTRETIEN DE LA CARROSSERIE, DE LA PEINTURE ET DE L'INTÉRIEUR DE VÉHICULES AUTOMOBILES

Cette classe canadienne comprend les établissements dont l'activité principale consiste à réparer, modifier et peindre la carrosserie de véhicules automobiles, ainsi qu'à réparer et modifier l'intérieur de véhicules automobiles.

Exemples d'activité :

- Atelier de rembourrage et de décoration de véhicules automobiles (sur mesure)
- Ateliers de débosselage et de peinture, véhicules automobiles
- Automobiles anciennes et classiques, restauration d'
- Carrosserie de camions ou de remorques, réparation de
- Châssis, atelier de réparation de, véhicules automobiles
- Conversion de limousines effectuée sur mesure
- Fabrication sur mesure de carrosseries de remorques
- Finition spéciale d'automobiles, de camions ou de fourgonnettes sur demande
- Transformation ou conversion de fourgonnettes sur mesure
- Véhicules automobiles accidentés, réparation

SCIAN 81122 ATELIERS DE REMPLACEMENT DE VITRES DE VÉHICULES AUTOMOBILES

Cette classe canadienne comprend les établissements dont l'activité principale consiste à remplacer et réparer les vitres de véhicules automobiles.

Exemples d'activité :

- Teinture de vitres, véhicules automobiles
- Vitres de véhicules automobiles, services d'installation, de remplacement et de réparation

SCIAN 81119 AUTRES SERVICES DE RÉPARATION ET D'ENTRETIEN DE VÉHICULES AUTOMOBILES

Cette classe comprend les établissements qui ne figurent dans aucune autre classe et dont l'activité principale consiste à fournir des services de réparation et d'entretien pour véhicules automobiles. Parmi ces établissements, notons les ateliers de graissage, les lave-autos, les ateliers de finition intérieure et extérieure, les ateliers de réparation de pneus et les ateliers de protection contre la rouille.

SCIAN 811192 LAVE-AUTOS

Cette classe canadienne comprend les établissements dont l'activité principale consiste à laver et nettoyer des véhicules automobiles.

Exemples d'activité :

- Atelier de finition pour auto
- Cirage et polissage de véhicules automobiles
- Lavage et polissage de véhicules automobiles
- Lavage mobile (camions, autos), unité de

SCIAN 811199 TOUS LES AUTRES SERVICES DE RÉPARATION ET D'ENTRETIEN DE VÉHICULES AUTOMOBILES

Cette classe canadienne comprend les établissements qui ne figurent dans aucune autre classe canadienne et dont l'activité principale consiste à fournir des services de réparation et d'entretien pour véhicules automobiles.

Exemples d'activité :

- Antirouille, service de véhicules automobiles
- Boutique de lubrification rapide, services de
- Diagnostic, véhicules automobiles, centre de
- Évaluation des émissions de véhicules automobiles, sans réparations
- Réparation de pneus