

ÉTUDE DES BESOINS DE FORMATION CHEZ LES CARROSSIERS-PEINTRES

DOCUMENT SYNTHÈSE – AOÛT 2000

En septembre 1999, le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie des services automobiles confie au groupe MTLP Management la réalisation d'une étude sur les besoins de formation des carrossiers-peintres. Les objectifs de l'étude se définissent comme suit :

- Élaborer un profil des carrossiers-peintres œuvrant au Québec ;
- Préciser les pratiques en matière de gestion des ressources humaines ;
- Répertoire, quantifier et évaluer l'accessibilité de l'offre de formation actuelle ;
- Décrire les changements technologiques récents et futurs susceptibles d'avoir un impact sur les compétences requises ;
- Identifier les besoins actuels et anticipés de formation ;
- Recommander des actions possibles pour répondre aux besoins de formation des travailleurs.

Le présent document présente une synthèse des résultats de cette étude finalisée en février 2000.

Le rapport complet de cette recherche est accessible sur demande en s'adressant au Comité sectoriel (514) 987-5998 ou en consultant son site Internet : www.csmo-auto.com.

La profession de carrossier-peintre

Une définition

Les carrossiers-peintres réparent et remettent en état les parties endommagées des carrosseries et les garnitures intérieures des véhicules automobiles. Ils travaillent pour des concessionnaires d'automobiles et des ateliers de carrosserie indépendants. Ce groupe comprend également les apprentis carrossiers-peintres.

Dans la majorité des régions, la profession de carrossier-peintre se subdivise généralement en deux métiers distincts, c'est-à-dire celui de carrossier (débosseleur) et celui de peintre. D'ailleurs, la qualification par les Comités paritaires de l'automobile (CPA) s'effectue selon cette distinction, sauf dans la région du Saguenay/Lac Saint-Jean où on ne reconnaît qu'un seul métier, celui de carrossier-peintre. Notons aussi que le programme de formation professionnelle offert et reconnu par le ministère de l'Éducation comprend la carrosserie et la peinture.

À l'exception de la spécialisation de peintre, les carrossiers sont généralement d'excellents généralistes aptes à réaliser pratiquement tous les travaux de réparation. Évidemment selon l'organisation du travail en atelier, il est fréquent que certains carrossiers développent d'autres spécialisations telles que le redressage de châssis, la finition, la préparation ou encore une expérience très spécifique pour un modèle ou une marque d'automobile.

L'opinion des intervenants de l'industrie

Pour réaliser cette étude, les partenaires du Comité sectoriel de main-d'œuvre ont misé sur la collaboration active d'intervenants directement impliqués dans le secteur de la carrosserie. Les constats issus de cette recherche proviennent d'une consultation qui s'est concrétisée par :

- La tenue de sept groupes de discussion dans les régions de :
 - Trois-Rivières
 - Ste-Foy
 - Jonquière
 - Montréal
 - Lavaloù plus de 70 participants (employeurs, travailleurs et formateurs) ont contribué à des échanges animés sur les enjeux en formation dans le secteur ;
- Une enquête téléphonique auprès de 52 gestionnaires d'ateliers de carrosserie de différentes catégories dans les régions suivantes :

Régions	Ateliers indépendants	Ateliers sous bannières	Ateliers de concessionnaires
Estrie	6	6	1
Montréal	7	10	2
Québec	6	8	6
Total	19	24	9

- Des rencontres individuelles avec des représentants de la formation provenant des associations, de regroupements d'ateliers ou du réseau de distribution de pièces et produits de carrosserie.

LA RÉALITÉ ÉCONOMIQUE DU SECTEUR: UNE PRÉOCCUPATION DOMINANTE

L'étude ne visait pas directement la situation économique du secteur de la carrosserie. Elle a cependant été réalisée durant une période où ce secteur vit des changements et des pressions qui bouleversent énormément les habitudes et le mode de fonctionnement des travailleurs et des employeurs œuvrant dans la réparation des carrosseries automobiles. Tout au long des rencontres individuelles ou en groupe et même lors des entrevues téléphoniques, plusieurs commentaires entendus réfèrent à la situation difficile que vivent actuellement les ateliers de carrosserie du Québec.

Nous jugeons donc utile de présenter certaines informations ou constats, relevés par les participants, qui illustrent la situation actuelle et qui permettent d'identifier certains éléments susceptibles d'avoir un impact sur les interventions en formation. Ces informations sont les suivantes :

- Plusieurs nous ont fait la remarque que le taux moyen payé pour la réparation de la carrosserie serait nettement insuffisant, affectant ainsi les capacités d'un atelier à investir dans la formation de ses travailleurs;
- La croissance de l'adhésion des ateliers aux bannières, la consolidation de plus gros ateliers et d'autres formes de regroupements, sont en train de modifier considérablement la façon de gérer les ateliers et l'organisation du travail;
- La majorité des intervenants rencontrés sont d'accord pour dire que le nombre d'accidents est en diminution depuis quelques années au Québec. Selon les données de la SAAQ, le nombre de véhicules accidentés diminue en moyenne de 5,2% depuis 1993 (voir Tableau 3). Il faut cependant rappeler que les données de la SAAQ ne tiennent compte que des accidents qui ont été rapportés aux policiers. La diminution réelle est probablement moindre que ce pourcentage. Il en résulte néanmoins des rationalisations probables du nombre total d'ateliers ainsi qu'une concurrence de plus en plus vive entre les ateliers mais aussi entre les différents regroupements ou les différentes associations d'ateliers de carrosserie;
- La question du « dirigisme des assureurs » préoccupe plusieurs dirigeants d'ateliers. Tant qu'il n'y aura pas de solution à ce dossier, il semble difficile d'envisager un dialogue constructif entre les assureurs et l'ensemble des ateliers de carrosserie;

BILAN ROUTIER
Accidents de véhicules routiers selon la nature des dommages au Québec: 1993-1998

Nature des dommages	Nombre			Variation (%)	
	Moy. 5 ans* 1993-1997	1997	1998	1998/1997	1998/moy. 1993-1997
Mortels	769	691	654	-5,4	-14,9
Graves (dans lesquels au moins une victime a été hospitalisée)	4 762	4 623	4 661	0,8	-2,1
Légers (avec victimes sans hospitalisation)	29 798	29 328	28 591	-2,5	-4,1
Total corporel	35 329	34 642	33 906	-2,1	-4,0
Matériels seulement (> 500 \$)	131 659	133 653	124 361	-7,0	-5,5
Grand total	166 989	168 295	158 267	-6,0	-5,2

Pour la moyenne 5 ans, les nombres sont arrondis.
Source: SAAQ

- Avec une image souvent négative (salaire peu élevé à l'entrée, équipements déficients, conditions de travail difficiles, etc.), le sous-secteur de la carrosserie a de la difficulté à attirer de jeunes travailleurs pour assurer la relève;
- Les innovations technologiques sont introduites de plus en plus rapidement, et à chaque fois le travail des carrossiers-peintres se complexifie. Ce rythme rapide de changement va se poursuivre, ce qui signifie que les travailleurs de l'industrie de la carrosserie vont devoir également adopter un rythme d'apprentissage rapide.

LES TRAVAILLEURS OCCUPANT LA FONCTION DE CARROSSIER-PEINTRE

Dans un diagnostic de secteur réalisé en 1998 pour le Comité sectoriel, on estime qu'environ 7 650 travailleurs exercent, en 1996, des fonctions de carrossier-peintre dans plus de 1 700 ateliers de carrosserie indépendants ou chez un concessionnaire.

La plupart des intervenants rencontrés conviennent cependant que, malgré les statistiques officielles, il y aurait en 1999 un plus grand nombre d'ateliers de carrosserie au Québec que le chiffre mentionné ci-dessus. On croit pouvoir attribuer cette situation au fait que plusieurs ateliers de carrosserie sont probablement répertoriés, au plan statistique, dans d'autres groupes d'entreprises, par exemple celui de garages de réparations générales.

Un des objectifs de cette étude était de dresser un profil des carrossiers et peintres œuvrant actuellement au Québec. Pour y arriver, nous avons eu accès aux données des Comités Paritaires de l'Automobile concernant les travailleurs occupant la profession dans quatre régions du Québec, soit Montréal, Laurentides/Lanaudière, Cantons de l'Est et Saguenay/Lac St-Jean, pour l'année 1999. On peut en tirer les conclusions suivantes :

- Comme on pouvait s'y attendre, la majorité des apprentis-carrossiers et des apprentis-peintres se retrouvent dans les tranches d'âge les moins élevées, et il y a peu de compagnons dans la tranche d'âges 16 à 25 ans;
- Environ 65 % des apprentis-carrossiers ont de 25 à 45 ans, dont 24 % entre 36 et 45 ans;
- Peu de compagnons-carrossiers (13,4 %) ou de compagnons-peintres (8,9 %) pratiquent le métier au-delà de 55 ans;

Les données compilées témoignent du fait qu'en général, les travailleurs qui exercent le métier de carrossier deviennent compagnons de façon tardive et que peu d'entre eux poursuivent leur carrière dans ce métier après avoir atteint 55 ans.

La carrière des carrossiers qualifiés, c'est-à-dire ceux qui ont démontré posséder les compétences par leur réussite

à un examen de qualification, est relativement courte. Pour expliquer cette situation et en tenant compte du nombre d'heures travaillées requis avant de se présenter à un examen, nous pouvons formuler les hypothèses suivantes :

- Les constantes innovations technologiques dans le domaine de la carrosserie, combinées à un manque de connaissances de base dans le métier, font en sorte que les compétences nécessaires pour se qualifier évoluent constamment, rendant ainsi l'accessibilité au titre de compagnon plus difficile;
- Le manque de formation de base (diplôme de formation professionnelle) fait en sorte que plusieurs travailleurs attendent d'acquérir les connaissances par une expérience prolongée avant de se présenter aux examens de qualification;
- Les compétences à acquérir sont multiples et difficiles à développer, l'apprentissage du métier par l'expérience seulement (sur le tas) est de moins en moins possible;
- Les apprentis mettent plusieurs années avant de cumuler le nombre d'heures requis pour être admissibles à un examen de qualification;
- La rémunération offerte par l'industrie et le peu de postes de compagnons disponibles n'encouragent pas les apprentis à se qualifier rapidement.

Les partenaires actifs au sein du Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie des services automobiles sont :

Pour la partie patronale :

- La Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec (CCAQ);
- L'Association des industries de l'automobile du Canada (AIA);
- L'Association des services de l'automobile (ASA);
- L'Association des garagistes spécialisés (AGS);
- L'Association des recycleurs de pièces d'autos et de camions (ARPAC);
- L'Association des spécialistes du pneu du Québec (ASPO);
- Le Mouvement carrossier Québec (MCQ);
- Le Regroupement des associations du secteur automobile du Québec (RASAO).

Pour la partie syndicale :

- La Fédération de la métallurgie – CSN;
- Les Travailleurs canadiens de l'automobile (TCA-Québec-FTQ);
- La Fédération démocratique de la métallurgie, des mines et des produits chimiques – CSD.

Siègent également au comité à titre de personnes ressources :

- Le Conseil provincial des comités paritaires de l'automobile (CPCPA);
- Emploi-Québec;
- Le Ministère du travail – Direction des décrets.

LA GESTION DU PERSONNEL DANS LES ATELIERS DE CARROSSERIE

Les participants aux groupes de discussion ont été questionnés sur les aspects de la gestion des ressources humaines ayant un lien avec la gestion des compétences, comme l'embauche, l'intégration, la mobilité et la formation des travailleurs. On en ressort les constats suivants :

On recherche des candidats compétents

Tous conviennent que les candidats compétents et efficaces sont difficiles à recruter. Les employeurs recherchent des candidats déjà formés, expérimentés et capables de s'adapter rapidement en atelier puisque les contraintes de productivité sont importantes. On convient cependant que le processus d'apprentissage du métier est long et qu'il faut quelques années avant qu'un apprenti maîtrise bien le métier.

Des programmes de formation initiale à redécouvrir

Pour plusieurs, le diplôme de formation initiale en carrosserie n'est pas considéré comme une exigence à l'embauche. Plusieurs travailleurs et employeurs témoignent de perceptions négatives envers la formation menant au diplôme de formation professionnelle en carrosserie. On constate toutefois une méconnaissance du contenu du programme actuellement offert et des attentes très élevées quant à la capacité d'adaptation au milieu de travail des jeunes finissants.

Des pratiques d'intégration à améliorer

Les entreprises conviennent que, sauf dans de rares ateliers, l'intégration structurée des nouveaux travailleurs est inexistante. Plusieurs employeurs soulignent qu'ils sont peu motivés à investir à ce niveau compte tenu d'un taux de roulement assez élevé chez la jeune main-d'œuvre. Ils soulignent toutefois qu'ils sont prêts à mettre les efforts requis pour conserver une relève motivée.

Des conditions de travail à améliorer

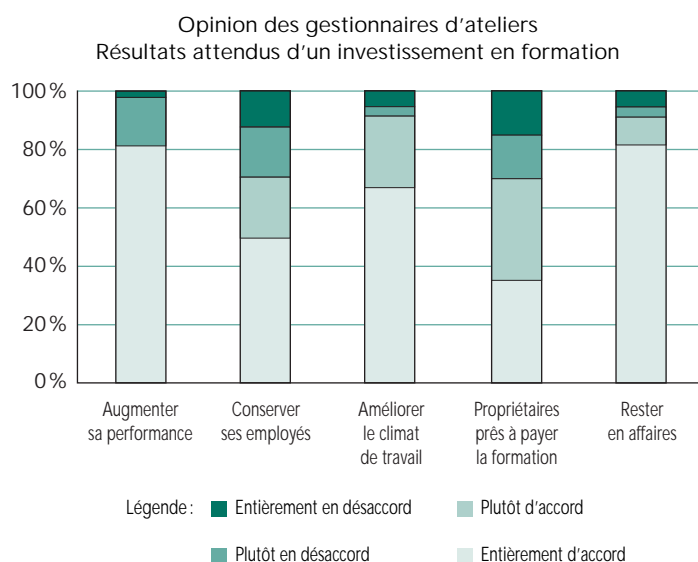
Un consensus s'établit autour des constats que le rythme de travail jugé trop intense et la recherche de meilleurs salaires sont les principaux motifs qui incitent les jeunes travailleurs à quitter leur emploi. On convient que l'amélioration des conditions de travail, de la rémunération et

de meilleurs équipements en atelier permettraient d'attirer et de retenir la relève.

Et en matière de gestion de la formation : De bonnes nouvelles !

81 % des employeurs et 100 % des travailleurs rencontrés estiment que l'augmentation de la formation permettrait d'améliorer la performance des ateliers. Les commentaires recueillis sont à l'effet qu'une meilleure qualité, une plus grande efficacité et la réduction des pertes de temps et de matériel seraient les principaux gains découlants d'une intensification de la formation.

Cette opinion de participants aux groupes de discussion est corroborée par l'enquête téléphonique auprès des gestionnaires d'ateliers. Le graphique qui suit présente l'opinion des répondants quant aux résultats attendus d'un investissement en formation. On y constate qu'une très forte proportion de répondants est d'avis que la formation permet d'augmenter la performance de l'atelier et d'améliorer le climat de travail. On convient même qu'il s'agit maintenant d'une condition gagnante pour rester en affaires.



LES BESOINS DE FORMATION ET DE PERFECTIONNEMENT

La plupart des intervenants rencontrés dans le cadre de cette recherche conviennent que les compétences nécessaires pour exercer le métier sont très différentes aujourd'hui par rapport à ce qu'elles étaient il y a une dizaine d'années. L'augmentation des solutions techniques de réparation et des matériaux utilisés dans la fabrication des véhicules constituent des faits marquants qui expliquent les changements observés dans les compétences recherchées chez les travailleurs. Nous avons demandé aux participants d'évaluer les domaines pour lesquels les écarts de compétences étaient les plus élevés sur un échelle de zéro à quatre, par ordre d'importance. Le tableau qui suit présente ces résultats, ramenés en pourcentage. Les domaines qui ont reçu les cotes les plus élevées, dans le tableau qui suit, seraient donc ceux où les écarts de compétence sont plus importants, selon les répondants :

Principaux écarts de compétence selon les travailleurs et les employeurs participants aux groupes de discussions

Champ de compétence	Marque sur 100 selon :		
	Tous	Employeurs	Travailleurs
Soudage et collage des matières plastiques	72,3	75,8	67,7
Réparation des éléments de carrosserie perforés, déchirés et accidentés en tôle d'acier ou d'aluminium	71,4	82,8	56,3
Ajustement des couleurs de la peinture	70,1	78,1	59,4
Réparation des circuits électriques	67,4	73,4	59,4
Santé et sécurité au travail	63,4	71,1	53,1
Soudage de différents métaux au MIG et par point	61,6	73,4	45,8
Mesurage et contrôle dimensionnels	60,3	69,5	47,9
Réparation des éléments de carrosserie perforés et déchirés en plastique renforcé	59,8	68,0	49,0
Réparation des éléments structurels et soudés de la carrosserie	58,5	69,5	43,8
Dépose et pose des systèmes de refroidissement et de climatisation	56,7	63,3	47,9

On a également demandé aux participants à l'étude de nous indiquer les besoins de formation les plus importants dans le secteur. L'encadré qui suit permet de constater que leurs réponses convergent avec les écarts de compétences identifiés ci-haut.

Les cinq besoins de formation identifiés comme prioritaires pour les carrossiers-peintres sont :

- L'ajustement et l'harmonie des couleurs
- La réparation de l'aluminium
- Le soudage au MIG
- Le contrôle de la qualité
- Le redressage de châssis

On a ensuite tenté de vérifier si la formation offerte actuellement sur le marché répondait aux attentes des entreprises et des travailleurs. Les principaux constats qui suivent ressortent de cet exercice :

- Seulement 25 % des répondants se disent « très satisfaits » de la formation offerte alors qu'environ 70 % des travailleurs mentionnent qu'ils ne seraient « pas du tout satisfaits » de cette formation. De plus, 26 % de ces travailleurs indiquent « qu'il n'y a eu aucune formation dans leur entreprises depuis deux ans » ;
- Les commentaires pour expliquer l'insatisfaction à l'égard de la formation indiquent : un manque d'accessibilité à la formation, les coûts élevés de la formation, des cours trop théoriques, la redondance dans les contenus offerts, une mauvaise connaissance des cours offerts, etc...

On pourrait conclure que dans une industrie où la marge de manœuvre est faible, les coûts pour la formation risquent toujours d'être trop élevés. La difficulté de fonctionner avec un employé en moins dans l'atelier et la perte de revenus que cela occasionne inquiètent les employeurs. De plus, la formation qui se donne souvent après les heures de travail et à une grande distance du lieu de travail n'est pas très motivante pour les travailleurs. Bref, dans un tel contexte, les partenaires impliqués dans la définition de l'offre de formation devront faire preuve d'originalité et se doter de moyens pour convaincre les entreprises de la rentabilité de leurs investissements en formation.

Des activités de formation plus accessibles

Malgré les critiques formulées à l'égard de l'offre de formation actuelle dans le secteur de la carrosserie, plusieurs commentaires positifs ressortent également à ce niveau. On mentionne que :

- L'offre de formation s'est diversifiée. Plusieurs formateurs du réseau public et privés offrent actuellement de la formation pour les carrossiers-peintres ou les gestionnaires d'ateliers de carrosserie : CPCPA, centres de formation professionnels publics, I-Car, réseaux de distribution, fournisseurs, associations telles que le Mouvement Carrossier Québec et formateurs consultants en entreprise ;
- Environ 65 % des répondants rejoints durant l'enquête ont déclaré qu'au moins un employé de l'atelier a reçu de la formation durant la dernière année ;
- La formation offerte par les fournisseurs, bien que jugée insuffisante en soi, est appréciée parce que reçue en milieu de travail.

LES IDÉES, DES SUGGESTIONS, DES COMMENTAIRES... POUR MIEUX FAIRE!

Les participants à l'étude ont formulé une foule de suggestions pour améliorer la formation offerte dans le secteur de la carrosserie. En voici quelques-unes :

Au niveau des contenus de formation, on devrait miser sur :

- Des contenus bien ciblés et mieux adaptés aux besoins et à la connaissance des participants
- De la formation pratique en atelier
- Des sessions courtes et fréquentes axées sur les nouveautés et intégrées à la routine sur une base continue
- Un meilleur arrimage avec les organismes pan-canadiens oeuvrant dans le secteur
- L'accessibilité des cours qui permettent une révision des notions de base lorsqu'ils sont requis

Au niveau des moyens pédagogiques, on devrait privilégier :

- Des sessions bien équilibrées pratique/théorie
- La création des occasions d'échange des trucs du métier entre travailleurs
- De recourir à des formateurs qualifiés et certifiés
- D'offrir aux participants des moyens de tester leurs compétences pour mettre en lumière leurs besoins de formation
- De concevoir des programmes de formation sous forme modulaire

- Utiliser avec prudence les cours sur vidéocassettes ou en vidéo conférence compte tenu du manque d'exercices pratiques

Au niveau du support à la formation et de l'accessibilité à la formation, il faudrait tendre vers :

- Le développement d'une image positive de la profession
- L'identification de mesures pour améliorer la rentabilité des ateliers afin d'accroître la marge de manœuvre vers un investissement en formation
- La conception d'outils pour aider les ateliers à mieux identifier les besoins de formation sur une base individuelle
- L'élaboration de suggestions aux ateliers pour mieux planifier et mieux gérer la formation en entreprise
- Une plus grande circulation de l'information quant aux contenus de formation accessibles
- Un meilleur arrimage entre les périodes de disponibilité des travailleurs et l'offre de formation
- Des séances de formation plus courtes mais sur une base plus continue et en utilisant mieux les lieux de travail

DES PISTES D'ACTION

L'étude permet de conclure, sans hésitations, que les besoins de formation sont nombreux et fort diversifiés car le marché actuel de la réparation de carrosseries est en profond changement. Malgré les difficultés que cela comporte, la plupart des employeurs et des travailleurs sont convaincus que la formation continue est importante et qu'elle doit être encouragée par tous les moyens possibles.

Au terme de leur mandat, les chercheurs ont tenté de formuler des recommandations pour orienter les actions des partenaires du Comité sectoriel dans le secteur de la carrosserie. Ces orientations visent à répondre aux principaux besoins identifiés dans ce rapport. Elles sont présentées en fonction de trois principales clientèles cibles :

Pour les propriétaires ou gestionnaires d'atelier

- Élaborer et proposer aux ateliers un guide d'intégration type afin d'aider les propriétaires et gestionnaires à améliorer l'intégration et le suivi de l'apprentissage des nouveaux employés diplômés ;
- Élaborer et proposer aux ateliers des outils simples mais efficaces afin de les aider à mieux gérer la formation de leurs employés ;
- Offrir un service individualisé d'évaluation volontaire des compétences des travailleurs en emploi. Cette évaluation pourrait être réalisée directement sur les lieux de travail et aurait comme objectif d'identifier les occasions de développement pour les travailleurs et les gains de productivité potentiels pour l'atelier ;
- Élaborer et diffuser un répertoire commenté des différents cours ou programmes offerts en formation continue afin de faciliter le choix et la sélection des ressources en formation.

Pour les carrossiers-peintres qui ne possèdent pas toutes les compétences de base

- Développer un programme de tutorat, d'accompagnement ou de parrainage qui permettrait à un travailleur désireux de réussir

les examens de qualification de mieux se préparer et de combler ses principaux manques de compétence ;

- Initier une campagne de sensibilisation pour ces travailleurs afin qu'ils réalisent leur potentiel mais également l'importance et les avantages pour eux de compléter leur apprentissage du métier ;
- Évaluer les ressources possibles en matière d'aide financière aux travailleurs et aux employeurs qui désirent compléter leur apprentissage de base.

Pour les carrossiers-peintres qui possèdent les compétences de base

- Informer l'ensemble des ressources en formation oeuvrant dans le milieu de la carrosserie des principaux constats et informations obtenus au cours de cette étude lors d'une rencontre ;
- Initier un projet-pilote pour vérifier la faisabilité d'un service de formation volant avec un formateur-entraîneur qui pourrait effectuer des visites en atelier pour effectuer de la formation ;
- Initier un projet de formation avec différents partenaires qui permettrait de rendre accessible un perfectionnement sur la réparation de l'aluminium.