

Diagnostic sous-sectoriel

Secteur du pneu AVEC ANNEXES



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

Coordination du projet :

Johanne Dubé, chargée de projet – communication CSMO-Auto

Conception et réalisation :



Carolle Larose, chargée de projet, Alia Conseil

Marie-Ève Bérubé, consultante senior, Alia Conseil

Sarah Girouard, conseillère, Alia Conseil

Remerciements

Aux membres du comité de suivi :



Jean-Marc Bernard, ASPMQ

Patrick Boivin, ASPMQ



Jean Falcon, Canadian Tire



Lise Roy, CCAQ



Magella Boutin, AIA Canada



Danielle Le Chasseur CSMO-Auto

Merci aussi aux entreprises et aux employés du secteur qui ont participé à l'une ou l'autre des étapes de consultation du diagnostic du secteur du pneu. Leurs réponses et leurs suggestions sont très appréciées. Un merci spécial également à toutes les associations membres du CSMO-Auto.

Ce diagnostic du secteur du pneu a été réalisé grâce à la contribution financière de la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT).



Dépôt légal – Bibliothèque et archives nationales du Québec, 2015

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada, 2015

TABLE DES MATIÈRES

Liste des tableaux et figures	4
Liste des figures	4
Liste des tableaux	5
Sommaire exécutif	7
Portrait du secteur du pneu	7
Résultats des consultations	7
Portrait de la main-d'œuvre	8
Gestion des ressources humaines	8
Besoins de main-d'œuvre et saisonnalité	8
Formation initiale et qualification	9
Formation continue	9
Recommandations	9
Introduction	10
Contexte de l'étude	10
Objectifs visés par le diagnostic sectoriel	10
Méthodologie	11
Section 1 : Portrait du secteur du pneu	13
Évolution du secteur (croissance/décroissance)	14
Entreprises du secteur	18
Description des entreprises selon le code SCIAN	19
Emplois du secteur	24
Description détaillée des emplois	30
Indicateurs du marché du travail	39
Section 2 : Résultats des consultations	50
Profil des répondants	50
Grands enjeux et tendances	55
Portrait de la main-d'œuvre	61
Gestion des ressources humaines	65
Besoins de main-d'œuvre et saisonnalité	74
Formation initiale et qualification	80
Formation continue	83
Recommandations	90
1) Renforcer l'encadrement de la période d'apprentissage des employés saisonniers	90
2) Créer des conditions gagnantes en matière de rétention et de fidélisation des employés	91
3) Stimuler un meilleur arrimage des entreprises au milieu scolaire en matière de formation initiale	92
4) Faciliter l'accès à la formation continue en milieu de travail	93
5) Explorer la possibilité de partager des travailleurs saisonniers entre divers secteurs d'activité	94
Conclusion	95
Bibliographie	96
Annexes	99
Canevas – Sondage	100
Canevas – Entrevues individuelles	120
Canevas – Groupe de discussion (employeurs)	125

LISTE DES TABLEAUX ET FIGURES

LISTE DES FIGURES

SECTION 2

- Figure 2.1. Types de pneus pour lesquels se spécialisent les entreprises répondantes
- Figure 2.2. Titre d'emploi des employés qui effectuent la vente et l'installation de pneus parmi les entreprises répondantes
- Figure 2.3. Moyenne d'âge des employés au sein des entreprises répondantes
- Figure 2.4. Proportion du temps des employés des entreprises répondantes qui est dédié spécifiquement au pneu
- Figure 2.5. Pratiques de gestion des ressources humaines à améliorer parmi les entreprises répondantes
- Figure 2.6. Raisons expliquant les difficultés de recrutement des entreprises répondantes
- Figure 2.7. Raisons de départ des employés du domaine du pneu parmi les entreprises répondantes
- Figure 2.8. Raisons expliquant la satisfaction/rétention des employés parmi les entreprises répondantes
- Figure 2.9. Mois durant lesquels les employés sont affectés par le creux saisonnier parmi les entreprises répondantes
- Figure 2.10. Méthodes de formation utilisées par les entreprises répondantes
- Figure 2.11. Besoins actuels de formation des employés oeuvrant au sein des entreprises répondantes
- Figure 2.12. Partenaires les mieux placés pour offrir un appui en formation selon les entreprises répondantes

LISTE DES TABLEAUX ET FIGURES (SUITE)

LISTE DES TABLEAUX

SECTION 1

Tableau 1.1.	Nombre d'entreprises au Québec, par code SCIAN
Tableau 1.2.	Répartition des entreprises selon la taille en 2014 et en 2012
Tableau 1.3.	Évolution du nombre de travailleurs par profession (CNP) de 2006 à 2011
Tableau 1.4.	Évolution du nombre de travailleurs par secteur d'activité (SCIAN) de 2006 à 2011
Tableau 1.5.	Nombre et pourcentage d'employés par secteur (code SCIAN) pour le métier Magasinier et commis aux pièces (CNP 1522)
Tableau 1.6.	Nombre et pourcentage d'employés par secteur (code SCIAN) pour le métier Vendeur – commerce de détail (CNP 6421)
Tableau 1.7.	Nombre et pourcentage d'employés par secteur (code SCIAN) pour le métier Autre préposé aux services d'information et aux services à la clientèle (CNP 6552)
Tableau 1.8.	Nombre et pourcentage d'employés par secteur (code SCIAN) pour le métier Mécanicien et réparateur de véhicules automobiles, de camions et d'autobus (CNP 7321)
Tableau 1.9.	Nombre et pourcentage d'employés par secteur (code SCIAN) pour le métier Autres préposés/préposées à la pose et à l'entretien des pièces mécaniques d'automobiles (CNP 7535)
Tableau 1.10.	Nombre et pourcentage d'employés par principale profession (CNP) pour le code SCIAN 415
Tableau 1.11.	Nombre et pourcentage d'employés par principale profession (CNP) pour le code SCIAN 441
Tableau 1.12.	Nombre et pourcentage d'employés par principale profession (CNP) pour le code SCIAN 811
Tableau 1.13.	Comparaison des indicateurs généraux du marché du travail par CNP avec la moyenne du marché du travail québécois
Tableau 1.14.	Comparaison du sexe des employés par CNP avec la moyenne des travailleurs québécois
Tableau 1.15.	Comparaison des groupes d'âge des employés par CNP avec la moyenne des travailleurs québécois
Tableau 1.16.	Répartition régionale des employés par CNP et comparaison avec la moyenne des travailleurs québécois
Tableau 1.17.	Comparaison des degrés de scolarité des employés par CNP avec la moyenne des travailleurs québécois
Tableau 1.18.	Comparaison des statuts d'emploi des travailleurs par CNP avec la moyenne des travailleurs québécois
Tableau 1.19.	Revenus des travailleurs québécois pour l'ensemble des professions
Tableau 1.20.	Revenus des apprentis mécaniciens
Tableau 1.21.	Revenus des compagnons mécaniciens
Tableau 1.22.	Revenus des commis aux pièces
Tableau 1.23.	Revenus des préposés au service

LISTE DES TABLEAUX (SUITE)

SECTION 2

- Tableau 2.1. Profil des entreprises répondantes
- Tableau 2.2. Répartition des entreprises répondantes par région administrative
- Tableau 2.3. Poste occupé par la personne responsable de gérer les ressources humaines au sein des entreprises répondantes et poste occupé par la personne ayant rempli le questionnaire
- Tableau 2.4. Principaux enjeux du secteur du pneu (moyenne sur une échelle de 1 à 7 où 1 = pas du tout important et 7 = extrêmement important) identifiés par les entreprises répondantes
- Tableau 2.5. Principales tendances du secteur du pneu (moyenne sur une échelle de 1 à 7 où 1 = pas du tout important et 7 = extrêmement important) identifiées par les entreprises répondantes
- Tableau 2.6. Salaire horaire par catégorie d'emplois parmi les entreprises répondantes
- Tableau 2.7. Avantages sociaux offerts par les entreprises répondantes
- Tableau 2.8. Nombre d'employés moyen et nombre d'employés voyant leurs heures réduites en dehors de la période de pointe au sein des entreprises répondantes
- Tableau 2.9. Formation initiale et qualification des employés effectuant des tâches liées au pneu parmi les entreprises répondantes

SOMMAIRE EXÉCUTIF

La présente étude avait pour but de réaliser un diagnostic sous-sectoriel dans le secteur¹ du pneu au Québec. Pour ce faire, la méthodologie était axée sur une recherche documentaire, une collecte de données statistiques via un sondage électronique distribué auprès des entreprises du secteur, une consultation qualitative du secteur par la réalisation d'entrevues individuelles et de groupes de discussion et enfin, l'analyse et la rédaction d'un rapport de diagnostic permettant de dresser un portrait de la situation actuelle dans ce secteur.

PORTRAIT DU SECTEUR DU PNEU

Le secteur du **pneu** représente un **important sous-secteur** des services automobiles. En effet, il compte **5 831 entreprises**, généralement de **petite taille**. Ainsi, on dénombre **environ 42 000 emplois** dans ce secteur. Toutefois, il faut mentionner que puisque l'ensemble des données sur les emplois n'est pas disponible, ce dénombrement représente une estimation, qui pourrait sous-évaluer le nombre d'emplois réels. Les régions administratives de **Montréal** et de la **Montérégie** sont celles qui accueillent le plus grand nombre de travailleurs. En termes de répartition selon le genre et l'âge, mentionnons que les emplois de **magasiniers, vendeurs et autres préposés aux services** sont ceux qui semblent compter une plus grande proportion de **femmes**. Les **magasiniers et commis de pièces** représentent le type d'emploi où les **travailleurs plus âgés** correspondent à une plus grande proportion du total des emplois, tandis que les **préposés à la pose et l'entretien de pièces mécaniques** représentent un type d'emploi où une proportion importante des emplois est occupée par des **jeunes**.

RÉSULTATS DES CONSULTATIONS

GRANDS ENJEUX ET TENDANCES

Selon les propos des participants à l'étude, trois grandes catégories d'enjeux peuvent être identifiées pour ce secteur, soit d'une part des enjeux de nature financière, d'autres spécifiques au développement de compétences de la main-d'œuvre et d'autres encore, en lien avec la gestion des ressources humaines et l'organisation du travail. Plus spécifiquement, la **rentabilité**, la **compétition entre les entreprises** et la **gestion de la relève** apparaissent comme les **enjeux les plus importants** aux yeux de l'ensemble des répondants des entreprises. Par ailleurs, selon les participants de l'étude, les **nouvelles technologies, techniques de travail, nouveaux matériaux**, mais surtout les **nouveaux équipements de pose de pneus** apparaissent comme des tendances importantes dans le secteur actuellement. Ceux-ci font en sorte que plus de compétences et de connaissances sont exigées chez les travailleurs du secteur.

¹ Le sous-secteur du pneu est officiellement un « sous-secteur » pour le CSMO-Auto, mais le lecteur pourra remarquer qu'à plusieurs endroits, seul le mot « secteur » est utilisé, et ce, dans le seul but d'alléger le texte.

SOMMAIRE EXÉCUTIF (SUITE)

PORTRAIT DE LA MAIN-D'ŒUVRE

En plus des données statistiques recueillies, les différents exercices de consultation nous ont permis de compléter le portrait du secteur du pneu. Dans le cadre du sondage, les répondants des entreprises ont soulevé que **la plus grande proportion des emplois** est occupée par des **mécaniciens**. De plus, le temps consacré par les employés au secteur du pneu varie en fonction de la saison, de sorte que **lors des périodes d'installation de pneus (automne et printemps)**, la majorité des répondants ont mentionné que près de **75 % du temps** de leur personnel est occupé à des **tâches liées au pneu** tandis qu'**en dehors de ces périodes**, ce serait **10 % de leur temps** qui serait occupé par ces tâches.

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Selon les entreprises répondantes, le **développement des compétences et la formation** apparaissent comme le **principal défi** en termes de gestion des ressources humaines. De plus, la plupart des entreprises consultées vivent des **difficultés liées à l'attraction ou au recrutement** de main-d'œuvre, pour tous les postes de leur entreprise ou pour quelques postes précis. Malgré cela, **les pratiques de dotation semblent élémentaires** au sein d'une majorité d'entreprises répondantes. Si on compare les défis liés à l'attraction et ceux liés à la rétention, les **difficultés des entreprises répondantes liées à la rétention semblent moins grandes que celles liées au recrutement**. De plus, il convient de dire que les **difficultés d'attraction et de rétention** des entreprises répondantes s'expliquent surtout par le statut des emplois qui est généralement **temporaire**. Le **changement de domaine professionnel** semble représenter la principale **raison de départ** des travailleurs, tandis que l'**ambiance de travail** semble être le premier facteur expliquant la **satisfaction** des employés et leur intention de rester au sein de leur organisation. Selon les répondants, le **salaire** représente un **facteur d'attraction et de rétention important** pour cette main-d'œuvre. Les salaires des employés au sein des entreprises répondantes correspondent minimalement aux salaires convenus par décret, mais sont souvent supérieurs. Enfin, parmi les entreprises répondantes, la **capacité interne à faire face aux défis** de gestion des ressources humaines **varie**; les grandes entreprises et celles qui ont un conseiller en ressources humaines semblent plus confiantes de pouvoir relever ces défis.

BESOINS DE MAIN-D'ŒUVRE ET SAISONNALITÉ

En ce qui concerne les besoins de main-d'œuvre, les entreprises répondantes prévoient une **stabilité quant au nombre d'employés**, mais une **augmentation des qualifications et compétences requises**. Le secteur du pneu se caractérise par une saisonnalité des emplois, puisqu'il existe des périodes **de pointe** d'une durée de plus ou moins 6 semaines durant les mois **d'octobre à décembre** et **de mars à mai**. Ainsi, la planification de main-d'œuvre semble difficile à réaliser de façon précise pour plusieurs des entreprises consultées et une multitude de stratégies sont employées par celles-ci pour faire face au défi de saisonnalité. Ces stratégies sont détaillées à la section concernée du présent rapport.

SOMMAIRE EXÉCUTIF (SUITE)

FORMATION INITIALE ET QUALIFICATION

La formation initiale des travailleurs du secteur du pneu passe généralement par un **DEP en mécanique** ou une **attestation de métier semi-spécialisé**. Selon les entreprises consultées, ces formations ne semblent toutefois **pas parfaitement adaptées aux besoins du secteur**. Ainsi, selon ces entreprises, la formation initiale devrait impérativement inclure un **volet pratique**.

FORMATION CONTINUE

Selon les résultats des consultations effectuées, l'offre de formation continue serait souvent **insuffisante**, ou du moins peu **structurée**. En fait, environ **50 % des entreprises** répondantes ont mis en place de la formation à l'interne au cours des dernières années. Le **manque de temps** semble être le **principal défi** à la mise en place de formations continues, tandis que la **réduction des erreurs et la rétention du personnel** semblent être les **principaux avantages**. Les formations sont généralement offertes en collaboration avec un fournisseur externe, le **manufacturier fournisseur, une bannière ou un formateur externe**. À titre d'exemple, plusieurs **formations continues** ont été recensées, soit auprès d'Auto Prévention, de CARS sur demande, des CPA de Montréal et de Québec, du Conseil provincial des comités paritaires de l'industrie des services automobiles (CPCPA), de la Tire Industry Association ou de CarriersEdge, Uni-Sélect, UAP, etc.

RECOMMANDATIONS

Les résultats du diagnostic permettent de faire émerger **cinq pistes de recommandations principales**, soit :

1. renforcer l'encadrement de la période d'apprentissage des employés saisonniers;
2. créer des conditions gagnantes en matière de rétention et de fidélisation des employés;
3. stimuler un meilleur arrimage des entreprises au milieu scolaire en matière de formation initiale;
4. faciliter l'accès à la formation continue en milieu de travail;
5. explorer la possibilité de partager des travailleurs saisonniers entre divers secteurs d'activité.

Il est à noter que le sommaire présenté se veut une synthèse des éléments abordés tout au long du présent rapport. Ainsi, l'ensemble des constats et recommandations sont approfondis dans les sections qui suivent.

INTRODUCTION

CONTEXTE DE L'ÉTUDE

Le Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles (CSMO-Auto) a comme mission de voir au développement des compétences de la main-d'œuvre tout en favorisant la concertation des partenaires publics et privés de l'industrie des services automobiles, de faciliter l'accès à l'information et de permettre les échanges entre les organisations de l'industrie.

Le CSMO-Auto souhaite mieux comprendre le secteur du pneu en identifiant les acteurs et les enjeux qui lui sont propres, notamment au niveau des ressources humaines et de la formation de la main-d'œuvre.

C'est dans ce contexte que le CSMO-Auto s'est adjoint les services de Alia Conseil pour réaliser un diagnostic sous-sectoriel du secteur du pneu.

OBJECTIFS VISÉS PAR LE DIAGNOSTIC SECTORIEL

Les objectifs spécifiques du diagnostic sectoriel dans le secteur du pneu sont les suivants :

- dresser le portrait du secteur du pneu au Québec à l'aide des données disponibles;
- recenser le nombre d'entreprises de l'industrie des services automobiles dont les activités touchent ce secteur;
- présenter la taille des entreprises du secteur;
- décrire les entreprises qui œuvrent dans le secteur en fonction des codes SCIAN;
- présenter la répartition sectorielle des emplois et la répartition des professions en fonction des secteurs d'activité;
- décrire les qualifications requises et les responsabilités attachées aux divers emplois du secteur;
- présenter les facteurs importants à considérer pour l'évolution du secteur;
- exposer et interpréter les indicateurs du marché du travail disponibles en lien avec le secteur du pneu;
- identifier les grands enjeux et tendances auxquels les entreprises du secteur seront confrontées au cours des prochaines années;
- compléter le portrait de la main-d'œuvre par un processus de consultation auprès des acteurs du secteur;
- identifier les défis liés à la gestion des ressources humaines au sein des entreprises du secteur du pneu en termes :
 - d'attraction, de recrutement et de sélection de la main-d'œuvre;
 - de pratiques de rétention;
 - de pratiques de rémunération;
 - etc.;
- évaluer les besoins de main-d'œuvre envisagés par les entreprises du secteur;
- identifier les enjeux liés à la formation initiale de la main-d'œuvre dans le secteur du pneu;
- identifier les enjeux liés à la formation continue liée au secteur du pneu;
- exposer des pistes de recommandations pour faire face aux défis, enjeux et besoins des entreprises œuvrant dans le secteur du pneu en lien avec la gestion des ressources humaines et la formation.

NOTE

Il est à noter que bien que le secteur du pneu soit très varié (pneus pour automobiles et camionnettes, poids lourds, ferme et génie civil, mines et hors-route, véhicules récréatifs et de tourisme, etc.), le présent diagnostic sectoriel vise plus spécifiquement à dresser l'état de la situation pour les pneus d'automobiles et de camionnettes. Les constats présentés dans le présent rapport concernent donc en premier lieu ce créneau.

Certaines questions ont toutefois été posées aux acteurs clés et employeurs ayant participé au processus de consultation concernant les autres types de pneus, pour vérifier si la situation était comparable à celle observée pour les pneus d'automobiles et de camionnettes. Ces résultats sont présentés aux endroits appropriés lorsque des informations pertinentes ont pu être recueillies.

INTRODUCTION (SUITE)

MÉTHODOLOGIE

La réalisation de cette étude s'est déclinée en quatre grandes phases :

1. la réalisation d'une recherche documentaire et d'une collecte de données statistiques au sein du secteur du pneu (données statistiques sur les entreprises et la main-d'œuvre);
 - Ces données sont présentées à la Section 1 du présent rapport.
2. l'analyse des données statistiques recueillies, via un sondage électronique distribué auprès des entreprises du secteur, afin de dresser un portrait quantitatif de ce secteur pour l'ensemble du Québec ainsi que par région administrative;
 - Ces données sont présentées à la Section 2 du rapport. Il est à noter que certaines questions sur lesquelles portait le sondage électronique ont été éliminées, de façon à garder uniquement celles pour lesquelles les réponses étaient intéressantes.
3. la consultation de l'industrie par la réalisation d'entrevues individuelles et de groupes de discussion afin d'obtenir de l'information qualitative auprès d'acteurs clés² et d'employeurs du secteur, et ainsi de compléter l'information quantitative tirée du sondage électronique;
 - Ces données sont présentées à la Section 2 du présent rapport. Lorsque les constats tirés des consultations par entrevue ou groupe de discussion diffèrent de ceux du sondage électronique, ceux-ci sont clairement identifiés comme tels.
4. la rédaction d'un rapport de diagnostic du secteur du pneu au Québec visant à dresser un portrait de la situation actuelle et à dégager des pistes d'action concrètes pour répondre aux besoins de main-d'œuvre des entreprises.

Au terme de cette collecte de données, une compilation et une analyse détaillée des résultats ont été effectuées pour en arriver à un portrait global du secteur du pneu, de ses enjeux de gestion des ressources humaines et de formation, incluant une série de recommandations. Ainsi, le présent diagnostic se veut un outil de référence pour le secteur, duquel l'application d'actions concrètes pourra découler.

Les thèmes à aborder au sein du sondage, des entrevues individuelles et des groupes de discussion ont été identifiés en collaboration avec le CSMO-Auto. Des canevas d'entrevue et d'animation de groupes de discussion ont été développés et apparaissent en annexe du rapport avec annexes.

Le CSMO-Auto a pris en charge la communication et le recrutement des participants pour le sondage, la réalisation des entrevues individuelles et les groupes de discussion. Avant de lancer la collecte d'information, le CSMO-Auto a communiqué avec les entreprises et les individus ciblés pour l'un ou l'autre des volets (c'est-à-dire entrevues, groupes de discussion) afin de les informer de la démarche et de ses objectifs.

Pour les entrevues individuelles, Alia Conseil est entrée directement en contact avec les personnes ciblées par le CSMO-Auto. Ces entrevues étaient d'une durée d'une heure chacune et ont été réalisées par téléphone.

En ce qui a trait aux groupes de discussion, ils ont été réalisés en présentiel et étaient d'une durée de 2,5 heures chacun.

² Dans le présent rapport, le masculin est utilisé sans discrimination, dans le seul but d'alléger le texte.

MÉTHODOLOGIE (SUITE)

En ce qui concerne le sondage électronique, la sollicitation des participants, l'administration du questionnaire et la logistique ont été prises en charge par le CSMO-Auto, tandis que le traitement des données a été assuré par Alia Conseil.

Les quatre volets de la démarche de collecte de données se sont déroulés entre la mi-mars et la fin juin 2015.

Le tableau qui suit résume le calendrier de la collecte de données.

Méthode de collecte de données	Nombre de personnes consultées	Dates
Analyse documentaire et statistique	S. O.	Mars à juin
Sondage électronique	334	25 mars au 12 juin
Entrevues individuelles	8	Fin mars à fin juin
Groupes de discussion	18	• Un groupe dans la région de Québec : 9 juin 2015 • Un groupe dans la région de Montréal : le 11 juin 2015

NOTE

Il est à noter que le mandat a été initié durant la période de pointe du secteur du pneu, ce qui a nécessité une révision et un allongement de la période de collecte de données. Néanmoins, le taux de participation au sondage et aux différentes activités de consultation s'est avéré satisfaisant et assure une représentativité de l'ensemble du secteur.

Enfin, il est important de souligner qu'il s'agit du premier diagnostic sectoriel portant spécifiquement sur le secteur du pneu. En effet, bien que plusieurs diagnostics de l'industrie des services automobiles aient été réalisés au cours des dernières années par le CSMO-Auto et incluaient des informations pertinentes sur le secteur du pneu, celui-ci n'avait jamais fait l'objet d'un diagnostic exclusif jusqu'à maintenant.

SECTION 1 : PORTRAIT DU SECTEUR DU PNEU

L'industrie des services automobiles au Québec compte environ 98 000 travailleurs répartis dans près de 10 000 entreprises. Ces entreprises interviennent dans différents domaines reliés aux services automobiles tels que : la carrosserie, la mécanique ou l'entretien et la réparation de véhicules automobiles, la vente et le service-conseil, les secteurs des véhicules récréatifs et des véhicules de loisirs.

Le secteur du pneu occupe une place importante dans l'industrie des services automobiles. Il est constitué d'acteurs diversifiés, impliqués dans la vente, la distribution et l'installation de pneus, incluant :

- des ateliers de réparation automobile, dont plusieurs se regroupent sous des bannières de mécanique ou sont spécialisées dans le pneu;
- des concessionnaires automobiles et des marchands de véhicules d'occasion qui disposent d'ateliers d'entretien mécanique;
- des détaillants, comme les magasins Canadian Tire, qui offrent des services d'entretien mécanique;
- des grossistes et réseaux de distribution, actifs dans le domaine du pneu.

Plusieurs partenaires, tous impliqués au CSMO-Auto, regroupent ces entreprises, qui interviennent dans le domaine du pneu, notamment :

- l'Association des spécialistes du pneu et mécanique du Québec (ASPMQ), qui regroupe des distributeurs et ateliers spécialisés dans le domaine du pneu;
- la Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec (CCAQ), qui rassemble les concessionnaires à l'échelle du Québec;
- l'Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec (AMVOQ);
- la Corporation des marchands Canadian Tire, qui regroupe les magasins;
- l'« Association de l'industrie de services automobiles » du Canada, qui regroupe principalement des réseaux de distribution et de fabricants de pièces d'automobiles à l'échelle canadienne (AIA);
- les comités paritaires de l'industrie des services automobiles (CPA), regroupant des associations patronales et syndicales du secteur de l'automobile, qui voient à l'application de décrets qui encadrent les conditions de travail dans plusieurs régions du Québec. Ils s'assurent également de superviser la réglementation relative à la qualification des travailleurs de l'industrie.

Plusieurs de ces regroupements ont été sollicités pour contribuer à la présente étude.

SECTION 1 : PORTRAIT DU SECTEUR DU PNEU (SUITE)

ÉVOLUTION DU SECTEUR (CROISSANCE/DÉCROISSANCE)

Avant d'aborder dans le détail la composition du secteur, en termes d'entreprises et d'emplois, la section qui suit vise à présenter quelques **faits saillants** sur l'évolution du secteur, permettant de mettre en contexte le présent diagnostic.

UN PARC AUTOMOBILE EN CROISSANCE AU QUÉBEC ET AU CANADA

- De manière générale, l'utilisation de l'automobile au quotidien est en croissance. Plusieurs nouveaux véhicules font leur apparition sur les routes chaque année. En effet, les concessionnaires du Québec vendent approximativement 25 % des véhicules neufs au Canada, ce qui correspond en moyenne à 400 000 véhicules neufs par année (Corporation des concessionnaires automobiles du Québec, brochure carrière, 2008).
- En 2014, il y avait près de 22 200 000 véhicules légers immatriculés au Canada (AIA, rapport annuel, 2013-2014).
- Un nombre important de véhicules d'occasion sont également vendus chaque année via le réseau des marchands de véhicules d'occasion et les concessionnaires d'automobiles, soit environ 200 000 véhicules d'occasion (Corporation des concessionnaires automobiles du Québec, brochure carrière, 2008).
- La croissance du revenu des ménages stimule les dépenses de consommation, telles que celles liées à l'automobile. Toutefois, il faut mentionner que le segment de l'automobile dans le commerce de détail est sensible à la conjoncture et au niveau de dépenses discrétionnaires des ménages (Service Canada, 2013), ou du moins, devrait l'être. En effet, malgré le contexte actuel au Québec, en 2014, c'est 13,4 millions de dollars de véhicules neufs qui se sont vendus au Québec. De plus, au mois de décembre 2014, le nombre de VUS vendus au Québec a battu un record historique et ces ventes de VUS se sont révélées plus nombreuses que celles des voitures (Pineau, 2015). Ainsi, il est possible de déduire que les Québécois ont une préférence pour les véhicules utilitaires sport et qu'ils accordent une grande importance aux dépenses liées au segment de l'automobile, qu'ils sont prêts à grossir la part de leurs dépenses attribuée à celui-ci comparativement à leurs autres dépenses et ce, malgré le contexte économique actuel.
- Ainsi, il semble que le parc automobile devrait poursuivre sa croissance, malgré le contexte économique actuel.

ÉVOLUTION DU SECTEUR (CROISSANCE/DÉCROISSANCE) (SUITE)

DANS L'ENSEMBLE, LE NOMBRE D'EMPLOIS AUGMENTE AU SEIN DE L'INDUSTRIE DES SERVICES AUTOMOBILES

- L'utilisation croissante de l'automobile crée des besoins en termes de services liés à la vente, à la réparation et à l'entretien des véhicules (CPMT, 2014).
- D'ailleurs, selon les données du recensement de 2011, l'industrie québécoise des services automobiles compte environ 98 000 employés, ce qui représente une augmentation de l'ordre de 0,7 % par rapport aux données du recensement de 2006 (Diagnostic sectoriel CSMO-Auto, 2014).
- Au Canada, « l'industrie canadienne du marché secondaire de l'automobile employait environ 403 800 travailleurs en 2013, soit près de 50 % de la main-d'œuvre de cette industrie au pays. Distribué dans toutes les régions du Canada, l'emploi au sein du marché secondaire a été beaucoup plus stable que celui du segment d'équipement d'origine de l'industrie des services automobiles. » (AIA, étude des perspectives 2014).
- Malgré l'actuelle stagnation de l'emploi pour les mécaniciens, le rapport sur le marché du travail (2013) du gouvernement du Canada³ prévoit que « l'évolution de l'emploi sera principalement tributaire de la croissance du parc automobile. En effet, la majeure partie du travail de ces mécaniciens consiste à effectuer l'entretien courant et les réparations de routine sur les automobiles. Ces tâches dépendent du nombre de véhicules en circulation et comme ce nombre suit une tendance à la hausse depuis plusieurs années, une augmentation de l'emploi est donc anticipée pour ce groupe professionnel. » En somme, une augmentation future de l'emploi est à prévoir.

L'ARRIVÉE RAPIDE ET GRANDISSANTE DE NOUVELLES TECHNOLOGIES CHANGE LA NATURE DES EMPLOIS

Plusieurs nouvelles technologies, nouveaux matériaux de pneus et nouvelles techniques de travail liés à l'installation de pneus ont fait leur apparition dans le secteur du pneu ces dernières années. À titre d'exemple, voici quelques-unes des tendances qu'il est possible d'observer.

- **Capteurs de pression des pneus TPMS** (Tire Pressure Measurement System) : ce système permet de mesurer la pression des pneus. Il peut être direct (c'est-à-dire un système fixé à chaque roue et relié à l'ordinateur de la voiture) ou indirect (c'est-à-dire un système qui fonctionne via le calcul des contrôles ABS). Ces systèmes sont de plus en plus installés sur les voitures neuves, car ils procurent une sécurité supplémentaire en permettant au conducteur de s'assurer que ses pneus possèdent la pression d'air adéquate (Unipneu-Fredette, 2015).

³ Gouvernement du Canada, Guichet Emplois (2013). Rapport sur le marché du travail [site Web consulté le 8 avril 2015], http://www.guichetemplois.gc.ca/profession_recherche-fra.do.

L'ARRIVÉE RAPIDE ET GRANDISSANTE DE NOUVELLES TECHNOLOGIES CHANGE LA NATURE DES EMPLOIS (SUITE)

- Gonflage des pneus à l'**azote** plutôt qu'à l'air comprimé : contrairement aux pneus qui sont gonflés à l'air comprimé et qui contiennent une proportion de vapeur d'eau, les pneus gonflés à l'azote n'en contiennent pas. En l'absence de cette humidité, les risques de corrosion des jantes qui peuvent affecter le fonctionnement des capteurs TPMS sont plus faibles, c'est entre autres pourquoi plusieurs ateliers mécaniques recommandent de plus en plus l'azote à leurs clients (Canadian Tire, 2015). Aussi, ce type de gonflage est généralement plus stable, ce qui permet une meilleure usure des pneus.
- **Machinerie** (équipement de pose de pneus) : il existe une évolution constante des outils utilisés pour monter et démonter les pneus, balancer les pneus, réguler la pression de l'air, centrer les jantes, etc.
- Nouveaux matériaux de pneus (**caoutchouc**) : il existe de nombreuses avancées en termes de matériaux de pneus (ex. : pour améliorer l'efficacité énergétique, pour réduire le bruit, pour améliorer la performance sur chaussée mouillée ou enneigée, pour augmenter la résistance du pneu, etc.). Ces avancées sont possibles grâce aux recherches sur les matériaux de pneus. Les pneus sont en fait constitués de plus de 200 matières premières, avec lesquelles sont bâtis l'élastomère, les charges renforçantes, les plastifiants et d'autres éléments chimiques que les chercheurs continuent d'améliorer au fil des années (Michelin, 2015 A).
- Augmentation des **pneus à roulage à plat** (aussi appelés à affaissement limité ou Zéro pression) : ce type de pneus permet de conduire sur une distance limitée et à vitesse réduite en cas de crevaison (Michelin, 2015 B).
- Augmentation de la diversité des **grandeurs de pneus**, qui complexifie la connaissance de l'ensemble des produits disponibles.
- Avec l'augmentation des **préoccupations environnementales**, les procédés de fabrication évoluent. Il existe une tendance à utiliser des pneus éco-environnementaux, des pneus remoulés, ou à recycler davantage les pneus (ex. : programme québécois de recyclage des pneus usagés; Environnement Canada, 2013).
- Les **pneus à faible résistance de roulement** augmentent en popularité, puisqu'ils permettent une consommation d'essence moindre (Transports Canada, 2015).

En somme, l'ensemble de ces nouvelles technologies exige de nouvelles connaissances et compétences de la part de la main-d'œuvre.

ÉVOLUTION DU SECTEUR (CROISSANCE/DÉCROISSANCE) (SUITE)

L'OBLIGATION D'INSTALLER LES PNEUS D'HIVER : UN FACTEUR TOUJOURS AUSSI IMPORTANT POUR L'ÉVOLUTION DU SECTEUR DU PNEU

- Depuis 2008, le Code de la sécurité routière prévoit qu'« au cours de la période du 15 décembre au 15 mars, le propriétaire d'un taxi ou d'un véhicule de promenade immatriculé au Québec ne peut mettre en circulation ce véhicule, à moins qu'il ne soit muni de pneus conçus spécifiquement pour la conduite hivernale selon les normes prévues par règlement du gouvernement. Cette interdiction s'applique également à quiconque offre en location au Québec un véhicule de promenade qui n'est pas muni de ce type de pneus. » (MTQ, 2015)
- Depuis le 15 décembre 2014, les pneus d'hiver installés sur les véhicules de promenade doivent également porter le pictogramme les identifiant comme des pneus spécifiquement conçus pour la conduite hivernale.
- L'arrivée de cette loi a évidemment intensifié la période d'installation et de désinstallation des pneus et c'est toujours le cas aujourd'hui, ce qui pose des défis importants pour les employeurs qui doivent assurer la gestion de ces périodes de pointe.

LES PNEUS D'HIVER : AILLEURS DANS LE MONDE

- Quelques autres pays ont également adopté des règlements en lien avec la conduite hivernale et l'obligation de chauffer sa voiture de pneus conformes aux conditions climatiques.
- À titre d'exemple, en Europe, les pneus d'hiver sont obligatoires en Bosnie-Herzégovine, Estonie, Finlande, République Tchèque, Lettonie, Monténégro, Serbie, Slovénie et Roumanie (Continental, 2013), de même qu'au Luxembourg (Gouvernement du Grand-Duché du Luxembourg, 2013), en Lituanie (Centre européen des consommateurs, 2012).
- Dans d'autres pays européens, ils ne sont pas obligatoires, mais sont requis pour certaines conditions hivernales ou certaines routes. C'est le cas par exemple de l'Allemagne, l'Autriche, la Croatie, la Slovaquie, l'Italie, la Suède, la Suisse, la Moldavie et la Biélorussie (Continental, 2013), de même qu'en Norvège, en France (Centre européen des consommateurs, 2012).
- Pour d'autres pays d'Europe, comme la Belgique ou les Pays-Bas, ils sont fortement recommandés, mais non obligatoires (Continental, 2013), ou encore il n'y a tout simplement pas de règlement à cet égard : Chypre, Hongrie, Irlande, Malte, Bulgarie, Espagne, Grèce, Royaume-Uni, Danemark, Islande et Portugal (Centre européen des consommateurs, 2012).
- Aux États-Unis, ils sont aussi fortement recommandés, surtout dans les États plus nordiques, mais non obligatoires (BARTEC auto ID, 2015).
- La période critique d'installation et de désinstallation de pneus est donc une réalité commune à différents pays.

ÉVOLUTION DU SECTEUR (CROISSANCE/DÉCROISSANCE) (SUITE)

LA CROISSANCE RAPIDE DU COMMERCE DE PNEUS EN LIGNE

La vente en ligne apparaît à la fois comme un enjeu et comme une opportunité pour les entreprises du secteur du pneu. En fait, il est possible que ce phénomène affaiblisse les ateliers de mécanique si ces ateliers choisissent de suivre cette tendance, car celle-ci diminue les marges de profit (c'est-à-dire que les prix des pneus y sont moindres), ou encore si les consommateurs choisissent d'acheter directement du manufacturier et de poser leurs pneus eux-mêmes, par exemple (ce qui a aussi pour effet de créer des variations dans la qualité d'installation des produits). En contrepartie, il est également possible que ce phénomène soit une façon d'augmenter les ventes de pneus de certains joueurs du secteur (Publication Autosphère, Bernard, J-M., 2015).

En somme, l'industrie des services automobiles, et plus spécifiquement le secteur du pneu, constitue un domaine important dans l'économie du Canada et du Québec, qui contribue à employer plusieurs travailleurs. Bien que ce secteur rencontre, comme d'autres, plusieurs défis et qu'il soit affecté par plusieurs tendances, il semble connaître une évolution positive au fil des ans.

ENTREPRISES DU SECTEUR

Le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN)⁴ est un système de classification des industries qui a été conçu par les organismes de statistiques du Canada, du Mexique et des États-Unis. Créé avec comme toile de fond l'Accord de libre-échange nord-américain, le SCIAN vise à fournir des définitions communes de la structure industrielle des trois pays, ainsi qu'un cadre statistique commun pour faciliter l'analyse des trois économies.

La collecte de données dans le secteur du pneu présente cependant un défi, car il n'y a pas de code d'entreprise (code SCIAN) réservé aux entreprises évoluant dans ce secteur. Ainsi, les entreprises effectuant de la vente ou de l'installation de pneus peuvent être classifiées dans un grand nombre de codes SCIAN, souvent en fonction de leurs activités principales.

Pour dresser le portrait des entreprises qui œuvrent dans ce secteur, une analyse des différents codes SCIAN du secteur de l'automobile a été effectuée. Nous avons notamment vérifié, dans le répertoire des entreprises de l'IMT d'Emploi-Québec, dans quels codes SCIAN avaient été catégorisées des entreprises préidentifiées comme actives dans le domaine du pneu. Nous avons par la suite conservé, à des fins statistiques, les codes SCIAN où se retrouvait un nombre suffisamment significatif d'entreprises qui interviennent dans le domaine du pneu.

⁴ Statistique Canada 2015.

SECTION 1 : PORTRAIT DU SECTEUR DU PNEU (SUITE)

DESCRIPTION DES ENTREPRISES SELON LE CODE SCIAN

Tel que mentionné au début de la Section 1, le secteur du pneu est constitué d'entreprises diversifiées. Plus précisément, celles-ci sont catégorisées dans les codes SCIAN qui suivent⁵.

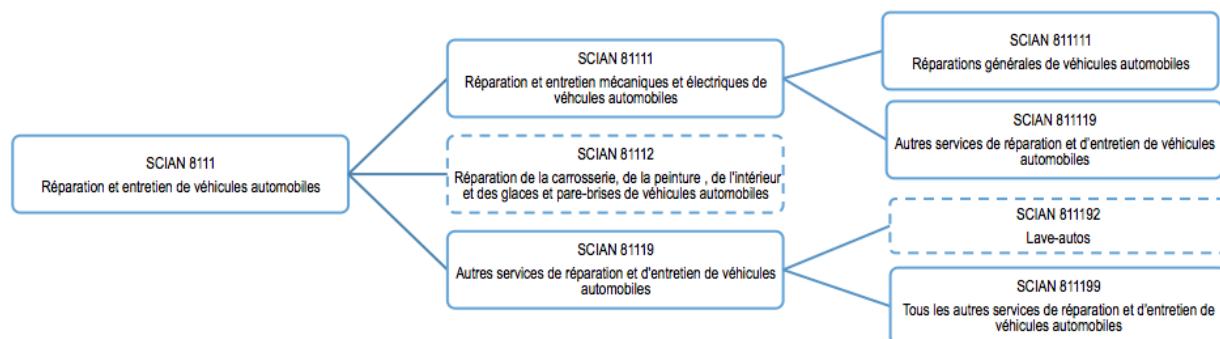
- SCIAN 8111 : réparation et entretien de véhicules automobiles.
- SCIAN 415 : grossistes-marchands de véhicules automobiles et de pièces et accessoires de véhicules automobiles.
- SCIAN 441 : concessionnaires de véhicules et de pièces d'automobiles.
- SCIAN 452 : magasins de marchandises diverses.

Voici quelques informations additionnelles concernant chacune de ces grandes catégories d'entreprises et les raisons qui ont justifié de les comptabiliser ou non comme actives dans le domaine du pneu.

⁵ Il est à noter que lorsqu'elles sont disponibles, les données des codes SCIAN à six chiffres sont privilégiées dans la suite du rapport. Toutefois, lorsque celles-ci n'étaient pas disponibles, les données sont présentées au plus grand niveau de raffinement possible.

DESCRIPTION DES ENTREPRISES SELON LE CODE SCIAN (SUITE)

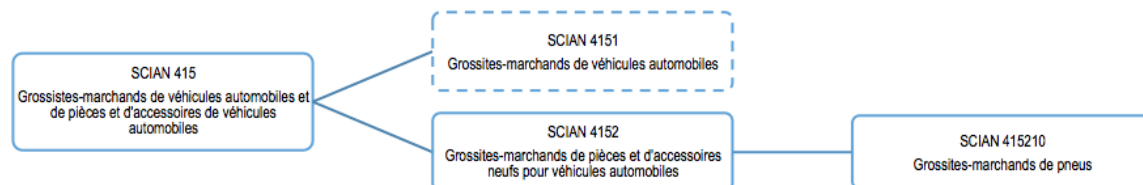
CODE SCIAN 8111 : RÉPARATION ET ENTRETIEN DE VÉHICULES AUTOMOBILES



Le code SCIAN 8111 concerne les entreprises de « réparation et entretien de véhicules automobiles ». Ce dernier est constitué de trois classes d'entreprises.

- Le code SCIAN 81111 « Réparation et entretien mécaniques et électriques de véhicules automobiles » se subdivise en deux groupes, regroupe les entreprises de « réparations générales de véhicules automobiles » (SCIAN 811111) et les entreprises offrant d'« autres services de réparation et d'entretien mécaniques et électriques de véhicules automobiles » (SCIAN 811119). Ces deux catégories ont été comptabilisées dans l'étude puisqu'on y retrouve des ateliers de mécanique automobile, qui effectuent diverses réparations (ex. réparations de silencieux et système d'échappement, transmission, moteur, etc.), mais aussi de la vente ou pose de pneus.
- Les entreprises de la classe SCIAN 81112 n'ont pas été comptabilisées dans l'étude puisqu'elles n'interviennent pas dans le domaine du pneu.
- Dans le code SCIAN 81119, les lave-autos ont été exclus, mais les entreprises offrant « tous les autres services de réparation et d'entretien de véhicules automobiles » (SCIAN 811199) ont été incluses, puisqu'on y retrouve des entreprises avec activités d'entretien plus spécialisées, par exemple l'antirouille, mais aussi certaines entreprises spécialisées dans le pneu.

CODE SCIAN 415 : GROSSISTES-MARCHANDS DE VÉHICULES AUTOMOBILES ET DE PIÈCES ET D'ACCESSOIRES DE VÉHICULES AUTOMOBILES

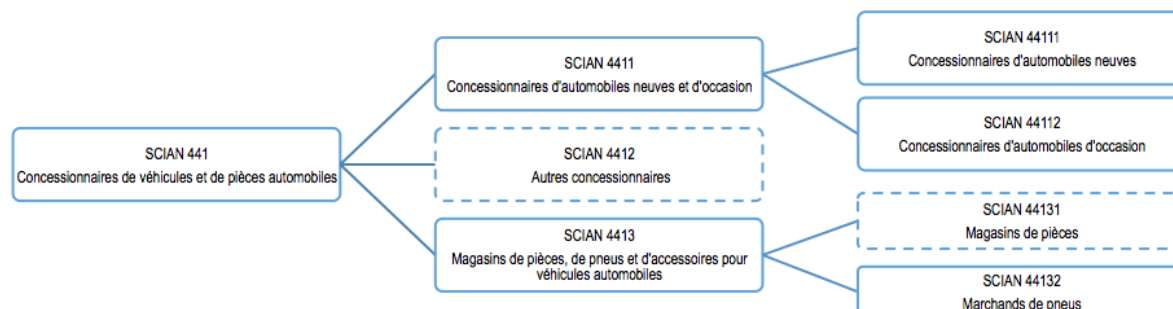


Le code SCIAN 415 représente les « grossistes-marchands de véhicules automobiles et de pièces et d'accessoires de véhicules automobiles ». Celui-ci est constitué de divers types de grossistes, soit des entreprises de type « entrepôt », qui effectuent la vente, en gros, de marchandises. Leur clientèle est donc formée de détaillants qui, eux, effectuent la vente auprès du public.

- Les entreprises du SCIAN 4151 sont des grossistes de véhicules, qui n'effectuent pas d'activités spécifiques relatives au domaine du pneu. Elles n'ont pas été comptabilisées dans l'étude.
- À l'intérieur du SCIAN 4152, une classe vise directement le domaine du pneu et a été comptabilisée comme telle : les grossistes-marchands de pneus (SCIAN 415210).

DESCRIPTION DES ENTREPRISES SELON LE CODE SCIAN (SUITE)

CODE SCIAN 441 : CONCESSIONNAIRES DE VÉHICULES ET DE PIÈCES D'AUTOMOBILES



Le code SCIAN 441 représente les « concessionnaires de véhicules et de pièces d'automobiles ». Celui-ci est constitué des concessionnaires d'automobiles neuves et d'occasion (SCIAN 4411), des autres concessionnaires (SCIAN 4412) ainsi que des magasins de pièces, de pneus et d'accessoires pour véhicules automobiles (SCIAN 4413).

- Les concessionnaires d'automobiles neuves (SCIAN 44111) ont été inclus à l'étude, puisque la plupart d'entre eux disposent d'un atelier de mécanique et offrent à leur clientèle des services de vente et d'installation de pneus. Ces activités sont un peu moins présentes chez les concessionnaires d'automobiles d'occasion (SCIAN 44112), mais sont assez fréquentes pour avoir été incluses à l'étude.
- Bien que les autres concessionnaires (SCIAN 4412) puissent vendre ou installer certains types de pneus, par exemple pour les motocyclettes ou les remorques de bateaux, ces activités sont marginales pour ces entreprises. Ces données n'ont donc pas été incluses à l'étude.
- Bien que les magasins de pièces et d'accessoires pour véhicules automobiles (SCIAN 44131) vendent parfois des pièces servant à l'installation de pneus (ex. : capteurs de pression des pneus), ceux-ci ne vendent généralement pas de pneus. Ainsi, uniquement les entreprises identifiées comme « marchands de pneus » (SCIAN 44132) ont été incluses à l'étude. Celles-ci sont donc des entreprises pour qui la vente de pneus représente l'activité principale de leur chiffre d'affaires.

CODE SCIAN 452 : MAGASINS DE MARCHANDISES DIVERSES

Le code SCIAN 452 n'est pas spécifique au domaine de l'automobile, car il représente les « magasins de marchandises diverses ». Il comprend divers types de magasins, soit d'une part des « grands magasins (SCIAN 4521) » et d'autre part, les « autres magasins de marchandises diverses (SCIAN 4529) », lesquels comprennent à la fois les « clubs-entrepôts » et « tous les autres magasins de marchandises diverses ». C'est dans cette dernière catégorie que l'on retrouve notamment les Canadian Tire, lesquels possèdent, dans le commerce de détail, une part de marché équivalente à près de 47 pour cent du marché du commerce de détail de pièces, soit la part de marché la plus élevée (AIA, étude des perspectives 2014). Uniquement ces magasins sont donc inclus aux données présentées. Peu de données sont toutefois disponibles sur ce code d'entreprises, puisqu'il est particulièrement difficile d'isoler les informations propres à ces quelque cent magasins.

DESCRIPTION DES ENTREPRISES SELON LE CODE SCIAN (SUITE)

NOMBRE D'ENTREPRISES

Le Tableau 1.1 présente le nombre d'entreprises au Québec dans les catégories d'entreprises SCIAN identifiées précédemment. Ces données proviennent de la base de données sur CANSIM de Statistique Canada, laquelle présente les renseignements statistiques sur les entreprises. Il est à noter que le dernier dénombrement a été fait en décembre 2014.

Tableau 1.1. Nombre d'entreprises au Québec, par code SCIAN

Catégorie d'entreprises (SCIAN)			Nombre d'entreprises
8111 - Réparation et entretien mécaniques et électriques de véhicules automobiles			
	81111 - Réparation et entretien mécaniques et électriques de véhicules automobiles		
	811111 - Réparations générales de véhicules automobiles		3 225
	811119 - Autres services de réparation et d'entretien mécaniques et électriques de véhicules automobiles		314
	81119 - Autres services de réparation et d'entretien mécaniques et électriques de véhicules automobiles		
	811199 - Tous les autres services de réparation et d'entretien de véhicules automobiles		101
4152 - Grossistes-marchands de pièces et d'accessoires neufs pour véhicules automobiles			
	415210 - Grossistes-marchands de pneus		84
4411 - Concessionnaires d'automobiles neuves et d'occasion			
	441110 - Concessionnaires d'automobiles		951
	441120 - Concessionnaires d'automobiles d'occasion		734
4413 - Magasins de pièces et d'accessoires			
	44132 - Magasins de pneus		324
4529 - Magasins de marchandises diverses			
	Magasins Canadian Tire (*)		98
TOTAL			5 831
Source : Tableau CANSIM 552-0001, Statistique Canada, données de décembre 2014.			
(*) : Information provenant du site Internet de Canadian Tire			

Principaux constats relatifs au nombre d'entreprises

- Nous estimons que 5 831 entreprises du secteur des services automobiles au Québec sont reliées au domaine du pneu.
- Bien que les services offerts en lien avec le domaine du pneu correspondent à une partie des activités de plusieurs de ces entreprises, il reste qu'elles sont, à des degrés divers, concernées par les enjeux liés à la vente ou à la pose de pneus, notamment dans les périodes de pointe reliées au remplacement des pneus.
- Le dernier diagnostic sectoriel réalisé par le CSMO-Auto (2014) estime à $\pm 10\,000$ le nombre d'entreprises actives dans l'ensemble des services automobiles au Québec.
- Ainsi, ce serait **plus d'une entreprise sur deux** (+ de 50 %) de l'industrie des services automobiles qui serait **impliquée dans les activités du secteur du pneu**.

SECTION 1 : PORTRAIT DU SECTEUR DU PNEU (SUITE)

RÉPARTITION ET ÉVOLUTION DES ENTREPRISES SELON LA TAILLE

Tableau 1.2. Répartition des entreprises selon la taille^{6 7}, en 2014 et en 2012

Taille d'entreprise	Grossistes-marchands de pièces et d'accessoires neufs pour véhicules automobiles [SCIAN 4152]		Concessionnaires de véhicules automobiles [SCIAN 4411]				Magasins de pièces, de pneus et d'accessoires pour véhicules automobiles [SCIAN 4413]		Réparation et entretien de véhicules automobiles [8111]				TOTAL			
	Grossistes-marchands de pneus [SCIAN 415210]		Concessionnaires d'automobiles neuves [SCIAN 44111]		Concessionnaires d'automobiles d'occasion [SCIAN 44112]		Marchands de pneus [SCIAN 44132]		Réparation et entretien mécaniques et électriques de véhicules automobiles [SCIAN 81111]		Autres services de réparation et d'entretien mécaniques et électriques de véhicules automobiles [SCIAN 81119]					
Année	2012	2014	2012	2014	2012	2014	2012	2014	2012	2014	2012	2014	2012	2014	2012	2014
1 à 4 employés	20	25	57	61	539	518	90	101	2262	2141	201	191	54	60	3223	3097
5 à 9 employés	20	13	76	63	158	143	98	101	809	809	99	79	13	18	1273	1226
10 à 19 employés	16	25	213	206	47	52	75	72	219	196	35	33	11	11	616	595
20 à 49 employés	17	13	433	422	22	17	49	43	70	76	7	11	13	8	611	590
50 à 99 employés	7	6	172	174	3	4	6	6	4	2	0	0	2	4	194	196
100 à 199 employés	0	1	22	23	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	23	26
200 à 499 employés	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
500 employés et plus	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL :	80	84	975	951	769	734	319	324	3364	3225	342	314	93	101	5942	5733

Source : Tableau CANSIM 552-0001, Statistique Canada, données de décembre 2014.

Tableau CANSIM 551-0003, Statistique Canada, données de décembre 2012.

⁶ Le code SCIAN 4529 est absent du tableau, puisqu'il était impossible d'isoler les données d'intérêt, soit celles spécifiques aux magasins Canadian Tire. Les données pour l'ensemble du code 4529 ont, pour leur part, un intérêt limité, puisque la représentativité de celles-ci en regard du secteur du pneu est minime.

⁷ Il est à noter que les changements observés d'une période à l'autre peuvent provenir de changements méthodologiques (par exemple, nouvelle méthode d'identification des unités inactives) plutôt que de changements réels dans l'industrie. Ces données sont à interpréter avec prudence.

RÉPARTITION ET ÉVOLUTION DES ENTREPRISES SELON LA TAILLE (SUITE)

Principaux constats relatifs à la taille et à l'évolution des entreprises

- De manière générale, on constate que la taille des entreprises du secteur du pneu est relativement petite. En 2014, plus de 95 % des entreprises comptent moins de 50 employés, ce qui, en termes de gestion de ressources humaines et de formation, est un aspect important à considérer.
- Toutefois, la taille moyenne des concessionnaires d'automobiles [SCIAN 4411] est plus grande, et ce, surtout au sein des concessionnaires d'automobiles neuves. En effet, en 2014, 65 % de ces entreprises ont plus de 20 employés, et environ 20 % d'entre elles comptent plus de 50 employés. Les enjeux en matière de ressources humaines et de formation risquent donc d'y être différents.
- Les entreprises de « réparation et entretien mécaniques et électriques de véhicules automobiles [SCIAN 811111] » représentent la plus grande proportion des entreprises concernées par le secteur du pneu. Néanmoins, il est important de rappeler que les activités liées spécifiquement aux pneus ne représentent qu'une partie du chiffre d'affaires de plusieurs de ces entreprises, celles-ci étant d'abord des ateliers de mécanique. Il est intéressant aussi de noter qu'environ 90 % de ces entreprises ont moins de 10 employés.
- Mentionnons finalement que, de façon générale, le nombre d'entreprises a légèrement diminué entre 2012 et 2014 et ce, de façon plus marquée pour les catégories d'entreprises de petite taille.

EMPLOIS DU SECTEUR

ÉVOLUTION DES EMPLOIS

L'analyse des données provenant de l'Enquête auprès des ménages permet de dresser un portrait du marché du travail pour l'ensemble du Québec. Ainsi, le Tableau 1.3 présente l'évolution du nombre d'emplois pour les différents codes de la Classification nationale des professions (CNP) reliés au domaine du pneu, tandis que le Tableau 1.4 présente l'évolution du nombre d'emplois selon les différents codes SCIAN à quatre chiffres reliés au secteur du pneu. À titre d'information, mentionnons que la Classification nationale des professions (CNP) représente la « taxonomie et le cadre organisationnel accepté à l'échelle nationale pour la classification nationale des professions du marché du travail canadien ». Dans cette classification, « les professions sont définies et regroupées principalement selon le genre de travail habituellement effectué, qui est déterminé d'après les tâches, les fonctions et les responsabilités de la profession. » (HRSDC, 2015)

ÉVOLUTION DES EMPLOIS (SUITE)

Tableau 1.3. Évolution du nombre de travailleurs par profession⁸ (CNP) de 2006 à 2011

Profession	Nombre de travailleurs		
	2006(1)	2011(2)	2006/2011
CNP 1522 Magasiniers et commis aux pièces	13 850	14 485	+4 %
CNP 6421 Vendeurs – commerce de détail	169 315	158 000	- 7 %
CNP 6552 Autres préposés aux services d'information et aux services à la clientèle	37 915	44 055	+14 %
CNP 7321 Mécaniciens et réparateurs de véhicules automobiles, de camions et d'autobus	38 225	35 545	- 8 %
CNP 7535 Préposés/préposées à la pose et à l'entretien des pièces mécaniques d'automobiles	2 200	2 155	- 2 %
(1) Source : Statistique Canada, Recensement 2006.			
(2) Source : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages 2011.			
Note : la méthodologie de l'Enquête nationale auprès des ménages (ENM) diffère de celle du recensement; ces données sont à interpréter avec prudence.			

Tableau 1.4. Évolution du nombre de travailleurs^{9 10} par secteur d'activité (SCIAN) de 2006 à 2011

Secteur d'activité	Nombre de travailleurs		
	2006	2011	2006/2011
SCIAN 4152 Grossistes-marchands de pièces et d'accessoires neufs pour véhicules automobiles	7 525	6 075	-24 %
SCIAN 4411 Concessionnaires d'automobiles	32 900	33 145	+0,7 %
SCIAN 4413 Magasins de pièces, de pneus et d'accessoires pour véhicules automobiles	7 605	9 445	+20 %
SCIAN 8111 Réparation et entretien de véhicules automobiles	40 620	40 485	-0,3 %
Source : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages 2011, Industrie, produit n° 99-012-X2011034, 26 juin 2013.			
Extrait du diagnostic sectoriel de l'industrie des services automobiles de 2014.			
Note : la méthodologie de l'Enquête nationale auprès des ménages (ENM; 2011) diffère de celle du recensement (2006); ces données sont à interpréter avec prudence.			

⁸ Dans le Tableau 1.3, le nombre de travailleurs est présenté par code CNP, toutes industries confondues.

⁹ Le code SCIAN 4529 est absent du tableau, puisqu'il était impossible d'isoler les données d'intérêt, soit celles spécifiques aux magasins Canadian Tire. Les données pour l'ensemble du code 4529 ont, pour leur part, un intérêt limité, puisque la représentativité de celles-ci en regard du secteur du pneu est minime.

¹⁰ Dans le Tableau 1.4, le nombre de travailleurs est présenté par code SCIAN, toutes professions confondues.

ÉVOLUTION DES EMPLOIS (SUITE)

Principaux constats relatifs à l'évolution du nombre de travailleurs

- La profession des autres préposés aux services d'information et aux services à la clientèle est celle qui connaît la plus grande hausse.
- Malgré le taux de roulement élevé et les embauches qui en découlent, il est possible d'observer que le nombre de préposés/préposées à la pose et à l'entretien des pièces mécaniques d'automobiles a diminué entre 2006 et 2011.
- Les grossistes-marchands de pièces et d'accessoires neufs pour véhicules automobiles et les magasins de pièces, de pneus et d'accessoires pour véhicules automobiles sont les secteurs d'activité qui connaissent les augmentations de travailleurs les plus importantes.
- Le secteur de la réparation et de l'entretien de véhicules automobiles, qui est le plus concerné par la pose de pneus, semble connaître une légère diminution de travailleurs.

RÉPARTITION SECTORIELLE DES MÉTIERS

Les tableaux 1.5 à 1.9 suivants présentent le nombre d'emplois par code SCIAN à quatre chiffres pour chaque CNP¹¹. De plus, afin de donner une idée de l'ampleur de l'occupation des emplois par code de profession (CNP), le total des emplois pour l'industrie des services automobiles au Québec est présenté. De même, cette occupation des emplois par profession est présentée pour l'ensemble des différentes industries du Québec. Ainsi, à titre d'exemple, il est possible d'interpréter le Tableau 1.5 comme suit : au Québec, 14 480 personnes font carrière comme magasiniers et commis aux pièces. De ce nombre, 4 450, soit 30,7 %, se retrouvent dans l'industrie des services automobiles. Et, plus précisément, il existerait 10 % des magasiniers et commis aux pièces du Québec qui œuvrent au sein d'une entreprise catégorisée comme magasin de pièces, de pneus et d'accessoires alors qu'il existerait 11,10 % des magasiniers et commis aux pièces du Québec qui œuvrent au sein de concessionnaires automobiles.

Tableau 1.5. Nombre et pourcentage d'employés par secteur (code SCIAN) pour le métier Magasinier et commis aux pièces (CNP 1522)

Magasiniers et commis aux pièces ¹² (CNP 1522)	Nombre	%
SCIAN 4411 Concessionnaires d'automobiles	1 605	11,10 %
SCIAN 4413 Magasins de pièces, de pneus et d'accessoires pour véhicules automobiles	1 455	10,00 %
Total – Industrie des services automobiles au Québec ¹³	4 450	30,7 %
Total – Ensemble des industries au Québec	14 480	100,00 %
Source de données : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages 2011. Traitement des données : Commission des partenaires du marché du travail (CPMT).		

¹¹ Les codes SCIAN pour lesquels le nombre d'emplois pour un CNP donné était équivalent à moins de 5 % ne sont pas présentés. C'est pourquoi aucun code SCIAN spécifique pour les CNP 6421 (vendeurs et commis-vendeurs, commerce de détail) de même que CNP 6552 (autres préposés/autres préposées aux services d'information et aux services à la clientèle) ne sont présentés.

¹² Le code 1472 de la Classification nationale des professions (CNP) de 2006 a été changé en 2011 pour le code CNP 1522. Le titre d'emploi demeure inchangé.

¹³ Le total pour l'industrie des services automobiles au Québec est calculé à partir du nombre de travailleurs pour les codes SCIAN 4152, 4411, 4413, 4529 et 8111.

RÉPARTITION SECTORIELLE DES MÉTIERS (SUITE)

Tableau 1.6. Nombre et pourcentage d'employés par secteur (code SCIAN) pour le métier Vendeur – commerce de détail (CNP 6421)

Vendeur – commerce de détail (CNP 6421)	Nombre	%
Total – Industrie des services automobiles au Québec	14 680	9,3 %
Total – Ensemble des industries au Québec	158 000	100,0 %
Source de données : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages 2011. Traitement des données : Commission des partenaires du marché du travail (CPMT).		

Tableau 1.7. Nombre et pourcentage d'employés par secteur (code SCIAN) pour le métier Autre préposé aux services d'information et aux services à la clientèle (CNP 6552)

Autre préposé aux services d'information et aux services à la clientèle (CNP 6552)	Nombre	%
Total – Industrie des services automobiles au Québec	1 730	3,9 %
Total – Ensemble des industries au Québec	44 055	100,0 %
Source de données : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages 2011. Traitement des données : Commission des partenaires du marché du travail (CPMT).		

Tableau 1.8. Nombre et pourcentage d'employés par secteur (code SCIAN) pour le métier Mécanicien et réparateur de véhicules automobiles, de camions et d'autobus (CNP 7321)

Mécaniciens et réparateurs de véhicules automobiles, de camions et d'autobus (CNP 7321)	Nombre	%
SCIAN 8111 Réparation et entretien de véhicules automobiles	17 285	48,6 %
SCIAN 4411 Concessionnaires d'automobiles	7 525	21,2 %
Total – Industrie des services automobiles au Québec	26 010	73,2 %
Total – Ensemble des industries au Québec	35 540	100,0 %
Source de données : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages 2011. Traitement des données : Commission des partenaires du marché du travail (CPMT).		

Tableau 1.9. Nombre et pourcentage d'employés par secteur (code SCIAN) pour le métier Autres préposés/préposées à la pose et à l'entretien des pièces mécaniques d'automobiles (CNP 7535)

Autres préposés/préposées à la pose et à l'entretien des pièces mécaniques d'automobiles ¹⁴ (CNP 7535)	Nombre	%
SCIAN 8111 Réparation et entretien de véhicules automobiles	790	36,7 %
SCIAN 4413 Magasins de pièces, de pneus et d'accessoires pour véhicules automobiles	670	31,1 %
SCIAN 4152 Grossistes-distributeurs de pièces et d'accessoires neufs pour véhicules automobiles	115	5,3 %
Total – Industrie des services automobiles au Québec	1 675	77,0 %
Total – Ensemble des industries au Québec	2155	100,0 %
Source de données : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages 2011. Traitement des données : Commission des partenaires du marché du travail (CPMT).		

¹⁴ Le code 7443 de la Classification nationale des professions (CNP) de 2006 a été changé en 2011 pour le code CNP 7535 et s'appelle désormais « Autres préposés/préposées à la pose et à l'entretien des pièces mécaniques d'automobiles ».

RÉPARTITION SECTORIELLE DES MÉTIERS (SUITE)

Principaux constats relatifs au nombre et pourcentage d'emplois par métier

- Environ 30 % des magasiniers et commis aux pièces (CNP 1522) au Québec œuvrent dans l'industrie des services automobiles. Ces derniers sont surtout employés par des concessionnaires d'automobiles ou par des magasins de pièces, de pneus et d'accessoires pour véhicules automobiles.
- Environ 70 % des mécaniciens et réparateurs de véhicules automobiles, de camions et d'autobus (CNP 7321) font carrière dans l'industrie des services automobiles au sein d'ateliers de réparation et entretien de véhicules automobiles et des concessionnaires automobiles et marchands de véhicules d'occasion. Les mécaniciens qui occupent un emploi dans d'autres secteurs que l'industrie des services automobiles se retrouvent dans les secteurs suivants : transport par camion de marchandises diverses, services urbains de transport en commun, administrations publiques locales, municipales et régionales, stations-services, etc.
- Environ 75 % des autres préposés/préposées à la pose et à l'entretien des pièces mécaniques d'automobiles (CNP 7535) travaillent dans l'industrie des services automobiles (ce qui inclut la pose de pneus). Ainsi, 36 % d'entre eux travaillent pour des ateliers de réparation et entretien de véhicules automobiles, et 31 % travaillent pour les magasins de pièces, de pneus et d'accessoires. Quelques-uns d'entre eux travaillent aussi pour les grossistes-distributeurs de pièces et pneus.
- Il est intéressant de constater que cette catégorie de travailleurs n'est pas représentée chez les concessionnaires d'automobiles. Les activités de pose et installation de pneus y seraient donc possiblement effectuées par une autre catégorie de travailleurs.
- Moins de 10 % des vendeurs (CNP 6421) et moins de 5 % des autres préposés aux services et aux services à la clientèle (CNP 6552)¹⁵ occupent des emplois dans l'industrie des services automobiles, toutes catégories d'entreprises confondues.

RÉPARTITION DES PROFESSIONS PAR SECTEUR¹⁶

Les tableaux 1.10 à 1.12 suivants présentent le nombre d'employés par profession (CNP) pour chaque code SCIAN à trois ou quatre chiffres pertinent^{17 18}. De plus, le total des emplois pour les professions du secteur du pneu est présenté. De même, le total des emplois pour l'ensemble des différentes professions répertoriées pour ce code SCIAN est exposé. Ainsi, à titre d'exemple, il est possible d'interpréter le Tableau 1.10 comme suit : au total, 10 145 personnes font carrière au sein d'une entreprise catégorisée comme grossiste-distributeur de véhicules automobiles et de leurs pièces. De ce nombre, 2 590, soit 25,53 %, se retrouvent dans le secteur du pneu. Et, plus précisément, il existerait 5,80 % des employés de grossistes-distributeurs de véhicules automobiles et de leurs pièces qui font carrière comme vendeurs et commis-vendeurs, il existerait 7,40 % des employés de grossistes de véhicules et de pièces qui feraient carrière comme mécaniciens et réparateurs de véhicules alors qu'il existerait 9,30 % des employés de grossistes de véhicules et de pièces qui feraient carrière comme magasiniers et commis aux pièces.

¹⁵ Le code 1453 de la Classification nationale des professions (CNP) de 2006 a été changé en 2011 pour le code CNP 6552 et s'appelle désormais « Autres préposés/autres préposées aux services d'information et aux services à la clientèle ».

¹⁶ Les codes CNP pour lesquels le nombre d'employés pour un code SCIAN donné était équivalent à moins de 5 % ne sont pas présentés.

¹⁷ Le code SCIAN 4529 n'est pas présenté, puisqu'il était impossible d'isoler les données d'intérêt, soit celles spécifiques aux magasins Canadian Tire. Les données pour l'ensemble du code SCIAN 4529 ont, pour leur part, un intérêt limité, puisque la représentativité de celles-ci en regard du secteur du pneu est minime.

¹⁸ De plus, il est à noter que les données pour le code CNP 7535 n'étaient pas disponibles.

RÉPARTITION DES PROFESSIONS PAR SECTEUR (SUITE)

Tableau 1.10. Nombre et pourcentage d'employés par principale profession (CNP) pour le code SCIAN 415

SCIAN 415 Grossistes-distributeurs de véhicules automobiles et de leurs pièces	Nombre	%
CNP 1472 Magasiniers et commis aux pièces	940	9,30 %
CNP 7321 Mécaniciens et réparateurs de véhicules automobiles, de camions et d'autobus	755	7,40 %
CNP 6421 Vendeurs et commis-vendeurs, commerce de détail	585	5,80 %
Total – Professions liées au secteur du pneu	2590	25,53 %
Total – Ensemble des professions	10 145	100,00 %
Source de données : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages 2011. Traitement des données : Commission des partenaires du marché du travail (CPMT).		

Tableau 1.11. Nombre et pourcentage d'employés par principale profession (CNP) pour le code SCIAN 441

SCIAN 441 Concessionnaires de véhicules et de pièces d'automobiles	Nombre	%
CNP 6421 Vendeurs et commis-vendeurs, commerce de détail	8 910	18,70 %
CNP 7321 Mécaniciens et réparateurs de véhicules automobiles, de camions et d'autobus	8 205	17,20 %
CNP 1472 Magasiniers et commis aux pièces	3 645	7,60 %
Total – Professions liées au secteur du pneu	21 650	45,38 %
Total – Ensemble des professions	47 700	100,00 %
Source de données : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages 2011. Traitement des données : Commission des partenaires du marché du travail (CPMT).		

Tableau 1.12. Nombre et pourcentage d'employés par principale profession (CNP) pour le code SCIAN 811

SCIAN 811 Réparation et entretien de véhicules automobiles	Nombre	%
CNP 7321 Mécaniciens et réparateurs de véhicules automobiles, de camions et d'autobus	17 285	42,7 %
Total – Professions liées au secteur du pneu	18 420	45,49 %
Total – Ensemble des professions	40 485	100,0 %
Source de données : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages 2011. Traitement des données : Commission des partenaires du marché du travail (CPMT).		

RÉPARTITION DES PROFESSIONS PAR SECTEUR (SUITE)

Principaux constats relatifs au nombre et pourcentage d'employés par secteur

- Selon les estimations de la Commission des partenaires du marché du travail, il y a environ **98 000 emplois au Québec reliés à l'industrie des services automobiles** (CPMT, 2014).
- Et, selon les données disponibles, il y aurait environ **42 000 emplois dans le secteur du pneu**. Il s'agit toutefois d'une estimation qui comporte une marge d'erreur importante, puisque l'ensemble des données sur les emplois n'est pas disponible, ce qui pourrait amener une sous-estimation du nombre d'emplois réel.
- Donc, environ **50 % des emplois** (un employé sur deux) de l'industrie des services automobiles seraient concernés par le travail lié à la vente ou à la pose de pneus.
- Les **grossistes-distributeurs de véhicules automobiles et de leurs pièces** (code SCIAN 415) emploieraient 10 145 personnes, dont près de 25 % sont des magasiniers et des commis aux pièces, des mécaniciens et réparateurs de véhicules ou des vendeurs et commis-vendeurs.
- Les **concessionnaires de véhicules et de pièces d'automobiles** (code SCIAN 441), qui incluent à la fois les concessionnaires de véhicules neufs et les concessionnaires de véhicules d'occasion (voir Tableau 1.1), emploient 47 700 personnes à eux seuls; il s'agit du secteur qui possède la plus grande proportion d'employés. De ce nombre, 36 % des emplois sont occupés par des conseillers en vente, vendeurs ou commis-vendeurs, ou encore par des mécaniciens et réparateurs de véhicules. Les magasiniers et commis aux pièces représentent environ 7 % de leur main-d'œuvre.
- Les **entreprises de réparation et entretien de véhicules automobiles** (code SCIAN 8111) emploient 40 085 personnes. Plus de 40 % de leur main-d'œuvre est constituée de mécaniciens et réparateurs de véhicules.

DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES EMPLOIS

La vente et l'installation de pneus font appel à plusieurs types d'emplois : apprenti mécanicien et mécanicien, installateur de pneus, conseiller technique, préposé aux ventes de pièces et service, etc. Les différentes tâches et divers profils des employés travaillant à la vente et à l'installation de pneus sont décrits ci-dessous.

APPRENTI MÉCANICIEN ET MÉCANICIEN (CODE CNP 7321)

Cette profession correspond au code 7321 de la Classification nationale des professions (RHDCC; CNP, 2011), intitulé « Mécaniciens/mécaniciennes et réparateurs/réparatrices de véhicules automobiles, de camions et d'autobus ».

APPRENTI MÉCANICIEN ET MÉCANICIEN (CODE CNP 7321) (SUITE)

Appellations d'emploi

Plusieurs appellations d'emploi sont attachées à ce code CNP (7321). En voici quelques exemples (RHDCC; CNP, 2011) :

- apprenti mécanicien/apprentie mécanicienne de véhicules automobiles;
- mécanicien/mécanicienne d'automobiles;
- technicien/technicienne à l'entretien et à la réparation d'automobiles;
- spécialiste de la mise au point de véhicules automobiles.

Tâches

Le technicien en mécanique est spécialisé dans l'entretien et la réparation de tous les systèmes d'un véhicule. Lorsqu'il inspecte un véhicule, il pose un diagnostic, puis il apporte les correctifs nécessaires (CCAQ, brochure carrière, 2008).

Voici quelques-unes des tâches qu'il est susceptible d'effectuer (RHDCC; CNP, 2011) :

- vérifier et mettre à l'essai des systèmes mécaniques, afin de localiser les défauts et les imperfections;
- régler, réparer ou remplacer, au moyen d'outils manuels ou d'autres équipements spéciaux, les pièces ou éléments défectueux de divers systèmes du véhicule;
- mettre à l'essai et ajuster les éléments selon les spécifications pour en assurer le bon fonctionnement;
- effectuer des opérations d'entretien périodique;
- discuter avec les clients des opérations effectuées, de l'état général des véhicules et des réparations qui devront être faites dans le futur;
- remplir des rapports pour consigner les défauts et les travaux exécutés;
- etc.

NOTE

Mentionnons que les tâches peuvent varier selon l'expérience du technicien (apprenti mécanicien vs mécanicien), le lieu de travail (entreprise spécialisée dans un domaine précis vs atelier de réparations générales) et le poste occupé.

Tâches liées au pneu

- Le rôle et les responsabilités du mécanicien en lien avec la vente et l'installation de pneus peuvent varier selon la saison.
- Lors de la période de pointe du secteur du pneu, le mécanicien peut être appelé à installer les pneus sur les véhicules, si l'entreprise pour laquelle il travaille n'embauche pas de personnel supplémentaire. Il peut aussi être appelé à appuyer le personnel embauché pour la période de pointe, si la quantité de travail est très grande. Il peut aussi être appelé à former les installateurs de pneus embauchés pour la période de pointe, ou à les encadrer.
- En dehors de la période de pointe, le mécanicien qui travaille dans un atelier de mécanique automobile est généralement responsable de l'installation des pneus et ce, peu importe son niveau d'expérience.

APPRENTI MÉCANICIEN ET MÉCANICIEN (CODE CNP 7321) (SUITE)

Lieu de travail

Ils travaillent pour des entreprises diverses. En voici quelques exemples (RHDCC; CNP, 2011).

- Concessionnaires d'automobiles.
- Marchands de véhicules d'occasion.
- Ateliers de réparation.
- Représentants de commerce en poids lourds et en remorques.
- Centres d'entretien et des stations-services.
- Garages spécialisés.
- Sociétés de transport.
- Commerces ayant des ateliers d'entretien et de réparation d'automobiles.

Conditions d'accès à la profession

Mécaniciens de véhicules automobiles

- Un diplôme d'études secondaires est habituellement exigé.
- Un DEP est habituellement demandé.
- Une carte de **qualification** ou de compétence de mécanicien de véhicules automobiles est nécessaire au Québec dans certaines régions réglementées par un comité paritaire (CPA).
- Les mécaniciens de véhicules automobiles qualifiés peuvent obtenir la mention Sceau rouge après la réussite de l'examen interprovincial Sceau rouge. Cette mention leur permet de faire reconnaître leurs qualifications et de travailler à l'extérieur du Québec; cette mention n'est toutefois pas reconnue au Québec, où le certificat de qualification émis par un CPA prévaut.

Source : RHDCC; CNP, 2011.

DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES EMPLOIS (SUITE)

INSTALLATEUR DE PNEUS (CODE CNP 7535)

La profession d'installateur de pneus, aussi appelée réparateur de pneus, correspond au code 7535 de la Classification nationale des professions (RHDC; CNP, 2011), intitulé « Autres préposés/préposées à la pose et à l'entretien des pièces mécaniques d'automobiles ».

Tâches

Ces travailleurs assurent la pose et les réparations de pneus des voitures, des camions et de l'équipement lourd.

Tâches liées au pneu

Le rôle et les responsabilités qu'ils sont le plus susceptibles d'effectuer en lien avec la pose de pneus sont les suivants (RHDC; CNP, 2011) :

- installer et réparer des pneus et équilibrer des roues;
- aider les mécaniciens et remplir d'autres fonctions, conformément aux instructions reçues.

Lieu de travail

Ils travaillent dans des entreprises diverses. En voici quelques exemples (RHDC; CNP, 2011).

- Ateliers d'entretien et de réparation de voitures et de camions.
- Départements de service d'établissements industriels.

Selon une étude réalisée par le Comité paritaire de l'automobile de Montréal (CPA)¹⁹ (avril 2015, D), les préposés aux services d'installation de pneus travailleraient majoritairement dans des garages de mécanique automobile (36 % de l'ensemble des préposés aux services de l'industrie) ou des ateliers de vente et de pose de pneus (25 % des préposés aux services de l'industrie).

Conditions d'accès à la profession

- Quelques années d'études secondaires peuvent être exigées et des années d'expérience sont habituellement demandées (RHDC; CNP, 2011).
- Les préposés au service (installateurs de pneus) exercent un **métier classifié** dans les régions assujetties par un comité paritaire (CPA Montréal, 2015A).
- Il existe trois échelons. Un échelon correspond à 2 000 heures de travail :
 - 1^{er} échelon : entre 0 et 2 000 heures;
 - 2^e échelon : entre 2 001 et 4 000 heures;
 - 3^e échelon : 4 001 heures et plus.

Ainsi, lorsqu'il y a un comité paritaire, les apprentis (premier échelon) doivent s'enregistrer auprès du CPA de leur région avant de débiter leur travail (CPA, 2015A).

¹⁹ Il est à noter que l'industrie des services automobiles compte au Québec six comités paritaires. Le CPA Montréal est utilisé comme référence ici et à d'autres endroits dans le texte, en raison de la grande quantité de travailleurs qu'il représente. Toutefois, il convient de préciser que cela n'a pas pour but d'exclure les autres CPA.

DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES EMPLOIS (SUITE)

PRÉPOSÉ EN VENTE DE PIÈCES OU MAGASINIER OU COMMIS AUX PIÈCES (CODE CNP 1522)

La profession de préposé en vente de pièces correspond au code 1522 de la Classification nationale des professions (RHDCC; CNP, 2011), intitulé « Magasinier et commis aux pièces ».

Appellations d'emploi

Plusieurs appellations d'emploi sont attachées au code CNP 1522. Voici quelques exemples d'appellations qu'ils sont susceptibles d'avoir lorsqu'ils œuvrent dans l'industrie des services automobiles (RHDCC; CNP, 2011).

- Commis aux pièces.
- Commis aux pièces de véhicules automobiles.
- Fournisseur/fournisseuse de pièces.
- Magasinier/magasinière.
- Préposé/préposée aux pièces.
- Préposé/préposée aux pièces de véhicules automobiles – commerce de détail.

Tâches

Les préposés en vente de pièces trient, entreposent et expédient des pièces et des fournitures pour l'établissement où ils travaillent et pour la vente au public (RHDCC; CNP, 2011). Les préposés en vente de pièces sont des experts pour trouver les pièces appropriées parmi celles disponibles sur le marché. L'essentiel de leur travail est de chercher à comprendre les besoins de leurs clients, puis à les conseiller sur les produits disponibles, en s'assurant de gérer l'inventaire des pièces (CCAQ, 2008).

Plus précisément, leurs tâches consistent à (RHDCC; CNP, 2011) :

- 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, la machinerie ou l'équipement, dans le commerce de détail;
- donner des conseils aux clients d'un magasin de détail, ou aux utilisateurs de l'établissement, sur la pertinence des pièces, les fournitures et les matériaux demandés.

Tâches liées au pneu

Les commis aux pièces peuvent se spécialiser dans une catégorie de pièces en particulier, telles que les pièces pour automobiles (RHDCC; CNP, 2011).

PRÉPOSÉ EN VENTE DE PIÈCES OU MAGASINIER OU COMMIS AUX PIÈCES (CODE CNP 1522) (SUITE)

Lieu de travail

Ils travaillent généralement dans des entrepôts, des établissements de commerce de détail et de gros ou des ateliers de réparation.

Conditions d'accès à la profession

- Un diplôme d'études secondaires est habituellement exigé.
- DEP en vente de pièces.
- De l'expérience peut être exigée des commis aux pièces.
- Les préposés aux pièces qualifiés peuvent obtenir la mention Sceau rouge après la réussite de l'examen interprovincial Sceau rouge. Cette mention leur permet de faire reconnaître leurs qualifications et de travailler à l'extérieur du Québec.

Source : RHDCC; CNP, 2011.

En fait, les commis aux pièces exercent un **métier classifié dans les régions assujetties par un CPA**.

Il existe quatre niveaux. Un niveau correspond à 4 000 heures de travail :

- niveau D : entre 0 et 4 000 heures;
- niveau C : entre 4 001 et 8 000 heures;
- niveau B : entre 8 001 et 12 000 heures;
- niveau A : 12 001 heures et plus.

Ainsi, les apprentis (premier échelon) doivent s'assurer de s'enregistrer auprès du CPA de leur région avant de débiter leur travail (CPA Montréal, 2015A).

CONSEILLER TECHNIQUE (CODE CNP 6552)

La profession de conseiller technique correspond au code 6552 de la Classification nationale des professions (RHDCC; CNP, 2011), intitulé « Autres préposés/autres préposées aux services d'information et aux services à la clientèle ».

Appellations d'emploi

Plusieurs appellations d'emploi sont attachées au code CNP 6552. Voici quelques-unes des appellations d'emploi qu'ils sont susceptibles d'avoir lorsqu'ils œuvrent dans l'industrie des services automobiles (RHDCC; CNP, 2011).

- Agent au comptoir de commande.
- Agent de centre de service à la clientèle.
- Commis au comptoir du service à la clientèle.

CONSEILLER TECHNIQUE (CODE CNP 6552) (SUITE)

Tâches

Pour sa part, le *conseiller technique* est un spécialiste du service à la clientèle, qui assure la satisfaction des clients quant à l'entretien de leur véhicule. Il répond aux questions des clients, leur donne des informations au sujet des produits, des services et des politiques d'un établissement, leur fournit des explications au besoin et leur propose les services appropriés. Le conseiller technique est aussi celui qui est responsable de planifier et organiser le travail à effectuer sur le véhicule et est celui qui estime les coûts des réparations (CCAQ, brochure carrière, 2008).

Les principales fonctions exercées sont les suivantes (RHDCC; CNP, 2011) :

- répondre, en personne ou au téléphone, aux demandes de renseignement des clients;
- s'occuper des plaintes au sujet des produits, des services ou des politiques de l'établissement;
- prendre des dispositions en vue d'un remboursement, d'un échange et de l'établissement d'une note de crédit pour la marchandise retournée;
- recevoir les comptes pour paiements;
- prendre les commandes de biens ou de services des clients;
- faire la promotion des biens et des services;
- répondre aux urgences;
- expliquer aux clients la nature et le coût des services offerts;
- mettre les comptes à jour, envoyer les factures et traiter les paiements de réclamations d'assurance et recevoir des paiements pour des services.

Tâches liées au pneu

Les autres préposés et conseillers techniques peuvent cumuler des expériences dans un secteur d'activité précis, comme le secteur du pneu.

Lieu de travail

Ils travaillent dans des entreprises diverses. En voici quelques exemples (RHDCC; CNP, 2011).

- Magasins et autres établissements de vente au détail.
- Commerces de gros ouverts au public pour la vente au détail.
- Autres établissements des secteurs privé et public.

Conditions d'accès à la profession

- Un diplôme d'études secondaires est habituellement exigé (DES).
- Un diplôme d'études professionnelles en service-conseil peut être demandé (DEP).
- De l'expérience, une connaissance de l'informatique et de la vente peuvent être demandées.

Source : RHDCC; CNP, 2011.

DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES EMPLOIS (SUITE)

CONSEILLER EN VENTE DE PNEUS (CODE CNP 6421)

La profession conseiller en vente de pneus correspond au code 6421 de la Classification nationale des professions (RHDCC; CNP, 2011), intitulé « Vendeur/vendeuse – commerce de détail ».

Appellations d'emploi

Plusieurs appellations d'emploi sont attachées au code CNP 6421. Voici quelques exemples d'appellations qu'ils sont susceptibles d'avoir lorsqu'ils œuvrent dans l'industrie des services automobiles (RHDCC; CNP, 2011).

- Commis au comptoir.
- Commis-vendeur.
- Vendeur associé.

Tâches

Les conseillers en vente de pneus sont responsables de vendre des produits directement aux consommateurs (RHDCC; CNP, 2011). Les conseillers en vente de pneus connaissent toutes les caractéristiques des produits qu'ils proposent à la clientèle, ils veillent à établir le meilleur rapport qualité/prix pour satisfaire les besoins de chaque client (CCAQ, brochure carrière, 2008).

Voici quelques-unes des tâches qu'ils peuvent être appelés à effectuer (RHDCC; CNP, 2011) :

- accueillir les clients et discuter des caractéristiques, de la qualité et de la quantité des marchandises ou des services qu'ils désirent acheter;
- renseigner les clients sur l'utilisation et l'entretien des marchandises, et les conseiller sur les produits ou services spécialisés;
- estimer ou indiquer des prix, préciser des modalités de crédit et d'échange, des garanties et des dates de livraison;
- préparer les marchandises à vendre;
- préparer des contrats de vente et accepter des paiements en espèces, par chèque, par carte de crédit ou par débit automatique;
- aider à l'étalage des marchandises;
- tenir à jour des registres des ventes pour l'inventaire;
- se servir des systèmes informatisés de tenue d'inventaire et de commande de stocks;
- effectuer, au besoin, des transactions par le biais du commerce électronique.

CONSEILLER EN VENTE DE PNEUS (CODE CNP 6421) (SUITE)

Tâches liées au pneu

Les vendeurs – commerce de détail peuvent se spécialiser dans diverses gammes de produits et services, dont fait partie le domaine du pneu (RHDCC; CNP, 2011).

Lieu de travail

Ils travaillent dans des entreprises diverses. En voici quelques exemples (RHDCC; CNP, 2011).

- Magasins et autres établissements de vente au détail.
- Commerces de gros ouverts au public pour la vente au détail.
- Centres de service à la clientèle.
- Autres établissements des secteurs privé et public.

Conditions d'accès à la profession

- Un diplôme d'études secondaires peut être exigé (DES).
- Un diplôme d'études professionnelles en vente-conseil peut être demandé (DEP).
- Des cours ou une formation sur un sujet en particulier peuvent être exigés.
- Une aptitude manifeste pour la vente et la connaissance des produits sont habituellement exigées des conseillers en vente de pneus.

Source : RHDCC; CNP, 2011.

SECTION 1 : PORTRAIT DU SECTEUR DU PNEU (SUITE)

INDICATEURS DU MARCHÉ DU TRAVAIL

Dans cette section, différents indicateurs du marché du travail concernant le secteur du pneu sont présentés et permettent d'en faire la comparaison avec le marché du travail québécois dans son ensemble.

Tableau 1.13. Comparaison des indicateurs généraux du marché du travail par CNP avec la moyenne du marché du travail québécois

	Total - Profession CNP 2011	CNP 1522 Magasiniers et commis aux pièces		CNP 6421 Vendeurs - commerce de détail		CNP 6552 Autres préposés aux services d'information et aux services à la clientèle		CNP 7321 Mécaniciens et réparateurs de véhicules automobiles, de camions et d'autobus		CNP 7535 Préposés/préposées à la pose et à l'entretien des pièces mécaniques d'automobiles	
	Nombre	Nombre	% du total des professions	Nombre	% du total des professions	Nombre	% du total des professions	Nombre	% du total des professions	Nombre	% du total des professions
Population active	4 183 445	15 140	0,4 %	168 410	4,0 %	46 765	1,1 %	36 715	0,9 %	2 340	0,1 %
Personnes en emploi	3 880 425	14 485	0,4 %	158 000	4,1 %	44 055	1,1 %	35 545	0,9 %	2 155	0,1 %
Chômeurs	303 025	660	0,2 %	10 405	3,4 %	2 705	0,9 %	1 170	0,4 %	190	0,1 %
Taux d'activité (%)	64,6 %	93,1	---	89,0	---	92,8	---	95,4	---	93,0	---
Taux d'emploi (%)	59,9 %	89,0	---	83,5	---	87,5	---	92,4	---	86,0	---
Taux de chômage (%)	7,2 %	4,4	---	6,2	---	5,8	---	3,2	---	8,0	---

Source de données : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages 2011.

Traitement des données : Commission des partenaires du marché du travail (CPMT).

INDICATEURS DU MARCHÉ DU TRAVAIL (SUITE)

PRINCIPAUX CONSTATS QUANT AUX INDICES GÉNÉRAUX DU MARCHÉ DU TRAVAIL

- Parmi les cinq professions concernées par le secteur du pneu, les **vendeurs représentent la plus grande proportion d'emplois**, bien que celle-ci demeure faible lorsque comparée à l'ensemble des professions du marché du travail québécois. Rappelons que les données présentées sont des données générales sur le marché du travail et ne visent pas spécifiquement l'industrie des services automobiles.
- Parmi les cinq professions concernées par le secteur du pneu, les **mécaniciens et réparateurs de véhicules** représentent la catégorie d'emplois qui possède le **plus haut taux d'activité et d'emploi et le plus faible taux de chômage**. Cela sous-entend qu'il s'agit d'une profession en demande.
- Seuls les préposés à la pose et l'entretien de pièces mécaniques possèdent un taux de chômage plus élevé que l'ensemble des professions du marché du travail québécois, ce qui est probablement dû à la nature saisonnière de ces emplois.

Tableau 1.14. Comparaison du sexe des employés par CNP avec la moyenne des travailleurs québécois

	Total - Profession CNP 2011	CNP 1522 Magasiniers et commis aux pièces	CNP 6421 Vendeurs - commerce de détail	CNP 6552 Autres préposés aux services d'information et aux services à la clientèle	CNP 7321 Mécaniciens et réparateurs de véhicules automobiles, de camions et d'autobus	CNP 7535 Préposés/préposées à la pose et à l'entretien des pièces mécaniques d'automobiles
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
Total – Sexe	3 880 425	14 485	158 000	44 055	35 545	2 155
Sexe masculin	2 014 810	12 315	71 840	17 075	35 050	2 125
Sexe féminin	1 865 610	2 170	86 155	26 985	490	35
Sexe féminin - %	48,1 %	15,0 %	54,5 %	61,3 %	1,4 %	0,1 %

Source de données : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages 2011.

Traitement des données : Commission des partenaires du marché du travail (CPMT).

PRINCIPAUX CONSTATS QUANT AUX INDICES GÉNÉRAUX DU MARCHÉ DU TRAVAIL (SUITE)

Tableau 1.15. Comparaison des groupes d'âge des employés par CNP avec la moyenne des travailleurs québécois

	Total - Profession CNP 2011	CNP 1522 Magasiniers et commis aux pièces	CNP 6421 Vendeurs - commerce de détail	CNP 6552 Autres préposés aux services d'information et aux services à la clientèle	CNP 7321 Mécaniciens et réparateurs de véhicules automobiles, de camions et d'autobus	CNP 7535 Préposés/préposées à la pose et à l'entretien des pièces mécaniques d'automobiles
	Nombre (% total 15 ans et plus)	Nombre (% total 15 ans et plus pour ce CNP)	Nombre (% total 15 ans et plus pour ce CNP)	Nombre (% total 15 ans et plus pour ce CNP)	Nombre (% total 15 ans et plus pour ce CNP)	Nombre (% total 15 ans et plus pour ce CNP)
Total - 15 ans et plus	3 880 425	14 485	158 000	44 055	35 545	2 155
15 - 64 ans	3 771 640 (97,20 %)	14 205 (98,07 %)	152 445 (96,48 %)	43 275 (98,23 %)	34 920 (98,24 %)	2 140 (99,30 %)
15 - 19 ans	182 770 (4,71 %)	475 (3,28 %)	28 910 (18,30 %)	1 580 (3,59 %)	905 (2,55 %)	305 (14,15 %)
20 - 24 ans	335 260 (8,64 %)	1 115 (7,70 %)	33 245 (21,04 %)	5 735 (13,02 %)	3 975 (11,18 %)	360 (16,71 %)
25 - 34 ans	820 085 (21,13 %)	2 710 (18,71 %)	24 290 (15,37 %)	11 605 (26,34 %)	8 490 (23,89 %)	585 (27,15 %)
35 - 44 ans	837 665 (21,59 %)	2 910 (20,09 %)	18 505 (11,71 %)	9 155 (20,78 %)	8 145 (22,91 %)	370 (17,17 %)
45 - 54 ans	1 022 650 (26,35 %)	4 290 (29,62 %)	26 320 (16,66 %)	10 150 (23,03 %)	9 060 (25,49 %)	285 (13,23 %)
55 - 64 ans	573 220 (14,77 %)	2 710 (18,71 %)	21 180 (13,41 %)	5 055 (11,47 %)	4 350 (12,24 %)	235 (10,90 %)
65 ans et plus	108 785 (2,80 %)	280 (1,93 %)	5 555 (3,52 %)	780 (1,77 %)	625 (1,76 %)	15 (0,70 %)

Source de données : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages 2011.

Traitement des données : Commission des partenaires du marché du travail (CPMT).

INDICATEURS DU MARCHÉ DU TRAVAIL (SUITE)

PRINCIPAUX CONSTATS QUANT À LA RÉPARTITION DE LA MAIN-D'ŒUVRE EN FONCTION DE L'ÂGE ET DU SEXE

- Les emplois de **magasiniers (15,0 %)**, **conseillers en vente de pneus (54,5 %)** et **autres préposés aux services (61,3 %)** semblent compter une **plus grande proportion de femmes** comparativement aux autres métiers de l'industrie des services automobiles (plus près du pourcentage d'emplois occupés par les femmes pour l'ensemble des professions, soit 48,1 %). Rappelons toutefois que les données présentées sont des données générales sur le marché du travail et ne visent pas spécifiquement l'industrie des services automobiles (c'est-à-dire que dans l'industrie des services automobiles, les pourcentages d'emplois occupés par les femmes pour ces trois professions pourraient être différents).
- Les **magasiniers** représentent le type d'emploi où les travailleurs plus âgés correspondent à une plus grande proportion du total des emplois. En effet, 50 % des magasiniers sont âgés de 45 ans ou plus (par rapport à 44 % pour l'ensemble des professions). Ces emplois sont donc à risque de connaître des enjeux de relève liés aux départs à la retraite plus grands que pour les autres types d'emplois.
- Pour les emplois de **mécaniciens/réparateurs d'automobiles**, plus de 25 % de la main-d'œuvre est âgée de 45-54 ans. Et, près de 40 % des mécaniciens/réparateurs d'automobiles sont âgés de 45 ans ou plus. Cela demeure en dessous de la proportion d'employés de 45 ans ou plus pour l'ensemble des professions (44 %). Néanmoins, ces emplois sont aussi à risque de connaître des enjeux de relève liés aux départs à la retraite plus grands que pour les autres types d'emplois.
- À l'inverse, près de 60 % des emplois de **préposés à la pose et l'entretien de pièces mécaniques** sont occupés par des jeunes de moins de 34 ans (dont la moitié a moins de 24 ans, soit 30 % des emplois). Cette proportion est largement supérieure à celle des emplois occupés par les jeunes de moins de 34 ans pour l'ensemble des professions (35 %; dont environ 12 % pour les jeunes de moins de 24 ans). Cela est probablement dû au fait que ce type d'emploi est souvent utilisé comme un poste d'entrée dans les entreprises de mécanique.

PRINCIPAUX CONSTATS QUANT À LA RÉPARTITION DE LA MAIN-D'ŒUVRE EN FONCTION DE L'ÂGE ET DU SEXE (SUITE)

Tableau 1.16. Répartition régionale des employés par CNP et comparaison avec la moyenne des travailleurs québécois

	Total - Profession CNP 2011	CNP 1522 Magasiniers et commis aux pièces	CNP 6421 Vendeurs - commerce de détail	CNP 6552 Autres préposés aux services d'information et aux services à la clientèle	CNP 7321 Mécaniciens et réparateurs de véhicules automobiles, de camions et d'autobus	CNP 7535 Préposés/préposées à la pose et à l'entretien des pièces mécaniques d'automobiles
	Nombre (% du Québec)	Nombre (% du Québec pour ce CNP)	Nombre (% du Québec pour ce CNP)	Nombre (% du Québec pour ce CNP)	Nombre (% du Québec pour ce CNP)	Nombre (% du Québec pour ce CNP)
Total - Québec	3 880 425	14 485	158 000	44 055	35 545	2 155
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	36 255 (0,93 %)	120 (0,83 %)	1 260 (0,80 %)	320 (0,73 %)	500 (1,41 %)	15 (0,70 %)
Bas-Saint-Laurent	89 470 (2,31 %)	555 (3,83 %)	3 850 (2,44 %)	570 (1,29 %)	1 095 (3,08 %)	30 (1,39 %)
Capitale-Nationale	364 825 (9,40 %)	1 380 (9,53 %)	16 975 (10,74 %)	3 860 (8,76 %)	3 355 (9,44 %)	265 (12,30 %)
Chaudière-Appalaches	212 520 (5,48 %)	1 145 (7,90 %)	7 635 (4,83 %)	1 365 (3,10 %)	2 905 (8,17 %)	145 (6,73 %)
Estrie	147 465 (3,80 %)	615 (4,25 %)	5 580 (3,53 %)	1 705 (3,87 %)	1 630 (4,59 %)	100 (4,64 %)
Centre-du-Québec	113 260 (2,92 %)	505 (3,49 %)	4 715 (2,98 %)	810 (1,84 %)	1 425 (4,01 %)	140 (6,50 %)
Montérégie	743 290 (19,15 %)	2 690 (18,57 %)	29 980 (18,97 %)	8 200 (18,61 %)	7 400 (20,82 %)	430 (19,95 %)
Montréal	889 580 (22,92 %)	2 005 (13,84 %)	34 270 (21,69 %)	15 040 (34,14 %)	4 125 (11,61 %)	160 (7,42 %)
Laval	200 535 (5,17 %)	655 (4,52 %)	10 565 (6,69 %)	3 220 (7,31 %)	1 790 (5,04 %)	75 (3,48 %)
Lanaudière	237 385 (6,12 %)	995 (6,87 %)	9 430 (5,97 %)	2 280 (5,18 %)	2 595 (7,30 %)	230 (10,67 %)
Laurentides	281 345 (7,25 %)	1 350 (9,32 %)	12 480 (7,90 %)	2 155 (4,89 %)	3 245 (9,13 %)	190 (8,82 %)
Outaouais	190 945 (4,92 %)	470 (3,24 %)	6 510 (4,12 %)	1 850 (4,20 %)	1 420 (3,99 %)	75 (3,48 %)
Abitibi-Témiscamingue	69 385 (1,79 %)	520 (3,59 %)	2 655 (1,68 %)	480 (1,09 %)	615 (1,73 %)	65 (3,02 %)
Mauricie	116 315 (3,00 %)	485 (3,35 %)	5 260 (3,33 %)	1 110 (2,52 %)	1 285 (3,62 %)	90 (4,18 %)
Saguenay-Lac-Saint-Jean	126 365 (3,26 %)	690 (4,76 %)	5 140 (3,25 %)	860 (1,95 %)	1 630 (4,59 %)	115 (5,34 %)
Côte-Nord et Nord-du-Québec	61 495 (1,58 %)	300 (2,07 %)	1 690 (1,07 %)	220 (0,50 %)	535 (1,51 %)	25 (1,16 %)
Côte-Nord	44 085 (1,14 %)	265 (1,83 %)	1 425 (0,90 %)	205 (0,47 %)	385 (1,08 %)	15 (0,70 %)
Nord-du-Québec	17 405 (0,45 %)	35 (0,24 %)	265 (0,17 %)	15 (0,03 %)	155 (0,44 %)	-

Source de données : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages 2011.

Traitement des données : Commission des partenaires du marché du travail (CPMT).

INDICATEURS DU MARCHÉ DU TRAVAIL (SUITE)

PRINCIPAUX CONSTATS QUANT À LA RÉPARTITION RÉGIONALE

Parmi les cinq professions concernées par le secteur du pneu, les régions administratives de **Montréal** et de la **Montréal** sont celles qui accueillent généralement **le plus grand nombre de travailleurs**. Cela correspond d'ailleurs aux proportions d'emplois observées pour l'ensemble des professions, puisqu'il s'agit des régions qui comptent une forte concentration de population, donc de véhicules automobiles. Rappelons toutefois que les données présentées sont des données générales sur le marché du travail et ne visent pas spécifiquement l'industrie des services automobiles (c'est-à-dire que dans l'industrie des services automobiles, les pourcentages d'emplois occupés dans les différentes régions administratives et régions métropolitaines de recensement [RMR] pourraient différer).

PRINCIPAUX CONSTATS QUANT À LA RÉPARTITION RÉGIONALE (SUITE)

Tableau 1.17. Comparaison des degrés de scolarité des employés par CNP avec la moyenne des travailleurs québécois²⁰

	Total - Profession CNP 2011	CNP 1522 Magasiniers et commis aux pièces	CNP 6421 Vendeurs - commerce de détail	CNP 6552 Autres préposés aux services d'information et aux services à la clientèle	CNP 7321 Mécaniciens et réparateurs de véhicules automobiles, de camions et d'autobus	CNP 7535 Préposés/préposées à la pose et à l'entretien des pièces mécaniques d'automobiles
	Nombre (% total plus haut certificat)	Nombre (% total plus haut certificat pour ce CNP)	Nombre (% total plus haut certificat pour ce CNP)	Nombre (% total plus haut certificat pour ce CNP)	Nombre (% total plus haut certificat pour ce CNP)	Nombre (% total plus haut certificat pour ce CNP)
Total - Plus haut certificat, diplôme ou grade	3 880 425	14 485	158 000	44 055	35 545	14 550
Aucun certificat, diplôme ou grade	469 630 (12,10 %)	2 455 (16,95 %)	24 495 (15,50 %)	2 600 (5,90 %)	5 325 (14,98 %)	4 500 (30,93 %)
Diplôme d'études secondaires ou l'équivalent	785 925 (20,25 %)	4 800 (33,14 %)	57 935 (36,67 %)	13 085 (29,70 %)	3 605 (10,14 %)	5 735 (39,42 %)
Certificat ou diplôme d'apprenti ou d'une école de métiers	731 185 (18,84 %)	4 345 (30,00 %)	23 385 (14,80 %)	6 180 (14,03 %)	22 580 (63,53 %)	2 535 (17,42 %)
Certificat ou diplôme d'un collège, d'un cégep ou d'un autre établissement d'enseignement non universitaire	789 740 (20,35 %)	2 075 (14,33 %)	33 565 (21,24 %)	11 060 (25,10 %)	3 325 (9,35 %)	1 385 (9,52 %)
Certificat ou diplôme universitaire inférieur au baccalauréat	194 040 (5,00 %)	320 (2,21 %)	5 775 (3,66 %)	2 960 (6,72 %)	365 (1,03 %)	195 (1,34 %)
Certificat, diplôme ou grade universitaire au baccalauréat ou supérieur	909 905 (23,45 %)	490 (3,38 %)	12 845 (8,13 %)	8 175 (18,56 %)	335 (0,94 %)	210 (1,44 %)
Baccalauréat	586 385 (15,11 %)	390 (2,69 %)	9 860 (6,24 %)	6 085 (13,81 %)	240 (0,68 %)	150 (1,03 %)
Certificat ou diplôme universitaire supérieur au baccalauréat	89 475 (2,31 %)	50 (0,35 %)	1 305 (0,83 %)	735 (1,67 %)	35 (0,10 %)	40 (0,27 %)
Diplôme en médecine, en médecine dentaire, en médecine vétérinaire ou en optométrie	25 400 (0,65 %)	0 (0 %)	75 (0,05 %)	35 (0,08 %)	0 (0 %)	0 (0 %)
Maîtrise	173 295 (4,47 %)	35 (0,24 %)	1 525 (0,97 %)	1 255 (2,85 %)	60 (0,17 %)	20 (0,14 %)
Doctorat acquis	35 350 (0,91 %)	0 (0 %)	75 (0,05 %)	60 (0,14 %)	0 (0 %)	0 (0 %)

Source de données : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages 2011.

Traitement des données : Commission des partenaires du marché du travail (CPMT).

²⁰ Il est à noter qu'au Québec, l'ensemble de ces CNP représente des métiers non réglementés, en termes de niveau de scolarité exigé (Rapport sur le marché du travail, 2013).

INDICATEURS DU MARCHÉ DU TRAVAIL (SUITE)

PRINCIPAUX CONSTATS QUANT AUX DEGRÉS DE SCOLARITÉ

- Alors que la proportion de travailleurs qui ne détiennent **aucun diplôme, ou qui détiennent un DES ou un DEP** est d'environ 50 % dans l'ensemble des professions au Québec, celle-ci est largement plus élevée pour les emplois de **mécaniciens/réparateurs d'automobiles** et de **préposés à la pose et l'entretien de pièces mécaniques**, où elle atteint près de **90 % des travailleurs**.
- À l'exception des mécaniciens et réparateurs d'automobiles qui détiennent en majorité un DEP, les travailleurs des quatre autres professions concernées par le secteur du pneu détiennent généralement un **diplôme d'études secondaires ou un équivalent**. Néanmoins, il est important de noter que les données présentées sur la scolarité des travailleurs ne sont pas spécifiques à l'industrie des services automobiles. Ainsi, il est possible que certains conseillers en vente, par exemple, aient choisi de se spécialiser dans l'industrie des services automobiles avant d'occuper leur emploi de vendeur. Il est toutefois impossible de déceler ces informations dans les données disponibles.
- À l'exception des mécaniciens et réparateurs d'automobiles qui détiennent en majorité un DEP, les travailleurs des quatre autres professions concernées par le secteur du pneu sont **peu scolarisés**; toutefois, comme nous l'avons vu dans la section précédente, les connaissances et les compétences requises de la part de ceux-ci sont en croissance.

PRINCIPAUX CONSTATS QUANT AUX DEGRÉS DE SCOLARITÉ (SUITE)

Tableau 1.18. Comparaison des statuts d'emploi des travailleurs par CNP avec la moyenne des travailleurs québécois

	Total - Profession CNP 2011	CNP 1522 Magasiniers et commis aux pièces	CNP 6421 Vendeurs - commerce de détail	CNP 6552 Autres préposés aux services d'information et aux services à la clientèle	CNP 7321 Mécaniciens et réparateurs de véhicules automobiles, de camions et d'autobus	CNP 7535 Préposés/préposées à la pose et à l'entretien des pièces mécaniques d'automobiles
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
Total - Statut d'emploi	3 792 820	14 135	153 905	43 315	34 075	2 240
Personnes ayant travaillé 49 semaines et plus et 30 heures ou plus en 2010	2 094 740	9 465	58 775	24 495	24 495	1 160
Personnes ayant travaillé 49 semaines et plus et moins de 30 heures en 2010	293 465	445	31 580	3 475	825	95
Personnes ayant travaillé moins de 49 semaines et 30 heures ou plus en 2010	996 665	3 535	27 140	11 265	7 580	700
Personnes ayant travaillé moins de 49 semaines et moins de 30 heures en 2010	407 955	690	36 405	4 075	1 170	285
Temps plein : 30 heures et +/semaine.	3 091 405	13 000	85 915	35 760	32 075	1 860
Temps plein - %	81,51 %	91,97 %	55,82 %	82,56 %	94,13 %	83,04 %
Temps partiel : moins de 30 heures/semaine.	701 420	1 135	67 985	7 550	1 995	380
Temps partiel - %	18,50 %	8,00 %	44,20 %	17,40 %	5,90 %	17,00 %

Source de données : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages 2011.

Traitement des données : Commission des partenaires du marché du travail (CPMT).

INDICATEURS DU MARCHÉ DU TRAVAIL (SUITE)

PRINCIPAUX CONSTATS QUANT AUX STATUTS D'EMPLOI

- Comparativement à l'ensemble des professions, où les travailleurs occupent un emploi à temps plein à plus de 80 %, seuls les **vendeurs** ont une **plus faible proportion d'emplois à temps plein** (environ 55 %). Rappelons toutefois que ces données sur l'emploi ne sont pas spécifiques à l'industrie des services automobiles et qu'il est possible que certains facteurs affectent à la hausse ou à la baisse le pourcentage d'emplois à temps plein occupés dans cette industrie spécifique.
- Les **mécaniciens et réparateurs d'automobiles** représentent la profession, parmi celles étudiées, où le **statut d'emploi à temps plein est le plus fréquent** (94 % d'entre eux travaillent à temps plein).

Tableau 1.19. Revenus des travailleurs québécois pour l'ensemble des professions

	Total - Profession CNP 2011
Total - Personnes ayant touché un revenu d'emploi en 2010	3 792 820
Revenu d'emploi moyen (\$/année)	40 561
Revenu d'emploi médian (\$/année)	32 881
Premier quartile du revenu d'emploi (\$/année)	16 280
Dernier quartile du revenu d'emploi (\$/année)	53 173

Source de données : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages 2011.

Traitement des données : Commission des partenaires du marché du travail (CPMT).

NOTE

Il est à noter que depuis le **23 mai 2015**, les salaires minimums de certains des emplois liés au pneu ont été fixés par décret pour les régions assujetties. Les tableaux 1.20. à 1.23. présentent les salaires qui ont été fixés (CPA région de Montréal, 2015B).

Tableau 1.20. Revenus des apprentis mécaniciens

Années d'expérience	Salaire horaire en 2012	Salaire horaire en 2013	Salaire horaire en 2014	Salaire horaire en 2015	Salaire annuel en 2015 calculé sur une base de 40 h/semaine
1	11,59 \$	11,88 \$	12,18 \$	12,48 \$	25 958,40 \$
2	12,55 \$	12,86 \$	13,19 \$	13,52 \$	28 121,60 \$
3	13,69 \$	14,03 \$	14,38 \$	14,74 \$	30 659,20 \$

Source : CPA région de Montréal (2015C).

Tableau 1.21. Revenus des compagnons mécaniciens

Classe	Salaire horaire en 2012	Salaire horaire en 2013	Salaire horaire en 2014	Salaire horaire en 2015	Salaire annuel calculé sur une base de 40 h/semaine
1 ^{re}	20,35 \$	20,85 \$	21,38 \$	21,91 \$	45 572,80 \$
2 ^e	17,65 \$	18,09 \$	18,54 \$	19,01 \$	39 540,80 \$
3 ^e	16,34 \$	16,75 \$	17,17 \$	17,60 \$	36 608,00 \$

Source : CPA région de Montréal (2015C).

PRINCIPAUX CONSTATS QUANT AUX STATUTS D'EMPLOI (SUITE)

Tableau 1.22. : Revenus des commis aux pièces

Niveaux	Salaire horaire en 2012	Salaire horaire en 2013	Salaire horaire en 2014	Salaire horaire en 2015	Salaire annuel calculé sur une base de 40 h/semaine
A	15,48 \$	15,86 \$	16,26 \$	16,67 \$	34 673,60 \$
B	14,59 \$	14,95 \$	15,33 \$	15,71 \$	32 676,80 \$
C	13,04 \$	13,37 \$	13,70 \$	14,04 \$	29 203,20 \$
D	12,55 \$	12,86 \$	13,19 \$	13,52 \$	28 121,60 \$

Source : CPA région de Montréal (2015C).

Tableau 1.23. : Revenus des préposés au service

Échelon	Salaire horaire en 2012	Salaire horaire en 2013	Salaire horaire en 2014	Salaire horaire en 2015	Salaire annuel calculé sur une base de 40 h/semaine
1 ^{er}	10,37 \$	10,63 \$	10,89 \$	11,16 \$	23 212,80 \$
2 ^e	11,67 \$	11,96 \$	12,26 \$	12,57 \$	26 145,60 \$
3 ^e	13,30 \$	13,64 \$	13,98 \$	14,33 \$	29 806,40 \$

Source : CPA région de Montréal (2015C).

PRINCIPAUX CONSTATS QUANT AU REVENU

- Les **apprentis mécaniciens** et les **préposés au service** gagnent des salaires **plus faibles**, comparativement au revenu d'emploi médian des travailleurs québécois, tandis que les compagnons **mécaniciens** et les **commis aux pièces** (lorsqu'ils atteignent les classes A et B) gagnent des salaires **plus élevés**.
- Compte tenu que le taux annuel moyen d'inflation depuis 2012 est de 1,29 % (soit 3,93 % sur 3 ans; Banque du Canada, 2015), alors que le taux d'augmentation annuel moyen depuis 2012 est de 2,38 % (soit 7,14 % sur 3 ans), il est possible d'affirmer que les **augmentations des salaires des quatre métiers reliés au pneu présentés ci-dessus sont légèrement supérieures à l'inflation**.

En somme, dans cette section du rapport, le nombre d'entreprises œuvrant dans le secteur du pneu a été présenté et celles-ci ont été décrites. Les emplois occupés par les travailleurs de ce secteur d'activité ont également été dénombrés, dans la mesure du possible, et également décrits, afin de pouvoir mieux comprendre les rôles et responsabilités de chacun des métiers concernés. Quelques facteurs influençant l'évolution du secteur du pneu ont ensuite été abordés. Puis, différents indicateurs du marché du travail ont été présentés.

Ainsi, le portrait du secteur du pneu a été présenté, en se concentrant sur les entreprises pour lesquelles la vente et l'installation de pneus représentent une partie significative du chiffre d'affaires, de même que sur les emplois les plus touchés par ce secteur. Ce sont d'ailleurs ces entreprises et travailleurs qui ont accepté de participer à l'exercice de consultation, soit par entrevue individuelle, groupe de discussion ou via le sondage électronique de collecte de données.

Les résultats de ces consultations sont présentés dans la section suivante.

SECTION 2 : RÉSULTATS DES CONSULTATIONS

PROFIL DES RÉPONDANTS

RÉPONDANTS AU SONDAGE ÉLECTRONIQUE

Un sondage électronique a été élaboré afin de recueillir des données quantitatives auprès des entreprises du secteur du pneu. Plusieurs associations et regroupements ont offert leur aide pour rejoindre ces entreprises, dont l'Association des spécialistes du pneu et mécanique du Québec (ASPMQ), la Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec (CCAQ), l'Association de l'industrie des services automobiles du Canada (AIA) et les magasins Canadian Tire. Sans leur collaboration, cette étude n'aurait pas été possible.

Le Tableau 2.1 ci-dessous présente le profil des entreprises répondantes. Au total, l'étude est basée sur les réponses de 334 répondants d'entreprises au questionnaire.

Essentiellement, il est possible d'observer qu'une majorité de celles-ci sont des entreprises :

- de mécanique automobile, offrant un service de vente et installation de pneus;
- qui sont affiliées à une bannière de pneus;
- qui sont assujetties à un décret administré par un comité paritaire de l'automobile (CPA);
- qui offrent un environnement non syndiqué.

Tableau 2.1. Profil des entreprises répondantes

Type d'entreprise	Total (n = 334) ²¹
Entreprise principalement spécialisée en vente et installation de pneus	10 %
Entreprise de mécanique automobile, offrant un service de vente et d'installation de pneus	77 %
Concessionnaire automobile	6 %
Détaillant offrant des services de vente et de pose de pneus (ex. : Canadian Tire)	4 %
Autres ²²	3 %
Statut de l'entreprise	Total (n = 279)
Bannière de pneus	63 %
Concessionnaire	8 %
Entreprise indépendante	29 %
Assujettissement à un comité paritaire de l'automobile	Total (n = 258)
Oui	76 %
Non	22 %
Ne sait pas	2 %
Syndicalisation des employés	Total (n = 258)
Oui, en totalité	1 %
Oui, en partie	4 %
Non	94 %
Je ne sais pas	1 %

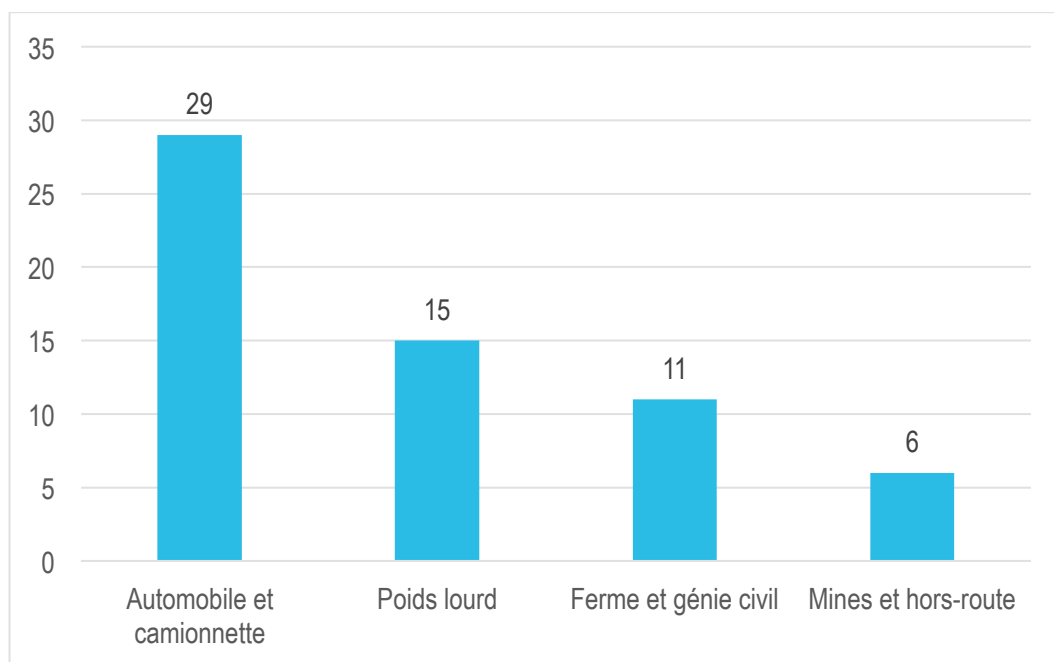
²¹ La lettre « n » sera utilisée tout au long de cette section afin de présenter le nombre total d'entreprises répondantes à chacune des questions.

²² Autres (ex. : manufacture, entrepôt, grossiste, distributeur, magasin de pièces d'auto, etc.).

RÉPONDANTS AU SONDAGE ÉLECTRONIQUE (SUITE)

Comme il est possible de le constater dans la Figure 2.1 suivante, la majorité des entreprises répondantes sont spécialisées dans la vente et l'installation de pneus d'automobiles et de camionnettes.

Figure 2.1. Types de pneus pour lesquels se spécialisent les entreprises répondantes



NOTE $n = 29$.

Expérience en affaires

- Les entreprises répondantes avaient entre 0 et 93 ans d'expérience en affaires ($n = 279$).
- La moyenne était de 24 ans (écart-type = 17 ans; c'est-à-dire qu'environ 68 % des entreprises avaient entre 7 et 41 ans d'expérience en affaires, et que 95 % des entreprises avaient entre 0 et 58 ans d'expérience en affaires).

Pourcentage du chiffre d'affaires

La vente et l'installation de pneus représentaient en moyenne 27 % du chiffre d'affaires (écart-type = 20 %; $n = 279$; c'est-à-dire qu'environ 68 % des entreprises avaient entre 7 % et 47 % de leur chiffre d'affaires représenté par la vente et l'installation de pneus, et que 95 % des entreprises avaient entre 0 % et 67 % de leur chiffre d'affaires attribué à ces activités).

Nombre de points de service

- La majorité des entreprises répondantes avaient un seul point de service (78 %; $n = 279$).
- 22 % possédaient plus d'un point de service.

RÉPONDANTS AU SONDAGE ÉLECTRONIQUE (SUITE)

Bannières

Les ateliers de réparation automobile au Québec se retrouvent souvent dans un regroupement d'entreprises sous bannière commerciale. Ces bannières sont nombreuses, comme en témoigne la diversité des regroupements auxquels les entreprises répondantes ont mentionné appartenir.

- Alex Pneu et Mécanique
- ASX (Groupe Monaco)
- Auto Value
- AutoPLACE
- Autopneu
- Bridgestone
- Canadian Tire
- CARQUEST
- Centre du Pneu Signature
- Département de service d'un concessionnaire
- DSP service de pneus
- Et pneus
- Garage indépendant certifié CAA-Québec
- Goodyear Select
- Mécanipneu
- Méga Pneu
- Midas
- Monsieur Muffler
- NAPA Autopro
- OK Pneus
- Pneu Select
- Pneus Bélisle
- Pneus Chartrand Mécanique
- Pneus Express
- Pneus illimités
- Pneus Max-Plus
- Pneus Prestige
- Pneus Ratté
- Pneus Villemaire
- Point S Pneu et Mécanique
- Pro Pneus
- Robert Bernard Pneus et Mécanique
- Spekplus
- Technet
- Touchette Pneus et Mécanique
- Unimax
- Unipneu
- Unipro

La liste de ces différentes bannières permet de constater qu'il existe une grande diversité de bannières dans le secteur du pneu. Mentionnons également que plusieurs entreprises répondantes ont dit être associées à plus d'une bannière.

RÉPONDANTS AU SONDAGE ÉLECTRONIQUE (SUITE)

Le Tableau 2.2 ci-dessous présente la répartition des entreprises ayant participé à l'étude par région administrative. Il est possible d'observer que la Montérégie, Montréal, de même que l'Estrie et la Capitale-Nationale sont les régions qui comptent les plus grandes parts d'entreprises répondantes. Ainsi, la répartition des entreprises répondantes se rapproche de la distribution des entreprises et des emplois présentée dans la première section du présent rapport.

Tableau 2.2. Répartition des entreprises répondantes par région administrative

Régions administratives	Total (n = 258)
Montérégie	17 %
Montréal	14 %
Estrie	11 %
Capitale-Nationale	10 %
Chaudière-Appalaches	8 %
Bas-Saint-Laurent	5 %
Mauricie	5 %
Lanaudière	5 %
Laurentides	5 %
Centre-du-Québec	4 %
Outaouais	4 %
Saguenay-Lac-Saint-Jean	4 %
Laval	3 %
Multirégionale	2 %
Abitibi-Témiscamingue	1 %
Côte-Nord	1 %
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	1 %
Nord-du-Québec	0 %

Tel que démontré dans le Tableau 2.3 ci-dessous, une majorité des répondants qui ont complété le questionnaire pour leur entreprise sont propriétaires et également responsables de la gestion des ressources humaines. Ils sont donc bien au fait des enjeux/tendances liés au secteur du pneu, à la gestion des ressources humaines et à la formation au sein de leur entreprise et du secteur du pneu.

RÉPONDANTS AU SONDAGE ÉLECTRONIQUE (SUITE)

Tableau 2.3. Poste occupé par la personne responsable de gérer les ressources humaines au sein des entreprises répondantes et poste occupé par la personne ayant rempli le questionnaire

	Responsable RH	Poste du répondant
Poste	Total (n = 257)	Total (n = 257)
Propriétaire	76 %	74 %
Directeur général	5 %	6 %
Gérant	4 %	8 %
Conseiller RH	12 %	2 %
Autres	2 % ²³	10 % ²⁴

RÉPONDANTS AUX ENTREVUES INDIVIDUELLES

Des entrevues individuelles auprès d'acteurs clés du secteur du pneu, déterminés avec le comité de suivi de l'étude, ont été réalisées afin de compléter les données quantitatives du sondage. Plus précisément, huit entrevues individuelles ont été réalisées, soit :

- un représentant d'un comité paritaire de l'automobile (CPA);
- un représentant de la corporation des concessionnaires automobiles du Québec (CCAQ);
- un représentant de l'Association des spécialistes de pneu et mécanique du Québec (ASPMQ);
- deux représentants d'entreprises spécialisées en vente et installation de pneus;
- un représentant d'un détaillant offrant des services de vente et de pose de pneus;
- un représentant d'un grossiste de pneus;
- un représentant du ministère de l'Éducation, Enseignement Supérieur et Recherche (MEESR).

RÉPONDANTS AUX GROUPES DE DISCUSSION

Des groupes de discussion constitués d'employeurs du secteur du pneu, déterminés avec le comité de suivi de l'étude, ont été réalisés afin de compléter les données quantitatives du sondage. Plus précisément, deux groupes de discussion ont été réalisés, comptant au total 18 personnes du secteur, soit :

- six représentants d'entreprises principalement spécialisées en vente et installation de pneus;
- trois représentants d'entreprises de mécanique automobile, offrant un service de vente et d'installation de pneus;
- trois représentants de concessionnaires d'automobiles;
- cinq représentants de détaillants offrant des services de vente et de pose de pneus;
- un représentant d'un grossiste de pneus.

²³ Ex. : superviseur de département, adjointe administrative, etc.

²⁴ Ex. : contrôleur, technicien comptable, technicien automobile, directeur services administratifs, secrétaire, vice-président, etc.

SECTION 2 : RÉSULTATS DES CONSULTATIONS (SUITE)

GRANDS ENJEUX ET TENDANCES

GRANDS ENJEUX

Dans le cadre de l'étude, divers enjeux ont été discutés lors des consultations. Voici, plus spécifiquement, l'importance relative des divers enjeux rencontrés par les entreprises répondantes œuvrant dans le secteur du pneu.

GRANDS ENJEUX (SUITE)

Tableau 2.4. Principaux enjeux du secteur du pneu (moyenne sur une échelle de 1 à 7 où 1 = pas du tout important et 7 = extrêmement important) identifiés par les entreprises répondantes

Types d'entreprises	ENJEUX										
	Financiers			Formation			Gestion des ressources humaines et organisation du travail				
	Rentabilité	Forte compétition entre les entreprises œuvrant dans le pneu	Coût élevé des erreurs ou bris mécaniques lors de l'installation de pneus	Absence de normes ou certifications	Absence de formation initiale spécifique au secteur du pneu	Offre de formation continue insuffisante sur certains sujets (ex. : les capteurs)	Saisonnalité des emplois liés aux pneus	Rétention	Gestion des horaires et des vacances	Gestion de la relève pour les postes clés de l'entreprise	Problèmes de santé des employés (absentéisme, invalidité, accidents, etc.)
Tous	5,5	5,5	4,1	4,4	4,8	4,8	5,0	4,7	4,0	5,0	4,1
Entreprise spécialisée dans le pneu	5,4	5,3	4,2	4,2	4,7	4,8	5,7	4,9	3,72	4,8	4,6
Entreprise de mécanique automobile offrant un service dans le pneu	5,5	5,5	4,1	4,4	4,8	4,8	4,9	4,7	4,1	5,1	4,0
Concessionnaire	6,0	5,9	4,5	4,3	5,2	5,2	6,1	5,4	4,2	5,3	5,1
Détaillants de pneus	5,1	5,3	4,1	3,9	3,9	3,9	4,7	4,6	3,6	4,3	4,0
Autres entreprises	6,0	5,0	4,7	4,3	5,7	6,0	3,7	5,7	5,3	3,3	4,7

NOTE

- $n = 234$.
- *Autres enjeux soulevés : recrutement, territoire protégé par certains marchands, concentration de gros détaillants, vente en ligne, saisonnalité et disponibilité de la main-d'œuvre, compétition pour la main-d'œuvre compétente, quantité élevée de choix de pneus (marques, grandeurs, etc.), qualité de la main-d'œuvre, le prix et les faibles marges de profit qui en découlent, récupération, etc.*

GRANDS ENJEUX (SUITE)

En résumé, l'analyse des résultats quant à l'importance des divers enjeux révèle que :

- la **rentabilité** (moyenne = 5,5), la **compétition entre les entreprises** (moyenne = 5,5) et la **gestion de la relève** (moyenne = 5,0) apparaissent comme les **enjeux les plus importants** aux yeux de l'ensemble des entreprises répondantes. Il existe toutefois certaines disparités entre les types d'entreprises quant aux enjeux identifiés comme les plus importants.

Il est à noter que malgré qu'il existe plusieurs accidents de travail dans le secteur de l'installation de pneus, les **problèmes de santé des employés** sont évalués par l'ensemble des entreprises répondantes comme l'un des enjeux les moins importants (moyenne = 4,1), tout juste derrière la gestion des horaires (moyenne = 4,0). Ce résultat est particulièrement étonnant, vu les statistiques du secteur en ce qui concerne les accidents de travail. À titre indicatif, mentionnons qu'en 2012, il y a eu 158 lésions professionnelles qui ont été déclarées à la CSST dans le secteur du pneu et que, de ce nombre, 56 % concernaient des lésions au dos, au cou et aux épaules (Auto Prévention, 2015)²⁵.

Cette analyse nous indique qu'il y a trois grandes catégories d'enjeux pouvant être identifiées pour ce secteur, soit d'une part des enjeux reliés aux finances, des enjeux spécifiques au développement des compétences de la main-d'œuvre et des enjeux de gestion des ressources humaines et d'organisation du travail.

²⁵ Ces données sont toutefois à interpréter avec prudence, puisqu'elles pourraient sous-estimer le nombre réel de lésions dans ce secteur d'activité. En effet, pour chacune des lésions, la cause (pneus, jantes et roues) n'est pas toujours précisée.

GRANDS ENJEUX ET TENDANCES (SUITE)

ENJEUX FINANCIERS

Augmentation/diversification de la concurrence dans le secteur du pneu

Voici quelques précisions apportées par les entreprises répondantes quant aux enjeux financiers.

- Les concessionnaires auraient intensifié, au cours des dernières années, leur présence dans le domaine du pneu.
- Les consommateurs magasinent et achètent de plus en plus leurs pneus en ligne, ce qui incite une plus grande concurrence entre les entreprises œuvrant dans le secteur du pneu.
- L'augmentation et la diversification de la concurrence occasionnent diverses conséquences chez les entreprises du secteur.
- Une plus grande polyvalence est requise pour les réparations mécaniques et l'installation de pneus. D'un autre côté, une plus fine spécialisation est requise, notamment pour les voitures électriques/hybrides, la vente de produits spécialisés et l'installation ou l'entreposage de pneus, etc.
- Il existe une offre grandissante d'ateliers mobiles d'installation de pneus.
- Il y a une augmentation des ventes en ligne de certains marchands ou fabricants de pneus²⁶.

Rentabilité en diminution

- La gestion de l'inventaire (gestion des divers types de pneus) est de plus en plus complexe. En fait, les modèles de pneus sont de plus en plus diversifiés et le coût associé à l'entreposage d'un inventaire de pneus pour chacun de ces modèles est élevé. Or, la rentabilité provient davantage de la vente de pneus au volume, ce qui influence la rentabilité des entreprises.
- Les coûts d'acquisition des équipements requis pour l'installation de pneus sont de plus en plus élevés, réduisant ainsi les marges bénéficiaires.
- Les coûts liés au contrôle de la qualité du travail sont aussi plus importants (c'est-à-dire que les erreurs liées au bris des composants lors de l'installation de pneus sont plus coûteuses qu'auparavant en raison de la plus grande diversité des pièces et de la présence de composants électroniques). La rapidité d'exécution avec laquelle l'installation de pneus doit être effectuée de même que la compétence parfois insuffisante de certains installateurs (saisonniers) augmentent la possibilité que des erreurs se produisent.

En ce qui a trait aux enjeux liés à la formation, de même qu'aux enjeux liés à la gestion des ressources humaines et à l'organisation du travail, les participants ont aussi soulevé quelques aspects.

²⁶ Comme cela était mentionné dans la section « Évolution du secteur », la vente en ligne peut être vue comme un enjeu/menace ou comme une tendance/opportunité, selon le type d'entreprise répondante.

GRANDS ENJEUX ET TENDANCES (SUITE)

ABSENCE DE FORMATION INITIALE SPÉCIFIQUE AU SECTEUR DU PNEU ET FORMATION CONTINUE INSUFFISANTE

- **Formation initiale** : il n'existe pas de formation initiale offerte par un établissement d'enseignement et qui soit consacrée uniquement au secteur du pneu. Or, les programmes de formation initiale en mécanique automobile laissent trop peu de place au domaine du pneu.
- **Formation continue** : les entreprises doivent offrir des activités de formation continue pour pallier le manque de formation initiale. Toutefois, celles-ci sont généralement insuffisantes ou peu structurées.

NOTE

Puisque la compétence des travailleurs revêt une importance capitale pour l'avenir du secteur du pneu, une section distincte est consacrée à la formation initiale et à la formation continue, où des informations plus détaillées sont présentées.

ENJEUX DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET D'ORGANISATION DU TRAVAIL

- **Saisonnalité des emplois liés aux pneus** : cette réalité amène des enjeux au niveau de la planification de main-d'œuvre et crée des défis d'attraction et de rétention supplémentaires pour le secteur du pneu comparativement aux autres secteurs de l'industrie des services automobiles.
- **Attraction et recrutement** : les métiers de conseillers en vente de pneus ou d'installateurs de pneus sont généralement vus comme des postes d'entrée ou sont tout simplement moins valorisés par les travailleurs. Cela fait en sorte que l'attraction de main-d'œuvre vers ce secteur est difficile. Par ailleurs, le recrutement de travailleurs qualifiés semble l'être encore davantage.
- **Rétention de la main-d'œuvre** : puisque les emplois liés au secteur du pneu sont vus comme des postes d'entrée ou sont moins valorisés, peu de travailleurs s'y voient faire carrière. D'autre part, le fait que ces emplois sont temporaires rend la rétention d'une année à l'autre difficile.

NOTE

Comme pour la formation initiale et continue, une section distincte est consacrée aux besoins de main-d'œuvre et aux enjeux de saisonnalité, de même qu'une autre section traite spécifiquement des enjeux de gestion des ressources humaines. Des informations plus détaillées y sont présentées.

GRANDES TENDANCES

Comme cela a été soulevé dans la section portant sur l'évolution du secteur du pneu, les **nouvelles technologies**, nouveaux **matériaux**, **équipements** et **techniques de travail** font évoluer les emplois liés au pneu, car ils augmentent les exigences en termes de connaissances et de compétences requises chez les conseillers aux ventes de pneus, les installateurs de pneus et les mécaniciens, qui ont besoin d'une formation initiale plus approfondie et de formations continues pour se maintenir à jour au même rythme que l'évolution de ces produits.

Le Tableau 2.5 qui suit présente l'évaluation de l'importance de ces différentes tendances selon les entreprises répondantes.

GRANDES TENDANCES (SUITE)

Tableau 2.5. Principales tendances du secteur du pneu (moyenne sur une échelle de 1 à 7 où 1 = pas du tout important et 7 = extrêmement important) identifiées par les entreprises répondantes

Types d'entreprises	Tendances			
	Technologies dans le domaine du pneu (ex. : capteurs)	Équipements de pose de pneu (machinerie)	Gonflage des pneus à l'azote	Nouveaux matériaux de pneus (ex. : pour améliorer l'efficacité énergétique, pour réduire le bruit, pour améliorer la performance sur chaussée mouillée ou enneigée, pour augmenter la résistance du pneu, etc.)
Tous	5,5	5,8	3,5	5,2
Entreprise spécialisée dans le pneu	5,5	5,5	4,2	4,9
Entreprise de mécanique automobile offrant un service dans le pneu	5,5	5,8	3,4	5,3
Concessionnaire	5,5	5,6	3,3	5,4
Détaillants de pneus	5,1	5,3	5,1	4,6
Autres entreprises	6,0	6,3	4,3	4,3

- NOTE**
- $n = 234$.
 - Autres tendances soulevées : pneus éco-environnementaux, pneus à faible résistance de roulement, augmentation des pneus à roulage à plat, roues en alliage, etc.

En somme, le **développement de nouveaux équipements de pose de pneus** apparaît comme la **tendance principale** dans le secteur actuellement (5,8). Cette tendance semble celle qui est la plus importante selon la plupart des différents types d'entreprises.

SECTION 2 : RÉSULTATS DES CONSULTATIONS (SUITE)

PORTRAIT DE LA MAIN-D'OEUVRE

La démarche de consultation des entreprises du secteur a permis de préciser et de bonifier les informations sur le portrait de la main-d'œuvre travaillant dans le secteur du pneu.

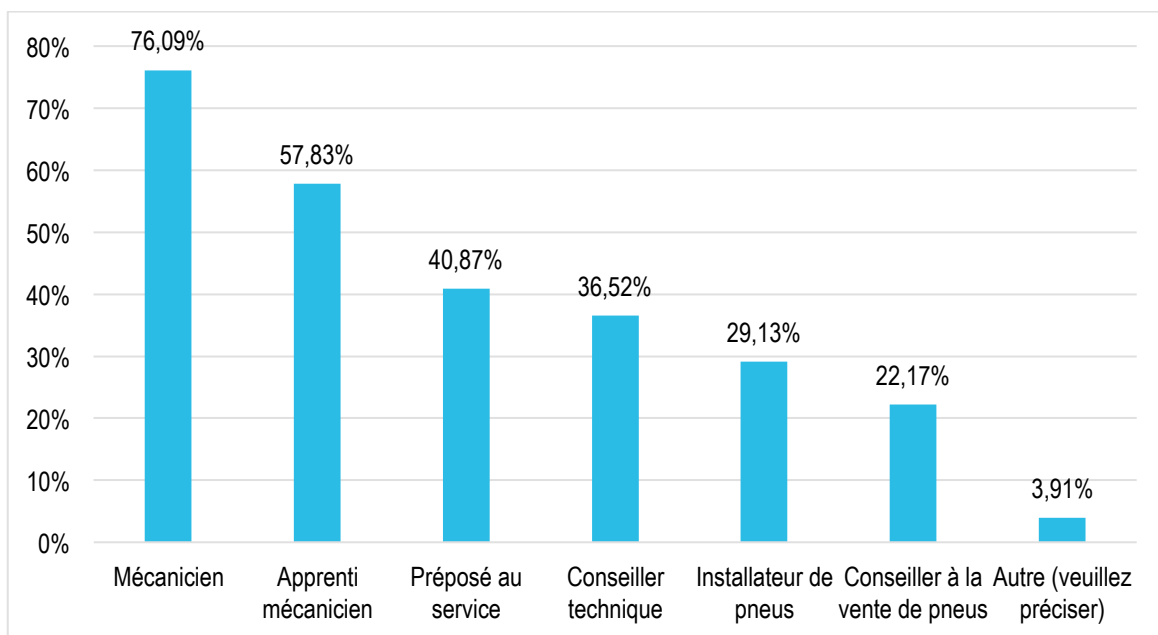
NOMBRE D'EMPLOYÉS

Les 230 répondants d'entreprises qui ont participé à l'étude travaillaient pour des entreprises qui avaient en moyenne 22 employés. Ainsi, il est possible de dire que les entreprises qui œuvrent dans le secteur du pneu sont généralement de **petites entreprises**; cela correspond aux constats tirés des indicateurs du marché du travail. Néanmoins, mentionnons qu'il existe une grande dispersion dans les tailles des entreprises du secteur (écart-type = 74 employés; c'est-à-dire qu'environ 68 % des entreprises avaient entre 0 et 96 employés, et que 95 % des entreprises avaient entre 0 et 170 employés).

CARACTÉRISTIQUES DES EMPLOYÉS

Les activités de travail relatives à la pose de pneus sont confiées à **plusieurs catégories d'employés** dont les fonctions ne sont pas nécessairement spécifiques au pneu et débordent sur l'entretien général du véhicule. La Figure 2.2. qui suit présente la répartition des titres d'emplois occupés par les employés du secteur du pneu au sein des entreprises qui ont répondu à l'étude.

Figure 2.2. Titre d'emploi des employés qui effectuent la vente et l'installation de pneus parmi les entreprises répondantes



NOTE

- $n = 230$.
- Les entreprises répondantes pouvaient choisir autant de titres d'emplois que désiré.
- Autres titres d'emplois soulevés : commis aux pièces, aviseur technique, etc.

CARACTÉRISTIQUES DES EMPLOYÉS (SUITE)

L'examen de la figure précédente permet de constater que les **apprentis mécaniciens et mécaniciens** sont le plus souvent ceux qui effectuent ce type de tâche.

Voici quelques précisions sur les caractéristiques de la main-d'œuvre de ce secteur qui ont émergé des consultations et qui permettent d'expliquer cette situation.

Main-d'œuvre de vente de pneus

En période de pointe, quelques entreprises font appel à des mécaniciens retraités pour les aider à la vente de pneus. Lorsqu'elle fonctionne, cette stratégie est jugée idéale. Toutefois, cette main-d'œuvre doit avoir la capacité de travailler dans un environnement stressant.

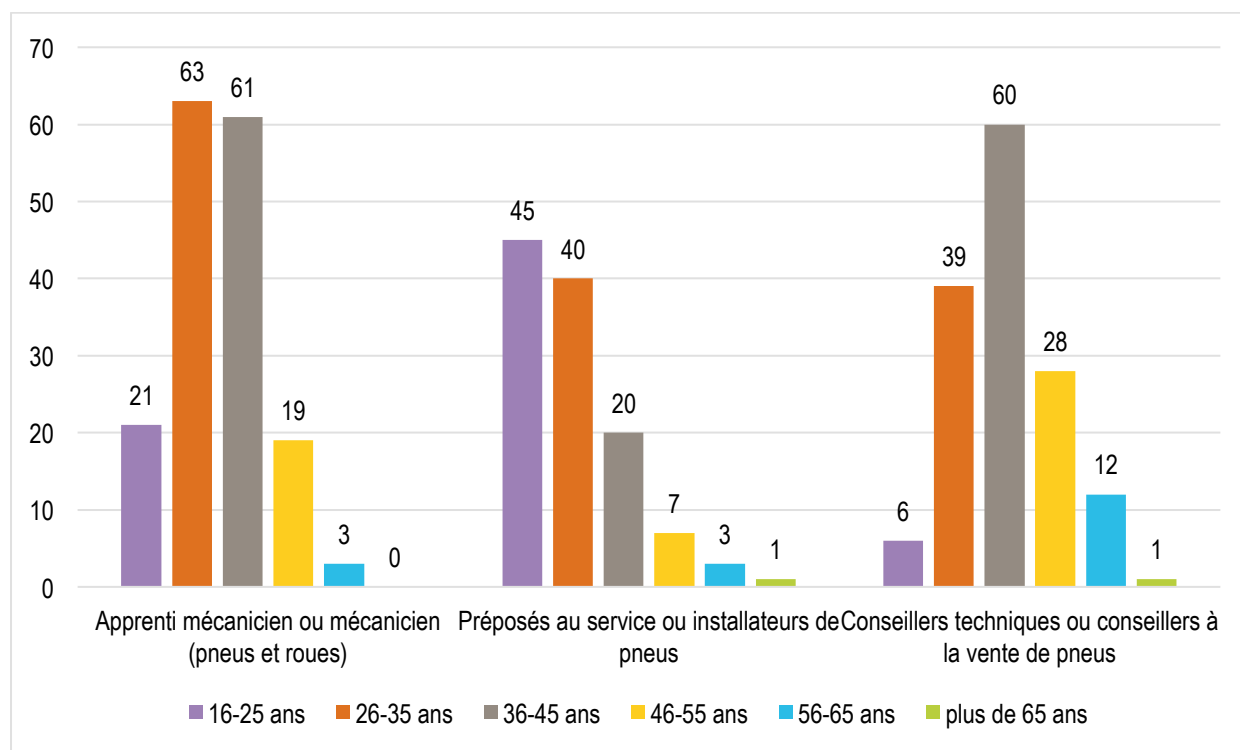
Main-d'œuvre d'installation de pneus

- En période de pointe, tous les employés doivent travailler sur les pneus (les préposés à l'installation de pneus comme les mécaniciens).
- Les étudiants en mécanique travaillent peu à l'installation de pneus en période de pointe, car ils ne sont pas nécessairement disponibles au moment où les entreprises auraient besoin d'eux. Ils constitueraient toutefois un bassin de main-d'œuvre intéressant pour les entreprises du secteur.

CARACTÉRISTIQUES DES EMPLOYÉS (SUITE)

L'analyse de la courbe de distribution de la main-d'œuvre du secteur du pneu en fonction de l'âge révèle que celle-ci diffère selon le type d'emploi occupé. La figure ci-dessous présente la répartition pour ces différents types d'emplois.

Figure 2.3. Moyenne d'âge des employés au sein des entreprises répondantes



NOTE $n = 146$.

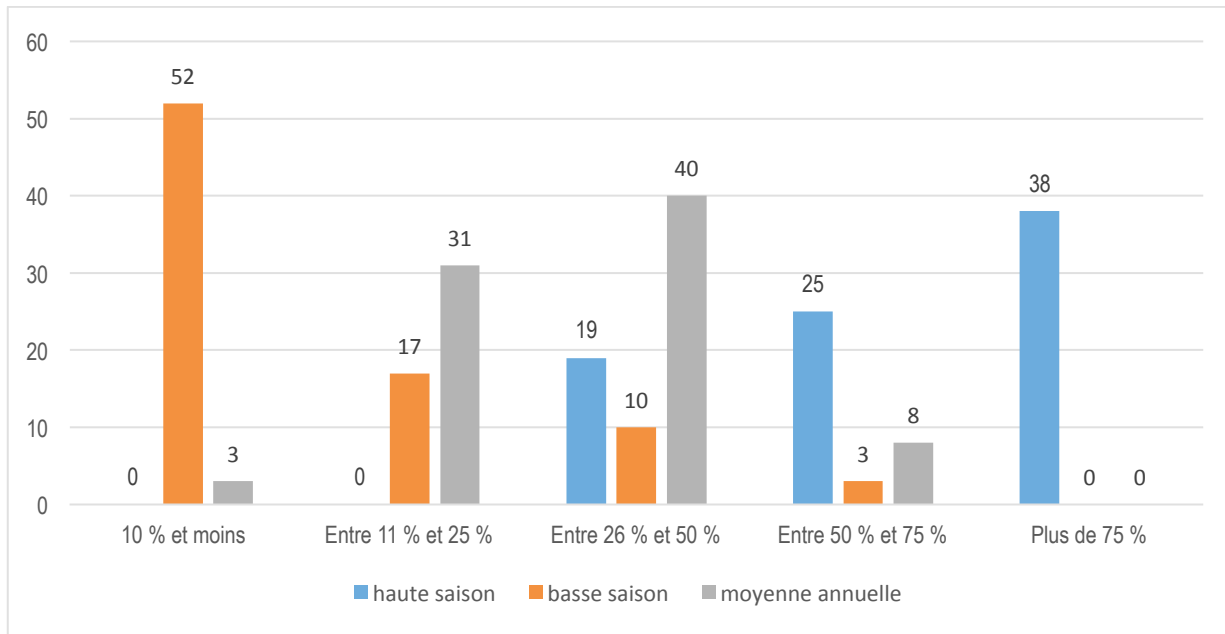
Ainsi, il semble que les **conseillers techniques et conseillers à la vente de pneus** représentent la catégorie d'employés qui compte la **plus grande proportion de personnes de plus de 46 ans** au sein des entreprises répondantes.

Les **préposés aux services et installateurs de pneus** représentent, pour leur part, la catégorie d'employés qui compte la **plus grande proportion de jeunes (16-25 ans)**; cela correspond d'ailleurs aux constats tirés des indicateurs du marché du travail.

CARACTÉRISTIQUES DES EMPLOYÉS (SUITE)

Selon qu'elle se trouve en haute saison ou en basse saison, la main-d'œuvre du secteur du pneu consacre une proportion de son temps plus ou moins grande à la vente et à la pose de pneus. Les résultats de la consultation auprès des entreprises du secteur permettent de dresser un portrait du temps consacré spécifiquement au pneu selon la saison.

Figure 2.4. Proportion du temps des employés des entreprises répondantes qui est consacré spécifiquement au pneu



NOTE $n = 82$.

Le temps consacré par les employés au secteur du pneu varie en fonction de la saison de la façon suivante.

- En **haute saison**, soit **d'octobre à décembre et de mars à mai**, 38 entreprises répondantes ont mentionné que **plus de 75 % du temps** de travail de leurs employés était consacré à la vente ou à l'installation de pneus.
- En **basse saison**, c'est-à-dire de **juin à septembre et de décembre à mars**, environ 52 entreprises répondantes ont mentionné que **10 % ou moins du temps** de travail de leurs employés était consacré à la vente ou à l'installation de pneus.
- Certaines entreprises répondantes ont noté qu'il y avait une **disparité selon le poste occupé** par l'employé. Plus spécifiquement, les employés qui sont embauchés pour travailler dans le secteur du pneu consacrent 100 % de leur temps à cette tâche, tandis que les mécaniciens, par exemple, n'y consacrent que 25 % de leur temps environ.

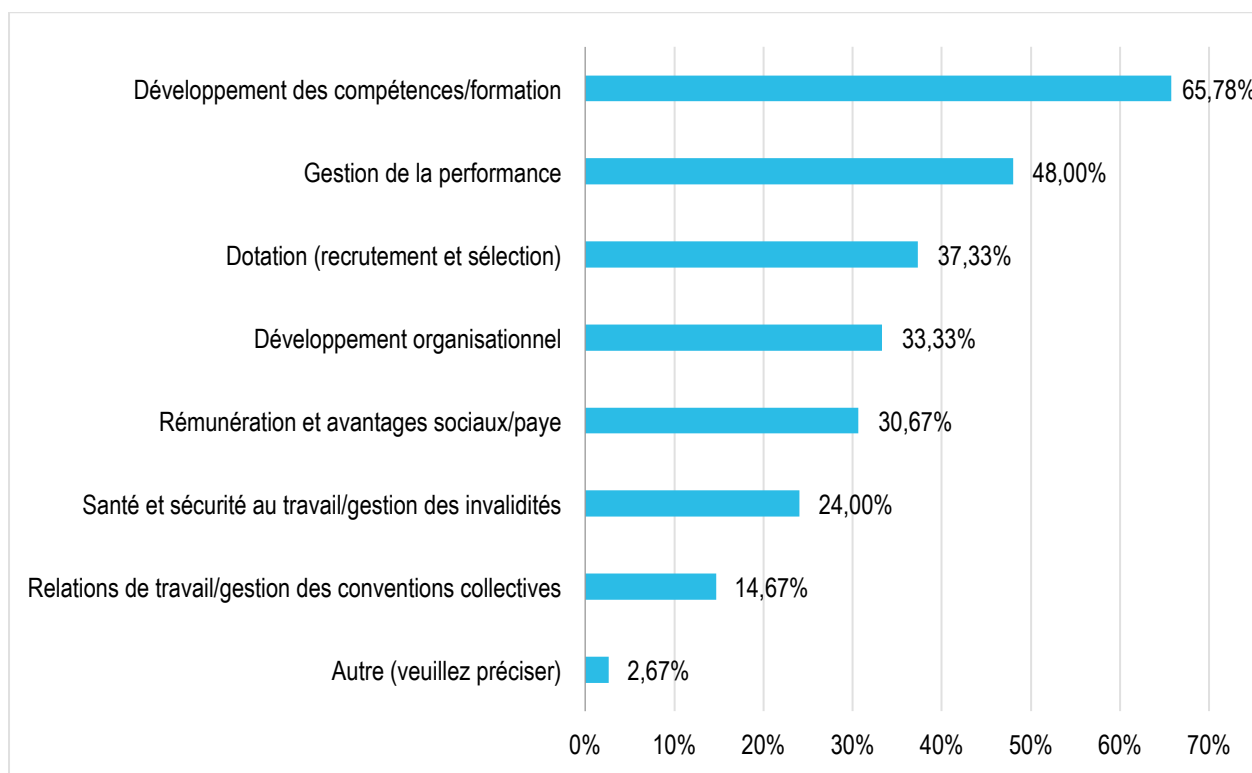
SECTION 2 : RÉSULTATS DES CONSULTATIONS (SUITE)

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Comme cela a été mis en lumière à la section présentant les enjeux et tendances dans le secteur du pneu, la gestion des ressources humaines semble représenter un défi croissant pour le secteur du pneu. Il existe d'ailleurs plusieurs enjeux en termes de gestion des ressources humaines dans le domaine de l'automobile, dont : le transfert d'entreprise entre générations qui demeure difficile; la relève de la main-d'œuvre qui constitue une préoccupation vu le nombre élevé d'emplois dans le domaine, surtout lorsqu'on tient compte de la faible rétention et du nombre d'embauches prévues; l'adaptation du style de gestion pour attirer et retenir la main-d'œuvre (Diagnostic sectoriel CSMO-Auto, 2014).

Voici ce que les entreprises répondantes ont mis en évidence concernant les pratiques de gestion des ressources humaines, à commencer par celles qui seraient à améliorer.

Figure 2.5. Pratiques de gestion des ressources humaines à améliorer parmi les entreprises répondantes



NOTE

- $n = 225$.
- Les entreprises répondantes pouvaient choisir autant de pratiques ressources humaines que désiré.
- Autres pratiques ressources humaines à améliorer : reconnaissance des employés, politique de formation obligatoire, rétention, etc.

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES (SUITE)

En ce qui concerne les pratiques de gestion des ressources humaines à améliorer, tel que mentionné dans la figure 2.5 :

- le **développement des compétences et la formation** apparaissent comme le principal **défi** de gestion des ressources humaines des entreprises répondantes. La formation gagnerait à être améliorée. En fait, il semble que la formation doit souvent être prise en charge à l'interne pour pallier le manque de formation initiale;

NOTE

Les sections qui suivent sont consacrées à la formation initiale et à la formation continue. Des informations plus détaillées y sont présentées.

- comme cela a été soulevé dans la section sur les enjeux du secteur, les considérations pour l'aspect financier représentent une préoccupation constante pour les entreprises du secteur. Ainsi, la **gestion de la performance individuelle** des employés correspond à une des pratiques de gestion des ressources humaines où les entreprises répondantes voient le plus de possibilités d'amélioration;
- une proportion importante parmi les entreprises répondantes a également mentionné que les pratiques de **développement organisationnel** pourraient être améliorées;
- la sensibilisation des employeurs et employés aux **risques** liés à la **santé et la sécurité du travail** représente un défi, compte tenu de la pression pour une cadence élevée. Les pratiques de gestion des ressources humaines liées à la prévention, l'indemnisation ou à la réintégration des travailleurs suite à un accident de travail gagneraient aussi à être améliorées selon les entreprises ayant répondu à l'étude;
- en termes de **relation du travail**, les **conflits** entre les employés de différentes générations sont souvent un enjeu. De même, la **gestion disciplinaire** (ex. : utilisation du cellulaire, absentéisme, etc.) peut parfois être un défi pour les entreprises répondantes. Toutefois, les pratiques de relations du travail semblent être celles qui sont les plus satisfaisantes au sein des entreprises répondantes.

ATTRACTION/RECRUTEMENT

L'attraction et le recrutement de candidats répondant aux critères de sélection requis par les employeurs constituent un enjeu pour le secteur du pneu. Les détails relatifs à cet enjeu sont présentés dans la section qui suit.

D'ailleurs, selon les entreprises répondantes consultées via les entrevues ou les groupes de discussion, **l'attraction et le recrutement** de main-d'œuvre représentent un des **plus grands défis** au sein du secteur du pneu.

NOTE

*Rappelons toutefois que lors du sondage électronique, la **formation** s'est classée comme le **principal défi** de gestion des ressources humaines.*

ATTRACTION/RECRUTEMENT (SUITE)

Critères de sélection

Il semble que le **manque d'expérience** des candidats explique en majeure partie les difficultés de recrutement. De plus, selon les entreprises consultées lors des entrevues et des groupes de discussion, le **savoir-être** est un **critère d'embauche très important et souvent** difficile à trouver chez les candidats.

La qualification des travailleurs est primordiale, car les erreurs dues au manque de formation ou d'expérience sont coûteuses. Aussi, les risques de blessures augmentent sous l'effet de la cadence de travail qui caractérise la période de pointe.

Les principaux critères de sélection identifiés par les entreprises répondantes (n = 171) sont :

- l'expérience (35 %);
- la motivation (32 %);
- la personnalité (18 %);
- les qualifications (ex. : carte de compétence, 10 %);
- autres critères (ex. : antécédents criminels, ponctualité, etc., 4 %).

Il est à mentionner que selon les personnes consultées, les pratiques de sélection semblent plus ou moins structurées. Les entrevues sont généralement très courtes et improvisées, ce qui nuit à la capacité de faire une sélection optimale des candidats.

De plus, selon les personnes consultées, certains domaines présentent des **exigences en termes de compétences** qui sont différentes ou tout simplement plus élevées (ex. : **pneus commerciaux**), dont ils doivent tenir compte lors de l'embauche de nouvelles ressources.

Difficultés de recrutement

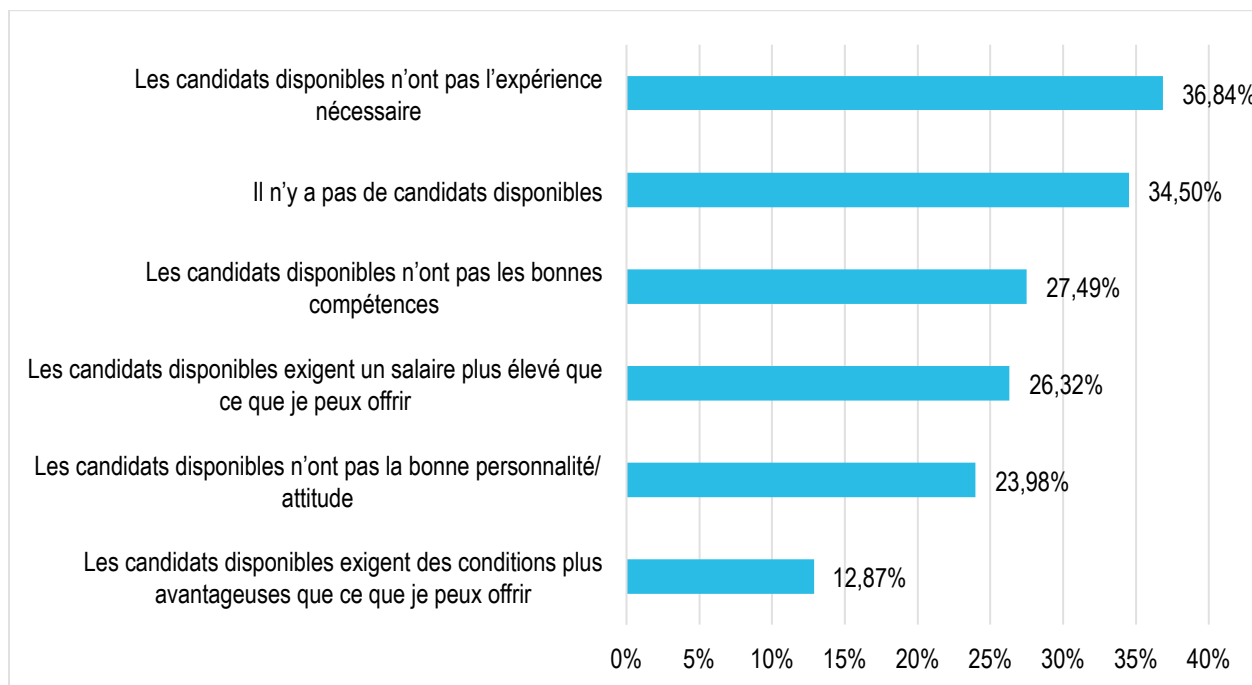
Parmi les entreprises répondantes (n = 171) :

- 39 % n'avaient pas de difficulté de recrutement;
- 33 % ont déclaré avoir des difficultés de recrutement pour tous les types de postes;
- 25 % ont dit avoir des difficultés de recrutement pour les employés de la catégorie « pneus d'automobiles et camionnettes »;
- 1 % ont dit avoir des difficultés de recrutement pour les employés de la catégorie « poids lourd », 1 % pour la catégorie « ferme et génie civil » et 1 % pour la catégorie « mines et hors-route ».

Difficultés de recrutement (suite)

Plusieurs raisons peuvent expliquer les difficultés de recrutement des entreprises de ce secteur. La figure qui suit présente l'importance relative de celles-ci.

Figure 2.6. Raisons expliquant les difficultés de recrutement des entreprises répondantes



NOTE

- $n = 171$.
- Les entreprises répondantes pouvaient choisir autant de raisons expliquant leurs difficultés de recrutement que désiré.
- Certaines entreprises répondantes ont mentionné que la saisonnalité expliquait leur difficulté, ou encore, d'autres ont soulevé l'idée que c'est plutôt l'intégration des employés qui est difficile.

Il convient de mentionner que selon les entreprises répondantes, les difficultés de recrutement pour des travailleurs qualifiés s'expliquent également par :

- l'image actuelle des **métiers** liés à la vente et à l'installation de pneus. Toutefois, malgré l'image actuelle, certaines des entreprises consultées ont mentionné que contrairement aux changements d'huile qui sont de moins en moins fréquents, les **changements de pneus** demeurent semestriels. Ils permettent d'avoir un **contact régulier** avec les clients et de déceler, puis de prévenir d'autres problèmes mécaniques. Il s'agit d'une profession importante pour les entreprises de la mécanique. Cela devrait être mis en valeur pour rehausser l'image des métiers liés au pneu;
- le statut temporaire des emplois;
- la difficulté à prévoir le nombre et le type d'employés requis.

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES (SUITE)

ACCUEIL ET INTÉGRATION DES NOUVEAUX EMPLOYÉS

- L'**intégration des nouveaux employés** en période de pointe est difficile puisque le temps requis pour effectuer une intégration de qualité est limité. De plus, certaines entreprises hésitent à mettre en place un processus d'intégration complet, puisqu'elles savent que plusieurs des nouvelles recrues vont quitter l'organisation en raison de la trop grande pression liée à ces emplois. Ainsi, la période d'intégration n'est **pas toujours optimisée** pour développer les compétences de ces nouveaux employés.
- La pratique courante est plutôt d'offrir une période probatoire aux nouveaux employés, durant laquelle leur travail est évalué par un employé d'expérience. L'employé est remercié s'il n'a pas fait ses preuves.
- Certains affirment que c'est en mettant le nouvel employé au travail qu'on peut vraiment évaluer sa capacité de faire le travail.

RÉTENTION ET FIDÉLISATION

En plus des défis liés aux pratiques d'attraction et recrutement, certains défis liés à la rétention des employés sont présents au sein des entreprises qui ont répondu à l'étude. Les informations liées à la rétention des employés sont présentées ci-dessous.

Difficulté de rétention et de fidélisation

Parmi les entreprises répondantes (n = 171) :

- 63 % n'avaient pas de difficulté à conserver leur personnel;
- 37 % ont mentionné avoir des difficultés de rétention.

Lorsqu'on compare les résultats obtenus pour ces défis de gestion des ressources humaines, il est possible de constater que **les difficultés liées à la rétention** semblent **moins grandes** que les **difficultés liées au recrutement**. Celles-ci demeurent néanmoins présentes pour plusieurs entreprises, et ce, pour diverses raisons. En effet :

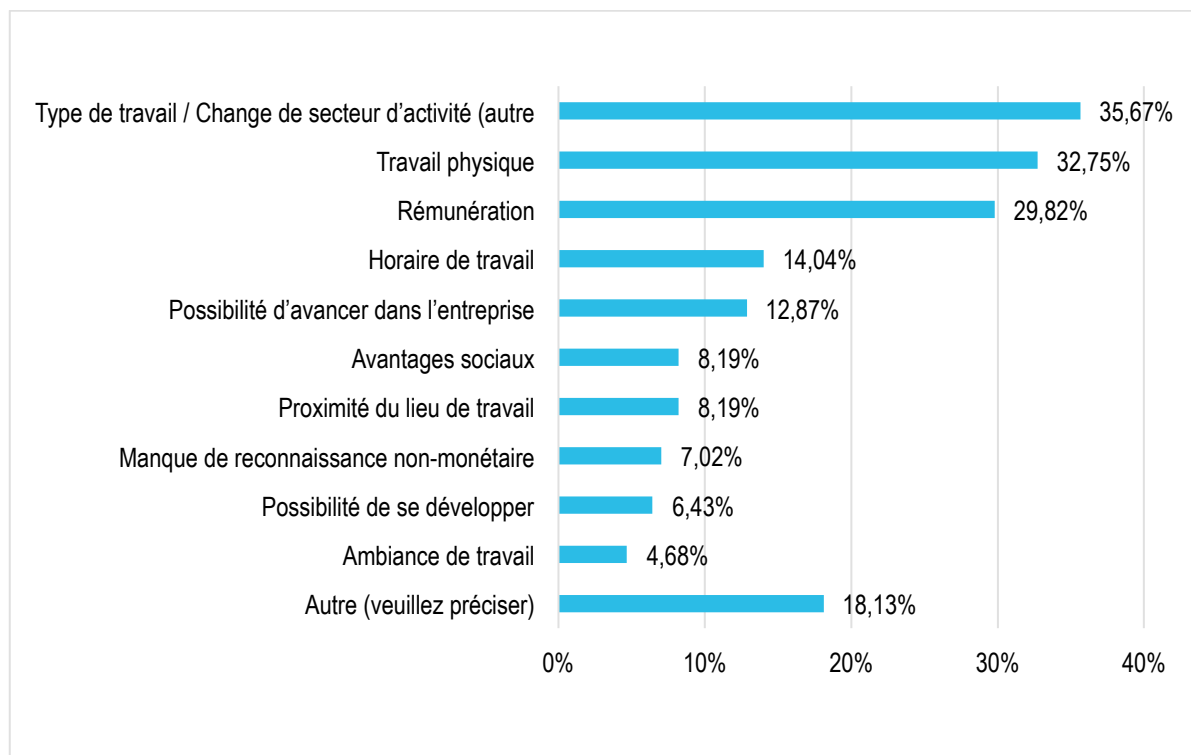
- la main-d'œuvre qualifiée est rare et certains pensent qu'il y aurait du **maraudage** entre les entreprises pour recruter les meilleurs installateurs de pneus;
- le **sentiment d'appartenance, d'engagement et de valorisation** des employés est plus **difficile** à bâtir chez les employés embauchés en surnuméraire, puisqu'ils sont conscients que l'emploi qu'ils occupent est **temporaire**;
- de plus, si la rétention des employés n'apparaît pas comme un problème pour un grand nombre de répondants au sondage en ligne, les participants au groupe de discussion **distinguent les employés réguliers des employés saisonniers**. Ils soulignent que la fidélisation des employés saisonniers d'une année à l'autre constitue un enjeu important puisque la formation de ces derniers est toujours à recommencer du début;
- la **rétention des jeunes** est un défi, car leur rapport au travail a changé. Plus spécifiquement, leur vision du travail semble différente de celle des travailleurs plus expérimentés, ce qui occasionne parfois des conflits de générations.

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES (SUITE)

FACTEURS DE DÉPART ET DE RÉTENTION

Les répondants des entreprises du secteur du pneu ont été consultés quant aux principaux facteurs de départ et de rétention des employés selon eux. Les deux figures qui suivent présentent les résultats obtenus.

Figure 2.7. Raisons de départ des employés du domaine du pneu parmi les entreprises répondantes

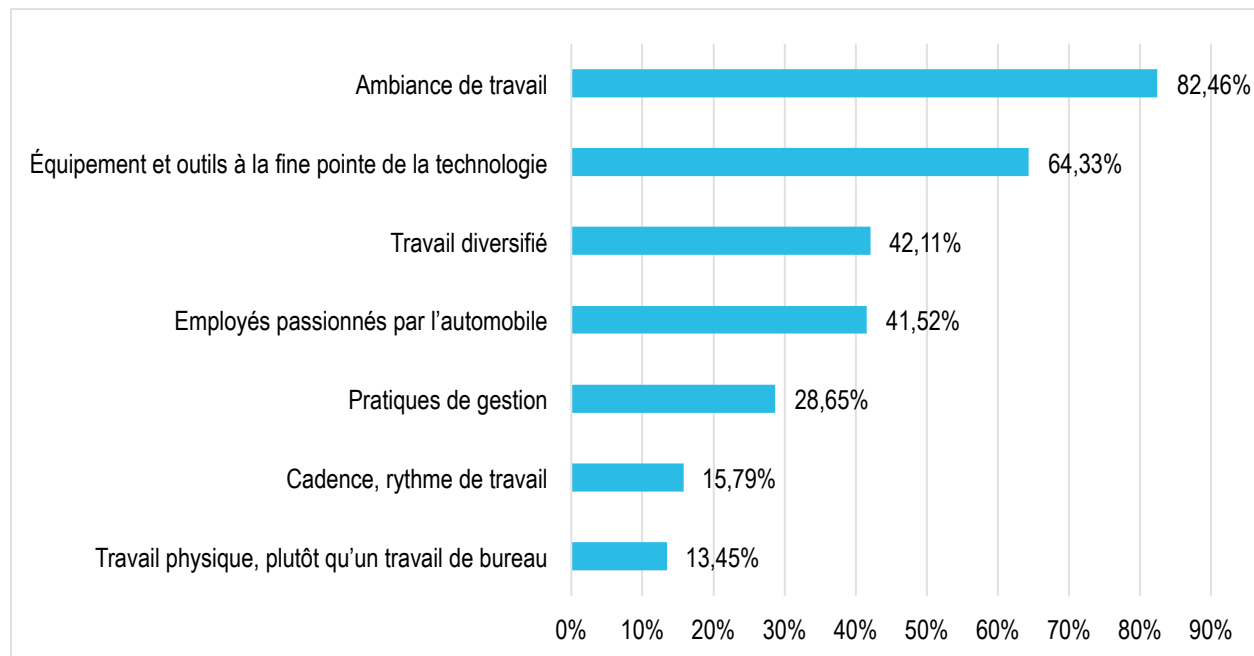


NOTE

- $n = 171$.
- Les entreprises répondantes pouvaient choisir autant de raisons de départ que désiré.
- Autres raisons de départ : travail saisonnier, employé ayant commis une faute grave (ex. : vol), leadership démotivant de la direction, etc.

FACTEURS DE DÉPART ET DE RÉTENTION (SUITE)

Figure 2.8. Raisons expliquant la satisfaction/rétention des employés parmi les entreprises répondantes



NOTE

- $n = 171$.
- Les entreprises répondantes pouvaient choisir autant de raisons de satisfaction/rétention que désiré.

FACTEURS DE DÉPART ET DE RÉTENTION (SUITE)

En somme :

- le **changement de domaine professionnel**, la **nature physique** du travail lié aux pneus et la **rémunération** représentent les principales **raisons de départ** des travailleurs;
- l'**ambiance de travail** est le premier facteur expliquant la **satisfaction** des employés et leur intention de rester au sein de leur organisation.

D'autres facteurs ont également été soulevés par les entreprises répondantes consultées via les entrevues ou groupes de discussion en lien avec les difficultés de rétention du personnel.

- Lorsque l'**horaire de travail** est moins avantageux que chez les concurrents (ex. : détaillant est ouvert le soir et la fin de semaine, alors que les ateliers de réparation sont parfois fermés à ces moments), les employés peuvent être tentés de **quitter** l'organisation. Bien qu'elles soient conscientes qu'elles auraient avantage à développer une image attrayante pour que les travailleurs soient tentés de poser leur candidature, les entreprises du secteur du pneu ne semblent pas faire de promotion active pour faire connaître leur image de marque aux candidats.
- La **capacité à offrir des formations** par les employés d'expérience est un facteur important pour **retenir** les installateurs de pneus. Toutefois, les employés d'expérience ne sont pas toujours disponibles, intéressés et aptes à former les plus jeunes.
- Plusieurs des gestionnaires en place n'ont jamais reçu de **formation pour superviser du personnel**. Or, les **pratiques de reconnaissance** du gestionnaire, les stratégies qu'il met en place pour améliorer le climat de travail et la mobilisation qu'il suscite au sein de l'équipe ont une grande influence sur la **rétention** des employés. En fait, le style de gestion est appelé à changer, en fonction des nouvelles générations, afin d'assurer une meilleure rétention (ex. : les pratiques de reconnaissance sont particulièrement importantes auprès des jeunes employés; les pratiques disciplinaires doivent aussi être adaptées aux travailleurs, etc.).

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES (SUITE)

RÉMUNÉRATION

L'examen du Tableau 2.6 permet d'observer que les **salaires** des employés au sein des entreprises répondantes **correspondent** aux salaires minimums convenus par **décret** ou sont **supérieurs**.

Exemple : apprentis mécaniciens et mécaniciens : 18,52 \$/h (décret : 12,48 - 21,91 \$).

Tableau 2.6. Salaire horaire par catégorie d'emplois parmi les entreprises répondantes

Catégorie d'emplois	Salaire moyen/h	Écart-type ²⁷
Apprentis mécaniciens ou mécaniciens	18,52 \$	4,60 \$
Préposés au service ou installateurs de pneus	14,45 \$	2,55 \$
Conseillers techniques ou conseillers à la vente de pneus	18,95 \$	4,19 \$

NOTE $n = 171$.

De plus, **plusieurs avantages sociaux** sont offerts par les entreprises répondantes pour compléter l'offre de rémunération.

Tableau 2.7. Avantages sociaux offerts par les entreprises répondantes

Avantages	Total (n = 172)
Vêtements de travail fournis	85 %
Possibilité de stationnement gratuit	54 %
Congés en cas de maladie	40 %
Assurances collectives	39 %
Coffre à outils fourni	14 %
Régime de retraite	13 %
Autres avantages	10 %

NOTE

- Les entreprises pouvaient choisir autant d'avantages sociaux que désiré.
- D'autres avantages ont été mentionnés par les entreprises répondantes : pièces au prix coûtant, partage des profits, boni selon le rendement, horaire flexible, garage disponible pour leurs besoins personnels, dîners payés, formation continue.

²⁷ À titre d'exemple, cela signifie qu'environ 68 % des entreprises répondantes offraient un salaire entre 13,92 \$ et 23,12 \$ aux apprentis mécaniciens ou mécaniciens, et que 95 % des entreprises répondantes offraient un salaire variant entre le salaire minimum et 27,72 \$/h.

RÉMUNÉRATION (SUITE)

En ce qui concerne la rémunération, les répondants trouvaient important de mentionner que :

- puisque les emplois sont temporaires et que les possibilités de faire carrière dans l'entreprise semblent parfois restreintes, le salaire semble être un facteur d'attraction et de rétention important;
- les postes dans le secteur du pneu exigent de plus en plus de connaissances et de compétences, mais dans plusieurs cas, il serait uniquement possible d'offrir une faible rémunération, selon les entreprises consultées. En fait, la **concurrence accrue** exerce une **pression à la baisse sur les marges de profit**, ce qui génère des défis de productivité et **limite la possibilité d'augmenter les échelles salariales**;
- il semble pratique courante d'offrir un **salaire supplémentaire** si l'employé **reste pour la période de pointe entière** (boni).

Par ailleurs, la capacité interne des entreprises de **faire face** à leurs **défis de gestion des ressources humaines** varie.

- Les entreprises qui ont un conseiller en ressources humaines se sentent plus en confiance de pouvoir trouver des solutions à leurs défis.
- Les grandes entreprises (ex. : multinationales) se sentent plus confiantes que les entreprises de petite taille (ex. : entreprise familiale).
- Les entreprises familiales ont rarement identifié une relève pour remplacer les dirigeants actuels. Leur défi pourrait donc être plus grand.
- Selon les entreprises répondantes, il semble que les entreprises en région aient parfois accès à moins de ressources pour les appuyer dans leurs défis de gestion des ressources humaines.

BESOINS DE MAIN-D'ŒUVRE ET SAISONNALITÉ

La démarche de consultation auprès des entreprises a permis de soulever quelques informations importantes concernant les besoins de main-d'œuvre dans le secteur du pneu.

PRÉVISIONS DES BESOINS DE MAIN-D'ŒUVRE

Dans un premier temps, nous avons demandé aux répondants quels seraient leurs besoins de main-d'œuvre. Les personnes rencontrées lors de la démarche de consultation prévoyaient :

- une **stabilité** (en termes de besoins **quantitatifs de main-d'œuvre**). En effet, la réalité du secteur du pneu est la même, saison après saison, ce qui fait en sorte que les besoins de travailleurs pour installer et désinstaller les pneus de la clientèle varient peu;
- une **augmentation des besoins** (en termes de besoins **qualitatifs**), puisque plus de compétences sont requises des techniciens, notamment en raison de la complexité grandissante associée à la vente et à l'installation de pneus.

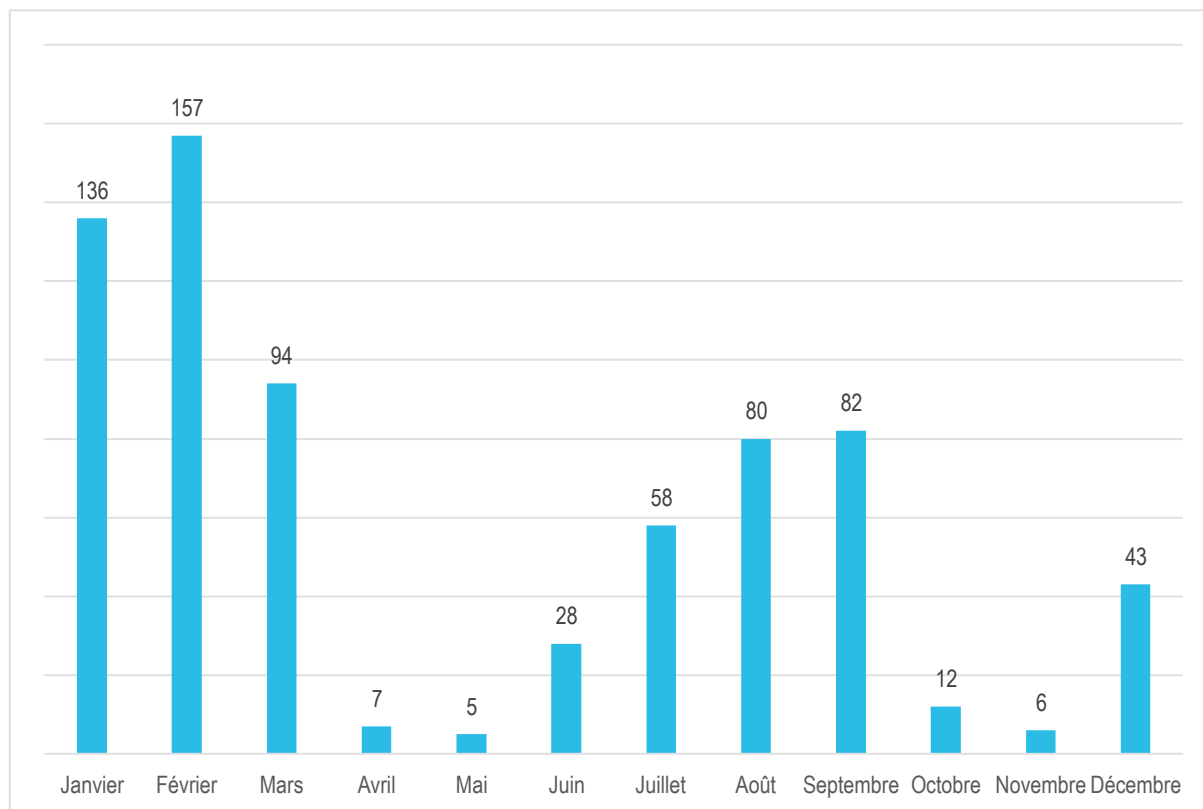
Des constats plus spécifiques liés aux besoins quantitatifs, qualitatifs et aux stratégies de planification de main-d'œuvre et ce, en fonction de la saisonnalité, sont présentés ci-après.

BESOINS DE MAIN-D'ŒUVRE ET SAISONNALITÉ (SUITE)

SAISONNALITÉ

Comme le démontre la Figure 2.9, les périodes **de pointe** dans le secteur du pneu sont généralement d'une durée de plus ou moins 6 semaines durant les mois **d'octobre à décembre** et **de mars à mai**. Les périodes de **juin à septembre** et de **décembre à mars** sont les périodes creuses pour ces employés.

Figure 2.9. Mois durant lesquels les employés sont affectés par le creux saisonnier parmi les entreprises répondantes



NOTE $n = 171$.

BESOINS QUANTITATIFS

Durant les périodes de juin à septembre et de décembre à mars, le nombre d'employés est généralement moindre que durant les périodes de pointe. De plus, les travailleurs qui demeurent en emploi durant ces périodes sont parfois appelés à réduire leurs heures de travail. Le tableau qui suit présente donc les moyennes en termes de nombre d'employés présents et d'employés qui voient leurs heures de travail réduites pour cette période creuse.

BESOINS QUANTITATIFS (SUITE)

Tableau 2.8. Nombre d'employés moyen et nombre d'employés voyant leurs heures réduites en dehors de la période de pointe au sein des entreprises répondantes

Catégorie d'emplois	Nombre d'employés moyen en dehors des périodes de pointe	Nombre d'employés moyen voyant leurs heures de travail réduites, en dehors des périodes de pointe
Apprenti mécanicien ou mécanicien	3	1
Préposé au service ou installateur de pneus	4	4
Conseiller technique ou conseiller à la vente de pneus	3	1
Personnel administratif	2	1
Autres	6	1

NOTE

- $n = 171$.
- *Autres titres d'emploi : commis aux pièces, aviseur technique, etc.*

Lorsqu'on étudie le Tableau 2.8, il est possible de constater que contrairement à leurs collègues mécaniciens ou conseillers techniques, par exemple, qui travaillent généralement durant toute l'année, les **préposés au service et les installateurs de pneus** représentent une catégorie de main-d'œuvre plus touchée par la **diminution des heures** (en dehors des périodes de pointe).

En plus des besoins en termes quantitatifs, les besoins et demandes de compétences des entreprises du secteur du pneu et leur correspondance avec l'offre de compétences, soit les compétences détenues par les travailleurs, ont été étudiés.

Les résultats révèlent que les entreprises répondantes perçoivent :

- une correspondance entre les compétences des conseillers techniques ou conseillers à la vente de pneus dans 86 % des cas, alors que 14 % de ce type de travailleurs ne rencontreraient pas leurs critères de compétences ($n = 152$);
- une correspondance entre les compétences des apprentis mécaniciens ou mécaniciens (pneus et roues) dans 90 % des cas, alors que 14 % de ce type de travailleurs ne rencontreraient pas leurs critères de compétences ($n = 168$);
- une correspondance entre les compétences de préposés au service ou installateurs de pneus dans 77 % des cas, alors que 23 % de ce type de travailleurs ne rencontreraient pas leurs critères de compétences ($n = 129$).

Les **compétences détenues** par les travailleurs semblent **correspondre assez bien aux exigences** des entreprises. Toutefois, ce n'est pas nécessairement parce que la formation initiale est adéquate, mais bien parce que les employés en poste ont été pris en charge et **formés à l'interne**. Par contre, à l'intérieur d'une même catégorie d'emplois, il peut y avoir une grande variation au niveau des compétences maîtrisées, donc certains employés peuvent être très compétents et d'autres très peu compétents.

BESOINS DE MAIN-D'ŒUVRE ET SAISONNALITÉ (SUITE)

BESOINS QUALITATIFS

Plus spécifiquement, les besoins qualitatifs liés aux différentes catégories d'emplois qui ont été identifiés lors de la démarche de consultation sont les suivants.

Les compétences recherchées chez les conseillers en vente de pneus

Pour bien servir leurs clients, les conseillers en vente de pneus doivent en connaître plus que l'information disponible sur Internet. En fait, les clients sont mieux informés qu'auparavant sur les produits, puisqu'ils ont accès à divers articles ou fiches de produits en ligne qui leur permettent de se renseigner avant de procéder à l'achat de pneus. Ils ont donc des attentes plus élevées envers les conseillers en vente de pneus, à l'effet que ceux-ci puissent répondre à leurs questions, au-delà de l'information qu'ils pourraient eux-mêmes trouver. Cette réalité transforme les compétences recherchées chez les conseillers en vente de pneus. Voici une liste des connaissances recherchées, identifiées par les personnes consultées :

- connaissance du produit (ex. : la gomme et semelle du pneu, le caoutchouc, les différentes marques et leurs particularités, etc.);
- savoir-être;
- capacité à donner un service à la clientèle de qualité;
- capacité à exercer un rôle-conseil auprès des clients;
- maîtrise de différentes techniques de vente;
- informatiques (ex. : capacité à consulter les sites Internet de manufacturiers).

Les compétences recherchées chez les mécaniciens

- Polyvalence des compétences (capacité à réaliser une diversité de réparations).
- Inspection de véhicule.
- Capacité à offrir des conseils en lien avec la sécurité routière.
- Informatiques/électroniques (ex. : réinitialiser un ordinateur de véhicule).

Les compétences recherchées chez les installateurs de pneus

- Les procédures d'installation et utilisation des outils/équipements (ex. : installation lorsque le pneu est monté sur des jantes, plombs collés ou fixés avec des clips, équipement de nettoyage, programmation des capteurs TPMS, taux de serrage approuvé par le manufacturier, balancement, équilibrage des pneus, etc.).
- La capacité physique (pneus et jantes de plus en plus lourds, notamment en raison de la popularité des VUS).
- La rapidité d'exécution.
- Le savoir-être.
- La connaissance du produit (ex. : usure normale ou non du pneu).

Les compétences recherchées sont différentes lorsqu'il s'agit de **pneus d'automobiles et camionnettes** comparativement à lorsqu'il s'agit de pneus de **poids lourds, fermes et génie** ou **mines et hors-route**. Par exemple, dans le domaine des poids lourds, les risques pour la santé des travailleurs sont plus grands. Ceux-ci doivent donc connaître les risques encourus, et connaître les normes gouvernementales de même que les procédures de travail appropriées.

BESOINS DE MAIN-D'ŒUVRE ET SAISONNALITÉ (SUITE)

STRATÉGIES DE PLANIFICATION DE MAIN-D'ŒUVRE

Même si les périodes de pointe sont relativement faciles à anticiper, l'identification des besoins de main-d'œuvre et le recrutement demeurent un enjeu important.

Plusieurs défis liés à la planification des besoins pour les **préposés à l'installation des pneus** découlant de la saisonnalité ont été soulevés. Les stratégies utilisées par les entreprises sont présentées ci-dessous.

- **Embauche pour la période de pointe et réaffectation** des travailleurs à d'autres tâches lors de la période creuse :
 - plus spécifiquement, 83 % des entreprises répondantes ont dit réaffecter les employés à des tâches similaires (n = 139);
 - 17 % des entreprises répondantes ont dit que les employés demeuraient occupés à leurs tâches habituelles (n = 139).
- La **réaffectation** à d'autres tâches semble donc être une pratique **favorisée** par les entreprises répondantes de l'étude, qui permet aux entreprises du secteur de conserver à l'emploi certains travailleurs. Néanmoins, cette pratique présente **un défi** puisque les travailleurs n'ont pas nécessairement la formation requise. Cela fait en sorte que les entreprises procèdent parfois à des mises à pied importantes une fois les périodes de pointe terminées.
- Recours au **recrutement de masse** (uniquement pour la période de pointe).
 - **Problèmes de compétences** (ex. : bris et erreurs), puisque la main-d'œuvre temporaire a rarement bénéficié d'une formation. En fait, cette stratégie fait en sorte qu'il faut former rapidement les employés. La courbe d'apprentissage est parfois bousculée puisque la période de pointe est courte et que pendant cette période la cadence de travail est très élevée.
- Il est souvent nécessaire d'**embaucher le double de travailleurs** pour avoir le nombre suffisant en période de pointe (période d'essai non réussie et départs volontaires).
- **Division du processus d'installation de pneus en tâches simples** de façon à simplifier l'apprentissage, diminuer les bris et augmenter la rentabilité.
 - Par exemple, le mécanicien expérimenté effectue les tâches complexes, comme remettre les roues sur le véhicule, tandis que l'installateur de pneus pose les pneus sur les roues.
 - Cette stratégie semble **plus fréquemment adoptée par les concessionnaires** que par les ateliers indépendants.
- **Intégration de nouveaux employés une saison à l'avance** pour les former et assurer la continuité de l'entreprise.
 - Stratégie rarement utilisée en raison des coûts qui y sont reliés.

STRATÉGIES DE PLANIFICATION DE MAIN-D'ŒUVRE (SUITE)

- **Réorganisation des heures auprès du personnel déjà embauché** pendant la période de pointe afin d'éviter d'effectuer des embauches temporaires.
 - Certains vont **prioriser les changements de pneus** et remettre à plus tard d'autres tâches (ex. : prise de rendez-vous après la période de pointe pour effectuer les réparations non urgentes), ce qui leur permet d'affecter plus d'employés à la pose de pneus.
 - Le recours aux **heures supplémentaires rémunérées** pour le personnel déjà existant est aussi souvent utilisé de manière à réduire les coûts liés à l'embauche et à la formation qu'occasionnerait l'embauche de nouveaux travailleurs. Ainsi, autant les mécaniciens qui n'installent pas de pneus dans leurs tâches régulières que ceux qui en installent peuvent être appelés à travailler à installer des pneus durant la période de pointe.
- Développement de la **polyvalence** des employés.
 - Plusieurs entreprises demandent à leurs **mécaniciens de faire les changements de pneus**, même si le coût est plus grand, puisque les mécaniciens ont la compétence nécessaire pour inspecter l'automobile.
 - Cette stratégie entraîne une **moins grande dépendance face aux préposés** à l'installation des pneus.
 - Toutefois, cette stratégie n'est **pas toujours bien accueillie des mécaniciens d'expérience**. Cela entraîne des heures supplémentaires, parfois non sollicitées, et l'installation de pneus est souvent vue comme une tâche d'« apprenti », donc pour des plus juniors.
- **Association avec d'autres secteurs d'activité saisonniers** (ex. : agriculture, paysagement, installation de piscine) pour le partage de ressources saisonnières.
 - Cette stratégie est toutefois difficile à mettre en application puisque certains secteurs embauchent des travailleurs étrangers temporaires lorsqu'ils éprouvent des difficultés importantes et qu'ils se qualifient pour bénéficier de l'aide de programmes gouvernementaux de dernier ressort (ex. : travailleurs agricoles) que le secteur de l'automobile ne peut pas embaucher (puisque ces programmes visent des codes de professions – CNP – précis).
- Recrutement dans les **centres de formation professionnelle et stages rémunérés** d'étudiants en mécanique.
 - Stratégie qui semble **rarement utilisée**, et ce, pour plusieurs raisons. Notamment, les centres de formation semblent **craindre le décrochage scolaire** des étudiants s'ils se voient offrir des stages rémunérés. Par ailleurs, les **besoins des entreprises** ne correspondent pas toujours aux **disponibilités des stagiaires** (c'est-à-dire période de pointe).
 - Mais les entreprises qui utilisent cette stratégie disent qu'elles réussissent généralement à les **embaucher à temps plein après leurs études**.

Mentionnons qu'en ce qui concerne les **conseillers en vente de pneus**, la réalité semble toutefois différente et les stratégies employées également.

En fait, selon les personnes consultées, il ne serait pas possible d'embaucher les conseillers en vente de pneus pour la période de pointe uniquement, puisqu'ils sont incapables de vendre les produits s'ils ne les connaissent pas. La formation nécessaire est plus longue que celle pour l'installation des pneus (généralement 2-3 semaines dans les entreprises qui embauchent uniquement pour la période de changements de pneus).

SECTION 2 : RÉSULTATS DES CONSULTATIONS (SUITE)

FORMATION INITIALE ET QUALIFICATION

La qualité de la formation initiale représente un des enjeux importants du secteur du pneu. Le processus de consultation auprès des entreprises et acteurs clés de ce secteur d'activité a donc cherché à mieux comprendre la formation initiale disponible.

QUALIFICATION DES TRAVAILLEURS

Comme il est possible de le constater dans le tableau qui suit, la **majorité** des travailleurs du secteur du pneu possèdent un **diplôme d'études professionnelles (DEP)** ou un **niveau de qualification inférieur**. Plus spécifiquement :

- les conseillers techniques et les conseillers à la vente de pneus ont majoritairement un DEP ou un DES;
- les apprentis mécaniciens et mécaniciens ont majoritairement un DEP et une carte de compétence en mécanique;
- les préposés au service et les installateurs de pneus sont plus nombreux à ne détenir aucune formation particulière, bien que plusieurs d'entre eux possèdent un DES ou un DEP.

Tableau 2.9. Formation initiale et qualification des employés effectuant des tâches liées au pneu parmi les entreprises répondantes

	Formation initiale				Qualification	
	Aucune formation particulière	Sec. 5 ou DES	DEP (Diplôme d'études professionnelles)	DEC (Diplôme d'études collégiales)	Carte de compétence de mécanicien automobile	Autre carte de compétence
Apprentis mécaniciens ou mécaniciens (pneus et roues)	9,47 %	12,43 %	43,20 %	0 %	34,91 %	0 %
Préposés au service ou installateurs de pneus	33,33 %	28,21 %	26,50 %	0,85 %	8,55 %	2,56 %
Conseillers techniques ou conseillers à la vente de pneus	18,31 %	25,35 %	31,69 %	14,08 %	8,45 %	2,11 %

NOTE n = 171.

FORMATION INITIALE ET QUALIFICATION (SUITE)

PROGRAMME DE FORMATION INITIALE DANS LE SECTEUR DU PNEU AUTOMOBILE

De plus, selon la perception des entreprises répondantes, il y a actuellement une absence de normes ou de certifications dans le secteur du pneu, qui fait en sorte qu'il n'y a aucune « garantie » quant aux qualifications que possède la main-d'œuvre embauchée²⁸.

En fait, **les programmes de formation initiale en lien avec le secteur du pneu** au Québec sont les suivants.

- **DEP en mécanique** (1 800 h, 120 crédits) : vise la profession de mécanicien (pas spécifiquement les conseillers en vente de pneus ou les installateurs de pneus). Il inclut un volet de formation sur les pneus, mais celui-ci se limite aux cours suivants :
 - cours « Effectuer l'entretien général d'un véhicule automobile » (60 h, équivalent à 4 crédits);
 - cours « Vérifier le fonctionnement de systèmes liés à la tenue de route » (60 h, équivalent à 4 crédits).
 - Parmi ces deux cours, environ 45 heures sont consacrées au domaine du pneu. Les 75 heures restantes visent d'autres éléments de l'entretien général ou des pièces de tenue de route (ex. : direction).
- **Attestation de métier semi-spécialisé pour installateur de pneus.**
 - Aucun apprentissage en salle, il s'agit uniquement d'apprentissage dans l'action (365 heures d'apprentissage « terrain »).
 - Les apprentissages réalisés sont variables selon l'encadrement reçu par les entreprises d'accueil.
 - Le programme menant à l'attestation est actuellement en révision : des discussions sont amorcées, à savoir si cette attestation sera maintenue sous sa forme actuelle.

Ces **formations initiales** ne semblent toutefois **pas parfaitement adaptées aux besoins du marché du travail** :

- les finissants du programme de **DEP en mécanique** ont l'attente de débiter leur carrière comme mécaniciens (ne pas effectuer que les tâches d'installation de pneus);
- les finissants du programme de **métier semi-spécialisé** ont acquis les compétences manuelles, mais ne maîtrisent pas nécessairement les aspects techniques (incomplets);
- lorsque les travailleurs sont embauchés sans **aucune formation initiale**, la responsabilité de les former revient aux employeurs. Cela n'est pas toujours possible en période de pointe.

²⁸ Il est important de rappeler qu'il s'agit ici des perceptions des entreprises répondantes.

PROGRAMME DE FORMATION INITIALE DANS LE SECTEUR DU PNEU AUTOMOBILE (SUITE)

La perception des entreprises répondantes pourrait **expliquer l'écart** observé entre les formations initiales et les besoins des entreprises.

- Il existe un défi pour les centres de formation professionnelle (CFP) d'avoir un équipement à la fine pointe des **technologies**, qui corresponde à ce que les entreprises du secteur utilisent ou utiliseront dans les prochaines années.
- De même, les avancées technologiques amènent un défi pour les **enseignants** en ce qui concerne leur capacité à demeurer continuellement à jour dans leurs connaissances de ces technologies.
- Le calendrier scolaire n'est pas nécessairement adapté pour permettre aux étudiants d'alterner des cours et des expériences de **stages**.

Ainsi, selon les participants à l'étude, la formation initiale devrait impérativement inclure un **volet pratique** (ex. : alternance travail-études; stages, etc.). Il est important de mentionner que divers risques et avantages ont été soulevés par les entreprises répondantes quant à ce volet pratique, notamment :

- risque d'utiliser les stagiaires provenant du DEP en mécanique comme des **employés supplémentaires** pour l'installation de pneus plutôt que comme stagiaires en période d'apprentissage;
- risque de **désintéresser** les étudiants du domaine de la mécanique si on leur demande de faire l'installation de pneus;
- avantage de **montrer la réalité** du travail avant la fin des études.

PROGRAMME DE FORMATION INITIALE DANS LES AUTRES DOMAINES DU PNEU

Mentionnons que certains domaines spécifiques du pneu (ex. : **pneus commerciaux**), où les risques liés à la santé et la sécurité du travail sont plus élevés, n'ont pas de formation initiale obligatoire, mais offrent certaines formations continues²⁹.

²⁹ Voir section « Formation continue ».

SECTION 2 : RÉSULTATS DES CONSULTATIONS (SUITE)

FORMATION CONTINUE

Ces dernières années, les changements technologiques ou de matériaux engendrent des besoins de formation, étant donné que la réparation de véhicules présente une complexité grandissante et requiert de plus en plus de compétences professionnelles (AIA, 2014; Diagnostic sectoriel CSMO-Auto, 2014).

Les entreprises répondantes ont donc été consultées sur la formation continue offerte aux travailleurs du secteur du pneu, en plus des informations concernant la formation initiale, déjà exposées dans la section précédente.

OFFRE DE FORMATION CONTINUE

Parmi les entreprises répondantes à l'étude, 51 % ont mis en place de la formation à l'interne au cours des dernières années (n = 171). Ainsi, environ **une entreprise sur deux** (50 %) offre de la **formation** continue à ses employés. En fait, malgré que la formation continue ressorte comme l'enjeu principal des entreprises du secteur du pneu, l'offre de formation continue serait souvent insuffisante ou, du moins, peu structurée, parmi les entreprises consultées.

Les formations offertes portent sur plusieurs thèmes : programmation, service à la clientèle, esthétique auto, connaissance de produits (notamment par les manufacturiers), vente de pneus, pose de pneus d'automobiles, pose de pneus de camions commerciaux, capteurs de pression, installation de sièges de bébés, etc.

Il est d'ailleurs possible de constater que la formation continue est souvent diffusée en réponse à un **besoin ponctuel** plutôt que dans une perspective plus définie de **développement individuel**, puisque sur les entreprises répondantes (n = 81) :

- 42 % indiquent qu'elle était offerte en réponse à un besoin ponctuel;
- 9 % soulignent qu'ils ne savaient pas dans quel cadre étaient offertes les formations;
- 4 % ont dit qu'il n'y avait pas de formation.

Lors de la démarche de consultation, une recherche sur les **formations continues disponibles** a été effectuée. Voici donc un extrait des formations disponibles recensées.

- Formations en ligne d'**Auto Prévention** (Auto Prévention, 2015).
 - Le service de pneus : le maniement sécuritaire des roues (1 module).
- Formations en ligne de **CARS sur demande** (spécialiste des pneus et jantes/spécialiste du service d'entretien et d'installation, 14 modules de formation en lien avec l'installation de pneus; CarsOnDemand, 2015).
 - Équilibrage des roues et diagnostic de vibrations (2 modules).
 - Le service des pneus (1 module).
 - Systèmes de surveillance de la pression des pneus (3 modules).
 - Spécialiste des jantes et des pneus (4 modules).
 - Pneus d'hiver (2 modules).
 - Configuration du montage pneu/jante (2 modules).

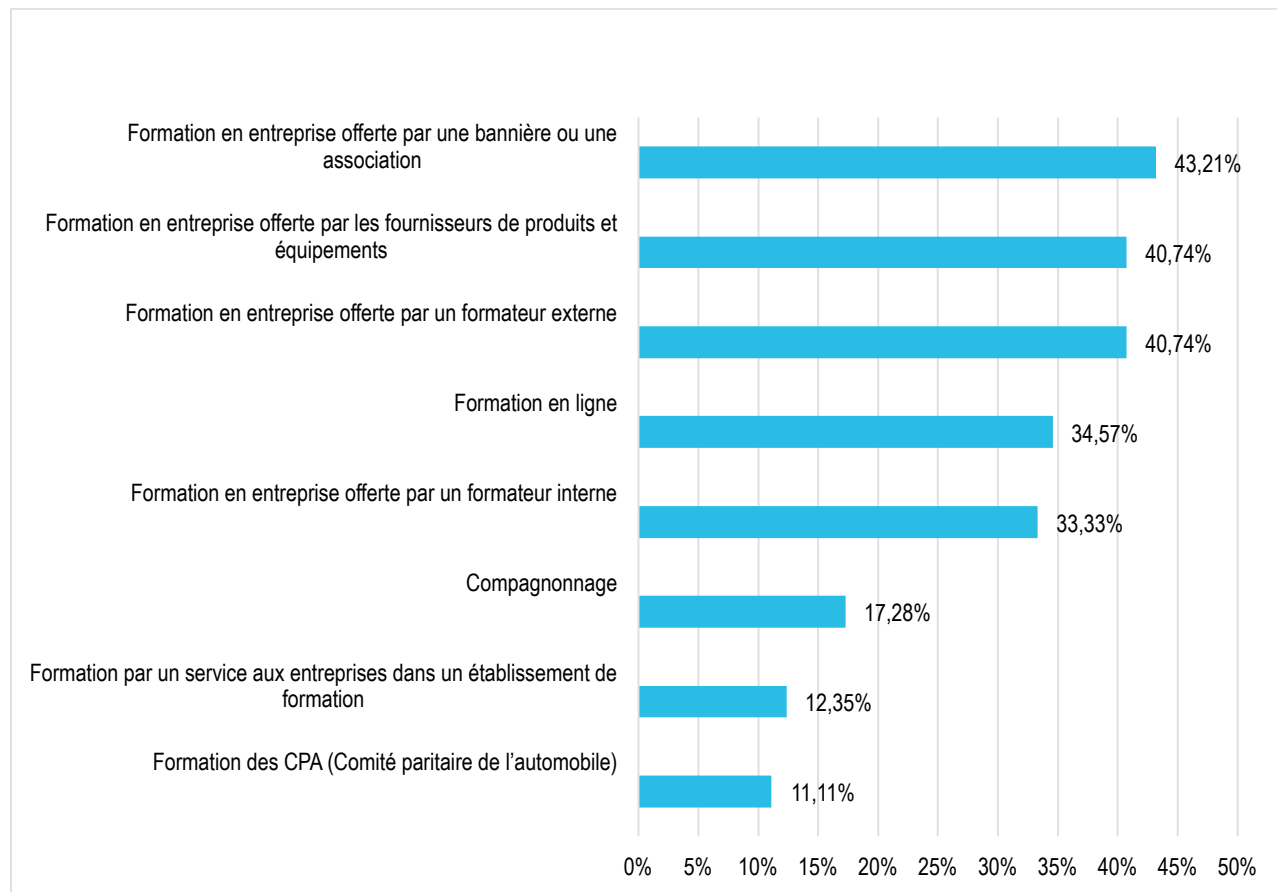
OFFRE DE FORMATION CONTINUE (SUITE)

- Formations en ligne du **Conseil provincial des comités paritaires de l'industrie des services automobiles** (CPCPA, 2015).
 - TPMS (1 module).
 - Alignement des roues I et II (2 modules).
- Formations en ligne du **CPA Québec** (Bloc de compétence : pneus et roues, 7 modules; CPA Québec, 2015).
 - Valves (1 module).
 - Pneus (1 module).
 - Roues (1 module).
 - Dimensions et mentions des pneus (1 module).
 - Mesure de la profondeur de sculpture (1 module).
 - Équilibreuse de roues (1 module).
 - Rayon du pneu (1 module).
- Formations en ligne du **CPA Montréal**, via le site de formation Carbure (Carbure, 2015).
 - Dimensions et mentions des pneus (1 module).
 - Alignement des roues I et II (2 modules).
- Le « **Tire Industry Association** » offre une formation d'une durée d'environ 3 jours sur les procédures d'installation de pneus. Cette formation est offerte uniquement en anglais, puisque cette association est située à Toronto. Elle mène à une certification qui doit être renouvelée tous les deux ans.
- Pour certains domaines spécifiques du pneu (ex. : pneus commerciaux), il existe une formation continue facultative en Ontario. En fait, cette province s'est dotée d'une formation obligatoire, menant à une carte de compétence (collaboration entre **CarriersEdge** et le **ministère de l'Éducation ontarien**; CarriersEdge, 2015).

OFFRE DE FORMATION CONTINUE (SUITE)

Comme mentionné précédemment, ce ne sont pas toutes les entreprises qui offrent de la formation continue à l'interne. Lorsqu'elles le font, ces formations sont généralement offertes en collaboration avec un fournisseur externe, le **manufacturier fournisseur, une bannière ou un formateur externe**. À l'inverse, les formations offertes par les **établissements d'enseignement ou les comités paritaires** de l'industrie des services automobiles (CPA) semblent être moins utilisées.

Figure 2.10. Méthodes de formation utilisées par les entreprises répondantes



NOTE

- $n = 81$.
- Les entreprises pouvaient indiquer autant de méthodes de formation que désiré.
- Parmi les collaborateurs soulevés, mentionnons : institution offrant le DEP, fournisseurs, corporation, bannière (ex. : Prestige Pneu Autopro, Napa Autopro, Pirelli, Nokian, Uniselect, Académie Unimax, M. Muffler, Académie Vast Auto, CARQUEST), Auto Prévention, CARS), etc.

Finalement, mentionnons que le **partage de connaissances entre un employé expérimenté et un nouvel employé** selon le modèle « apprenti-compagnon » semble peu utilisé, de façon générale, par les entreprises répondantes. Il serait en fait utilisé dans deux contextes spécifiques, soit lors de l'intégration des installateurs de pneus et à l'intégration, au comptoir, des conseillers en vente de pneus.

FORMATION CONTINUE (SUITE)

DÉFIS ET AVANTAGES DE LA FORMATION CONTINUE

En ce qui concerne les obstacles organisationnels pouvant nuire à la mise sur pied de formations continues au sein des entreprises du secteur du pneu, le **manque de temps** semble être le **principal défi**.

Parmi les entreprises répondantes, les principaux défis à la formation sont les suivants (n = 156) :

- le manque de temps des employés/difficulté à libérer les employés (60,90 %);
- le manque d'intérêt des employés pour la formation (34,62 %);
- le manque d'opportunités de formation (par des formateurs internes ou externes) (33,97 %);
- les coûts reliés à la formation (28,85 %);
- la complexité pour organiser une formation (21,79 %);
- la perte de productivité lorsque les employés s'absentent (17,95 %);
- l'inadéquation des formations offertes aux besoins de formation (16,67 %);
- le roulement des employés qui rend la formation non rentable (roulement interne) (13,46 %);
- la peur de perdre les employés (recrutement par un concurrent – roulement externe) (7,69 %).

D'autres raisons ont également été soulevées par les entreprises consultées, mais dans de moindres proportions. Par exemple :

- la distance géographique;
- la synchronisation entre la formation et la saison;
- etc.

Par ailleurs, lors des consultations auprès des entreprises du secteur, des précisions ont été apportées quant au manque d'intérêt à suivre des formations, spécifiquement lorsque celles-ci sont offertes en ligne. En fait, ce manque d'intérêt s'expliquerait par le fait que ces formations :

- n'incluent pas de **volet pratique**, ce qui constitue une limite importante pour les apprentissages à réaliser;
- ne sont **pas nécessairement mises à jour** aussi souvent qu'elles devraient;
- **ne permettent pas nécessairement d'approfondir** les connaissances (survol des connaissances essentielles).

On a recours à des formations uniquement à l'**entrée en poste** de nouveaux employés ou aux **changements importants ou nouveautés**.

NOTE

Un des **enjeux** liés à la formation est qu'en raison des pratiques de recrutement courantes (c'est-à-dire **embauche du double d'installateurs de pneus** que le nombre nécessaire en prévision des départs), offrir de la **formation** à l'entrée en poste est **coûteux** pour les entreprises.

Malgré tous ces défis, les **avantages** à la formation continue identifiés lors des consultations sont nombreux. Parmi ceux-ci on compte entre autres la **réduction des erreurs** et des bris et une plus grande capacité à fidéliser **les employés**.

FORMATION CONTINUE (SUITE)

BESOINS DE FORMATION CONTINUE

Selon les entreprises répondantes, les formations qui sont le plus souvent offertes actuellement portent uniquement sur les produits et très rarement sur l'installation de pneus proprement dite. De plus, il y a peu de formations actuellement pour soutenir les changements de réglementation survenant dans le secteur du pneu. Davantage de formations en entreprise devraient donc être offertes.

En fait, selon les entreprises répondantes du sondage, les **caractéristiques des pneus** semblent être le **besoin prioritaire** de formation continue.

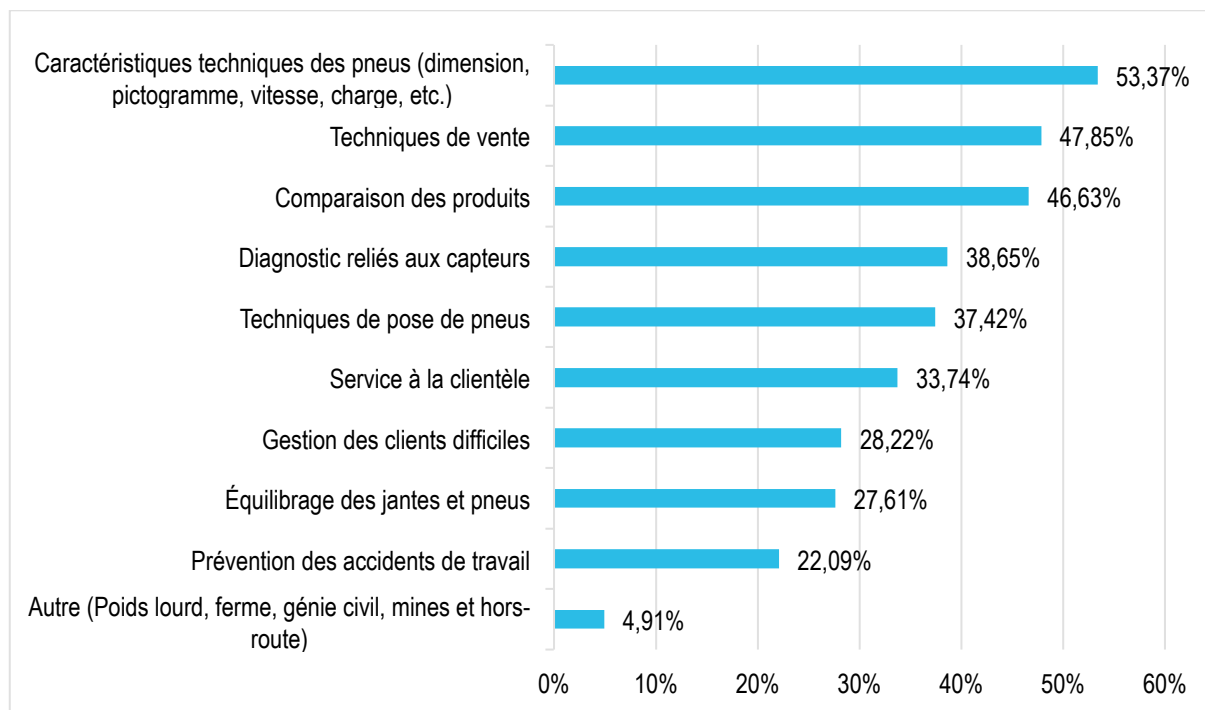
NOTE

Néanmoins, selon les entreprises répondantes qui ont été consultées via les entrevues individuelles ou les groupes de discussion, il semble que ce seraient non seulement les caractéristiques de pneus, mais aussi le **processus pour les installer** sur les véhicules qui seraient les thèmes de formation à prioriser.

À l'inverse, les formations portant sur les **types de pneus spécifiques** (ex. : poids lourds, fermes et génie civil, mines et hors-route) semblent **moins prioritaires ou en moins forte demande actuellement**, puisque plusieurs règlements entourent l'installation de ceux-ci.

La figure qui suit présente plus spécifiquement les résultats obtenus quant à l'importance relative des divers thèmes de formation, actuellement, selon les entreprises répondantes.

Figure 2.11. Besoins actuels de formation des employés œuvrant au sein des entreprises répondantes



NOTE

- $n = 163$.
- Les entreprises répondantes pouvaient indiquer autant de besoins de formation que désiré.

BESOINS DE FORMATION CONTINUE (SUITE)

Par ailleurs, **d'autres thèmes de formation utiles** ont été mentionnés par les entreprises consultées.

- Outils et équipements d'installation de pneus.
- Rôles et responsabilités par rapport à la sécurité du public.
- Développement des compétences de savoir-être.
- Diagnostic/compréhension du rôle des pneus par rapport aux autres systèmes du véhicule (suspension, direction).
- Formation en gestion et en leadership (ex. : pour mécaniciens d'expérience, qui visent à obtenir un poste de gestionnaire).
- Etc.

En ce qui concerne plus spécifiquement **les besoins futurs de formation continue**, parmi les entreprises répondantes, 76 % pensent que leurs besoins de formation seront les mêmes au cours des prochaines années (n = 162).

Parmi les **autres besoins** qui pourraient émerger dans le futur, on compte :

- tenir compte des habitudes de conduite des clients pour le choix de leurs pneus;
- le développement des appareils liés à l'installation des pneus;
- le développement des appareils liés au balancement des pneus;
- la connaissance de l'évolution du marché des pneus (ex. : pression, permutation), etc.

En somme, les **besoins de formation** risquent de demeurer **similaires dans le futur**, c'est-à-dire que les thèmes qui ont été identifiés comme importants pour les entreprises répondantes demeureront d'actualité encore pour les prochaines années (ex. : caractéristiques de pneus, comparaison des produits, techniques de vente, techniques de pose, diagnostics reliés aux capteurs, etc.).

PARTENAIRES DE FORMATION CONTINUE

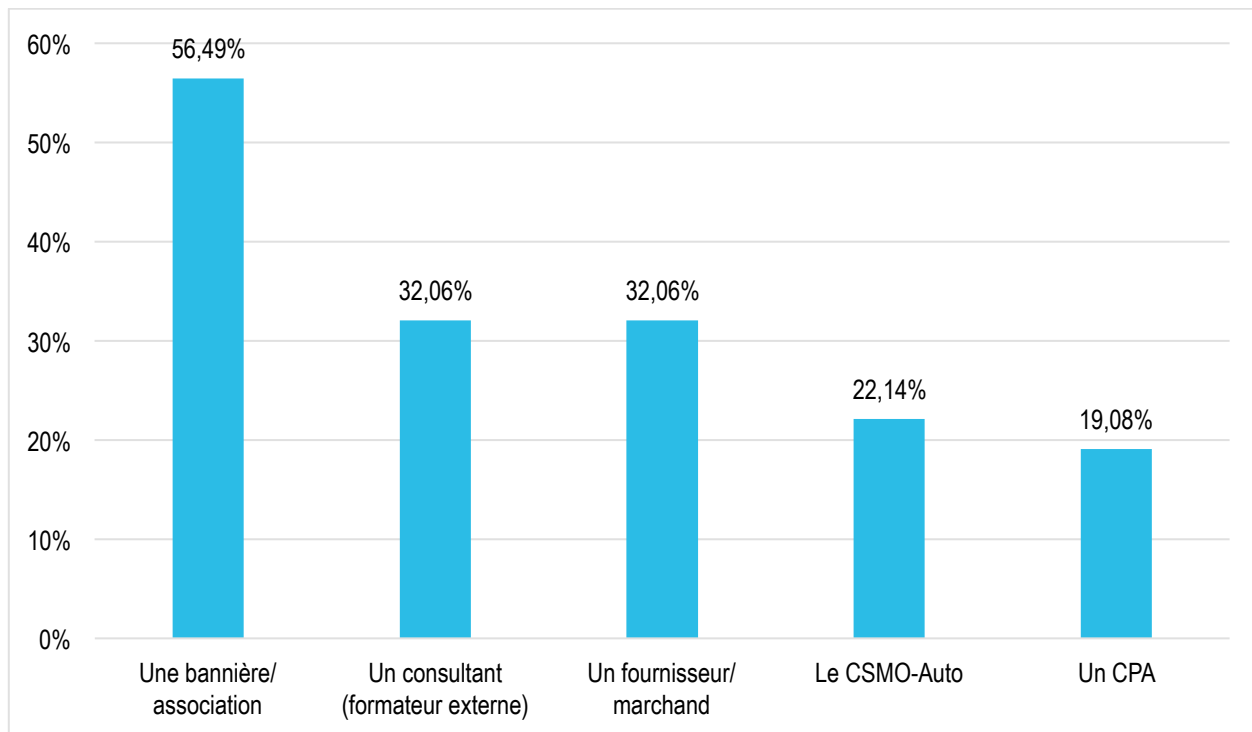
En ce qui concerne les besoins d'appui en formation continue de la main-d'œuvre, parmi les entreprises répondantes, 82 % affirment qu'ils auraient avantage à recevoir de l'aide de partenaires qui pourraient offrir de la formation à leur main-d'œuvre (n = 163). Ainsi, une **majorité d'entreprises** sentent le **besoin d'être appuyées** en termes de formation continue.

Néanmoins, il faut mentionner que les besoins d'appui en formation continue varient d'une entreprise à l'autre. En fait, les entreprises qui font partie d'un regroupement de type **bannière ou d'une association** spécialisée en pneus semblent être **mieux soutenues** en termes de formation, puisque ces partenaires leur fournissent plusieurs services relatifs à la formation continue.

PARTENAIRES DE FORMATION CONTINUE (SUITE)

Les partenaires les mieux placés pour appuyer les entreprises dans la mise sur pied de formations continues sont présentés ci-dessous.

Figure 2.12. Partenaires les mieux placés pour offrir un appui en formation selon les entreprises répondantes



NOTE

- $n = 131$.
- Les entreprises répondantes pouvaient indiquer autant de partenaires que désiré.
- Autres exemples : école de formation professionnelle automobile.

Plus spécifiquement, les entreprises consultées ont mentionné divers partenaires potentiels :

- manufacturiers et distributeurs de pneus;
- Association des spécialistes du pneu et mécanique du Québec (ASPMQ);
- Comité paritaire de l'industrie des services automobiles (CPA);
- ministère de l'Éducation, Enseignement supérieur et Recherche (MEESR);
- Emploi-Québec;
- CAA;
- Corporation des concessionnaires automobiles du Québec (CCAQ);
- centres de formation spécialisés;
- personnes de l'industrie : propriétaires d'entreprises (bannières, concessionnaires ou indépendantes), gestionnaires, etc.;
- etc.

RECOMMANDATIONS

L'étude a permis d'identifier plusieurs enjeux liés à la gestion des ressources humaines et au développement des compétences dans le secteur du pneu. Les échanges avec les partenaires du secteur ont également fait émerger différentes pistes d'action pour aborder ces enjeux.

Après analyse des enjeux et des pistes d'action suggérées, nous en sommes arrivés à regrouper les pistes d'action les plus porteuses sous cinq recommandations prioritaires qui seront détaillées dans cette section du rapport.

- 1 : Renforcer l'encadrement durant la période d'apprentissage des employés saisonniers.
- 2 : Créer des conditions gagnantes en matière de rétention et de fidélisation des employés.
- 3 : Stimuler un meilleur arrimage des entreprises au milieu scolaire en matière de formation initiale.
- 4 : Faciliter l'accès à la formation continue en milieu de travail.
- 5 : Explorer la possibilité de partager des travailleurs saisonniers entre divers secteurs d'activité.

1) RENFORCER L'ENCADREMENT DE LA PÉRIODE D'APPRENTISSAGE DES EMPLOYÉS SAISONNIERS

LES PRINCIPAUX CONSTATS IDENTIFIÉS SELON LES RÉPONDANTS

- Les efforts consacrés à l'intégration de nouveaux employés ne sont pas toujours rentables : plusieurs employés saisonniers quittent sous la pression de la cadence et du volume de travail lorsque la période de pointe s'intensifie.
- La période d'apprentissage entre l'embauche et le début de la période de pointe, qui sert à initier les nouveaux employés à la tâche, est souvent courte et ne serait pas exploitée de façon optimale pour développer les compétences de ces nouveaux employés.
- Les erreurs et les bris lors de la pose et de la dépose de pneus peuvent avoir de lourdes conséquences pour l'entreprise et les risques augmentent sous l'effet de la cadence de travail.

LES PISTES D'ACTION À EXPLORER

- Établir un **profil de compétences** pour délimiter les compétences clés et les critères de performance liés à la fonction d'installateur de pneus.
- **Modéliser les processus de travail** liés à la pose et la dépose de pneus à des fins de référence durant la période d'apprentissage.
- Établir un **plan d'intégration en emploi** misant sur les outils disponibles pour faciliter l'apprentissage (modélisation des processus, vidéos, guides, e-learning rapides, etc.).
- Renforcer les **habiletés de coaching des superviseurs** de premier niveau ou mécaniciens seniors (voir recommandation sur la formation continue) pour assurer un meilleur encadrement des employés en apprentissage.

RECOMMANDATIONS (SUITE)

2) CRÉER DES CONDITIONS GAGNANTES EN MATIÈRE DE RÉTENTION ET DE FIDÉLISATION DES EMPLOYÉS

LES PRINCIPAUX CONSTATS IDENTIFIÉS SELON LES RÉPONDANTS

- Bien que les difficultés de rétention des employés semblent variables dans le secteur, les entreprises consultées jugent que l'ambiance de travail est un facteur déterminant dans la capacité de garder les employés.
- Selon les répondants, les jeunes travailleurs recrutés ont des attentes et une vision du travail différentes de celles des gestionnaires ou des travailleurs plus expérimentés, ce qui introduit un défi de gestion intergénérationnelle qui n'est toutefois pas différent de celui présent dans d'autres industries.
- De l'avis de plusieurs, les entreprises œuvrant dans le secteur du pneu doivent **améliorer leur image** et se démarquer comme employeurs de choix pour demeurer compétitives sur le marché de l'emploi (autant en termes d'attraction que de rétention de leur main-d'œuvre). Ce constat est d'autant plus vrai pour les plus petites entreprises du secteur, comparativement par exemple aux plus grandes entreprises (ex. : concessionnaires).
- Selon les participants, plusieurs superviseurs n'ont pas reçu de formation en leadership ou en gestion, ce qui nuit à leur habileté à fidéliser les employés.
- La main-d'œuvre qui travaille dans le pneu est souvent moins scolarisée et parfois aux prises avec des comportements problématiques; les entreprises qui soutiennent le plus leurs employés parviennent généralement mieux à les retenir au sein de leur organisation.

LES PISTES D'ACTION À EXPLORER

- Promouvoir l'instauration de pratiques visant à mesurer le climat de travail pour identifier les facteurs de satisfaction et d'insatisfaction au travail et identifier des solutions adaptées à la réalité de l'entreprise.
- Stimuler une implication plus active des employés dans la définition des pistes d'action en matière d'amélioration du climat de travail et promouvoir des mécanismes de reconnaissance monétaire et non monétaire en milieu de travail.
- Renforcer les habiletés des gestionnaires et des superviseurs en matière de gestion intergénérationnelle, notamment par la formation continue.

RECOMMANDATIONS (SUITE)

3) STIMULER UN MEILLEUR ARRIMAGE DES ENTREPRISES AU MILIEU SCOLAIRE EN MATIÈRE DE FORMATION INITIALE

LES PRINCIPAUX CONSTATS IDENTIFIÉS SELON LES RÉPONDANTS

- Aucun programme de formation initiale n'est actuellement offert pour préparer des étudiants à travailler spécifiquement dans le domaine du pneu.
- La formation des étudiants en mécanique automobile aborde très sommairement les activités de pose et de dépose de pneus et les écoles ne disposent pas toujours d'équipements récents pour ce faire.
- Les stages d'alternance travail-études (ATE), lorsqu'ils sont offerts, ne coïncident pas nécessairement avec les besoins de main-d'œuvre des entreprises.
- Il semble que les établissements de formation (CFP) hésitent à diriger leurs étudiants en stage lors des périodes de pointe, craignant que les exigences de l'emploi stimulent un décrochage du programme scolaire.
- Les entreprises se disent ouvertes à accueillir et rémunérer les stagiaires s'ils sont bien préparés à exercer les tâches qui leur seront confiées et s'ils sont disponibles pour une partie significative de la période de pointe.

LES PISTES D'ACTION À EXPLORER

- Explorer le potentiel de succès de la mise sur pied d'un AEP (programme d'un maximum de 720 h) relié aux compétences requises dans le domaine du pneu. Un tel programme permettrait d'offrir une formation initiale plus élaborée que l'attestation de métier semi-spécialisé, et serait mieux ciblé que le DEP en mécanique.
- Envisager des formules d'alternance travail-études (ATE) qui permettraient de préparer adéquatement les étudiants en mécanique automobile à être fonctionnels lors de stages rémunérés durant les périodes de pointe.
- Revaloriser le métier d'installateur de pneus en faisant connaître les possibilités de carrière dans l'industrie.

RECOMMANDATIONS (SUITE)

4) FACILITER L'ACCÈS À LA FORMATION CONTINUE EN MILIEU DE TRAVAIL

LES PRINCIPAUX CONSTATS IDENTIFIÉS SELON LES RÉPONDANTS

- Les employeurs du secteur du pneu positionnent le développement des compétences et la formation en tête de liste des pratiques de gestion des ressources humaines à améliorer.
- Les principaux défis à la formation continue en milieu de travail sont les difficultés à libérer les employés, la perte de productivité reliée à leur absence, les coûts de la formation et les difficultés à organiser la formation.
- La formation en milieu de travail est la formule la plus fréquemment utilisée par les entreprises consultées et l'encadrement des employés débutants par le personnel expérimenté, sous forme de compagnonnage, est une pratique usuelle en milieu de travail.
- Certains employés expérimentés ou superviseurs disposent du potentiel et de l'intérêt pour devenir des relayeurs de formation continue et pour agir comme formateurs en milieu de travail. Ils pourraient mieux jouer ce rôle s'ils étaient bien préparés et disposaient d'outils pour ce faire.
- Des programmes de formation et de certification des travailleurs du secteur du pneu sont disponibles, en anglais, dans d'autres provinces canadiennes (ex. : « Ontario Tire Dealer Association » et « Tire Industry Association »).

LES PISTES D'ACTION À EXPLORER

- Envisager la possibilité de développer un programme de formation de formateurs destiné aux superviseurs et travailleurs expérimentés du secteur du pneu³⁰.
- Recenser et analyser les programmes de formation reconnus dans le domaine du pneu à l'échelle canadienne et évaluer la pertinence de les rendre accessibles au Québec. Publiciser les formations disponibles en français par divers moyens (ex. : congrès de pneus).
- Organiser, en continuité avec les alternatives qui précèdent, une activité de formation des formateurs dans le domaine du pneu en période creuse, quelques semaines avant l'embauche des travailleurs saisonniers, pour optimiser leur apport à la période d'apprentissage des nouveaux employés. Cette formation devrait être développée en collaboration avec les experts de l'industrie et être offerte autant de jour que de soir. Intégrer à cette formation des notions reliées à la gestion intergénérationnelle.
- Offrir davantage de formation continue en ligne, sur des thèmes précis, de manière à ce que les travailleurs puissent la consulter lorsqu'ils en ont besoin.

³⁰ Cette activité pourrait être organisée en milieu scolaire avec la collaboration de fournisseurs d'équipements et être aussi ouverte aux enseignants des établissements de formation publics.

RECOMMANDATIONS (SUITE)

5) EXPLORER LA POSSIBILITÉ DE PARTAGER DES TRAVAILLEURS SAISONNIERS ENTRE DIVERS SECTEURS D'ACTIVITÉ

LES PRINCIPAUX CONSTATS IDENTIFIÉS

- La saisonnalité dans le secteur du pneu correspond à deux phases intenses de travail de ± 6 semaines à la fin du printemps et de l'automne. Il est difficile de fidéliser les employés d'une période à l'autre, faute de pouvoir leur offrir un emploi et un revenu stables.
- Des entreprises d'autres secteurs d'activité recherchent possiblement des travailleurs saisonniers dans des périodes de l'année différentes de celles reliées aux changements de pneus et tentent aussi de mettre en place des moyens pour fidéliser leurs employés saisonniers.

LES PISTES D'ACTION À EXPLORER

- Repérer des secteurs d'emplois saisonniers où le profil et les compétences des travailleurs recherchés pourraient être compatibles avec ceux des installateurs de pneus et créer des partenariats avec eux (ex. : via les autres comités sectoriels).
- Envisager la possibilité d'initier, en collaboration avec les services publics d'emploi, un projet de concertation régionale favorisant le partage d'emplois avec des entreprises à saisonnalité complémentaire.

CONCLUSION

Le CSMO-Auto a entrepris de réaliser un diagnostic sous-sectoriel du secteur du pneu afin de dresser un portrait de la situation actuelle. Cette étude représente le premier diagnostic effectué dans ce secteur spécifique. Celle-ci devrait donc contribuer à documenter et fournir une base de connaissances et d'information pour les acteurs du secteur. Elle possède toutefois quelques limites, qu'il convient de mentionner. D'abord, la délimitation du secteur est difficile à établir de façon précise, compte tenu du fait qu'il n'existe pas de code de profession spécifique aux travailleurs du pneu (plusieurs CNP sont touchés) et que plusieurs codes de secteurs sont également touchés (codes SCIAN). Cette difficulté à tracer les frontières du secteur restreint donc la précision des conclusions qui peuvent être tirées des statistiques secondaires disponibles. L'exercice de consultation mené auprès des entreprises du secteur permet, en partie, de pallier cette lacune en apportant des informations concrètes d'acteurs du milieu. Nous recommandons donc que cet exercice soit répété au cours des prochaines années, afin de capter l'évolution propre au secteur du pneu. Il faut mentionner également que la participation des entreprises du secteur a constitué un défi, puisque l'étude a été réalisée partiellement pendant la haute saison d'installation de pneus. Pour les prochaines études, nous recommandons que le temps consacré à la consultation des entreprises soit circonscrit le plus possible à la basse saison du pneu.

Diverses pistes d'action concrètes ont pu être dégagées grâce à la réalisation de cette étude, notamment en termes de gestion des ressources humaines et de formation, pour répondre aux besoins de main-d'œuvre des entreprises. Pour faciliter leur implantation au sein du secteur du pneu, nous recommandons la mise en place d'une table sectorielle du pneu, qui permettrait aux entreprises du secteur de s'impliquer et de travailler en collaboration pour trouver des solutions aux différents enjeux de main-d'œuvre.

Le CSMO-Auto pourrait faciliter la mise sur pied de ce regroupement et travailler de concert avec les partenaires pour développer différents projets reliés au développement des compétences de la main-d'œuvre et au maintien en emploi.

BIBLIOGRAPHIE

- Association de l'industrie des services automobiles du Canada (AIA). *Rapport annuel 2013-2014*, 48 p. http://www.aiacanada.com/uploads/2014/pubs/2013_14_Annual_Report_fr_web.pdf.
- Association de l'industrie des services automobiles du Canada (AIA) (2014). *Étude des perspectives 2014*, « Un examen complet du marché secondaire de l'automobile du Canada, Sommaire exécutif », 6 p. http://www.aiacanada.com/uploads/2014/pubs/2014_OutlookStudy_ExecutiveSummary.pdf.
- Association des spécialistes de pneu et mécanique du Québec (ASPMQ). Section « Garages Membres », [site Web consulté le 8 avril 2015], <http://aspmq.ca/membres/nos-membres/>.
- Auto Prévention (2015). Section « Autoformations », site Web consulté le 28 juin 2015, <http://autoprevention.org/>.
- Banque du Canada (2015). Section « Feuille de calcul de l'inflation », site Web consulté le 8 juillet 2015, <http://www.banqueducanada.ca/taux/renseignements-complementaires/feuille-de-calcul-de-linflation/>.
- BARTEC auto ID, TPMS Expert (2015). *Legislation for snow tire in the USA*, site Web consulté le 24 juin 2015, <http://www.wintertpms.com/snow-tire-legislation-usa.html>.
- Bernard, J-M. (mars 2015). *Achat de pneus en ligne : un gros joueur se manifeste*, *Autosphère*, <http://www.autosphere.ca/pneumag/2015/03/27/achat-pneus-ligne-gros-joueur-manifeste/>.
- Carbure, Section CPA Montréal, site Web consulté le 29 juin 2015, <https://www.carbure.ca/pages/formation.php?typevehicule=a&domaine=m>.
- Canadian Tire. Section « Recherche de magasin », site Web consulté le 8 avril 2015, <http://www.canadiantire.ca/fr/store-locator.html>.
- Canadian Tire. Section « Centre info, Entretien », site Web consulté le 8 juillet 2015, <http://tires.canadiantire.ca/fr/info-centre/nitroTires/>.
- CarriersEdge. Section « Learn more », site Web consulté le 28 juin 2015, <https://www.carriersedge.com/learn-more>.
- CARS on demand. Site Web consulté le 26 juin 2015, <http://www.carsondemand.com/ondemandIntro.aspx?ID=>.
- Centre européen des consommateurs (2012). *Pneus d'hiver en Europe*. http://www.europe-consommateurs.eu/fileadmin/user_upload/eu-consommateurs/PDFs/vos_droits/vehicule/ppneus_hiver_en_Europe.pdf.
- Commission des partenaires du marché du travail, Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle (CPMT, 2014). *Sommaire des réalisations de 2013-2014 et des perspectives de 2014-2015*, 88 p. http://www.emploiuebec.gouv.qc.ca/publications/pdf/00_Sommaire_realisations_2013-14.pdf.
- Comité paritaire de l'industrie des services automobiles de la région de Montréal, « Onglet qualification », site Web consulté le 15 mai 2015 (A), <http://www.cpamontreal.ca/qualification/information/>.
- Comité paritaire de l'industrie des services automobiles de la région de Montréal. AUGMENTATION DES TAUX HORAIRE MINIMAUX À COMPTER DU 23 MAI 2014, consulté le 15 mai 2015 (B), <http://www.cpamontreal.ca/wp-content/uploads/2014/08/tableau-schematique.pdf>.
- Human Resources and skills Development Canada, (2015). Site Web consulté le 10 septembre 2015, <http://www5.hrsdc.gc.ca/cnp/Francais/CNP/2011/Introduction.aspx>.

BIBLIOGRAPHIE (SUITE)

- Comité paritaire de l'industrie des services automobiles de la région de Montréal. Codification administrative - DÉCRETS - SERVICES AUTOMOBILES – MONTRÉAL, « Section Salaire », (page 17), consulté le 15 mai 2015 (C), <http://www.cpamontreal.ca/wp-content/uploads/2014/08/d--cret.pdf>.
- Comité paritaire de l'industrie des services automobiles de la région de Montréal. *Statistiques, Préposés aux services pour l'industrie du pneu*, (2015, D).
- Comité paritaire de l'industrie des services automobiles de la région de Québec. « Section formation en ligne », <http://www.cpaquebec.com/formation/formation-en-ligne/>.
- Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie des services automobiles, (2014). *Diagnostic sectoriel de l'industrie des services automobiles*, 320 p.
- Conseil provincial des comités paritaires de l'industrie des services automobiles (CPCPA, 2015). « Section catégorie de cours, mécanique automobile », <http://www.formationcpcpa.ca/course/category.php?id=3>.
- Continental, (2013). *Législation pneus d'hiver*, site Web consulté le 24 juin 2015, http://www.continental.be/www/pneus_be_fr/generale/conseils/legislation-pneus-hiver.html.
- Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec (CCAQ; 2015). « Section Corporations régionales », site Web consulté le 8 avril 2015, <http://public.ccaq.com/2376/corporations-regionales>.
- Corporation des concessionnaires automobiles du Québec (CCAQ; 2008). *Brochure carrière*, « Faites carrière chez un concessionnaire d'automobiles ou de camions lourds » 12 p., http://nouvelles.ccaq.com/wp-content/uploads/2015/02/OccCarrieres_low.pdf.
- Environnement Canada (2013). *Programme de recyclage des pneus usagés*, site Web consulté le 29 juin 2015, <http://www.ec.gc.ca/gdd-mw/default.asp?lang=Fr&xml=291DDFFF-8E72-49EE-9339-7B09D7782ABE>.
- Gouvernement du Canada, Guichet Emploi. *Rapport sur le marché du travail* (2013), site Web consulté le 8 avril 2015, http://www.guichetemplois.gc.ca/profession_recherche-fra.do.
- Gouvernement du Grand-Duché de Luxembourg, LU : le portail officiel du Grand-Duché de Luxembourg (2013). *Pneus d'hiver obligatoires au Luxembourg*, site Web consulté le 24 juin 2015, <http://www.luxembourg.public.lu/fr/actualites/2013/10/28-pneus/index.html>.
- Michelin (2015 A). « Section Les matériaux », *Le pneu cet inconnu*, site Web consulté le 8 juillet 2015, <http://toutsurlepneu.michelin.com/le-pneu-cet-inconnu-les-materiaux>.
- Michelin (2015 B). « Section Pneus 101 », *Pneu à roulage à plat*, site Web consulté le 8 juillet 2015, <http://www.fr.michelin.ca/tires-101/tire-basics/about-tires/run-flat-tires.page>.
- Pineau, P.-O. (15 mars 215). « L'austérité roule en VUS », *La presse* +.
- Ressources humaines et développement des compétences Canada (RHDCC). *Classification nationale des professions* (CNP, 2011), site Web consulté le 8 avril 2015, <http://www5.hrsdc.gc.ca/NOC/Francais/CNP/2011/Bienvenue.aspx>.
- Ressources humaines et développement des compétences Canada (RHDCC; 2013). *Système de projection des professions au Canada pour 2013-2022*, site Web consulté le 8 avril 2015, <http://www23.rhdcc.gc.ca/w.2lc.4me@-fra.jsp>.
- Service Canada (2013). *Perspectives sectorielles 2013-2015, Région du Québec*, http://cldvr.qc.ca/wp-content/uploads/2014/01/PS_2013-2015_RegionduQuebec_f.pdf.

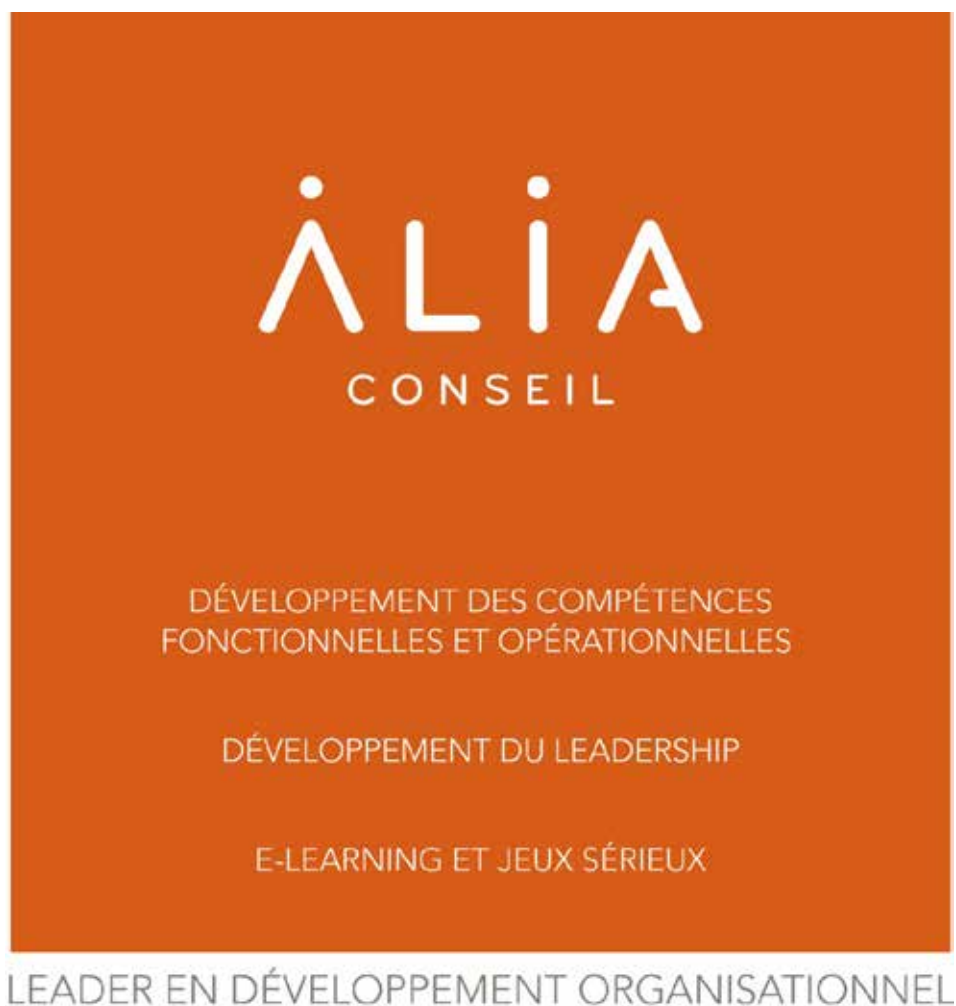
BIBLIOGRAPHIE (SUITE)

- Service Canada (2013). Site Web consulté le 8 avril 2015, *Perspectives professionnelles 2013-2015, Ensemble du Québec*, http://www.servicecanada.gc.ca/fra/qc/perspectives_professionnelles/pp_RegionQuebec.shtml.
- Statistique Canada. *Le système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN) 2012*, site Web consulté le 2 août 2015, section Introduction, <http://www.statcan.gc.ca/fra/sujets/norme/scian/2012/introduction>.
- Statistique Canada. *Statistiques relatives à l'industrie canadienne, données de décembre 2013*, site Web consulté le 8 avril 2015, <https://www.ic.gc.ca/app/scr/sbms/sbb/cis/definition.html?code=44-45&lang=fra>.
- Statistique Canada. Site Web consulté le 8 avril 2015, « Tableau CANSIM 552-0001 », Structure des industries canadiennes, nombre d'emplacements avec employés, selon les tranches d'effectif et le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN), Canada et provinces, décembre 2014 semestriel (nombre). Données de décembre 2014, <http://www5.statcan.gc.ca/cansim/a26?lang=fra&retrLang=fra&id=5520001&paSer=&pattern=&stByVal=1&p1=1&p2=1&tabMode=dataTable&csid=>.
- Transports Canada. « Section Environnement », site Web consulté le 8 juillet 2015, <http://www.tc.gc.ca/fra/programmes/environnement-etv-faibleresistance-fra-116.htm>.
- Unipneu Mécanique-Fredette pneus et mécanique inc. (2015). « Section Pneus », *Capteurs TPMS*, site Web consulté le 8 juillet 2015, <http://www.unipneu-fredette.com/pneus/capteurs-tpms/>.

ANNEXES

- A) Canevas du sondage électronique
- B) Canevas d'entrevues individuelles
- C) Canevas des groupes de discussion des employeurs

ANNEXES (SUITE)



CANEVAS – SONDAGE

CSMO-Auto

Juin 2015



PAGE D'INTRODUCTION

Madame/Monsieur,

Le comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles fait appel à vous aujourd'hui dans le cadre d'une étude visant à faire un portrait des enjeux et de la main-d'œuvre dans le secteur du pneu ainsi que de l'offre de formation actuelle en lien avec la vente et l'installation de pneus.

Cette initiative permettra au comité d'obtenir une vue d'ensemble de la situation actuelle dans ce secteur et d'identifier les besoins spécifiques de celui-ci en matière de développement de la main-d'œuvre, puis de mieux y répondre.

Votre apport est essentiel à cette importante réflexion. Nous vous demandons de répondre au questionnaire qui suit afin de nous faire bénéficier de votre expertise et de votre connaissance du secteur du pneu.

Lien vers le sondage : https://fr.surveymonkey.com/r/diagnostic_secteur_du_pneu

Le temps estimé pour répondre au questionnaire est de 20 minutes. Vous avez jusqu'au 12 juin pour répondre au questionnaire.

Nous vous remercions à l'avance de votre précieuse collaboration.

Danielle Le Chasseur, directrice générale
Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles

NOTE

Veillez noter que dans le présent document, l'utilisation du genre masculin a été adoptée dans le seul but d'alléger le texte.

QUESTIONS

SECTION 1 : L'ENTREPRISE

5. Quel type d'entreprise opérez-vous?

Entreprise principalement spécialisée en vente et installation de pneus

Entreprise de mécanique automobile, offrant un service de vente et d'installation de pneus

Concessionnaire automobile

Détaillant offrant des services de vente et de pose de pneus (ex. : Canadian Tire)

Autre (veuillez préciser) : _____

6. Pour quel type de pneus vous spécialisez-vous?

Automobile et camionnette

Poids lourd

Ferme et génie civil

Mines et hors-route

7. Depuis combien de temps êtes-vous en affaires?

_____ années

8. Quel pourcentage du chiffre d'affaires représente la vente et l'installation de pneus dans votre entreprise?

_____ %

9. Votre entreprise compte-t-elle plusieurs points de service?

Oui

Non

10. Votre entreprise est-elle attachée à une bannière?

Oui – Bannière de pneus

Oui – Concessionnaire

Non – Entreprise indépendante

SECTION 1 : L'ENTREPRISE (SUITE)

11. À quelle bannière votre entreprise est-elle associée?

Alex Pneu et Mécanique

ASX (Groupe MONACO)

Autopneu

Bridgestone

Canadian Tire

Centre du Pneu Signature

Département de service d'un concessionnaire

Garage indépendant, certifié CAA-Québec

Goodyear Select

Mécanipneu

Midas

NAPA Autopro

OK Pneus

Pneus Bélisle

Pneus Chartrand Mécanique

Pneus Express

Pneus Prestige

Pneus Max-Plus

Pneus Ratté

Points S Pneu et Mécanique

Robert Bernard Pneus et Mécanique

Spekplus

Touchette Pneus et Mécanique

Unipneu

Autre (veuillez préciser) : _____

SECTION 1 : L'ENTREPRISE (SUITE)

12. Chez quels marchands de pneus votre entreprise s'approvisionne-t-elle le plus?

Alliance Michelin

Avantage Yokohama

Distribution Pneus RT

Canada Tire inc.

Distribution Desharnais (DSP)

Goodrich

Uniroyal

Cooper Tires

Hankook

Autre (veuillez préciser) : _____

13. Votre entreprise est-elle assujettie à un comité paritaire de l'automobile?

Oui

Non

Je ne sais pas

14. Les employés de votre entreprise sont-ils syndiqués?

Oui, en totalité

Oui, en partie

Non

Je ne sais pas

SECTION 1 : L'ENTREPRISE (SUITE)

15. Dans quelle région administrative se trouve votre entreprise?

Bas-Saint-Laurent

Saguenay–Lac-Saint-Jean

Capitale-Nationale

Mauricie

Estrie

Montréal

Outaouais

Abitibi-Témiscamingue

Côte-Nord

Nord-du-Québec

Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine

Chaudière-Appalaches

Laval

Lanaudière

Laurentides

Montérégie

Centre-du-Québec

Multirégionale

SECTION 1 : L'ENTREPRISE (SUITE)

16. Au sein de votre entreprise, qui est responsable des pratiques ressources humaines?

Propriétaire

Directeur général

Gérant

Responsable des ressources humaines

Autre (veuillez préciser) : _____

17. Quel rôle occupez-vous au sein de l'entreprise?

Propriétaire

Directeur général

Gérant

Responsable des ressources humaines

Autre (veuillez préciser) : _____

QUESTIONS (SUITE)

SECTION 2 : LES ENJEUX POUR LE SECTEUR DU PNEU

18. Sur une échelle de 1 à 7, où 1 = pas du tout important et 7 = extrêmement important, veuillez indiquer l'importance de chacun des enjeux et des difficultés suivants.

Enjeux	1	2	3	4	5	6	7
Forte compétition entre les entreprises œuvrant dans le pneu							
Absence de normes ou de certifications							
Absence de formation initiale spécifique au secteur du pneu							
Offre de formation continue insuffisante sur certains sujets (ex. : les capteurs)							
Saisonnalité des emplois liés aux pneus							
Rétention							
Gestion des horaires et des vacances							
Gestion de la relève pour les postes clés de l'entreprise							
Coût élevé des erreurs ou des bris mécaniques lors de l'installation de pneus							
Problèmes de santé des employés (absentéisme, invalidité, accidents, etc.)							
Rentabilité							

19. Existe-t-il d'autres enjeux/difficultés importants dans le secteur du pneu à votre avis? Si oui, lesquels?

SECTION 2 : LES ENJEUX DU SECTEUR DU PNEU (SUITE)

20. Sur une échelle de 1 à 7, où 1 = pas du tout important et 7 = extrêmement important, veuillez indiquer l'importance de chacune des tendances ou des opportunités suivantes.

Tendances	1	2	3	4	5	6	7
Technologies dans le domaine du pneu (ex. : capteurs)							
Équipements de pose de pneus (ex. : machinerie)							
Gonflage des pneus à l'azote pour l'ensemble des automobilistes							
Nouveaux matériaux de pneus (ex. : pour améliorer l'efficacité énergétique, pour réduire le bruit, pour améliorer la performance sur chaussée mouillée ou enneigée, pour augmenter la résistance du pneu, etc.)							

21. Voyez-vous d'autres opportunités/tendances importantes pour les prochaines années (2 à 3 ans) dans le secteur du pneu? Si oui, lesquelles?

SECTION 3 : GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

22. Quelles sont, de votre point de vue, les pratiques à améliorer ou à instaurer pour améliorer la gestion des ressources humaines au sein de votre entreprise?

Dotation (recrutement et sélection)

Développement des compétences/formation

Rémunération et avantages sociaux/payé

Relations de travail/gestion des conventions collectives

Santé et sécurité au travail/gestion des invalidités

Gestion de la performance

Développement organisationnel

Autre (veuillez préciser) : _____

QUESTIONS (SUITE)

SECTION 4 : LA MAIN-D'ŒUVRE

23. Combien d'employés travaillent dans votre entreprise?

_____ employés

24. Quel titre d'emploi occupent les employés qui effectuent l'installation et la vente de pneus dans votre entreprise?

Apprenti mécanicien

Mécanicien

Préposé au service

Installateur de pneus

Conseiller technique

Conseiller à la vente de pneus

Autre (veuillez préciser) : _____

25. Durant les périodes de pointe, combien avez-vous d'employés dans les catégories d'emplois suivantes?

Apprenti mécanicien ou mécanicien : _____ employés

Préposé au service ou installateur de pneus : _____ employés

Conseiller technique ou conseiller à la vente de pneus : _____ employés

Personnel administratif : _____ employés

Autres : _____ employés

26. Si vous avez répondu « Autres » à la question précédente, merci de préciser. Sinon, passez à la question suivante.

27. En dehors des périodes de pointe, combien avez-vous d'employés dans les catégories d'emplois suivantes?

Apprenti mécanicien ou mécanicien : _____ employés

Préposé au service ou installateur de pneus : _____ employés

Conseiller technique ou conseiller à la vente de pneus : _____ employés

Personnel administratif : _____ employés

Autres : _____ employés

SECTION 4 : LA MAIN-D'ŒUVRE (SUITE)

28. Si vous avez répondu « Autres » à la question précédente, merci de préciser. Sinon, passez à la question suivante.

29. Parmi les employés que vous conservez en dehors des périodes de pointe, combien d'employés voient leurs heures réduites lors des creux saisonniers?

Apprenti mécanicien ou mécanicien : _____ employés

Préposé au service ou installateur de pneus : _____ employés

Conseiller technique ou conseiller à la vente de pneus : _____ employés

Personnel administratif : _____ employés

Autres : _____ employés

30. Si vous avez répondu « Autres » à la question précédente, merci de préciser. Sinon, passez à la question suivante.

31. Parmi ces employés, combien d'heures par semaine travaillent-ils en dehors des périodes de pointe?

	Apprenti mécanicien ou mécanicien (pneus et roues)	Préposé au service ou installateur de pneus	Conseiller technique ou conseiller à la vente de pneus
Moins de 10 heures			
Entre 10 et 20 heures			
Entre 20 et 30 heures			
Autre (veuillez préciser)			

32. À quel type de tâches ces employés sont-ils réaffectés?

Tâches similaires à leurs tâches habituelles

Tâches différentes de leurs tâches habituelles

SECTION 4 : LA MAIN-D'ŒUVRE (SUITE)

33. De façon générale, durant quel(s) mois ces employés sont-ils affectés par les creux saisonniers?

Janvier

Février

Mars

Avril

Mai

Juin

Juillet

Août

Septembre

Octobre

Novembre

Décembre

SECTION 4 : LA MAIN-D'ŒUVRE (SUITE)

34. Parmi les employés qui occupent des emplois liés aux pneus, quelle proportion (pourcentage) de leur temps est consacrée uniquement aux pneus (plutôt qu'à la mécanique générale par exemple), que ce soit lors de la HAUTE saison, de la BASSE saison et en MOYENNE annuellement?

	Haute saison	Basse saison	Moyenne annuelle
10 % et moins			
Entre 11 % et 25 %			
Entre 26 % et 50 %			
Entre 50 % et 75 %			
Plus de 75 %			
Autre (veuillez préciser)			

35. Quelle est la moyenne d'âge de vos employés dans chacune des catégories d'emplois suivantes?

	Apprenti mécanicien ou mécanicien (pneus et roues)	Préposé au service ou installateur de pneus	Conseiller technique ou conseiller à la vente de pneus
16-25 ans			
26-35 ans			
36-45 ans			
46-55 ans			
56-65 ans			
Plus de 65 ans			

36. Quelles formations initiales détiennent vos employés effectuant des tâches liées à la pose de pneus?

	Apprenti mécanicien ou mécanicien (pneus et roues)	Préposé au service ou installateur de pneus	Conseiller technique ou conseiller à la vente de pneus
Aucune formation particulière			
Secondaire 5 ou DES			
DEP (diplôme d'études professionnelles)			
DEC (diplôme d'études collégiales)			
Carte de compétence de mécanicien automobile			
Autre carte de compétence (veuillez préciser)			

SECTION 4 : LA MAIN-D'ŒUVRE (SUITE)

37. Les compétences détenues par les employés que vous avez actuellement correspondent-elles aux critères/exigences que vous recherchez pour occuper ces types d'emplois?

	Apprenti mécanicien ou mécanicien (pneus et roues)	Préposé au service ou installateur de pneus	Conseiller technique ou conseiller à la vente de pneus
Oui			
Non			
Commentaire :			

38. Lorsque vous avez à embaucher un nouvel employé pour installer des pneus, quel critère est le plus important pour vous?

Motivation

Personnalité du candidat

Expérience

Qualifications (ex. : possède carte de compétence)

Autre (veuillez préciser) : _____

39. Combien gagnent en moyenne vos employés effectuant des tâches liées à la pose de pneus (SALAIRE HORAIRE ARRONDI AU DOLLAR PRÈS)?

Apprenti mécanicien ou mécanicien : _____\$/heure

Préposé au service ou installateur de pneus : _____\$/heure

Conseiller technique ou conseiller à la vente de pneus : _____\$/heure

40. Combien gagnent en moyenne vos installateurs de pneus, des conseillers aux ventes de pneus et des mécaniciens effectuant des tâches liées à la pose de pneus (SALAIRE ANNUEL BRUT ARRONDI AU DOLLAR PRÈS)?

Apprenti mécanicien ou mécanicien : _____\$/heure

Préposé au service ou installateur de pneus : _____\$/heure

Conseiller technique ou conseiller à la vente de pneus : _____\$/heure

SECTION 4 : LA MAIN-D'ŒUVRE (SUITE)

41. Votre entreprise a-t-elle des difficultés de recrutement pour les emplois liés à l'installation de pneus?

- Oui, pour toutes les catégories de pneus
- Oui, pour la catégorie « pneus d'automobiles et camionnettes »
- Oui, pour la catégorie « poids lourd »
- Oui, pour la catégorie « ferme et génie civil »
- Oui, pour la catégorie « mines et hors-route »
- Non

42. Quelles sont les principales raisons qui expliquent vos difficultés de recrutement pour les emplois liés à l'installation de pneus?

- Les candidats disponibles n'ont pas la bonne personnalité/attitude
- Les candidats disponibles n'ont pas les bonnes compétences
- Les candidats disponibles n'ont pas l'expérience nécessaire
- Les candidats disponibles exigent un salaire plus élevé que ce que je peux offrir
- Les candidats disponibles exigent des conditions plus avantageuses que ce que je peux offrir
- Il n'y a pas de candidats disponibles
- Autre (veuillez préciser) : _____

43. Votre entreprise a-t-elle des difficultés de rétention pour les emplois liés à l'installation de pneus?

- Oui
- Non

44. Quelles sont les principales raisons qui démobilisent votre personnel?

- Équipements et outils ne sont pas à la fine pointe de la technologie
- Ambiance de travail
- Pratiques de gestion
- Employés ne sont pas passionnés par l'automobile
- Cadence, rythme de travail
- Travail routinier
- Travail exigeant physiquement
- Autre (veuillez préciser) : _____

SECTION 4 : LA MAIN-D'ŒUVRE (SUITE)

45. Quels sont les facteurs de satisfaction et de rétention de votre personnel?

Équipements et outils à la fine pointe de la technologie

Ambiance de travail

Pratiques de gestion

Employés passionnés par l'automobile

Cadence, rythme de travail

Travail diversifié

Travail physique plutôt qu'un travail de bureau

Autre (veuillez préciser) : _____

46. Quelles sont les principales raisons de départ des employés occupant les emplois liés à l'installation de pneus?

Type de travail/changement de secteur d'activité (autre chose que la mécanique automobile)

Travail physique

Rémunération

Avantages sociaux

Manque de reconnaissance non monétaire

Horaire de travail

Ambiance de travail

Possibilité de se développer

Possibilité d'avancer dans l'entreprise

Proximité du lieu de travail

Autre (veuillez préciser) : _____

47. Quels sont les avantages que vous offrez à vos employés?

Vêtements de travail fournis

Coffre à outils fourni

Assurances collectives

Régime de retraite

Congés en cas de maladie

Possibilité de stationnement gratuit

Autre (veuillez préciser) : _____

SECTION 4 : LA MAIN-D'ŒUVRE (SUITE)

48. En fonction des enjeux et des tendances que vous avez décrits plus tôt, quelles sont vos prévisions de besoins de main-d'œuvre pour les DEUX prochaines saisons (2015 et 2016)?

Mes besoins vont augmenter

Mes besoins vont diminuer

Mes besoins vont demeurer stables

Commentaire : _____

49. Vous avez sélectionné « Mes besoins vont augmenter », environ combien de nouveaux employés pensez-vous embaucher pour faire l'installation des pneus?

50. Vous avez sélectionné « Mes besoins vont diminuer », environ combien de nouveaux employés faisant l'installation des pneus pensez-vous mettre à pied?

51. Vous avez sélectionné « Mes besoins vont diminuer », pourquoi pensez-vous cela?

SECTION 5 : LA FORMATION

52. Au cours des dernières années, avez-vous déployé des programmes de formation pour les installateurs de pneus (de même que les conseillers aux ventes de pneus, les mécaniciens travaillant à la pose de pneus et les autres titres d'emplois connexes) à l'interne dans votre entreprise?

Oui

Non

53. Lesquels?

SECTION 5 : LA FORMATION (SUITE)

54. Quelles méthodes de formation avez-vous utilisées (veuillez sélectionner tout ce qui s'applique)?

Formation en entreprise offerte par un formateur externe

Formation en entreprise offerte par un formateur interne

Formation en ligne

Formation en entreprise offerte par une bannière ou une association

Formation en entreprise offerte par les fournisseurs de produits et d'équipements

Formation par un service aux entreprises dans un établissement de formation

Formation des CPA (comité paritaire de l'automobile)

Compagnonnage

Autre (veuillez préciser) : _____

55. De manière générale, la formation offerte au personnel de l'entreprise est... (choisissez la réponse appropriée)?

Inscrite dans un plan de développement global

Offerte en réponse à un besoin ponctuel

Il n'y a pas de formation offerte

Je ne sais pas

56. Quels sont les principaux freins à la formation dans votre entreprise (maximum trois choix)?

Le manque de temps des employés/difficulté à libérer les employés

La perte de productivité lorsque les employés s'absentent

La complexité pour organiser une formation

Les coûts liés à la formation

Le manque d'opportunités de formation (par des formateurs internes ou externes)

L'inadéquation des formations offertes aux besoins de formation

Le manque d'intérêt des employés pour la formation

Le roulement des employés qui rend la formation non rentable (roulement interne)

La peur de perdre les employés (recrutement par un concurrent – roulement externe)

Autre (veuillez préciser) : _____

SECTION 5 : LA FORMATION (SUITE)

57. Selon votre connaissance des exigences du travail liées à l'installation de pneus, quels sont les besoins ACTUELS de formation des installateurs de pneus, des conseillers aux ventes de pneus et des mécaniciens?

Caractéristiques techniques des pneus (dimensions, pictogrammes, vitesse, charge, etc.)

Comparaison des produits

Service à la clientèle

Gestion des clients difficiles

Techniques de vente

Techniques de pose de pneus

Équilibrage des jantes et des pneus

Diagnostic relié aux capteurs

Prévention des accidents de travail

Autre (ex. : poids lourds, ferme et génie civil, mines et hors route)

Autre (veuillez préciser) : _____

58. Ces besoins seront-ils les mêmes dans le futur?

Oui

Non

Je ne sais pas

59. Si non, quels seront les besoins de formation dans le futur, compte tenu des tendances et des enjeux nommés plus tôt?

QUESTIONS (SUITE)

CONCLUSION

60. Considérez-vous que votre entreprise aurait avantage à recevoir de l'aide pour l'appuyer en termes de développement et de formation de sa main-d'œuvre?

Oui

Non

61. Selon vous, qui serait le mieux placé pour fournir cette aide à votre entreprise?

Un consultant (formateur externe)

Un fournisseur/marchand

Une bannière/association

Un CPA

Le CSMO-Auto

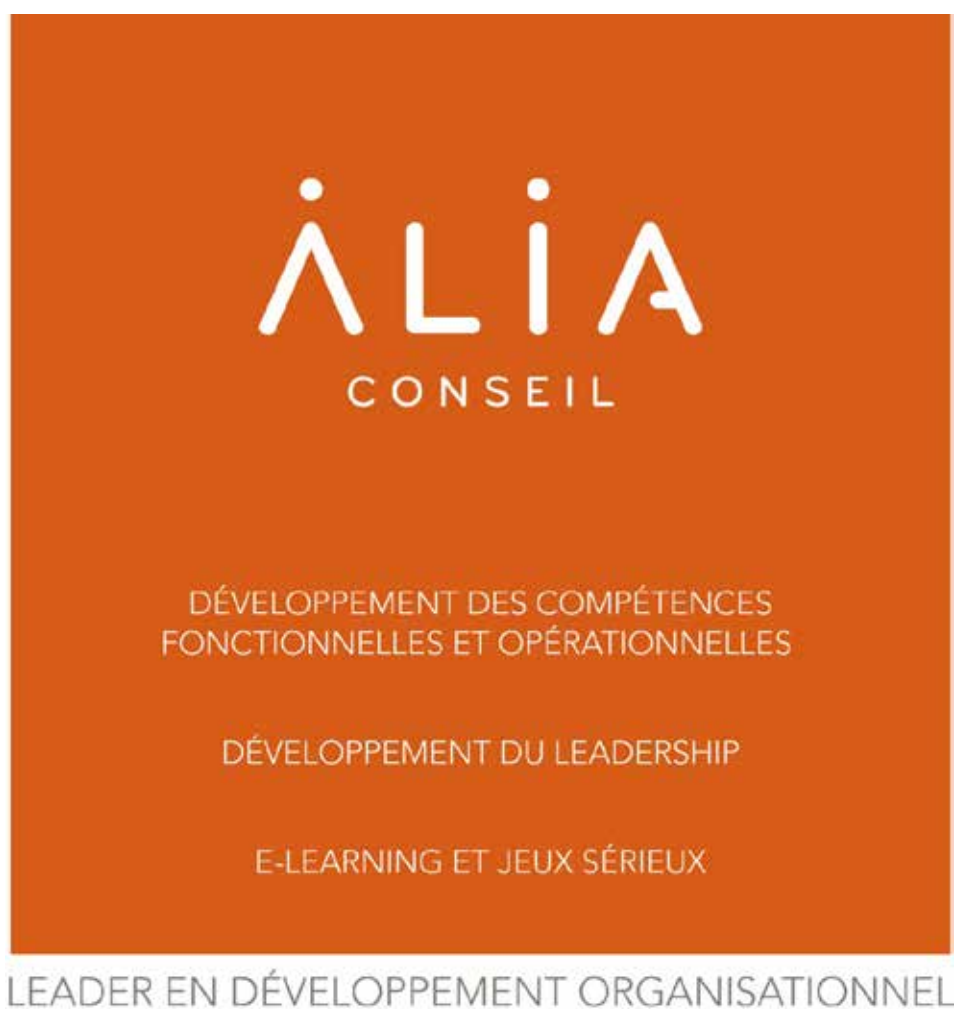
Autre (veuillez préciser) : _____

62. Concrètement, qu'est-ce que le CSMO-Auto pourrait offrir, en termes de produits et de services, qui serait utile pour votre entreprise?

Au nom du comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles du Québec (CSMO-Auto), nous vous remercions de votre participation. Pour toute question ou tout commentaire, n'hésitez pas à communiquer avec le CSMO-Auto par courriel à l'adresse luc.vaillancourt@csmo-auto.com ou par téléphone au 1 866 677-5999, poste 224.

Cliquez sur « Terminer ».

ANNEXES (SUITE)



CANEVAS – ENTREVUES INDIVIDUELLES

CSMO-Auto



OUVERTURE DE L'ENTREVUE

Bonjour, d'abord je voudrais vous remercier de votre participation à cette rencontre. Je me présente, Marie-Ève Bérubé de Alia Conseil. Nous avons été mandatés par le Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles (CSMO-Auto) afin de consulter les entreprises pour cerner les enjeux du secteur du pneu et documenter les besoins liés à la main-d'œuvre et à la formation de celle-ci. Au total, six entrevues individuelles auront lieu; vous avez été identifié parmi les six personnes clés à rencontrer. Il s'agit d'une occasion pour exprimer votre opinion et nous faire part de vos préoccupations. Votre point de vue est donc très important pour nous.

MANDAT

Notre mandat consiste à réaliser un diagnostic du secteur du pneu.

Les objectifs de cette intervention sont :

- de réaliser une collecte de données statistiques au sein du secteur du pneu sur l'ensemble du Québec;
- d'analyser les données statistiques recueillies afin de dresser un portrait quantitatif du secteur pour l'ensemble du Québec ainsi que par région administrative;
- de consulter l'industrie en réalisant des entrevues individuelles et des groupes de discussion afin d'obtenir de l'information qualitative;
- de rédiger un rapport du diagnostic sectoriel du secteur du pneu au Québec afin de dresser un portrait de la situation actuelle et d'en dégager des pistes d'action concrètes pour répondre aux besoins de main-d'œuvre des entreprises.

EXPLIQUER LE FONCTIONNEMENT DE L'ENTREVUE

L'entrevue est divisée en cinq grands thèmes, soit :

- les enjeux et les tendances dans le secteur du pneu;
- vos besoins de main-d'œuvre actuels et futurs;
- la gestion des ressources humaines;
- la formation et le développement des compétences;
- le déploiement de projets stratégiques.

Confidentialité : l'information recueillie durant l'entrevue ne servira qu'aux fins de l'étude. Elle sera traitée de façon confidentielle et les répondants à l'étude seront présentés de façon anonyme dans le rapport final remis à l'organisme mandataire.

Réponses : rappelez-vous qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Je souhaite simplement obtenir votre opinion et votre point de vue concernant le secteur du pneu.

Avant de passer à la section suivante : avez-vous des questions avant de commencer?

QUESTIONS

ENJEUX ET TENDANCES

1. Quels sont les principaux enjeux/difficultés du secteur du pneu à votre avis?
2. Quelles sont les principales opportunités/tendances pour les prochaines années dans le secteur du pneu à votre avis?

BESOINS DE MAIN-D'ŒUVRE ACTUELS ET FUTURS

3. En fonction des enjeux et des tendances que vous avez décrits plus tôt, quelles sont vos prévisions en besoins de main-d'œuvre pour les prochaines saisons (augmentation des besoins, diminution des besoins, égalité des besoins)?
4. Quels sont vos besoins de main-d'œuvre actuellement et pour le futur?
 - Quelles sont les compétences que vous recherchez chez les installateurs de pneus (et tous titres connexes, ex. : mécaniciens, conseillers aux ventes de pneus, etc.)? Est-ce que ces compétences seront différentes dans les années à venir?
 - Les employés que vous avez actuellement correspondent-ils à ces critères de compétences? Où sont les écarts à combler?
 - Est-ce la même chose pour l'ensemble des différents types de pneus?
 - Automobile et camionnette.
 - Poids lourd.
 - Ferme et génie civil.
 - Mines et hors-route.
5. Puisque le travail dans le domaine du pneu est saisonnier, quel serait le fonctionnement idéal selon vous pour faire la transition entre ces périodes de pointe et les périodes basses (ex. : recrutement de nouveaux employés et mises à pied ensuite, heures supplémentaires pour tous, cumul d'heures pour prendre des vacances après la période de pointe, etc.)?

QUESTIONS (SUITE)

DÉFIS LIÉS À LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

6. En matière de ressources humaines, quels sont les principaux défis rencontrés dans le secteur du pneu (ex. : recrutement, rétention, gestion des compétences et formation, rémunération et conditions de travail, santé et sécurité au travail, etc.)?
7. Estimez-vous, dans votre organisation, avoir le soutien nécessaire pour bien répondre à vos défis de main-d'œuvre? Si non, sur quels aspects avez-vous des besoins?
8. Qu'est-ce que le CSMO-Auto pourrait offrir qui vous serait utile en termes de produits et de services en fonction des thèmes suivants?
 - Recrutement et sélection du personnel.
 - Gestion de la relève (transfert des connaissances, départs à la retraite).
 - Gestion des compétences et de la formation.
 - Mobilisation et rétention des employés.
 - Organisation du travail (CSST, horaires, etc.).

FORMATION

9. Existe-t-il des programmes de formation pour les installateurs de pneus (et autres titres d'emplois connexes) à l'interne dans votre entreprise? Si oui, de quelle nature sont-ils?
10. Selon votre connaissance des exigences du travail lié à l'installation de pneus, quels sont les besoins de formation (actuels et futurs) les plus importants pour les installateurs de pneus, les conseillers aux ventes de pneus et les mécaniciens?

Exemples de thèmes

- Caractéristiques techniques des pneus.
 - Dimension des pneus.
 - Pictogramme des pneus.
 - Vitesse des pneus.
 - Charge des pneus.
- Comparaison des produits.
- Service à la clientèle.
- Gestion des clients difficiles.
- Techniques de vente.
- Techniques de pose de pneus.
- Procédure d'installation de pneus.
- Équilibrage des jantes et pneus.
- Diagnostics reliés aux capteurs.
- Fonctionnement du TPMS.
- Prévention des accidents de travail.
- Autres?

Est-ce la même chose pour l'ensemble des différents types de pneus?

- Automobile et camionnette.
- Poids lourd.
- Ferme et génie civil.
- Mines et hors-route.

QUESTIONS (SUITE)

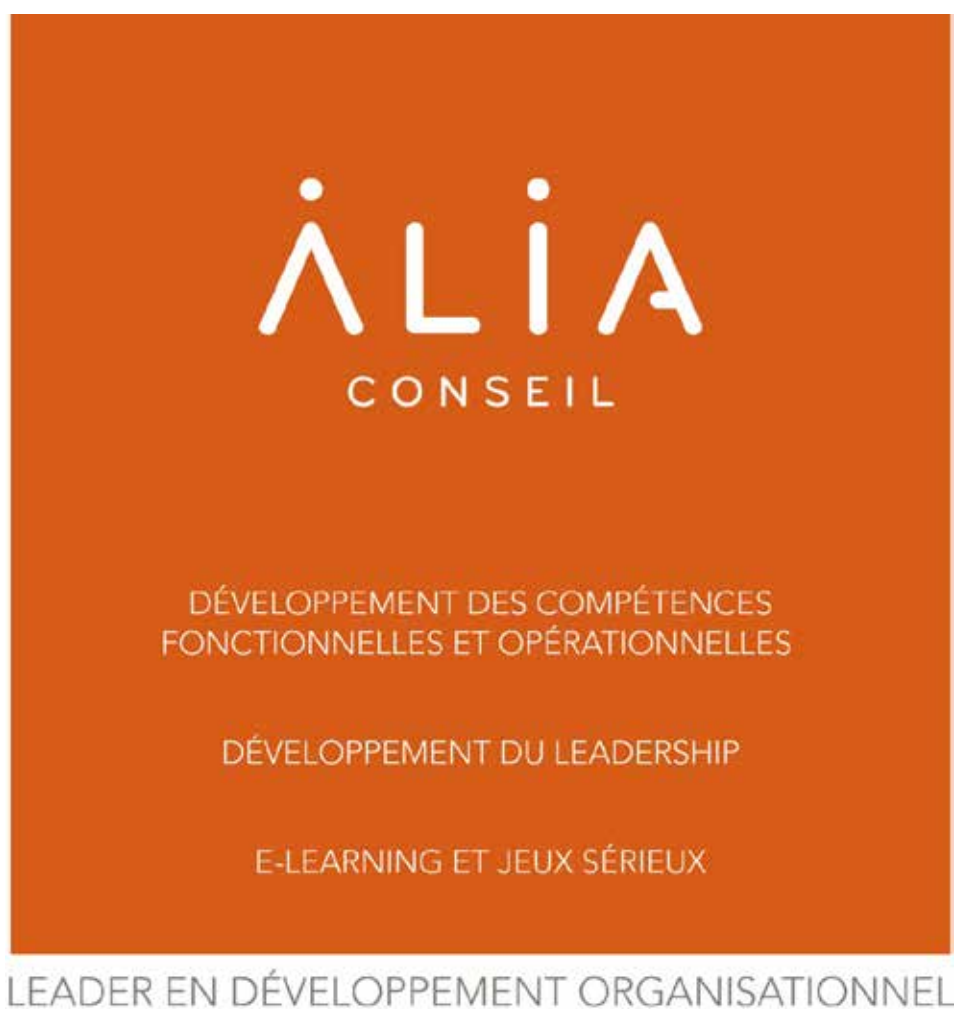
DÉPLOIEMENT ET MISE EN ŒUVRE DE PROJETS

11. Comment le CSMO-Auto pourrait-il devenir une ressource de premier plan pour vous?
12. Qui sont les acteurs clés qui pourraient favoriser le déploiement des projets de formation et d'accompagnement?

CONCLUSION DE L'ENTREVUE

Remercier le répondant pour son temps et sa précieuse collaboration.

ANNEXES (SUITE)



CANEVAS – GROUPE DE DISCUSSION (EMPLOYEURS)

CSMO-Auto



ACCUEIL ET INTRODUCTION DE LA RENCONTRE

Introduction par Johanne Dubé du CSMO-Auto qui présente :

- la mission de l'organisme ;
- le mandat : afin de répondre adéquatement aux besoins exprimés par les intervenants du secteur du pneu en matière de main-d'œuvre et de développement des compétences, le CSMO-Auto pilote actuellement un exercice de diagnostic spécifiquement dans le domaine du pneu;
- l'animatrice.

Introduction de Carolle Larose, l'animatrice du groupe de discussion

Nous avons été mandatés par le CSMO-Auto afin de consulter les entreprises pour cerner les enjeux du secteur du pneu et documenter les besoins liés à la main-d'œuvre et à la formation de celle-ci. Deux groupes de discussion auprès d'employeurs sont organisés, dans la région de Québec et de Montréal.

Les informations saisies aujourd'hui nous permettront de recueillir la perception des acteurs de l'industrie sur les enjeux propres au secteur du pneu et de dresser un portrait en regard :

- des enjeux et tendances dans le secteur du pneu (ex. saisonnalité, rétention, etc.);
- de la gestion interne des ressources humaines;
- du portrait de la main-d'œuvre actuelle;
- de la formation scolaire (préemploi);
- de la formation interne en entreprise;
- des stratégies de déploiement les plus appropriées pour les projets de soutien, de formation et d'accompagnement.

En regard de votre connaissance du secteur du pneu, le CSMO-Auto vous a identifié pour contribuer à l'enrichissement du portrait des besoins et des enjeux actuels de ce secteur. Ainsi, votre perspective permettra de bonifier le portrait de la main-d'œuvre et des enjeux propres à ce secteur.

NOTE

Les discussions et les échanges doivent privilégier une « perspective industrie » et non dans une optique de soutien individuel des entreprises.

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 d'environ 2 h 30.
- 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. Johanne ou Sarah pourraient intervenir aussi au besoin pour nous permettre de compléter l'information recueillie.
- 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. Nous prenons des notes tout au long de nos échanges, mais tous les renseignements que vous nous fournirez demeureront anonymes. Vos réponses ne seront pas associées à votre nom.

NOTE

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.

DÉROULEMENT DU GROUPE DE DISCUSSION

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. »

Nous allons maintenant entamer la discussion sur les six grands thèmes que nous vous avons présentés auparavant.

ENJEUX ET TENDANCES

Le premier thème que nous aborderons concerne l'analyse de l'environnement du secteur du pneu, afin d'en dresser une vue d'ensemble.

- Quels sont les principaux enjeux/difficultés du secteur du pneu à votre avis (ex. compétition avec les autres entreprises, saisonnalité, rétention, coût des erreurs/bris, etc.)?
- Quelles sont les principales opportunités/tendances pour les prochaines années dans le secteur du pneu à votre avis (ex. nouvelles technologies, nouveaux matériaux, gonflage des pneus à l'azote, etc.)?

DÉROULEMENT DU GROUPE DE DISCUSSION (SUITE)

LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Le deuxième 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.

- En matière de ressources humaines, quels sont les principaux défis rencontrés dans le secteur du pneu (ex. recrutement, rétention, gestion des compétences et formation, rémunération et conditions de travail, santé et sécurité au travail, etc.)?
- Au sein de votre entreprise, qui est responsable des pratiques en gestion des ressources humaines?
- Estimez-vous, comme organisation, avoir les compétences et/ou le soutien nécessaires pour bien répondre aux exigences de cet aspect de gestion? Si non, sur quels aspects avez-vous des besoins?
- Quelles sont les pratiques actuellement en place qui apportent le plus de bénéfices dans la gestion des ressources humaines (attraction, mobilisation et rétention)?
- Quelles sont, de votre point de vue, les pratiques à améliorer ou à instaurer pour améliorer la GRH (ex. politique d'entreprise, guide d'employé, etc.)?
- Puisque le travail lié au pneu est saisonnier, comment fonctionnez-vous pour faire la transition entre les périodes de pointe et les périodes basses (ex. recrutement de nouveaux employés et les mettre à pied ensuite; heures supplémentaires pour tous; cumul d'heures pour prendre des vacances après la période de pointe, etc.)?
- Avez-vous déjà embauché des travailleurs étrangers (ex. travailleurs agricoles) pour répondre à vos besoins de main-d'œuvre pour l'installation de pneus? Si oui, quels sont les avantages et inconvénients que vous y voyez?

LE PORTRAIT DE LA MAIN-D'ŒUVRE ACTUELLE

Le troisième thème de discussion porte sur les caractéristiques de la main-d'œuvre dans le secteur du pneu.

- Comment décririez-vous la main-d'œuvre travaillant dans le secteur du pneu?
- Quelle est la moyenne d'âge des employés?
- Quelle est la proportion du personnel qui effectue de la pose de pneus?
- Quelle portion du temps de ces employés est consacrée à la pose de pneus?
- Quelle est la différence du nombre d'employés entre la saison haute et la saison basse pour la pose de pneus?
- Quelles sont les compétences détenues par ces employés (ex. aptitudes physiques, connaissance des produits, formation initiale en mécanique, etc.)?
- Quelles sont les compétences que vous recherchez chez les installateurs de pneus (et tous titres connexes, ex. mécaniciens, conseillers aux ventes de pneus, etc.)?
- Les employés que vous avez actuellement correspondent-ils à ces critères de compétences?

LE PORTRAIT DE LA MAIN-D'ŒUVRE ACTUELLE (SUITE)

- Est-ce la même chose pour l'ensemble des différents types de pneus?
 - Automobile et camionnette
 - Poids lourd
 - Ferme et génie civil
 - Mines et hors-route

LA FORMATION SCOLAIRE ET ACADÉMIQUE (FORMATION INITIALE)

Le quatrième thème de discussion porte sur la formation préemploi de la main-d'œuvre œuvrant dans le secteur du pneu.

- Puisqu'il n'existe aucune formation initiale spécifique au domaine du pneu, quel est le profil idéal de formation scolaire que vous recherchez?
- Quel type de formation scolaire permettrait le mieux de préparer les futurs installateurs de pneus?

LA FORMATION INTERNE

Nous abordons maintenant un cinquième 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.

- Existe-t-il des programmes de formation pour les installateurs de pneus (de même que les conseillers aux ventes de pneus, les mécaniciens travaillant à la pose de pneus et autres titres emplois connexes) à l'interne dans votre entreprise et si oui, de quelle nature sont-ils?
- Quels sont les facteurs qui facilitent ou qui nuisent à la mise en place de formation interne au sein de votre organisation?
- Comment décririez-vous votre capacité à libérer les employés pour participer à des formations?
- Quelle est la fréquence des formations offertes?
- Quel est le meilleur moment pour offrir des formations au sein de votre entreprise?
- Comment procédez-vous à l'analyse des besoins de formation?
- Selon votre connaissance des exigences du travail lié à l'installation de pneus, quels sont les besoins de formation des installateurs de pneus, des conseillers aux ventes de pneus et des mécaniciens?

LA FORMATION INTERNE (SUITE)

Exemple de thèmes

- Caractéristiques techniques des pneus
- Dimension des pneus
- Pictogramme des pneus
- Vitesse des pneus
- Charge des pneus
- Comparaison des produits
- Service à la clientèle
- Gestion des clients difficiles
- Techniques de vente
- Techniques de pose de pneus
- Processus d'installation de pneus
- Équilibrage des jantes et pneus
- Diagnostics reliés aux capteurs
- Fonctionnement du TPMS
- Prévention des accidents de travail
- Autres???
- Est-ce la même chose pour l'ensemble des différents types de pneus?
 - Automobile et camionnette
 - Poids lourd
 - Ferme et génie civil
 - Mines et hors-route
- Quels sont les types de formation que vous percevez les plus efficaces? Que l'on devrait offrir davantage au cours des prochaines années?
- Quels sont les types de formation que vous percevez les moins efficaces?

LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES (SUITE)

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.

- Comment le CSMO-Auto pourrait-il être une ressource de premier plan pour vous?
- Qu'est-ce que le CSMO-Auto pourrait offrir, en termes de produits et de services, qui vous serait utile, en fonction des thèmes suivants :
 - recrutement et sélection du personnel;
 - gestion de la relève (transfert des connaissances, départs à la retraite);
 - gestion des compétences et formation;
 - mobilisation/rétention, organisation du travail (CSST – « Auto Prévention », horaires, etc.).
- Qui sont les acteurs clés qui pourraient favoriser le déploiement des projets de formation et d'accompagnement?
- De quelles façons sont-ils en mesure de vous soutenir?
- Quels sont les meilleurs moyens d'entrer en communication avec vous?

CONCLUSION

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 du secteur spécifique au pneu.

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 pourra par la suite élaborer son plan d'action pour vous soutenir dans vos enjeux liés à la main-d'œuvre et à la formation de celle-ci.



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.

1 866 677-5999
info@csmo-auto.com

2751, boulevard Jacques-Cartier Est, bureau 204
Longueuil (Québec) J4N 1L7

Ce diagnostic a été
réalisé grâce à une
aide financière de :

Commission
des partenaires
du marché du travail
Québec 

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