

# 10

## **ENTRETIEN D'ÉQUIPEMENT MOTORISÉ**

### **CONSEILLERS ET CONSEILLÈRES TECHNIQUES DANS L'INDUSTRIE DES SERVICES AUTOMOBILES**

---

Étude préliminaire sur les besoins de formation  
(DOCUMENT DE TRAVAIL)



**Étude préliminaire sur les besoins de formation :  
Conseillers et conseillères techniques dans l'industrie des services automobiles**

(Document de travail)

Août 1999

## ÉQUIPE DE PRODUCTION

### *Responsabilité du projet au ministère de l'Éducation*

Yvon Boutet

Responsable du secteur de formation Entretien d'équipement motorisé  
Direction générale de la formation professionnelle et technique

Guy Mercure

Conseiller en planification

Direction générale de la formation professionnelle et technique

### *Coordination de la production*

Normand Legault

Directeur du Service de la formation professionnelle  
Commission scolaire de Laval

### *Recherche et rédaction*

Jacques Lafeuille

Hélène Trudel

Recherche et Développement LAF Inc.

### *Personnes-ressources*

Lucette Lévesque

Enseignante

Jacques Campagna

Enseignant

Commission scolaire de la Rivière-du-Nord

Nous tenons à remercier toutes les personnes qui, dans les entreprises consultées, ont rempli le questionnaire ou répondu aux questions de l'équipe de recherche.

---

## TABLE DES MATIÈRES

<b>Résumé .....</b>	<b>7</b>
<b>1. Objectif de l'étude .....</b>	<b>9</b>
<b>2. Champ de recherche .....</b>	<b>10</b>
2.1 Les entreprises dans lesquelles on retrouve le conseiller ou la conseillère en services... 10	
2.2 Le groupe de professions de la CNP associé à la profession de conseiller et conseillère en services et les appellations d'emploi..... 11	
2.3 Les programmes de formation professionnelle répondant actuellement aux besoins de formation pour la profession de conseiller et conseillère techniques ..... 12	
<b>3. La méthodologie de l'étude .....</b>	<b>14</b>
3.1 La recherche documentaire..... 14	
3.2 L'enquête..... 14	
3.2.1 L'échantillon..... 15	
3.2.2 La méthode utilisée..... 16	
<b>4. Industrie des services aux véhicules routiers.....</b>	<b>17</b>
4.1 Vue globale de l'industrie de l'automobile ..... 17	
4.1.1 <i>Marché de l'automobile au Québec</i> ..... 19	
4.2 Industrie des services automobiles ..... 20	
4.3 Industrie du camion lourd..... 21	
4.3.1 <i>Les services d'entretien et de réparation dans l'industrie du camionnage et de la machinerie lourde</i> ..... 22	
4.4 Constats..... 23	
<b>5. Les tendances.....</b>	<b>24</b>
5.1 Les tendances générales de l'industrie des services automobiles..... 24	
5.2 Les tendances ayant des conséquences sur les compétences des conseillers et conseillères techniques ..... 25	
5.3 Constats..... 27	
<b>6. La main d'œuvre .....</b>	<b>28</b>
6.1 La répartition des conseillers et conseillères techniques ..... 28	
6.2 Les tâches..... 29	
6.3 La personnalité du conseiller et de la conseillère techniques associée aux tâches ..... 32	
6.4 La formation actuelle des conseillers en services..... 33	
6.5 La formation offerte aux conseillers et conseillères techniques par les entreprises ..... 34	
6.6 Le cheminement de carrière des conseillers et conseillères techniques ..... 35	
6.7 Constats..... 37	

---

<b>7. L'embauche .....</b>	<b>38</b>
7.1 Les prévisions d'embauche.....	38
7.2 Les difficultés d'embauche.....	39
7.2.1 <i>Les moyens de recrutement</i> .....	39
7.2.2 <i>Les critères d'embauche</i> .....	40
7.3 Constats.....	43
<b>8. L'offre de formation .....</b>	<b>44</b>
8.1 Formation visant indirectement la fonction de conseiller et conseillère techniques .....	44
8.1.1 <i>Une formation collégiale visant indirectement le conseiller et la conseillère techniques</i> .....	48
8.2 Formation visant directement la fonction de conseiller et conseillère techniques .....	49
8.3 Liens entre les programmes de formation visant indirectement et directement le conseiller et la conseillère techniques.....	51
8.4 Des programmes de perfectionnement visant les conseillers et conseillères techniques	53
8.5 Portrait des diplômés et diplômées des programmes de formation visant indirectement et directement les conseillers et conseillères techniques .....	54
8.6 Constats.....	55
<b>9. Situation des programmes de formation au regard de la main-d'œuvre et des     entreprises.....</b>	<b>56</b>
9.1 Situation sur le plan qualitatif.....	56
9.2 Situation sur le plan quantitatif.....	58
<b>10. Recommandation.....</b>	<b>59</b>
Annexe 1. Le questionnaire d'enquête.....	63
Annexe 2. Les résultats de l'enquête.....	73

---

## Liste des tableaux

Tableau 1. Les groupes de commerces où l'on retrouve le conseiller et la conseillère techniques	10
Tableau 2. Répartition des entreprises consultées par type d'entreprises	15
Tableau 3. La composition de l'industrie automobile canadienne et ses caractéristiques	17
Tableau 4. Nombre d'établissements selon le type d'entreprises associé à l'industrie des services automobiles	21
Tableau 5. Types d'entreprises exécutant les travaux d'entretien et de réparation des camions	23
Tableau 6. Estimation du nombre de conseillers et conseillères techniques selon le type d'entreprises	29
Tableau 7. Les tâches mentionnées par les entreprises comme étant celles du conseiller et de la conseillère techniques (n=29)	31
Tableau 8. La formation et l'expérience des conseillers et conseillères techniques dans les entreprises interrogées (n=29)	34
Tableau 9. Nombre de mentions du type de formation offerte aux conseillers et conseillères techniques (n=35)	34
Tableau 10. Les sujets de formation offerts mentionnés par les entreprise (n=35)	35
Tableau 11. Les emplois occupés antérieurement par les conseillers ou conseillères techniques dans les entreprises interrogées (n=29)	36
Tableau 12. Nombre de mentions relatives aux types de postes de responsabilités plus grandes accessibles à un conseiller ou conseillère technique) au cours de sa carrière. (n=35)	36
Tableau 13. Les moyens utilisés par les entreprises pour recruter des candidats (n = 29 entreprises)	40
Tableau 14. Le nombre de mentions au regard des critères d'embauche (n=29)	41
Tableau 15. Les lieux de formation pour le programme Vente de pièces mécaniques et d'accessoires DEP 5194	45
Tableau 16. Les modules du programme Vente de pièces mécanique et d'accessoires (5194)	45
Tableau 17. Les lieux de formation pour le programme Vente-conseil DEP 5196	47
Tableau 18. Les modules du programme Vente conseil (5196)	48
Tableau 19. Les commissions scolaires offrant la formation de conseiller et conseillère techniques	49
Tableau 20. Plan de formation Conseiller, conseillère technique (855 heures)	49
Tableau 21. Plan de formation: Conseiller, conseillère technique (780 heures)	50
Tableau 22. Comparaison des éléments des programmes visant indirectement et directement la profession de conseiller et conseillère techniques	52
Tableau 23. Données sur la situation des personnes issues des programmes de formation visant indirectement et directement le conseiller et la conseillère techniques	54

---

---

---

## Résumé

Tout en enrichissant et en mettant à jour les données dont dispose le ministère de l'Éducation pour la profession de conseiller et conseillère techniques dans l'industrie des services automobiles, cette étude a permis d'identifier et de préciser les besoins de formation pour cette fonction de travail.

Le champ de recherche de cette étude a été circonscrit, sur le plan des fonctions de travail, à la profession de Commis aux services à la clientèle, commis aux renseignements et personnel assimilé (1453) de la CNP. Sur le plan des types d'entreprises, les entreprises visées sont celles qui vendent des véhicules automobiles, des véhicules de loisir, des pièces et des accessoires pour véhicules automobiles, des véhicules lourds routiers, de la machinerie lourde ainsi que les ateliers de services spécialisés. Quant aux programmes de formation, cette étude a tenu compte des programmes Vente-Conseil (DEP-5196), Vente de pièces mécaniques et d'accessoires (DEP-5194) ainsi que ceux offerts en formation continue.

La méthodologie retenue a été de type qualitatif. Les informations obtenues de la recherche documentaire ont donc été complétées par des entrevues auprès d'intervenants clé et par une enquête téléphonique auprès d'une trentaine d'entreprises.

Cette démarche a permis d'identifier que les entreprises du domaine de l'automobile où nous trouvons des conseillers et conseillères techniques sont au nombre de 2 380 se répartissant entre des concessionnaires d'automobiles neuves (980), des ateliers de réparation de chaînes de magasins (100), et d'autres ateliers de réparation de plus de 10 employés comprenant des garages (820), des ateliers spécialisés (334) et des ateliers de peinture et carrosserie (150). À ces entreprises nous devons ajouter celles du secteur de la machinerie lourde (178) et les concessionnaires de camions lourds (107). Sans avoir pu en estimer le nombre, nous devons aussi tenir compte des garages indépendants et des ateliers spécialisés toujours du domaine des camions lourds.

Un certain nombre de tendances se démarquent dans l'industrie de l'automobile sur le plan de l'achat de véhicules neufs versus l'achat de véhicules d'occasion, la location de voitures, les coûts annuels d'entretien, l'âge moyen du véhicule et l'importance des options des véhicules au moment de l'achat. L'ensemble de ces tendances montre que la concurrence entre les services automobiles se fera sur la qualité des services à la clientèle. Elle renforce la position stratégique du conseiller et de la conseillère techniques et impose aux entreprises de former ses conseillers et conseillères pour affronter ces changements. Elle impose aussi de privilégier les compétences touchant la vente et la relation avec la clientèle au moment de l'embauche. Sur un autre plan, soit celui des technologies, là comme ailleurs, l'augmentation de l'utilisation de la technologie informatique constitue une tendance de fond. Cette tendance se manifeste tant sur le plan de l'accès à des données externes obtenues immédiatement des fabricants que sur le plan du suivi des interventions sur les véhicules automobiles des clients.

En 1996, on estimait le nombre de conseillers et conseillères techniques dans l'industrie des services automobiles à 3 316 personnes. Le nombre moyen par entreprise est de 1,9 chez les concessionnaires et de 3 dans les ateliers de réparation de chaînes de magasins. La majorité de leurs tâches implique des relations avec la clientèle et consiste à accueillir la clientèle, à vendre

---

des services d'entretien et de réparations ainsi que des équipements, à interpréter les plaintes des clients ainsi que de s'assurer de l'entière satisfaction du client. Dans la mesure où la relation avec la clientèle est importante, la personnalité du conseiller et de la conseillère sera déterminante lors de l'embauche.

Actuellement, les conseillers et conseillères techniques proviennent en grande majorité de l'industrie des services automobiles et principalement du groupe des mécaniciens et mécaniciennes et de celui des vendeurs et vendeuses. Le cheminement de carrière des conseillers et conseillères techniques les amène à des postes de gestion d'un service. Les entreprises interrogées ont signalé des difficultés d'embauche pour les postes de conseillers et conseillères.

Alors qu'aucun programme de formation initiale vise actuellement directement à former des conseillers et conseillères techniques, deux programmes de la formation professionnelle sont indirectement reliés à cette fonction, soit les programmes Vente de pièces mécaniques et d'accessoires (DEP 5194) du secteur de formation Entretien d'équipement motorisé et Vente-conseil (DEP 5196) du secteur de formation Administration, commerce et informatique. Aussi, deux programmes de formation, d'une durée respective de 780 et 855 heures, sont directement reliés au conseiller et à la conseillère techniques et sont actuellement offerts par deux commissions scolaires afin de répondre aux besoins des entreprises de la vente et l'entretien de véhicules.

Sur le plan du placement, le pourcentage moyen des personnes ayant complété leurs études dans l'un ou l'autre des quatre programmes de formation reliés indirectement et directement au conseiller et à la conseillère techniques, et qui ont un emploi en lien avec leur formation, atteint 70 %. Une partie des personnes diplômées des programmes de formation directement reliés au conseiller et à la conseillère techniques se voient offrir, dans un premier temps, des postes visés par le programme Vente de pièces mécaniques et d'accessoires (DEP 5194).

En tenant compte des besoins quantitatifs en ce qui concerne le remplacement du personnel en place, des difficultés d'embauche des entreprises et de l'évolution des services automobiles, cette étude recommande de mettre en place un programme de formation initiale afin de former des conseillers et des conseillères techniques. Ce programme devrait être centré sur la vente ainsi que sur la connaissance des pièces des véhicules routiers. Il devrait s'adresser à des individus présentant un niveau de maturité adéquat.

---

## **1. Objectif de l'étude**

L'objectif de la présente étude préliminaire est, dans un premier temps, d'enrichir et de mettre à jour les informations contenues dans le rapport d'analyse de la profession de conseiller en services (aviseur technique) dans l'industrie des services automobiles publié en 1994 par la Société québécoise de développement de la main-d'œuvre<sup>1</sup>. Dans un deuxième temps, cette mise à jour vise plus spécifiquement à identifier et préciser les besoins de formation pour cette fonction de travail.

---

<sup>1</sup> SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE DE DÉVELOPPEMENT DE LA MAIN-D'ŒUVRE DU QUÉBEC. *Analyse de profession Conseiller en services (aviseur technique), commerces de véhicules automobiles*, Direction de l'intervention sectorielle et territoriale, 1994, 154 p.

---

## 2. Champ de recherche

Le champ de recherche de cette étude est délimité par trois éléments, soit les entreprises dans lesquelles on retrouve le conseiller ou la conseillère en services, le groupe de professions de la CNP associé à cette fonction de travail et les programmes de formation qui répondent actuellement aux besoins de formation pour cette fonction de travail.

### 2.1 Les entreprises dans lesquelles on retrouve le conseiller ou la conseillère en services

Le conseiller et la conseillère en services exercent leur profession dans les commerces de détail et de gros de même que dans les ateliers de réparation. Ces entreprises sont associées à des groupes de la classification des activités économiques (CAE)<sup>2</sup>, comme le montre le tableau suivant.

**Tableau 1. Les groupes de commerces où l'on retrouve le conseiller et la conseillère techniques**

<b><u>Groupes de commerces visés</u></b>	<b><u>Codes de la CAE associés aux commerces</u></b>	
• Les entreprises qui vendent des véhicules automobiles	Concessionnaires d'automobiles	631
• Les entreprises qui vendent des véhicules de loisir	Commerces de détail de véhicules de loisir	632
• Les entreprises qui vendent des pièces et des accessoires pour véhicules automobiles * <i>Ce groupe comprend les chaînes et franchisés ayant un Centre de services de réparation et d'entretien automobiles tel que Canadian Tire.</i>	Commerces de détail de pièces et d'accessoires pour véhicules automobiles	634
• Les ateliers de services spécialisés	Ateliers de réparation de véhicules automobiles	635
• Les entreprises qui vendent des véhicules lourds routiers	Commerces de gros de véhicules automobiles	551
• Les entreprises qui vendent la machinerie lourde	Commerces de gros de machines, matériel et fournitures agricoles	571
	Commerces de gros de machines, matériel et fournitures pour la construction, l'exploitation forestières et l'extraction minière	572

Il est important ici de préciser que les ateliers de réparation sont représentés par des ateliers dits de «services spécialisés» comme le signalait le document *Analyse de profession Conseiller en services (aviseur technique)* réalisé par la SQDM<sup>3</sup>. Ces services consistent à effectuer des travaux de réparation, de remplacement ou d'entretien sur les véhicules notamment sur les systèmes d'air climatisé, la vidange d'huile, l'alignement des roues, la pose de silencieux, le débosselage, la mécanique générale, etc.

---

<sup>2</sup> BUREAU DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC. *Classification des activités économiques du Québec*, Les Publications du Québec, 1990, pp. 142-144, pp. 123-124 et pp. 127-128.

<sup>3</sup> SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE DE DÉVELOPPEMENT DE LA MAIN-D'ŒUVRE DU QUÉBEC. *Analyse de profession Conseiller en services (aviseur technique), commerces de véhicules automobiles*, Direction de l'intervention sectorielle et territoriale, 1994, p. 10.

---

## 2.2 Le groupe de professions de la CNP associé à la profession de conseiller et conseillère en services et les appellations d'emploi

Le conseiller et la conseillère en services sont associés au groupe de profession Commis aux services à la clientèle, commis aux renseignements et personnel assimilé (1453) de la CNP<sup>4</sup> et aux appellations suivantes :

### Appellations d'emploi

*Commis à l'information,*  
*commis au service de renseignements sur les comptes,*  
*commis aux plaintes,*  
*commis aux renseignements,*  
*commis aux services à la clientèle,*  
commis aux objets trouvés,  
commis aux relations publiques,  
commis au kiosque d'information.

Dans le cadre de cette étude préliminaire, nous ne retiendrons de cette liste d'appellations d'emploi que celles qui s'apparentent le plus au conseiller et à la conseillère en services (appellations mises en italique) mettant ainsi de côté les appellations commis au kiosque d'information, commis aux objets trouvés et commis aux relations publiques.

La nature du travail du groupe de professions Commis aux services à la clientèle, commis aux renseignements et personnel assimilé (1453) est de répondre «aux demandes de renseignements, donner des informations au sujet des produits, des services et des politiques d'un établissement et fournir des services aux clients. Dans le domaine de la vente au détail, les commis aux services à la clientèle s'occupent des plaintes, prennent les dispositions nécessaires au remboursement, à l'échange ou à l'établissement d'une note de crédit pour la marchandise retournée, et reçoivent les paiements et les formulaires de demandes de cartes de crédit ou les demandes d'emploi (...)»<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES CANADA (DRHC). *Emploi-Avenir Québec*, printemps 1997, <http://www.globetrotter.net/emploi/debut.htm>

<sup>5</sup> MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES CANADA (DRHC). *Emploi-Avenir Québec*, printemps 1997, <http://www.globetrotter.net/emploi/debut.htm>

---

Précisons qu'au Québec, ce sont les titres d'aviseur et aviseure techniques, de conseiller et conseillère du service après vente, de conseiller et conseillère en services ou de directeur et directrice du service d'entretien qui sont le plus souvent utilisés<sup>6</sup>.

### **2.3 Les programmes de formation professionnelle répondant actuellement aux besoins de formation pour la profession de conseiller et conseillère techniques**

Bien qu'il n'y a pas actuellement de programme de formation initiale visant le conseiller et la conseillère en services, deux programmes de formation professionnelle répondent présentement à des besoins de formation pour des fonctions de travail proches de celle qui est l'objet de cette étude. Ces programmes sont issus de deux secteurs de formation, soit le secteur Administration, commerce et informatique et le secteur Entretien d'équipement motorisé, comme le montrent les informations suivantes.

#### **Secteur Administration, commerce et informatique :**

- Vente-Conseil (DEP-5196) :

Objectifs du programme : Acquérir les connaissances, les habiletés et les attitudes nécessaires pour devenir une vendeuse ou un vendeur qualifié, communiquer efficacement avec la clientèle et la conseiller, acquérir des techniques de vente, assurer la commercialisation des produits et s'intégrer rapidement à un établissement de vente au détail<sup>7</sup>.

Ce programme de formation est offert en français par 24 commissions scolaires réparties dans 14 régions administratives du Québec. Il est offert en anglais par 6 commissions scolaires.

#### **Secteur Entretien d'équipement motorisé :**

- Vente de pièces mécaniques et d'accessoires (DEP-5194) :

Objectifs du programme : Acquérir les connaissances, les habiletés et les attitudes nécessaires pour conseiller la cliente ou le client sur le type et la qualité de la marchandise, vendre des pièces de rechange, des machines, des outils, des appareils et des accessoires pour véhicules moteurs, au comptoir d'un établissement commercial, d'un atelier de réparation ou d'un magasin de pièces, utiliser son système informatique pour tenir à jour un inventaire.

---

<sup>6</sup> SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE DE DÉVELOPPEMENT DE LA MAIN-D'ŒUVRE DU QUÉBEC. *Analyse de profession Conseiller en services (aviseur technique), commerces de véhicules automobiles*, Direction de l'intervention sectorielle et territoriale, 1994, p. 3.

<sup>7</sup> INFOROUTE. *Programmes professionnels et techniques*, <http://www.inforoutefpt.org/Welcome.html>, dernière mise à jour le 13 novembre 1998.

---

Ce programme de formation est offert par 12 commissions scolaires réparties dans 12 régions administratives du Québec.

---

### **3. La méthodologie de l'étude**

Cette étude s'inspire des objectifs prévus dans le Guide de réalisation des études de planification<sup>8</sup> tel qu'il est spécifié dans le mandat de l'étude.

L'étude s'est déroulée en quatre phases, soit la délimitation du champ de recherche, la phase de recherche documentaire, la collecte des données complémentaires et l'analyse de l'ensemble des résultats.

#### **3.1 La recherche documentaire**

La recherche documentaire a consisté, au regard des objectifs poursuivis, à colliger le plus d'informations et de données permettant de répondre aux questions de recherche. Ainsi, les informations ont été recueillies auprès de différentes associations, corporations, commissions scolaires et centres de formation professionnelle sensibilisés directement ou indirectement à la profession du conseiller et de la conseillère techniques et à l'industrie des services automobiles.

Le contenu de la deuxième phase de l'étude, soit l'enquête, a été déterminé par les informations que la recherche documentaire ne nous a pas permis d'obtenir pour atteindre les objectifs de la recherche.

#### **3.2 L'enquête**

L'objectif de l'enquête visait à identifier et préciser les points suivants :

- Connaître les tâches dévolues au conseiller et conseillère techniques dans l'industrie automobile.
- Identifier les critères des entreprises lors de l'embauche d'un conseiller et conseillère techniques et par le fait même, actualiser les besoins de ces entreprises au regard de cette fonction de travail.
- Identifier leurs difficultés de recrutement.
- Dégager les compétences et les qualités requises pour l'exercice de la profession de conseiller et conseillère techniques.
- Établir les changements importants qui auront un impact sur ces compétences et qualités requises.

---

<sup>8</sup> MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Guide de réalisation des études de planification*, Direction générale de la formation professionnelle et technique, Québec, 21 juin 1994, 69 pages.

---

L'enquête s'est déroulée au cours du mois de février 1999. Les instruments de collecte de données ont été validés par téléphone auprès de deux entreprises et sur le terrain auprès d'une entreprise.

### 3.2.1 L'échantillon

Notre échantillon était composé d'une banque de noms d'entreprises issus d'une première liste qui nous a été fournie par la Corporation des concessionnaires de l'automobile du Québec, liste qui regroupait les concessionnaires automobiles et de camions lourds. D'autre part, elle a été enrichie de noms d'entreprises issus du site Internet *Sympatico: Automobile: Entretien et réparation* mais également du bottin téléphonique.

Ainsi, notre liste comportait 122 entreprises regroupant des concessionnaires automobiles, de camions lourds, de machinerie lourde, des concessionnaires de motos et de véhicules tout terrain, des ateliers spécialisés et des bannières commerciales de grandes chaînes ayant un centre de l'auto.

Nous avons contacté 76 de ces entreprises afin de solliciter leur participation à l'enquête. De ce nombre, 35 entreprises ont accepté de collaborer à l'enquête. Le Tableau 2 montre le nombre d'entreprises consultées réparties selon le type.

**Tableau 2. Répartition des entreprises consultées par type d'entreprises**

Entreprises consultées	Nombre
Concessionnaires automobiles	16
Concessionnaires de camions lourds	8
Concessionnaires de machinerie lourde	3
Concessionnaires de motos et de véhicules tout terrain	3
Ateliers spécialisés	3
Chaînes de commerces ayant un Centre auto	4
<b>* Total</b>	<b>37</b>

\* Le total indiqué dans le tableau ci-haut est supérieur au nombre d'entreprises participantes à l'enquête dû au fait que deux concessionnaires automobiles de notre échantillon sont également concessionnaires de camions lourds.

---

### **3.2.2 La méthode utilisée**

La collecte de données a été effectuée par entrevues téléphoniques auprès des directeurs et directrices de services ou de conseillers et conseillères techniques. Afin de bien cerner le profession du conseiller et de la conseillère techniques, nous n'avons pas retenu les entreprises où la seule personne qui était conseiller ou conseillère techniques, était également directeur ou directrice de services.

La recherche de la redondance dans les informations que nous cherchions nous a guidés en ce qui concerne la détermination du nombre d'entreprises à consulter. À ce chapitre, très tôt dans le processus de collecte de données, nous avons constaté à partir du questionnaire un niveau élevé de convergence des informations que nous obtenions.

Ces données ont été finalement mises en relation avec celles obtenues de la recherche documentaire et un certain nombre de visites de lieux d'enseignement (2), d'une entreprise offrant des services dans le domaine de l'automobile et d'entrevue sur place d'intervenants du milieu de l'enseignement reliés au domaine des services automobiles (5).

---

#### 4. Industrie des services aux véhicules routiers

Deux types d'industries nous permettent d'avoir une vue d'ensemble de l'industrie des services aux véhicules routiers, soit l'industrie des services automobiles et celle des services aux véhicules lourds.

##### 4.1 Vue globale de l'industrie de l'automobile

L'industrie automobile canadienne représente<sup>9</sup> :

- près de 150 000 emplois dans le secteur manufacturier,
- 350 000 emplois dans le secteur de la vente au détail et des pièces de rechange,
- 73 milliards de dollars en expéditions annuelles dans le secteur d'assemblage de véhicules légers et des pièces, soit 11,6 p. 100 du PIB canadien pour le secteur manufacturier,
- la 6e plus grande industrie au monde.

Elle est composée de quatre secteurs<sup>10</sup>, comme le montre le Tableau 3, soit :

- L'assemblage de véhicules,
- la fabrication de systèmes, de composants et de pièces d'automobiles,
- le réseau de concessionnaires d'automobiles autorisés,
- le secteur du marché secondaire.

**Tableau 3. La composition de l'industrie automobile canadienne et ses caractéristiques**

Composition de l'industrie canadienne de l'automobile	Caractéristiques
Assemblage de véhicules	
Assemblage de véhicules légers	<ul style="list-style-type: none"><li>• 14 grandes usines d'assemblage</li><li>• production de 2,4 millions de véhicules par année (1996)</li><li>• 55 000 emplois</li><li>• expédition annuelle de 52 milliards de dollars</li><li>• exportation d'environ 90 p. 100 de la production</li></ul>
Assemblage de véhicules lourds	<ul style="list-style-type: none"><li>• 14 grandes usines d'assemblage à la fine pointe de la technologie, d'où sortent des autobus, des camions</li></ul>

---

<sup>9</sup> INDUSTRIE CANADA. *L'industrie automobile canadienne aujourd'hui, Édition 1997*, Direction générale des industries de l'automobile et des transports, Strategis, 1997, <http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/am01153f.html>

<sup>10</sup> INDUSTRIE CANADA. *L'industrie automobile canadienne aujourd'hui, Édition 1997*, Direction générale des industries de l'automobile et des transports, Strategis, 1997, <http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/am01153f.html>

Composition de l'industrie canadienne de l'automobile	Caractéristiques
	utilitaires et des véhicules transformés <ul style="list-style-type: none"> <li>• production de 30 000 véhicules par année (1996)</li> <li>• 15 000 emplois</li> <li>• expédition annuelle de 2 milliards de dollars de produits</li> <li>• exportation d'environ 90 p. 100 de la production</li> </ul>
Fabrication de systèmes, de composants et de pièces d'automobiles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• plus de 550 établissements</li> <li>• 92 000 emplois (augmentation de 7 p. 100 par rapport à 1995)</li> <li>• expédition annuelle de 23 milliards de dollars</li> <li>• exportation de 72 p. 100 de la production</li> </ul>
Réseau de concessionnaires d'automobiles autorisés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 600 concessionnaires représentant 20 fabricants de véhicules neufs</li> <li>• 130 000 emplois</li> <li>• un chiffre d'affaires de 52 milliards de dollars pour les ventes de véhicules neufs et usagés, les services et les réparations</li> </ul>
Marché secondaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>• des entreprises spécialisées en fabrication, en distribution, en vente au détail et en services</li> <li>• une capacité de fabrication reconnue dans l'outillage des garages, l'équipement de diagnostic et de réparation, dans les accessoires d'automobiles et les produits de performance et d'apparence</li> <li>• 225 000 emplois*</li> <li>• un chiffre annuel de vente au détail de 14,4 milliards de dollars**</li> <li>• expédition annuelle de 2,9 milliards de dollars de produits</li> </ul> <p>* Inclut les commerces de vente de gros et de détail, les stations-services, les ateliers de réparation, mais exclut les employés du secteur de la fabrication</p> <p>** Exclut la peinture, les carrosseries et l'équipement, les camions lourds, l'équipement industriel, les motocyclettes, les accessoires, les outils et l'équipement pour le service</p>

De plus, l'industrie canadienne automobile fabrique :

- des véhicules légers tels que les voitures, les fourgonnettes et les camionnettes,
- des véhicules lourds tels que les camions, les autobus urbains et scolaires et les véhicules militaires,
- une gamme de pièces, de composants et de systèmes utilisés dans ces véhicules.

---

#### 4.1.1 Marché de l'automobile au Québec

Au Québec, en 1995, le marché des concessionnaires de véhicules automobiles représentait «des ventes de plus de 10,6 milliards de dollars, soit un repli de 4,2 % par rapport à 1994. Au cours des trois premiers trimestres de 1996, par rapport à la période correspondante de l'année précédente, leur chiffre d'affaires progresse de 13,1 %<sup>11</sup>».

Au niveau du nombre de véhicules automobiles neufs vendus au Québec, l'année 1995 enregistre une diminution importante des ventes. Celles-ci augmentent légèrement en 1996. En effet, «le nombre de véhicules neufs vendus enregistre une forte diminution, soit 8,2 %, en 1995, et s'établit à 293 166 automobiles. Les ventes (en unités) au cours des 11 premiers mois de 1996, augmentent de 3,4 %, ce qui demeure néanmoins, sur une même base de comparaison, le troisième plus faible nombre de voitures vendues depuis dix ans. Cette reprise d'activité est attribuable essentiellement aux ventes de véhicules utilitaires (hausse de 7,7 %)<sup>12</sup>».

Toutefois, en 1997, les ménages québécois ont grandement contribué à l'essor de l'économie québécoise ce qui a eu pour conséquence une croissance des ventes commerciales estimée à 6,7 % par rapport à 1996. Ces ventes correspondent alors à un chiffre d'affaires de 114,7 milliards de dollars. La croissance du volume des ventes de bien durables, particulièrement la vente d'automobiles et des pièces et services inhérents, est responsable en grande partie de l'essor économique. Selon le ministère de l'Industrie, du Commerce, de la Science et de la Technologie du Québec, «les ventes de véhicules automobiles et récréatifs ont progressé de 16,7 %, suivies des pièces et accessoires pour automobiles, avec 12,0 %». Le regain observé dans l'industrie automobile est expliqué par deux éléments, soit les «divers programmes incitatifs à l'achat de véhicules neufs offerts par les concessionnaires, ainsi que par le succès des ventes de véhicules utilitaires à caractère sportif<sup>13</sup>».

---

<sup>11</sup> MINISTÈRE DE L'INDUSTRIE, DU COMMERCE, DE LA SCIENCE ET DE LA TECHNOLOGIE. *Le secteur manufacturier et le commerce au Québec en 1996. Concessionnaires et magasins de produits pour véhicules automobiles*, <http://www.micst.gouv.qc.ca/entrep/manufact/1997/groupe2.htm#concessionnaires>

<sup>12</sup> MINISTÈRE DE L'INDUSTRIE, DU COMMERCE, DE LA SCIENCE ET DE LA TECHNOLOGIE. *Le secteur manufacturier et le commerce au Québec en 1996. Concessionnaires et magasins de produits pour véhicules automobiles*, <http://www.micst.gouv.qc.ca/entrep/manufact/1997/groupe2.htm#concessionnaires>

<sup>13</sup> MINISTÈRE DE L'INDUSTRIE, DU COMMERCE, DE LA SCIENCE ET DE LA TECHNOLOGIE. *La conjoncture industrielle au Québec en 1997, Vue d'ensemble du secteur commercial, 1997*, <http://www.gouv.qc.ca/techno/sortie/micsta1.htm>

---

Cependant le rythme croissant des ventes au détail dans leur ensemble devrait ralentir en raison notamment de la diminution des achats d'automobiles. En effet, «les ventes au détail devraient connaître un rythme moins effréné (1,9 %) que celui observé en 1997 (7,1 %). C'est la diminution des achats d'automobiles qui expliquera, presque à elle seule, la décélération des dépenses des ménages<sup>14</sup>».

## 4.2 Industrie des services automobiles

Cette catégorie de l'industrie fait référence aux activités de réparation et d'entretien des automobiles après la vente, soit le service automobile après-vente.

Le marché canadien du service après-vente de réparation et d'entretien d'automobiles englobe environ 17 000 petites, moyennes et grandes entreprises réparties en zone urbaine ou rurale. Plus de 10 000 d'entre elles représentent de petites ou moyennes entreprises qui répondent aux besoins d'une clientèle locale. Cette industrie emploie environ 220 000 travailleurs et sa contribution à l'économie canadienne est estimée à 40 milliards de dollars annuellement<sup>15</sup>.

Au Québec, l'industrie des services automobiles comprend 12 000 établissements, 3,6 millions d'automobiles immatriculées et 84 000 emplois<sup>16</sup>. Le nombre d'établissements se répartit de la façon suivante :

---

<sup>14</sup> MINISTÈRE DE L'INDUSTRIE, DU COMMERCE, DE LA SCIENCE ET DE LA TECHNOLOGIE. *La conjoncture industrielle au Québec en 1997, Vue d'ensemble du secteur commercial*, 1997, <http://www.gouv.qc.ca/techno/sortie/micsta1.htm>

<sup>15</sup> DIVISION D'ANALYSE STRATEGIQUE EN RESSOURCES HUMAINES/ÉTUDES SECTORIELLES. Bulletin Quoi de neuf, numéro 2, été 1997, [http://www.hrhc-drhc.gc.ca/hrhc/hrib/hrp-prh/ssd-des/new\\_f.html](http://www.hrhc-drhc.gc.ca/hrhc/hrib/hrp-prh/ssd-des/new_f.html)

<sup>16</sup> MTLP MANAGEMENT. *Diagnostic sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie des services automobiles au Québec, document préliminaire, février 1999*, p. 19.

**Tableau 4. Nombre d'établissements selon le type d'entreprises associées à l'industrie des services automobiles<sup>17</sup>**

Types d'entreprise	Nombre d'établissements
Concessionnaires automobiles neuves	980
Ateliers de réparation de chaînes de magasins	100
Autres ateliers de réparation de plus de 10 employés :	
Garages	820
Ateliers spécialisés	334
Ateliers de peinture et carrosserie	150

### 4.3 Industrie du camion lourd

L'industrie canadienne des camions lourds au Canada comprend «des fabricants qui se livrent à la production de camions de classe 8, c'est-à-dire ceux qui ont un poids nominal brut de plus de 33 000 livres ou 15 tonnes. Ces camions, qui se vendent de 70 000 \$ à 140 000 \$ sont construits sur mesure pour des applications telles que le transport des marchandises, l'industrie de la construction et l'industrie minière, le forage et le raffinage énergétiques et le transport des déchets. Les ventes dépendent beaucoup de la conjoncture économique<sup>18</sup>».

L'industrie canadienne de fabrication de camions est représentée par sept principaux fabricants nord-américains, soit GM/Volvo/White, Ford, Navistar, Mack, Freightliner, Paccar et Western Star. Trois d'entre eux produisent des véhicules routiers aux États-Unis et au Canada; il s'agit des fabricants GM/Volvo/White, Ford et Mack. L'entreprise Western Star est le seul fabricant au Canada<sup>19</sup>.

Les informations recueillies au cours de notre recherche documentaire indiquent que la production de camions lourds suit un cycle lié au niveau d'activité économique. Ainsi, «depuis 1991, la production a augmenté chaque année pour atteindre son sommet en 1995 lorsque 232 231 véhicules furent produits en Amérique du Nord dont 40 486 ici au Canada. En 1995, la

<sup>17</sup> MTLP MANAGEMENT. *Diagnostic sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie des services automobiles au Québec*, document préliminaire, février 1999, p. 85.

<sup>18</sup> INDUSTRIE CANADA. *Profil de l'industrie des camions lourds*, Automobile et transport, Strategis, Date de diffusion 27 mars 1996, <http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/ti00057f.html>

<sup>19</sup> INDUSTRIE CANADA. *Profil de l'industrie des camions lourds*, Automobile et transport, Strategis, Date de diffusion 27 mars 1996, <http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/ti00057f.html>

---

valeur du rendement au Canada était de l'ordre de 3,3 milliards de dollars et l'industrie comptait 5 300 employé(e)s<sup>20</sup>». À partir de 1996, la production subit une baisse d'environ 25 % «puisque l'industrie descend du sommet du cycle». Il s'ensuit alors une baisse d'emploi, des diminutions des prix et des bénéfices de même qu'une stagnation de la production canadienne en 1997 et 1998.

D'autre part, «la rationalisation de la production est directement liée à la signature de l'Accord entre le Canada et les États-Unis concernant les produits de l'industrie automobile (Pacte de l'automobile de 1965), qui prévoit l'échange en franchise de droits entre les deux pays de véhicules neufs et de pièces d'origine<sup>21</sup>».

#### **4.3.1 Les services d'entretien et de réparation dans l'industrie du camionnage et de la machinerie lourde**

L'industrie du camionnage utilisatrice des ateliers d'entretien et de réparation est associée au transport terrestre des marchandises. Ce type de transport est assuré par trois catégories d'entreprises reliées au camionnage<sup>22</sup> :

- Les entreprises reliées au camionnage pour compte d'autrui ou transport public qui transportent, sur de longues distances, des marchandises qui appartiennent à une tierce entreprise.
- Les entreprises reliées au camionnage en vrac qui assume le transport local et régional de la terre, par exemple, de la neige et du sel.
- Les entreprises reliées au camionnage pour compte propre ou transport privé qui transportent leurs propres marchandises ou celles de leur entreprise sur de courtes distances.<sup>23</sup> :

Les entreprises reliées au camionnage susceptibles d'avoir à leur emploi des conseillers ou conseillères techniques sont les ateliers de concessionnaires, les garages indépendants et les ateliers spécialisés. Le Tableau 5 présente les types de travaux d'entretien et de réparation qu'exécutent ces entreprises.

---

<sup>20</sup> INDUSTRIE CANADA. *Profil de l'industrie des camions lourds*, Automobile et transport, Strategis, Date de diffusion 27 mars 1996, <http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/ti00057f.html>

<sup>21</sup> INDUSTRIE CANADA. *Profil de l'industrie des camions lourds*, Automobile et transport, Strategis, Date de diffusion 27 mars 1996, <http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/ti00057f.html>

<sup>22</sup> MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Étude préliminaire en mécanique diesel*, Direction de la formation professionnelle et technique, 1996, p. 12.

<sup>23</sup> MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Étude préliminaire en mécanique diesel*, Direction de la formation professionnelle et technique, 1996, p. 13.

---

**Tableau 5. Types d'entreprises exécutant les travaux d'entretien et de réparation des camions**

Type d'entreprises	Travaux d'entretien et de réparation
Ateliers de concessionnaires	Entretien et réparation reliés à la préparation des camions Travaux reliés à la réparation et modification d'unités
Garages indépendants	Réparations générales mécaniques, électriques et de carrosserie
Ateliers spécialisés	Travaux spécialisés comme, par exemple, la remise à neuf de moteurs diesels, de composants d'injection, etc.

Les données dont nous disposons permettent d'estimer le nombre des ateliers de concessionnaires à environ 107 entreprises ce qui constitue un minimum dans la mesure où s'ajoutent à ce nombre celles des garages indépendants et des ateliers spécialisés.

Quoique marginal dans cette étude, le secteur de la machinerie lourde constitue également un bassin d'emplois pour les conseillers et conseillères techniques. En 1996, on dénombrait 178 entreprises au Québec sous la classe industrielle 5799 Autres commerces de gros de machines, matériel et fournitures, dans laquelle se retrouve ce secteur<sup>24</sup>.

#### 4.4 Constats

- Le marché canadien du service après-vente de réparation et d'entretien d'automobiles englobe environ 17 000 petites, moyennes et grandes entreprises réparties en zone urbaine ou rurale dont la contribution à l'économie canadienne est estimée à 40 milliards de dollars annuellement. Plus de 10 000 de ces entreprises représentent de petites ou moyennes entreprises qui répondent aux besoins d'une clientèle locale.
- Au Québec, l'industrie des services automobiles comprend 12 000 établissements, 3,6 millions d'automobiles immatriculées et 84 000 emplois.
- L'industrie du camionnage utilisatrice des ateliers d'entretien et de réparation est associée au transport terrestre des marchandises qui est assuré par les entreprises reliées au camionnage pour compte d'autrui ou transport public, les entreprises reliées au camionnage en vrac, les entreprises reliées au camionnage pour compte propre ou transport privé.
- Au Québec, on dénombre environ 107 ateliers de concessionnaires de camions lourds.

---

<sup>24</sup> CSST. *Groupe 5799 de la Classification de secteurs d'activités économiques*, Direction de l'analyse et de la statistique, 1996.

---

## 5. Les tendances

Dans le cadre de cette étude, les tendances et l'évolution de l'industrie des services automobiles sont caractérisées par deux volets, soit les besoins exprimés par les automobilistes et leur comportement en tant que consommateurs et les tendances d'ordre technologique et organisationnel.

### 5.1 Les tendances générales de l'industrie des services automobiles

Les tendances générales de l'industrie des services automobiles s'observent particulièrement par les besoins exprimés par les automobilistes et leur comportement en tant que consommateurs. En effet, suite à une enquête effectuée en 1998 par l'Association canadienne des automobilistes sur la durabilité des véhicules auprès de 24 000 membres de l'association<sup>25</sup>, il ressort trois tendances dites claires, soit :

- La tendance en matière de location de véhicules,
- la tendance en matière d'options matérielles dans la voiture,
- la tendances en matière de coûts et d'entretien.

<b>Tendances observées</b>	<b>Données comparatives</b>
Achat de véhicules neufs versus l'achat de véhicules d'occasion	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>En 1987</b>, 75 % des répondants avaient acheté leur voiture, camionnette ou véhicule utilitaire sport neuf chez un concessionnaire.</li><li>• <b>En 1997</b>, 49 % ont acheté un véhicule neuf et l'autre moitié ont opté pour la location.</li><li>• La proportion des achats de voitures d'occasion par rapport aux ventes totales est passée de 15 pour cent à 25 pour cent.</li></ul>
La location de voitures	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>En 1996</b>, 16 pour cent des véhicules neufs de l'année-modèle 1996 étaient loués.</li><li>• <b>En 1998</b>, 45 pour cent des répondants ont choisi de louer le nouveau modèle 1998 au lieu de l'acheter.</li></ul>
Coût annuel d'entretien	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>En 1986</b>, les membres de la CAA ont dépensé en moyenne 386 \$ pour l'entretien de leur véhicule.</li><li>• <b>En 1998</b>, ils dépensent en moyenne 714 \$. Cependant, depuis 1994, les coûts d'entretien se maintiennent autour de 700 \$.</li></ul>

---

<sup>25</sup> ASSOCIATION CANADIENNE DES AUTOMOBILISTES. *Sondage sur la durabilité des véhicules de la CAA*, 8 février 1999, <http://www.caa.ca/francaise/salledesnouvelles/frames29.htm>

Tendances observées	Données comparatives
L'âge moyen du véhicule	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>En 1986</b>, les automobilistes conservaient en moyenne leur véhicule pendant 4,4 ans.</li> <li>• <b>En 1998</b>, les automobilistes le conservent en moyenne 6,1 ans.</li> </ul>
Des options préférées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>En 1986</b>, 53 % des automobilistes optaient pour la climatisation.</li> <li>• <b>En 1998</b>, 81 % optent pour la climatisation.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>En 1986</b>, 31 % optaient pour les lève-glaces et portes électriques.</li> <li>• <b>En 1998</b>, 60 % optent pour ces éléments.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>En 1986</b>, 68 % des automobilistes optent pour la radio AM/FM stéréo avec lecteur de cassettes.</li> <li>• <b>En 1998</b>, 83 % optent pour cet élément.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>En 1986</b>, 60 % des automobilistes optent pour la transmission automatique.</li> <li>• <b>En 1998</b>, 76 % optent pour cet élément.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>En 1990</b>, 30 % des automobilistes optaient pour les sacs gonflables.</li> <li>• <b>En 1998</b>, le pourcentage passe à 60 %.</li> </ul>

Ces tendances s'inscrivent enfin dans un contexte où les véhicules sont de plus en plus fiables. Ainsi, depuis 5 ans, on a constaté que les réparations avaient diminué de 25 %<sup>26</sup>. La position du conseiller et de la conseillère techniques devient alors plus centrale.

## 5.2 Les tendances ayant des conséquences sur les compétences des conseillers et conseillères techniques

Des tendances d'ordre technologique ou de l'ordre simplement de changements importants se dégagent de l'enquête menée dans le cadre de cette étude préliminaire.

L'utilisation des technologies demeure un des changements les plus importants dans l'exercice de la profession du conseiller et de la conseillère techniques. Déjà signalées dans le rapport *d'analyse de la profession de conseiller en services (aviseur technique) dans l'industrie des services automobiles* publié en 1994 par la Société québécoise de développement de la main-

<sup>26</sup> Constat obtenu à partir de l'information obtenue des entreprises interrogées et des intervenants du milieu.

---

d'œuvre<sup>27</sup>, ces technologies sont, cinq ans plus tard, des outils utilisés quotidiennement. Nous entendons par technologies ce qui est considéré comme étant le matériel informatique, soit :

- l'utilisation de logiciels et de cédérom contenant par exemple, les guides de procédures et de réparations pour l'évaluation, notamment, des réparations automobiles, ou encore contenant les bulletins techniques rendant compte des changements apportés lors de la production de véhicules;
- les logiciels pour la vente, la gestion et l'achat de pièces, la comptabilité;
- les logiciels permettant de gérer les dossiers des clients, ce que les entreprises nomment la feuille de route du véhicule;
- les banques de données.

À ces outils informatiques, s'ajoute l'utilisation de plus en plus fréquente du réseau Internet, notamment pour chercher de l'information concernant des manufacturiers ou fournisseurs qui s'affichent sur le réseau et avec lesquels transigent les différents concessionnaires.

Un autre changement important concerne l'organisation de travail touchant le conseiller et la conseillère techniques. En effet, certains concessionnaires mettent en réseau les ordinateurs mis à la disposition des conseillers et conseillères techniques avec ceux des mécaniciens<sup>28</sup>. Cette organisation permet de relier directement le conseiller ou la conseillère au mécanicien ou à la mécanicienne. Ainsi, le conseiller ou la conseillère techniques peut acheminer le bon de travail directement au poste de travail des mécaniciens ou des mécaniciennes. Ces derniers peuvent prendre connaissance, au moment voulu, des travaux à effectuer et des informations recueillies auprès du client et relatives à ces travaux. L'objectif est, entre autres choses, de minimiser les déplacements du mécanicien ou de la mécanicienne et du conseiller ou conseillère techniques qui servent le plus souvent à se communiquer ces informations. Enfin, le mécanicien ou la mécanicienne peut, dès la lecture d'un travail à effectuer, vérifier la situation sur le plan des pièces nécessaires à l'intervention. Ce résultat est alors immédiatement disponible auprès du conseiller ou de la conseillère techniques.

---

<sup>27</sup> SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE DE DÉVELOPPEMENT DE LA MAIN-D'ŒUVRE DU QUÉBEC. *Analyse de profession Conseiller en services (aviseur technique), commerces de véhicules automobiles*, Direction de l'intervention sectorielle et territoriale, 1994, 154 p.

<sup>28</sup> Cette pratique au niveau de l'organisation du travail est notamment encouragée par la compagnie Ford qui tend à inciter ses concessionnaires à fournir à leurs mécaniciens un ordinateur qui est relié à celui du conseiller ou de la conseillère techniques.

---

### 5.3 Constats

- Les tendances générales de l'industrie des services automobiles indiquent une augmentation du nombre de véhicules loués, une augmentation des ventes de véhicules d'occasion, une augmentation des sommes affectées à l'entretien des automobiles et un attrait pour une plus grande gamme d'options matérielles au moment de l'achat d'une automobile.
- L'utilisation des technologies demeure un des changements les plus importants dans l'exercice de la profession du conseiller et de la conseillère techniques; elles sont maintenant des outils utilisés quotidiennement (par exemple, les logiciels pour la vente, la gestion et l'achat de pièces, la comptabilité, les banque de données, etc.).
- L'utilisation du réseau Internet commence à faire partie des outils composant l'environnement de travail du conseiller et de la conseillère techniques; notamment pour chercher de l'information concernant des manufacturiers ou fournisseurs qui s'affichent sur le réseau et avec lesquels transigent les différents concessionnaires.
- Certains concessionnaires mettent en réseau les ordinateurs mis à la disposition des conseillers et conseillères techniques avec ceux des mécaniciens et mécaniciennes afin, entre autres choses, de minimiser leurs déplacements et de se communiquer les informations recueillies auprès du client et celles relatives aux travaux effectués ou à effectuer sur le véhicule.

---

## 6. La main-d'œuvre

Dans cette section, nous traiterons de la répartition du nombre de conseillers et de conseillères techniques au Québec, des tâches qui lui sont dévolues, de sa personnalité, de la formation du personnel en place et de la formation offerte par les entreprises. Nous terminerons cette section en traitant de son cheminement de carrière.

### 6.1 La répartition des conseillers et conseillères techniques

La main-d'œuvre qui nous intéresse se trouve principalement dans le domaine de la vente et de la réparation des véhicules automobiles. Dans ce secteur : «...l'emploi est demeuré relativement stable après avoir fortement augmenté dans la deuxième moitié des années 80. Selon les données de Statistique Canada, on retrouvait 92 000 employés dans ce secteur en 1996, un niveau proche du sommet de 94 000 travailleurs atteints en 1990. Dans le sous-secteur de la vente, on aurait pu s'attendre à de plus grandes variations d'emplois, particulièrement au cours des périodes où les consommateurs se sont montrés les plus économes. Toutefois, comme il s'agit d'un secteur où les travailleurs sont souvent à commission, il est possible que les variations de l'activité aient donné lieu à des ajustements sur les revenus plutôt que sur le niveau de l'effectif. En revanche, cette caractéristique laisse entrevoir que l'emploi augmentera peu dans les prochaines années même si les consommateurs se montrent plus dépensiers. On peut s'attendre cependant à une hausse modérée de l'effectif, notamment suite au projet de la compagnie Mitsubishi d'établir au Québec un réseau de concessionnaires<sup>29</sup>.»

En 1996, on estimait le nombre de conseillers et conseillères techniques dans l'industrie des services automobiles à 3 316 personnes<sup>30</sup>. Le nombre moyen par entreprise est, comme le montre le Tableau 6, de 1,9 chez les concessionnaires et de 3 dans les ateliers de réparation de chaînes de magasins.

Toujours selon le Tableau 6, 56% de ceux-ci se trouvent à l'emploi de concessionnaires et 9% dans des ateliers de réparation de chaînes de magasins. Le reste se répartit entre les garages, les

---

<sup>29</sup> DEVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES DU CANADA. *Environnement économique et emploi selon l'industrie : Perspectives 1997-2000*, 1997, <http://www.qc.hrdc-drhc.gc.ca/socio-98/socio-ec/deseq-f/default.html>

<sup>30</sup> MTLP MANAGEMENT. *Diagnostic sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie des services automobiles au Québec*, document préliminaire, février 1999, p. 85.

ateliers spécialisés et les ateliers de peinture et carrosserie de plus de 10 employés. Dans cette dernière catégorie, on trouve en moyenne 1 conseiller ou conseillère par entreprise.

**Tableau 6. Estimation du nombre de conseillers et conseillères techniques selon le type d'entreprises**

Type d'entreprises	Nombre d'établissements	Nombre moyen de conseillers techniques	Estimation du nombre de conseillers techniques par type d'employeurs	%
Concessionnaires automobiles neuves	980	1,9	1 862	56%
Ateliers de réparation de chaînes de magasins	100	3	300	9%
Autres ateliers de réparation de plus de 10 employés :	1154	1	1 154	35%
Garages	820			
Ateliers spécialisés	154			
Ateliers de peinture et carrosserie	180			
<b>Total</b>		<b>1,9</b>	<b>3 316</b>	<b>100%</b>

## 6.2 Les tâches

Les données dont nous disposons suite à l'enquête menée dans le cadre de cette étude, nous ont permis de mettre à jour les tâches du conseiller et de la conseillère techniques, lesquelles sont regroupées sous huit fonctions. Six d'entre elles avaient été relevées dans le document de la SQDM portant sur la profession de conseiller et conseillère en services<sup>31</sup>. Le terme fonction est défini comme étant «une partie importante d'un métier ou d'une profession (et occupation) qui regroupe normalement un ensemble de tâches (3 à 10 tâches) reliées entre elles<sup>32</sup>». Les deux fonctions que nous avons ajoutées sont identifiées sous les expressions Tâches complémentaires et Autres tâches. La fonction Tâches complémentaires est définie par une seule tâche, soit celle liée à la participation du conseiller technique à des séances de formation et à des réunions du département de services.

<sup>31</sup> SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE DE DÉVELOPPEMENT DE LA MAIN-D'ŒUVRE DU QUÉBEC. *Analyse de profession conseiller en service (aviseur technique), commerces de véhicules automobiles*, Direction de l'intervention sectorielle et territoriale, 1994, p. 21.

<sup>32</sup> SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE DE DÉVELOPPEMENT DE LA MAIN-D'ŒUVRE DU QUÉBEC. *Analyse de profession conseiller en service (aviseur technique), commerces de véhicules automobiles*, Direction de l'intervention sectorielle et territoriale, 1994, p. IX.

---

Les fonctions qui caractérisent la profession de conseiller et conseillère techniques sont les suivantes :

- Accueil de la clientèle
- Vente de services
- Communication interne et externe
- Administration
- Gestion
- Services après-vente
- Tâche complémentaire
- Autres tâches

Parmi les tâches effectuées par le conseiller ou la conseillère techniques et qui ont été indiquées par les entreprises interrogées comme étant les cinq plus importantes, on remarque que ce sont celles associées à la relation avec le client qui sont primordiales, comme le montre le Tableau 7 (voir les chiffres en caractères gras). En effet, quatre tâches sur cinq sont liées à la clientèle.

Ainsi :

- sous la fonction *Accueillir la clientèle* la tâche du même nom domine (24 mentions) celles de l'ensemble des réponses.
- Sous la fonction *Vente de services* ce sont les tâches *Interpréter la plainte du client* et *Vendre des équipements, des services d'entretien et de réparations* qui ont été pointées par les entreprises interrogées.
- Sous la fonction *Service après vente*, la tâche *S'assurer de l'entière satisfaction du client*.

Cet aspect de la relation avec la clientèle, que les entreprises nomment l'approche-client, se reflète également dans le rapport (exprimé en pourcentage dans le Tableau 7) entre le nombre d'entreprises mentionnant la tâche comme importante et le nombre de répondants retenant cette tâche. On constate alors que les pourcentages les plus élevés sont liés à des tâches où le conseiller ou la conseillère techniques est dans un contexte de communication avec le client, à savoir dans un contexte où il accueille le client, il interprète sa plainte, lui vend des services d'entretien et de réparation et des équipements, communique avec le client par téléphone, révisé la demande de réparation avec le client avant le paiement, s'assure de son entière satisfaction.

**Tableau 7. Les tâches mentionnées par les entreprises comme étant celles du conseiller et de la conseillère techniques (n=29)**

Tâches	Nb. de mentions	Nombre de répondants considérant la tâche comme importante	Rapport entre l'importance de la tâche et le nombre de répondants
	(a)	(b)	(c) = (b) / (a) si (a) > 14*

**1. Accueil de la clientèle**

Accueillir la clientèle	29	<b>24</b>	<b>83%</b>
-------------------------	----	-----------	------------

**2. Vente de services**

Interpréter la plainte du client	29	<b>19</b>	<b>66%</b>
Vendre des équipements, services d'entretien et de réparations	26	<b>12</b>	46%
Faire des évaluations par écrit ou verbalement pour le coût des pièces et de la main-d'œuvre	27	6	22%

**3. Communication interne et externe**

Communiquer par téléphone avec le client	29	8	<b>28%</b>
Communiquer par téléphone, par écrit ou par télécopieur avec le manufacturier	21	2	10%

**4. Administration**

Recevoir les paiements de facturation du service	14	3	<b>21%</b>
Balancer la caisse tous les jours	12	1	
Rédiger des rapports périodiquement pour ventes, réparations, garanties, etc.	11	3	

**5. Gestion**

Maintenir à jour un calendrier des réparations à effectuer selon la feuille des rendez-vous	25	<b>10</b>	<b>40%</b>
Synchroniser les travaux dans l'atelier	18	7	<b>39%</b>
Suivre les opérations en cours	24	4	17%
Assister les mécaniciens dans leurs réparations, selon les besoins	19	1	5%
Maintenir un système de classification du suivi des clients	18	1	6%
Commander des pièces	18	1	6%
Inventorier la marchandise	6	2	
S'assurer de l'ordre, de la propreté, de la santé et de la sécurité du travail	15	1	7%

## 6. Services après-vente

S'assurer d'un système de transport pour les clients	22	2	9%
S'assurer de la qualité d'exécution des réparations	23	4	17%
Compléter les bons de réparations	27	4	15%
Vérifier si les réparations sont couvertes par une garantie	28	3	11%
Assurer le suivi des pièces sous garantie	19	2	11%
S'occuper des réclamations en regard des garanties	17	2	12%
Réviser la demande de réparation avec le client avant le paiement	27	6	22%
S'assurer de l'entière satisfaction du client	28	<b>11</b>	<b>39%</b>

## 7. Tâche complémentaire

Participer à des séances de formation et à des réunions du département de services	28	1	4%
--	----	---	----

<b>8. Autre tâche :</b>	12	3	
-------------------------	----	---	--

\* 14 correspond à la moitié du nombre des répondants

### 6.3 La personnalité du conseiller et de la conseillère techniques associée aux tâches

Si nous avons à caractériser le rôle du conseiller ou de la conseillère techniques à l'aide d'une expression, celle mentionnée par les entreprises interrogées dans le cadre de cette étude, refléterait bien ce qu'il ou elle représente, soit «L'aviseur c'est le point de départ d'un réseau qui doit être efficace» afin que le travail de réparation du véhicule et le client «ne risquent pas d'en souffrir».

La personnalité de celui ou celle qui exerce ce métier est alors un atout majeur pour les entreprises interrogées. En effet, elles entendent par personnalité la capacité d'établir un contact facile avec la clientèle, d'être à l'écoute du client, d'être un bon communicateur c'est-à-dire être capable, entre autres choses, de vulgariser le langage souvent technique des réparations à effectuer afin de transmettre au client des informations qui lui sont compréhensibles. Le conseiller ou la conseillère techniques doit donc «posséder une solide dose de psychologie car les clients lorsqu'ils se présentent sont rarement heureux d'avoir à faire faire des mises au point ou des réparations». Mais les entreprises identifient également l'aspect maturité comme étant un élément important de la personnalité de ce professionnel. Cet aspect englobe des qualités souvent déjà acquises par l'individu comme avoir de l'entregent, être capable de gérer son temps entre les

---

différentes tâches à exécuter, être capable de négocier, être motivé et efficace. Sans en faire une règle générale, on retrouve souvent ces caractéristiques chez des individus plus âgés. C'est en ce sens que certains intervenants ont signalé qu'un conseiller ou une conseillère techniques devrait être âgé d'au moins 25 ans au début de sa carrière et présenter une certaine expérience sur le marché du travail.

Tous ces éléments de la personnalité sont directement liés avec ce que les entreprises nomment l'approche-client, aspect qui est actuellement un élément qui leur permet de rehausser l'image de l'entreprise mais aussi de la maintenir concurrentielle et qui vise prioritairement à «fidéliser la clientèle».

Les éléments abordés précédemment deviennent conséquemment des critères d'embauche (Voir Les critères d'embauche à la page 40) pour les entreprises.

#### **6.4 La formation actuelle des conseillers en services**

Les conseillers et conseillères techniques dans les entreprises interrogées ont en majorité une formation de niveau secondaire. D'une part, bon nombre de ces travailleurs ont une formation correspondant à un diplôme secondaire professionnel. Cette situation s'explique par le constat qu'une grande partie des conseillers et conseillères techniques sont d'anciens mécaniciens ou mécaniciennes. D'autre part, une autre partie des conseillers et conseillères techniques a un diplôme de secondaire v. Cette situation s'explique, par contre, par le contingent de vendeurs ou vendeuses d'automobiles qui a évolué professionnellement vers des emplois de conseillers et conseillères techniques. Sur le plan de l'expérience, ils ont près de 8 ans d'expérience et leur âge moyen atteint 37 ans.

**Tableau 8. La formation et l'expérience des conseillers et conseillères techniques dans les entreprises interrogées (n=119 individus dans 29 entreprises)**

Type de formation du conseiller en services (ou aviseur technique)			Nombre d'années d'expérience moyen comme conseiller en services	Âge moyen
Secondaire 5	Diplôme secondaire professionnel	Formation technique au cégep		
62	57	0	7,9	37,0

### 6.5 La formation offerte aux conseillers et conseillères techniques par les entreprises

La majorité des entreprises interrogées offrent de la formation à leurs conseillers et conseillères techniques. Trois moyens de formation sont principalement utilisés, soit les cours en dehors de l'entreprise, les cours dans l'entreprise et le «training» effectué par des employés de l'entreprise, comme le montre le Tableau 9.

**Tableau 9. Nombre de mentions du type de formation offerte aux conseillers et conseillères techniques (n=35)**

Moyens de formation utilisés	Nb. De mentions
Séances d'information	2
Cours dans l'entreprise	14
Cours en dehors de l'entreprise	22
Training par d'autres employés	10
Autres moyens de formation	3

Le sujet de formation mentionné le plus souvent par les entreprises concerne la vente. Il s'agit ici de l'apprentissage de techniques générales liées à la vente, de stratégies de vente, de techniques adaptées à des clientèles spécifiques, de techniques d'accueil des clients ou encore de l'évaluation du service comme de la connaissance des produits.

---

La formation associée aux nouveautés du fabricant est, dans un deuxième temps, un sujet de formation important. Ces nouveautés recouvrent, entre autres choses, les caractéristiques des nouveaux produits ou encore les caractéristiques des garanties.

Enfin, le troisième sujet de formation le plus souvent mentionné par les entreprises interrogées touche l'informatique. Les domaines visés sont l'informatique reliée, par exemple, à la gestion (garanties, inventaire des pièces, information et nouveaux produits), à la maintenance ou encore au diagnostic.

**Tableau 10. Les sujets de formation offerts mentionnés par les entreprises (n=35)**

<b>Sujets</b>	<b>Nb. De mentions</b>
Vente	26
Marketing	5
Informatique	14
Nouveautés du fabricant	18
Gestion	7
Autres	4

## **6.6 Le cheminement de carrière des conseillers et conseillères techniques**

La majorité des entreprises interrogées indique que leurs conseillers ou conseillères techniques sont issus, dans la majorité des cas, du domaine de l'automobile. Le plus souvent ce sont d'anciens mécaniciens ou d'anciens vendeurs. Quelques commis aux pièces ont aussi pu devenir des conseillers ou conseillères techniques. Une part de ceux-ci ont également occupé divers postes qui ont été regroupés sous Autres emplois dans le Tableau 11 qui suit.

De plus, une part des conseillers et conseillères techniques proviennent d'autres domaines que celui de l'automobile. Ces domaines ne sont pas, dans l'ensemble, des domaines connexes. Mais une part des exemples de cheminements que nous ont présentés les entreprises indique que ces personnes occupaient des emplois qui impliquaient une relation directe avec le public ou la clientèle tels que des postes de superviseur département de linge pour hommes, d'agent immobilier, d'hôtelier, de directeur dans les magasins à rayon.

**Tableau 11. Les emplois occupés antérieurement par les conseillers ou conseillères techniques dans les entreprises interrogées (n=29)**

<b>Domaine de l'automobile</b>	<b>Nb. de mentions</b>
Aviseur technique	2
Mécanicien	15
Commis aux pièces	5
Vendeur	6
Autres emplois	12
<b>Autres domaines</b>	
Emplois impliquant une relation avec le public	6
Emplois divers	8

Sur le plan des emplois accessibles aux conseillers et conseillères techniques, la majorité des titres d'emplois mentionnés par les entreprises peuvent, comme nous le montre le Tableau 12, être regroupés sous des postes reliés à la gestion d'un service dans l'entreprise où ils œuvrent. Une autre voie est celle de la direction d'un territoire pour une entreprise manufacturière du domaine de l'automobile.

**Tableau 12. Nombre de mentions relatives aux types de postes de responsabilités plus grandes accessibles à un conseiller ou conseillère techniques au cours de sa carrière. (n=35)**

<b>Types de postes</b>	<b>Nb. de mentions</b>	
Gérance ou direction de service	24	87,50%
Adjoint à la direction ou à la gérance	4	
Direction d'un autre service	14	
Gérance ou direction d'un territoire pour un manufacturier	3	6,25%
Postes spécialisés	3	6,25%
Total :	48	100%

---

## 6.7 Constats

- En 1996, on estimait le nombre de conseillers et conseillères techniques dans l'industrie des services automobiles à 3 316 personnes.
- Le nombre moyen de conseiller ou conseillère techniques par entreprise dans l'industrie des services automobiles est de 1,9 chez les concessionnaires et de 3 dans des ateliers de réparation de chaînes de magasins.
- 56% des conseillers ou conseillères techniques se trouvent dans l'industrie des services automobiles à l'emploi de concessionnaires et 9% à l'emploi d'ateliers de réparation de chaînes de magasins.
- Outre de maîtriser un certain nombre de compétences, le conseiller ou la conseillère techniques doit avoir une personnalité lui permettant d'établir un contact facile avec la clientèle, d'être à l'écoute du client, d'être un bon communicateur et donc d'être capable de vulgariser le langage technique décrivant les réparations à effectuer.
- La maturité est un élément essentiel de la personnalité des personnes voulant occuper le poste de conseiller ou conseillère techniques.
- Les tâches effectuées par le conseiller ou la conseillère techniques qui ont été indiquées par les entreprises interrogées comme étant les cinq plus importantes sont principalement associées à la relation avec le client.
- La formation actuelle des conseillers et conseillères techniques est de niveau secondaire. Elle est de type secondaire v ou de type professionnel selon le poste occupé avant l'accès au travail de conseiller ou conseillère techniques.
- La majorité des entreprises offrent de la formation à leurs conseillers et conseillères techniques principalement dans les domaines de la vente, des nouveaux produits et de l'informatique.
- Les entreprises interrogées indiquent que leurs conseillers ou conseillères techniques sont issus, dans la majorité des cas, du domaine de l'automobile.
- La majorité des postes accessibles à un conseiller ou une conseillère techniques d'expérience au cours de leur cheminement de carrière, sont des postes reliés à la gestion ou à la direction d'un service.

---

## 7. L'embauche

Dans cette section, nous abordons les éléments relatifs à l'embauche, soit les prévisions, les difficultés, les critères et les moyens de recrutement des entreprises.

### 7.1 Les prévisions d'embauche

L'enquête menée dans le cadre de cette étude révèle que plus de la moitié des entreprises interrogées (59 % soit 16 entreprises sur 29) ne prévoient pas embaucher de conseillers ou conseillères techniques d'ici deux ans. Les raisons évoquées sont que le personnel en place assumant ce rôle satisfait l'entreprise et donne le rendement voulu, que l'entreprise a atteint une certaine stabilité et que le marché de l'automobile n'est pas à la hausse.

Par contre, les entreprises (12 entreprises sur 29) qui envisagent d'embaucher d'ici deux ans des conseillers ou conseillères techniques (soit en moyenne de 1 à 2 personnes) fondent cette prévision sur l'augmentation de la clientèle ou sur l'expansion de leur entreprise.

Il est important de mentionner que l'organisme Emploi avenir Québec signale que les professions regroupées sous le code 1453 de la CNP *Commis aux services à la clientèle, commis aux renseignements et le personnel assimilé*, dont fait partie le conseiller et la conseillère techniques, sont réparties dans un grand nombre d'entreprises du secteur tertiaire (ou secteur des services) principalement, soit plus de 85 % de cette main-d'œuvre. Conséquemment «l'évolution de l'emploi dans ces professions dépend beaucoup de la demande pour ce type de services...<sup>33</sup>».

A cette évolution provenant de la croissance des affaires, s'ajoute une demande qui est générée par les retraites et les départs des conseillers et conseillères techniques en emploi. Ainsi, si nous appliquons aux 3 316 emplois de ce type de professions, le taux de remplacement du groupe 1453 de la CNP, soit un taux de 1,3 %, nous obtenons une demande générée par les retraites et les départs atteignant un nombre de 43 individus.

---

<sup>33</sup> EMPLOI AVENIR QUEBEC. *1453 - Commis aux services à la clientèle, commis aux renseignements et le personnel assimilé*, Direction de l'information et de la planification stratégiques de DRHC, région du Québec, printemps 1997, <http://www.globetrotter.net/emploi/debut.htm>

---

## **7.2 Les difficultés d'embauche**

La majorité des entreprises interrogées ont de la difficulté à recruter des personnes pour le poste de conseiller ou conseillère techniques. Les raisons les plus souvent évoquées sont le manque de candidats ayant de l'expérience de la vente, ayant une personnalité correspondant au contexte de l'approche-client soit, notamment, la capacité de dialoguer avec la clientèle et d'écouter les besoins du client. La motivation est un autre élément de la personnalité qui est recherché par les entreprises mais qui, selon elles, manque souvent aux candidats. Une autre raison évoquée est celle du manque de connaissances soit de la mécanique, de l'informatique ou du manque de formation de base dite «correcte».

### **7.2.1 Les moyens de recrutement**

L'enquête menée dans le cadre de cette étude révèle que les entreprises recrutent le plus souvent les candidats pour le poste de conseiller ou conseillère techniques auprès du personnel interne du garage de l'entreprise (donnée rejoignant celle signalée en 1994 dans le document de la SQDM<sup>34</sup>) et auprès de personnes ayant une expérience de la vente (14 mentions respectivement), comme le montre le Tableau 13 qui suit.

En deuxième lieu, la recherche de candidats se fait presque également, en termes de nombre de mentions, auprès des personnes ayant une expérience en tant que mécanicien, vendeur, etc., auprès de personnes qui ont offert leurs services à la suite d'un cours en mécanique ou d'un cours de commis aux pièces. Elle se fait aussi à l'aide d'autres moyens de recrutement tels que des annonces dans les journaux, par des références de manufacturiers, de la Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec ou de centres de formation professionnelle offrant du perfectionnement pour ce métier.

---

<sup>34</sup> SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE DE DÉVELOPPEMENT DE LA MAIN-D'ŒUVRE DU QUÉBEC. *Analyse de profession conseiller en service (avisur technique), commerces de véhicules automobiles*, Direction de l'intervention sectorielle et territoriale, 1994, p. 16.

---

**Tableau 13. Les moyens utilisés par les entreprises pour recruter des candidats (n = 29 entreprises)**

<b>Les moyens utilisés pour la recherche de candidats</b>	<b>Nombre de mentions</b>
Auprès du personnel interne du garage de l'entreprise	14
Auprès des personnes ayant une expérience en tant que mécanicien, vendeur, etc.	9
Auprès de personnes ayant une expérience commerciale	4
Auprès de personnes ayant une expérience de la vente	14
Auprès de personnes qui ont offert leurs services à la suite :	
d'un cours en mécanique	8
d'un cours de commis aux pièces	8
d'un cours de vente d'accessoires automobiles	3
Par d'autres moyens	9

### **7.2.2 Les critères d'embauche**

Au cours de l'enquête, nous avons vérifié quels étaient les critères que les entreprises privilégiaient lors de l'embauche d'un conseiller ou une conseillère techniques. Bien que les entreprises interrogées pouvaient cocher plus d'un critère (par exemple, cocher à la fois formation en mécanique et formation en vente-conseil), la répartition du nombre de mentions entre les critères permet de faire ressortir certains éléments. Ainsi, des connaissances de base de la mécanique constituent majoritairement un critère important pour les entreprises consultées (toutes catégories d'entreprise confondues), comme le montre le Tableau 14. Les autres critères jugés importants sont les connaissances de l'informatique et des techniques de vente (respectivement 17 et 16 mentions).

**Tableau 14. Le nombre de mentions au regard des critères d'embauche (n=29)**

<b>Les critères d'embauche</b>	<b>Nombre de mentions</b>
Connaissances des pièces	9
Connaissances des techniques de vente	16
Connaissances de la mécanique	21
Connaissances de l'informatique	17
Formation en mécanique	11
Formation en vente de pièces mécaniques et d'accessoires	6
Formation en vente-conseil	10
Expérience exigée	12
Autres critères d'embauche	13

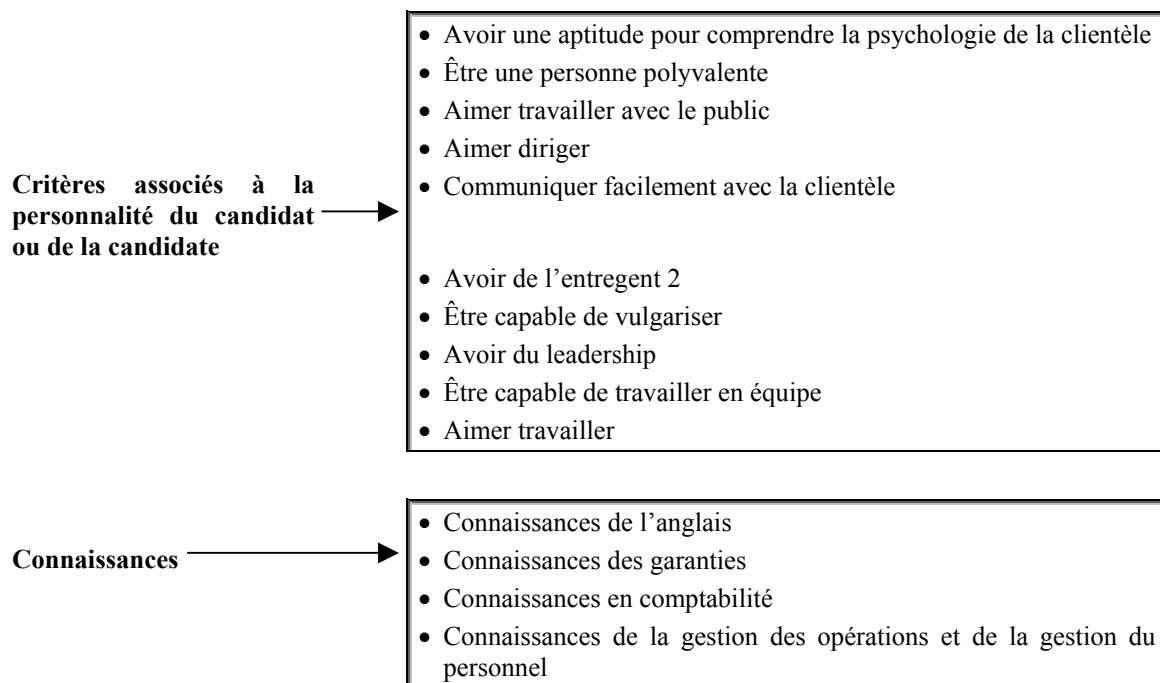
Les critères mentionnés précédemment rejoignent les informations d'Emploi avenir Québec concernant les professions regroupées sous le code 1453 de la CNP Commis aux services à la clientèle, commis aux renseignements et le personnel assimilé, dont fait partie le conseiller et la conseillère techniques. En effet, selon l'organisme «puisque'ils travaillent tous à la transmission de renseignements au public, les principales qualités recherchées seront : des compétences dans l'utilisation du matériel informatique (particulièrement les banques de données), une bonne connaissance de l'entreprise (sa structure, ses règlements, son fonctionnement, ses produits et services); des notions de comptabilité, d'administration, de tarification et de marketing; des aptitudes à communiquer, à résoudre des problèmes, à prendre des décisions et à transmettre de l'information; de l'affabilité, du tact, du jugement, de l'autonomie et de l'initiative. Enfin, ils exigent en général une bonne connaissance pratique du français et de l'anglais<sup>35</sup>».

<sup>35</sup> EMPLOI AVENIR QUEBEC. 1453 - *Commis aux services à la clientèle, commis aux renseignements et le personnel assimilé*, Direction de l'information et de la planification stratégiques de DRHC, région du Québec, printemps 1997, <http://www.globetrotter.net/emploi/debut.htm>

---

Le Tableau 14 indique également que les entreprises nous ont signalé d'autres critères d'embauche. Ces autres critères concernent principalement des éléments associés à la personnalité du candidat ou de la candidate en raison du fait que les tâches du conseiller et de la conseillère techniques sont axées principalement sur le rapport à la clientèle, comme nous l'indiquions à la section 6 de l'étude. Les entreprises interrogées ont également mentionné, dans une moindre mesure, que des connaissances de l'anglais, des garanties et de la comptabilité pouvaient faire partie des critères lors de l'embauche d'un conseiller ou d'une conseillère techniques.

Ainsi, les autres critères d'embauche sont les suivants :



D'autre part, l'expérience en général constitue pour les entreprises un critère de base (13 mentions), notamment l'expérience du service à la clientèle, de la gestion du personnel ou du roulement d'un garage.

---

### 7.3 Constats

- Un peu plus de la moitié des entreprises interrogées ne prévoient pas embaucher de conseillers ou conseillères techniques d'ici deux ans. Les raisons évoquées sont que le personnel en place assumant ce rôle satisfait l'entreprise et donne le rendement voulu, que l'entreprise a atteint une certaine stabilité et que le marché de l'automobile n'est pas à la hausse.
- Les entreprises qui envisagent d'embaucher d'ici deux ans des conseillers ou conseillères techniques (soit en moyenne de 1 à 2 personnes) fondent cette prévision sur l'augmentation de la clientèle ou sur l'expansion de leur entreprise.
- Emploi avenir Québec signale que les professions regroupées sous le code 1453 de la CNP Commis aux services à la clientèle, commis aux renseignements et le personnel assimilé, dont fait partie le conseiller et la conseillère techniques, sont réparties à plus de 85 % dans le secteur tertiaire et que l'évolution des emplois est liée à la demande de services dans ce secteur.
- Les entreprises ont de la difficulté à recruter des personnes pour le poste de conseiller ou conseillère techniques en raison, notamment, du manque de candidats ayant de l'expérience de la vente et ayant une personnalité correspondant au contexte de l'approche-client.
- Les entreprises recrutent le plus souvent les candidats pour le poste de conseiller ou conseillère techniques auprès de son personnel interne; en deuxième lieu, auprès des personnes ayant une expérience en tant que mécanicien ou vendeur et auprès de personnes qui ont offert leurs services à la suite d'un cours en mécanique ou d'un cours de commis aux pièces.
- Les critères que les entreprises privilégient lors de l'embauche d'un conseiller ou une conseillère techniques sont majoritairement associés aux connaissances mécaniques; suivent les connaissances de l'informatique et des techniques de vente mais également des critères liés à la personnalité du candidat ou de la candidate.

---

## **8. L'offre de formation**

Le portrait de l'offre de formation actuelle touchant la fonction de conseiller et conseillère techniques est composé de programmes de formation visant indirectement et directement cette fonction, et de programmes de perfectionnement de courte durée concernant le conseiller et la conseillère techniques en emploi. Notons qu'aucun programme de formation initiale vise à former des conseillers et conseillères techniques. L'École des métiers de l'automobile élabore, quant à elle, présentement un programme d'études dont le contenu a été structuré à l'aide, notamment, de suggestions de la Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec.

### **8.1 Formation visant indirectement la fonction de conseiller et conseillère techniques**

Deux programmes de formation professionnelle répondent actuellement à des besoins de formation pour des fonctions apparentées à celle de conseiller et conseillère techniques ou des fonctions comportant des similitudes. Il s'agit du programme Vente de pièces mécaniques et d'accessoires (DEP 5194) du secteur Entretien d'équipement motorisé et du programme Vente-conseil (DEP 5196) du secteur Administration, commerce et informatique.

#### **Le programme Vente de pièces mécaniques et d'accessoires (DEP 5194)**

Il s'agit d'un programme de formation de 1 095 heures qui vise les éléments suivants<sup>36</sup>:

- Faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires à son intégration harmonieuse au milieu scolaire et au milieu du travail;
- faire acquérir à l'élève les compétences qui lui permettent d'informer et de conseiller la clientèle;
- faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires au classement et à la manutention des pièces en entrepôt;
- faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires à la vente.

---

<sup>36</sup> MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Vente de pièces mécaniques et d'accessoires. Programmes d'études 5194*, Direction générale de la formation professionnelle et technique, 1997, p. 13.

Le Tableau 15 indique que 12 commissions scolaires réparties dans 12 régions administratives du Québec offre le ce programme de formation.

**Tableau 15. Les lieux de formation pour le programme Vente de pièces mécaniques et d'accessoires DEP 5194**

01	Bas-Saint-Laurent	CS Kamouraska-Rivière-du-Loup
02	Saguenay – Lac Saint-Jean	CS des Rives-du-Saguenay
03	Québec	CS des Premières-Seigneuries
04	Mauricie – Bois-Francs	CS du Chemin-du-Roy
05	Estrie	CS des Sommets
06	Montréal – Centre	CS de la Pointe-de-l'Île
07	Outaouais	CS des Portages-de-l'Outaouais
08	Abitibi-Témiscamingue	CS du Lac-Abitibi
12	Chaudière – Appalaches	CS des Navigateurs
13	Laval	CS de Laval
15	Laurentides	CS de la Rivière-du-Nord
16	Montérégie	CS des Grandes-Seigneuries

Le programme comprend 18 modules dont rend compte le Tableau 16 qui suit.

**Tableau 16. Les modules du programme Vente de pièces mécaniques et d'accessoires (5194)<sup>37</sup>**

Modules	Durée
1. Métier et formation	15
2. Recherche dans les catalogues et les microfiches	75
3. Pièces de moteurs et outils de base	105
4. Pièces de systèmes d'allumage et d'alimentation	75
5. Pièces de systèmes de charge, de démarrage et d'éclairage	60
6. Réception, entreposage et expédition de marchandises	60
7. Techniques de recherche d'emploi	15
8. Pièces de rouages d'entraînement	90
9. Pièces de la suspension, de la direction et des freins	90
10. Pièces de la carrosserie et du châssis	90
11. Pièces d'équipement de garages	30
12. Accessoires de véhicule	30
13. Interprétation de l'information technique en anglais	75
14. Communication avec la clientèle et l'équipe de travail	45
15. Vente au comptoir et par téléphone	60
16. Facturation et perception de paiements	30
17. Tenue d'un comptoir de vente	60
18. Intégration au marché du travail	90

<sup>37</sup> MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Vente de pièces mécaniques et d'accessoires, Programme d'études 5194*, Direction générale de la formation professionnelle et technique, 1997, p.7.

---

## **Le programme Vente-conseil DEP 5196**

Il s'agit d'un programme de formation de 900 heures qui vise les éléments suivants<sup>38</sup>:

- Faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires à son intégration harmonieuse au milieu scolaire et au milieu du travail;
- faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires à l'analyse et à la compréhension du comportement de la consommatrice et du consommateur, à la communication efficace avec cette dernière ou ce dernier et à l'application de l'approche qualité;
- faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires à la promotion et à la présentation de produits et de services;
- faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires à l'utilisation des logiciels et de l'équipement informatique liés au domaine de la vente;
- faire acquérir à l'élève les compétences lui permettant de manifester de l'intrapreneurship et d'exercer sa fonction de façon efficace et autonome;
- faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires à l'exécution des tâches de la conseillère et du conseiller en vente.

Ce programme de formation est offert en français par 24 commissions scolaires réparties dans 14 régions administratives du Québec. Il est offert en anglais par 6 commissions scolaires.

---

<sup>38</sup> MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Administration, commerce et informatique. Vente-conseil. Programmes d'études 5196*, Direction générale de la formation professionnelle et technique, 1997, p. 15.

---

**Tableau 17. Les lieux de formation pour le programme Vente-conseil DEP 5196**

01	Bas-Saint-Laurent	CS Kamouraska - Rivière-du-Loup CS des Phares
02	Saguenay – Lac Saint-Jean	CS des Rives-du-Saguenay
03	Québec	CS des Découvreurs CS des Premières-Seigneuries
	Centre-du-Québec	CS des Bois-Francs
04	Mauricie – Bois-Francs	CS de L'Énergie
05	Estrie	CS de la Région-de-Sherbrooke
06	Montréal – Centre	CS Marguerite-Bourgeoys CS Montréal CS des Patriotes CS de la Pointe-de-l'Île
07	Outaouais	CS des Draveurs
08	Abitibi-Témiscamingue	CS de L'Or-et-des-Bois
11	Gaspésie - Îles-de-la-Madeleine	CS René-Lévesque
12	Chaudière – Appalaches	CS des Navigateurs
13	Laval	CS de Laval
14	Lanaudière	CS des Affluents
15	Laurentides	CS de la Rivière-du-Nord CS de la Seigneurie-des-Mille-Îles
16	Montérégie	CS des Grandes-Seigneuries CS Marie-Victorin CS de Saint-Hyacinthe CS de la Vallée-des-Tisserands

Le programme d'études comprend 17 modules dont rend compte le Tableau 18 qui suit.

---

**Tableau 18. Les modules du programme Vente conseil (5196)<sup>39</sup>**

<b>Modules</b>	<b>Durée</b>
1. Métier et formation	30
2. Communication au travail	60
3. Comportement d'achat	45
4. Approche qualité en vente	45
5. Dossier – produit et service	45
6. Processus de conseil en vente	120
7. Gestion du temps	30
8. Initiation au métier	60
9. Opérations financières	30
10. Opérations d'approvisionnement	45
11. Informatique liée à la vente	75
12. Promotion – produit et service	45
13. Vente par téléphone	45
14. Approche intrapreneuriale	30
15. Prospection	45
16. Recherche d'emploi	30
17. Intégration au travail	120

### **8.1.1 Une formation collégiale visant indirectement le conseiller et la conseillère techniques**

Le Collège Lionel-Groulx offre une attestation d'études collégiales (AEC) dans le cadre du programme Administration automobile<sup>40</sup>. Bien que ce programme ne concerne pas directement la fonction de conseiller et conseillère techniques, certains éléments de formation visent à ce que le «gestionnaire de service» exécute des tâches similaires. Le programme «vise à familiariser les personnes avec tous les aspects de la gestion et de l'exploitation d'une concession automobile et à les rendre aptes à exercer», notamment, le poste de direction au service après vente.

---

<sup>39</sup> D.G.F.P.T., *Vente-Conseil, Programme d'études 5196*, Ministère de l'Éducation, septembre 1997, p.7

<sup>40</sup> COLLÈGE LIONEL-GROULX. *A.E.C. Administration automobile*, Service de la formation continue.

---

## 8.2 Formation visant directement la fonction de conseiller et conseillère techniques

Deux commissions scolaires du Québec offrent une formation visant les conseillers et conseillères techniques afin de répondre aux besoins des entreprises de la vente et l'entretien de véhicules. La Commission scolaire du Lac-Abitibi offre une formation de 780 heures alors que celle de Marguerite-Bourgeois offre une formation de 855 heures, comme le montre le Tableau 19.

**Tableau 19. Les commissions scolaires offrant la formation de conseiller et conseillère techniques**

06	Montréal	CS Marguerite-Bourgeois	Formation de 855 heures
08	Abitibi-Témiscamingue	CS du Lac-Abitibi	Formation de 780 heures

Le programme d'études de la Commission Scolaire Marguerite-Bourgeois comprend 16 modules variant de 15 heures à 105 heures, comme le montre le Tableau 20.

**Tableau 20. Plan de formation Conseiller, conseillère technique (855 heures)**

Thèmes	Durée
1. Sensibilisation au métier	15
2. Initiation à la mécanique I	60
3. Initiation à l'informatique	30
4. Initiation à la mécanique II	90
5. Stage en milieu de travail (stage I)	45
6. Gestion quotidienne I	30
7. Stage pratique en milieu de travail (stage II)	45
8. Vente personnalisée (vente I)	35
9. Gestion quotidienne II	45
10. Stage en milieu de travail (stage III)	75
11. Mathématique	30
12. Vente personnalisée (vente II)	60
13. Stage en milieu de travail (stage IV)	75
14. Garanties et les réclamations	30
15. Techniques de vente stratégique (vente III)	60
16. Stage en milieu de travail (stage V)	105

---

Quant à la formation de 780 heures offertes par la Commission Scolaire du Lac-Abitibi, elle comprend 13 modules variant de 15 heures à 180 heures, comme le montre le tableau suivant.

**Tableau 21. Plan de formation: Conseiller, conseillère technique (780 heures)**

Thèmes	Durée
1. Confirmer son choix professionnel	15
2. Connaître l'organisation du travail dans les entreprises	15
3. Identifier des pièces mécaniques et des produits liés au secteur	90
4. S'initier à l'informatique	30
5. Communiquer en milieu de travail	30
6. Compléter et interpréter des documents	45
7. Effectuer des opérations commerciales	45
8. Effectuer une évaluation des coûts de service	45
9. Accueillir le client	90
10. Assurer le service au client	120
11. Gérer les documents informatisés	30
12. Appliquer les techniques de vente en milieu de travail	45
13. S'intégrer au milieu de travail	180

Selon les intervenants consultés, une proportion importante des personnes diplômées occupe à la fin de leur formation des emplois de conseiller ou de conseillère techniques en raison des connaissances et des compétences acquises, mais également en raison de leur âge, de leur personnalité et de leur expérience du marché du travail.

Par contre, en raison de son jeune âge ou son manque d'expérience sur le marché du travail dans des domaines reliés, notamment, au secteur des services, un jeune adulte ayant acquis la formation adéquate de conseiller et conseillère techniques se verra offrir, dans un premier temps, un poste relié à la gestion des pièces. Rappelons, comme nous le signalions auparavant, que pour les entreprises interrogées, la maturité et la personnalité du conseiller et de la conseillère techniques sont des caractéristiques essentielles dans la relation avec la clientèle.

---

### **8.3 Liens entre les programmes de formation visant indirectement et directement le conseiller et la conseillère techniques**

Le Tableau 22 rend compte des liens de parenté entre les programmes de formation professionnelle Vente de pièces mécaniques et d'accessoires (5194), Vente-conseil (5196) et les programmes de formation offerts par les deux commissions scolaires mentionnées précédemment. Neuf thèmes couvrent l'ensemble de ces programmes. Il s'agit des thèmes suivants :

Le métier au regard de la formation  
La communication au travail  
L'informatique  
Connaissances des pièces automobiles  
Utilisation de documents

La vente  
Réalisation d'opérations commerciales  
Intégration au marché du travail  
Autres (axé sur la recherche d'emploi)

**Tableau 22. Comparaison des éléments des programmes visant indirectement et directement la profession de conseiller et conseillère techniques**

<b>Programmes Thèmes</b>	<b>Vente -Conseil (5196)</b>	<b>Vente de pièces mécaniques et d'accessoires (5194)</b>	<b>Conseiller, conseillère techniques (855 heures)</b>	<b>Conseiller, conseillère techniques (780 heures)</b>
Le métier au regard de la formation	Métier et formation	Métier et formation	Sensibilisation au métier	Confirmer son choix professionnel
La communication au travail	Communication au travail	Communication avec la clientèle et l'équipe de travail		Communiquer en milieu de travail
L'informatique	Informatique liée à la vente		Initiation à l'informatique	S'initier à l'informatique Gérer les documents informatisés
Connaissances des pièces automobiles		Pièces de moteurs et outils de base Pièces de systèmes d'allumage et d'alimentation Pièces de systèmes de charge, de démarrage et d'éclairage Pièces de rouages d'entraînement Pièces de la suspension, de la direction et des freins Pièces de la carrosserie et du châssis Pièces d'équipement de garages Accessoires de véhicule	Initiation à la mécanique I Initiation à la mécanique II	Identifier des pièces mécaniques et des produits liés au secteur
Utilisation de documents	Dossier – produit et service	Interprétation de l'information techniques en anglais Recherche dans les catalogues et les microfiches	Gestion quotidienne I Gestion quotidienne II Garanties et les réclamations	Compléter et interpréter des documents
La vente	Comportement d'achat Processus de conseil en vente Promotion – produit et service Approche qualité en vente Vente par téléphone Prospection	Vente au comptoir et par téléphone	Vente personnalisée I Vente personnalisée II Techniques de vente stratégique	Accueillir le client Assurer le service au client Appliquer les techniques de vente en milieu de travail
Réalisation d'opérations commerciales	Opérations financières Opérations d'approvisionnement	Facturation et perception de paiements Tenue d'un comptoir de vente Réception, entreposage et expédition de marchandises		Effectuer des opérations commerciales Effectuer une évaluation des coûts de service
Intégration au marché du travail	Initiation au métier Approche intrapreneuriale Intégration au travail	Intégration au marché du travail	Stage en milieu de travail I, II, III, IV, V	S'intégrer au milieu de travail Connaître l'organisation du travail dans les entreprises
Autres	Recherche d'emploi Gestion du temps	Techniques de recherche d'emploi	Mathématiques	

---

Il existe une parenté évidente entre les quatre programmes que nous présente le Tableau 22.

Notons :

- Que tous les éléments composant le programme Vente - Conseil (5196) se retrouvent en tout ou en partie dans l'un ou l'autre des programmes visant directement le conseiller et conseillère techniques.
- Tous les éléments du programme Vente de pièces mécaniques et d'accessoires (5194) sont touchés par l'un ou l'autre élément des programmes visant directement le conseiller et conseillère techniques, sauf pour l'élément «initiation à l'informatique».
- En excluant les aspects que nous trouvons dans les quatre programmes de formation (connaissance du métier, communication, intégration professionnelle), on constate que les programmes Vente - Conseil (5196) et Vente de pièces mécaniques et d'accessoires (5194) sont, en terme de durée, centrés respectivement sur la vente et sur la connaissance des pièces automobiles. À ce chapitre, les deux programmes visant directement le conseiller et la conseillère techniques présentent une gamme d'éléments plus étendue qui intègre, aux aspects vente et connaissance des pièces automobiles, l'utilisation de l'informatique, l'utilisation de documents et la réalisation d'opérations commerciales.

#### **8.4 Des programmes de perfectionnement visant les conseillers et conseillères techniques**

En plus des programmes de formation visant directement et indirectement la fonction de conseiller et conseillère techniques, des commissions scolaires du Québec offrent des programmes de perfectionnement structurés autour de formations de courte durée variant, selon le thème, de 3 heures à 75 heures et visant le perfectionnement des conseillers et conseillères techniques déjà en emploi ou de personnes pressenties, à l'intérieur des entreprises, pour assumer cette fonction. Par ailleurs, le Centre de formation Memphrémagog de la Commission scolaire des Sommets de Magog complète la formation d'étudiants et d'étudiantes du programme de formation professionnelle de Vente de pièces et d'accessoires par un perfectionnement de 40 heures axé sur le rôle du conseiller et de la conseillère techniques<sup>41</sup>.

Dans la plupart des commissions scolaires, les thèmes abordés correspondent, en grande partie, aux éléments de formation des programmes visant directement la profession de conseiller et conseillère techniques (voir le Tableau 22). De plus, la connaissance de l'utilisation du réseau Internet semble être un besoin de l'industrie automobile. Ainsi, parmi les modules de formation

---

<sup>41</sup> Centre de formation Memphrémagog. *Aviseur technique, contenu du cours de 40 heures*, Commission scolaire des Sommets.

offerts notamment par l'Institut de l'automobile du Québec, on retrouve le thème Internet pour l'industrie automobile.

### 8.5 Portrait des diplômés et diplômées des programmes de formation visant indirectement et directement les conseillers et conseillères techniques

Le Tableau 23 présente le nombre de personnes diplômées ainsi que le pourcentage moyen des personnes ayant complété leurs études dans l'un ou l'autre des quatre programmes de formation reliés indirectement et directement au conseiller et à la conseillère techniques. Il présente aussi la proportion déclarée par les responsables de ces programmes quant au nombre de personnes diplômées qui ont un emploi en lien avec leur formation. Cette proportion est passablement élevée, soit un pourcentage de 70 %.

Enfin, à partir de ces mêmes données, nous constatons que le nombre de personnes diplômées spécifiquement en conseils techniques serait d'une trentaine par année.

**Tableau 23. Données sur la situation des personnes issues des programmes de formation visant indirectement et directement le conseiller et la conseillère techniques**

	Vente de pièces mécaniques et d'accessoires (5194) <sup>42</sup>			Vente – Conseil (5196)			Conseiller, conseillère technique (780 heures)		Conseiller, conseillère technique (855 heures)	
	Nb d'inscriptions	Nb de diplômés	% en emploi relié *	Nb d'inscriptions	Nb de diplômés	% en emploi relié *	Nb d'inscriptions	% en emploi relié	Nb d'inscriptions	% en emploi relié
1995	-	139	59,3	-	-	-			15	80,0
1996	-	193	64,3	-	-	-			16	68,7
1997	-	234	54,2	-	-	-	15	73,3	15	80,0
1998	-	207	68,9	-	250	70,6	15	nd	15	nd

\* Ces pourcentages, issus du document *La Relance au secondaire en formation professionnelle*<sup>43</sup>, sont reliés aux titres «en rapport avec la formation» dans les tableaux de ce document. Les titres: «sont dits avoir un emploi en rapport avec leur formation» lorsqu'au moment de l'enquête les travailleurs et travailleuses à temps plein «jugent que leur travail correspond à leurs études».

<sup>42</sup> Le nom et le numéro de ce programme de formation étaient, antérieurement, *Vente de pièces mécaniques au comptoir 5122*.

<sup>43</sup> MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *La Relance au secondaire en formation professionnelle. Données sur l'intégration au marché du travail de 1996 à 1998 de personnes diplômées. Promotions de 1994-1995 à 1996-1997*, Direction générale de la formation professionnelle et technique, 1998.

---

## 8.6 Constats

- Aucun programme de formation initiale vise actuellement à former des conseillers et conseillères techniques.
- Deux programmes de la formation professionnelle sont indirectement reliés à la fonction de conseiller et conseillère techniques, soit les programmes Vente de pièces mécaniques et d'accessoires (DEP 5194) du secteur Entretien d'équipement motorisé et Vente-conseil (DEP 5196) du secteur Administration, commerce et informatique.
- Deux programmes de formation, d'une durée respective de 780 et 855 heures, sont directement reliés au conseiller et à la conseillère techniques et sont actuellement offerts par deux commissions scolaires afin de répondre aux besoins des entreprises de la vente et l'entretien de véhicules.
- Il existe une parenté évidente entre les quatre programmes de formation visant indirectement et directement le conseiller et la conseillère techniques.
- Aucun programme vise spécifiquement le domaine du conseil technique dans les domaines des camions lourds ou de la machinerie lourde.
- Le pourcentage moyen des personnes ayant complété leurs études dans l'un ou l'autre des quatre programmes de formation reliés indirectement et directement au conseiller et à la conseillère techniques, et qui ont un emploi en lien avec leur formation, atteint 70 %.
- Une partie des personnes diplômées des programmes de formation directement reliés aux conseillers et conseillères techniques se voient offrir, dans un premier temps, des postes visés par le programme Vente de pièces mécaniques et d'accessoires (DEP 5194).
- Des commissions scolaires du Québec offrent des programmes de perfectionnement structurés autour de formations de courte durée variant, selon le thème, de 3 heures à 75 heures et visant le perfectionnement des conseillers techniques déjà en emploi ou de personnes pressenties, à l'intérieur des entreprises, pour assumer cette fonction.

---

## **9. Situation des programmes de formation au regard de la main-d'œuvre et des entreprises**

Cette section présente la comparaison entre la situation de la main-d'œuvre et des entreprises avec l'offre de formation actuelle. Cette comparaison s'établit sur deux plans. L'un est qualitatif et concerne principalement le contenu de la formation actuelle au regard des besoins exprimés par les entreprises. Le deuxième plan est celui de la comparaison quantitative entre le nombre de personnes diplômées actuellement et le nombre requis dans les prochaines années.

### **9.1 Situation sur le plan qualitatif**

Un éventail de programmes est actuellement offert et cible bien les besoins exprimés par les entreprises. Ces besoins touchent principalement les compétences en vente et celles liées à l'utilisation de l'ordinateur de même que les connaissances des pièces mécaniques. Ces programmes sont principalement centrés sur l'automobile. En ce sens, aucun programme vise spécifiquement le domaine du conseil technique dans les domaines des camions lourds ou de la machinerie lourde.

Ces programmes s'adressent principalement à des personnes en voie de compléter leur formation initiale ou de se réorienter sur le marché du travail. Ce dernier volet correspond à la demande des entreprises pour des personnes ayant des compétences en vente et des connaissances en mécanique. Les programmes s'adressant à des personnes ayant une expérience du marché du travail sont particulièrement centrés sur ces deux pôles.

Étant donné que les entreprises ont accès à une offre restreinte de personnes formées en tant que conseiller technique, l'expérience de l'embauche de telles personnes par ces entreprises est limitée. Leur moyen habituel de recrutement consiste à embaucher principalement le conseiller ou la conseillère techniques auprès de deux groupes, soit celui des mécaniciens et celui des vendeurs et ce, en raison des connaissances et des compétences préalables requises<sup>44</sup>. Dans cet esprit, l'importance accordée par les entreprises aux connaissances des véhicules, des pièces ou

---

<sup>44</sup> Au regard de ceux qui occupent des emplois de mécanicien ou de vendeur, les postes de conseiller ou conseillère techniques peuvent apparaître comme des promotions.

---

de la mécanique se reflète dans leurs critères d'embauche et dans le personnel qu'elles recrutent chez les mécaniciens et les vendeurs. Cela indique qu'un programme qui ne comporterait aucun volet touchant ces connaissances ne pourrait trouver preneur auprès de ces entreprises. Cela exclut que le programme Vente-conseil (5196) puisse prétendre répondre aux besoins de ces entreprises.

La personnalité des conseillers et conseillères techniques est importante et le sera encore plus dans l'avenir étant donné que la qualité du service et la force de vente des entreprises offrant des services automobiles sera déterminante en terme de concurrence. Cela résulte du fait, comme nous l'avons signalé auparavant à la section sur les tendances qui marquent le domaine des services automobiles, que les véhicules sont moins souvent réparés, qu'ils sont souvent loués et que les consommateurs gardent plus longtemps leur voiture. Dans ce contexte où la qualité du service est déterminante pour l'entreprise, il est important de souligner que les entreprises qui n'adoptent pas une approche-client souffrent actuellement et souffriront encore plus de la concurrence. Ainsi, des compétences reliées à la relation avec le client et à la vente sont cruciales pour l'entreprise et elles doivent être complétées de connaissances de base sur la mécanique et les pièces d'un véhicule. Cette situation fait aussi en sorte que les emplois de conseiller ou de conseillère techniques devront être comblés par des individus centrés plus sur les personnes que sur les choses<sup>45</sup>. De plus, et toujours en fonction de ce même contexte, les entreprises préfèrent de beaucoup embaucher des personnes présentant une image d'expérience afin de sécuriser le client. Beaucoup d'intervenants des entreprises montrent des hésitations à embaucher des finissants trop jeunes. S'ils les embauchent, ces finissants occuperont d'abord des postes liés à la gestion des pièces, postes visés par le programme Vente de pièces mécaniques et d'accessoires (5194). Dans cette perspective, un programme en conseil technique mené sans tenir compte de la maturité des individus admis pourrait réduire le nombre de postes disponibles pour les personnes diplômées du programme Vente de pièces mécaniques et d'accessoires (5194).

---

<sup>45</sup> Cette terminologie provient de la Classification canadienne descriptive des professions. Maintenant abandonnée au profit de la Classification nationale des professions, elle pondérerait chaque emploi selon l'importance de la relation aux personnes, aux données ou aux choses dans l'exercice des tâches.

---

Néanmoins, le programme Vente de pièces mécaniques et d'accessoires (5194) pourrait constituer une base adaptée pour la formation de conseiller ou conseillère techniques. À ce programme pourrait s'ajouter un complément de formation substantiel portant plus sur la vente et la relation avec le client. Ce volet serait alors une voie de sortie adaptée aux individus centrés plus professionnellement sur les personnes que sur les choses. Une telle formation pourrait de plus être accessible à des personnes à qui on reconnaîtrait les connaissances de base concernant les pièces et la mécanique automobile.

## **9.2 Situation sur le plan quantitatif**

Le nombre de personnes diplômées spécifiquement formées en conseil technique s'élève actuellement à une trentaine de personnes par année. Au regard du nombre de conseillers ou conseillères techniques qui atteint 3 316 personnes, nous pouvons conclure que la formation en place répond à peine à la demande de remplacement pour ce groupe d'emplois. En effet, cette demande s'élève, comme nous l'avons estimé auparavant, à une quarantaine d'individus. En considérant les tendances particulièrement dans le domaine des services automobiles et en considérant aussi qu'au moment de l'enquête 40 % des répondants signalaient qu'ils allaient embaucher 1 à 2 personnes par entreprise d'ici deux ans, nous pouvons conclure que le nombre de personnes formées pourrait être augmenté et, au plan quantitatif du moins, trouver preneur sur le marché du travail.

---

## 10. Recommandation

Étant donné qu'aucun programme de formation initiale visant à former des conseillers et conseillères techniques n'est offert

Étant donné les difficultés d'embauche des entreprises

Étant donné que la formation actuelle vise une clientèle en emploi ou en chômage et comble à peine la demande de remplacement de la main-d'œuvre

Étant donné les tendances du marché de l'automobile sur le plan de l'approche-client

Étant donné que les personnes recherchées actuellement pour combler les postes de conseiller ou conseillère techniques doivent présenter un certain niveau de maturité

**Nous recommandons** qu'une formation initiale centrée sur la vente ainsi que la connaissance des pièces et du fonctionnement des véhicules routiers soit mise en place afin de former des conseillers et des conseillères techniques. Cette formation devrait s'adresser à des individus présentant un niveau de maturité adéquat.

---

## Liste des ouvrages cités

ASSOCIATION CANADIENNE DES AUTOMOBILISTES. *Sondage sur la durabilité des véhicules de la CAA*, 8 février 1999, <http://www.caa.ca/francaise/salledesnouvelles/frames29.htm>

BUREAU DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC. *Classification des activités économiques du Québec*, Les Publications du Québec, 1990, 302 p.

CENTRE DE FORMATION MEMPHRÉMAGOG. *Aviseur technique, contenu du cours de 40 heures*, Commission scolaire des Sommets.

COLLÈGE LIONEL-GROULX. *A.E.C. Administration automobile*, (dépliant), Service de la formation continue.

CSST. *Groupe 5799 de la Classification de secteurs d'activités économiques*, Direction de l'analyse et de la statistique, 1996.

DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES DU CANADA. *Environnement économique et emploi selon l'industrie : Perspectives 1997-2000*, 1997, <http://www.qc.hrhc-drhc.gc.ca/socio-98/socio-ec/deseq-f/fdefault.html>

DIVISION D'ANALYSE STRATÉGIQUE EN RESSOURCES HUMAINES/ÉTUDES SECTORIELLES. *Bulletin Quoi de neuf*, numéro 2, été 1997, [http://www.hrhc-drhc.gc.ca/hrdc/hrrib/hrp-prh/ssd-des/new\\_f.html](http://www.hrhc-drhc.gc.ca/hrdc/hrrib/hrp-prh/ssd-des/new_f.html)

EMPLOI AVENIR QUÉBEC. *1453 - Commis aux services à la clientèle, commis aux renseignements et le personnel assimilé*, Direction de l'information et de la planification stratégiques de DRHC, région du Québec, printemps 1997, <http://www.globetrotter.net/emploi/debut.htm>

---

INDUSTRIE CANADA. *L'industrie automobile canadienne aujourd'hui*, Édition 1997, Direction générale des industries de l'automobile et des transports, Strategis, 1997, <http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/am01153f.html>

INDUSTRIE CANADA. *Profil de l'industrie des camions lourds*, Automobile et transport, Strategis, Date de diffusion 27 mars 1996, <http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/ti00057f.html>

INFOROUTE. *Programmes professionnels et techniques*, <http://www.inforoutefpt.org>, novembre 1998.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Administration, commerce et informatique. Vente-conseil. Programmes d'études 5196*, Direction générale de la formation professionnelle et technique, 1997, 89 p.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Étude préliminaire en mécanique diesel*, Direction de la formation professionnelle et technique, 1996, 49 p.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Guide de réalisation des études de planification*, Direction générale de la formation professionnelle et technique, Québec, 21 juin 1994, 69 pages.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *La Relance au secondaire en formation professionnelle. Données sur l'intégration au marché du travail de 1996 à 1998 de personnes diplômées. Promotions de 1994-1995 à 1996-1997*, Direction générale de la formation professionnelle et technique, 1998.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Vente de pièces mécaniques et d'accessoires, Programme d'études 5194*, Direction générale de la formation professionnelle et technique, 1997, 94 p.

MINISTÈRE DE L'INDUSTRIE, DU COMMERCE, DE LA SCIENCE ET DE LA TECHNOLOGIE. *La conjoncture industrielle au Québec en 1997, Vue d'ensemble du secteur commercial*, 1997, <http://www.gouv.qc.ca/techno/sortie/micsta1.htm>

---

MINISTÈRE DE L'INDUSTRIE, DU COMMERCE, DE LA SCIENCE ET DE LA TECHNOLOGIE. *Le secteur manufacturier et le commerce au Québec en 1996. Concessionnaires et magasins de produits pour véhicules automobiles*, <http://www.micst.gouv.qc.ca/entrep/manufact/1997/groupe2.htm#concessionnaires>

MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES CANADA. *Emploi-Avenir Québec*, printemps 1997, <http://www.globetrotter.net/emploi/debut.htm>

MTLP MANAGEMENT. *Diagnostic sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie des services automobiles au Québec*, document préliminaire, février 1999.

SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE DE DÉVELOPPEMENT DE LA MAIN-D'ŒUVRE DU QUÉBEC. *Analyse de profession Conseiller en service (aviseur technique), commerces de véhicules automobiles*, Direction de l'intervention sectorielle et territoriale, 1994, 154 p.

---

**Annexe 1. Le questionnaire d'enquête**

**1. Profil de l'entreprise****Nom de l'entreprise :** \_\_\_\_\_**TYPES D'ENTREPRISE**

<b>Concessionnaire :</b>			
Automobiles	<input type="checkbox"/>	Camions lourds	<input type="checkbox"/>
Motos	<input type="checkbox"/>	Machinerie lourde	<input type="checkbox"/>
VTT	<input type="checkbox"/>		
<b>Atelier de services spécialisés :</b>			
Air conditionné	<input type="checkbox"/>	Radio d'auto-lecteurs-cassettes-disques	<input type="checkbox"/>
Alignement de la carrosserie	<input type="checkbox"/>	Rembourrage	<input type="checkbox"/>
Alignement des roues	<input type="checkbox"/>	Silencieux	<input type="checkbox"/>
Amortisseurs	<input type="checkbox"/>	Suspension	<input type="checkbox"/>
Châssis et essieux	<input type="checkbox"/>	Système d'alarme	<input type="checkbox"/>
Débosselage	<input type="checkbox"/>	Système de refroidissement	<input type="checkbox"/>
Diagnostic informatisé	<input type="checkbox"/>	Système de remorquage	<input type="checkbox"/>
Freins, changement d'huile, filtre	<input type="checkbox"/>	Système électrique	<input type="checkbox"/>
Nettoyage d'intérieur et d'extérieur	<input type="checkbox"/>	Téléphone cellulaire	<input type="checkbox"/>
Mécanique générale (vente-service-pièces-réparation)	<input type="checkbox"/>	Toit ouvrant, de vinyle	<input type="checkbox"/>
Pièces d'automobiles neuves	<input type="checkbox"/>	Transmission	<input type="checkbox"/>
Pièces d'automobiles usagées	<input type="checkbox"/>	Vitre d'auto	<input type="checkbox"/>
Pneus	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
<b>Chaîne ou franchisé :</b>			
Chaînes ou franchisés ayant un Centre de services de réparation ou d'entretien automobiles	<input type="checkbox"/>	OUI	Nom : _____
	<input type="checkbox"/>	NON	
<b>Autres (spécifiez) :</b>			

**Nombre total d'employés :** \_\_\_\_\_**Nombre de conseillers en services****(ou aviseurs techniques ou conseillers du service après-vente) :** \_\_\_\_\_

***K** Nous entendons par conseiller en services (ou aviseur technique) celui ou celle qui accueille les clients et note les problèmes à corriger lorsqu'ils viennent pour des services de réparation et/ou d'entretien de leur véhicule.*



(QUESTION FAXÉE)

## 2. Caractéristiques de la main-d'œuvre

Pour chacun des conseillers en services (ou aviseurs techniques) qui travaille dans votre entreprise, veuillez indiquer leur dernier diplôme obtenu, le nombre d'années d'expérience comme conseiller en services et le type d'emploi occupé avant d'assumer la fonction de conseiller en services dans votre entreprise et leur âge.

	Type de formation du conseiller en services (ou aviseur technique)				Nombre d'années d'expérience comme conseiller en services	Type d'emploi occupé <u>avant</u> de devenir conseiller en services	Âge
	Secondaire 5	Diplôme secondaire professionnel	Formation technique au cégep	Autres diplômes ou formation (spécifier)			
Conseiller en services 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Conseiller en services 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Conseiller en services 3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Conseiller en services 4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

Commentaires, s'il y a lieu : \_\_\_\_\_



### 3. Les tâches du conseiller en services (ou aviseur technique)

Veillez cocher les tâches qui correspondent à celles que le conseiller en services (ou aviseur technique) exécute dans votre entreprise **ET** indiquer, en cochant la case appropriée, les 5 tâches les plus importantes qu'effectue le conseiller en services (ou aviseur technique).

Tâches du conseiller en services (ou aviseur technique)	Cocher la tâche	Les 5 tâches les plus importantes qu'effectue le conseiller en services
<b>1. Accueil de la clientèle</b>		
Accueillir la clientèle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2. Vente de services</b>		
Interpréter la plainte du client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vendre des équipements, services d'entretien et de réparations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Faire des évaluations par écrit ou verbalement pour le coût des pièces et de la main-d'œuvre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3. Communication interne et externe</b>		
Communiquer par téléphone avec le client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Communiquer par téléphone, par écrit ou par télécopieur avec le manufacturier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>4. Administration</b>		
Recevoir les paiements de facturation du service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Balancer la caisse tous les jours	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rédiger des rapports périodiquement pour ventes, réparations, garanties, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>5. Gestion</b>		
Maintenir à jour un calendrier des réparations à effectuer selon la feuille des rendez-vous	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Synchroniser les travaux dans l'atelier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Suivre les opérations en cours	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assister les mécaniciens dans leurs réparations, selon les besoins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maintenir un système de classification du suivi des clients	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Commander des pièces	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inventorier la marchandise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S'assurer de l'ordre, de la propreté, de la santé et de la sécurité du travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>6. Services après-vente</b>		
S'assurer d'un système de transport pour les clients	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S'assurer de la qualité d'exécution des réparations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Compléter les bons de réparations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vérifier si les réparations sont couvertes par une garantie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurer le suivi des pièces sous garantie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S'occuper des réclamations en regard des garanties	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réviser la demande de réparation avec le client avant le paiement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



*(QUESTION FAXÉE)*

	S'assurer de l'entière satisfaction du client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>7. Tâche complémentaire</b>			
	Participer à des séances de formation et à des réunions du département de services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>8. Autre tâche (préciser) :</b>			
			<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>

Commentaires, s'il y a lieu : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



#### 4. L'embauche

Veillez indiquer dans le tableau suivant comment vous recrutez vos conseillers en services (aviseurs techniques), les difficultés que vous avez à les recruter, vos critères d'embauche et vos prévisions d'embauche.

La recherche de candidats se fait :		Difficulté à recruter du personnel pour la fonction de conseiller en services	Vos critères d'embauche		Prévoyez-vous embaucher un ou des conseillers en services d'ici 2 ans?
• Auprès du personnel interne du garage de l'entreprise	<input type="checkbox"/>	OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	Connaissances des pièces	<input type="checkbox"/>	OUI <input type="checkbox"/> Combien? _____
• Auprès des personnes ayant une expérience en tant que mécanicien, vendeur, etc.	<input type="checkbox"/>	Si OUI, pourquoi?	Connaissances des techniques de vente	<input type="checkbox"/>	Pourquoi?
• Auprès de personnes ayant une expérience commerciale	<input type="checkbox"/>		Connaissances de la mécanique	<input type="checkbox"/>	
• Auprès de personnes ayant une expérience de la vente	<input type="checkbox"/>		Connaissances de l'informatique	<input type="checkbox"/>	
• Auprès de personnes qui ont offert leurs services à la suite :			Formation en mécanique	<input type="checkbox"/>	
- D'un cours en mécanique	<input type="checkbox"/>		Formation en vente de pièces mécaniques et d'accessoires	<input type="checkbox"/>	NON <input type="checkbox"/> Pourquoi?
- D'un cours de commis aux pièces	<input type="checkbox"/>		Formation en vente-conseil	<input type="checkbox"/>	
- D'un cours de vente d'accessoires automobiles	<input type="checkbox"/>		Expérience exigée (Veillez nommer les types d'expérience exigés)	<input type="checkbox"/>	
• Par d'autres moyens (Veillez nommer ces autres moyens)	<input type="checkbox"/>				
			Autres critères d'embauche, spécifier :		

Commentaires, s'il y a lieu : \_\_\_\_\_



**5. Quels sont les postes de responsabilités plus grandes auxquels peut accéder un conseiller en services (ou aviseur technique) au cours de sa carrière dans votre entreprise ?**

---

---

---

---



## 6. Formation

### 6.1 Offrez-vous de la formation à vos conseillers en services (ou aviseurs techniques)?

OUI  NON

Si OUI, quels moyens utilisez-vous pour offrir de la formation à vos conseillers en services (ou aviseurs techniques) et à quel rythme?

Moyens de formation utilisés	Sur quel sujet?	Combien d'heures par mois	ou	Combien de fois par mois	ou	Combien de fois par année
Séances d'information <input type="checkbox"/>	_____	_____		_____		_____
Cours dans l'entreprise <input type="checkbox"/>	_____	_____		_____		_____
Cours en dehors de l'entreprise <input type="checkbox"/>	_____	_____		_____		_____
Training par d'autres employés <input type="checkbox"/>	_____	_____		_____		_____
Autres moyens de formation <input type="checkbox"/>	_____	_____		_____		_____
	_____	_____		_____		_____
	_____	_____		_____		_____
	_____	_____		_____		_____

Commentaires, s'il y a lieu : \_\_\_\_\_



**7. Changements actuels et à venir**

Y a-t-il actuellement ou y aura-t-il dans un avenir rapproché des changements technologiques ou des changements dans l'organisation du travail qui auront un impact sur les tâches et sur les compétences à développer du conseiller en services (ou aviseur technique)?

OUI  NON

Si OUI, Quels sont ou seront ces changements technologiques ou ces changements dans l'organisation du travail?

Quel impact ces changements ont ou auront sur les compétences à développer du conseiller en services (ou aviseur technique)?

Par exemple : **Changement technologique** : l'utilisation de logiciels plus complexes

**Les compétences à développer** : une plus grande capacité à savoir utiliser de nouveaux logiciels

Les changements importants	Les compétences à développer du conseiller en services (ou aviseur technique) (Veuillez nommer ces compétences)
<b>Les changements technologiques</b>	
<b>Les changements dans l'organisation du travail</b>	

Commentaires, s'il y a lieu : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



**8. Avenir**

Dans le cas où il n'y aurait pas de formation mise en place par le ministère de l'Éducation pour le métier de conseiller en services (ou aviseur technique), quelles en seraient les conséquences pour les entreprises de services automobiles?

---

---

---

---

---

---

---

---

Aucune conséquence



## Annexe 2. Les résultats de l'enquête

**Tableau 1. Le profil des entreprises interrogées**

Types d'entreprise	Nb.
Concessionnaire automobiles	16
Concessionnaire de motos ou de véhicules tout terrain	3
Concessionnaire de camions lourds	8
Concessionnaire de machinerie lourde	3
Atelier de services spécialisés :	3
Chaînes ou franchisés ayant un centre de services de réparation ou d'entretien automobiles	4
Total :	37*
* Le nombre d'entreprises interrogées correspond à 35 parce que deux entreprises vendaient à la fois des autos neuves et des camions.	

**Tableau 1a. Nombre total d'employés et de conseillers en service dans les entreprises interrogées**

	Total	Moyenne
Employés	979	27
Conseillers en services	80	2,2

**Tableau 2. La formation et l'expérience des conseillers en services dans les entreprises interrogées (n=29)**

	Type de formation du conseiller en services (ou aviseur technique)			Nombre d'années d'expérience comme conseiller en services	Âge
	Secondaire 5	Diplôme secondaire professionnel	Formation technique au cégep		
Conseiller en services 1	29	27	0	9,6	40
Conseiller en services 2	21	19	0	6,5	34
Conseiller en services 3	10	9	0	6,2	35
Conseiller en services 4	2	2	0	5,0	35

---

**Tableau 2a. Les emplois occupés antérieurement par les conseillers en services dans les entreprises interrogées (n=29)**

<b>Domaine de l'automobile</b>	<b>Nb.</b>
Aviseur technique	2
Mécanicien	15
Commis aux pièces	5
Vendeur	6
Autres emplois	12
<b>Autres domaines</b>	
Emplois impliquant une relation avec le public	6
Emplois divers	8

**Tableau 3. Les tâches du conseiller en services (ou aviseur technique) (n=29)**

	Tâches	Nb.	Tâches indiquées comme les plus importantes	Rapport entre l'importance de la tâche et le nombre de répondants
		(a)	(b)	(c) = (b) / (a) si (a) > 14*
<b>1. Accueil de la clientèle</b>				
	Accueillir la clientèle	29	24	83%
<b>2. Vente de services</b>				
	Interpréter la plainte du client	29	19	66%
	Vendre des équipements, services d'entretien et de réparations	26	12	46%
	Faire des évaluations par écrit ou verbalement pour le coût des pièces et de la main-d'œuvre	27	6	22%
<b>3. Communication interne et externe</b>				
	Communiquer par téléphone avec le client	29	8	28%
	Communiquer par téléphone, par écrit ou par télécopieur avec le manufacturier	21	2	10%
<b>4. Administration</b>				
	Recevoir les paiements de facturation du service	14	3	21%
	Balancer la caisse tous les jours	12	1	
	Rédiger des rapports périodiquement pour ventes, réparations, garanties, etc.	11	3	
<b>5. Gestion</b>				
	Maintenir à jour un calendrier des réparations à effectuer selon la feuille des rendez-vous	25	10	40%
	Synchroniser les travaux dans l'atelier	18	7	39%
	Suivre les opérations en cours	24	4	17%
	Assister les mécaniciens dans leurs réparations, selon les besoins	19	1	5%
	Maintenir un système de classification du suivi des clients	18	1	6%
	Commander des pièces	18	1	6%
	Inventorier la marchandise	6	2	
	S'assurer de l'ordre, de la propreté, de la santé et de la sécurité du travail	15	1	7%
<b>6. Services après-vente</b>				
	S'assurer d'un système de transport pour les clients	22	2	9%
	S'assurer de la qualité d'exécution des réparations	23	4	17%
	Compléter les bons de réparations	27	4	15%
	Vérifier si les réparations sont couvertes par une garantie	28	3	11%
	Assurer le suivi des pièces sous garantie	19	2	11%
	S'occuper des réclamations en regard des garanties	17	2	12%
	Réviser la demande de réparation avec le client avant le paiement	27	6	22%
	S'assurer de l'entière satisfaction du client	28	11	39%
<b>7. Tâche complémentaire</b>				

	Tâches	Nb.	Tâches indiquées comme les plus importantes	Rapport entre l'importance de la tâche et le nombre de répondants
		(a)	(b)	(c) = (b) / (a) si (a) > 14*
	Participer à des séances de formation et à des réunions du département de services	28	1	4%
<b>8.</b>	<b>Autre tâche :</b>	12	3	
<b>* 14 correspond à la moitié du nombre des répondants</b>				

**Tableau 4. Les moyens et les difficultés de recrutement des conseillers en services (aviseurs techniques), les critères et les prévisions d'embauche. (n=29)**

La recherche de candidats se fait :	Nb.	Difficultés à recruter du personnel pour la fonction de conseiller en services		Les critères d'embauche		Prévision d'embauche des conseillers en services d'ici 2 ans?	
		OUI	Nb.		Nb.		Nb.
• Auprès du personnel interne du garage de l'entreprise	14	OUI	22	Connaissances des pièces	9	Entreprises prévoyant embaucher	12
• Auprès des personnes ayant une expérience en tant que mécanicien, vendeur, etc.	9	NON	6	Connaissances des techniques de vente	16	Prévision d'embauche	13
• Auprès de personnes ayant une expérience commerciale	4			Connaissances de la mécanique	21		
• Auprès de personnes ayant une expérience de la vente	14			Connaissances de l'informatique	17	Entreprises ne prévoyant pas embaucher	16
• Auprès de personnes qui ont offert leurs services à la suite :				Formation en mécanique	11		
- D'un cours en mécanique	8			Formation en vente de pièces mécaniques et d'accessoires	6		
- D'un cours de commis aux pièces	8			Formation en vente-conseil	10		
- D'un cours de vente d'accessoires automobiles	3			Expérience exigée	12		
• Par d'autres moyens	9						

**Tableau 5. Nombre de mentions des types de postes de responsabilités plus grandes auxquels peut accéder un conseiller en services (ou aviseur technique) au cours de sa carrière. (n=35)**

Types de postes	Nb.	
Gérance ou direction de service	24	87,50%
Adjoint à la direction ou à la gérance	4	
Direction d'un autre service	14	
Gérance ou direction d'un territoire pour un manufacturier	3	6,25%
Postes spécialisés	3	6,25%
Total :	48	100%

**Tableau 6. La formation offerte aux conseillers en services (ou aviseurs techniques) (n=35)**

Moyens de formation utilisés	Nb.
Séances d'information	2
Cours dans l'entreprise	14
Cours en dehors de l'entreprise	22
Training par d'autres employés	10
Autres moyens de formation	3

**Tableau 6a. Les sujets de formation offerte par les entreprises (n=35)**

Sujets	Nb.
Vente	26
Marketing	5
Informatique	14
Nouveautés du fabricant	18
Gestion	7
Autres	4

---

***Éducation***

**Québec** 