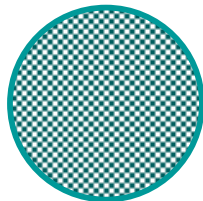


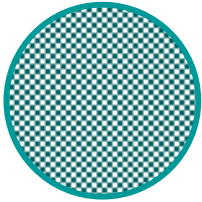


Comité Sectoriel de
Main-d'Oeuvre des
services automobiles



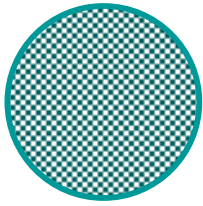
**Bilan annuel
2002-2003**

Juin 2003



Contenu

Introduction	1
1. Les faits saillants	2
En quelques lignes	2
Les projets planifiés...et plus encore !	3
2. Les besoins en GRH et organisation du travail	4
A la recherche des pratiques gagnantes en GRH	4
3. La stabilisation de l'emploi et les clientèles cibles	6
L'industrie version jeunes	6
Une stratégie de communication bien « alignée ».....	8
En contact avec les jeunes et ceux qui guident leur choix de carrière.....	9
4. La circulation de l'information	10
Des données actualisées sur l'emploi et la formation.....	10
Un site Internet renouvelé	11
Être là où l'industrie s'informe.....	12
5. La mise en œuvre de plans d'action ou de formation	13
Contrôle des émissions : en attendant la Loi	13
Installateurs de systèmes ajoutés : de l'écran à l'atelier !	15
De Client-Plus à Propulsion-Client.....	16
6. L'identification des besoins en développement de la main-d'œuvre	17
Activités de formation en vente : un suivi enrichissant	17
7. Un partenariat soutenu	19
Fidèles partenaires.....	19
8. Et du côté budgétaire	20
Un budget équilibré	20
Conclusion	21



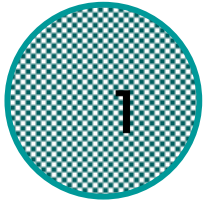
Introduction

Après avoir fait le plein !

Cette cinquième année d'opération du Comité sectoriel s'amorçait sur les bases solides des orientations triennales déterminées à l'automne 2001. C'est donc après avoir fait le plein d'échanges fructueux, de préoccupations partagées et d'orientations ciblées lors d'un important forum d'orientation regroupant une centaine de partenaires de l'industrie que le Comité a initié son plan d'action 2002-2003

Un plan d'action qui s'inscrivait dans la foulée d'interventions qui se précisent... et se multiplient. Une autre année bien remplie de projets novateurs et d'initiatives prometteuses pour le développement de la main-d'œuvre de l'industrie.


La prochaine section de ce rapport présente les faits saillants de cette année d'activités. Elle est suivie de cinq sections qui regroupent, sous des orientations de la politique d'intervention sectorielle, les activités réalisées par le Comité durant l'année 2002-2003. La section 7 jette un regard sur l'implication des partenaires dans les instances du Comité et la section 8 présente sommairement les états financiers du Comité.



1 Les faits saillants

En quelques lignes

Les projets clés qui ont marqué cette année d'activités seront détaillés dans les pages de ce rapport mais les faits saillants de l'année 2002-2003 sont présentés ici en quelques lignes :

- La gestion des ressources humaines dans les entreprises de l'industrie devient un levier de compétitivité et les pratiques de gestion ont une incidence marquée sur la rétention de la main-d'œuvre. Le Comité initie un important projet de benchmarking des pratiques de gestion visant à accompagner les gestionnaires vers la recherche des meilleures pratiques de gestion;
- Dans un contexte de rareté de nouvelle main-d'œuvre, le Comité élabore une stratégie de communications axée sur une actualisation de l'image de l'industrie et une valorisation des métiers et des opportunités de carrière qu'on y retrouve;
- Préoccupés par les perceptions et les attentes de la relève, le Comité inscrit les finissants diplômés de la formation professionnelle dans le programme de .

Le Comité produit le premier rapport des sondages effectués auprès de ces jeunes et poursuit ses rencontres des finissants dans les centres de formation. Ceci afin de documenter sur une base continue et améliorer les pratiques d'intégration au travail dans les entreprises ;

- Le site Internet du Comité sectoriel est revu afin d'y rendre accessible une information complète et actuelle sur l'emploi et les métiers de l'industrie : Une section complète y est réservée pour une clientèle de jeunes internautes;
- Pour parler des opportunités d'emploi dans le secteur, le Comité assure une présence dynamique à plusieurs salons formation - carrière et à ceux de l'Ordre des conseillers en orientation et de l'AQISEP;
- Avec l'aide d'une subvention de la Table métropolitaine, le Comité poursuit activement son implication pour préparer les techniciens en vue de l'implantation d'un programme d'inspection au Québec. Six cours de formation en mise à jour sont élaborés et une centaine de techniciens bénéficient du programme;
- Un programme de formation destiné aux installateurs de systèmes électriques et électroniques est élaboré en format hybride : il combine les avantages d'une formation assistée par ordinateur à des activités pratiques en atelier. Un projet novateur en matière d'accessibilité à la formation ! ;

- Le Comité adapte un programme de formation en service à la clientèle développé par le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT). Ce programme est destiné spécifiquement au personnel d'atelier et aux gestionnaires de premier niveau;
- Le Comité améliore sa compréhension sectorielle des besoins de formation dans le secteur de la vente. Avec l'aide du Fonds national de formation de la main-d'œuvre, il assure un suivi rigoureux de 19 projets de formation en ventes chez des concessionnaires d'automobiles. Il dépose également un projet de formation sur les aspects juridiques et financiers de ventes pour ces mêmes conseillers.

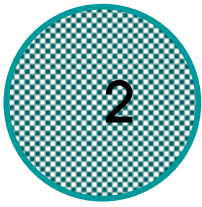
Les projets planifiés ...et plus encore

En effectuant un bref retour sur le plan d'action 2002-2003, on constate que la très grande majorité des activités planifiées par le Comité a été réalisée.

Le Comité a aussi su inscrire à ses activités des mandats non planifiés tels que le suivi des activités de formation en vente.

Cette performance du Comité sectoriel témoigne indiscutablement de l'implication soutenue des quatre membres de l'équipe qui y travaillent, mais est aussi directement attribuable à la grande participation des partenaires qui soutiennent ses travaux. Cette contribution des partenaires de l'industrie aux instances régulières du Comité se chiffre cette année à près de 70 000 \$. Cette estimation demeure conservatrice puisqu'elle ne tient pas compte de la participation des partenaires et de leurs membres employeurs ou employés aux petits groupes de travail ou aux rencontres « terrain » qui interviennent sur une base continue dans les travaux du Comité.

On constate également que les activités qui ont été reportées durant cette même année l'ont été pour des raisons forts légitimes. Le mandat relié à la documentation des initiatives en matière de régimes collectifs d'assurance a été écarté après un premier recensement des initiatives déjà en cours dans l'industrie à ce chapitre. D'autres activités ont été mises en veilleuse pour des motifs externes aux travaux du Comité sectoriel. C'est le cas, notamment des délais rencontrés au niveau de l'adoption de la réglementation relative au programme d'inspection des véhicules et de celle reliée à la manipulation des frigorigènes en climatisation.



2 Les besoins en GRH et organisation du travail

À la recherche des pratiques gagnantes en gestion des ressources humaines

L'industrie des services automobiles est un monde de PME. Cette réalité influence indiscutablement le contexte dans lequel s'exerce les activités de gestion des ressources humaines dans nos entreprises. De l'avis de plusieurs partenaires de l'industrie, l'incidence des pratiques de gestion affecte tout autant les questions de recrutement et de conservation de la main-d'œuvre que les opportunités de formation offertes aux employés. Il n'est donc pas étonnant que la question de la formation des gestionnaires d'atelier constitue une des priorités clairement identifiées dans les orientations triennales du Comité. Il a donc été convenu de s'attarder sur cet enjeu dès la première année du plan d'action triennal par le dépôt d'une demande de subvention au Fonds national de formation de la main-d'œuvre visant à :

- ❑ préciser les besoins de formation en gestion des ateliers de l'industrie et
- ❑ mettre en œuvre un programme de formation novateur pour y répondre.

Le programme de formation s'accompagne :

- ❑ d'une démarche d'évaluation des besoins personnalisée à chacune des entreprises, préalable à toute activité de formation;
- ❑ d'un service de suivi postérieur à la formation;
- ❑ d'opportunités de «benchmarking» d'indicateurs des pratiques de gestion. Ce benchmarking serait réalisé à partir d'une banque de données constituée et alimentée par le Comité sectoriel, avec l'aide des entreprises et des associations de l'industrie.

Le projet déposé permettra d'identifier des indicateurs «génériques» s'adressant à l'ensemble des entreprises de l'industrie et des indicateurs plus «spécifiques» par sous-secteurs d'activités.

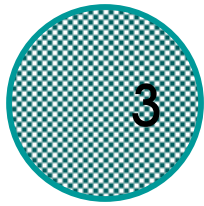
Durant l'année 2002-2003, les travaux dans ce projet ont été amorcés en débutant par le sous-secteur de la carrosserie. Ce dernier a été ciblé dans un premier temps, compte tenu des multiples contraintes à la rentabilité rencontrées dans ces ateliers et de l'importance de mettre en place de saines pratiques de gestion pour relever les défis qui s'y posent.

Plutôt que de privilégier une vaste enquête par questionnaire, l'approche privilégiée miser plutôt sur une analyse en profondeur des pratiques de gestion dans un nombre restreint d'entreprises types choisies en fonction de critères préétablies (taille, situation géographique...).

Au 31 mars 2003, le Comité sectoriel avait déjà retenu les services d'un expert en benchmarking pour élaborer l'outil de collecte d'information en entreprises et constitué le comité de pilotage qui suivra de près les travaux réalisés. Ce comité, formé de représentants des associations impliquées dans le secteur de la carrosserie, sera également mis à contribution pour l'identification des entreprises à visiter. Ces entreprises volontaires devront accepter de fournir toute l'information requise pour alimenter une banque d'information qui permettra de mettre en relation les pratiques de gestion, les processus privilégiés dans l'entreprise et la rentabilité de cette dernière. Sur la base des forces et des faiblesses «comparées» des entreprises visitées, cette étape nous permettra de développer les outils de formation requis pour améliorer les compétences en gestion des dirigeants d'entreprises dans le secteur visé.

Plusieurs contenus de formation existent déjà en matière de gestion d'atelier et l'offre de formation dans l'industrie y est toujours présente bien que la demande semble relativement faible. Dans tous les dossiers qu'il mène, le Comité sectoriel a la préoccupation de ne pas déployer d'énergie à refaire ce qui existe déjà. La question est donc d'identifier pourquoi les besoins de formation en gestion dans les entreprises semblent demeurer aussi présents malgré les programmes existants. Pour y arriver, il faudra donc également :

1. Documenter l'offre de formation;
2. La mettre en relation avec les besoins des entreprises;
3. Identifier les adaptations nécessaires pour que l'offre rejoigne les besoins des entreprises.



3 La stabilisation de l'emploi et les clientèles cibles

L'industrie – version jeunes

Les partenaires du Comité sectoriel sont conscients qu'il sera de plus en plus important de retenir dans l'industrie les jeunes qui y sont intégrés. Une main-d'œuvre de plus en plus précieuse, compte tenu de l'irréversible courbe démographique qui fait que de moins en moins de jeunes seront disponibles à l'emploi.

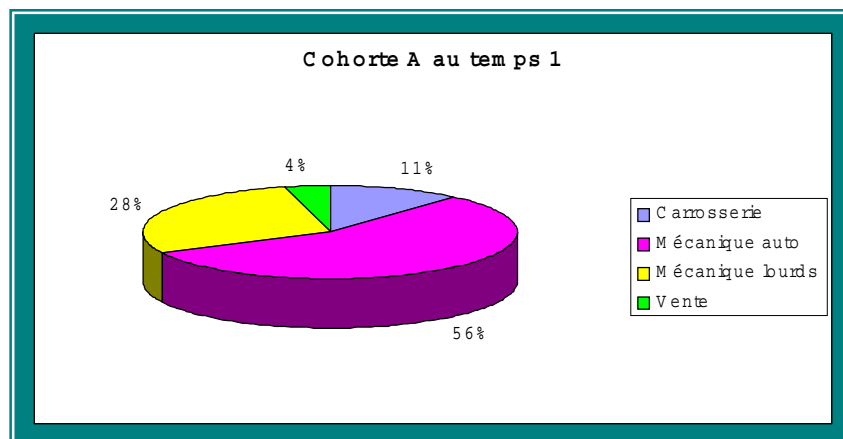
C'est dans cet esprit, que le projet de suivi des finissants a été initié à l'automne 1999. Préoccupés de la relève, on souhaite y documenter le cheminement, les perceptions et les attentes des jeunes finissants qui intègrent notre industrie. Pour y arriver, une tournée des cohortes de finissants aux programmes de formation du secteur de l'équipement motorisé a été initiée et une collecte d'information par sondage a été amorcée dans une perspective de suivi longitudinal de ces diplômés.

Pleins phares sur les jeunes diplômés de

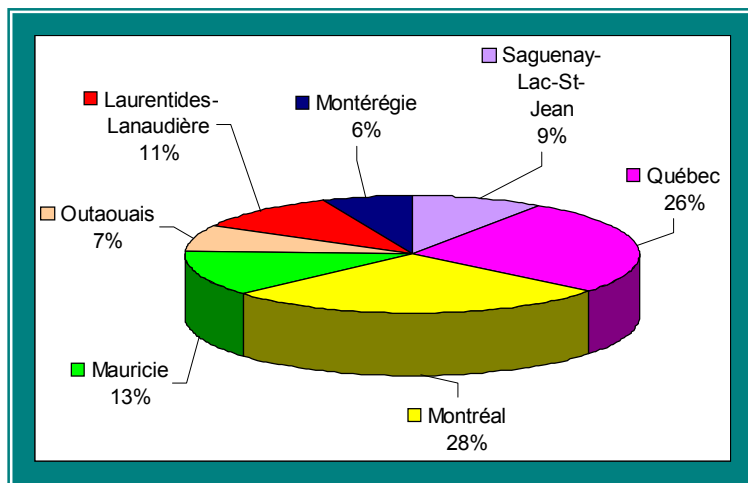
L'AutoRelève



En juin 2002, le Comité présentait un premier rapport sur les résultats d'un sondage auprès des jeunes qui acceptent de se joindre au projet de l'AutoRelève. Quelques 253 répondants finissants des différents programmes de formation professionnelle ont répondu à ce sondage :



Les finissants ont été recrutés lors de rencontres dans 13 centres de formation professionnelle au Québec. Dans le graphique qui suit, les répondants ont été regroupés en fonction du territoire géographique de ces centres de formation.



Tout en questionnant les motifs de leur choix d'une carrière dans l'industrie des services automobiles, le rapport fournit un portrait complet des perceptions et des attentes des jeunes finissants à l'égard du milieu du travail

Par ce suivi rigoureux, le Comité souhaite mieux comprendre les facteurs de succès de la conservation de cette main-d'œuvre et documenter ses actions auprès des entreprises pour les améliorer. Un travail de longue haleine mais qui superpose une à une les pierres d'une solide relation avec la jeune main-d'œuvre de notre industrie.

Le projet se poursuit !

- **D'avril à décembre 2002** : 14 centres de formation professionnelle ont été visités et quelques 400 finissants sont inscrits au projet.
- **De janvier à mars 2003** : 21 centres de formation professionnelle ont été visités pour porter à plus de 700 le nombre de finissants inscrits au projet.

Une stratégie de communication bien « alignée »

Parce que l'image de l'Industrie des services automobiles n'a pas évolué à la vitesse de la technologie des véhicules, parce que l'âge moyen des travailleurs de l'Industrie promet des départs massifs à la retraite, parce que de moins en moins de jeunes sont disponibles à l'emploi, la canalisation des efforts de communication du Comité sectoriel est vite devenue une priorité de secteur. C'est dans le cadre d'un plan de communication structuré et avec l'aide d'un expert en la matière que le Comité a défini ses cibles :

Les objectifs généraux de communication se définissent comme suit :

- Donner, avec éclat, une image actuelle et renouvelée de la formation et de la pratique des métiers clés de notre industrie;
- Rehausser considérablement la valeur qualitative perçue des programmes de formation et des métiers de notre industrie;
- Accroître annuellement le volume de nouveaux inscrits dans les programmes de DEP et du programme d'AEC.

Les objectifs spécifiques de communication se définissent comme suit :

- Capter solidement l'attention de la clientèle cible en milieu scolaire et de celle souhaitant réintégrer le milieu des études;
- Démontrer tout le contenu technologique et la réalité sans cesse évolutive des métiers de l'automobile;
- Accroître la fierté des élèves en cours de formation dans les programmes de formation initiale spécifiques à l'industrie.

En misant sur l'image d'un porte-parole crédible auprès des jeunes, et en comptant sur l'apport financier de commandites de l'industrie et de subventions d'Emploi-Québec, ce plan de communication table sur une offensive de promotion majeure qui se déclinera sur deux ans de 2003 à 2005.

Une offensive sur plusieurs plans

Une panoplie d'outils dynamiques et percutants à utiliser sur une **base continue pendant une période de deux ans** auprès des jeunes, des conseillers en orientation, et des visiteurs et conseillers des centres locaux d'emploi :

- Un CD-rom interactif qui situe l'industrie des services automobiles et présente les métiers qu'on y retrouve. Le tout dans un format dynamique et adapté à une clientèle 15-20 ans;
- Un outil de présentation de huit métiers clés de l'industrie;
- La constitution d'une équipe de tournée composée de jeunes finissants passionnés de notre industrie;
- Une participation du Comité sectoriel à des événements majeurs (tels que salons de l'automobile et foires carrière et emploi);

Une **semaine intensive de promotion des métiers de l'automobile** auprès du grand public :

- Une conférence de presse pour faire un lancement des outils développés;
- La distribution d'une affiche grand format pour utilisation en atelier;
- Une offensive de promotion du professionnalisme des métiers de l'industrie dans les ateliers;
- Une série de reportages dans des revues automobiles grand public et des revues spécialisées de l'industrie.

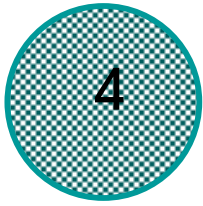
En contact avec les jeunes et ceux qui guident leur choix de carrière

Le Comité a assuré une présence dans les événements où se dirigent les jeunes pour mieux orienter leur choix de carrière. Il a également participé à divers événements où l'on retrouve des professionnels qui guident les jeunes dans leur choix de carrière.

Le tableau suivant présente une synthèse des activités du Comité à ce chapitre :

Rencontres avec des jeunes et des accompagnateurs de leur choix de carrière

- Colloque de l'ordre des conseillers et conseillères en orientation pédagogique et professionnelle du Québec (juin 2002)
- Colloque de l'Association québécoise en information scolaire et professionnelle. (AQISEP) (juin 2002)
- Colloque de L'Association des enseignants en équipement motorisé du Québec (octobre 2002)
- Salon éducation/formation et emploi de Montréal Octobre 2002)
- Salon formation et emploi de Québec (octobre 2002)
- Salon formation et emploi de la région de Laval (novembre 2002)
- Colloque de l'Association québécoise en information scolaire et professionnelle. (AQISEP) (mars 2003)
- Visite de 3 écoles secondaire avec rencontres d'étudiants de 1^{er}, 2^{ème} et 3^{ème} secondaire



La circulation de l'information

Des données actualisées sur l'emploi et la formation

Depuis sa création en 1997, le Comité sectoriel s'est positionné comme une source de référence crédible pour les partenaires de l'industrie, mais aussi pour tous les organismes qui gravitent autour des domaines de l'emploi et de la formation .

Les données du diagnostic sectoriel réalisé par le Comité sont citées de façon régulière dans un grand nombre de projets de même que celles d'études ad hoc réalisées depuis ce temps.

Durant l'année 2002-2003, le Comité a initié une importante collecte d'information visant à mettre à jour, sur une base régulière, l'information qu'il détient sur l'industrie. Cette démarche a débuté par une analyse systématique des rapports annuels déposés par les Comités paritaires de l'automobile auprès du Ministère du travail.

Elle sera complétée sous peu par les données du recensement et d'autres sources de données centralisées.

Une représentante du Comité a également été impliquée dans les travaux d'un groupe de travail d'Emploi-Québec visant à faciliter l'acheminement des données dont dispose Emploi-Québec vers les Comités sectoriels.

Un site Internet renouvelé

Après cinq ans d'existence, les actions du Comité se sont canalisées pour accorder une priorité grandissante à l'information destinée à la relève et aux personnes qui l'influencent (conseillers en orientation, agents d'aide à l'emploi, etc.). Le site Internet du Comité sectoriel devait être revu pour mieux traduire cette préoccupation. Il s'agissait notamment d'y rendre accessible une information plus complète sur les métiers de l'industrie et les opportunités d'emploi, dont il a été question dans la section qui précède.

Tel que recommandé dans le plan de communication, le Comité a également revu son logo et prévoit la mise en ligne d'un bulletin électronique destiné à ses partenaires membres, aux entreprises, aux travailleurs et à ses collaborateurs des secteurs de l'emploi et de la formation. Le graphisme du site devait s'intégrer en aval et en amont de ces initiatives. Enfin, en collaboration avec Emploi-Québec, le Comité souhaite intégrer un hyperlien qui permettrait aux entreprises et aux chercheurs d'emploi de consulter, directement depuis le site du Comité sectoriel, les offres d'emploi en ligne d'Emploi-Québec.

Le Comité a donc retenu les services d'un consultant à qui ont été confiés la révision du site en tenant compte plus spécifiquement de tenir compte des préoccupations suivantes :

- Créer une porte d'entrée privilégiée aux utilisateurs du site qui viennent y chercher de l'information sur l'emploi et l'industrie. Il s'agit essentiellement de jeunes, potentiellement intéressés par les métiers de l'automobile. Le graphisme du site devrait traduire le dynamisme de ces métiers dans une perspective destinée à ce type de clientèle.
- Intégrer au site des données évolutives sur l'emploi et les métiers de l'automobile. Ces données seraient mises à jour sur une base régulière.
- Intégrer au site un lien pour offrir un accès aux emplois offerts et aux candidatures disponibles sur *Placement en ligne d'Emploi-Québec*.
- Prévoir l'adhésion en ligne au bulletin électronique du Comité. Le formulaire d'adhésion devrait permettre de catégoriser la clientèle en fonction du profil de cette dernière.
- Développer le site dans une approche intégrée et cohérente avec le nouveau logo du Comité sectoriel.
- Le format du site devra être développé dans une approche « dynamique » permettant une mise à jour accessible à l'équipe du Comité.

Être là où l'industrie s'informe !

Les liens entre le Comité sectoriel et les multiples revues d'affaires de l'industrie se maintiennent sur une base régulière depuis sa création. Par des chroniques régulières, des entrevues visant à répondre à des questions plus spécifiques sur les dossiers en cours, ou l'achat d'espaces publicitaires lorsque cela est pertinent, le Comité s'assure d'une visibilité dans ces revues qui rejoignent directement les entreprises et les employés :

Revue	Titre de l'article
L'automobile juin 02	Apprentissage virtuel et automobile : comprendre pour ensuite appliquer
L'automobile août 02	Le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie des services automobiles : 5 ans déjà !
L'automobile septembre 02	Programme d'inspection : du nouveau attendu cet automne !
Revue Contact mai 02	Déductibilité des outils : enfin une percée !
Le garagiste mai 02	Pub : Annonce des cours de mise à jour aux techniciens en vue de l'implantation d'un programme d'inspection
Le garagiste septembre 02	Le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie des services automobiles : à l'écoute de la relève
Le garagiste décembre 02	La formation et la performance de votre entreprise
Le garagiste janvier-février 03	Relever les défis actuels ...en gestion d'ateliers de carrosserie
Le garagiste mars 03	Gestion : Un coup de main ?...
Le Bodyshop octobre 02	La relève en carrosserie : ne sablez pas le champagne tout de suite
Le Bodyshop décembre 02	La relève en carrosserie ! Le Comité sectoriel ne lâche pas prise.
Bulletin électronique – Emploi-Québec - Montréal	Les femmes mettent les automobilistes en confiance !

De plus, fidèle à une tradition, le Comité accepte les invitations des groupes membres aux événements où il peut rencontrer des partenaires pour améliorer sa connaissance de leurs attentes et faire connaître ses actions. En 2002-2003, on note une participation du Comité à des événements organisés de l'Association des carrossiers professionnels du Québec (ACPQ) en septembre 2002 et par l'Association des industries automobiles (AIA) en mars 2003.

5

La mise en œuvre de plans d'action ou de formation

Contrôle des émissions... en attendant la Loi !

Depuis plus de deux ans déjà, et grâce à une subvention reçue de la table métropolitaine d'Emploi-Québec, le Comité sectoriel a réalisé un grand nombre d'activités pour préparer les techniciens de la grande région métropolitaine à l'implantation d'un programme obligatoire d'entretien et d'inspection des véhicules.

Des séances de pré-test visant à faire le point sur les connaissances des techniciens se sont tenues en 2001 et 2002 et un programme de formation en mise à jour a été offert aux techniciens qui avaient eu des résultats plus faibles dans certaines sections du pré-test.



Le programme de formation élaboré mise sur des activités d'auto-formation et des séances de formation pratique en atelier. Il comporte six cours pour un total de 78 heures de formation réparties comme suit :

- Électricité (18 heures) et électronique (9 heures)
- Allumage (9 heures) et injection (18 heures)
- Systèmes antipollution 1 et 2 (6 et 18 heures)

Plus d'une centaine de techniciens se sont d'ailleurs déjà présentés à ces cours, améliorant ainsi leurs connaissances de base sur les systèmes liés au contrôle des émissions.

Toutefois, les décisions politiques relatives à la mise en place d'un programme d'inspection ont été reportées à plusieurs reprises. En décembre 2002, le projet de Loi, pourtant officiellement annoncé par le ministère de l'Environnement, n'avait toujours pas été déposé. Changements de ministre, hésitations politiques, études complémentaires et contexte préélectoral sont autant de raisons qui ont été invoquées publiquement pour expliquer ces délais. De plus, même si la législation envisagée avait été adoptée, les délais de mise en œuvre du programme laissent difficilement entrevoir les premières inspections avant l'année 2004. Devant cette situation, les partenaires du Comité sectoriel ont décidé de suspendre les activités planifiées.

Pour les partenaires du Comité Sectoriel, ce projet demeure toutefois une initiative fort positive. La participation volontaire de plus de 2000 techniciens au pré-test constitue indiscutablement un témoignage de leur professionnalisme et une implication soutenue dans leur travail. Nous demeurons convaincus que si jamais le Québec décidait de se doter d'un programme d'inspection, les techniciens québécois seraient prêts à relever le défi avec brio. C'est donc avec assurance que le Comité sectoriel sera prêt à remettre l'épaule à la roue si les intentions politiques quant à l'implantation du programme d'inspection se concrétisent.

Installateurs de systèmes ajoutés : de l'écran à l'atelier !

Depuis mars 2001, le Comité sectoriel travaille avec la firme Humeng International inc. à l'élaboration d'un programme de formation novateur pour les installateurs de systèmes électriques et électroniques ajoutés.

Le programme développé permet à l'apprenant de recevoir de la formation théorique sur CD-Rom ou par lien Internet avant de se présenter en atelier pour la formation pratique. Cette formule mixte, ou hybride, a l'avantage de limiter le temps passé en salle de classe et de permettre à l'apprenant d'avancer à son propre rythme.



Le matériel a été élaboré entre mars et octobre 2002 et un projet pilote s'est déroulé de novembre 2002 à février 2003. Il a permis de valider, auprès de 12 installateurs, la pertinence du matériel développé et d'en arriver à des recommandations fort valables pour la poursuite du projet.

Une de ces recommandations vise notamment à mieux cibler les besoins de formation du candidat avant de l'inscrire en formation. C'est un avantage que nous procure le fait d'avoir développé la formation en ligne avec une série de tests formatifs qui peuvent être transférés dans un test de reconnaissance des compétences. En complétant notre banque de questions et en la triant par compétences, il sera possible d'offrir aux candidats un test en ligne pour reconnaître les compétences maîtrisées et recommander la formation pour celles qui ne le sont pas.

Ces compétences seraient logiquement « attachées » à un module de formation correspondant. Les cours du programme, reformatés en fiches-leçons, pourront être offerts « à la carte » avec des clientèles plus homogènes.

Ce test de reconnaissance des compétences constituera un complément fort judicieux du programme de formation et sera disponible dès juin 2003 aux installateurs de la région de Montréal. Les cours seront ensuite organisés, en fonction de la demande générée, à partir de l'automne. Une diffusion à plus large échelle du matériel sera envisagée dans un second temps.

De Client-Plus à Propulsion-Client !

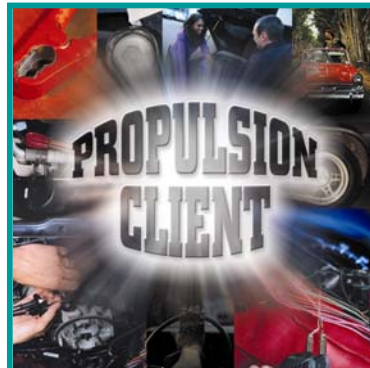
Parce que l'atelier est une vitrine où circulent annuellement des milliers de visiteurs, les partenaires de l'industrie ont décidé de mettre en place des conditions pour faire de chaque employé de l'entreprise, un porteur de l'approche client. Si, des programmes complets de formation dans le domaine du service à la clientèle existaient déjà pour le personnel de contact, le personnel technique de l'atelier est rarement la cible de ces initiatives.

Et pourquoi réinventer la roue !

Développer un programme de formation en service à la clientèle destiné à ceux qui sont en contact occasionnel avec le client... parce que chaque client est important : c'était l'esprit dans lequel le programme de formation Client-Plus a été conçu pour le personnel de l'industrie touristique par le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT). Un programme ayant fait ses preuves puisque déjà diffusé auprès de 10,000 participants dans cette industrie. Le Comité sectoriel a donc décidé d'adapter ce programme pour l'industrie des services automobiles.

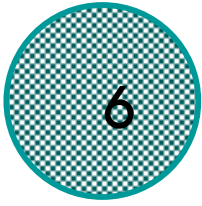
En se basant sur l'expérience Client-Plus, ce n'est pas un seul, mais bien deux cours de formation qui ont finalement été élaborés :

- Un cours de formation de 7 heures pour les employés et techniciens de tous les types d'ateliers dans l'industrie des services automobiles;
- Un cours de formation de 14 heures pour les directeurs et les gérants d'ateliers.



Cette approche repose sur la prémisse que les superviseurs doivent accompagner leurs employés dans le virage client pour qu'il s'enracine avec succès dans l'entreprise.

Finalisés dans une version préliminaire, les cours du programme Propulsion-Client seront pilotés en juin 2003 et le programme sera offert à large échelle dès cet automne.



L'identification des besoins en développement de main-d'œuvre

Activités de formation en vente... un suivi enrichissant

En septembre 2001, à la demande du Fonds national de formation de la main-d'œuvre, le Comité sectoriel se voyait accorder une subvention afin:

- 1) de suivre la réalisation de 19 projets de formation en vente déposés par des concessionnaires d'automobiles au Fonds national de formation de la main-d'œuvre;
- 2) de formuler des constats quant aux impacts de la formation dispensée sur la base d'une analyse rigoureuse et à partir de critères spécifiques préétablis;
- 3) d'émettre des recommandations susceptibles d'enrichir ou de bonifier l'offre de formation visant à répondre aux besoins des entreprises dans le secteur de la vente.

Le projet a été initié en octobre 2001 par une planification détaillée des activités au projet et l'élaboration d'une grille de collecte d'information. Une tournée des concessionnaires impliqués s'est réalisée de novembre 2001 à janvier 2002. C'est cependant au cours de l'année 2002-2003 que le Comité sectoriel a pu colliger l'information pertinente à son mandat. Pour ce faire, il a eu recours à un certain nombre d'outils de collecte d'information :

- Des entretiens téléphoniques avec les responsables du suivi du projet chez les 19 concessionnaires;
- Un questionnaire de fin de projet pour recueillir les perceptions générales des responsables du suivi du projet;
- Des grilles d'entrevue pour recueillir les perceptions d'un certain nombre d'employés et cadres ayant reçu de la formation;
- Une rencontre pour recueillir les perceptions du CFAQ en fin de projet;
- Les données quantitatives fournies par les entreprises sur le volume des ventes et les indices de satisfaction de la clientèle.

Les 19 entreprises ont accepté que le Comité sectoriel rencontre des employés ayant reçu de la formation lors de visites terrain. Des entrevues individuelles se sont donc déroulées entre septembre 2002 et février 2003 auprès de 73 répondants répartis comme suit :

- Conseiller en vente : 52 répondants
- Directeur financier : 11 répondants
- Directeur des ventes : 10 répondants

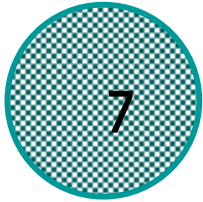
De façon générale, on a pu constater que les entreprises ayant investi dans ces projets de formation, de même que les employés qui ont participé aux activités de formation, sont très satisfaits de la formation reçue.

Le rapport final a donné lieu à l'élaboration de plusieurs pistes de recommandation et a été transmis aux membres du Conseil d'administration du Comité sectoriel, à toutes les entreprises participantes et au formateur impliqué au projet.

Les recommandations qui y sont formulées ne sont d'ailleurs pas le fruit de la seule réflexion du Comité sectoriel mais proviennent des constats fort pertinents reçus des participants tout au long de la collecte d'information. En ce sens, le Comité sectoriel tient à souligner que cette démarche de réflexion a été rendue possible grâce à la contribution importante des représentants des entreprises et des formateurs qui ont été impliqués dans la collecte d'information sur laquelle s'appuyait la réalisation du projet.

Le suivi de ces 19 projets de formation a permis au Comité sectoriel d'améliorer sa compréhension sectorielle des besoins de formation existants dans le domaine de la vente d'automobiles et des mécanismes visant à répondre à ces besoins chez les concessionnaires. Le Comité sectoriel souhaite que les constats issus de ce rapport puissent enrichir la réflexion des partenaires impliqués dans le secteur de la vente d'automobiles et s'inscrivent dans la foulée des initiatives déjà mises en oeuvre pour améliorer les compétences du personnel de vente dans notre industrie.

Ce projet coïncide par ailleurs avec une demande de subvention du Comité sectoriel pour le développement d'un programme de formation sur les aspects juridiques et financiers des ventes. Le projet déposé mise sur une approche de formation novatrice qui respecte, de façon cohérente, les principales recommandations du rapport.



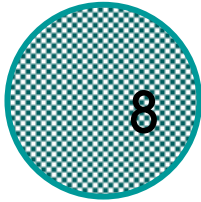
7

Un partenariat soutenu

Fidèles partenaires !

Plusieurs associations patronales et syndicales sont engagées dans les multiples sous-secteurs d'activités de l'industrie des services automobiles. Année après année, ces associations assurent une fidèle participation aux activités du Comité sectoriel. Le tableau suivant présente une estimation de la contribution des partenaires aux instances régulières du Comité sectoriel. Il est cependant important de souligner qu'à cette contribution déjà fort significative s'ajoutent des contacts fréquents avec l'équipe du Comité sectoriel dans le cadre des mandats en cours de même que de multiples rencontres dans des groupes de travail ponctuels. Cette implication constitue, pour le Comité sectoriel, un moteur de dynamisme mais aussi un témoignage d'appui à ses actions.

Date	Description	Participants	Contribution estimée par participant	Contribution totale estimée
10 avril 2002	Conseil d'administration	18	@ 500 \$ (±1 jr)	9 000 \$
30 avril 2002	Comité de gestion	7	@ 500 \$ (1jr)	3 500 \$
3 juin 2002	Comité de gestion	7	@ 250 \$ (±½ jr)	3 500 \$
18 juin 2002	Assemblée générale annuelle et conseil d'administration	21	@ 500 \$ (1 jr)	10 500 \$
28 août 2002	Comité de formation	9	@ 250 \$ (½ jr)	2 250 \$
13 septembre 2002	Comité de gestion	8	@ 500 \$ (1 jr)	4 000 \$
3 octobre 2002	Conseil d'administration	17	@ 500 \$ (1 jr)	8 500 \$
8 novembre 2002	Comité de gestion	7	@ 500 \$ (1 jr)	3 500 \$
4 décembre 2002	Conseil d'administration	19	@ 500 \$ (1 jr)	9 500 \$
22 janvier 2003	Comité de formation	8	@ 250 \$ (½ jr)	2 000 \$
18 février 2003	Comité de gestion	5	@ 500 \$ (1 jr)	2 500 \$
19 mars 2003	Conseil d'administration	20	@ 500 \$ (1 jr)	10 000 \$
TOTAL				68 750,00 \$



8 Et du côté budgétaire

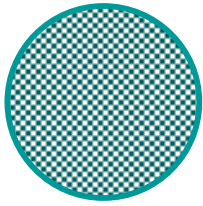
Un budget équilibré

On constate que les revenus et dépenses du Comité sectoriel respectent les balises du financement accordé par Emploi-Québec pour 2002-2003.

BILAN FINANCIER 2002-2003 CHARGES D'EXPLOITATION AU 31 MARS 2003

Frais de fonctionnement	\$
Salaires et avantages sociaux	144 604
Entretien et réparations	3 664
Assurances	2 236
Honoraires professionnels	14 997
Loyer et location de salles	24 349
Frais de représentation	821
Papeterie et frais de bureau	6 046
Photocopies et impression	6 591
Poste et messageries	3 553
Télécommunications	6 775
Frais de déplacement et séjours	14 916
Frais bancaires	450
Amortissement des immobilisations corporelles	8 908
Perte à la réalisation d'immobilisations corporelles	—
	<u>237 910</u>
Frais reliés aux activités	
Stratégie de communication	21 005
Carte des emplois et site Internet	21 108
Programme « service à la clientèle »	21 437
Suivi de carrière	7 146
Salon Éducation/formation/emploi	<u>26 121</u>
	<u>96 817</u>
Frais reliés aux projets	
Gestion d'atelier – FNF	19 883
AQLPA « Un air d'avenir » -Table métropolitaine	58 607
Formation en ventes - FNF	22 682
Installateurs de systèmes ajoutés - FNF	<u>119 123</u>
	<u>220 295</u>





Conclusion

Documenter ses actions de façon rigoureuse, intervenir à l'échelle d'un secteur éclaté dans une multitude de petites entreprises réparties sur l'ensemble du territoire et assurer une visibilité qui lui permettra d'établir sa crédibilité, voilà en gros le défi que s'était donné notre Comité sectoriel.

Ce bilan 2002-2003, à l'image de ceux qui l'ont précédé, vient faire un autre pas dans cette direction.

Il témoigne encore une fois que le Comité doit ce solide départ à la participation soutenue de tous ses membres, des partenaires qui l'accompagnent et le guident depuis sa création.