

Faits saillants

Étude sectorielle

de l'industrie des services automobiles

Février 2010



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

Étude sectorielle 2010 - 2013

Faits saillants

L'étude sectorielle a été réalisée grâce à une aide financière de



Commission des partenaires du marché du travail
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

Table des matières

Introduction	4
---------------------------	---

Première partie : Le portrait du secteur et le contexte

Chapitre 1 – L’industrie des services automobiles au Québec	6
Chapitre 2 – La formation initiale	11
Chapitre 3 – La relève	16
Chapitre 4 – La main-d’œuvre	21
Chapitre 5 – Une route pavée de changements	26

Deuxième partie : Les quatre grands enjeux

Chapitre 6 – Enjeu I : Maîtriser les changements	32
Chapitre 7 – Enjeu II : Ajuster la formation initiale aux nouvelles réalités	35
Chapitre 8 – Enjeu III : Attirer et fidéliser la main-d’œuvre	40
Chapitre 9 – Enjeu IV : Accroître le développement et le transfert des connaissances	45

Crédits	49
----------------------	----

Une démarche concertée

Pour réaliser son diagnostic sectoriel et déterminer ses orientations triennales, le Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles (CSMO-Auto) a choisi de retenir une démarche de planification stratégique participative proposée par Bell Nordic/IPSE.

Ainsi, en plus de mettre à jour les données statistiques les plus pertinentes, une consultation terrain a permis d'obtenir le point de vue des principaux acteurs de l'industrie, experts, employeurs et travailleurs sur les grands défis à relever au cours des prochaines années afin d'assurer la croissance du secteur et ce faisant, celle de l'emploi. Rappelons les grandes étapes de cette démarche réalisée par Bell Nordic/IPSE.

Intégration de l'information – L'équipe de Bell Nordic/IPSE a d'abord synthétisé l'information pertinente présentée dans les différentes études faites sur le secteur des services automobiles. Les données statistiques ont été mises à jour et analysées. Cette analyse documentaire a permis de tracer à grands traits le portrait de l'industrie. Les constats qui touchent particulièrement la main-d'œuvre sont mis en évidence. Les tendances qui affectent le secteur quant aux compétences à développer ont aussi été mises en lumière.

Consultation sur les grands enjeux – Les entretiens individuels menés auprès d'experts du secteur ainsi que la tenue de 12 groupes de discussion ont permis de recueillir les propos d'une centaine de représentants des employeurs et des travailleurs issus de chacun des sous-secteurs des services automobiles ainsi que des représentants du milieu de l'éducation. À ceci s'ajoute l'analyse des données de l'enquête réalisée au Québec par le CARS au printemps 2009 auprès de 400 employeurs et 275 employés.

Quatre enjeux majeurs – À l'issue de cette consultation, quatre enjeux majeurs ont été retenus par le CSMO-Auto à la suggestion de Bell Nordic/IPSE :

- Maîtriser les changements
- Ajuster la formation initiale aux nouvelles réalités
- Attirer et fidéliser la main-d'œuvre
- Accroître le développement et le transfert des connaissances

Le portrait de la situation qui se dégage pour chacun de ces enjeux a permis aux principaux acteurs de l'industrie d'évaluer précisément les efforts à faire pour qu'une main-d'œuvre qualifiée et motivée soit au rendez-vous afin de relever les défis qui se dessinent à court et à moyen termes.

Soulignons que, dans le cadre du Forum d'orientations triennales tenu en novembre 2009, les participants munis de cette lecture de la situation ont pu jeter les bases d'un plan d'action qui a nourri la réflexion du CSMO-Auto.

PREMIÈRE PARTIE

LE PORTRAIT DU SECTEUR ET LE CONTEXTE

Chapitre 1

L'industrie au Québec

Des établissements de petite taille en phase de consolidation

Au Québec, près de 100 000 personnes travaillent dans 10 285 établissements du secteur des services automobiles, incluant les stations-service qui offrent des services de réparation et d'entretien des automobiles. Depuis le début de la décennie, le nombre d'établissements, comme le nombre d'entreprises, ne cesse globalement de chuter. Le secteur demeure sensible aux aléas conjoncturels de l'industrie automobile et traverse une phase de consolidation.

Les ateliers de réparation et d'entretien sont les plus touchés. Les grossistes-distributeurs perdent également du terrain, mais dans une moindre mesure. Du côté du commerce de détail, même si les marchands d'automobiles neuves subissent les pressions des constructeurs automobiles, l'ensemble du groupe montre une légère croissance propulsée par des gains importants et constants des marchands de véhicules de plaisance et de motocyclettes. Après une période de forte croissance, les marchands de pièces voient leur nombre se stabiliser.

La très grande majorité des entreprises sont des PME de moins de cinq employés. On les retrouve partout sur l'ensemble du territoire québécois. La grande région métropolitaine de Montréal comprenant Laval et Longueuil ainsi que celle de Québec sont privilégiées, notamment en raison de leur bassin important de population. Sur le plan régional, c'est la Montérégie qui accueille le plus grand nombre d'entreprises de réparation et d'entretien.

Sur une pente descendante

Depuis le début de la décennie 2000, le nombre des établissements de services automobiles est sur une pente descendante. À la fin de 2008, les trois groupes SCIAN spécifiques à l'industrie totalisent 9 839 établissements (sans compter les 446 stations-service qui offrent des services de mécanique). Il s'agit d'un recul de 4 % par rapport à décembre 2005 faisant suite à un autre recul de 4 % durant la période triennale précédente (décembre 2002/décembre 2005); en somme, 8 % depuis janvier 2003, selon les plus récentes données de l'Institut de la statistique du Québec transmises par Emploi-Québec.

La vaste majorité des établissements de l'industrie, soit 57,4 % (5 646 établissements) exercent leurs activités dans le secteur de la réparation et de l'entretien de véhicules automobiles. Viennent ensuite les marchands de véhicules automobiles et de pièces avec 32,5 % (3 203 entreprises), puis les grossistes-distributeurs de véhicules automobiles et de pièces, avec 10,1 % (990 établissements).

1.1 Services automobiles – Ensemble du Québec

Nombre d'établissements – par code SCIAN – décembre 2002, 2003, 2008

Code SCIAN – Secteurs et sous-secteurs	2002	2005	2008	% 05-08
415 Grossistes-distributeurs véhicules/pièces	1 225	1 012	990	-2,2 %
41511 Autos/camions légers neufs et d'occasion	122	104	102	-1,9 %
41512 Camions, tracteurs routiers, autobus	111	123	117	-4,9 %
41519 Véhicules de plaisance et autres véhicules	45	38	42	10,5 %
41521 Grossistes-distributeurs de pneus	121	83	90	8,4 %
41529 Autres pièces et accessoires neufs	691	552	532	-3,6 %
41531 Pièces et accessoires d'occasion	135	112	107	-4,5 %
441 Marchands de véhicules automobiles/pièces	3 221	3 191	3 203	0,4 %
44111 Marchands - automobiles neuves	1 136	965	945	-2,1 %
44112 Marchands - automobiles d'occasion	813	780	803	2,9 %
44121 Marchands - véhicules de plaisance	100	104	114	9,6 %
44122 Marchands - motocyclettes, bateaux...	409	411	442	7,5 %
44131 Magasins de pièces et accessoires	495	629	606	-3,7 %
44132 Marchands de pneus	268	302	293	-2,9 %
8111 Réparation et entretien de véhicules/autos	6 250	6 051	5 646	-6,7 %
81111 Réparation/entretien mécanique/électrique	3 962	3 856	3 603	-6,6 %
81112 Carrosserie, intérieur, pare-brise	1 782	1 701	1 608	-5,5 %
81119 Autres services de réparation et d'entretien	506	494	435	-11,9 %
TOTAL Secteur Services automobiles	10 696	10 254	9 839	-4,0 %

Source : Statistique Canada, Institut de la statistique du Québec, Emploi-Québec

Stabilité des proportions commerciales – Le portrait proportionnel des trois grands groupes industriels des services automobiles, selon le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN) 2007, est demeuré relativement stable au cours des dernières années, même si le groupe le plus important, celui de la réparation et de l'entretien, a vu son nombre diminuer fortement en nombre d'année en année.

Sous-secteurs en hausse – Même si les trois secteurs perdent du terrain (tableau 1.1), il faut souligner les sous-secteurs qui en ont gagné au cours des trois années 2006 à 2008. En particulier, dans le commerce de gros, les grossistes-distributeurs de véhicules de plaisance (+10,5 %) et de pneus (+8,4 %), les deux sous-secteurs qui reprennent une partie du terrain perdu durant la période précédente (2003-2005).

À signaler également dans le commerce de détail, les gains des marchands de véhicules de plaisance (+9,6 %) et les marchands de motocyclettes (+7,5 %), deux groupes qui sont en croissance depuis 2002. Même si leur progression en pourcentage n'est pas aussi importante, les marchands d'automobiles d'occasion progressent fortement en nombre d'établissements (+23). À l'inverse, les marchands d'automobiles neuves ont perdu 191 établissements depuis décembre 2002.

Les reculs les plus importants en nombre se sont produits dans le sous-secteur de la réparation et de l'entretien mécaniques et électriques qui a vu le nombre d'établissements reculer de 253 établissements entre la fin de 2005 et la fin de 2008. Il s'agit d'une baisse deux fois plus importante que celle intervenue entre la fin de 2002 et 2005 (-106).

Les stations-service – Il n'est pas toujours facile d'identifier avec précision le type de services donnés par les établissements dans les statistiques des organismes gouvernementaux. Les frontières entre les activités ne sont pas nécessairement étanches. Un exemple est celui des stations-service dont le concept change continuellement depuis son apparition dans les années 1920. Au cours des trente dernières années, ce sont les stations d'essence libre-service qui dominent. Les stations associées à des installations de mécanique disparaissent graduellement à cause de la fiabilité des automobiles, des garanties améliorées et de la popularité grandissante des établissements et des franchises spécialisées (réparation de silencieux, vitres d'autos, etc.).

Pour obtenir un portrait plus complet du profil de l'industrie des services automobiles, il est nécessaire d'évaluer un nombre raisonnable de stations-service offrant des services de mécanique et d'entretien automobiles. Selon les données recueillies par le Conseil provincial des comités paritaires de l'automobile (CPCPA), il y aurait quelque 390 employeurs, sans compter la Mauricie dont les chiffres n'étaient pas disponibles, qui offrent des services de mécanique sur le territoire québécois. En ajoutant une moyenne régionale (hors Montréal) de 56 stations-service pour la Mauricie, on obtient un total de 446 stations-service au Québec qui offrent toujours des services de mécanique donnant de l'emploi à près de 500 salariés qualifiés. Si on ajoute les 446 stations-service aux 9 839 établissements mentionnés précédemment au décompte des trois groupes SCIAN, on obtient un grand total de 10 285 établissements.

Le nombre total d'établissements de services automobiles s'établit à 10 285

L'établissement ou l'entreprise – L'établissement est la plus petite unité de production ou de service qui est localisée géographiquement. L'entreprise, c'est l'entité juridique qui détient un ou plusieurs établissements. Dans l'industrie des services, l'établissement est l'équivalent de l'usine dans l'industrie manufacturière. L'établissement rend mieux compte de l'ampleur d'une activité économique.

L'évolution des entreprises suit la même pente que celle des établissements, mais en moins grand nombre. Le secteur des services automobiles compte 9 382 entreprises sur le territoire québécois, selon les plus récentes données de l'Institut de la statistique du Québec, transmises par Emploi-Québec. La vaste majorité de celles-ci, soit 59,2 % (5 554 entreprises) exercent leurs activités dans le secteur de la réparation et de l'entretien des véhicules automobiles. Viennent ensuite les marchands de véhicules automobiles et de pièces avec 32,4 % (3 036 entreprises), puis les grossistes-distributeurs de véhicules automobiles et de pièces, avec 8,4 % (792 entreprises).

Il y a 457 établissements de plus que d'entreprises dans le secteur des services automobiles, sans tenir compte des stations-service. C'est dans le sous-secteur des grossistes-distributeurs de pièces et d'accessoires neufs que le nombre d'établissements est significativement plus élevé (+156) que le nombre d'entreprises. Ceci signifie que les réseaux de succursales ou les franchises sont plus présents dans ce secteur.

Même phénomène dans le commerce de détail dans les sous-secteurs combinés des magasins de pièces et des marchands de pneus (+104). On trouve un écart à peu près semblable dans le grand secteur de la réparation et de l'entretien des véhicules automobiles (+92), en particulier dans les domaines de la mécanique (silencieux et système d'échappement) et de la carrosserie (glaces et pare-brise).

La prédominance des PME

Comme on le sait, les petites et moyennes entreprises (PME) constituent l'essentiel du tissu industriel au Québec. Selon Statistique Canada, 96 % des entreprises de la province sont des PME, qui emploient moins de 100 personnes et ont un chiffre d'affaires inférieur à 50 millions de dollars.

L'industrie des services automobiles au Québec n'échappe pas à cette tendance. Selon des données de l'Institut de la statistique du Québec, plus d'une entreprise sur deux (52,9 %) emploie quatre employés ou moins. La proportion d'entreprises qui emploient moins de dix employés atteint quant à elle 76,3 %.

Dans certains sous-secteurs, la présence des PME se fait davantage sentir que dans d'autres. C'est le cas des entreprises œuvrant dans le domaine de la réparation et de l'entretien des véhicules automobiles où 64,2 % des 5 554 entreprises emploient moins de cinq employés. Moins de dix employés constituent d'ailleurs la réalité de près de 90 % des entreprises de ce sous-secteur d'activité.

Les entreprises ayant plus de 100 employés sont plus rares, 85 au total des trois grands secteurs. Celles-ci ne représentent que 0,9 % des entreprises. Dans deux sous-secteurs, les marchands de véhicules de plaisance et les magasins de pièces et d'accessoires pour véhicules automobiles, elles sont tout simplement inexistantes. Neuf entreprises ont plus de 500 employés, dont quatre dans le sous-secteur des grossistes-distributeurs d'autres pièces et accessoires neufs.

Une consolidation marquée – Les petites entreprises subissent de façon plus marquée la consolidation de l'industrie de services automobiles. Alors que l'ensemble du secteur a vu diminuer le nombre de ses entreprises de 8,4 % depuis la fin de 2002, celles qui emploient moins de cinq personnes ont subi une baisse significative de 23,7 %. À la fin de 2002, on comptait 6 499 entreprises évoluant dans cette catégorie; à la fin de 2008, leur nombre tombait à 4 959 entreprises, une perte de 1 540 entreprises.

Les entreprises spécialisées dans la réparation et l'entretien mécanique et électrique de véhicules automobiles demeurent le sous-secteur où la présence des entreprises ayant moins de dix employés est la plus élevée (65 %). Par contre, il faut noter une baisse progressive depuis six ans. Alors qu'en 2002 on comptait 3 086 entreprises de moins de cinq employés dans ce sous-secteur, il y en avait 2 816 en décembre 2005, puis 2 329 en décembre 2008, une baisse de 757 entreprises (24,5 %) durant cette période.

Le vent de consolidation qui souffle sur l'industrie des services automobiles frappe plus fortement les petites entreprises, une catégorie reconnue comme plus vulnérable.

Une forte concentration d'entreprises dans la région métropolitaine

À l'instar des autres industries de services qui sont implantées au Québec, les entreprises du secteur des services automobiles se répartissent sur le territoire québécois en fonction des densités de population. Ainsi, dans la grande région de Montréal (Montréal, Laval et Montérégie) qui compte plus de 3,5 millions d'habitants, on retrouve près de 40 % de l'ensemble des 9 382 entreprises de l'industrie, selon des données de l'Institut de la statistique du Québec relevées à la fin de 2008.

La région de la Montérégie regroupe le plus important bassin d'entreprises des services automobiles du Québec. En effet, cette région de plus de 1,4 million de personnes compte à elle seule 1 816 entreprises, soit 19,4 % du total québécois. L'agglomération de Montréal, où l'on dénombre plus de 1,8 million de personnes, prend le deuxième rang avec 1 392 entreprises (14,8 % du total).

Il est intéressant de constater que les deux principales régions jouxtant les deux grandes métropoles (Montréal et Québec) accueillent plus d'entreprises. Ainsi, la région de Chaudière-Appalaches avec 840 entreprises arrive au troisième rang, devançant la Capitale-Nationale qui compte 766 entreprises sur l'ensemble de la région.

Les régions plus éloignées sont celles où l'industrie des services automobiles est la moins présente : Nord-du-Québec (18 entreprises), Côte-Nord (94 entreprises) et la région de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (142 entreprises), Abitibi-Témiscamingue (189). Toutes les autres régions accueillent plus de 300 entreprises chacune.

Des pertes de terrain sur l'ensemble du territoire – La baisse du nombre d'entreprises se répartit sur la quasi-totalité des territoires du Québec. Seules les régions de Lanaudière et des Laurentides échappent à la décroissance.

Chapitre 2

La formation initiale

Des efforts à poursuivre pour assurer l'adéquation avec le marché du travail

L'offre de formation initiale couvrant le secteur des services automobiles est diversifiée. Elle se répartit en neuf programmes menant à sept diplômes d'études professionnelles (DEP) et à deux attestations de spécialisation professionnelle (ASP). De façon générale, le niveau de fréquentation varie, certains programmes étant nettement plus populaires que d'autres.

Les sept programmes de formation menant à un DEP présentent chacun un niveau de difficultés variables qui influe certes sur le taux de réussite. Mais il reste, globalement, que la proportion d'étudiants qui terminent réellement leurs études sur le lot d'inscrits demeure en deçà des espérances. En effet, environ une personne sur deux ne termine pas ses études et n'obtient pas son diplôme. Si la réussite éducative ou la persévérance scolaire est préoccupante dans le cas des DEP de ce secteur de formation, elle est, par contre, nettement meilleure dans le cas des ASP.

Alors que l'industrie des services automobiles traverse une pénurie avérée de main-d'œuvre, il est également inquiétant de constater que parmi les étudiants qui obtiennent leur diplôme, un nombre important de diplômés s'orientent vers des secteurs non directement liés aux services automobiles. D'autre part, un nombre non négligeable d'étudiants décident de réorienter leur choix de formation en cours de route quand ce n'est pas leur choix de carrière.

Enfin, sur le plan de la répartition régionale, les centres de formation situés sur les territoires de la Montérégie et de Montréal reçoivent un nombre de demandes d'admission beaucoup plus élevé qu'ailleurs dans la province. Toutefois, selon les programmes, certaines régions tirent aussi très bien leur épingle du jeu.

Une offre bien diversifiée

Sept programmes sanctionnés par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) menant à un diplôme de formation professionnelle (DEP) ciblent des métiers du domaine des services automobiles.

Ce sont la mécanique automobile, la mécanique de véhicules légers, la mécanique de véhicules lourds routiers, la carrosserie, la vente de pièces mécaniques et d'accessoires automobiles, le service-conseil à la clientèle en équipement motorisé, et l'entretien et la réparation de caravanes.

L'ASP, quant à elle, atteste d'une spécialisation dans un champ de compétences visé par un DEP. Dans le secteur des services automobiles, on retrouve : 1) mécanique de motocyclettes, un programme exigeant comme préalable un DEP mécanique de véhicules légers ou un DEP

mécanique automobile; 2) mécanique de moteurs diesels et de contrôles électroniques, programme exigeant comme préalable un DEP mécanique de véhicules lourds routiers ou un DEP mécanique d'engins de chantier, ce dernier ne faisant pas partie des programmes dédiés au secteur des services automobiles.

Soulignons que deux centres de formation professionnelle offrent un programme de vente au détail adapté à la vente automobile.

Un sérieux problème de persévérance

Selon les données sur le suivi des cohortes de l'année scolaire 2005-2006 du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS), sur les 3 337 étudiants inscrits à un des neuf programmes du secteur des services automobiles, seulement 2 010 étudiants ont obtenu leur diplôme au cours de l'une des trois années suivantes, ce qui donne un taux de diplomation de seulement 60,2 %. Parmi les 1 327 autres étudiants, 744 d'entre eux n'ont pas obtenu de diplôme, établissant ainsi un taux de décrochage très élevé de 22,3 %.

Un faible taux de diplomation

Si on ajoute aux décrocheurs ceux qui ont changé de direction en cours de route, on constate que près du tiers des étudiants inscrits en 2005 n'ont pas terminé leurs études. En somme, pratiquement un étudiant sur trois qui s'inscrit à un programme d'études lié au secteur des services automobiles n'obtiendra jamais le diplôme qu'il convoitait à l'origine.

Parmi les programmes du DEP, celui de la mécanique automobile obtient les pires résultats à ce chapitre. Le taux de diplomation après trois ans n'atteint que 53,4 % et presque le quart (466) des étudiants inscrits (1 881) ont décroché, soit un taux de 24,8 %. Puis, c'est au tour du programme de la carrosserie qui montre néanmoins des chiffres au-dessus de la moyenne générale.

Une popularité inégale et des taux de décrochage alarmants

La section qui suit passe en revue chacun des programmes de formation initiale en attirant l'attention sur les principaux chiffres d'inscription (répartition régionale), de diplomation et de décrochage. On se rend compte que la popularité est inégale lors des inscriptions de départ, mais qu'en plus, certains programmes souffrent d'un taux de décrochage élevé.

Mécanique automobile – Le programme de mécanique automobile (DEP-5298) est de loin le plus achalandé des programmes de formation. En 2006-2007, le programme accueillait 1 756 nouveaux étudiants à temps plein et 470 à temps partiel. Au total, on comptait 3 528 étudiants inscrits à temps plein et 812 à temps partiel. Cette même année, 1 206 personnes ont reçu le diplôme de formation.

Par contre, il faut reconnaître que le problème de décrochage est particulièrement sérieux dans le cas du programme mécanique automobile. Plus du quart des étudiants inscrits sortent du programme sans diplôme et sans le besoin de poursuivre leurs études.

Carrosserie – Le programme de carrosserie (DEP-5217) est, après la mécanique automobile, l'un des deux programmes les plus populaires avec la mécanique de véhicules lourds. Depuis l'année scolaire 2002-2003 jusqu'à 2006-2007, 4 199 étudiants se sont inscrits dans le programme à temps plein et 793 à temps partiel pour un total de 4 992 étudiants.

Un peu plus de 58 % des étudiants qui entreprennent des études en carrosserie parviennent à décrocher un diplôme. En cinq ans, 1 626 personnes ont obtenu le DEP sur les 2 773 étudiants qui s'étaient inscrits.

2.1 Suivi des cohortes 2002 à 2005 sur une période de trois ans

Cohortes 2002 - 2005	Nouveaux inscrits	Diplômés			Diplôme autre prog.	Encore en formation	Sortie sans diplôme
		1 an	2 ans	3 ans			
Mécanique automobile	7 235	1	3 625	592	175	707	1 918
	100 %	0 %	50,1 %	8,2 %	2,4 %	9,7 %	26,5 %
Carrosserie	1 786	32	1 186	60	38	86	341
	100 %	1,8 %	66,4 %	3,4 %	2,1 %	4,8 %	19,1 %
Mécanique de véhicules lourds	1 926	1	1 106	202	61	136	373
	100 %	0 %	57,4 %	10,5 %	3,2 %	7,1 %	19,4 %
Mécanique de moteurs diesels	207	200	0	0	3	2	2
	100 %	96,6 %	0 %	0 %	1,4 %	1,0 %	1,0 %
Mécanique de véhicules légers	729	0	383	37	19	67	207
	100 %	0 %	52,5 %	5,1 %	2,6 %	9,2 %	28,4 %
Mécanique de motocyclettes	16	16	0	0	0	0	0
	100 %	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Ventes de pièces et d'accessoires	618	354	125	6	8	25	88
	100 %	57,3 %	20,2 %	1,0 %	1,3 %	4,0 %	14,2 %
Service-conseil à la clientèle	277	148	57	0	3	9	55
	100 %	53,4 %	20,6 %	0 %	1,1 %	3,3 %	19,9 %
Entretien/rép. de caravanes	54	46	0	0	1	0	7
	100 %	85,2 %	0 %	0 %	1,9 %	0 %	13 %

Source : Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS)

Mécanique de véhicules lourds routiers – Malgré que son contenu soit qualifié de costaud, le programme de mécanique de véhicules lourds routiers (DEP-5049) arrive sur un pied d'égalité avec le programme Carrosserie au chapitre de la popularité (achalandage). En 2006-2007, le programme accueillait 476 nouveaux étudiants à temps plein et 105 à temps partiel. Au total, on comptait 955 étudiants inscrits à temps plein et 212 à temps partiel. Cette même année, 356 personnes ont reçu le diplôme de formation.

Le taux de diplomation de 71,1 % après trois ans se situe autour de la médiane (71,4 %). Il est toutefois supérieur à la moyenne générale de 69 % des six programmes de DEP liés au secteur des services automobiles.

Mécanique de moteurs diesels et de contrôles électroniques – Même s'il s'agit d'une formation additionnelle, le programme de mécanique de moteurs diesels et de contrôles électroniques (ASP-5259) est relativement populaire. Depuis 2006-2007, les demandes d'admission n'ont cessé de progresser, passant de 99 à 113 en 2008-2009. Les inscriptions, quant à elles, ont connu une forte croissance de plus de 60 % entre 2007-2008 et 2008-2009.

Comme il s'agit d'une formation supplémentaire à un diplôme de base, il n'est pas étonnant de constater que les étudiants inscrits au programme visant l'obtention d'une attestation professionnelle en mécanique de moteurs diesels et de contrôles électriques terminent leurs études avec un diplôme en poche. En effet, sur la base d'un suivi des cohortes pour les cinq années allant de 2002 à 2006, le taux de diplomation atteint presque 97 %, alors que le taux de décrochage est pratiquement nul.

Mécanique de véhicules légers – Le programme de mécanique de véhicules légers (DEP-5154) qualifié de très hétérogène est en perte de vitesse. Depuis 2004-2005, le nombre de nouvelles inscriptions à temps plein pour le programme de formation en mécanique des véhicules légers est en baisse constante. Un creux de 175 nouvelles inscriptions a été atteint en 2006-2007. Même le nombre de nouvelles inscriptions à temps partiel, qui est en hausse dans plusieurs programmes, a chuté, atteignant 37 inscriptions, soit 13 de moins que l'année précédente.

Le taux de diplomation demeure inférieur à 50 %, se chiffrant à 48,2 %, le plus bas taux des programmes de DEP liés au secteur des services automobiles. Il s'agit d'un constat préoccupant surtout que presque le tiers des étudiants inscrits sortent du programme avant d'avoir obtenu leur diplôme.

Mécanique de motocyclettes – Le programme de mécanique de motocyclettes reçoit bon an mal an une dizaine de nouveaux inscrits. En 2006-2007 toutefois, les écoles de formation n'ont enregistré aucune inscription. L'année suivante, un sursaut de demandes (28) a donné lieu à 13 inscriptions. En 2008-2009, seulement huit demandes d'admission ont été reçues et tous les candidats ont été admis.

Par contre, le taux de diplomation de l'attestation professionnelle en mécanique de motocyclettes frise la perfection. En cinq ans, 43 des 45 inscrits ont complété leurs études, soit un taux de 95,5 %.

En fait, comme il s'agit d'une formation supplémentaire à un diplôme de base, il n'est pas étonnant que le programme parvienne à maintenir la clientèle étudiante jusqu'à la fin.

Vente de pièces mécaniques et d'accessoires automobiles – Le programme de vente de pièces mécaniques et d'accessoires automobiles (DEP-5194) est le cinquième plus populaire des programmes liés au secteur des services automobiles. En 2006-2007, le programme accueillait 162 nouveaux étudiants à temps plein et 42 à temps partiel. Au total, on comptait donc 204 étudiants inscrits à temps plein et 60 à temps partiel. Cette même année, 123 personnes ont reçu leur diplôme de formation.

Avec un taux de diplomation de 77,5 %, après deux ans, le programme de vente de pièces mécaniques et d'accessoires automobiles est celui qui montre le meilleur rendement au chapitre des taux de diplomation parmi les programmes d'études professionnelles liés à l'industrie des services automobiles.

Service-conseil en équipement motorisé – Le programme service-conseil à la clientèle en équipement motorisé (DEP-5258) semble en perte de vitesse. Après avoir enregistré un pic de nouveaux étudiants (122) en 2003-2004, le programme n'a accueilli que 53 étudiants en 2007-2008 et 56 en 2008-2009.

Les demandes d'admission ont chuté de façon importante depuis 2006-2007, passant de 189 à 87 pour 2008-2009, une baisse de 117,2 %. Le nombre d'admis a aussi suivi cette courbe descendante, passant 152 à 71 en l'espace de trois ans.

Si l'on prend à témoin les années 2002 à 2005, en établissant un suivi des cohortes sur les trois années subséquentes, 205 étudiants sur les 277 nouveaux inscrits au programme service-conseil à la clientèle en équipement motorisé obtiennent leur diplôme dans les deux années suivant leur inscription. Le taux de diplomation s'inscrit ainsi à 74 %, ce qui représente le deuxième meilleur taux des programmes liés au secteur des services automobiles.

Entretien et réparation de caravanes – Le programme de formation DEP-5214 accueille bon an mal an une quinzaine d'étudiants. Il a atteint un pic de 17 nouveaux étudiants en 2006 avant de retomber à 13 cette année (2008-09). Un suivi des cohortes sur une période de cinq ans (2002-2006) nous permet de constater que le taux de diplomation dépasse les 83 % et que seulement 10 étudiants sur un total de 71 durant cette période ont décroché de ce programme d'un an qui se donne uniquement dans la région de la Montérégie.

Chapitre 3

La relève

Un exode important vers d'autres secteurs et d'autres professions

Un peu plus de la moitié (54 %) seulement des diplômés des neuf programmes d'études professionnelles couvrant l'industrie des services automobiles obtiennent un emploi dans ce secteur d'activité au sortir de leur formation (voir tableau p. 104). En conséquence, quelque 46 % des diplômés migrent vers d'autres secteurs industriels. Parmi ce dernier groupe, certains travaillent dans des secteurs qui demeurent malgré tout liés à leur domaine de formation (26 %) ou, ce qui est plus critique, des secteurs qui n'ont absolument rien à voir avec la formation reçue (20 %).

Autre statistique préoccupante (page 104), un peu moins de 48 % des diplômés exercent la profession visée par le programme de formation reçue. Dans certaines professions visées, le pourcentage n'atteint pas le tiers des diplômés. Autrement dit, même si l'adéquation entre la formation et le marché du travail est en équilibre à l'entrée, cette adéquation se retrouve très souvent en déséquilibre à la fin du programme pour ce qui est du secteur des services automobiles.

Dans les deux cas, le phénomène est frappant dans certains domaines du secteur des services automobiles. Il s'agit certes d'une situation problématique d'autant plus que l'industrie des services automobiles éprouve des difficultés importantes de recrutement, se traduisant par un manque de travailleurs qualifiés sur le marché du travail et au sein des entreprises du secteur.

Facilité à décrocher un premier emploi

Les diplômés des programmes liés au domaine des services automobiles n'éprouvent aucune difficulté à se trouver un emploi, selon les données compilées par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS). Au 31 mars 2008 suivant l'obtention de leur diplôme, plus de 83 % des diplômés de 2007 de l'ensemble des programmes occupent un emploi et dans 97 % des cas, il s'agit d'un emploi à temps plein.

Le plus fort retard à l'embauche touche surtout les diplômés en mécanique de véhicules légers (74,4 %) et en vente de pièces et d'accessoires (77,9 %). Tous les autres diplômés ont des taux supérieurs à 80 %, ce qui est considéré comme excellent.

Malgré tout, le taux de chômage moyen de 7,3 % pour l'ensemble des nouveaux diplômés paraît élevé comparativement au taux moyen qui varie généralement entre 3 et 5 %, selon les sous-secteurs pour les travailleurs des services automobiles.

Ce sont surtout les diplômés en vente de pièces et d'accessoires avec 10 % et en mécanique de véhicules légers avec 8,2 % qui arrivent aux premiers rangs du chômage, ce qui est d'ailleurs logique avec le retard à l'embauche.

3.1 Situation des diplômés (au 31 mars 2004 à 2008) – Emploi à temps plein

Programme	Diplômés (nombre)	En emploi	Taux de chômage	Temps plein	Salaire hebdomadaire brut moyen	Emplois liés à la formation
Mécanique automobile	3 870	82,8 %	8,1 %	97,1 %	505 \$	81,1 %
Carrosserie	1 588	83,6 %	7,9 %	96,9 %	502 \$	73,9 %
Mécanique de véhicules lourds	1 621	81,9 %	5,2 %	98,5 %	637 \$	90,4 %
Mécanique de moteurs diesels	270	88,4 %	6,9 %	98,9 %	631 \$	91,4 %
Mécanique de véhicules légers	529	81,6 %	7,5 %	95,8 %	485 \$	71,4 %
Mécanique de motocyclettes	43	75,8 %	13,8 %	92,0 %	460 \$	78,3 %
Ventes de pièces et d'accessoires	638	77,8 %	12,5 %	94,7 %	482 \$	79,1 %
Service-conseil à la clientèle	264	83,1 %	10,4 %	97,8 %	570 \$	80,0 %
Entretien/réparation de caravanes	74	68,6 %	2,8 %	91,4 %	601 \$	78,1 %
Total + Moyenne	8 897	82,4 %	7,8 %	97,1 %	530 \$	81,1 %
Total + Moy. 2008	2 081	83,4 %	7,3 %	96,6 %	568 \$	80,2 %

Source : La relance au secondaire en formation professionnelle – 2004-2008 au 31 mars de l'année

De façon surprenante, arrivent au troisième rang avec un taux de 8,1 % les diplômés en mécanique automobile, eux qui n'ont pourtant aucune difficulté à trouver un premier emploi.

Les diplômés du programme de mécanique de véhicules légers sont les plus nombreux (presque 15%) à poursuivre leurs études probablement dans un autre domaine professionnel. Viennent ensuite les diplômés en mécanique de véhicules lourds (presque 12 %) en majorité probablement vers la spécialisation en mécanique de moteurs diesels.

Des salaires légèrement en retard

Les travailleurs des métiers spécialisés dans le domaine de l'automobile gagnent bien leur vie dès leur entrée en fonction. Au 31 mars 2008, le salaire hebdomadaire brut moyen déclaré par les diplômés de 2007 atteint 568 \$. Toutefois, cette moyenne est quelque peu gonflée par les gains des diplômés en mécanique de véhicules lourds et en mécanique de moteurs diesels qui atteignent respectivement 677 \$ et 694 \$. Sans ces derniers, le salaire moyen se situe à 540 \$. Il faut mentionner que les diplômés en mécanique de véhicules lourds routiers travaillent surtout comme mécaniciens en équipement lourd sur des chantiers de construction plutôt que comme mécaniciens de camions et d'autobus dans les services automobiles.

Les tableaux 3.1 et 3.2 présentent la situation de l'ensemble des diplômés des années 2003 à 2007 détenant un emploi à temps plein, au 31 mars de l'année suivant l'obtention de leur diplôme, soit les années 2004 à 2008.

Voici maintenant un tour d'horizon de la situation des diplômés de chacun des programmes de formation liés au secteur des services automobiles.

Mécanique automobile (DEP-5298) – Les diplômés du programme de formation en mécanique automobile ont peu de difficulté à trouver un emploi. Entre 2004 et 2008, la proportion de mécaniciens qui avaient un emploi a oscillé entre 81,5 % et 86 %. La vaste majorité d'entre eux occupent des emplois à temps plein (97 % en moyenne).

Un pourcentage de 72 % des diplômés (1 530 diplômés sur 2 120) travaillent réellement dans le domaine des services automobiles. Le programme de mécanique est le seul programme qui obtient un taux aussi élevé, un taux supérieur à 70 %.

En regardant la situation des diplômés, on se rend compte que 70 % de ces derniers exercent la profession de mécanicien dans le domaine de l'automobile, des camions et des autobus. Les autres 30 % œuvrent soit dans d'autres professions connexes liées à leur diplôme (9 %), soit dans des professions absolument pas liées à leur diplôme (21 %).

3.2 Diplômés par secteur lié et par profession visée – Moyenne 2004-2008

Programme	Secteurs (code SCIAN)			Professions (code CNP)		
	Services autos	Secteurs liés	Secteurs non liés	Services autos	Autres Visées/liées	Non liées
Mécanique automobile	72,2 %	8,9 %	18,9 %	69,9 %	9,4 %	20,7 %
Carrosserie	61,4 %	12,5 %	26,1 %	56,1 %	15,2 %	28,7 %
Mécanique de véhicules lourds	30,8 %	59,6 %	9,6 %	38,2 %	54,8 %	7,2 %
Mécanique de moteurs diesels	36,5 %	54,9 %	8,6 %	41,1 %	50,3 %	8,6 %
Mécanique de véhicules légers	55,7 %	15,6 %	28,7 %	58,8 %	12,8 %	28,4 %
Mécanique de motocyclettes	50,0 %	27,3 %	22,7 %	40,9 %	45,5 %	13,6 %
Ventes de pièces et d'accessoires	58,8 %	20,3 %	20,9 %	64,7 %	14,4 %	20,9 %
Service-conseil à la clientèle	68,0 %	11,9 %	20,9 %	50,7 %	24,6 %	24,6 %
Entretien/réparat. de caravanes	48,6 %	20,0 %	31,4 %	48,6 %	20,0 %	31,4 %
Total – Moyenne	53,6 %	25,6 %	20,8 %	52,1 %	27,4 %	20,5 %

Source : La relance au secondaire en formation professionnelle – 2008

Carrosserie (DEP-5217) – Plus du quart (26 %) des diplômés du programme de formation en carrosserie ne travaillent pas dans l'industrie des services automobiles selon la moyenne établie au cours des cinq dernières années. Une autre tranche de 12,5 % de diplômés se retrouvent dans des secteurs liés aux services automobiles, mais qui n'ont rien à voir avec la carrosserie.

Par ailleurs, un peu plus de la moitié des diplômés (56 %) du programme de formation en carrosserie œuvrent comme débosseleurs et réparateurs de carrosserie alors que ce taux s'établissait autour de 96 % en 2004. Un grand nombre de diplômés (19 %) travaillaient l'an dernier comme peintres et enduiseurs dans le secteur industriel ou comme peintres et décorateurs.

Mécanique de véhicules lourds routiers (DEP-5049) – Près de 70 % des diplômés du programme de formation en mécanique de véhicules lourds routiers ne travaillent pas dans l'industrie des services automobiles. Ils ne sont que 13,9 % à œuvrer dans une entreprise de réparation de véhicules automobiles et 15 % à travailler pour un grossiste-distributeur de véhicules automobiles. Par contre, 60 % des diplômés se retrouvent malgré tout dans le secteur du transport par camion ou d'autres secteurs liés à ce dernier.

Par ailleurs, un peu plus d'un diplômé sur trois (38 %) du programme de formation en mécanique des véhicules lourds routiers travaille comme mécanicien de véhicules automobiles, de camions et d'autobus. Et presque un diplômé sur deux (45 %) œuvre comme mécanicien d'équipement lourd.

Mécanique de moteurs diesels et de contrôles électriques (ASP-5259) – Étant donné que l'attestation professionnelle en mécanique de moteurs diesels et de contrôles électriques représente une formation additionnelle pour plusieurs mécaniciens, il n'est pas surprenant de constater que la proportion de diplômés de ce programme en emploi soit élevée (88 %). Les finissants du programme occupent principalement un emploi de mécanicien et de réparateur de véhicules automobiles, de camions et d'autobus (41 %) ou un emploi de mécanicien d'équipements lourds (38 %).

Vente de pièces mécaniques et d'accessoires automobiles (DEP-5194) – Le taux de chômage chez les diplômés du programme de formation en vente de pièces mécaniques et d'accessoires est passablement élevé. Entre 2004 et 2008, il s'est établi en moyenne à 12,5 %, atteignant son sommet en 2004 à 16 %. En 2006, le taux de chômage s'élevait à 7 % dans l'ensemble des industries au Québec, selon le dernier recensement de Statistique Canada.

La proportion des diplômés qui ont trouvé un emploi dans le secteur des services automobiles n'atteint que 59 % alors que deux diplômés sur cinq dans des proportions égales sont dans d'autres secteurs liés aux services automobiles ou dans des secteurs non liés ni aux services automobiles ni visés par leur formation.

Les deux tiers (65 %) des détenteurs de la formation en vente de pièces mécaniques et d'accessoires travaillent comme magasiniers et commis aux pièces. D'autres (5 %) travaillent comme vendeurs dans le commerce de détail. Les 30 % restant exercent une profession liée à leur diplôme (9 %) ou absolument pas liée (21 %).

Mécanique de véhicules légers (DEP-5154) – Alors qu'ils ont été formés dans le domaine de la mécanique de véhicules légers, la plus grande proportion des diplômés de ce programme d'études (37,1 %) travaillent soit dans la réparation d'automobiles, camions et camionnettes (14,2 %), soit dans d'autres secteurs non liés (44,3 %). Seulement 36,2 % des diplômés travaillent dans leur secteur d'activité.

Près du tiers seulement des diplômés (32,2 %) exercent une profession dans le domaine de la mécanique de petits moteurs ou de motocyclettes. Les deux tiers exercent une autre profession que celle visée par le programme d'étude.

Mécanique de motocyclettes (ASP-5232) – Moins d'un diplômé sur deux (40,9 %) ayant obtenu une attestation professionnelle en mécanique de motocyclettes fait ce métier. Et la moitié travaille dans d'autres secteurs d'activité que ceux des services automobiles. Par exemple, 17,6 % d'entre eux œuvrent dans des entreprises de réparation d'articles personnels et ménagers.

Service-conseil à la clientèle en équipement motorisé (DEP-5258) – L'emploi des diplômés du programme en service-conseil à la clientèle en équipement motorisé se caractérise par un large taux d'emploi à temps plein (97 %). Les diplômés du programme se retrouvent dans des métiers diversifiés, allant de commis aux services à la clientèle et à l'information (32,8 %), à vendeurs et commis-vendeurs dans le commerce de détail (17,9 %), à spécialistes des ventes techniques dans le commerce de gros (7,9 %) et à magasiniers et commis aux pièces (6,9 %).

Plus d'un diplômé sur cinq ne travaille pas dans un secteur lié à ses études et près du tiers ne sont pas dans le secteur des services automobiles.

Entretien et réparation de caravanes (DEP-5214) – Près de 50 % des diplômés du programme de formation en entretien et en réparation de caravanes œuvrent dans d'autres secteurs que ceux qui sont liés à l'industrie des services automobiles. 26 % des diplômés travaillent à titre de mécaniciens de véhicules automobiles, de camions et d'autobus. Enfin, mentionnons que 37 % des diplômés exercent une profession non visée par leur formation spécialisée.

Un exode important vers d'autres secteurs

En fait, cette section a pour objectif d'attirer l'attention de l'industrie sur le fait que dans certains programmes, la grande majorité (parfois plus de la moitié) des finissants dénichent un emploi dans une autre industrie. Il y a là certes matière à réflexion pour attirer cette main-d'œuvre dans le secteur des services automobiles qui appréhende une pénurie de main-d'œuvre qualifiée.

Chapitre 4

La main-d'œuvre

Un manque de personnel qualifié et un nécessaire rattrapage salarial

L'industrie des services automobiles, tel que mentionné précédemment, emploie près de 100 000 travailleurs répartis dans 10 285 établissements (9 382 entreprises). Si on pouvait constater en 2006 (recensement) une légère augmentation des emplois, il est fort probable que les chiffres plus récents, mais partiels fournis par l'*Enquête sur la population active (2009)* confirment un recul des emplois.

Dispersés de façon inégale au Québec, les emplois sont davantage concentrés dans les régions métropolitaines de recensement, principalement dans celle de Montréal qui emploie plus de 40 % de l'ensemble des travailleurs du Québec. Sur une base régionale, c'est la Montérégie qui accueille le plus grand nombre de travailleurs.

Si le secteur souffre d'une pénurie de main-d'œuvre, ce n'est pas dû au vieillissement des travailleurs. Pratiquement 60 % des travailleurs sont âgés de moins de 45 ans, une moyenne légèrement supérieure à celle de la main-d'œuvre du Québec. Il faut noter le bon niveau de scolarité ainsi que le niveau élevé de qualification des travailleurs.

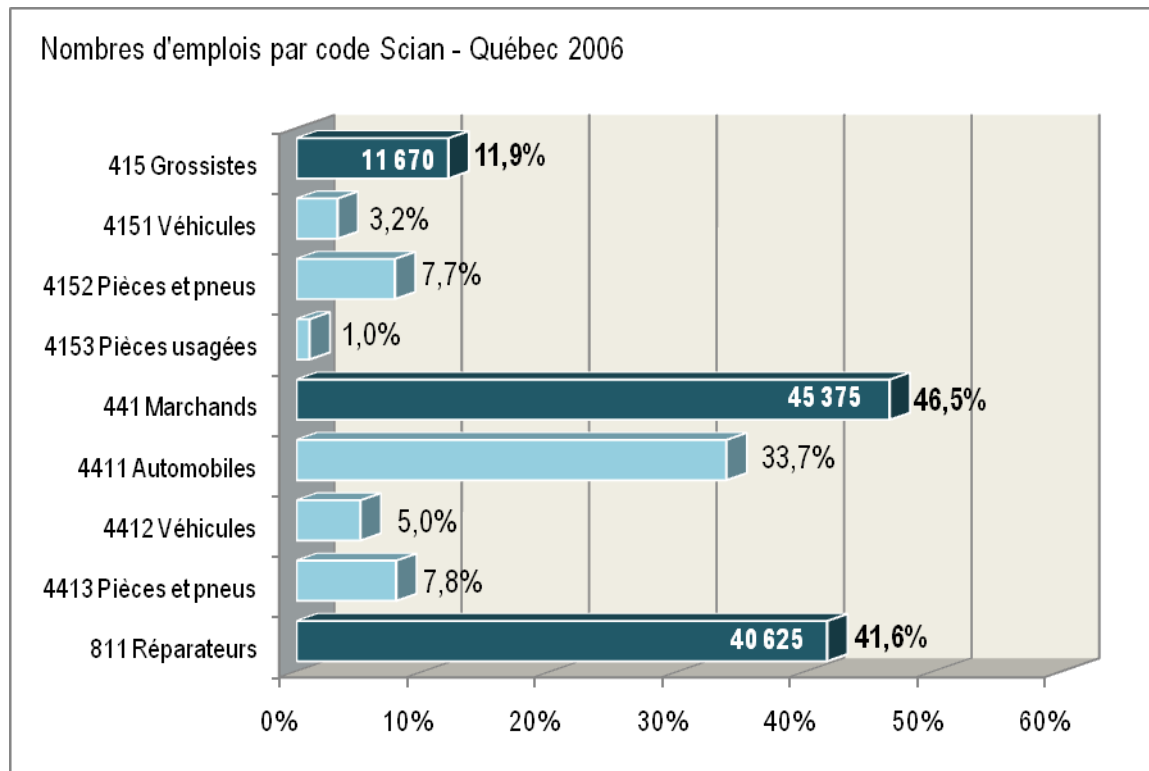
Sur le marché du travail, un problème touche tout particulièrement le secteur des services automobiles. Le nombre de compagnons est en baisse tandis que les nouveaux apprentis ne semblent pas parvenir à prendre la relève. Ces derniers tardent à satisfaire aux exigences qui leur permettraient d'obtenir un meilleur niveau de qualification.

Une tendance à la hausse de l'emploi

Alors que le nombre d'entreprises a baissé de façon significative, le nombre des emplois a augmenté légèrement de 1,4 %, passant de 96 295 (recensement 2001) à 97 670 (recensement 2006). Toutefois, aujourd'hui en 2009, il est fort possible que les chiffres sur l'emploi aient baissé par rapport aux chiffres du dernier recensement. C'est d'ailleurs ce que semble indiquer l'*Enquête sur la population active (EPA)* du mois d'août 2009.

Si l'on s'en tient au recensement de 2006 de Statistique Canada, l'industrie des services automobiles au Québec compte 97 670 travailleurs. Le groupe le plus important est celui des marchands d'automobiles et de pièces (commerce de détail) avec 45 375 emplois (46,5 % de l'ensemble). Vient ensuite le groupe de la réparation et de l'entretien de véhicules automobiles, où l'on dénombre 40 625 travailleurs (41,6 %). Enfin, au troisième rang, loin derrière, suit le groupe des grossistes-distributeurs d'automobiles et de pièces avec 11 670 emplois (11,9 %).

Les emplois par groupe et secteurs de SCIAN – Recensement 2006



Quelques autres caractéristiques de la main-d'œuvre

Un taux de chômage faible – Le taux de chômage dans l'industrie des services automobiles était relativement faible lors de la dernière enquête de Statistique Canada. Alors qu'au Québec le taux de chômage, tous secteurs industriels compris, s'élevait à 7 %, il oscillait entre 3,4 % et 5,1 % dans les différents sous-secteurs de l'industrie des services automobiles.

Une main-d'œuvre vieillissante – La main-d'œuvre de l'industrie est vieillissante dans le secteur des services automobiles comme dans tous les domaines de l'activité économique au Québec. Le vieillissement démographique n'épargne aucune industrie. Toutefois, l'industrie des services automobiles demeure beaucoup plus jeune que dans plusieurs autres secteurs industriels. En effet, les statistiques du dernier recensement montrent qu'environ 60 % de la main-d'œuvre des services automobiles ont moins de 45 ans, ce qui place le secteur légèrement au-dessus de la moyenne d'âge des secteurs industriels au Québec.

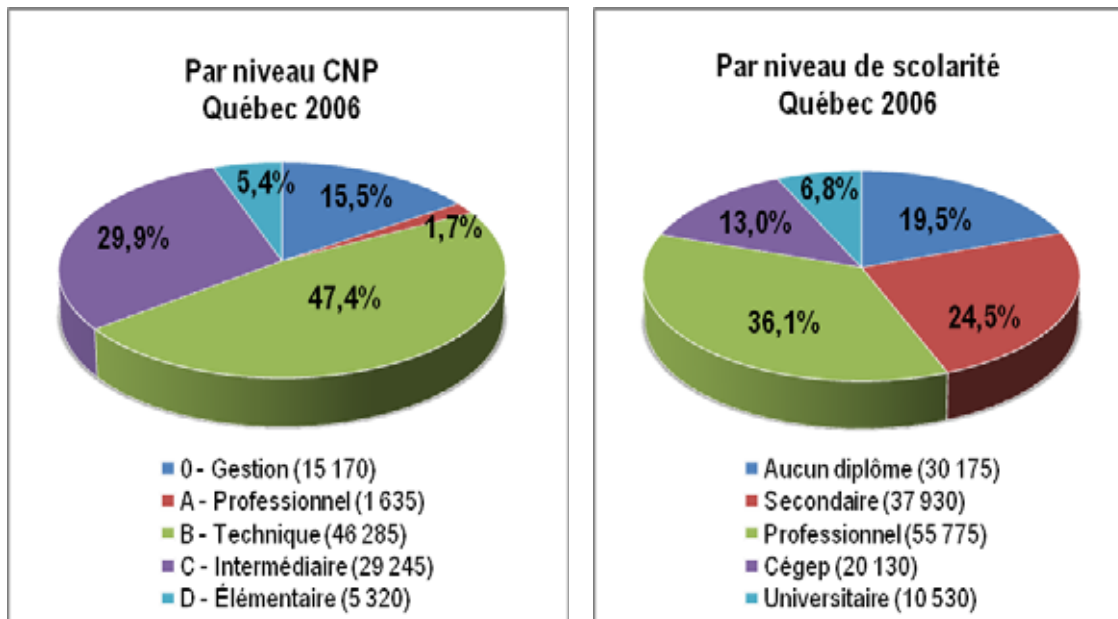
... mais encore loin de la retraite – D'ailleurs, le sondage effectué en 2009 par le Conseil du service d'entretien et de réparation automobile du Canada (CARS) auprès des employeurs des services automobiles au Québec fait ressortir clairement que les départs à la retraite ne constituent absolument pas un enjeu important à court ni même à moyen terme. Seulement 4 % des employeurs considèrent que cet élément pourrait avoir un effet négatif sur la croissance de leur entreprise au cours des cinq prochaines années. À l'inverse, presque trois quarts des employeurs n'y voient aucun effet réel.

Une faible présence féminine – L'industrie des services automobiles est encore un domaine caractérisé par une forte représentation de travailleurs masculins. Selon des données du recensement de 2006, la présence des femmes dans l'industrie s'élève à peine à un peu plus de 17 % alors qu'elle est de 47,3 % dans les autres industries au Québec. C'est dans le secteur de la réparation et de l'entretien de véhicules automobiles qu'elles sont les moins présentes, avec 12,5 % de l'ensemble des travailleurs. En revanche, elles sont plus nombreuses dans le secteur des grossistes-distributeurs de véhicules automobiles et de pièces (18,3 %).

Une répartition régionale inégale – Au Québec, les emplois de l'industrie des services automobiles sont dispersés de façon inégale. Dix régions, par exemple, détiennent moins de 5 % des emplois sur leur territoire. C'est le cas, entre autres, de la Gaspésie-Île-de-la-Madeleine, le Bas-Saint-Laurent, l'Estrie, le Centre-du-Québec et la Mauricie.

La région de la Montérégie est celle où le nombre d'emplois est le plus élevé avec 20 970 postes, soit 21,5 % des travailleurs de l'industrie. L'île de Montréal suit avec 12 270 travailleurs, soit 12,6 % du total. La région de Québec détient quant à elle 8 935 emplois de l'industrie sur son territoire, soit 9,1 % de l'ensemble de la province.

Niveau de scolarité et niveau de qualification – Recensement 2006



Une main-d'œuvre relativement bien scolarisée – Selon les données du recensement de 2006, 36 % des personnes qui travaillent dans l'industrie des services automobiles possèdent un diplôme d'études professionnelles ou celui d'une école de métiers et 25 % détiennent un diplôme d'études secondaires. Avec 13 % des travailleurs, le diplôme d'études collégiales décerné par un cégep occupe le troisième rang. Un travailleur sur cinq (19,5 %) n'a aucun diplôme en poche.

Un bon niveau de compétences techniques – Pratiquement un travailleur de l'industrie des services automobiles sur deux (49,1 %) possède un niveau de compétences pour occuper des postes techniques ou professionnels, selon le Code national des professions. La plus grande portion des emplois (47,4 %) est occupée par des personnes ayant une qualification technique, acquise dans le cadre d'études postsecondaires (collèges et cégeps) et ayant un apprentissage de deux à cinq ans.

Une légère hausse des salaires – Soulignons que les salaires accordés aux travailleurs de l'industrie ont augmenté légèrement entre 2005 et 2007, selon des données du recensement de Statistique Canada compilées par Emploi-Québec. Par exemple, au cours de cette période, le salaire horaire moyen des débosseurs et des réparateurs de carrosseries, des mécaniciens et des réparateurs de véhicules automobiles, de camions et d'autobus et des préposés à la pose et à l'entretien des pièces mécaniques d'automobiles a progressé de 2,2 % à 3,6 %.

Le salaire horaire de ces trois professions, qui appartiennent principalement à l'industrie des services automobiles, est toutefois inférieur à celui de la moyenne de l'ensemble des professions au Québec. Les mécaniciens et les réparateurs de véhicules automobiles, de camions et d'autobus ont connu quant à eux un taux de croissance de leur rémunération inférieure à la moyenne entre 2002 et 2007.

Un portrait de la région de l'Estrie réalisé en 2008 pour le CSMO-Auto a confirmé que les salaires sont demeurés assez stables au cours des dernières années, à quelques exceptions près. Outre certains secteurs qui ont subi une hausse fulgurante (12,9 % d'augmentation pour les apprentis peintres 1^{re} année et 9,2 % pour les apprentis peintres 2^e année), la plupart des métiers ont progressé légèrement de deux ou trois pour cent.

Plus d'apprentis, moins de compagnons

L'industrie des services automobiles est régie par six comités paritaires dans six régions de la province, soit Montréal, les Cantons-de-l'Est, Lanaudière-Laurentides, la Mauricie, Québec et le Saguenay-Lac-Saint-Jean. Pour obtenir le droit d'exercer son métier dans ces régions, les travailleurs doivent suivre un cheminement professionnel défini et répondre à un certain nombre de critères qui peuvent varier d'une région à l'autre, mais demeurent sensiblement les mêmes.

La rareté des compagnons – Selon des données du Comité paritaire de Montréal (CPA Montréal), le nombre de compagnons mécaniciens d'automobiles a chuté de 16,1 % entre 1999 et 2007, soit une perte nette de 825 de ces travailleurs. La perte de compagnons mécaniciens d'automobiles 1^{re} classe, soit les plus qualifiés de ce secteur, atteint quant à elle 18,6 % pour la même période. Chez les compagnons mécaniciens d'automobiles 2^e classe, la baisse atteint 23,5 %, soit une perte de 351 travailleurs.

La situation inverse prévaut chez les apprentis, révèlent les données du CPA Montréal. Entre 1999 et 2007, le nombre d'apprentis a bondi de 15,6 %, soit une augmentation de 518 travailleurs. Le phénomène est encore plus visible chez les apprentis 1^{re} année dont le nombre a subi une hausse vertigineuse de 80,8 %, soit une augmentation nette de 651 travailleurs de

cette catégorie. La situation n'est pas différente chez les apprentis de 2^e année. Leur nombre a augmenté de 73,5 % pendant cette période.

Dans certains secteurs d'activité du territoire desservi par le Comité paritaire de Lanaudière-Laurentides, la présence des compagnons est de plus en plus rare, les apprentis étant souvent plus nombreux que leurs collègues plus qualifiés. C'est le cas dans les ateliers de réparation de véhicules routiers lourds où l'on dénombrait 95 compagnons pour 361 apprentis en 2008.

La situation est similaire sur le territoire du CPA Saguenay-Lac-Saint-Jean Chibougamau-Chapais, où l'on comptait de façon générale 709 compagnons et 686 apprentis en septembre 2008.

Des parcours professionnels difficiles – Selon des données du Comité paritaire de Montréal, les travailleurs de l'industrie ont du mal à poursuivre leur cheminement professionnel et franchir le stade d'apprenti pour devenir compagnon. En 1999, les entreprises de Montréal comptaient dans leurs rangs 951 apprentis âgés de 26 à 35 ans. En 2007, le nombre d'apprentis de 36 à 45 ans atteignait 803 travailleurs. Huit ans plus tard, les apprentis du premier groupe d'âge n'ont donc pas progressé vers le statut de compagnon puisqu'ils sont sensiblement le même nombre. Normalement, s'ils avaient obtenu leurs cartes de compétence, ils auraient été beaucoup moins nombreux à avoir le statut d'apprenti après cette période de temps.

Le phénomène est aussi visible chez les 36-45 ans. Alors qu'on dénombrait 567 apprentis en 1999 de cette tranche d'âge, ils étaient 406 en 2007 chez les 46-55 ans. Au cours des huit années qui se sont écoulées, cette cohorte n'a pas réussi à atteindre le statut de compagnon.

Des salaires fixés par décret – Dans les territoires desservis par des comités paritaires, les salaires minimums des travailleurs sont fixés par décret. Le salaire d'un employé dans ces régions varie d'abord selon sa qualification et sa classe (qu'il soit apprenti ou compagnon) et selon l'entente intervenue avec l'entreprise qui l'emploie.

Dans la vaste majorité des cas, les travailleurs gagnent plus que les montants fixés par le décret. Dans les entreprises situées sur le territoire du CPA de la Mauricie par exemple, le salaire fixé par décret est de 12,07 \$ l'heure en moyenne pour l'ensemble des catégories d'emplois. Toutefois, le salaire moyen dans les faits est plutôt de 14,96 \$ l'heure.

Même chose à Montréal, où le décret fixe le taux horaire pour un apprenti 3^e année à 13,10 \$ l'heure. Dans les faits, un apprenti mécanicien gagne en moyenne 17,13 \$ l'heure.

Chapitre 5

Une route pavée de changements

Accélération des changements technologiques et turbulences économiques

Le monde de l'automobile est en profonde mutation. En raison des constantes avancées technologiques, l'industrie doit s'adapter à des changements importants de façon continue. Les progrès technologiques sont tellement omniprésents que l'automobile devient un « réseau informatique sur roues ».

La protection de l'environnement est plus que jamais au cœur des préoccupations tant citoyennes que législatives. L'intérêt pour des véhicules « verts » moins énergivores et la mise en place de lois et de programmes de plus en plus sévères en matière d'environnement modifient en profondeur les façons de faire.

Ces deux enjeux, technologique et environnemental, sont par ailleurs exacerbés par une fragilité conjoncturelle (ex. : prix du pétrole) et une crise structurelle (ex. : géants américains). Et les changements sont non seulement économiques, ils sont aussi démographiques. Bref, l'industrie doit s'adapter aux nouvelles réalités du XXI^e siècle.

Les changements qui secouent l'industrie représentent certes des défis importants, mais autant d'opportunités intéressantes pour ceux et celles prêts à suivre la parade.

L'automobile, un laboratoire technologique

L'automobile est devenue un véritable laboratoire d'améliorations et d'expérimentations technologiques. La transformation est complexe et se produit à un rythme accéléré.

La présence accrue de l'électronique et du plastique – L'électronique, qui est au cœur de cette mutation, contrôle plus que jamais la transmission, le moteur, la direction des voitures et des autres véhicules de toutes sortes. Les concessionnaires et les ateliers de réparation indépendants devront s'adapter à de nouveaux systèmes plus performants qui font lentement leur apparition sur le marché. Si l'injection électronique a révolutionné le marché au début des années 1990, la transmission électronique aura un impact certain sur l'économie d'essence et l'émission réduite de CO² au cours des prochaines années. Les pièces en plastique qui étaient utilisées jusqu'à maintenant pour les composantes extérieures et la finition des voitures font tranquillement leur apparition sous le capot, car elles sont moins coûteuses que le métal et leur fini lisse demande moins d'usinage. D'autre part, il faut mentionner la percée des thermoplastiques qui remplacent de plus en plus les pièces en caoutchouc.

La percée fulgurante de la télématique – Si l'informatique et l'électronique contrôlent de plus en plus le bon fonctionnement de l'automobile, la télématique développe des outils de navigation. Par exemple, les systèmes télématiques de type OnStar dans les véhicules GM, Sync chez Ford, Enform chez Lexus ou Safe-Connect chez Toyota font de plus en plus partie

intégrante des nouveaux véhicules et prennent d'assaut le marché. D'autres outils, de plus en plus populaires, facilitent l'expérience de conduite comme les détecteurs d'angles morts, les détecteurs de chocs (*early-warning crash detectors*) et les systèmes d'assistance pour reculer (*backup assist systems*).

À l'ère des communications et d'Internet, les véhicules prennent de plus en plus des allures de centres de communication. La télématique joue ici aussi un rôle de facilitateur : systèmes Bluetooth et GPS. La télématique commence à transformer l'automobile soit en bureau roulant, soit en salon roulant.

La rétention d'information liée aux secrets industriels

Plusieurs observateurs dénoncent un obstacle de taille qui nuit à l'acquisition de nouvelles connaissances : les constructeurs veulent garder le secret, concurrence oblige. Ils restreindraient l'accès des garagistes indépendants aux outils, à la formation et aux codes de diagnostic et de réparation. De ce fait, les travailleurs qui œuvrent dans l'industrie du marché secondaire de l'automobile éprouvent eux-mêmes des difficultés à obtenir des renseignements essentiels afin d'assurer l'entretien et la réparation des nouveaux véhicules.

Un système Auto diagnostic – Plus de la moitié du parc automobile (59 %) est dotée de systèmes de diagnostic de type OBD II, un ordinateur de bord capable de communiquer lui-même les problèmes et les besoins de maintenance. Ce système aide le technicien chargé d'effectuer une réparation en l'informant de la source du problème.

Une embûche de taille – Les petits ateliers de réparation doivent généralement réparer plusieurs marques de voitures différentes, ayant chacune leurs particularités propres. Il est essentiel pour les ateliers d'avoir accès à l'information requise. Il faut noter que la plupart des ateliers de réparation indépendants sont de petites entreprises qui se trouvent en grande partie dans les villages et dans les régions rurales. « Si ce problème n'est pas réglé, la plupart devront fermer leurs portes d'ici cinq ans », souligne l'AIA.

Un projet de loi en devenir – Le projet de loi C-273, qui a été adopté en deuxième lecture par la Chambre des communes du Canada, propose de modifier la *Loi sur la concurrence* et la *Loi canadienne sur la protection de l'environnement* afin d'obliger les fabricants de véhicules à mettre à la disposition des propriétaires de véhicules et des ateliers de réparation au pays, les renseignements, les outils diagnostiques et les composantes nécessaires pour diagnostiquer, entretenir et réparer ces véhicules.

La technologie hybride gagne du terrain

En l'espace de deux ans, l'idée d'une voiture verte est passée du stade de curiosité à celle de quasi-réalité. Elle deviendra une réalité très bientôt grâce aux fluctuations « capricieuses », à la hausse du prix du pétrole et à l'imposition prochaine d'amendes aux constructeurs qui ne respecteront pas les normes antipollution. L'obligation d'intégrer ces normes plus strictes fixées par les gouvernements n'est pas très lointaine et elle aura un impact important sur le secteur des services automobiles.

Des défis technologiques – L'hybride représente un sérieux défi technologique pour l'industrie des services automobiles. Pensons au moteur thermique, au moteur électrique et à la batterie. Il y a en plus les systèmes de freinage inhérents à ces véhicules qui, contrairement aux voitures traditionnelles, récupèrent de l'énergie lors de la décélération afin de recharger le jeu de batteries. En ce qui concerne la climatisation, les véhicules hybrides ont aussi leurs particularités, notamment avec la présence de câblages électriques haute tension. Quant à l'huile à moteur, des produits possédant des caractéristiques diélectriques spéciales doivent être utilisés, sans quoi des dommages importants peuvent être causés au compresseur.

Des règles gouvernementales plus sévères

Une politique gouvernementale qui entre progressivement en vigueur d'ici 2010 s'attaque aux émissions de composés organiques volatils (COV) attribuables aux produits de consommation et aux produits commerciaux. Tous les constructeurs devront prendre le virage vert. Voici un certain nombre de ces règles en devenir.

Plusieurs revêtements et nettoyeurs en cause – Ce nouveau règlement présente les limites de concentration en COV pour 14 catégories de revêtements et de nettoyeurs de surface qui servent à la finition ou à la réparation des surfaces peintes des automobiles, des camions et d'autres équipements mobiles.

De nouvelles techniques de peinture – Les ateliers de carrosserie, par exemple, sont forcés d'utiliser de nouvelles techniques complexes pour passer à la peinture à l'eau. En corollaire, la formation devient essentielle afin d'acquérir des connaissances sur ces nouveaux produits et surtout apprendre à les appliquer correctement.

Des restrictions sur les carburants – Le Canada a annoncé qu'il allait réglementer la consommation de carburant des voitures à compter de l'année 2011. Les normes pourraient ressembler à celles qui seront imposées par le gouvernement américain. Il y a fort à parier que le Québec continuera de suivre cette tendance.

Des normes plus strictes de climatisation – Le marché de l'automobile européen, très souvent à l'avant-garde, marque le pas des changements à venir chez nous. Par exemple, en septembre 2009, la Commission européenne a fait savoir aux constructeurs d'automobiles que leurs prochains modèles ne pourront plus être vendus sur le marché européen à partir de 2011 si leurs systèmes de climatisation ne répondent pas aux nouvelles exigences en matière d'émissions polluantes.

Les pneus d'hiver obligatoires – Les véhicules circulant au Québec pendant la saison hivernale doivent dorénavant être munis de pneus d'hiver. Ceci aura un impact sur l'expertise et l'entretien reliés aux pneus, mais également aux roues.

Les programmes de mise à la ferraille – Le Canada a lancé en janvier 2009 le *Programme national de mise à la ferraille de véhicules* afin de retirer des routes quelque cinq millions de véhicules fabriqués avant 1995, époque où les normes en matière environnementale étaient beaucoup moins rigoureuses. Mais ces programmes risquent aussi de fragiliser le marché secondaire des services automobiles.

Les turbulences économiques

La crise économique mondiale, qui a emporté dans son sillage des millions d'emplois aux États-Unis et au Canada, a exacerbé des problèmes structurels de l'industrie américaine et canadienne. Dans le cadre de plans de restructuration ambitieux, certains grands n'ont eu d'autre choix que de se résigner à cesser la production de certaines marques et même à demander à certains concessionnaires de mettre la clé sous la porte, comme ce fut le cas chez General Motors. Mais, après s'être effondrées en 2008 et 2009, les ventes d'automobiles semblent reprendre le terrain perdu.

Par contre, selon le rapport *Le marché du travail et de l'emploi sectoriel au Québec 2008-2012*, l'industrie automobile nord-américaine traverse une période mouvementée qui pourrait durer quelques années, notamment en raison de la flambée du prix du carburant. Ceci aura des conséquences sur les fournisseurs québécois de pièces.

Une érosion de l'avantage concurrentiel – Selon un rapport du Conseil des ressources humaines de l'automobile (CRHA) publié en avril 2008, les tensions « extrêmes et incessantes » sur les coûts exercés par les constructeurs mondiaux de véhicules et les initiatives de la concurrence en matière de coûts et d'investissements – en provenance du sud des États-Unis, du Mexique et de l'Asie – et la vigueur du dollar canadien ont mis à mal l'avantage concurrentiel des fabricants d'automobiles et de pièces au pays.

L'innovation comme levier stratégique dans tous les secteurs

Des changements en profondeur sont à prévoir dans tous les domaines des services automobiles non seulement dans le cas de la mécanique automobile ou de la carrosserie.

Les véhicules légers – La concurrence et le besoin d'innovation touchent également le marché des véhicules légers où la concurrence s'annonce féroce. Les difficultés de recrutement de mécaniciens compétents ainsi que l'évolution technologique rapide sont autant d'enjeux prioritaires à maîtriser pour assurer le développement des entreprises.

Dans le secteur de la vente et de l'entretien d'équipements de loisirs et d'entretien, les fabricants d'équipements et de produits, les magasins à grande surface et un grand nombre de petites et moyennes entreprises rivalisent entre elles. Si bien que les PME du domaine de la réparation et de l'entretien sont freinées par cette concurrence. Pour être viables, ces dernières doivent s'étendre à plusieurs domaines d'activité reliés ou non à la mécanique et à l'entretien de véhicules légers, soit faire à la fois la vente, la location et la réparation.

On s'attend à ce que les bouleversements technologiques et organisationnels modifient l'ordre établi. La concentration des entreprises du secteur pourrait avoir comme effet la disparition de petites entreprises et la spécialisation de certaines autres.

Les fournisseurs de pièces automobiles – La frontière entre le Canada et les États-Unis ne cesse de se densifier à mesure que les normes de sécurité exigées se resserrent. Cette situation force les fournisseurs de pièces d'automobiles à augmenter leurs inventaires pour contourner les délais importants liés à la livraison de leur cargaison sur le territoire américain, ce qui représente un poids financier supplémentaire.

Dans le but de faciliter le transport de marchandises et de réduire les délais d'attente, des programmes à certification volontaire ont été mis en œuvre des deux côtés de la frontière. Pour avoir accès à des files d'attente réduites et à des inspections sommaires, les entreprises exportatrices doivent préparer une analyse détaillée de leur chaîne logistique et mettre possiblement en place un plan d'amélioration de la sécurité.

La fin de la location à long terme – La location de véhicules a été extrêmement populaire ces dernières années. On constate actuellement un réel ralentissement, même que General Motors a définitivement mis un terme à la location de voitures pour se concentrer exclusivement sur la vente. Une décision qui aura des impacts certains sur le marché secondaire et sur l'industrie des services automobiles, notamment les entreprises d'entretien et de réparation.

Être à l'affût des changements

La plus grande inquiétude à court terme du secteur des services automobiles provient de la crise conjoncturelle qui a entraîné une baisse importante des ventes de véhicules neufs; les derniers mois montrent toutefois des signes encourageants de reprise.

À moyen terme, l'avènement de la voiture verte sera une réalité. Les défis à relever demeurent encore nombreux. Mais il semble clair toutefois que la hausse des prix du pétrole ainsi que les mesures de protection de l'environnement que s'approprient à mettre en place les gouvernements ont finalement eu raison des plus récalcitrants. D'ailleurs cette année, la multiplication des annonces des nouveaux modèles verts en témoigne.

À moyen terme également, la télématique fera des pas de géant même si l'intégration de produits multimédias représente un défi énorme pour les fabricants surtout au chapitre de la durée de vie. Ce sont des produits qui évoluent très rapidement, en général aux deux ans, soit un cycle trois fois plus rapide que celui du développement d'un véhicule qui peut prendre entre cinq et huit ans.

Pour gérer ces changements et en planifier leur mise en œuvre, les employeurs comme les employés doivent rester à l'affût. Ceci représente un défi de taille, notamment pour les petites entreprises et les ateliers indépendants.

Les experts s'entendent sur un point : l'industrie des services automobiles ne peut plus être à la remorque des changements technologiques. Lorsque ceux-ci arrivent sur le marché, il est déjà trop tard. Il faut pouvoir programmer « beaucoup plus en amont » les impacts de ces mutations sur le plan des métiers et des qualifications.

DEUXIÈME PARTIE

LES QUATRE GRANDS ENJEUX

- Enjeu I Maîtriser les changements
 - Enjeu II Ajuster la formation initiale aux nouvelles réalités
 - Enjeu III Attirer et fidéliser la main-d'œuvre
 - Enjeu IV Accroître le développement et le transfert des connaissances
-

L'état de la situation des quatre enjeux en matière de ressources humaines présenté dans les pages suivantes est fondé sur les points de vue exprimés par les personnes consultées dans le cadre de cette étude.

Nous avons fait ressortir les faits saillants des entretiens individuels menés auprès des observateurs privilégiés du secteur.

S'y ajoutent les résultats de l'enquête du Canadian Automotive Repair and Service Council (CARS) réalisée en 2009 auprès des employeurs et travailleurs du Québec.

Enfin, sont résumés les éléments pertinents tirés des groupes de discussion menés par Bell Nordic/IPSE à la demande du CSMO-Auto à l'été et à l'automne 2009.

Chapitre 6

Enjeu I : Maîtriser les changements

La majorité des personnes consultées sont conscientes de l'impact des changements technologiques et économiques sur leur secteur. À ceux-ci s'ajoutent d'ailleurs les exigences environnementales. L'accélération et la complexité des changements suscitent de l'inquiétude chez certains, d'autant plus que la concurrence est de plus en plus féroce et les attentes des consommateurs de plus en plus grandes. Les aléas de la conjoncture économique entraînent également de la turbulence et nécessitent beaucoup de vigilance de la part des entreprises, notamment sur le plan de la gestion des ressources humaines.

Les principaux éléments notés par les observateurs du secteur

- ▶ **Dans le cas des défis environnementaux**, les personnes consultées soulignent les changements provoqués par la nouvelle génération de véhicules hybrides. Les nouvelles normes en matière de peinture et de produits d'entretien de carrosserie ont des impacts sur les peintres, les débosseleurs et les réparateurs, qui doivent respecter de nouveaux règlements et faire l'apprentissage de nouveaux produits et de nouvelles techniques. Enfin, il y a les programmes de mise à la ferraille qui ont un effet positif sur les recycleurs de véhicules automobiles : ils profitent d'un nouveau marché au détriment des ateliers de réparation.
- ▶ **L'ensemble des changements technologiques** sur les fronts de l'électronique, de la télématique et de l'informatique et tous les progrès encore à venir vont exiger une interopérabilité entre les technologies, le but étant qu'elles fonctionnent bien ensemble. Mais. Il y a un obstacle de taille à surmonter pour s'adapter rapidement aux progrès technologiques : la difficulté d'obtenir de l'information pertinente de la part des fabricants d'automobiles. Le problème est aigu pour les mécaniciens travaillant dans les ateliers de réparation indépendants.
- ▶ **Les défis liés aux changements économiques** sont importants. La crise des constructeurs américains a eu des impacts négatifs sur l'industrie québécoise des services automobiles. La disparition de plusieurs concessionnaires risque de se traduire par des pertes d'emplois et des transferts de travailleurs. Par contre, l'industrie de la réparation d'automobiles pourrait profiter de nouvelles sources de revenus à condition que la demande des consommateurs pour l'entretien de leur véhicule continue de croître. Du côté des pièces automobiles, il y a une menace de la part des pays émergents en raison de leurs faibles coûts.

Les entreprises du secteur des véhicules légers devront continuer d'étendre leurs activités à plusieurs domaines et à de nouvelles clientèles (ex. : famille). Les changements législatifs qui visent les motocyclettes, les motoneiges et les motomarines pourraient avoir un impact

négatif sur la popularité de ces passe-temps, ce qui aura des répercussions certaines sur le secteur de la vente.

Les magasiniers et commis aux pièces ressentent encore et toujours les effets des attentats du 11 septembre 2001 : ils ont de la difficulté à mettre rapidement la main sur les pièces demandées par leurs clients compte tenu des problèmes éprouvés au passage de la frontière canado-américaine.

Une portion des vendeurs et des directeurs de commerce de détail d'automobiles doivent s'adapter à des règles de jeu différentes puisqu'on assiste à un resserrement des baux de location à long terme notamment dans le cas des grosses cylindrées.

Faits saillants de l'enquête du CARS au Québec

- Les cinq principaux obstacles mentionnés par les employeurs pour assurer la croissance de leur entreprise sont dans l'ordre : la disponibilité d'employés qualifiés, le coût de l'équipement diagnostique, les compétences dans la vente, les compétences techniques et les compétences en gestion du temps.
- Les trois éléments jugés comme ayant le moins d'effet sur la croissance de l'entreprise sont dans l'ordre : les départs à la retraite, les compétences en langues et le manque de formation disponible.
- Le coût des salaires payés et des avantages sociaux a des effets plutôt modérés sur la croissance des entreprises.
- Le niveau d'optimisme quant aux revenus des entreprises au Québec a baissé en 2009 par rapport à 2008. Seulement 41 % des entrepreneurs interrogés prévoient une hausse de leurs revenus (61 % de hausse réelle en 2008) alors que 19 % prévoient une baisse (11 % de baisse réelle en 2008).
- Les technologies qui vont nécessiter une amélioration importante des connaissances sont dans l'ordre : les technologies reliées à la protection de l'environnement, notamment les véhicules hybrides (42 %), le contrôle des émissions à effet de serre (29 %). Suivent les outils de diagnostics (33 %) qui arrivent au deuxième rang et les systèmes électroniques embarqués (29 %) au quatrième rang.

Synthèse des groupes de discussion du CSMO-Auto

- Dans tous les groupes de discussion, tant dans le milieu de l'éducation que dans les entreprises, on est également conscient des impacts de l'accélération et de la complexité des changements technologiques. À plusieurs reprises, on cite la technologie hybride ainsi que les révolutions informatique et électronique. Les exigences environnementales et les attentes des consommateurs plus avertis que jamais entraînent une pression grandissante tant chez les mécaniciens, les carrossiers que chez les conseillers en vente de pièces mécaniques et accessoires automobiles. Non seulement doit-on acquérir davantage de connaissances, mais il faut revoir les méthodes de travail.
- Le contexte économique entraîne aussi son lot de difficultés, notamment chez les conseillers aux ventes, qu'il s'agisse du domaine des véhicules neufs ou de celui des véhicules usagés :

les prix fluctuent, le financement est moins facile et les clients plus difficiles à convaincre. La compétition venant des pays émergents et des grandes surfaces compliquent la vente et la gestion de stock. Il faut une plus grande diversité de produits, mais en moins grande quantité. Les banques sont plus exigeantes sur la rotation des inventaires et les clients veulent avoir accès aux pièces rapidement et des prix plus bas.

- Les réglementations qui touchent l'ensemble des secteurs semblent aussi entraîner des contraintes sur les façons de faire, qu'il s'agisse des normes environnementales (ex. : climatisation, peinture à l'eau, solvants, etc.) ou encore des règlements municipaux visant la réduction du bruit ou l'augmentation des coûts d'immatriculation qui touchent particulièrement les véhicules légers.
- Les véhicules récréatifs sont surtout touchés par la structure peu solide des grands fournisseurs américains, ce qui affecte notamment l'accès aux pièces, tant la standardisation que les délais de livraison.
- Du côté des recycleurs de pièces, il faut surtout noter l'évolution du secteur qui se rapproche d'ailleurs du secteur de la gestion environnementale. Cependant, il y a encore des pas importants à faire pour améliorer l'image. Le resserrement de critères pour favoriser l'émission de permis à des entrepreneurs sérieux pourrait faire une différence.
- Enfin, dans le secteur des véhicules lourds routiers, le recul du commerce nord-sud entraîne une diminution de la flotte de camions nécessaire et donc une diminution des ventes de véhicules lourds routiers. En 2008, on constate une diminution de 2,5 % compte tenu de la crise économique. Il faut gérer cette décroissance. Par contre, les clients gardent leurs camions et leurs remorques plus longtemps, on est passé de sept à dix ans. Un autre phénomène est l'augmentation des baux de location à long terme avec service inclus : les clients préfèrent cette option, car ils remettent ainsi la responsabilité de l'entretien et de la réparation aux concessionnaires qui doivent fournir un service 24 heures par jour 7 jours par semaine. Cette nouvelle situation entraîne un besoin plus grand de mécaniciens compétents et l'on craint d'avoir des pénuries à moyen terme.

Un rôle attendu pour le CSMO-Auto

Être à l'affût des changements

Les personnes consultées souhaitent que le CSMO-Auto assume un plus grand rôle d'éclaireur stratégique pour guider ses membres dans ce contexte de changements importants et leur permettre de bien préparer la main-d'œuvre tout en adaptant leurs pratiques de gestion en ressources humaines aux nouvelles réalités concurrentielles.

Chapitre 7

Enjeu II : Ajuster la formation initiale aux nouvelles réalités

De l'avis général, une collaboration plus étroite entre le milieu de l'éducation et celui des entreprises favoriserait une meilleure adéquation entre la formation donnée et les besoins du marché du travail. S'il faut enrichir certains cours, il faut surtout permettre aux étudiants d'expérimenter une situation de travail réelle. D'abord, pour s'assurer qu'ils ont fait leur choix professionnel en pleine connaissance de cause; ensuite, afin de leur donner l'heure juste sur les exigences requises pour effectuer leurs tâches.

L'alternance travail-études est une approche appréciée tant par les étudiants que les employeurs même si elle n'est pas facile à intégrer dans les petites entreprises. Les stages sont une bonne façon de compléter la formation théorique, mais ils ne sont pas non plus faciles à mettre en place : le rythme de travail et l'organisation du travail peuvent constituer des obstacles à leur réussite. Sans compter que la motivation et le niveau d'autonomie plus ou moins grands des stagiaires peuvent être des irritants selon certains.

Mais les employeurs croient en la pertinence des stages pour attirer la relève. Il s'agit de travailler en collaboration avec les enseignants pour trouver une formule qui soit à la fois satisfaisante pour l'entreprise et la relève potentielle.

Les principaux éléments notés par les observateurs du secteur

Majoritairement, on convient que les ajustements ne pourront pas se faire facilement. Les budgets et les délais constituent deux freins sans compter la nécessité de donner accès à la formation aux enseignants eux-mêmes.

- ▶ Les progrès technologiques qui s'accroissent dans l'industrie automobile commandent une mise à jour, voire un enrichissement important des contenus de formation.
- ▶ On déplore aussi que les établissements d'enseignement n'aient pas toujours accès aux technologies de pointe ou que ces dernières ne soient pas offertes au bon moment.
- ▶ Les institutions d'enseignement souhaiteraient que les fabricants leur fournissent le soutien ou la technologie nécessaire, ce qui n'est pas le cas en général.
- ▶ L'actualisation des programmes est compliquée, car les produits changent plus rapidement que les programmes d'études et empêchent d'acquérir à temps le matériel et les outils de pointe.
- ▶ Le rythme accéléré des avancées technologiques accroît l'importance d'une approche mieux coordonnée en formation si l'on veut assurer l'amélioration permanente des compétences.

- ▶ Il y a plusieurs acteurs en cause (écoles, entreprises, comités paritaires) qui compliquent la tâche quand il s'agit de s'entendre sur un contenu de formation adapté à leurs besoins.
- ▶ L'alternance travail-études apparaît être une bonne façon de favoriser une relève. Plus l'industrie ouvre ses portes à l'alternance travail-étude, plus elle peut compter sur des candidats lorsqu'elle fait face aux besoins de nombreux employés.
- ▶ La valorisation de la formation professionnelle n'est pas encore chose faite, ce qui nuit à l'attraction des jeunes dans les métiers des services automobiles.
- ▶ Grâce aux efforts de sensibilisation du CSMO-Auto, les étudiants sont davantage convaincus que les DEP ne représentent pas des voies de garage pour ceux qui ne réussissent pas à l'école. Au contraire, ces programmes sont exigeants.
- ▶ Actualiser le contenu des programmes représente un défi complexe. En effet, pour intégrer de nouvelles connaissances techniques dans les programmes en cours, il faut enrichir ces programmes, ce qui signifie ajouter des heures ou accorder moins de temps à certaines matières.
- ▶ La nécessité d'avoir accès à de la formation technique donnée au cégep est de plus en plus évoquée, notamment pour les mécaniciens.
- ▶ Il ne faut pas oublier d'assurer le renouvellement des connaissances des enseignants et donc favoriser pour eux aussi des stages en entreprise. Ainsi, ils pourront assurer le transfert du savoir plus facilement.
- ▶ Les compétences techniques en électronique et l'établissement de diagnostics font partie des lacunes identifiées au chapitre de la formation initiale, notamment pour la mécanique automobile.
- ▶ Les travailleurs avouent aussi avoir des manquements dans des compétences non techniques, comme la relation client, l'informatique et l'anglais.
- ▶ Les employeurs ont souligné l'importance de simuler en classe des situations de travail en temps réel, car les étudiants ne sont pas conscients de la notion de productivité, notamment des délais serrés pour exécuter une tâche.

Faits saillants de l'enquête du CARS au Québec

- Les professionnels les plus difficiles à recruter sont dans l'ordre : les techniciens spécialisés (81 %), les techniciens en vitre (67 %), les techniciens en débosselage de camions (67 %), les techniciens en débosselage d'automobiles (57 %), les techniciens en entretien automobile (54 %), les responsables des comptoirs de pièces (52 %), les recycleurs (50 %), les techniciens dans l'entretien de camions (50 %).
- Parmi la liste de professionnels énumérés précédemment, ce sont les pénuries de techniciens en entretien automobile, de techniciens spécialisés, de commis au comptoir des pièces et les techniciens en débosselage qui risquent d'être les plus critiques pour l'industrie des services automobiles, au cours des cinq prochaines années.
- Le défi de la formation initiale ne pose pas de défi potentiellement important sur le territoire québécois. Seulement 21 % des employeurs trouvent que c'est le cas; toutefois, si l'on

ajoute les 41 % pour qui ce sujet représente un défi, on se retrouve avec une note combinée de 62 %, ce qui met la formation initiale au premier rang des défis majeurs.

- Seulement 11 % des employeurs jugent que la formation initiale est mauvaise (un défi important à relever) alors que 58 % la jugent bonne (ne représentant aucun défi). Ceci vaut autant pour la formation technique et non technique. Mais comme on l'a vu précédemment, le besoin de parfaire la formation sur le lieu de travail demeure essentiel.

Synthèse des groupes de discussion du CSMO-Auto

- Les titres des programmes de formation ne sont pas toujours attrayants, ce qui refroidit l'intérêt des candidats potentiels. C'est le cas du programme Vente de pièces mécaniques et accessoires automobiles.
- Les enseignants devraient être davantage consultés sur les programmes et les modifications à apporter, d'autant plus qu'on compte d'ailleurs beaucoup sur eux pour développer le matériel pédagogique.
- On déplore le fait qu'il y ait des équipements désuets et qu'il en manque dans les écoles.
- Les stages sont pertinents, car on saisit concrètement en quoi consiste le métier pour lequel on étudie. Ce n'est pas toujours facile de réussir un stage; l'encadrement est variable; il faut savoir s'adapter et surtout être autonome.
- On éprouve souvent de la difficulté à convaincre les entreprises. La sélection d'étudiants, sérieux et motivés, est importante. Car une mauvaise expérience suscite des réserves de la part des employeurs.
- Il serait bien de trouver des mentors pour « coacher » les étudiants et leur donner accès à des modèles.
- C'est important d'avoir une politique de stage qui soit claire afin d'éviter des situations où les employeurs mettent des employés en disponibilité pour confier leurs tâches à des stagiaires non rémunérés.
- La notion de temps alloué pour effectuer une tâche est inexistante à l'école, ce qui provoque un énorme choc de réalité quand on arrive dans l'entreprise.
- Il y a des lacunes dans les programmes de formation initiale. Par exemple, les étudiants ne reçoivent aucune formation sur les BDT, c'est-à-dire sur l'outil informatique permettant d'entrer les commandes. Les cours en service à la clientèle ne couvrent pas les aspects de la relation avec les clients difficiles. Les cours d'anglais sont déficients, car, dans le travail quotidien, il faut maîtriser le vocabulaire anglais, notamment le vocabulaire technique. Les cours en informatique et en mathématiques devraient être enrichis.
- Malheureusement, on forme trop souvent les jeunes pour aller travailler chez les concessionnaires; le contexte de travail est très différent dans les garages indépendants.

- Il faudrait faire la promotion du DEP en mécanique, car il est encore considéré comme une formation de bas niveau. Par ailleurs, plusieurs notent que deux ans, c'est trop court pour acquérir une formation complète sur une profession devenue complexe.
- On suggère d'adapter l'approche d'alternance travail-études à l'intention des enseignants afin de leur permettre d'avoir des expériences concrètes et de se connecter aux besoins des entreprises.
- Dans le programme de formation actuel, il n'y a pas assez d'applications pratiques; il devrait y avoir davantage de stages pour les étudiants, ceci à différentes périodes de leur apprentissage. Idéalement, les stages devraient se faire une fois par semaine et surtout ne pas être concentrés pendant les périodes mortes.
- Il y aurait des lacunes dans la formation des conseillers aux ventes, notamment sur les aspects juridiques et financiers ainsi que sur les nouvelles tendances en consommation. Le développement d'une norme professionnelle en collaboration avec la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) permettra d'encadrer la formation et de préciser les compétences requises par la force de vente. Cette formation devra s'acquérir en milieu de travail selon une formule de « coaching » volontaire. L'approche doit être souple et non contraignante.
- Plusieurs conseillers en vente, pièces et accessoires n'ont pas obtenu de DEP en vente de pièces mécaniques et accessoires. Ils ont appris sur le tas. Le parcours le plus souvent suivi est le suivant : on commence au bas de l'échelle comme laveur d'autos, chauffeur, livreur, puis on a une promotion et on se retrouve commis aux pièces. Pour tous, il y a une priorité : apprendre le vocabulaire technique anglais sinon il est difficile de faire du bon repérage et de commander la bonne pièce.
- L'appellation du DEP en « Mécanique de véhicules légers » devrait être « Mécanique de véhicules de loisirs ». Ceci refléterait davantage le contenu de la formation incluant la motocyclette, la motomarine, les embarcations nautiques, les pontons, les motoneiges, les VTT, etc. Le DEP actuel, qui totalise 1 800 heures et 90 heures de stages, n'est pas centré sur la moto. On passe beaucoup d'heures sur les tondeuses à gazon, les souffleuses à neige, les tronçonneuses, les tracteurs de jardin, les moteurs hors-bord, puis les motoneiges et les véhicules tout-terrains avant la motocyclette. Ce passage obligé provoque le décrochage. On suggère d'opter pour un tronc commun avec des spécialités (options) correspondant aux sous-secteurs ci-haut mentionnés.
- On reconnaît que le DEP Mécanique des véhicules lourds routiers fournit une bonne base de connaissance. Mais on souhaiterait la mise en place d'un DEP pour les conseillers en pièces et accessoires de véhicules lourds routiers. En ce moment, les candidats apprennent sur le tas avec un coach ou le gérant. L'ASP Mécanique de moteurs diesels et de contrôles électroniques devient une formation importante, car il faut avoir des connaissances approfondies pour analyser le fonctionnement et réparer les moteurs diesels et les systèmes d'injection électronique.

- Les enseignants devraient avoir accès à de la formation pointue afin de pouvoir transmettre des connaissances sur les changements technologiques; les stages en entreprise sont très appréciés à cet égard.

Un rôle attendu pour le CSMO-Auto

➤ Faire des ponts entre le milieu de l'éducation et les entreprises

Les personnes consultées souhaitent que le CSMO-Auto facilite les échanges entre le milieu de l'éducation et les entreprises afin de susciter une plus grande collaboration et surtout une meilleure compréhension des besoins de part et d'autre.

Chapitre 8

Enjeu III : Attirer et fidéliser la main-d'œuvre

Les difficultés liées au recrutement et la fidélisation de la main-d'œuvre préoccupent grandement les employeurs. Même les travailleurs spécialisés en sentent déjà les effets sur leur charge de travail. La pénurie est plus sévère dans certains secteurs, notamment la mécanique et la carrosserie, et on craint même qu'elle gêne la croissance des entreprises à brève échéance. Les ateliers indépendants entrevoient même des difficultés pour le transfert de leur PME. L'intégration des nouveaux travailleurs dans le milieu de travail est souvent ardue et les valeurs différentes entre les générations constituent un obstacle.

Chose certaine, cette situation préoccupante incite les employeurs à revoir leurs pratiques en ressources humaines tant pour recruter que de retenir la main-d'œuvre.

Les principaux éléments notés par les observateurs du secteur

- ▶ L'attraction et la fidélisation des employés ne sont pas chose facile et certaines entreprises du secteur des services automobiles n'ont pas une carte de route parfaite à cet égard, estime-t-on.
- ▶ L'accueil et l'intégration n'ont pas toute l'attention nécessaire, les conditions de travail ne sont pas toujours stimulantes.
- ▶ Les attentes de la relève ne sont pas faciles à satisfaire, d'autant plus qu'elles heurtent quelquefois celles des générations précédentes.
- ▶ L'exode des travailleurs dans d'autres secteurs n'est pas un phénomène nouveau dans l'industrie des services automobiles. Mais encore aujourd'hui, la situation est loin d'être résorbée. Le suivi des cohortes est très préoccupant à cet égard.
- ▶ Les nombreux départs à la retraite des baby-boomers au cours des prochaines années accentuent la concurrence avec les autres secteurs d'activité puisque les entreprises de tous les domaines affinent leur stratégie d'attraction pour trouver des remplaçants à leurs travailleurs actuels.
- ▶ Étant donné que les travailleurs de l'industrie possèdent bien souvent une formation multidisciplinaire, ils peuvent facilement transposer leurs compétences dans d'autres secteurs où ils sont attirés, car ils y voient une occasion d'améliorer leurs conditions de travail.
- ▶ Il est de plus en plus important pour les employeurs de mettre en œuvre des pratiques de fidélisation du personnel, notamment en offrant de meilleures conditions de travail, salaires et avantages sociaux ainsi qu'en facilitant la conciliation travail-famille.

- ▶ Pour encourager les employés, des incitatifs au rendement seraient aussi appréciés et de façon générale, un cadre de travail stimulant. À cet égard, il faudrait développer un sentiment d'appartenance.
- ▶ La saisonnalité des emplois dans certains secteurs représente un frein à la rétention des travailleurs.
- ▶ Les employeurs déplorent plusieurs éléments : le manque de candidats ayant les compétences recherchées, le peu de candidats ayant l'expérience requise, les conditions de travail difficiles ou non concurrentielles et le petit nombre de candidats ayant le diplôme professionnel recherché.
- ▶ Les perceptions négatives ont encore pour effet de dissuader la relève. C'est le cas pour les recycleurs de pièces et les conseillers aux pièces et accessoires automobiles.
- ▶ Les entreprises utilisent le plus souvent le bouche-à-oreille pour recruter du nouveau personnel et elles pigent le plus souvent dans un bassin de personnes recommandées pour dénicher des travailleurs. On estime que l'industrie pourrait utiliser davantage Internet, par exemple Auto-Job et Emploi-Québec en ligne.
- ▶ Devant la difficulté à recruter des travailleurs compétents, des entreprises sont tentées de se tourner vers des candidats moins qualifiés ou qui n'ont pas complété leurs études. Dans certains cas, un cours dans le domaine d'intérêt, une carte de compétence, un permis de conduire ainsi que des connaissances propres à la profession constituent les seules exigences demandées.
- ▶ On déplore le fait qu'avant de faire appel à du personnel moins qualifié, certaines entreprises préfèrent absorber le surplus de travail (heures supplémentaires, etc.), et même refuser des clients.
- ▶ On note que l'industrie pourrait davantage se tourner vers des stagiaires qui ont déjà travaillé dans l'entreprise.
- ▶ De l'avis général, au-delà des efforts à consacrer pour attirer ces nouveaux employés, il y a une étape-clé à franchir : celle de l'intégration au sein de l'entreprise. Ceci sous-entend que les employeurs adaptent leurs modes de gestion et leurs pratiques aux particularités des travailleurs d'aujourd'hui notamment les particularités de la génération « Y » composée de travailleurs âgés de 14 ans à 34 ans.
- ▶ La génération « Y » place le travail « en périphérie de ses préoccupations ». Ils y allouent moins de temps et de valeur. Ces jeunes souhaitent obtenir un emploi intéressant et stimulant qui sera en mesure de leur donner bien-être et plaisir. Par contre, ils veulent malgré tout obtenir un travail suffisamment bien rétribué pour leur permettre de « s'accomplir dans les autres sphères de leur vie ». Le salaire et les conditions de travail viennent donc au deuxième rang de leurs préoccupations. Contrairement aux générations précédentes, les jeunes de la génération « Y » sont plus réticents à se sacrifier pour le travail. Ils cherchent à obtenir un équilibre avec les autres sphères de leur vie. La famille est d'ailleurs reconnue comme la valeur la plus importante pour les jeunes d'aujourd'hui.

- ▶ Les milieux de travail qui valorisent le partage des idées, la participation, le travail d'équipe, l'implication et la souplesse auront certainement du succès. Une telle approche permettra aux jeunes de se faire entendre et de se sentir respectés.
- ▶ On fait aussi remarquer que les jeunes de la génération « Y » sont tombés dans la marmite techno étant petits, ce qui constitue un atout pour une industrie marquée par les avancées technologiques.
- ▶ Les entreprises qui ont fait de l'intégration de la génération « Y » une priorité au sein de leur organisation, seront beaucoup mieux placées pour accueillir la génération « C ». Cette génération sera encore plus exigeante que la précédente quant à la présence de technologies de pointe dans leur milieu de travail
- ▶ On souligne que les entreprises sont limitées quand il s'agit d'intégrer davantage de jeunes dans leurs ateliers en raison du ratio compagnon/apprenti exigé par le comité paritaire.
- ▶ De plus, le peu d'autonomie des apprentis et leurs attentes salariales sont perçus comme autant d'obstacles à leur embauche.

Faits saillants de l'enquête du CARS au Québec

- La très grande majorité des entreprises québécoises (72 %) n'a pas de plan de gestion des ressources humaines touchant le recrutement, la rétention et la formation. Et parmi les 24 % qui en ont un, la moitié se prépare à le modifier pour mieux affronter l'instabilité économique de l'année 2010. Au Canada, il faut noter que les résultats enregistrés pour cette question sont légèrement supérieurs, 34 % ont un plan de gestion des ressources humaines.
- Malgré tous les problèmes de ressources humaines soulevés, un grand nombre de petites entreprises ne voient pas l'intérêt d'un tel plan et, dans plusieurs cas, jugent même inutile son implantation.
- Il est intéressant de noter que les employés n'ont pas la même perception du secteur des services automobiles selon qu'ils travaillent au Québec ou ailleurs au Canada. Au Québec, plus des deux tiers des employés mettent au premier rang le choix du secteur et le choix de leur emploi. Ce sont les deux principaux facteurs de satisfaction professionnelle. Sur une échelle de 0 (très improbable) à 10 (très probable), la moyenne des employés qui n'hésiteraient pas à recommander leur emploi à d'autres atteint 7,5 avec un écart de 2,49. Dans le reste du Canada, cette moyenne tombe à 5,9.
- Parmi les principaux sujets d'insatisfaction des employés, on retrouve aux premiers rangs la disponibilité de la formation non technique (33 %) et technique (30 %). Viennent ensuite à égalité les considérations monétaires (28 %), le salaire payé, l'échelle salariale et les avantages sociaux. La situation est la même partout, tant au Québec qu'au Canada.
- Pour les employeurs, l'image négative du secteur n'est vraiment pas un obstacle qui pourrait freiner le recrutement. Seulement 20 % des employeurs le juge important.
- Viennent aux premiers rangs des défis pour les employeurs : le coût des outils (36 %), la concurrence vécue au sein du secteur (33 %), et non pas celle venant de l'extérieur, et le manque de diplômés (32 %).

- Les horaires flexibles et la retraite progressive étendue sont deux moyens efficaces pour retenir les employés après le salaire et les avantages sociaux.
- L'accueil et l'intégration passent par la mise au travail immédiate (58 %) sans processus d'accueil. Dans le meilleur des cas (28 %), on fait une brève présentation lors de l'accueil d'un nouvel employé. Seulement 13 % des employeurs ont un programme formel d'intégration au travail.
- Parmi les éléments qui procurent les plus grandes satisfactions, les employés répondent : leur choix de profession, leur choix du secteur industriel, leurs perspectives de carrière et leur horaire de travail. À l'opposé, leurs plus grandes sources d'insatisfaction sont le manque de formation à la fois technique et non technique ainsi que le faible niveau de salaire et d'avantages sociaux.
- D'autre part, les employés se réjouissent des conditions de santé et de sécurité au travail, de l'état matériel des lieux, du respect qu'on leur reconnaît et de l'image qu'a le public de leur secteur d'activité. Autrement dit, ils éprouvent une grande satisfaction à faire ce qu'ils font. Ils sont, par contre, un peu plus critiques face à l'insécurité d'emploi et au manque de compétences en gestion de leurs employeurs.

Synthèse des groupes de discussion du CSMO-Auto

- Certains jeunes se dirigent vers la mécanique automobile ou la carrosserie parce qu'ils veulent parfaire leurs connaissances pour s'adonner à leur passe-temps favori, soit réparer leur voiture, voire la « transformer » et la « monter ». Quand ils arrivent dans l'entreprise, plusieurs jeunes ont un choc de réalité et ils quittent leur emploi après peu de temps pour se diriger vers un autre secteur. Le secteur de la construction attire beaucoup de jeunes à cause des bonnes conditions de travail.
- On suggère de faire des visites en entreprise dès le primaire ou au tout début du secondaire pour sensibiliser les jeunes et leur montrer le vrai visage des services automobiles.
- Les entreprises devraient avoir un manuel d'accueil ou un DVD pour bien présenter leur entreprise.
- Les travailleurs plus âgés craignent de perdre leur place parce que les jeunes ont de meilleures connaissances informatiques ou technologiques qu'eux; ils sont donc sur la défensive face aux jeunes travailleurs et ils ne leur font pas la vie facile afin de les décourager. Ceci constituerait un réel problème.
- On devrait aussi trouver une façon de participer à l'achat du coffre à outils (pour la mécanique), car les coûts sont énormes pour les jeunes qui arrivent sur le marché du travail.
- L'accueil et l'intégration ne se font pas de la même façon chez un concessionnaire et un atelier indépendant.
- La fermeture de plusieurs concessionnaires de GM et la consolidation en cours font en sorte que la relève va se diriger vers des marchands de véhicules d'occasion et garages indépendants; tous ne peuvent trouver des emplois chez d'autres concessionnaires.

- On assiste à une compétition malsaine entre les garages qui s'arrachent la main-d'œuvre.
- Il faut rehausser l'image du conseiller technique. C'est un métier exigeant; la charge de travail est lourde et les conditions salariales ne sont pas stimulantes.
- Il y a beaucoup de réticences face aux travailleurs immigrants; certaines régions ne sont pas encore prêtes à intégrer du personnel immigrant dans leur équipe.
- La relève est à peu près inexistante dans le secteur des véhicules récréatifs, car le secteur offre des emplois précaires (période de travail courte et bas salaires). En plus, il est impossible que les employés prennent des vacances l'été, car c'est la forte saison de travail.
- La relève est très difficile à trouver dans le secteur des recycleurs de pièces, car l'image du secteur est associée à des « cours à scrap ».
- On appréhende une pénurie de main-d'œuvre à moyen terme dans le secteur des véhicules lourds routiers. Mais, en ce moment, le ralentissement économique permet de répondre à la demande. On assiste à un roulement de personnel de 40 % pour le quart de nuit; de 25 % pour le soir; 0 % pour le jour. On donne donc des primes de soir et on compense également en offrant davantage de vacances à ceux qui acceptent de travailler le soir et la fin de semaine. Une carrière dans le secteur du véhicule lourd routier est intéressante, car les conditions salariales sont bonnes et l'emploi est assuré à long terme. Les horaires permettent la conciliation travail-famille pour les jeunes, même si l'horaire de travail est réparti sur 6 jours.

Un rôle attendu pour le CSMO-Auto

- **Continuer à faire la promotion du secteur auprès de la relève**
- **Inciter les entreprises à se doter de stratégies de recrutement et d'outils**
- **Proposer des outils pour faciliter l'accueil et l'intégration en entreprise**

Les personnes consultées souhaitent que le CSMO-Auto poursuive ses efforts en promotion, car elles en mesurent les effets positifs. Mais en plus, elles souhaiteraient que le CSMO-Auto puisse doter les entreprises de trousse d'accueil. En plus, qu'il les encourage à structurer leurs pratiques en ressources humaines pour intégrer les nouveaux travailleurs et leur fournir un meilleur accompagnement. Les suggestions d'approches visant à fidéliser les travailleurs sont également les bienvenues.

Chapitre 9

Enjeu IV : Accroître le développement et le transfert des connaissances

On l'a dit, l'accélération des changements en cours entraîne l'acquisition constante de nouvelles connaissances et le développement continu des compétences. Pour demeurer compétitives, les entreprises doivent y consacrer beaucoup d'efforts. Mais pour plusieurs personnes consultées, il y a des embûches à supprimer, qu'il s'agisse des réserves des fabricants à transmettre l'information ou du manque de disponibilité des « coachs » pour assurer le transfert des connaissances. Ceci dit, on estime que les travailleurs doivent être prêts eux aussi à investir du temps pour se perfectionner.

Quant aux employeurs, ils doivent trouver de nouvelles façons de transmettre les connaissances, bien adaptées à la réalité de leur entreprise. Ils doivent aussi adopter des pratiques pour motiver les troupes et reconnaître les efforts que leurs employés consacrent à la formation continue et à la transmission de leurs connaissances.

Il y a lieu également d'adapter les offres de service en perfectionnement ainsi que les outils de formation aux besoins et aux contraintes des entreprises et de leurs travailleurs.

Les principaux éléments notés par les observateurs du secteur

- ▶ On reconnaît que le développement des compétences est une condition essentielle pour assurer la croissance de l'entreprise, mais on ne mesure pas concrètement le retour sur l'investissement. C'est pourquoi, explique-t-on, certains employeurs hésitent quand il s'agit d'intégrer la formation continue dans la vie quotidienne de l'entreprise.
- ▶ On considère que la charge de travail ne permet pas de libérer les employés facilement.
- ▶ De plus, on craint de perdre les employés les mieux formés qui sont souvent sollicités par d'autres entreprises. Ceci refroidit l'ardeur des patrons quand vient le temps d'envoyer de bons candidats en formation.
- ▶ Les entreprises n'investissent pas toutes dans la formation de leur personnel. Une enquête menée par le CSMO-Auto révélait qu'à peine deux entreprises sur cinq avaient défrayé les coûts reliés aux activités de perfectionnement destinées à certains de leurs employés. Et cette situation semble prévaloir quatre ans plus tard en dépit de l'intensification des changements technologiques.
- ▶ Le coût de la formation, le manque de temps à consacrer à la formation et le manque d'intérêt de la part des employés seraient autant d'obstacles au développement professionnel.
- ▶ La situation est encore plus difficile du côté des petits ateliers. Ces derniers peuvent difficilement libérer leurs employés pour leur permettre de participer à des sessions de formation.

- ▶ Les horaires de formation semblent inadéquats (pendant les heures de travail), et la formation requise serait inexistante.
- ▶ Il semble en plus y avoir une grande méconnaissance des programmes déjà existants, notamment en région.
- ▶ Les entreprises préfèrent offrir aux nouveaux employés du « coaching ou de la formation sur le tas » donnés par le personnel déjà présent dans l'entreprise.
- ▶ Les travailleurs disent ne pas avoir le temps ni les ressources nécessaires pour suivre les cours de formation après les heures de travail.
- ▶ Au sein de l'entreprise, le transfert des connaissances n'est pas toujours facile : le manque de disponibilité des employés plus expérimentés et des compagnons est souvent mentionné. Mais il y a aussi de la rétention de l'information de la part des travailleurs plus expérimentés qui ne sont pas encouragés par leur employeur à consacrer du temps à la formation de leurs pairs.
- ▶ Il y a aussi la crainte d'être dépassé par la relève et de perdre des chances d'évoluer au sein de l'entreprise.

Faits saillants de l'enquête du CARS au Québec

- La formation continue est un élément important d'embauche et de rétention de la main-d'œuvre. Seulement 60 % des employeurs au Québec offrent un programme de formation dans le cadre de leur stratégie de recrutement comparativement à 81 % dans l'ensemble du Canada.
- L'approche de formation la plus offerte aux employés ou la plus prisée par les employeurs est celle qui peut se donner en milieu de travail, soit par l'employeur (68 %) ou par un fabricant (55 %). Viennent ensuite la formation offerte dans une institution de formation si cette formation est payée par un fabricant (44 %) et la formation en ligne (40 %). Employeurs et employés se rejoignent sur ce point.
- En ce qui concerne le type de formation le plus efficace, les employés répondent que c'est la formation en milieu de travail (66 %) et la formation offerte à temps plein dans une institution de formation (63 %). Ces deux éléments arrivent en haut de l'échelle alors que la formation en ligne reçoit un score d'efficacité plutôt moyen (47 %).
- À l'autre extrême, pour les employeurs, la formation la moins populaire est celle qui est offerte dans une institution de formation, que ce soit à temps partiel (22 %) ou à plein temps (8 %). Même une approche de formation itinérante reçoit un faible niveau d'adhésion (16 %).
- Les employeurs estiment qu'il n'y a bien souvent aucune méthode formelle pour évaluer les besoins de formation. Seulement le quart des répondants ont mentionné les évaluations écrites ou pratiques. On fait entièrement confiance aux critères de certification des comités paritaires (72 %). Dans plusieurs cas également, on a recours à des méthodes empiriques comme la surveillance des performances (67 %) ou encore l'évolution du contexte technologique (62 %).

- Seulement le tiers des répondants ont à la fois un plan et un budget de formation. Le plus grand nombre d'employeurs (42 %) n'ont ni budget ni plan. Le quart restant a soit un plan sans budget déterminé (12 %) ou encore un budget sans plan précis (13 %).
- Les deux tiers des employeurs remboursent les frais de la formation de leurs employés à condition qu'elle soit acquise en dehors des heures de travail. Les congés payés (39 %) ou non payés (19 %) ne sont pas très populaires.
- Une fois qu'un employé a terminé sa formation, il ne se passe rien dans la moitié des cas. Les augmentations de salaire (24 %) ou les promotions (20 %) sont peu courantes.
- Tous les défis liés à la formation sont jugés comme étant plutôt modérés. Aucun défi en cette matière n'est jugé comme vraiment important. Le plus important n'obtient que 22 % d'acquiescement : il s'agit du manque de formation financé par le fabricant.
- Dans la même veine, le manque de formation dans la région (20 % des répondants) et le manque de budget pour la formation (19 %) ne posent pas un réel défi.
- Pour les employés, le manque de temps est le pire obstacle empêchant de suivre un programme de formation. Il est de très loin le plus important dans une proportion de 62 %. Le manque d'information sur les programmes ou encore le non-remboursement des frais ne rebutent que dans des proportions très faibles de 20 % et 18 % respectivement.
- Même s'ils estiment que le manque d'information n'est pas un frein, les deux tiers des employés admettent leur ignorance quant aux cours de formation disponibles.

Synthèse des groupes de discussion du CSMO-Auto

- Certains font valoir que la formation continue, c'est le rôle des comités paritaires.
- Chez les concessionnaires, le perfectionnement est plus facile grâce à la participation des fabricants; ce n'est pas le cas dans les ateliers indépendants qui peinent à avoir de l'information à jour.
- Les enseignants aussi ont besoin de perfectionnement pour mettre à jour les contenus de cours qu'ils donnent.
- Une fois en emploi, les jeunes ont peu souvent accès au perfectionnement, car ce sont les travailleurs qui ont plus d'ancienneté qui sont favorisés.
- Le défi est de libérer les travailleurs pendant les heures de travail, compte tenu de l'ampleur de la tâche.
- Certains représentants apportent un excellent soutien pour assurer le transfert des connaissances sur les nouveaux produits.
- Les conseillers aux ventes s'occupent eux-mêmes du développement de leurs compétences. Ils sont très autonomes à ce chapitre. Ils consultent les sites Internet et les outils d'information qui sont disponibles pour se mettre à jour sur les produits. La formation en ligne est une formule efficace dans leur cas.
- L'une des approches privilégiées par les entreprises est de faire venir un formateur sur place.

- Certains employés s'inscrivent à des cours de perfectionnement le soir.
- Le coaching est un mode de transfert des connaissances qui se fait de façon régulière dans certaines entreprises. C'est une approche jugée pertinente, car elle est axée sur la recherche de solutions.
- On aurait besoin de formation ciblée pour améliorer l'approche client.
- Un lexique des pièces et accessoires mis à jour régulièrement serait un outil de formation et d'information des plus précieux pour le secteur Vente de pièces mécaniques et accessoires automobiles.
- Le compagnonnage est une bonne façon d'assurer la formation continue.
- Les fabricants rendent disponible la formation sur DVD et offrent des cliniques sur Internet.
- C'est vraiment aux manufacturiers d'assurer le développement des compétences. Il y a de bons exemples, soit Yamaha Technical Academy, Harley-Davidson University, etc.
- Les contenus de formation disponibles sont en anglais, ce qui constitue un frein pour les employés.
- Il y a de la formation disponible sur Internet telle que le RV Learning Center, mais le contenu n'est pas à jour.
- Peut-être faudrait-il penser à une mutuelle de formation. C'est une formule qui peut convenir à de petites entreprises. Au moins, il faudrait songer à des alliances pour offrir de la formation.
- Dans le cas du sous-secteur des Véhicules lourds routiers, les coûts de perfectionnement sont très élevés. Les entreprises sélectionnent un petit nombre de mécaniciens, car on estime les coûts à 15 000 \$ par session; à ceci, il faut ajouter le manque à gagner que représente l'absence d'un mécanicien facturé à 110 \$/h.

Un rôle attendu pour le CSMO-Auto

- **Sensibiliser les entreprises à l'importance d'accroître les compétences compte tenu des progrès technologiques**
- **Travailler en partenariat avec les comités paritaires pour assurer la formation continue**
- **Participer à la structuration des efforts en formation continue**
- **Proposer des outils facilitant le transfert des compétences**
- **Poursuivre son rôle dans l'établissement de normes professionnelles**

On souhaite que le CSMO-Auto continue de sensibiliser les entreprises au développement des compétences, mais également à l'adoption de pratiques de RH performantes à cet égard. Le rôle d'initiateur d'alliance du CSMO-Auto devrait être plus clair compte tenu de ses liens avec l'ensemble des acteurs concernés, associations, comités paritaires, Commission des partenaires du marché du travail, MELS.

L'étude sectorielle a été réalisée par :



Direction du mandat

Pierrette Gagné, IPSE

Analyste en chef et direction éditoriale

Michel Lefèvre, IPSE

Entrevues avec les observateurs du secteur

Pierrette Gagné, IPSE

Animation des groupes de discussion du CSMO-Auto

Pierrette Gagné, IPSE

Christian Savoie, Bell Nordic

Traitement et compilation des données

Mireille Fortier