
Plan d'action

2009 - 2010

Comité sectoriel de main-d'œuvre
des services automobiles



Déposé à Emploi-Québec
Version finale
Au 31 janvier 2009

L'industrie des services automobiles en quelques mots

Le secteur automobile : un segment influant de l'économie

L'industrie des services automobiles regroupe l'ensemble des activités de l'après-marché automobile : la réparation et l'entretien mécanique des véhicules automobiles et des carrosseries ainsi que la vente au détail de véhicules, de pièces et d'accessoires automobiles. C'est une industrie reconnue qui emploie quelque 100 000 personnes dans 12 500 entreprises. Ces entreprises sont présentes dans toutes les régions du Québec et respectent globalement les courbes de population et de véhicules.

Une main-d'œuvre en demande dans une industrie en mutation

◆ Une demande soutenue de main-d'œuvre

Le marché de l'emploi dans l'industrie automobile est vigoureux et plusieurs indices confirment que la demande de main-d'œuvre est en hausse. Des enquêtes réalisées dans les régions de Montréal, Montérégie, Lanaudière, de la Capitale-Nationale, du Saguenay et de l'Estrie indiquent la présence de postes vacants et les intentions des entreprises d'embaucher plusieurs travailleurs au cours des prochaines années. Cette demande de main-d'œuvre ira en s'accroissant en raison notamment du vieillissement de la main-d'œuvre et de la compétitivité croissante entre les secteurs d'activités pour recruter la relève. Le renouvellement de la main-d'œuvre dans l'industrie est donc une préoccupation majeure.

◆ Des pratiques de gestion à renforcer

Le secteur automobile se démarque par sa forte composition de petites entreprises, le nombre moyen de travailleurs se situent à cinq. La gestion des ressources humaines est peu structurée et représente un défi de taille pour les propriétaires d'atelier. Les efforts déployés pour attirer la relève demeurent importants, mais c'est surtout la capacité de l'entreprise à innover en matière de rétention du personnel qui sera la clé de son succès.

◆ Des changements technologiques constants

L'industrie vit au rythme des changements technologiques des véhicules automobiles et ces changements interviennent sur une base continue. Dans un tel contexte, la formation continue offerte aux travailleurs de l'industrie constitue une condition de succès de plus en plus critique pour les entreprises de l'industrie. De même, au niveau de la formation professionnelle, les centres de formation devront adapter leurs programmes aux nouveaux besoins de l'industrie et s'assurer d'avoir des candidats qui excellent sur le plan académique. D'ailleurs, les centres de formation professionnelle connaissent un sérieux taux d'abandon dans les programmes de formation professionnelle, 50 % des étudiants abandonnent en milieu de parcours, entre autres, en raison du niveau de difficulté lié à l'apprentissage des notions d'électricité, d'électronique, d'injection et d'informatique.

◆ Une préoccupation marquée pour l'environnement

L'environnement est au cœur des préoccupations de la société. Les jeunes sont particulièrement sensibles à cette dimension. Les entreprises devront adapter rapidement le cadre de travail pour répondre à ces nouvelles réalités. De plus, l'implantation de nouvelles normes (prévues pour 2009) interdisant ou diminuant considérablement l'utilisation de solvants dans les produits de peinture automobile auront des conséquences dans l'organisation du travail des ateliers de carrosseries. Le coût d'adaptation à de nouveaux équipements et à de nouvelles façons de faire aura une incidence directe sur la viabilité de

plusieurs entreprises. Le « virage vert » de l'industrie, pressé par les demandes et les attentes des consommateurs, obligera les entreprises à répondre par un changement majeur de comportement.

Des enjeux multiples

◆ Innover dans le recrutement, la rétention, les conditions de travail...

- La demande de main-d'œuvre est soutenue ; les départs à la retraite de plusieurs compagnons expérimentés risquent de réduire le nombre de candidats ayant le profil recherché. Plutôt que de réduire les critères d'embauche, les entreprises devront innover dans leurs pratiques de recrutement, d'accueil et de rétention de la main-d'œuvre.
- Le secteur doit pouvoir puiser à même un bassin de jeunes finissants diplômés. Pour les employeurs, le défi sera de pouvoir recruter, intégrer et former plusieurs finissants possédant les compétences de base mais ne disposant pas de l'expérience requise.
- La nouvelle génération d'employés est plus exigeante sur différents aspects, tels le climat de travail, la qualité de vie, l'environnement de travail et les possibilités de développement professionnel. Dans un contexte de rareté de main-d'œuvre, la meilleure stratégie réside dans la capacité de retenir les employés.
- On observe un rattrapage progressif au niveau des conditions salariales. Cette tendance devra se maintenir pour que l'industrie puisse demeurer compétitive dans un monde du travail où tous les secteurs ciblent et courtisent les mêmes clientèles.
- L'intégration de plusieurs nouveaux employés dans un temps relativement court obligera les employeurs à être plus proactifs pour planifier les besoins de main-d'œuvre, la former et maintenir la qualité de leurs services.

◆ Débuter la formation initiale par la valorisation des métiers

- Le secteur doit consacrer tous les efforts possibles afin que les jeunes s'intéressent aux métiers de l'automobile et ce, dans un contexte où la formation professionnelle n'est toujours pas très valorisée. Même si les actions de promotion ont porté fruits, il y a lieu de craindre qu'une réduction pourrait avoir un effet négatif, surtout lorsqu'on considère l'énergie déployée dans tous les secteurs d'activités pour attirer les jeunes.
- Il ne faut pas simplement promouvoir les professions clés de l'industrie, mais réussir à attirer, à sélectionner et à former des candidats qui ont les aptitudes et la motivation nécessaires pour exercer leur métier. Un meilleur accompagnement des jeunes dans leur choix de carrière et une sélection plus attentive des candidats pourraient y contribuer.
- Pour le milieu scolaire, il faudra créer et initier de nouvelles manières de faire afin de diminuer le décalage entre l'école et les contraintes de productivité du marché du travail. Des formules comme l'alternance travail études pourraient favoriser ce rapprochement.
- L'arrimage entre les entreprises et les centres de formation professionnelle est essentiel pour assurer une formation de base adéquate aux étudiants. Cependant, un dialogue doit être établi pour améliorer les communications et la compréhension des enjeux entre l'industrie et le milieu de l'éducation.

◆ S'adapter aux nouvelles réalités organisationnelles

- ❶ En augmentant leur nombre d'employés, de plus en plus d'entreprises passent d'une réalité de gestion intuitive et informelle à un environnement très organisé. Un des enjeux sera de faciliter l'adaptation des propriétaires dirigeants à cette nouvelle réalité.
- ❷ Les pratiques d'amélioration continue impliquant les employés dans les processus doivent être implantés. Des gains de performance et une augmentation de la motivation des employés sont recherchés. Une expérience concrète, menée dans la région du Saguenay-Lac-St-Jean, démontre que des employés partenaires et impliqués dans l'entreprise s'investissent davantage en temps et assure une qualité du service plus performante.
- ❸ Les pratiques en gestion des ressources humaines à améliorer sont principalement celles qui concernent la planification des besoins de main-d'œuvre, le recrutement et l'intégration des nouveaux employés. Suivent évidemment, la gestion des conditions de travail et de la rémunération de même que la gestion de la formation continue.
- ❹ Les petites et moyennes entreprises devront sortir de l'isolement malgré leurs contraintes et créer des partenariats afin de faire face aux nouveaux enjeux. Les gestionnaires devront être réseautés, informés, formés et proactifs dans le management de leur entreprise.

◆ Les enjeux reliés à la formation continue

- ❶ La concurrence et les innovations technologiques exercent une pression constante sur les entreprises de l'industrie. Ces deux éléments engendrent la nécessité de répondre à l'augmentation des besoins de perfectionnement non seulement des employés, mais aussi des gestionnaires.
- ❷ Les employeurs doivent gérer la formation continue de façon stratégique. Le défi est de faire en sorte que les investissements en formation soient suffisants et qu'ils visent à optimiser la performance de l'entreprise. Il faut donc augmenter le temps consacré à la formation pour répondre aux besoins mais également pour devenir plus compétitifs.
- ❸ Un des principaux freins à la formation continue est la difficulté de libérer les employés pour recevoir de la formation durant les heures de travail. L'enjeu est donc de trouver des moyens novateurs pour offrir de la formation, penser à des stratégies telles que : le coaching, le E-learning, l'auto-formation etc.
- ❹ Les besoins de perfectionnement des employés sont généralement mal identifiés. Il est essentiel pour les employeurs de cerner les besoins de formation individuels et ceux de leur organisation. C'est le meilleur moyen pour s'assurer que l'investissement en formation contribue à l'atteinte des objectifs de l'entreprise.
- ❺ L'offre de formation continue est multiple et diversifiée mais inégale selon les régions, selon les champs d'activité et en fonction de ses partenariats d'affaires. Le secteur doit innover pour rendre accessible la formation continue au plus grand nombre de personnes en emploi.
- ❻ Un des défis des fournisseurs de formation est de créer et de proposer des activités pédagogiques, moins théoriques, qui correspondent aux besoins réels des entreprises et de leurs employés.
- ❼ La formation est un service. Pour réussir à la vendre, la promotion doit être dynamique, originale et attrayante.

Tableau 1 :
Priorités à réaliser dans le cadre des cinq mandats

1. La formation continue de la main-d'œuvre		
ACTIVITÉS ET MOYENS	RÉSULTATS VISÉS ET INDICATEURS DE RÉSULTAT	RÉGION
<p>1. Redéploiement de la formation avec le CPCPA Le CPCPA devrait proposer un projet au CSMO - À préciser.</p>	<ul style="list-style-type: none"> (À préciser) 	(À préciser)
<p>2. Déployer les programmes de formation existants</p> <p>2.1 Propulsion Client</p> <ul style="list-style-type: none"> Poursuivre l'offre de formation au Québec et en faire la promotion auprès des entreprises de l'industrie Utiliser le réseau des CLE <p>2.2 Apprentissage virtuel sur les aspects juridiques et financiers des ventes</p> <ul style="list-style-type: none"> Poursuivre les services de soutien technique et de support professionnel à la CCAQ Adapter le contenu de la formation pour l'AMVOQ 	<ul style="list-style-type: none"> Répondre aux besoins de formation spécifiques de la clientèle <p><i>Indicateurs spécifiques :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'apprenants - Nombre de groupes - Niveau de satisfaction à l'égard de la formation - Pénétration dans l'industrie 	Tout le Québec

Abréviations : FNFMO : Fonds national de formation de la main-d'œuvre | PAMT : Programme d'apprentissage en milieu de travail

1. La formation continue de la main-d'œuvre (suite)

ACTIVITÉS ET MOYENS	RÉSULTATS VISÉS ET INDICATEURS DE RÉSULTAT	RÉGION
<p>3. Répondre aux demandes régionales visant à identifier les besoins de formation et à faciliter le financement de l'offre de formation</p> <ul style="list-style-type: none"> Fournir les données et les outils dont dispose le Comité sectoriel pour faciliter l'identification des besoins Collaborer à compléter la lecture régionale des besoins de formation, s'il y a lieu Impliquer les CPA lorsqu'il s'agit de besoins de formation techniques 	<ul style="list-style-type: none"> Appuyer l'offre de formation continue dans les régions Renforcer la complémentarité entre le CSMO et le CPCPA pour stimuler la demande de formation continue <p><i>Indicateurs spécifiques :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Nombre d'interventions Impacts de ces interventions 	À la demande des régions
<p>4. Révision du programme de formation professionnelle en vente de pièces et d'accessoires automobiles</p> <ul style="list-style-type: none"> Organiser des rencontres entre les employeurs et les Centres de formation professionnelle qui offrent le DEP pour discuter des problématiques rencontrées par les CFP dans l'offre de formation et dans l'attraction des étudiants dans le programme Identifier les besoins du secteur de la vente de pièces et d'accessoires en regard de la formation professionnelle En collaboration avec les CFP, envisager l'adaptation du programme pour les véhicules lourds 	<ul style="list-style-type: none"> Appuyer les CFP dans la réflexion des changements à apporter au programme Permettre aux employeurs de nommer leurs besoins et leurs attentes Mettre à contribution le MELS 	Les 11 CFP qui offrent V.P.A (Vente de pièces mécaniques et d'accessoires)
<p>5. Étude de pertinence pour l'élaboration d'une norme professionnelle pour le métier de conseiller technique</p> <ul style="list-style-type: none"> Déposer une demande de subvention 	<ul style="list-style-type: none"> Identifier la pertinence de développer une norme professionnelle pour les conseillers techniques auprès des entreprises des secteurs de la mécanique, de la carrosserie, du pneu, des pièces et des véhicules récréatifs. 	Tout le Québec

Abréviations : FNFMO : Fonds national de formation de la main-d'œuvre | PAMT : Programme d'apprentissage en milieu de travail

2. Les besoins du secteur en matière de GRH et organisation du travail

ACTIVITÉS ET MOYENS	RÉSULTATS VISÉS ET INDICATEURS DE RÉSULTAT	RÉGION
<p>1. Améliorer les pratiques de gestion à partir d'une approche de benchmarking des pratiques gagnantes</p> <p><i>Coffre à outils de gestion dans les ateliers de réparation générale et de carrosserie</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Récupérer certaines sections du coffre pour les rendre disponibles sur le site Internet dans la partie gestion. 	
<p>2. Promouvoir la table dans le secteur du véhicule lourd routier</p> <ul style="list-style-type: none"> • Élargir la représentativité des entreprises au sein de la Table • Réunir la Table 2 fois l'an • Identifier un premier plan d'action en lien avec les problématiques de ce sous-secteur 	<ul style="list-style-type: none"> • Intervenir en tenant compte de problématiques spécifiques à un sous-secteur 	Tout le Québec
<p>3. Poursuivre l'implication à la Table environnement et véhicules routiers de Recyc-Québec</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contribuer aux activités et aux projets de la Table 	<ul style="list-style-type: none"> • Intervenir dans un groupe qui tient compte de problématiques spécifiques • Alimenter en information les entreprises de l'industrie sur les lois, les règlements et les tendances environnementales qui ont ou qui auront, une incidence dans leur réalité 	Tout le Québec

Abréviations : FNFMO : Fonds national de formation de la main-d'œuvre | PAMT : Programme d'apprentissage en milieu de travail

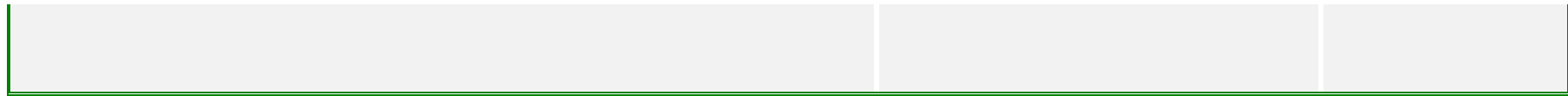
3. Les mesures pour la stabilisation de l'emploi

ACTIVITÉS ET MOYENS	RÉSULTATS VISÉS ET INDICATEURS DE RÉSULTAT	RÉGION
<p>1. Diagnostic sectoriel</p> <p>En fonction de la tenue des orientations triennales 2009-2012, le CSMO effectuera un diagnostic complet de l'industrie. L'exercice permettra de mettre à jour l'information statistique, les défis, les enjeux et les problématiques qui sont propres aux services automobiles. Le diagnostic dégagera une projection sur les tendances à venir dans les cinq prochaines années ce qui permettra d'enrichir les discussions lors des orientations.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fournir un portrait complet du secteur • Assurer une mise à jour des données statistiques • Orienter le processus d'identification des priorités 	<p>Tout le Québec</p>

Abréviations : FNFMO : Fonds national de formation de la main-d'œuvre | PAMT : Programme d'apprentissage en milieu de travail

4. Les clientèles cibles

ACTIVITÉS ET MOYENS	RÉSULTATS VISÉS ET INDICATEURS DE RÉSULTAT	RÉGION
<p>1. Poursuivre activement les activités de promotion des métiers et de l'industrie des services automobiles</p> <p><i>Développer des outils en choix de carrière, s'adressant aux clientèles cibles du CSMO</i></p> <p><i>Participer aux événements de carrière, visant à informer les jeunes ou regroupant les conseillers d'orientation</i></p> <p><i>Bonifier et améliorer le contenu de la boîte à outils dans le programme de projet personnel d'orientation pour l'industrie automobile (PPO)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Sensibiliser rapidement les jeunes à la réalité de l'industrie, aux exigences des métiers et au profil des personnes recherchées Soutenir la diffusion d'un message complet et juste des opportunités d'emploi dans l'industrie, auprès des jeunes, des professionnels en orientation de carrière et de la population en général Améliorer l'image de l'industrie et fournir une information à jour sur l'industrie et les métiers clés <p><i>Indicateurs spécifiques :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Nombre de jeunes rejoints / nombre d'événements 	<p>Tout le Québec</p>
<p>2. Établir et maintenir le contact avec les jeunes diplômés de l'AUTORELÈVE</p> <p><i>Analyser la situation de l'emploi des jeunes finissants</i></p> <p><i>Mettre en place des moyens de communication</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Documenter les perceptions de la relève, les attentes, le parcours professionnel, les conditions de travail, etc. Établir le contact entre l'industrie et les futurs diplômés 	<p>Tout le Québec</p>



Abréviations : FNFMO : Fonds national de formation de la main-d'œuvre | PAMT : Programme d'apprentissage en milieu de travail

5. La circulation de l'information - le plan de communication étant en élaboration, des changements importants pourraient survenir.

ACTIVITÉS ET MOYENS	RÉSULTATS VISÉS ET INDICATEURS DE RÉSULTAT	RÉGION
<p>1. Faire connaître les enjeux et les défis du secteur ainsi que les réalisations du Comité sectoriel</p> <p><i>Assurer une présence soutenue dans les milieux de l'automobile, de l'éducation et de l'emploi</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informer l'industrie de l'automobile, le milieu de l'éducation et les différents organismes intervenant sur l'emploi, sur les projets en cours et sur les outils disponibles dans le cadre d'événements publics <p><i>Miser sur l'Internet comme outil stratégique de communication</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Promouvoir le site Internet • Assurer la mise à jour du site Internet du Comité sur une base continue • Produire « Le Clignotant », véhicule électronique du Comité et en assurer la diffusion <p><i>Répondre aux demandes d'information téléphoniques et électroniques</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informer les différents publics : étudiants, industrie, médias, emploi, etc. • Maintenir à jour une banque de données sur l'industrie et la main-d'œuvre 	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la visibilité des actions du Comité sectoriel auprès des partenaires • Faire connaître les services et les outils disponibles pour les entreprises de l'industrie • Tenir à jour un réseau fonctionnel de communication avec les partenaires clés • Assurer la fluidité des communications avec l'industrie <p><i>Indicateurs spécifiques :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de personnes inscrites (Clignotant) - Nombre de personnes fréquentant le site - Impacts sur la demande d'information - Nombre d'événements 	<p>Toutes les régions</p> <p>(régions à cibler, complémentaires aux projets annuels)</p>

Abréviations : FNFMO : Fonds national de formation de la main-d'œuvre | PAMT : Programme d'apprentissage en milieu de travail

Tableau 3.1

**Développement de la norme professionnelle
Technicien et technicienne de véhicules récréatifs**

NORME	TRAVAUX PRÉVUS	ÉCHÉANCIER
1. Dépôt de la norme professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assentiment du conseil d'administration ▪ Groupes de discussion pour l'obtention d'un large consensus sectoriel 	Automne 2008
2. Adapter les outils d'apprentissage, d'encadrement, d'évaluation et de reconnaissance des compétences	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Élaborer le guide du compagnon ▪ Élaborer le carnet de l'apprenti ▪ Élaborer les outils d'évaluation ▪ Élaborer les outils de reconnaissance des compétences 	Hiver 2009
3. Valider les outils d'apprentissage, d'encadrement, d'évaluation et de reconnaissance des compétences	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Valider les outils auprès du comité d'orientation ▪ Valider les outils auprès de l'industrie ▪ Valider les outils d'évaluation ▪ Valider les outils de reconnaissance des compétences 	Hiver 2009
4. Développer les outils de formation et de promotion du PAMT	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Création d'outils de formation des compagnons ▪ Délimiter les conditions de reconnaissance des compétences ▪ Création du matériel promotionnel ▪ Diffusion du PAMT 	Hiver 2009
5. Élaborer et rédiger le bilan du projet	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rédaction et diffusion du bilan 	Printemps 2009
6. Promotion et soutien aux entreprises et CLE post-projet	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promotion de la Norme dans le secteur ▪ Support aux entreprises- signatures d'ententes ▪ Support aux CLE- Promotion du PAMT et mise en œuvre 	En continu

Tableau 3.1.1

**Activités reliées au Cadre : *Promotion du Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT)*
Technicien et Technicienne de véhicules récréatifs**

ACTIVITÉ	RÉGION	
<p>Activités de promotion :</p> <p>Activités d'implantation :</p>	<p>Bas St-Laurent : 3</p> <p>Saguenay-Lac-St-Jean : 6</p> <p>Capitale Nationale : 23</p> <p>Mauricie : 11</p> <p>Estrie : 18</p> <p>Montréal : 4</p> <p>Outaouais : 3</p> <p>Abitibi-Témiscamingue : 6</p> <p>Côte-Nord : 2</p> <p>Nord-du-Québec : 1</p> <p>Gaspésie (IDM) : 6</p> <p>Chaudières Appalaches : 8</p> <p>Laval : 18</p> <p>Lanaudière : 8</p> <p>Laurentides : 10</p> <p>Montérégie : 33</p> <p>Centre du Québec : <u>1</u></p> <p>TOTAL DES SIGNATURES <u>161</u></p>	<p>Région (s) :</p> <p>Nature de la collaboration :</p>

Tableau 3.2 :
Développement de la norme professionnelle
Conseiller et conseillère en vente automobile

ÉTAPES	DESCRIPTION	DURÉE	BUDGET \$
1- Dépôt de la demande de subvention pour l'élaboration de la Norme	<ul style="list-style-type: none"> Dépôt de la norme professionnelle à la Commission des partenaires du marché du travail 	Novembre 2008	300 000
2- Analyse de profession	<ul style="list-style-type: none"> Création d'un comité d'Experts du métier afin de réaliser l'analyse de profession 	Hiver 2009	25 000
3- Réalisation du profil de compétences	<ul style="list-style-type: none"> Création du comité d'orientation Élaboration des compétences essentielles et complémentaires 	Printemps 2009	
4- Validation du profil de compétences	<ul style="list-style-type: none"> Validation auprès de du secteur afin d'obtenir un large consensus sectoriel 	Printemps 2009	
5- Réalisation de la norme professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> Rédaction du document de la norme professionnelle 	Automne 2009	
6- Validation de la norme professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> Validation auprès du secteur afin d'obtenir un large consensus sectoriel 	Automne 2009	
7- Création des outils pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> Création du guide du compagnon, du carnet d'apprenti, des outils d'évaluation et de reconnaissance des compétences 	Hiver 2010	