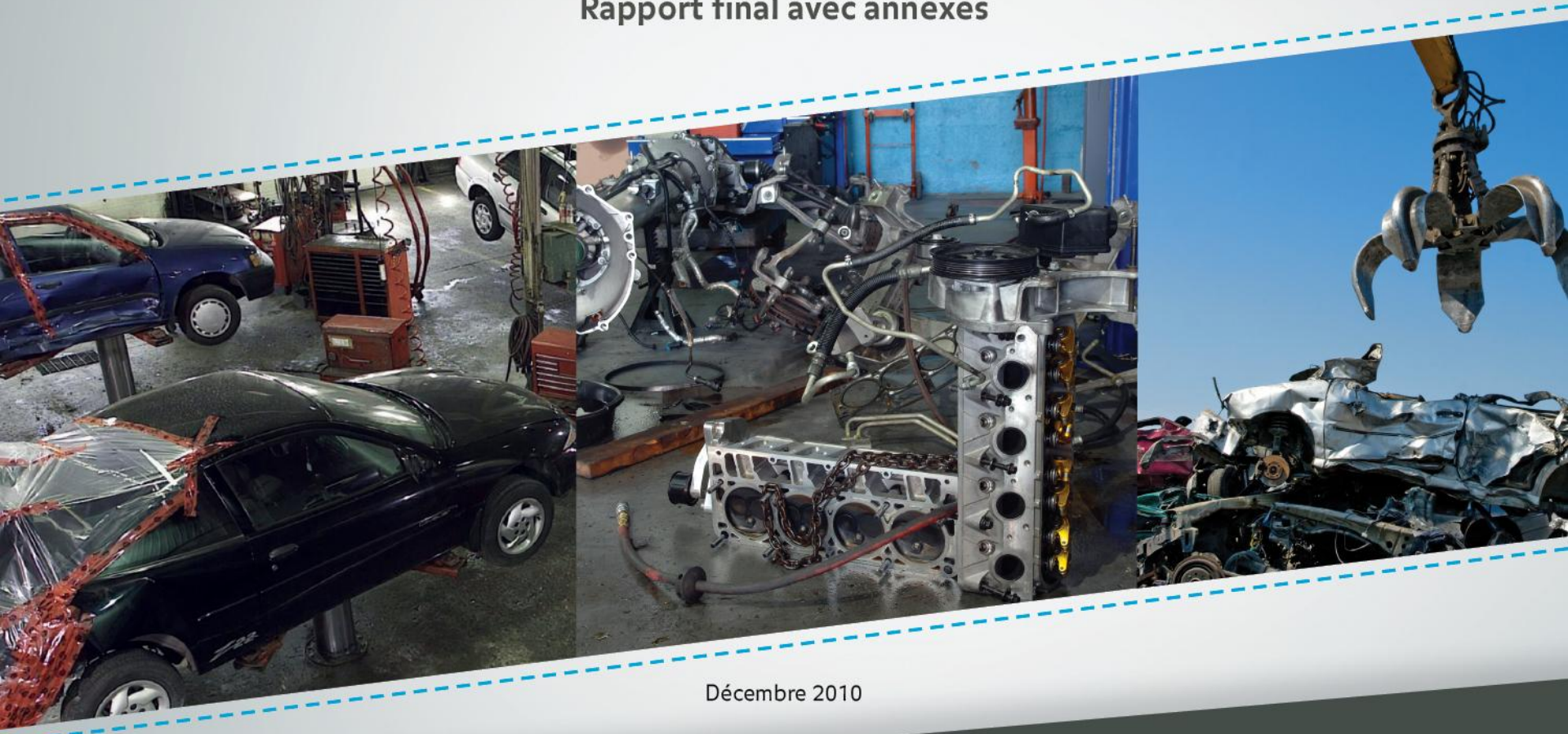
Portrait de l'industrie du recyclage de pièces d'automobiles et de camions

Rapport final avec annexes



Décembre 2010

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

Table des matières

- Sommaire exécutif 3
- Introduction 9
- Le portrait du sous-secteur 19
- Le portrait de la main-d'œuvre 23
- Les besoins futurs en termes de main-d'œuvre 33
- Les grands enjeux du sous-secteur 38
- Les pistes de solutions 46
- Le *Guide des bonnes pratiques* 53
- Les recommandations 55
- Annexes 58
  - Annexe 1 : Sources
  - Annexe 2 : Grille de recrutement (entrevues en profondeur)
  - Annexe 3 : Guide d'entrevues – Dirigeants
  - Annexe 4 : Guide d'entrevues – Employés
  - Annexe 5 : Questionnaire sondage en ligne (membres *ARPAC*)
  - Annexe 6 : Questionnaire téléphonique (non membres *ARPAC*)

SOMMAIRE EXÉCUTIF

Sommaire exécutif

La taille et l'évolution du sous-secteur

- Selon *Recyc-Québec*, 473 176 véhicules ont atteint la fin de leur vie utile en 2008. Il s'agit d'une croissance de 47% par rapport à 2002.
- La durée de vie des véhicules étant de plus en plus élevée (300 000 kilomètres en 2010 versus 153 000 kilomètres en 1970), certaines pièces dont la durée de vie est moins grande peuvent devoir être remplacées alors qu'avant elles se retrouvaient sur un véhicule en fin de vie utile. Il est donc à prévoir que la demande pour les pièces de remplacement continuera à connaître une croissance.

Profil des entreprises

- 443 entreprises détiennent une licence de commerçants-recycleurs. De ce nombre, approximativement 369 recyclent au moins cent véhicules annuellement pour la revente de pièces.
- Les entreprises dans le domaine du recyclage des pièces automobiles et de camions sont bien établies pour la plupart. Globalement, 70% sont en affaires depuis plus de 20 ans. Cette proportion atteint 87% chez les entreprises membres de l'*ARPAC*.
- Les services offerts sont variés. En moyenne, les entreprises offrent 7 services. De part la nature de l'étude, la totalité des entreprises effectuent le démontage de véhicules et la vente de pièces usagées. La majorité procèdent également à la récupération d'huiles et autres matières dangereuses (95%) ainsi qu'au métal (90%).
- La méthode de recrutement le plus souvent utilisée est le bouche à oreille (25% l'utilisent toujours et 34% souvent). Les autres moyens de recrutement sont beaucoup moins utilisés, plus particulièrement dans les entreprises non membres de l'*ARPAC*.

Sommaire exécutif

Portrait de la main-d'œuvre

- Près de la moitié (48%) des entreprises du sous-secteur ont moins de 5 employés et près des trois quarts (73%) ont moins de 10 employés. Les entreprises membres de l'*ARPAC* sont généralement de plus grande taille. Elles ont en moyenne 17 employés comparativement à 6 pour les entreprises non membres.

- La très grande majorité (92%) des emplois sont à temps plein, et ce, tant chez les entreprises membres de l'*ARPAC* que chez les entreprises non membres.

- Globalement, l'industrie emploie approximativement 3267 employés dont 55% dans des entreprises membres de l'*ARPAC*.

- Parmi les employés de l'industrie, 55% occupent des tâches reliées à la production, 30% aux ventes et 25% à l'administration. À noter qu'un même employé peut occuper plus d'un type de tâche.

- La répartition des employés selon l'âge révèle qu'environ la moitié de ceux qui œuvrent en production ou en vente sont âgés de 31 à 40 ans. On dénote une tendance des entreprises membres de l'*ARPAC* à avoir des employés un peu plus jeunes que les non membres. Pour ce qui est de l'administration, 72% des employés des entreprises membres de l'*ARPAC* ont plus de 40 ans alors que cette proportion est nettement inférieure pour les entreprises non membres (47%).

- Les employés de production gagnent majoritairement (67%) en moyenne entre 11 $ et 16,99 $ / heure. Le salaire des employés de vente semble varier davantage, la plupart (54%) se situant entre 14 $ et 16,99 $.

- Le secteur du recyclage demeure majoritairement composé d'hommes. En effet, 97% des postes en production et 88 % des postes associés à la vente sont occupés par des hommes. Les résultats indiquent que les entreprises membres de l'*ARPAC* emploient davantage de femmes, et ce, tant à la production qu'aux ventes.

- La formation de base des employés de production est le plus souvent associée à la mécanique générale (59%), et ce, tant pour les entreprises membres de l'*ARPAC* que pour les entreprises non membres. Environ le tiers (30%) des entreprises affirment que les employés de production ne détiennent normalement aucune formation.

Sommaire exécutif

Les besoins futurs en termes de main-d'œuvre - Employés de production

- De façon générale, 64% des entreprises prévoient embaucher du personnel de production au cours des cinq prochaines années. Cette proportion atteint 88% dans les entreprises membres de l'*ARPAC* comparativement à 57% dans les entreprises non membres.
- Les entreprises prévoient embaucher en moyenne 1,8 employés de production au cours de la prochaine année, 3,1 dans les trois prochaines années et 4,7 dans les cinq prochaines années. Les projections permettent d'estimer les embauches à 441 employés sur un horizon de 1 an, 747 sur 3 ans et 1162 sur 5 ans.
- Les principaux postes à combler dans les tâches associées à la production lors des cinq prochaines années seront des démonteurs (73%), des "hommes de cour" (45%) et des commis à l'inventaire (27%).
- Les entreprises membres de l'*ARPAC* démontrent un besoin plus marqué pour combler le poste de commis à l'inventaire (49% versus 17% pour les entreprises non membres).
- Prendre note que les besoins futurs en termes de main-d'œuvre sont bruts, c'est-à-dire qu'ils tiennent compte uniquement de l'embauche sans tenir compte des employés qui quitteront le sous-secteur du recyclage des pièces automobiles et de camions.

Les besoins futurs en termes de main-d'œuvre - Employés de vente

- 31% des entreprises prévoient embaucher du personnel pour la vente de pièces et autres produits au cours des cinq prochaines années. Cette proportion atteint 46% dans les entreprises membres de l'*ARPAC* comparativement à 27% dans les entreprises non membres.
- Les entreprises prévoient embaucher en moyenne 1,3 employés de vente au cours de la prochaine année, 1,7 dans les trois prochaines années et 2,3 dans les cinq prochaines années. Les projections permettent d'estimer les embauches à 162 employés sur un horizon de 1 an, 206 sur 3 ans et 288 sur 5 ans.
- Les principaux postes à combler dans les tâches associées à la vente lors des cinq prochaines années seront des commis aux pièces usagées (96%) et des commis aux pièces neuves (23%).

Sommaire exécutif

Les grands enjeux

- Les dirigeants participant à l'enquête ont été invités à donner une note de 1 à 10 à dix enjeux identifiés par l'entremise d'entrevues en profondeur. Les notes de 8 à 10 sur 10 ont été jugées comme étant « importantes ».

- Les principaux enjeux du sous-secteur consistent à disposer des différentes matières tout en respectant l'environnement (99% notent de 8 à 10), satisfaire aux lois et normes de l'industrie (89% notent de 8 à 10), recruter de la main-d'œuvre compétente au département de production (79% notent de 8 à 10) ainsi que conserver ses employés au sein de l'entreprise (79% notent de 8 à 10).

- Les entreprises membres de l'*ARPAC* sont davantage préoccupées que les non membres sur leur capacité à conserver leurs employés au sein de l'entreprise (93% notent de 8 à 10 versus 76% pour les entreprises non membres) ainsi que l'enjeu concurrentiel (faire face à la compétition : 89% notent de 8 à 10 versus 70% pour les non membres; faire face aux grands joueurs de l'industrie : 82% notent de 8 à 10 versus 55% pour les non membres).

- Par ailleurs, plusieurs enjeux touchent davantage les entreprises qui comptent 10 employés et plus. Néanmoins, les deux enjeux les plus importants sont présents dans la très grande majorité des entreprises, et ce, peu importe leur taille.

Les pistes de solutions

- De façon générale, environ sept entreprises sur dix se disent favorables envers une formation adaptée au métier de commis aux pièces (67%) ou pour le démontage (74%). Les entreprises membres de l'*ARPAC* évoquent un intérêt plus prononcé (commis aux pièces : 86% versus 62 % pour les non membres; démonteur : 91% versus 69 % pour les non membres).

- Aux yeux des gestionnaires, les principales compétences manquantes ou à développer pour les nouveaux employés de production (démonteurs) ou aux ventes (commis) sont associées au savoir-être (ex. : autonomie, débrouillardise, persévérance, bonne écoute, prudence, etc.) ou au savoir-faire (ex. : connaissance des pièces, connaissance mécanique, etc.).

- Pour leur part, les formations les plus populaires auprès des gestionnaires ont trait à la connaissance des lois sur l'environnement (82% sont très ou assez intéressés), à la gestion environnementale (82% sont très ou assez intéressés) et aux habiletés de vente (79% sont très ou assez intéressés).

Sommaire exécutif

Les recommandations

- Les résultats du diagnostic permettent de formuler six grandes recommandations. Par ailleurs, les résultats fournissent d'autres pistes qui permettront sans aucun doute de mettre de l'avant d'autres actions.
- Les principales recommandations sont les suivantes :
  - Supporter les recycleurs dans la disposition des produits dangereux et autres normes;
  - Mettre sur pied une formation à l'intention des futurs démonteurs;
  - Promouvoir le sous-secteur du recyclage des pièces automobiles et de camions;
  - Supporter les entreprises dans le recrutement de nouveaux employés;
  - Mettre en place des formations ponctuelles pour les dirigeants;
  - Instaurer des programmes de formations continues pour les employés.

INTRODUCTION

Mise en contexte

- L'industrie des services automobiles évolue à une vitesse fulgurante et elle subit de fortes pressions pour répondre rapidement aux changements et aux besoins des consommateurs. Le domaine du recyclage, qui est en pleine mutation, n'échappe pas à cette réalité.
- À première vue, les principaux éléments qui ont un impact potentiel sur le marché du recyclage de pièces d'autos et de camions sont les suivants :
  - nouvelle réglementation reliée à l'environnement, au développement durable et à la gestion du parc automobile;
  - durée de vie plus longue des véhicules grâce à la technologie et à la qualité des matériaux ayant un impact direct sur les besoins en pièces d'origines et recyclées;
  - méconnaissance du secteur (faible notoriété comme secteur d'employabilité);
  - rareté de la main-d'œuvre compétente.
- Afin de dresser un portrait juste et fiable du secteur du recyclage de pièces d'autos et de camions, le *CSMO-Auto* a été approché par *l'Association des recycleurs de pièces d'autos et de camions du Québec* (*ARPAC*).
- C'est dans ce contexte que le *CSMO-Auto* a sollicité *Extract recherche marketing* pour la réalisation du présent mandat de recherche.

Objectif principal

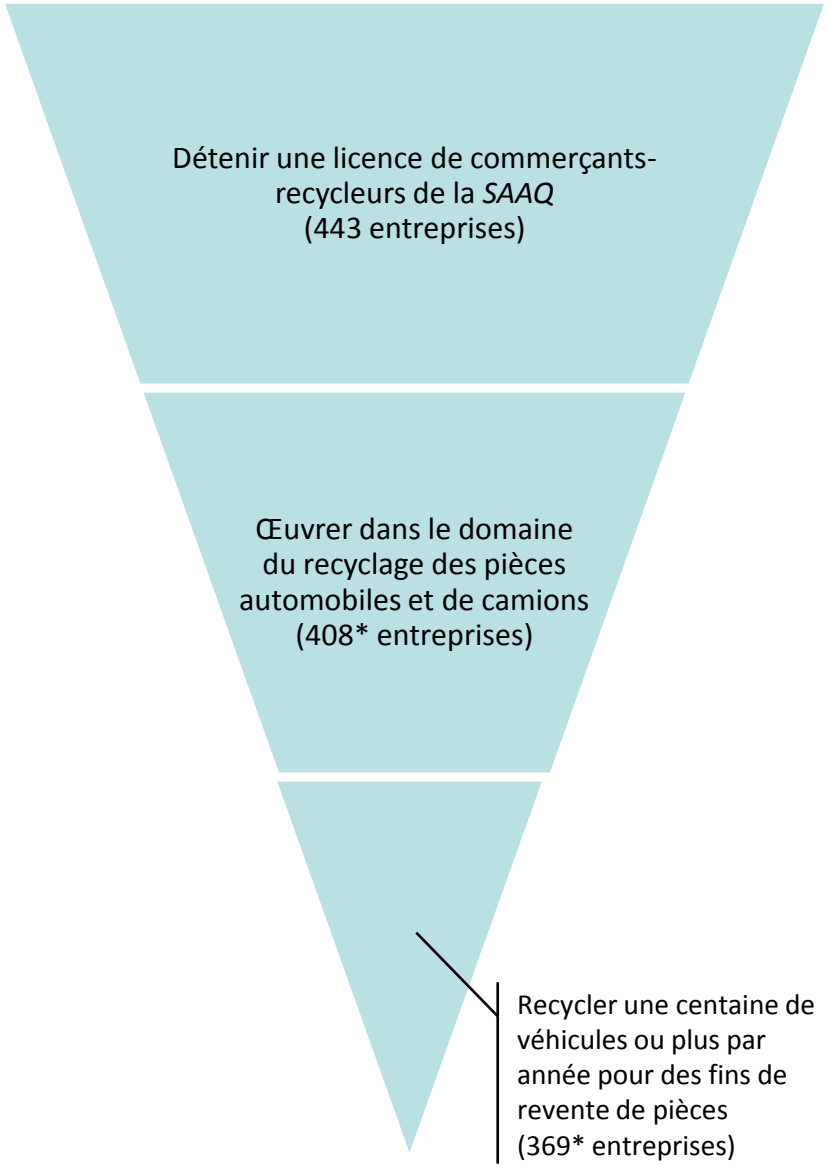
- L'objectif principal du mandat est d'effectuer un diagnostic sous-sectoriel dans le secteur du recyclage de pièces automobiles et de camions.

Objectifs spécifiques

- Les objectifs spécifiques sont les suivants :
  - Identifier les enjeux auxquels les recycleurs sont et seront confrontés au cours des prochaines années :
    - Identification des différents défis;
    - Importance du défi de la main-d'œuvre par rapport aux autres défis;
    - Facilité à recruter de nouveaux employés;
    - Niveau de satisfaction envers la compétence et l'expertise de la main-d'œuvre disponible.
  - Identifier les enjeux auxquels les employés du secteur sont et seront confrontés au cours des prochaines années :
    - Identification des différents défis;
    - Importance du défi des connaissances et de l'expertise par rapport aux autres défis.
  - Identifier des pistes de solutions afin de faire face aux enjeux identifiés.
  - Quantifier les besoins futurs en terme de main-d'œuvre.
  - Mesurer le niveau d'intérêt des recycleurs envers différentes pistes de solutions (par exemple, l'intérêt envers différentes formules de formations).

Cadre d'analyse

- Le présent rapport vise à effectuer un diagnostic sous-sectoriel dans le secteur du recyclage des pièces automobiles et de camions. Afin de circonscrire la recherche, un cadre d'analyse définissant l'étendue du diagnostic devait être défini d'entrée de jeu.
- Les entreprises détenant une licence de commerçants-recycleurs en vigueur émise par la *Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)* constituent le point de départ. Au total, 443 entreprises détiennent une telle licence, soit :
  - 87 membres de l'*ARPAC*;
  - 356 non membres de l'*ARPAC*.
- De ce nombre, les entreprises n'œuvrant pas à proprement dit dans le domaine du recyclage des pièces automobiles et de camions ont été exclues. 408* entreprises étaient toujours qualifiées, soit :
  - 87 membres de l'*ARPAC*;
  - 321* non membres de l'*ARPAC*.
- Finalement, les entreprises dont la première activité n'était pas le recyclage de véhicules pour fin de revente des pièces ont été exclues. Le seuil de qualification a été fixé à 100 véhicules recyclés par année pour fin de revente de pièces. 369* entreprises répondaient à l'ensemble des critères, soit :
  - 87 membres de l'*ARPAC*;
  - 282* non membres de l'*ARPAC*.
- La portée du diagnostic peut donc être projetée à un univers de 369* entreprises.



* Estimation établie à partir des résultats du sondage téléphonique auprès des entreprises non membres de l'*ARPAC*.

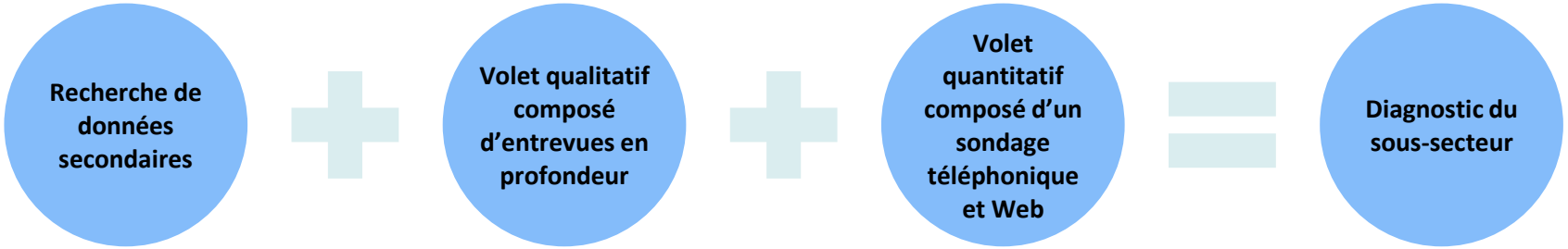
Vue d'ensemble de l'approche méthodologique

- La méthodologie préconisée pour la réalisation du diagnostic du sous-secteur du recyclage des pièces automobiles et de camions repose sur trois volets de recherche distincts :

  1. Une recherche de données secondaires (recherche documentaire) afin d'identifier les articles et autres documents publics traitant du sujet en plus de constituer une liste des entreprises du secteur. Cette recherche a notamment permis de constituer le cadre d'échantillonnage pour la réalisation des deux autres volets.

  2. Un volet qualitatif composé d'entrevues téléphoniques en profondeur auprès d'employeurs et d'employés afin d'identifier les enjeux de l'industrie et les pistes de solutions. Cette approche a permis d'entretenir des conversation ouvertes avec de nombreux intervenants et ainsi d'identifier les enjeux réels de l'industrie.

  3. Un volet quantitatif composé d'un sondage téléphonique et d'un sondage Web afin d'établir des projections en termes de besoin de main-d'œuvre pour les prochaines années. Cette approche a permis de quantifier avec précision des projections ainsi que l'importance relative des différents enjeux.



Méthodologie – Recherche de données secondaires

Source

- Banques de données et publications spécialisées, Internet et *InfoCanada*.

Procédures de réalisation

- Recherche documentaire :
  - Identification des mots-clés et combinaisons de mots-clés;
  - Recherche documentaire sommaire (bases de données spécialisées et Internet).
- Constitution d'une liste des entreprises :
  - Obtention de la liste des entreprises détenant une licence de commerçants-recycleurs;
    - Cette liste comportait les noms et coordonnées postales des entreprises, mais pas les numéros de téléphone;
  - Recherche de numéros de téléphone de la liste de commerçants-recycleurs;
    - Pairage avec la liste de membres de l'*ARPAC*;
    - Pairage effectué par *InfoCanada*;
    - Note : au total, le pairage a permis d'identifier le numéro de téléphone de 84% des entreprises.
  - Selon le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN), les entreprises détenant une licence de commerçants-recycleurs se retrouvent essentiellement dans le secteur « Automobile Parts-Used & Rebuilt (Whol) » (Code SCIAN 42314003).
  - La Classification nationale des professions (CNP) permet d'identifier les principaux secteurs touchés comme étant les suivants:
    - Démonteur / Démanteleur: CNP 7445
    - Commis aux pièces: CNP 1453 et 1472
    - Superviseur de commis aux pièces: CNP 1215

Méthodologie – Entrevues en profondeur

Population cible

- Cible 1 : dirigeants d'une entreprise de recyclage des pièces automobiles et/ou de camions de la province du Québec.
- Cible 2 : employés d'une entreprise de recyclage des pièces automobiles et/ou de camions de la province du Québec.

Méthode de collecte

- Entrevues téléphoniques en profondeur.

Plan d'échantillonnage

- Cible 1 : 15 dirigeants
- Cible 2 : 10 employés

Recrutement et prise de rendez-vous

- Le recrutement a été réalisé par *Extract* de façon personnalisée à partir de la liste élaborée lors du premier volet.
- Afin de s'assurer d'une collaboration des participants potentiels, un cachet de 60 $ a été remis à chaque participant.

Guide d'entrevues

- Le guide d'entrevues a été rédigé par *Extract* en collaboration avec le *CSMO-Auto*. Le version finale est présentée aux annexes 2 et 3 du présent rapport.
- La durée moyenne des entrevues est d'approximativement 25 minutes.
- Les entrevues ont été réalisées par un consultant de l'équipe d'*Extract* entre le 21 septembre et le 8 octobre 2010.

Éligibilité

- Pour être éligible au sondage, le répondant devait :
  - Être propriétaire ou responsable de l'embauche et de la gestion du personnel dans l'entreprise;
  - Œuvrer dans le domaine du recyclage des pièces automobiles et de camions;
  - L'entreprise devait recycler une centaine de véhicules ou plus par année pour des fins de vente de pièces.

Méthodologie – Sondages (téléphonique et Internet)

Population cible

- Dirigeants d'entreprises de recyclage de pièces d'autos et/ou de camions de la province du Québec.

Méthode de collecte

- Membres de l'*ARPAC* : sondage Internet sur invitation
- Non membres : sondage téléphonique

Questionnaire

- Le questionnaire a été rédigé par *Extract recherche marketing* en collaboration avec le *CSMO-Auto*. La version finale est disponible en annexe 4 et 5.
- Durée moyenne du questionnaire : 11 minutes (téléphonique) et 17 minutes (Internet). Le questionnaire auprès des membres est plus long en raison de l'insertion de la question sur l'intérêt accordé aux différents types de formations.

Éligibilité

- Pour être éligible au sondage, le répondant devait :
  - Être propriétaire ou responsable de l'embauche et de la gestion du personnel dans l'entreprise;
  - Œuvrer dans le domaine du recyclage de pièces d'autos et de camions;
  - L'entreprise recycle une centaine de véhicules ou plus par année pour des fins de vente de pièces.

Collecte de données Internet (membres)

- Le sondage Internet a été programmé par *Extract*.
  - Au total, 40 questionnaires ont été complétés par les membres.
  - La marge d'erreur associée à ce sous-échantillon (n=40) est de ± 9,7%, 19 fois sur 20.
  - Le taux de collaboration est d'environ 47%.
- Processus :
  - 13 octobre : envoi des invitations par courriel incluant un code d'accès unique;
  - 15 au 19 octobre : rappel téléphonique auprès des membres n'ayant pas complété le questionnaire;
  - 20 octobre : rappel par courriel auprès des non répondants;
  - 24 octobre : fin de la collecte.

Collecte de données téléphonique (non membres)

- La collecte téléphonique a été réalisée par la firme *Ténor Marketing,* un partenaire d'*Extract recherche marketing* spécialisé en entrevues téléphoniques.
  - Le questionnaire fut pré-testé auprès de 7 répondants afin de valider la compréhension et la fluidité des questions.
  - Au total, 45 entrevues ont été réalisées auprès des non membres.
  - Les entrevues se sont déroulées du 13 au 20 octobre 2010.
  - Le taux de réponse est de 58%.
  - La marge d'erreur associée à ce sous-échantillon (n=45) est de ± 13,2%, 19 fois sur 20.

Analyse des résultats

- Pondération des données :
  - Les données furent pondérées par membres versus non membres ainsi que par nombre d'employés afin de refléter la distribution réelle de la population.
  - Une pondération permet de donner un poids à chaque répondant selon sa distribution réelle dans la population. Ainsi, le résultat global tient compte de cet ajustement. Par exemple, dans la présente étude, 45 non membres et 40 membres de l'*ARPAC* ont été interrogés. Dans la population, les non membres sont en plus grande proportion que les membres alors la pondération permet de rétablir cet équilibre.
- Différences significatives :
  - Quelques écarts statistiquement significatifs sont notés entre les deux clientèles à l'étude (membre de l'*ARPAC* et non membres).
  - Les différences significatives dans ce rapport sont présentées en rouge.
- Principales sources des données:
  - À moins d'avis contraire, la source des données présentées dans ce rapport est le sondage quantitatif.

LE PORTRAIT DU SOUS-SECTEUR

La taille et l'évolution du sous-secteur

Pricipaux constats

Un nombre de véhicules en fin de vie en croissance

- Selon *Recyc-Québec*, 473 176 véhicules ont atteint la fin de leur vie utile au Québec en 2008.
- Les données de *Recyc-Québec* permettent d'estimer la croissance du nombre de véhicules ayant atteint la fin de leur vie utile à 47% entre 2002 et 2008.

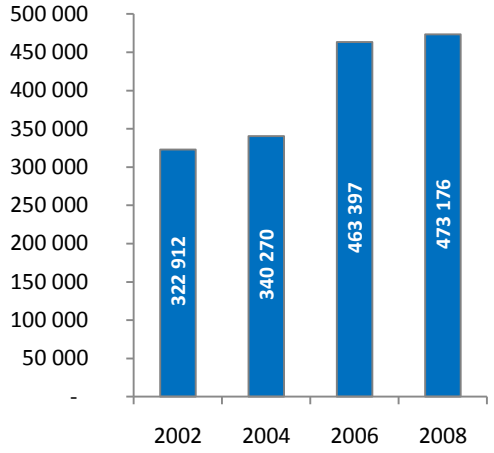
Une durée de vie grandissante

- Tel que mentionné dans le document *Les véhicules hors d'usage* produit par *Recyc-Québec* en octobre 2008, la durée de vie moyenne d'un véhicule est passée de 153 000 kilomètres en 1970 à 300 000 kilomètres en 2010.
- La qualité des véhicules explique ce résultat.

Un besoin grandissant pour les pièces de remplacement

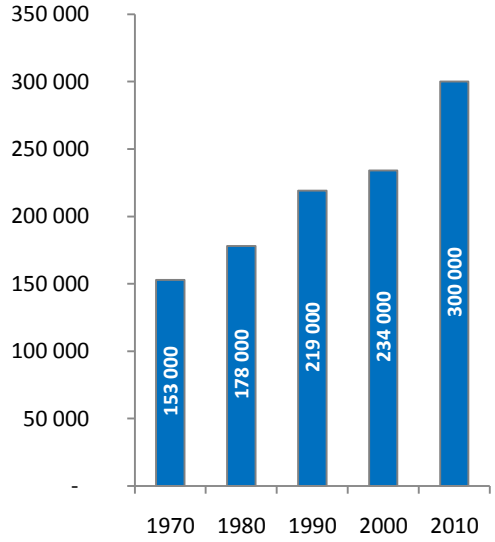
- Malgré le fait que la qualité des pièces s'est améliorée, certaines pièces dont la durée de vie est moins grande peuvent devoir être remplacées alors qu'avant elles se retrouvaient sur un véhicule en fin de vie utile.
- Il est donc à prévoir que la demande pour les pièces de remplacement, incluant les pièces provenant de véhicules démantelés, continuera à connaître une croissance.

Nombre de véhicules ayant atteint la fin de leur vie utile



Source : *Recyc-Québec*

Durée de vie moyenne des véhicules en kilomètres



Source : *Recyc-Québec*

Profil des entreprises

Principaux constats

Des entreprises en affaires depuis longtemps

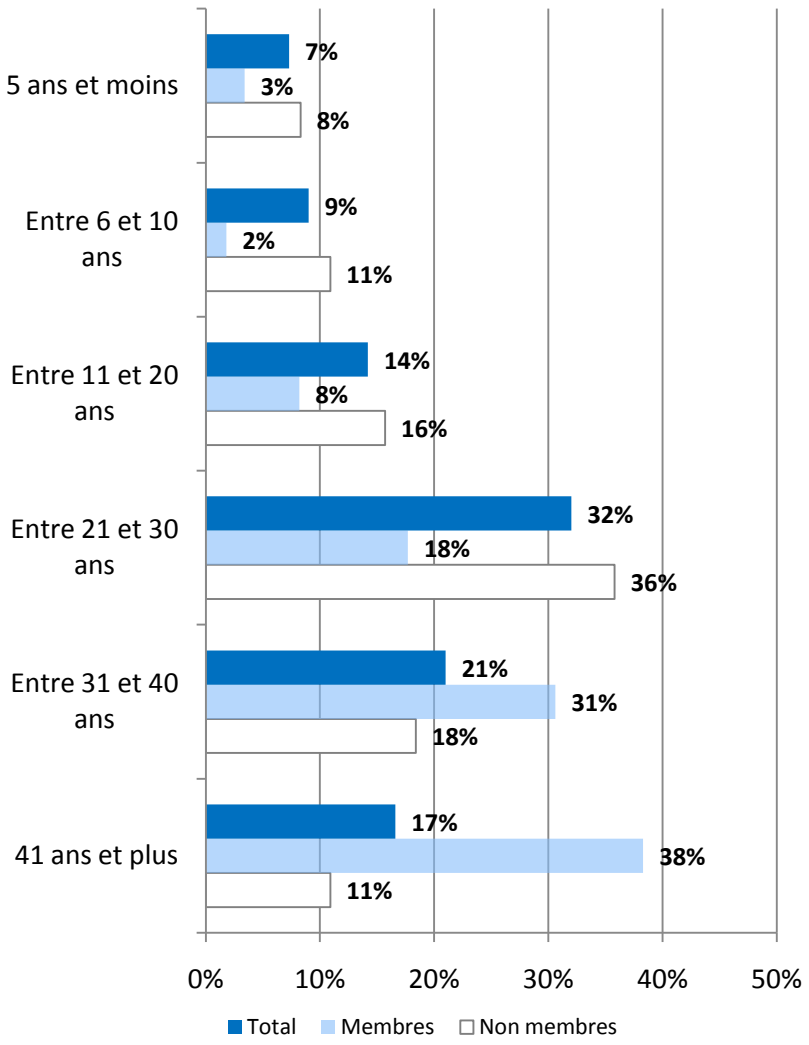
- De façon globale, **70%** des répondants affirment être en affaires dans ce secteur d'activité depuis **plus de 20 ans** :
  - 32% entre 21 et 30 ans
  - 21% entre 31 et 40 ans
  - 17% 41 ans et plus

Les membres en affaires depuis plus longtemps

- Les résultats démontrent que les **entreprises membres de l'*ARPAC* ont davantage d'années à leur actif** que les non membres :

  En affaires depuis plus de 20 ans :
  - Membres : 87%
  - Non membres : 65%

Nombre d'années en affaires



n = 85
Base : ensemble des répondants

Profil des entreprises (suite)

Principaux constats

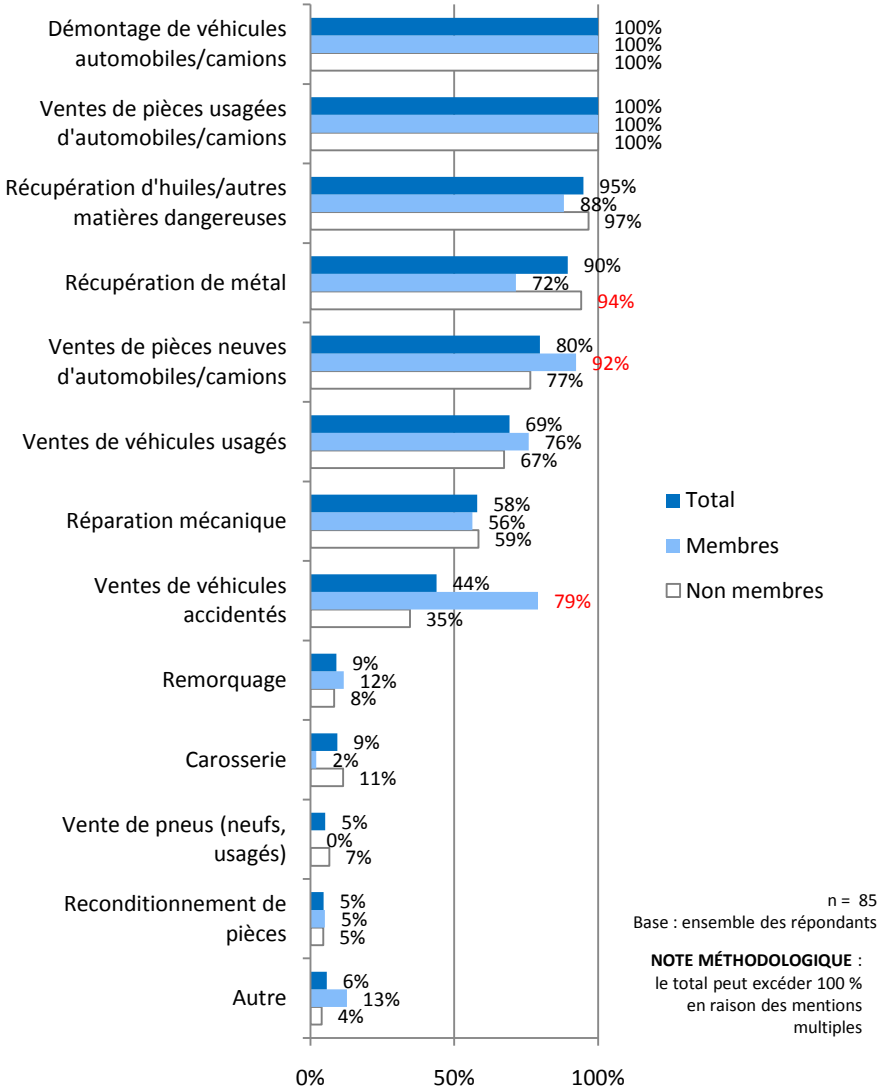
Une offre de services variés

- Les entreprises **offrent en moyenne 7 services**.
- De par la nature de cette étude, la totalité des entreprises effectuent le démontage de véhicules automobiles/camions et la vente de pièces usagées (100%).
- La majorité procède à la **récupération d'huiles et autres matières dangereuses (95%) ainsi qu'au métal (90%)**.

Quelques écarts entre les membres et les non membres

- Les résultats illustrent quelques différences entre les services offerts par les entreprises membres de l'*ARPAC* comparativement à celles qui ne le sont pas :
  - **Vente de pièces neuves d'automobiles/camions** : 92% membres versus 77% non membres;
  - **Vente de véhicules accidentés** : 79% membres versus 35% non membres;
  - **Récupération de métal** : 72% membres versus 94% non membres.

Services offerts



n = 85
Base : ensemble des répondants

NOTE MÉTHODOLOGIQUE : le total peut excéder 100 % en raison des mentions multiples

Lois et règlements applicables au recyclage des véhicules hors d'usage

- Tel que présenté dans le *Guide de bonnes pratiques pour la gestion des véhicules hors d'usage* du *Ministère du développement durable de l'environnement et des parcs*, ce secteur n'échappe pas à l'application des normes et exigences de la Loi sur la qualité de l'environnement (LQE) ainsi que des règlements et politiques qui en découlent. Les articles 20, 22 et 32 sont les trois principaux articles de la LQE applicables.

- Les règlements applicables au secteur du recyclage des véhicules hors d'usage sont les suivants:
  - Règlement relatif à l'application de la Loi sur la qualité de l'environnement [Q-2, r.1.001]
  - Règlement sur les substances appauvrissant la couche d'ozone [Q-2, r.23.1]
  - Règlement sur la qualité de l'atmosphère [Q2, r.20]
  - Règlement sur les produits pétroliers [U-1.1, r.1]
  - Règlement sur l'entreposage des pneus hors d'usage [Q-2, r.6.1]
  - Règlement sur les lieux d'élimination de neige [Q-2, r.15.1]
  - Règlement sur les déchets solides [Q-2, r.3.2]
  - Règlement sur les matières dangereuses [Q-2, r.15.2]

- Les textes de la loi et de la plupart des règlements sont reproduits sur la page Web de la Gazette officielle du Québec, à l'adresse suivante : http://doc.gouv.qc.ca/fr/frame/index.html.

LE PORTRAIT DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Nombre d'employés

Principaux constats

Des entreprises de petite taille dans la majeure partie des cas

- Près de la moitié des entreprises (48%) ont moins de 5 employés et près des trois quarts (73%) ont moins de 10 employés.
- Le nombre d'employés moyen par établissement est de 9.

Les entreprises membres s'avèrent de plus grande envergure

- Le nombre d'employés moyen par entreprise s'avère supérieur parmi les entreprises membres de l'*ARPAC :*
  - Membres : 17 employés
  - Non membres : 6 employés

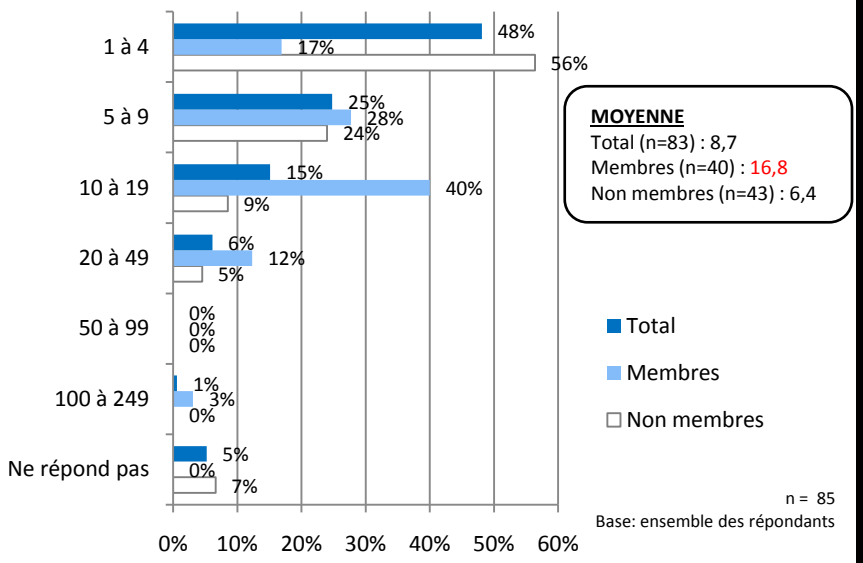
Des emplois à temps complet

- Dans l'ensemble, plus de 92% des employés travaillent à temps plein au sein de l'établissement.

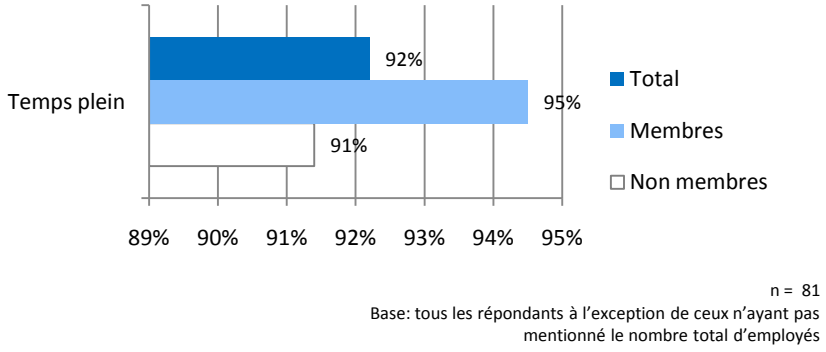
Une industrie employant approximativement 3267 travailleurs

- Pour l'ensemble de l'industrie, il est possible d'estimer le nombre d'employés à 3267, soit:
  - 1462 employés dans les entreprises membres
  - 1805 dans les entreprises non-membres

Nombre d'employés



Répartition temps plein versus temps partiel



Répartition de la main-d'œuvre selon la tâche

Principaux constats

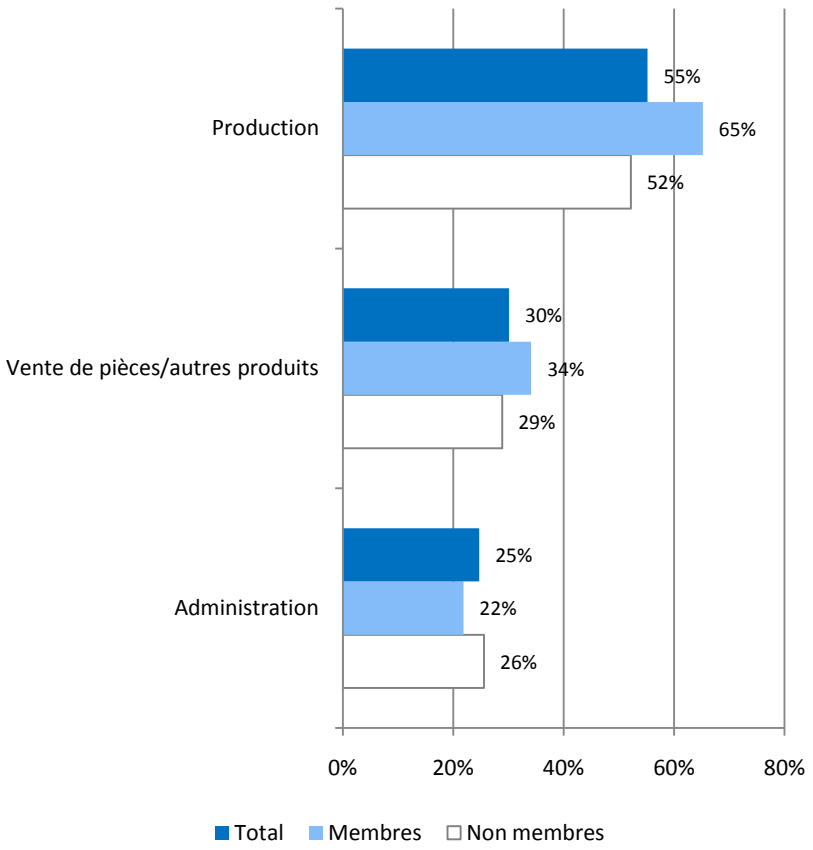
Un peu plus de la moitié des employés ont une tâche reliée à la production

- 55% des employés occupent un poste en production (démonteurs, etc.) alors qu'environ le tiers se chargent de la vente de pièces et autres produits.
- Enfin, le quart des employés se chargent de l'administration (comptabilité, gestion du personnel, informatique, secrétariat, etc.).

Répartition semblable entre les membres et les non membres.

- Aucun écart significatif à noter entre le profil des entreprises membres et non membres.
- Prendre note qu'un employé peut se retrouver dans plus d'une catégorie de tâches.

Répartition moyenne selon la tâche



n = 81
Base : tous les répondants à l'exception de ceux n'ayant pas mentionné le nombre total d'employés

NOTE MÉTHODOLOGIQUE : un employé peut se retrouver dans plus d'une catégorie d'emploi.

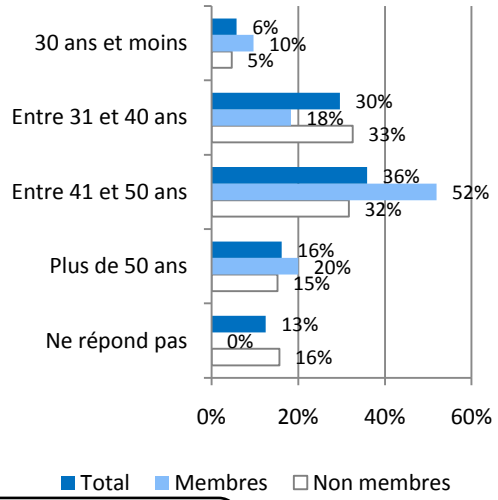
Répartition de la main-d'œuvre selon l'âge

Principaux constats

Entreprises membres de l'*ARPAC* : employés de production un peu plus jeunes… mais administrateurs plus âgés

- La répartition des employés selon l'âge révèle qu'environ la moitié de ceux qui œuvrent en production ou en vente sont âgés de 31 à 40 ans. En ce qui a trait à la production, on dénote une tendance des entreprises membres de l'*ARPAC* à avoir des employés un peu plus jeunes que les non membres (écart non significatif en raison de la petite taille des sous-échantillons).
- Pour ce qui est de l'administration, 72% des répondants associés aux entreprises membres ont plus de 40 ans alors que cette proportion est nettement inférieure pour les entreprises non membres (47%).

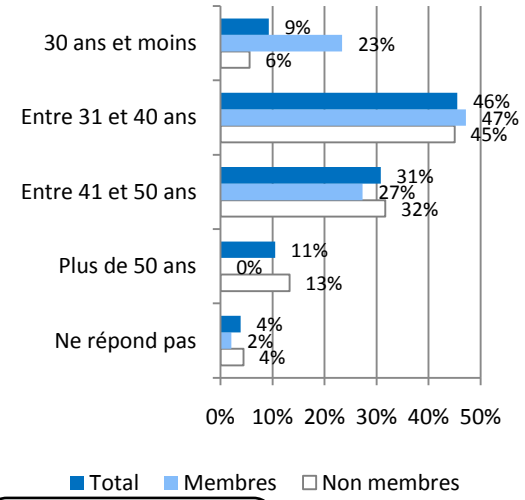
Employés à l'administration



% plus de 40 ans
Total (n=85) : 52%
Membres (n=40) : 72%
Non membres (n=45) : 47%

n = 85
Base : ensemble des répondants

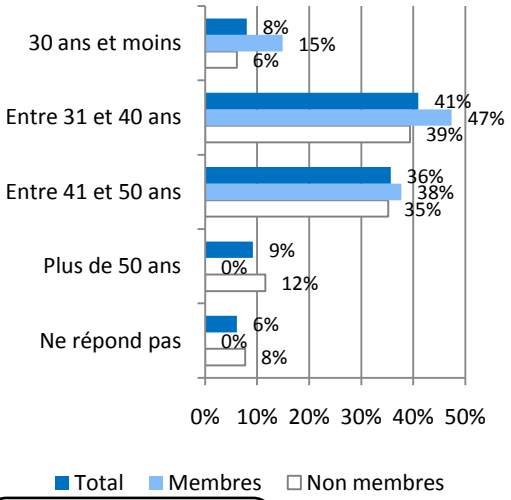
Employés de production



% plus de 40 ans
Total (n=85) : 42%
Membres (n=40) : 27%
Non membres (n=45) : 45%

n = 85
Base : ensemble des répondants

Employés en vente



% plus de 40 ans
Total (n=85) : 45%
Membres (n=40) : 38%
Non membres (n=45) : 47%

n = 85
Base : ensemble des répondants

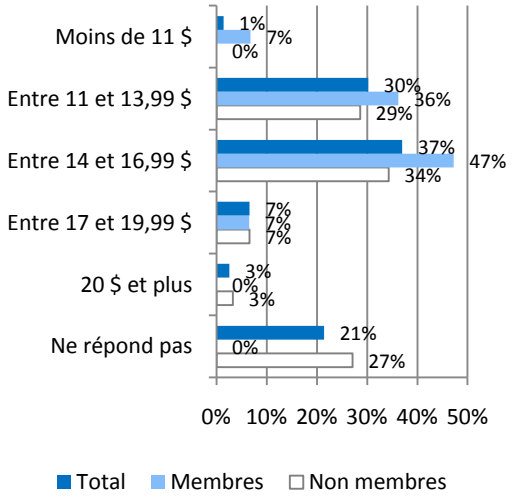
Répartition de la main-d'œuvre selon le salaire

Principaux constats

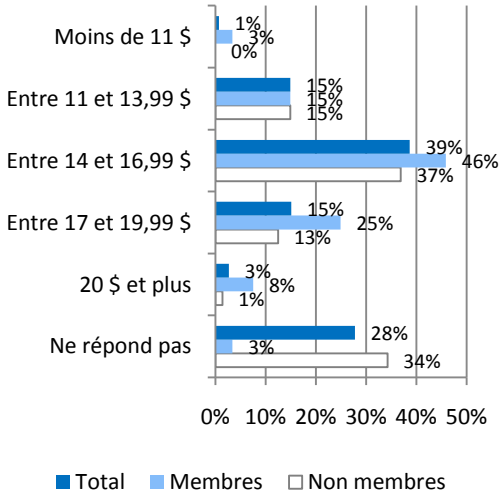
Le taux horaire moyen des employés aux ventes est légèrement plus élevé que celui des employés de production

- Les employés de production gagnent majoritairement (67%) en moyenne entre 11 $ et 16,99 $/heure.
- Le salaire moyen versé aux employés de vente semble varier davantage, la plupart (54%) se situant entre 14 $ et 16,99 $/heure. À noter que 15% gagnent entre 17 $ et 19,99 $/heure.
- À noter que les répondants associés aux entreprises non membres ont été plus nombreux à ne pas se prononcer sur cette question. En retirant les mentions « ne répond pas » de l'analyse, les salaires s'avèrent statistiquement similaires entre les entreprises membres et non membres.
- Près de neuf répondants sur dix affirment qu'aucune commission de vente n'est versée à leurs employés responsables de cette tâche (88%), et ce, tant chez les membres que les non membres.

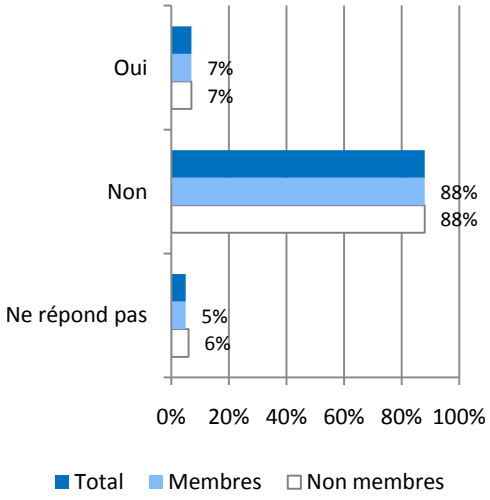
Employés de production



Employés en vente



Commissions de vente



n = 85
Base : ensemble des répondants

Répartition de la main-d'œuvre selon le sexe

Principaux constats

Un domaine d'hommes

- Le secteur du recyclage automobile demeure majoritairement composé d'hommes.
- En effet, 97% des postes en production et 89% des postes associés à la vente sont occupés par des hommes.

Davantage de femmes parmi les entreprises membres de l'*ARPAC*

- Les données indiquent que les entreprises membres de l'*ARPAC* emploient davantage de femmes, et ce, dans les deux types de postes.
  - Employés de production : 11% versus 1% chez les non membres
  - Employés en vente : 20% versus 8% chez les non membres

Proportion d'hommes employés de production

	Total	Membres	Non membres
Moins de 50%	1%	6%	0%
50% à 70%	3%	7%	1%
71% à 90%	3%	12%	1%
91% à 99%	1%	5%	0%
100%	91%	66%	98%
Ne répond pas	1%	3%	0%
Moyenne	***97%***	***89%***	***99%***

n = 85
Base: ensemble des répondants

Proportion d'hommes employés en vente

	Total	Membres	Non membres
Moins de 50%	7%	10%	6%
50% à 70%	9%	24%	5%
71% à 90%	5%	2%	6%
91% à 99%	2%	8%	0%
100%	78%	54%	84%
Ne répond pas	1%	3%	0%
Moyenne	***89%***	***80%***	***92%***

n = 85
Base : ensemble des répondants

La formation initiale de la main-d'œuvre

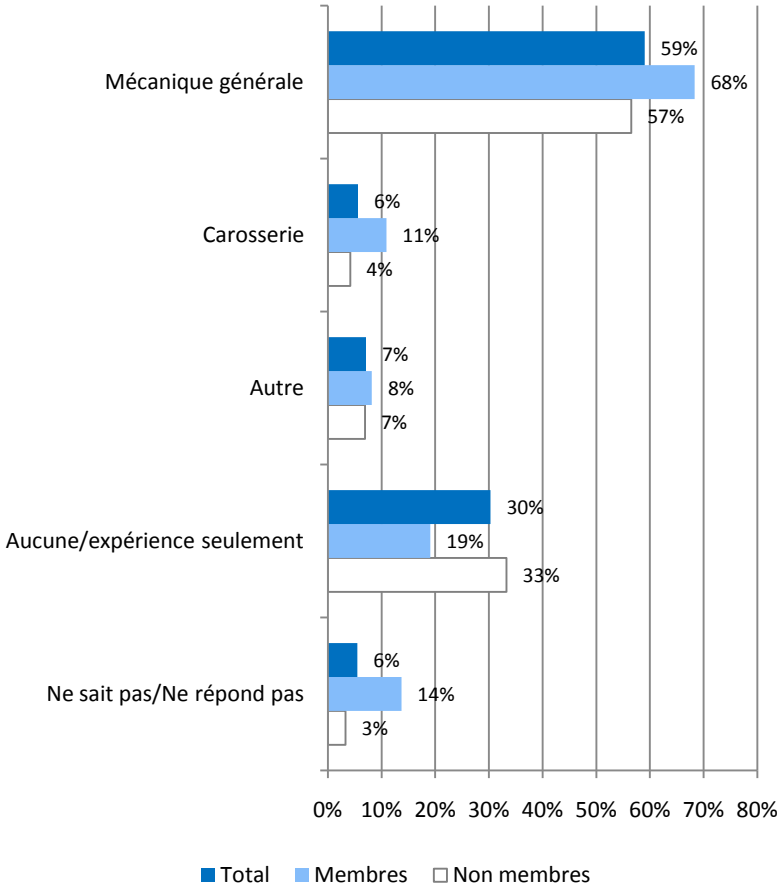
Principaux constats

Une formation en mécanique générale ou une bonne expérience dans le domaine

- La formation de base des employés de production est davantage associée à la mécanique générale (59%). Ce constat semble être le même pour les entreprises membres de l'*ARPAC* ainsi que les non membres.
- Environ le tiers affirment que les employés de production ne détiennent normalement aucune formation (30%). Un commentaire provenant des entrevues en profondeur résume bien ce résultat:

« Y'a l'expérience mais pas de diplôme. »

La formation initiale



n = 85
Base : ensemble des répondants

NOTE MÉTHODOLOGIQUE : un employé peut se retrouver dans plus d'une catégorie de formation.

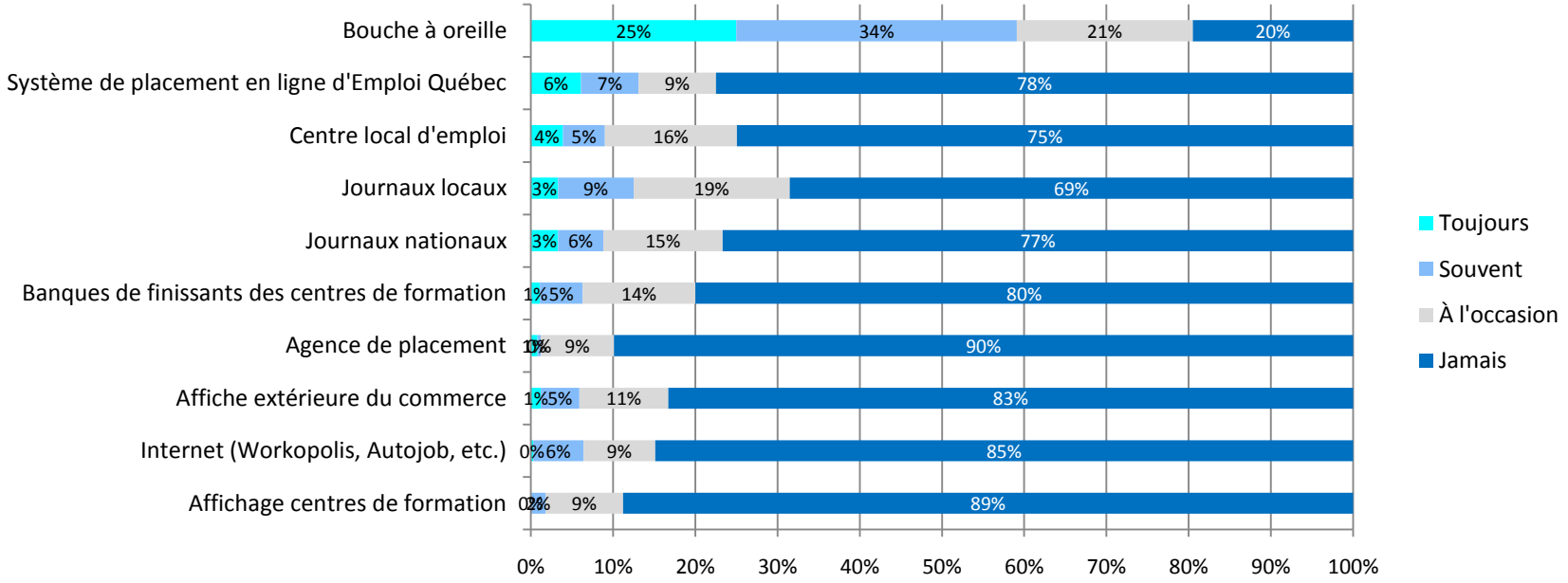
Les méthodes de recrutement de la main-d'œuvre

Principaux constats

Recrutement principalement par le bouche à oreille

- Globalement, la méthode de recrutement la plus souvent utilisée est le bouche à oreille. 25 % des entreprises l'utilisent toujours et 34 % souvent.
- Les autres moyens de recrutement sont beaucoup moins utilisés.
- Les résultats détaillés par profil sont présentés à la page suivante.

Outils utilisés lors du recrutement de personnel



n = 85
Base : ensemble des répondants

Les méthodes de recrutement de la main-d'œuvre (suite)

Principaux constats

Entreprises membres plus actives en recrutement

- Les résultats détaillés révèlent que les entreprises membres sont en plus grande proportion à utiliser certains modes de recrutement « toujours » ou « souvent », notamment le bouche à oreille (81% versus 53%), le système de placement en ligne d'Emploi-Québec (30% versus 9%) et les journaux locaux (33% versus 7%).

Outils utilisés lors du recrutement de personnel

% présentés		Total	Membres	Non membres
Bouche à oreille	Toujours	25%	23%	26%
	Souvent	34%	58%	28%
	Sous-total*	***59%***	***81%***	***53%***
	À l'occasion	21%	14%	24%
	Jamais	20%	5%	23%
Système de placement en ligne d'Emploi Québec	Toujours	6%	19%	3%
	Souvent	7%	11%	6%
	Sous-total*	***13%***	***30%***	***9%***
	À l'occasion	9%	19%	7%
	Jamais	77%	51%	84%
Centre local d'emploi	Toujours	4%	13%	1%
	Souvent	5%	7%	4%
	Sous-total*	***9%***	***20%***	***6%***
	À l'occasion	16%	37%	11%
	Jamais	75%	42%	84%
Journaux locaux	Toujours	3%	12%	1%
	Souvent	9%	22%	6%
	Sous-total*	***12%***	***33%***	***7%***
	À l'occasion	19%	34%	15%
	Jamais	69%	32%	78%
Journaux nationaux	Toujours	3%	12%	1%
	Souvent	6%	4%	6%
	Sous-total*	***9%***	***16%***	***7%***
	À l'occasion	15%	18%	13%
	Jamais	77%	66%	80%

% présentés		Total	Membres	Non membres
Banques de données de finissants des centres de formation	Toujours	1%	0%	1%
	Souvent	5%	7%	5%
	Sous-total*	***6%***	***7%***	***6%***
	À l'occasion	14%	14%	14%
	Jamais	80%	79%	80%
Agence de placement	Toujours	1%	4%	0%
	Souvent	0%	2%	0%
	Sous-total*	***1%***	***6%***	***0%***
	À l'occasion	9%	15%	7%
	Jamais	90%	79%	93%
L'affiche à l'extérieur de votre commerce	Toujours	1%	6%	0%
	Souvent	5%	6%	4%
	Sous-total*	***6%***	***12%***	***4%***
	À l'occasion	11%	17%	9%
	Jamais	83%	71%	86%
Internet (ex : Workopolis.com, Autojob.com, etc.)	Toujours	0%	2%	0%
	Souvent	6%	7%	6%
	Sous-total*	***6%***	***9%***	***6%***
	À l'occasion	9%	22%	5%
	Jamais	85%	70%	89%
L'affichage dans les centres de formation	Toujours	0%	0%	0%
	Souvent	2%	9%	0%
	Sous-total*	***2%***	***9%***	***0%***
	À l'occasion	9%	13%	8%
	Jamais	89%	78%	92%

n = 85
Base : ensemble des répondants
* Sous-total = Toujours + Souvent

LES BESOINS FUTURS EN TERMES DE MAIN-D'ŒUVRE

Avis aux lecteurs : Prendre note que les besoins futurs en termes de main-d'œuvre sont bruts, c'est-à-dire qu'ils tiennent compte uniquement de l'embauche sans tenir compte des employés qui quitteront le sous-secteur du recyclage des pièces automobiles et de camions.

Projections relatives à la main-d'œuvre de production

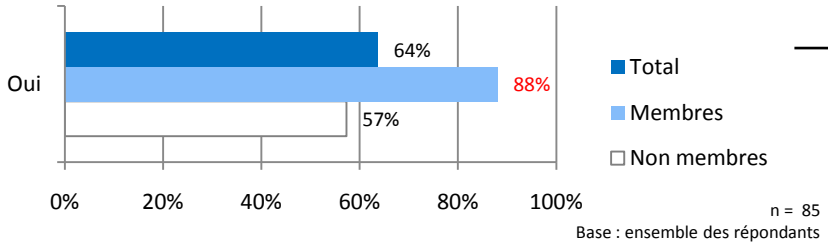
Principaux constats

Les entreprises membres prévoient embaucher davantage d'employés de production que les non membres

- De façon générale, 64% des entreprises prévoient embaucher du personnel de production au cours des cinq prochaines années. Cette proportion est plus élevée au sein des entreprises membres de l'*ARPAC* : 88% versus 57%.
- Les entreprises prévoient embaucher en moyenne 2 employés de production au cours de la prochaine année, 3-4 dans les trois prochaines années et entre 4 et 7 dans les cinq prochaines années.
- Les projections permettent d'estimer les embauches à 441 employés sur un horizon de 1 an, 747 sur 3 ans et 1162 sur 5 ans.

Projections relatives à la main-d'œuvre de production

Proportion d'entreprises prévoyant embaucher de nouveaux employés de production au cours des 5 prochaines années



PROJECTIONS SUR LE QUÉBEC (en nombre d'employés)

1 an	3 ans	5 ans
Total : 441	Total : 747	Total : 1162
Membres : 168	Membres : 329	Membres : 551
Non membres : 273	Non membres : 418	Non membres : 611

	% présentés	Total (n=62)	Membres (n=35)	Non membres (n=27)
1 an	Aucun	1%	2%	0%
	1 employé	40%	27%	45%
	2 à 3 employés	46%	48%	45%
	Plus de 3 employés	2%	8%	0%
	Ne sait pas/Ne répond pas	12%	15%	10%
	Moyenne	***1,8***	***2,2***	***1,7***
3 ans	1 employé	20%	20%	21%
	2 à 3 employés	42%	36%	45%
	4 à 5 employés	7%	11%	6%
	Plus de 5 employés	8%	7%	8%
	Ne sait pas/Ne répond pas	22%	26%	21%
	Moyenne	***3,1***	***4,3***	***2,6***
5 ans	1 employé	16%	9%	18%
	2 à 3 employés	27%	31%	26%
	4 à 5 employés	16%	16%	16%
	Plus de 5 employés	8%	7%	8%
	Ne sait pas/Ne répond pas	34%	37%	32%
	Moyenne	***4,7***	***7,2***	***3,8***

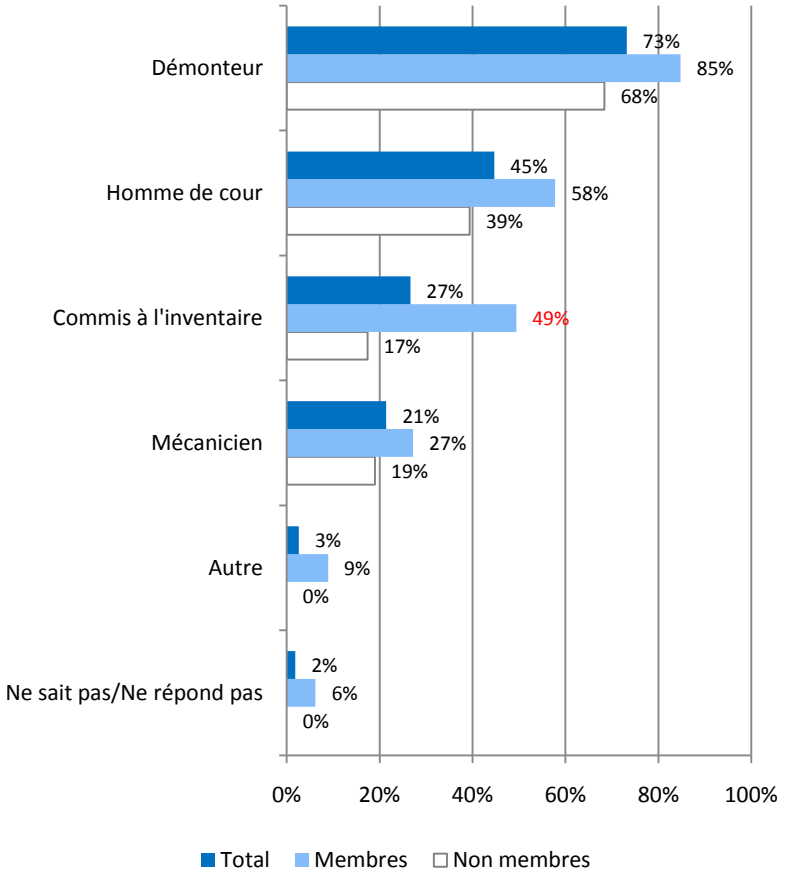
Projections relatives à la main-d'œuvre de production (suite)

Principaux constats

Recrutement de démonteurs, « d'hommes de cour » et de commis à l'inventaire

- Les principaux postes à combler dans les tâches associées à la production lors des cinq prochaines années seront des démonteurs (73%), des « hommes de cour » (45%) et des commis à l'inventaire (27%).
- Les entreprises membres de l'*ARPAC* démontrent un besoin plus marqué pour combler le poste de commis à l'inventaire par rapport aux non membres (49 % versus 17% non membres).

Types de postes à combler en production (5 prochaines années)



n = 62
Base : répondants qui embaucheront dans les cinq prochaines années

NOTE MÉTHODOLOGIQUE : le total peut excéder 100% en raison des mentions multiples.

Projections relatives à la main-d'œuvre en vente

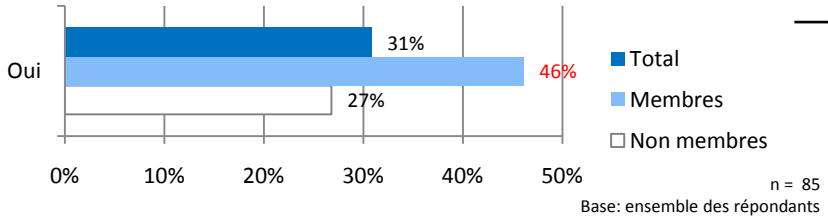
Principaux constats

Les entreprises membres prévoient embaucher davantage que les non membres (vente)

- De façon générale, 31% des répondants prévoient embaucher du personnel pour la vente de pièces et autres produits au cours des cinq prochaines années. Cette proportion est plus élevée au sein des entreprises membres de l'*ARPAC* : 46% versus 27%.
- Les entreprises prévoient embaucher en moyenne 1 employé de vente au cours de la prochaine année, 2 dans les trois prochaines années et entre 2 et 3 dans les cinq prochaines années.
- Les projections permettent d'estimer les embauches à 162 employés sur un horizon de 1 an, 206 sur 3 ans et 288 sur 5 ans.

Projections relatives à la main-d'œuvre en vente

Proportion d'entreprises prévoyant embaucher de nouveaux employés pour les ventes au cours des 5 prochaines années



	% présentés	Total (n=33)	Membres (n=20)*	Non membres (n=13)*
1 an	Aucun	3%	9%	0%
	1 employé	79%	56%	90%
	2 à 3 employés	12%	16%	11%
	Plus de 3 employés	4%	11%	0%
	Ne sait pas/Ne répond pas	3%	8%	0%
	Moyenne	***1,3***	***1,2***	***1,5***
3 ans	1 employé	63%	52%	68%
	2 à 3 employés	20%	17%	22%
	Plus de 3 employés	2%	7%	0%
	Ne sait pas/Ne répond pas	15%	25%	11%
	Moyenne	***1,7***	***2,3***	***1,5***
5 ans	1 employé	53%	43%	58%
	2 à 3 employés	7%	9%	5%
	4 à 5 employés	13%	4%	17%
	Plus de 5 employés	2%	7%	0%
	Ne sait pas/Ne répond pas	25%	38%	20%
	Moyenne	***2,3***	***3,4***	***2,0***

* NOTE MÉTHODOLOGIQUE : veuiller interpréter ces résultats avec prudence en raison de la petite taille du sous-échantillon.

PROJECTIONS SUR LE QUÉBEC (en nombre d'employés)

1 an
Total : 162
Membres : 48
Non membres : 114

3 ans
Total : 206
Membres : 92
Non membres : 114

5 ans
Total : 288
Membres : 136
Non membres : 152

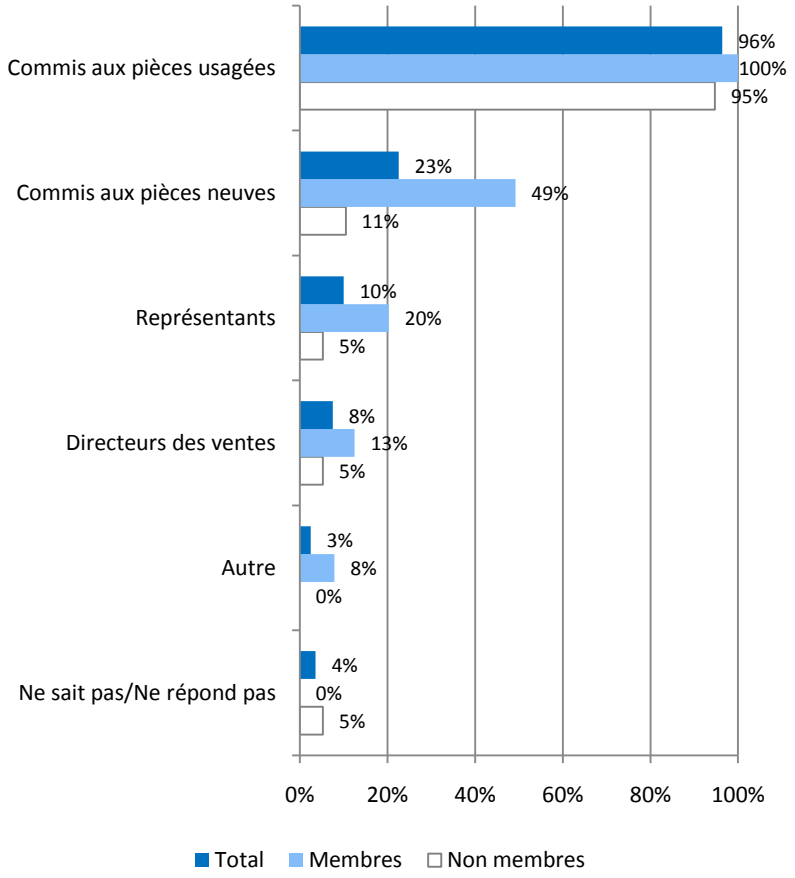
Projections relatives à la main-d'œuvre en vente (suite)

Principaux constats

Recrutement de commis aux pièces usagées et aux pièces neuves

- Les principaux postes à combler dans les tâches associées à la vente lors des cinq prochaines années seront des commis aux pièces usagées (96%) et des commis aux pièces neuves (23%).
- Aucun écart statistique n'est noté entre les entreprises membres de l'*ARPAC* et celles qui ne le sont pas en raison de la petite taille des sous-échantillons. Néanmoins, on dénote une tendance à ce que les entreprises membres aient un besoin plus accru pour les commis aux pièces neuves, aux représentants et aux directeurs des ventes.

Types de postes à combler en vente (5 prochaines années)



n = 33
Base : répondants qui embaucheront dans les cinq prochaines années

NOTE MÉTHODOLOGIQUE : le total peut excéder 100% en raison des mentions multiples.

LES GRANDS ENJEUX DU SOUS-SECTEUR

Perception des intervenants du milieu à l'égard des grands enjeux

Principaux constats

- Des entrevues en profondeur auprès des dirigeants d'entreprises ont permis d'identifier les principaux enjeux du secteur que voici.

- **Enjeu 1 : disposer des différentes matières en respectant l'environnement**
  - Disposer des différentes matières tout en respectant l'environnement est l'enjeu le plus important, et ce, autant au sein des entreprises membres de l'*ARPAC* que les non membres. Les gestionnaires sont conscients des risques occasionnés par la manipulation des matières dangereuses et se sentent parfois mal supportés.

« Un autre enjeu est l'environnement. On manipule des matières dangereuses donc il faut être à la page pour savoir comment les traiter. »

« Comment disposer des gaz fréons car il n'y a pas de solution pour le moment. On les stocke mais même le gouvernement ne sait pas quoi faire. »

- **Enjeu 2 : satisfaire aux lois et aux normes de l'industrie**
  - Les lois et normes de l'industrie ont évoluées et les dirigeants d'entreprises ont dû adapter leurs façons de faire. Nous pouvons également remarquer qu'il semble exister une certaine confusion au niveau de la loi et des règlements en vigueur, notamment au sein des plus petites entreprises. Ces dernières trouvent également que la conformité à ces différentes structures demande une quantité de ressources considérables.

« Les enjeux étaient présents mais tout était moins sévère… Avant nos huiles usées on s'en départissait par nous-même, maintenant c'est plus précis sur comment on doit procéder. »

« Nous on est une nouvelle entreprise, l'acquisition des permis, tout le processus a pris presqu'un an… parce qu'aucune municipalité voulait me donner le permis. La plupart ont des droits acquis, c'est-à-dire que du jour au lendemain tu peux te faire mettre dehors. »

« On fait attention pour être mieux, souvent on se fait visiter pour s'assurer que nos installations sont adéquates. »

Source : entrevues en profondeur

Perception des intervenants du milieu à l'égard des grands enjeux (suite)

Principaux constats

- **Enjeu 3 : recruter de la main-d'œuvre compétente au département de la production**
  - Plusieurs défis sont soulevés à l'égard du recrutement de la main-d'œuvre en production (ex : démonteurs) :
    - Les nouveaux employés ne détiennent pas les formations nécessaires, ce qui nécessite une formation à l'interne.
    - Pour obtenir quelqu'un qui a les formations nécessaires, il faut souvent le recruter chez un compétiteur, ce qui n'est pas évident.
    - Certains employés peuvent avoir les compétences, mais ne travaillent pas bien pour autant (ne sont pas vaillants, ne font pas attention à l'environnement, etc.).

« Les travailleurs manuels y'en a de moins en moins. Beaucoup de monde vont faire une formation professionnelle, de mécanicien, de carrosserie, de débosseleur, mais y'a moins de monde qui font vraiment des métiers manuels. »

- **Enjeu 4 : conserver les employés dans mon entreprise**
  - Une fois recrutés et formés, plusieurs dirigeants mentionnent qu'il s'avère difficile de conserver leurs employés. Les employés compétents ont tendance à monnayer leur savoir faire en changeant d'employeur alors que d'autres ne sont pas prêts à s'investir à long terme dans une métier qui est très exigeant physiquement.

« Quand on a quelqu'un de compétent, c'est difficile de l'avoir, car il va demander un salaire très haut. Sinon, pour partir quelqu'un ça demande beaucoup d'énergie et d'heures, donc c'est pas mieux. »

« Souvent après une journée, les gens réalisent plus ce que c'est et là ils trouvent que c'est beaucoup de travail, donc ils quittent. Ça arrive souvent des gens qui font un essai d'un jour puis qui quittent. »

« Le problème c'est que y'en a pas de disponibles, faut soit le voler à tes compétiteurs ou qu'ils déménagent. Les gars ils changent de place pour .50 cents de l'heure. Tu peux pas prendre un mécanicien dans un autre garage parce que premièrement il gagne un bon salaire, puis ne cherche pas à venir dans un centre de recyclage. »

Source : entrevues en profondeur

Perception des intervenants du milieu à l'égard des grands enjeux (suite)

Principaux constats

- **Enjeu 5 : faire face à la compétition**
  - L'enjeu concurrentiel demeure un enjeu important, surtout au sein des entreprises membres de l'*ARPAC*. Cette compétition provient des autres entreprises qui vendent des pièces usagées ainsi que de ceux qui vendent également des pièces neuves. À noter que la notion de compétition semble plus forte dans les entreprises de 10 à 20 employés. Les entreprises de petite taille (moins de 10 employés) sont moins préoccupées.

« On a plus de compétition qu'avant… »

« Il y a beaucoup de pièces qui sont faites neuves dans le after-market donc on doit ajuster nos prix. La nouvelle compétition aussi, tout le monde doit ajuster leurs affaires pour compléter la journée. »

- **Enjeu 6 : redorer l'image des métiers dans le secteur du recyclage des pièces automobiles et de camions**
  - De façon générale, le secteur du recyclage des pièces automobiles et de camions est peu choisi par les jeunes. L'image du secteur est moins attrayant que celle de la mécanique automobile pour les détenteurs d'un diplôme en mécanique automobile.

« Les jeunes qui ont des DEP en mécanique n'ont pas comme projet de carrière de travailler dans un centre de recyclage. C'est certain que ça ne nous aide pas. »

- **Enjeu 7 : recruter de la main-d'œuvre compétente au département des ventes**
  - Les dirigeants dénotent un manque important de main-d'œuvre compétente pour la vente de pièces et accessoires. Ils ont notamment mentionné qu'il n'existe pas de formation spécifique pour la vente de pièces automobiles usagées.

« Il n'existe pas de formation spécifique pour les pièces usagées dans le D.E.P. en vente de pièces mécaniques et d'accessoires. »

« L'enjeu depuis les 10 dernières années, c'est que la main-d'œuvre prend beaucoup d'énergie. J'ai engagé des jeunes et des moins jeunes, même avec expérience, ils doivent être formés par rapport à notre entreprise. »

« Problème de main-d'œuvre pour les commis au comptoir… »

« Pour un vendeur, c'est un peu compliqué parce qu'il en manque. Le vendeur, il connait toute la clientèle, c'est lui qui est en avant. »

Source : entrevues en profondeur

Perception des intervenants du milieu à l'égard des grands enjeux (suite)

Principaux constats

- **Enjeu 8 : gérer les employés qui appartiennent à la nouvelle génération**
  - Gérer des employés appartenant à une autre génération que la sienne peut s'avérer un défit important. En effet, les dirigeants consultés dénotent des différences de valeurs, de façons de vivre et de travailler auxquelles ils aimeraient être mieux outillés à faire face.

« Le défi de la nouvelle génération. C'est pas qu'ils sont plus capricieux, la vie change, on évolue, si on n'est pas capable d'évoluer et de s'adapter à comment parler à cette nouvelle génération qui va prendre le marché. On doit se mettre à leur page. On ne leur parle pas de la même façon. Eux pensent au travail, la famille, le plaisir. Nous on pensait pas à ça. Nous on pouvait faire 70 heures par semaine et c'était correct. Eux les nouveaux, ce n'est pas dans leurs priorités. Pour eux, cette relève, l'encouragement c'est important. »

« Pour les jeunes de moins de 30 ans, le problème de l'assiduité des employés. Maintenant les jeunes sont moins ponctuels, moins fiables. Il se disent: si je ne rentre pas, tu n'as pas à me payer. Ça c'est parce qu'ils restent chez maman-papa trop longtemps et qu'ils savent qu'ils ont cette sécurité. Nous on n'était pas de même, fallait mettre de la nourriture sur la table. Donc moi je sais pas comment les aborder ces jeunes-là, et les rendre travaillants. »

« Moi c'est la gestion des nouveaux employés, la nouvelle génération. Rentre, ne rentre pas, je ne fais pas les vendredis. Ce n'est pas évident. On essaie de trouver du monde polyvalent, on trouve du monde pour remplacer les vendredis. »

- **Enjeu 9 : faire face aux grands joueurs de l'industrie**
  - Pour certains participants, les grands joueurs prennent de plus en plus de place au sein de l'industrie. Il pourrait être difficile à moyen terme pour les entreprises de plus petite taille de demeurer compétitif.

« La monopolisation, ce sont toutes des grosses entreprises qui prennent le pouvoir et dans les prochaines années, il n'y aura que 7 ou 8 entreprises pour vendre des pièces usagées. »

Source : entrevues en profondeur

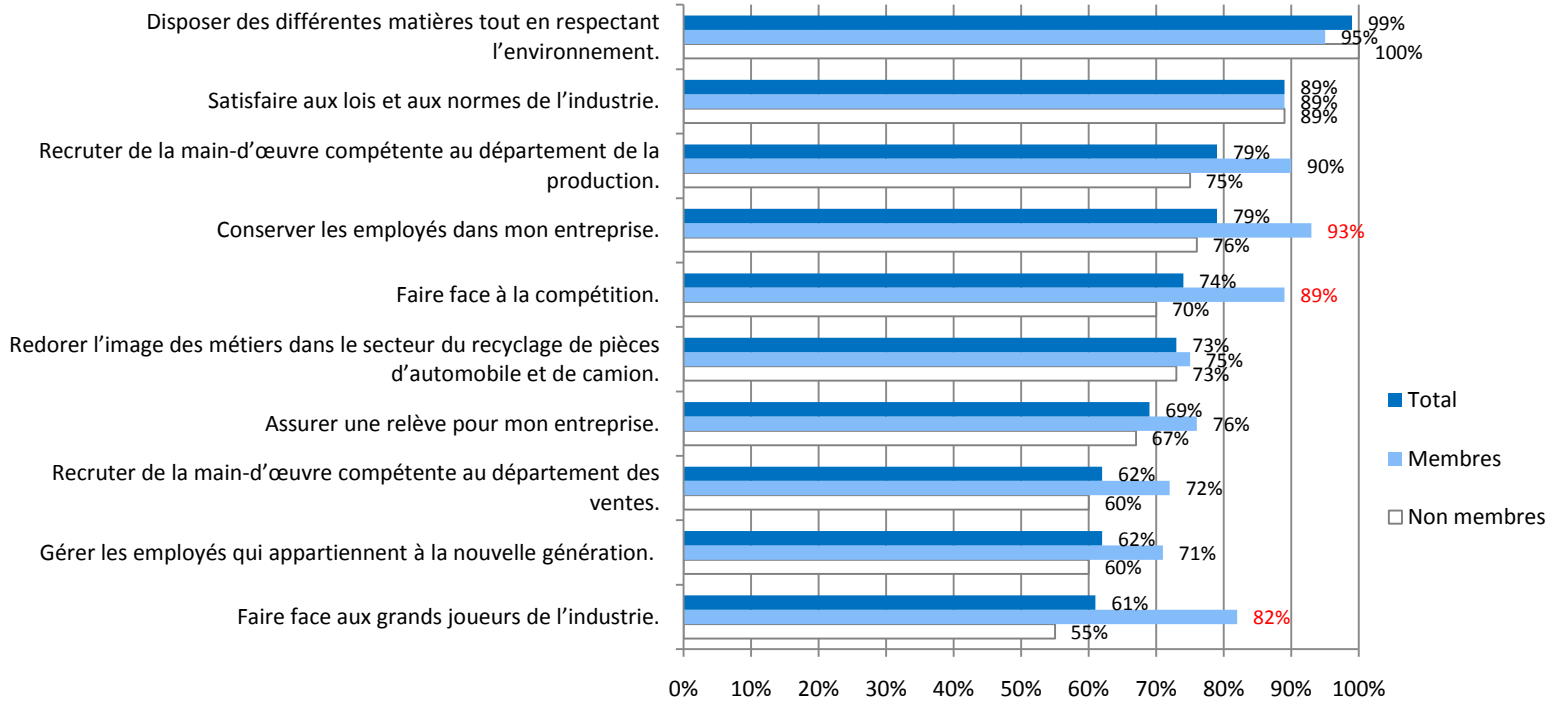
Niveau d'importance des grands enjeux du sous-secteur

Principaux constats

Enjeux principaux : respecter les normes/environnement et le recrutement de personnel qualifié en production

- Les principaux enjeux du sous-secteur d'activités consistent à disposer des différentes matières tout en respectant l'environnement (99%), satisfaire aux lois et normes de l'industrie (89%), recruter de la main-d'œuvre compétente au département de la production (79%) ainsi que conserver ses employés au sein de l'entreprise (79%).

Niveau d'importance de chacun des enjeux (% de 8 à 10 sur 10)



n = 85
Base : ensemble des répondants

Niveau d'importance des grands enjeux du sous-secteur (suite)

Principaux constats

Les membres sont davantage préoccupés par les enjeux de fidélisation des employés et la concurrence du marché

- Les entreprises membres de l'*ARPAC* sont davantage préoccupées que les non membres sur leur capacité à conserver leurs employés au sein de l'entreprise :
  - Conserver les employés au sein de mon entreprise : 93% notent 8-10 versus 76% pour les non membres.
- L'enjeu concurrentiel s'avère également une préoccupation importante :
  - Faire face à la compétition : 89% notent 8-10 versus 70% pour les non membres;
  - Faire face aux grands joueurs de l'industrie : 82% notent 8-10 versus 55% pour les non membres.

Niveau d'importance de chacun des enjeux (% de 8 à 10 sur 10)

% présentés		Total	Membres	Non membres
Disposer des différentes matières tout en respectant l'environnement.	1-4	0%	0%	0%
	5-7	1%	5%	0%
	8-10	99%	95%	100%
	NA	0%	0%	0%
	NSP	0%	0%	0%
Satisfaire aux lois et aux normes de l'industrie.	1-4	0%	0%	0%
	5-7	11%	11%	11%
	8-10	89%	89%	89%
	NA	0%	0%	0%
	NSP	0%	0%	0%
Recruter de la main-d'œuvre compétente au département de la production.	1-4	6%	0%	8%
	5-7	12%	10%	13%
	8-10	79%	90%	75%
	NA	3%	0%	3%
	NSP	0%	0%	0%
Conserver les employés dans mon entreprise.	1-4	0%	0%	0%
	5-7	15%	7%	17%
	8-10	79%	93%	76%
	NA	5%	0%	7%
	NSP	0%	0%	0%
Faire face à la compétition.	1-4	1%	0%	1%
	5-7	25%	11%	29%
	8-10	74%	89%	70%
	NA	0%	0%	0%
	NSP	0%	0%	0%

% présentés		Total	Membres	Non membres
Redorer l'image des métiers dans le secteur du recyclage de pièces d'automobile et de camion.	1-4	4%	6%	3%
	5-7	23%	17%	24%
	8-10	73%	75%	73%
	NA	0%	0%	0%
	NSP	0%	2%	0%
Assurer une relève pour mon entreprise.	1-4	9%	9%	9%
	5-7	17%	11%	19%
	8-10	69%	76%	67%
	NA	1%	4%	0%
	NSP	4%	0%	5%
Recruter de la main-d'œuvre compétente au département des ventes.	1-4	13%	3%	16%
	5-7	17%	25%	14%
	8-10	62%	72%	60%
	NA	5%	0%	7%
	NSP	3%	0%	3%
Gérer les employés qui appartiennent à la nouvelle génération.	1-4	6%	8%	6%
	5-7	15%	19%	13%
	8-10	62%	71%	60%
	NA	10%	0%	13%
	NSP	7%	2%	8%
Faire face aux grands joueurs de l'industrie.	1-4	10%	2%	12%
	5-7	25%	16%	27%
	8-10	61%	82%	55%
	NA	4%	0%	5%
	NSP	0%	0%	0%

n = 85
Base : ensemble des répondants

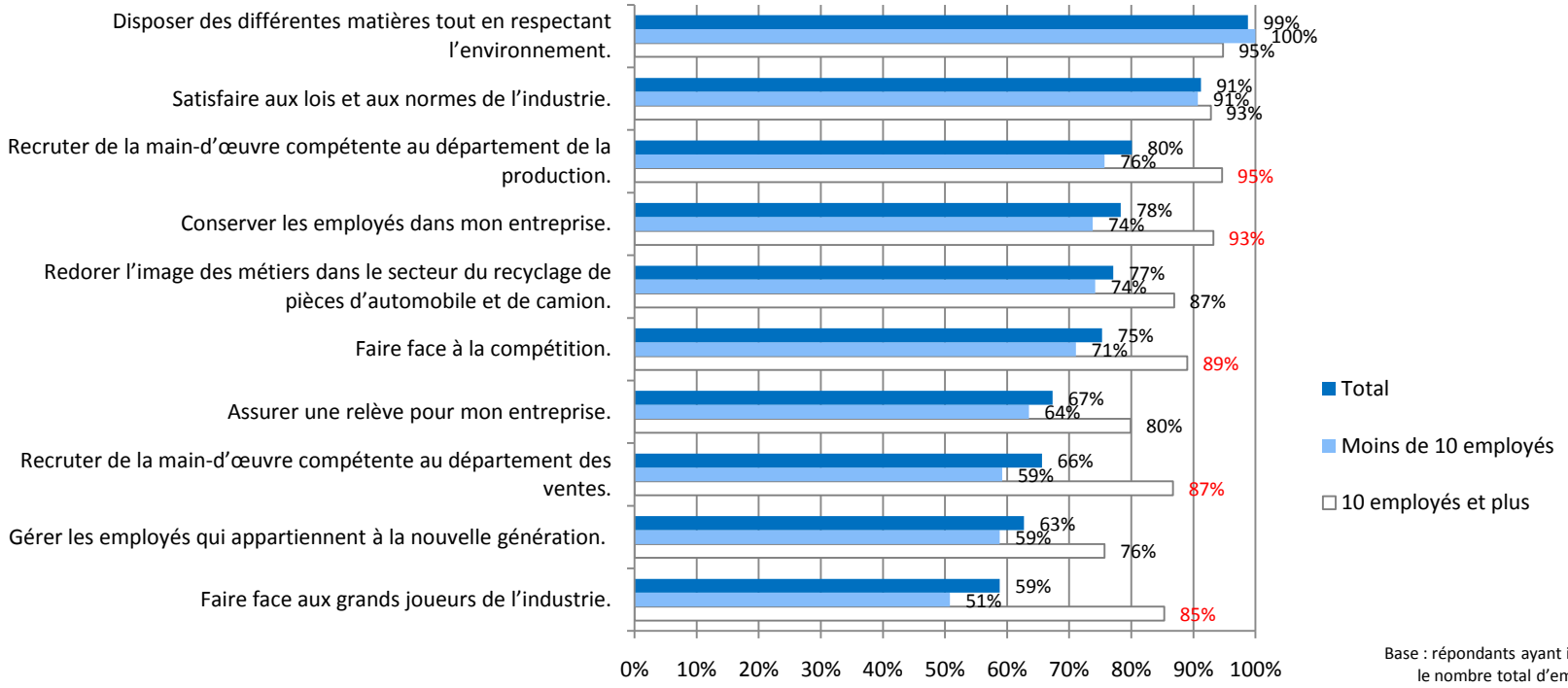
Niveau d'importance des grands enjeux du sous-secteur (suite)

Principaux constats

Les enjeux plus importants parmi les entreprises ayant plus d'employés

- Tel que démontré ci-dessous, plusieurs enjeux identifiés semblent toucher davantage les entreprise qui comptent 10 employés et plus.
- Néanmoins, les deux enjeux les plus importants sont présents dans la très grande majorité des entreprises, et ce, peu importe leur taille.

Niveau d'importance de chacun des enjeux (% de 8 à 10 sur 10)



n = 83
Base : répondants ayant indiqué le nombre total d'employés

LES PISTES DE SOLUTIONS

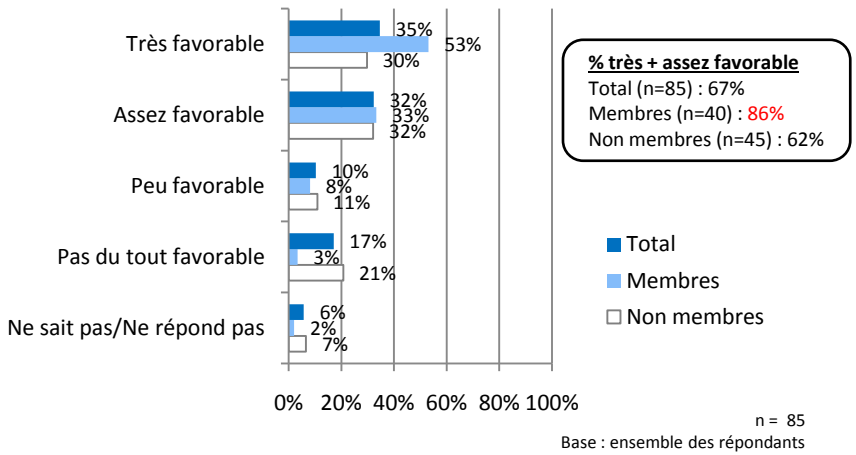
Ouverture à la formation

Principaux constats

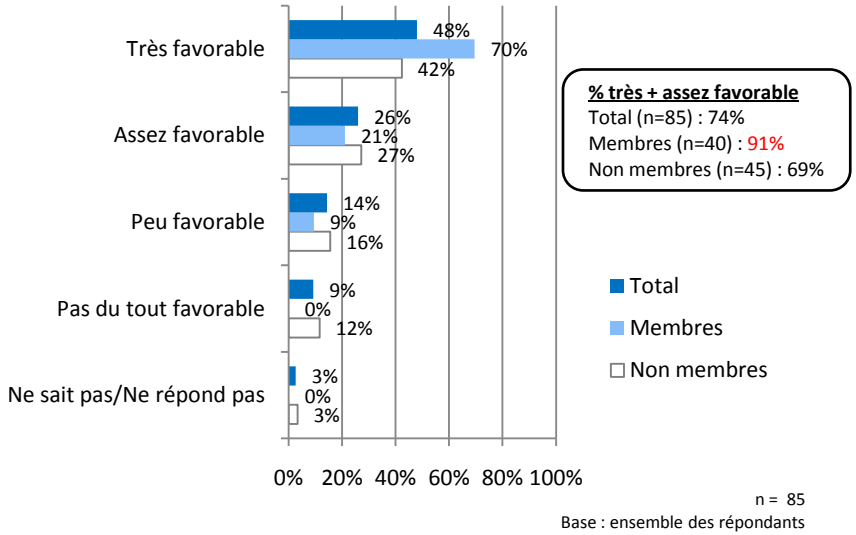
Membres très favorables envers une formation pour la vente et le démontage

- De façon générale, les résultats du sondage indiquent qu'environ sept répondants sur dix se disent favorables envers une formation adaptée au métier de commis aux pièces (67%) ou pour le démontage (74%).
- Les entreprises membres de l'*ARPAC* évoquent un intérêt plus prononcé :
  - Commis aux pièces : 86 % favorables versus 62% non membres;
  - Démonteur : 91% favorables versus 69% non membres.
- Les constats[1] émis par le consultant DesRosiers, spécialiste dans le secteur automobile, soutiennent ces résultats. Ce dernier affirme que « le nombre de modèles, de marques, de types de véhicules mis sur le marché continuera d'augmenter. Les nouveaux véhicules mis sur le marché continueront à gagner en complexité par l'introduction de nouvelles technologies, telles que les nouveaux systèmes d'exploitation, et par l'utilisation croissante d'autres types de sources d'énergie. Les groupes motopropulseurs des nouveaux véhicules utiliseront en effet de nouveaux carburants ou sources d'énergie tels que le biodiésel, l'éthanol, le propane, le gaz naturel, le méthanol, les piles à combustible, l'électricité ou utiliseront une combinaison de ceux-ci (hybrides) ». Ces nombreux changements nécessiteront des employés ayant plusieurs nouvelles compétences, et ce, tant aux ventes qu'au démontage.

Intérêt à une formation adaptée au métier de commis aux pièces



Intérêt à une formation adaptée au métier de démonteur



Note 1 : DesRosiers Automotive Consultants inc, Observations, volume 20, Issue 7, April 15th 2006 : Twenty Trends Shaping the Canadian Automotive Aftermarket.

Compétences à développer

Principaux constats

Compétences associées au savoir-être et au savoir-faire

- Les principales compétences manquantes ou à développer pour les nouveaux employés de production (démonteurs) ou aux ventes (commis) sont associées au savoir-être et au savoir-faire.

Commis aux pièces

	Total
Savoir-être (56%)	
Entregent et bonne écoute	20%
Autonomie/débrouillardise	15%
Politesse et respect	8%
Travaillant/persévérant	5%
Bon jugement/proactif	5%
Honnêteté	3%
Ponctualité	0%
Savoir-faire associé au secteur d'activité (41%)	
Connaissance des pièces	13%
Connaissance du métier/domaine/expérience	19%
Connaissance du produit/inventaire	5%
Connaissance mécanique	4%
Savoir-faire (autre) (19%)	
Connaissance des techniques de vente et service (	8%
Connaissance informatique	9%
Bilinguisme	2%
Aucune	5%
Autres	11%
Ne sait pas	24%

Démonteurs

	Total
Savoir-être (93%)	
Prudence/santé et sécurité	17%
Autonomie/débrouillardise	17%
Manuel/habile	9%
Travaillant/persévérant	9%
Expérience	8%
Minutie et dextérité	8%
Motivé/passionné	6%
Patience	5%
Ponctualité	4%
Bon jugement/proactif	4%
Vitesse d'exécution	4%
Honnêteté	1%
Leadership	0,4%
Entregent et bonne écoute	0,4%
Savoir-faire associé au secteur d'activité (44%)	
Connaissance mécanique	30%
Connaissance des pièces	12%
Travail de qualité/compétence	2%
Connaissance du métier/domaine	0,4%
Savoir-faire (autre) (2%)	
Connaissance informatique	2%
Aucune	3%
Autres	11%
Ne sait pas	7%

n = 85
Base : ensemble des répondants

NOTE MÉTHODOLOGIQUE : le total peut excéder 100% en raison des mentions multiples.

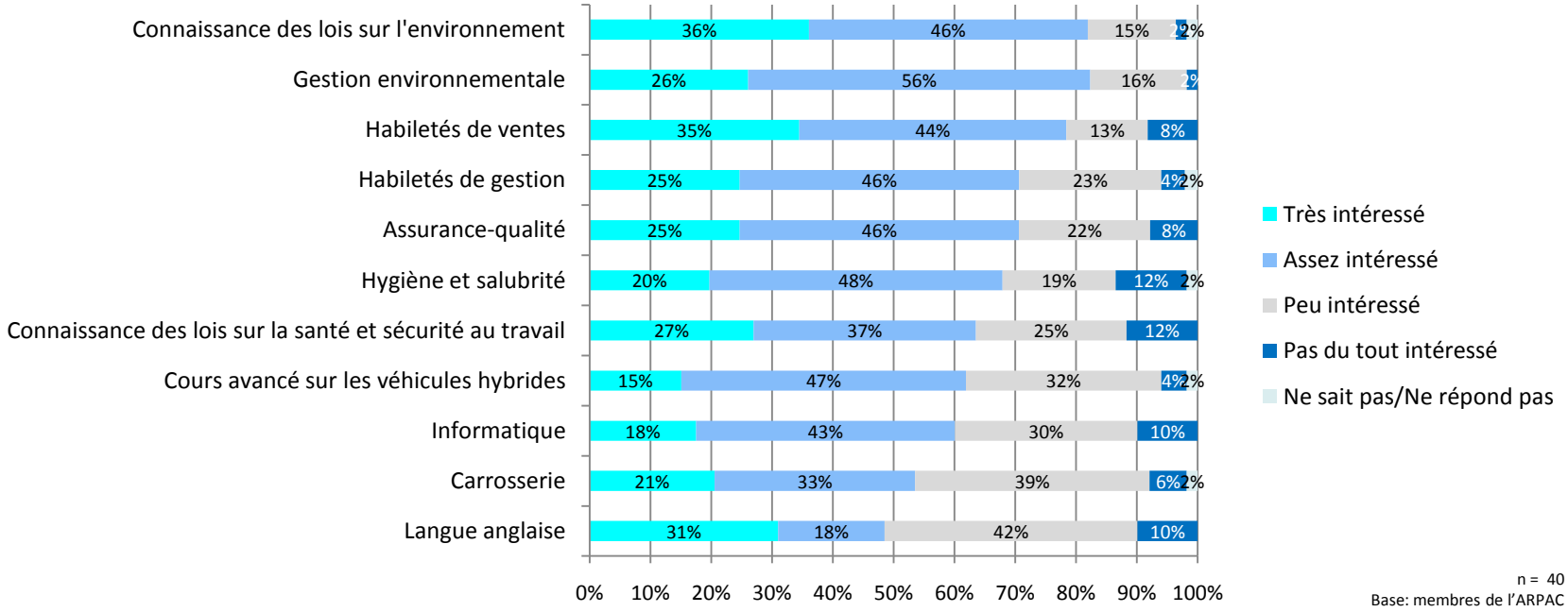
Intérêt des gestionnaires pour différents types de formations

Principaux constats

Les attentes des gestionnaires en matière de formations : lois sur l'environnement, gestion environnementale et habiletés de vente

- Quelques types de formations ont été proposés aux membres de l'*ARPAC* lors du sondage en ligne.
- De façon générale, l'intérêt varie de 49% à 82% selon le type de formation (très intéressé + assez intéressé). Les formations les plus populaires ont trait à la connaissance des lois sur l'environnement (82%), à la gestion environnementale (82%) et aux habiletés de vente (79%).

Niveau d'intérêt des gestionnaires pour différentes formations



n = 40
Base: membres de l'ARPAC

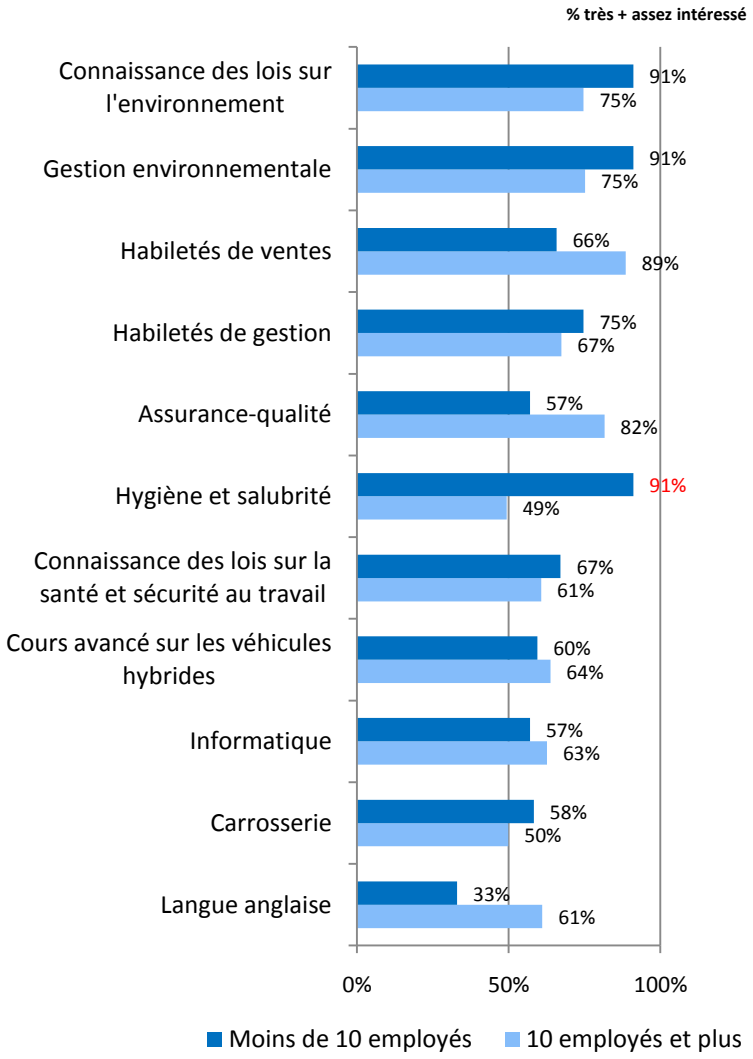
Intérêt des gestionnaires pour différents types de formations (suite)

Principaux constats

Le niveau d'intérêt envers les diverses formations varie en fonction de la taille de l'entreprise.

- À noter que les entreprises de plus petite envergure sont davantage intéressées par la formation sur l'hygiène et la salubrité (91% moins de 10 employés versus 49% 10 employés et plus).
- On ne dénote aucun autre écart statistique en raison de la petite taille des sous-échantillons. Néanmoins, certaines tendances peuvent être identifiées. Par exemple, les entreprises de plus grande envergure (10 employés et plus) semblent davantage intéressées par les formations suivantes : langue anglaise (61% versus 33% moins de 10 employés), l'assurance-qualité (82% versus 57% moins de 10 employés) et les habiletés de vente (89% versus 66% moins de 10 employés).

Niveau d'intérêt selon la taille de l'entreprise



n = 40
Base: membres de l'ARPAC

Intérêt des employés pour différents types de formations

Principaux constats

Les employés se disent ouverts à suivre davantage de formations continues

- La plupart des employés interrogés dans le cadre des entrevues en profondeur ont suivi des formations offertes par l'*ARPAC* depuis leur entrée en poste.
- **Tous se disent ouverts à une formation plus spécifique à leur métier.** Pour cette formation, les principaux sujets à couvrir sont :
  - Pour les démonteurs : mécanique générale, santé et sécurité, environnement;
  - Pour les commis : il s'agirait d'ajouter un volet sur les pièces usagées à la formation déjà offerte.
- Quelques commentaires des démonteurs sur une possible formation :

« Défaire les pièces c'est facile, disposer des matières c'est une autre chose. »

*« Moi je crois que ça ne peut pas être comme une attestation d'un mécanicien. Pour un démonteur, tu défais les morceaux seulement. Donc, c'est sûr que faudrait que ce soit différent. Homme de cour, je pense qu'il pourrait y avoir un cours comme ça. Y'a des personnes qui ne peuvent pas faire ce cours-là (le DEP en mécanique) parce que maintenant c'est très informatique. Juste un **cours pour les démonteurs de véhicules** ça marcherait numéro 1! »*

« C'est sûr que des formations sur le démontage de certaines pièces pour avoir des standards, ce ne serait pas mauvais. Pour que ce soit plus standard, comme un DEP mécanique… pour que d'un centre à l'autre, les techniques soient comparables. »

- Les employés sont également en faveur de suivre davantage de **formations continues**. Les sujets prioritaires sont :
  - Les voitures hybrides niveau 2;
  - Gestion et classement des pièces pour les inventaires.

« Moi je trouve ça intéressant. Pas tout le monde sait que des fois ça peut détruire la couche d'ozone. Les garages qui font ça, ça montre qu'ils veulent participer. »

« C'est sûr que les formations sont toujours les bienvenues parce que les automobiles, ça change beaucoup. »

Motivations des employés à œuvrer dans le sous-secteur

Principaux constats

Les entrevues en profondeur auprès des employés ont permis d'identifier leurs principales sources de motivation à œuvrer dans l'industrie du recyclage des pièces automobiles et de camions.

- La passion pour le secteur de l'automobile:

« Moi quand je suis arrivé dans un centre de recyclage, j'étais comme un enfant dans un carré de sable. J'avais plein de bébelles pour moi. J'adore les chars. Quand j'ai commencé à travailler ici, je faisais ça de jour puis je remontais des chars chez nous le soir pour te donner une idée. »

« J'avais 8 ans, je savais que c'était ça que je voulais faire. »

- Les défis offerts par l'emploi:

« C'est sûr que point de vue recyclage, ce qui est le fun c'est de démonter les pièces. Des fois, sont pas toujours bien placées. Faut que tu trouves une façon de le faire. Tous les véhicules sont montés différemment, faut que tu trouves avec ta logique. Pis c'est le fun, j'aime ça démonter! »

- La diversité des tâches:

« C'est pas tout le temps la même chose, c'est le changement. Tu vas défaire la même pièce, jamais elle va se défaire pareil. »

« Y'a du monde qui parle de cour à scrap, moi je suis très satisfait. On travaille sur tous les types de véhicules, camions et autos, n'importe quelle marque, japonaise ou allemande. On comprend vraiment le fonctionnement du véhicule. »

« Ce qui est le fun dans les centres de recyclage c'est que c'est vraiment diversifié, on voit tout. Toutes sortes de nouvelles technologies (hybride, voiture exotique, voiture de luxe) qu'on ne peut pas voir dans un garage ou dans un concessionnaire. »

- La possibilité de donner une seconde vie à des pièces encore bonnes:

« Ce que j'aime des centres de recyclage, c'est qu'on donne vie à des pièces au lieu de la surconsommation de pièces neuves. »

« Ce qui est important, c'est le recyclage. Sauver la planète, c'est l'aspect le plus important. »

Source : entrevues en profondeur

LE GUIDE DES BONNES PRATIQUES

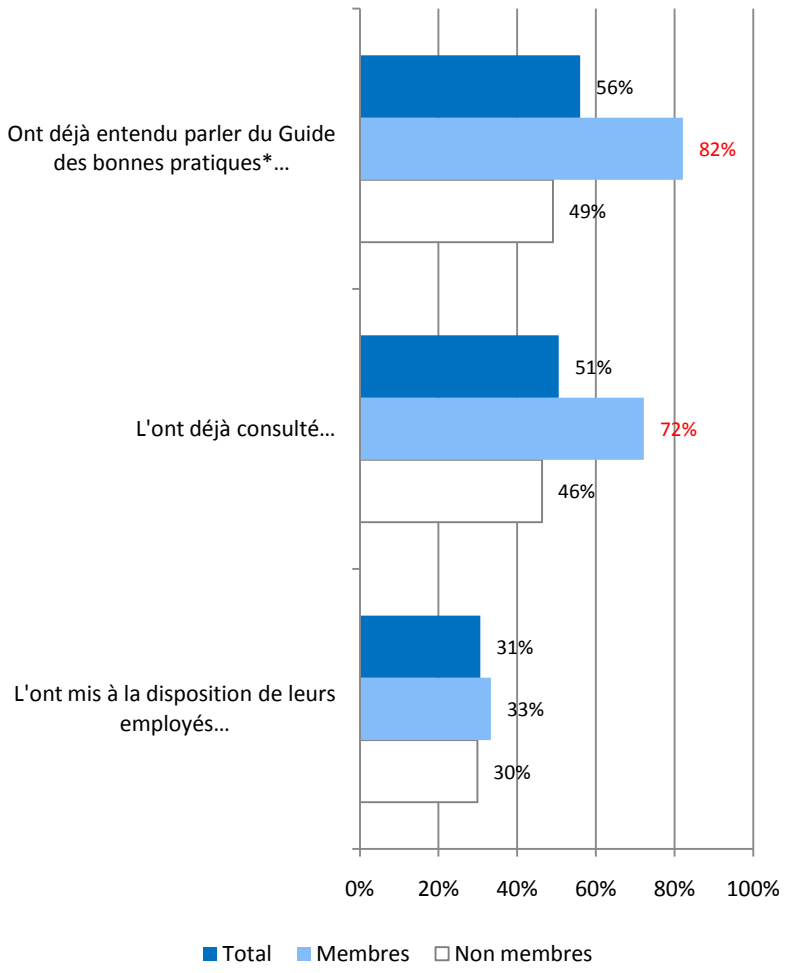
Le Guide des bonnes pratiques

Principaux constats

Taux de notoriété plus élevé du *Guide des bonnes pratiques* parmi les membres de l'*ARPAC*… mais ils ne le mettent pas davantage à la disposition des employés

- De façon générale, plus de la moitié des répondants interrogés ont déjà entendu parler du *Guide des bonnes pratiques pour la gestion des véhicules hors d'usage* du *Ministère du développement durable, de l'environnement et des parcs du Québec* (56%).
- Cette notoriété est statistiquement plus élevée parmi les entreprises membres (82% versus 49% non membres).
- La majorité de ceux qui ont déjà entendu parler du Guide l'ont déjà consulté. Encore une fois, au total, cette proportion s'avère plus élevée parmi les entreprises membres (72% versus 46% non membres).
- Les répondants connaissant le Guide ont également été interrogés à savoir s'ils le mettaient à la disposition de leurs employés. Pour cette question, les résultats sont similaires entre les entreprises membres et non membres (33% versus 30% non membres).

Niveau de connaissance et consultation



n = 85
Base : ensemble des répondants
Résultats calculés sur la base totale.

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

LES RECOMMANDATIONS

Les recommandations

Les résultats du diagnostic du sous-secteur du recyclage des pièces automobiles et de camions nous permettent d'émettre différentes recommandations. Ces recommandations sont basées sur notre façon d'interpréter les résultats et pourront faire l'objet de discussions en collaboration avec les gestionnaires du *CSMO-Auto* et de l'*ARPAC*.

- **Supporter les recycleurs dans la disposition des produits dangereux et autres normes**
  - La disposition des différentes matières, tout en respectant l'environnement, est l'enjeu prioritaire aux yeux des commerçants-recycleurs. 99 % lui accordent un niveau d'importance de 8 à 10 sur 10.
  - Dans l'optique de supporter les entreprises du sous-secteur, l'*ARPAC* pourrait agir en tant que catalyseur afin de mobiliser les différents acteurs pour la mise en place des infrastructures nécessaires à la récupération des matières dangereuses comme le fréon.
  - L'*ARPAC* pourrait également offrir des formations sur cette thématique.
  - La promotion de l'utilisation du *Guide des bonnes pratiques pour la gestion des véhicules hors d'usage* permettrait de s'assurer d'un plus grand niveau de connaissances parmi les employés. Actuellement, seulement le tiers des dirigeants affirment rendre ce guide disponible aux employés.

- **Mettre sur pied une formation à l'intention des futurs démonteurs**
  - Recruter de la main-d'œuvre compétente au département de la production est un enjeu de taille pour les entreprises, plus particulièrement pour celles étant membres de l'*ARPAC*. Effectivement, 79% (90% chez les membres) lui accordent un niveau d'importance de 8 à 10 sur 10.
  - Par ailleurs, 74% des entreprises se disent très favorables ou assez favorables au développement d'une formation adaptée au métier de démonteur. Cette proportion atteint 91% chez les membres.
  - De plus, tous les employés interrogés dans le cadre des entrevues en profondeur voient d'un bon œil une formation plus spécifique à leur métier de démonteur (ex.: disposition des matières dangereuses, santé et sécurité au travail, démontage des véhicules hybrides, gestion et classement des pièces, etc.).
  - Une évaluation sérieuse de la viabilité financière de la mise sur pied d'une formation à l'intention des futurs démonteurs devrait donc être envisagée. Cette formation permettrait notamment d'attirer un profil ayant un intérêt pour la mécanique automobile sans pour autant avoir les aptitudes pour compléter un DEP en mécanique automobile.

Les recommandations (suite)

- **Promouvoir le sous-secteur du recyclage des pièces automobiles et de camions**
  - La problématique reliée à la pénurie d'une main-d'œuvre compétente provient non seulement de l'absence d'une formation spécialisée, mais également de l'image négative associée au sous-secteur.
  - L'industrie bénéficierait de mettre de l'avant les côtés positifs du sous-secteur. Nous pouvons notamment penser aux notions de recyclage et de deuxième vie. Une notion comme la flexibilité de l'emploi par rapport aux ateliers conventionnels de mécanique, aspect recherché par la nouvelle génération, pourrait également être mise de l'avant.

- **Supporter les entreprises dans le recrutement de nouveaux employés**
  - Les résultats montrent clairement que le recrutement de personnel est un enjeu important pour les entreprises, et ce, tant pour le personnel de production que pour le personnel de vente. D'une part, il y a pénurie de main-d'œuvre compétente et, d'autre part, les aptitudes des gestionnaires pour le recrutement sont souvent limitées dans les entreprises de petite taille.
  - L'*ARPAC* pourrait fournir un support aux entreprises dans le recrutement de personnel, par exemple en servant d'entremetteur avec les écoles de formations professionnelles ou avec *Emploi Québec*.

- **Mise en place de formations ponctuelles pour les dirigeants**
  - Certaines problématiques identifiées sont en lien avec le niveau de connaissances des gestionnaires. Les principales problématiques sont liées aux normes environnementales, au recrutement de personnel et à la gestion des employés de « la nouvelle génération ».
  - L'*ARPAC* pourrait offrir des formations ou séminaires ponctuels sur de tels sujets afin de transmettre aux gestionnaires les outils qui leurs permettront d'affronter les différents défis auxquels ils sont confrontés. À ce titre, l'approche mise de l'avant par l'*Automotive Recyclers Association* des États-Unis est un bon exemple. Cet organisme offre des formations spécifiques en ligne (*ARA University*) destinées aux gestionnaires de l'industrie.

- **Instaurer des programmes de formations continues pour les employés**
  - Les employés interrogés dans le cadre des entrevues en profondeur se disent ouverts à suivre davantage de formations continues. Les sujets sont variés (disposition des matières dangereuses, santé et sécurité au travail, voitures hybrides, etc.) et dépendent souvent de la taille de l'entreprise.
  - L'*ARPAC* pourrait mettre sur pied différentes formations pour les employés adaptées pour différentes tailles d'entreprises. Par exemple, les formations destinées aux plus grandes entreprises pourraient être orientées sur des sujets plus pointus (ex. : véhicules hybrides, coupe de métaux, etc.) alors que les formations pour les entreprises de plus petite taille pourraient aborder dans un premier temps les sujets de base (ex. : santé et sécurité au travail, disposition des matières dangereuses, etc.).

ANNEXES

ANNEXE 1 : SOURCES

Sources

- Dans le cadre du diagnostic de l'industrie des pièces automobiles et de camions, les sources suivantes ont été consultées:
  - Études et rapports:
    - Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles, *Étude sectorielle de l'industrie des services automobiles*, février 2010.
    - DesRosiers Automotive Consultants inc, Observations, volume 20, Issue 7 : *Twenty Trends Shaping the Canadian Automotive Aftermarket*, 15 avril 2006.
    - DesRosiers Automotive Consultants inc, *The Use Vehicle in Canada*, Décembre 2000.
    - Ministère de l'environnement du Québec, *Guide des bonnes pratiques pour la gestion des véhicules hors d'usage*, 2001.
    - Recyc-Québec, *Les véhicules hors d'usage*.
    - Statistique Canada, *Enquête 2006 sur les ménages et l'environnement*, 2008.
    - Toyota, *Car Recycling Europe*, 2002.
  - Sites Internet:
    - Association des recycleurs de pièces d'autos et de camions du Québec: www.arpac.org
    - Auto Sphere: www.autosphere.ca
    - Automotive Recyclers of Canada: www.autorecyclers.ca
    - Automotive Recyclers Association: www.a-r-a.org
    - Recyc-Québec: www.recyc-quebec.gouv.qc.ca
    - Car Heaven: www.carheaven.ca
    - United States Environmental Protection Agency: www.epa.gov
  - Organismes:
    - Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)
    - Statistique Canada

ANNEXE 2 : GRILLE DE RECRUTEMENT (ENTREVUES EN PROFONDEUR)

Sommaire des critères de recrutement

CIBLE — « DIRIGEANTS »

- 15 recrutés
- Entreprise localisée au Québec œuvrant dans le recyclage de pièces d'autos et/ou de camion
- Tous sont responsables de l'embauche et de la gestion de personnel

RECRUTEMENT « DIRIGEANTS »

Bonjour/bonsoir, mon nom est _____ de la firme *Extract recherche marketing.* Nous avons été mandatés par le Comité Sectoriel de main d'œuvre des services automobiles (CSMO-Auto) pour effectuer une étude. La raison de mon appel est pour planifier une entrevue téléphonique avec une personne responsable de l'embauche et de la gestion d'employés dans votre entreprise. Pourrais-je parler à cette personne?

Oui, je vous transfère	01	POURSUIVRE
Non, refus final	02	REMERCIER ET TERMINER

Q1. D'abord, êtes-vous bien responsable de l'embauche et de la gestion de personnel dans votre entreprise?

Oui	01	
Non, je n'ai pas cette responsabilité	02	TROUVER LE BON CONTACT

Q2. Votre entreprise œuvre-t-elle dans le domaine du recyclage de pièces d'autos et de camions?

Oui	01	
Non	02	REMERCIER ET TERMINER

Q3. Plus précisément, votre entreprise recycle-t-elle une centaine de véhicules ou plus par année pour des fins de vente de pièces?

Oui	01	
Non	02	REMERCIER ET TERMINER

Q4. J'aimerais planifier un rendez-vous à un moment opportun pour une entrevue réalisée par téléphone par ma collègue Josyane Fortin. Cette entrevue abordera les différents défis auxquels font faces les entreprises du secteur du recyclage de pièces d'autos et de camions et durera environ 20 minutes. Un cachet de participation de 60 $ vous sera remis en guise de remerciement.

Auriez-vous de la disponibilité dans les prochains jours afin de participer à cette entrevue téléphonique?

Oui	01	
Non	02	REMERCIER ET TERMINER

Rendez-vous

Nom du participant :	
Numéro de téléphone pour l'interview :	
Date :	
Heure :	
Nom de l'entreprise :	
Membre de l'ARPAC?	

ANNEXE 3 : GUIDE D'ENTREVUES – DIRIGEANTS

Guide d'entrevue (version finale)

Entrevues auprès de dirigeants de centres de recyclage de pièces d'automobile et de camion dans la région du Québec

Septembre 2010

EXTRACT
RECHERCHE MARKETING

PERSONNE RECHERCHÉE ET CRITÈRE D'ÉLIGIBILITÉ

- Personne recherchée : Responsables de l'embauche et de la gestion de personnel dans une entreprise localisée au Québec œuvrant dans le recyclage de pièces d'automobile et/ou de camion.
- Critère d'éligibilité : Entreprise recyclant une centaine de véhicules ou plus par année pour des fins de vente de pièces.

PRÉSENTATION

- Remercier le répondant pour sa disponibilité
- Se présenter
- Présenter le projet d'étude du *Comité Sectoriel de main d'œuvre* des services automobiles

Mandat : Réaliser un diagnostic du secteur du recyclage de pièces d'automobiles et de camions.

Objectifs de l'étude :

1) Dresser un profil du secteur (nombre d'entreprises, nombre d'employés par catégorie d'emploi, etc.)
2) Identifier les enjeux auxquels les recycleurs sont et seront confrontés au cours des prochaines années.
3) Identifier les enjeux auxquels les employés du secteur sont et seront confrontés au cours des prochaines années.

- Expliquer le fonctionnement de l'entrevue

Confidentialité : « L'information recueillie durant l'entrevue ne servira qu'aux fins de l'étude. Elle sera traitée de façon confidentielle et les répondants à l'étude seront présentés de façon anonyme dans le rapport final remis à l'organisme mandataire. »

Réponses : « Rappelez-vous qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Je souhaite simplement obtenir votre opinion et votre point de vue concernant le secteur du recyclage de pièces. »

Avant de passer à la section suivante : « Avez-vous des questions avant de commencer? »

SECTION 1 : Profil de l'entreprise (3 minutes)

[Cette première partie vise à mieux connaître le répondant et son organisation. L'intervieweur met le répondant à l'aise en lui posant d'abord des questions d'ordre général et en tentant d'établir un climat de confiance. Les données recueillies permettront de dresser un profil de l'entreprise, ce qui facilitera la comparaison des données par la suite.]

- Pour débuter, pourriez-vous me décrire brièvement votre organisme?
    - *Mission et nombre d'années en affaires*
    - *Secteur(s) d'activités et services offerts*
    - *Nombre de voitures démontées par mois ou par années*
    - *Nombre d'employés (selon les départements de la production, des ventes et du soutien administratif)*

- Pourriez-vous m'expliquer brièvement votre rôle et vos responsabilités au sein de l'organisation?

(Note à l'intervieweur : Valider le titre du répondant et s'assurer que ce dernier est bien responsable de l'embauche et de la gestion de personnel.)

SECTION 2 : Enjeux du secteur (5 minutes)

[L'objectif de cette section est d'identifier les principaux enjeux auxquels les recycleurs sont et seront confrontés au cours des prochaines années. L'intervieweur cherche également à trouver des thèmes dominants concernant la main-d'œuvre qui alimenteront la conversation dans la section suivante.]

- Selon vous, quels sont les enjeux quotidiens auxquels fait face une entreprise œuvrant dans l'industrie du recyclage de pièces d'autos et de camion?
  (Note à l'intervieweur : sonder en profondeur)
  - *Dans quelle mesure ces enjeux sont-ils présents dans votre entreprise?*

(Note à l'intervieweur : Relever si les enjeux suivants sont évoqués de façon spontanée.
- Enjeux en lien avec la main-d'œuvre : recrutement, formation, taux de roulement, etc.
- Enjeux en lien avec l'impact des nouvelles technologies)

- Est-ce que de nouveaux enjeux ont émergé au cours des dernières années ou pourraient être présents dans les années à venir?

- Parmi tous les enjeux énumérés précédemment, lesquels sont les plus importants ?

SECTION 3 : la main-d'œuvre (12 minutes)

[L'objectif de cette section est de mieux comprendre l'état de la situation des recycleurs en ce qui concerne leur gestion de la main-d'œuvre. L'intervieweur cherche également à identifier des pistes d'amélioration qui pourront être abordées plus en profondeur dans la section suivante.]

Recrutement

- Dans la (les) dernière(s) année(s), votre entreprise a-t-elle embauché du personnel ?
    - Si oui : *Quel(s) poste(s) ont été comblé ?*
    - *Combien de temps a duré le processus d'embauche ?*
    - *Quelles compétences étaient recherchées pour pourvoir ce(s) poste(s) ?*

- Comment recrutez-vous votre personnel?
    - *Quels sont les moyens utilisés ? (ex. affichage sur les lieux de travail, mise en ligne de l'offre d'emploi sur des sites – lesquels ?, etc.)*
    - *Quelles sont les différences en ce qui concerne le recrutement entre un employé de la production et un employé des ventes ?*

  Éprouvez-vous des difficultés à recruter des travailleurs ?
  (Note à l'intervieweur : sonder en profondeur)
    - Si oui *: Pour quel(s) poste(s) et dans quelle mesure ?*
    - *Quelles sont les principales causes de vos difficultés de recrutement ?*

  De façon générale, êtes-vous satisfait de l'expertise des travailleurs disponibles sur le marché ?
  (Note à l'intervieweur : sonder en profondeur)
    - Si insatisfait : *En quoi l'expertise des travailleurs disponibles sur le marché ne correspond-elle pas à vos besoins ?*
    - *Quelles formations additionnelles après l'embauche ont été offertes (selon les catégories d'emploi) ?*

Formation

- Suite à l'embauche, comment assurez-vous la formation d'un nouvel employé au département de la production/au département des ventes ?
    - *Possédez-vous un ou des formateurs à l'interne ? (ex. : compagnonnage, …)*
    - *Avez-vous recours à des formations externes ? Qui s'assure de les dispenser ? Sont-elles effectuées sur les lieux de travail de votre entreprise ou à l'extérieur ?*
    - *Quels thèmes font l'objet d'une formation suite à l'embauche?*
    - *Quel est votre niveau de satisfaction envers ces formations ?* Si pas complètement satisfait *: Pourquoi ?*
    - *Parmi les méthodes mentionnées précédemment, laquelle privilégiez-vous pour former vos employés ?*

- Pour les employés en poste, quelles sont les activités de formation que vous avez offertes au cours des dernières années ?
    - *Quel corps de métiers demande le plus de formation continue ?*

- Dans la réalisation des activités de formation, quelles sont les principales difficultés rencontrées par votre entreprise ?
    - *En terme de coûts ? De disponibilités de la formation ? De temps ? De motivation des employés ? Etc.*

- Avez-vous des besoins en formation que vous considérez nécessaires et que vous souhaitez combler au cours des prochaines années ?
    - *Comment envisager vous y répondre ?*

Autres défis

- Avez-vous rencontré d'autres défis reliés à la gestion de la main d'œuvre dans votre entreprise au cours des dernières années?

(Note à l'intervieweur : Si les défis suivants ne sont pas évoqués de façon spontanée, les sonder et demander au répondant d'évaluer dans quelle mesure ils sont présents dans l'entreprise, et ce, pour quelle(s) catégorie(s) d'employés :
- Roulement du personnel – si non mentionné : *Quelles sont les stratégies utilisées pour fidéliser la main-d'œuvre?*
- Absentéisme
- Cas de maladies prolongées
- Relève)

SECTION 4 – Pistes d'amélioration (5 minutes)

[Cette section utilise des éléments de solutions qui peuvent avoir été mentionnées précédemment dans l'entrevue afin d'approfondir les pistes d'amélioration pour les recycleurs.]

- Dans l'optique où un organisme provincial souhaite mettre en place un plan d'action pour soutenir les entreprises du secteur du recyclage de pièces d'autos, pourriez-vous nommer des éléments qui aideraient les dirigeants à mieux opérer leur entreprise ?

(Note à l'intervieweur : pour alimenter la discussion, revenir sur les enjeux identifiés dans la section 2 et demander de quelle façon il serait possible de supporter ces enjeux.)

- Parmi les éléments mentionnés précédemment, lesquels sont prioritaires?

CONCLUSION

[Cette dernière section permet au répondant de s'exprimer sur des aspects ou sujets non couverts durant l'échange et que le répondant juge important/pertinent de partager avec l'intervieweur. De cette façon, des informations supplémentaires peuvent être obtenues, ce qui permet d'approfondir la discussion et d'améliorer la compréhension des enjeux. Enfin, l'intervieweur profite également de ce moment pour potentiellement recruter un employé qui pourrait participer à la rencontre.]

- Avant de terminer, j'aimerais savoir s'il y a des sujets ou questions que nous n'avons pas abordés durant l'entrevue et dont vous aimeriez discuter à présent.

- Avez-vous des opinions, questions ou commentaires supplémentaires à ajouter?

- Enfin, une partie de notre mandat consiste à interroger des employés. Serait-il possible pour vous d'identifier des employés susceptibles d'être intéressés à participer à cette étude ? Plus précisément, nous cherchons à recruter, dans la mesure du possible, un employé pour les ventes et un employé pour la production.
    - *Depuis combien d'années est-il à l'emploi dans votre entreprise ?*
    - *Dans quel département intervient-il ?*
    - *Quelles sont ses coordonnées ? Plage de disponibilités ? Etc.*

« Je vous remercie infiniment de votre collaboration. L'information que vous m'avez fournie aujourd'hui a été des plus intéressantes et sera très utile pour l'avancement du projet de recherche. J'apprécie votre générosité et votre disponibilité. Le cachet de participation de 60 $ sera acheminé au cours des prochains jours. J'aimerais valider avec vous le nom complet de la personne à qui le chèque doit être fait et les coordonnées pour l'envoi. Merci encore de votre participation! »

ANNEXE 4 : GUIDE D'ENTREVUES – EMPLOYÉS

Guide d'entrevue (version finale)

Entrevues auprès d'employés de centres de recyclage de pièces d'automobile et de camion dans la région du Québec

Septembre 2010

EXTRACT
RECHERCHE MARKETING

PERSONNE RECHERCHÉE

- Personne recherchée : Employés à temps plein dans une entreprise localisée au Québec œuvrant dans le recyclage de pièces d'automobile et/ou de camion.

PRÉSENTATION

- Remercier le répondant pour sa disponibilité
- Se présenter
- Présenter le projet d'étude du *Comité Sectoriel de main d'œuvre* des services automobiles

Mandat : Réaliser un diagnostic sous-sectoriel afin de brosser un portrait du secteur du recyclage de pièces d'automobiles et de camions.

Objectifs de l'étude :

1) Dresser un profil du secteur (nombre d'entreprises, nombre d'employés par catégorie d'emploi, etc.)
2) Identifier les enjeux auxquels les recycleurs sont et seront confrontés au cours des prochaines années.
3) Identifier les enjeux auxquels les employés du secteur sont et seront confrontés au cours des prochaines années.

- Expliquer le fonctionnement de l'entrevue

Confidentialité : « L'information recueillie durant l'entrevue ne servira qu'aux fins de l'étude. Elle sera traitée de façon confidentielle et ne sera pas communiquée à votre employeur. Les répondants à l'étude seront présentés de façon anonyme dans le rapport final remis à l'organisme mandataire. »

Réponses : « Rappelez-vous qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Je souhaite simplement obtenir votre opinion et votre point de vue concernant le secteur du recyclage de pièces d'autos et de camion. »

Avant de passer à la section suivante : « Avez-vous des questions avant de commencer? »

SECTION 1 : Profil de l'employé (5 minutes)

[Cette première section vise à mieux connaître le répondant et son rôle au sein de l'organisation. L'intervieweur met le répondant à l'aise en lui posant d'abord des questions d'ordre général et en tentant d'établir un climat de confiance. Les données recueillies permettront de dresser un profil de l'employé, ce qui facilitera la comparaison des données par la suite.]

Emploi actuel

- Quel est votre emploi actuel ?
    - *Depuis combien d'années occupez-vous cet emploi ?*

- Pourriez-vous me décrire les principales tâches liées à votre emploi ?

- Depuis combien d'années êtes-vous employé pour votre entreprise ?
    - *Avez-vous déjà occupé d'autre(s) fonction(s) au sein de votre entreprise ? Lesquelles ?*

Parcours de carrière

- Pourriez-vous me donner un aperçu du cheminement de votre carrière jusqu'à maintenant ?
    - *À votre sortie de l'école, avez-vous eu de la difficulté à vous trouver un emploi ?*
    - *Quel fut votre premier poste ?*
    - *Quel(s) poste(s) avez-vous occupé par la suite ?*

- Depuis combien d'années êtes-vous dans le secteur du recyclage d'automobiles et de camions ?

SECTION 2 – État de la situation (10 minutes)

[Cette section cherche à mettre de la lumière sur la situation des employés dans le secteur du recyclage de pièces d'automobiles et de camions.]

Motivations

- Pourquoi avez-vous choisi ce métier ?
    - *Quels sont les aspects que vous appréciez le plus de votre métier ?*
    - *Quels sont les aspects que vous appréciez le moins de votre métier ?*

- Qu'est-ce qui vous a amené à travailler dans ce secteur ?
    - *Qu'est-ce qui vous encourage à continuer de travailler dans ce secteur ?*

Formation

« J'aimerais maintenant aborder de façon plus spécifique le sujet de la formation. »

- Quelle formation initiale aviez-vous avant de débuter votre carrière ?
    - Avant de débuter votre emploi en [vente/démontage], avez-vous suivi d'autres formations ?

- Votre formation initiale vous a-t-elle aidé à effectuer les tâches liées à votre poste ?

- Votre formation initiale était-elle suffisante pour effectuer les tâches liées à votre poste?
    - Si non : *Quel(s) sujet(s) étai(en)t manquant(s) ?*
    - *Par qui et comment avez-vous obtenu la formation supplémentaire nécessaire ?*
    - *Combien de temps a duré cette formation supplémentaire ?*

- Quelles sont vos suggestions pour améliorer cette formation initiale ?

- Au cours des dernières années, avez-vous reçu de la formation par votre employeur ?
    - Si oui : *Quel en était son contenu ?*
    - *Qui offrait cette formation ?*
    - *À quel endroit s'est tenue cette formation ?*
    - *Combien de temps a duré cette formation ?*
    - *Cette formation était-elle effectivement utile pour l'accomplissement de vos tâches ?*

- Auriez-vous besoin de perfectionnement pour effectuer les tâches liées à votre poste dans les années à venir?
    - Si oui : *Par rapport à quel(s) sujet(s) ?*
    - *Selon vous, quel serait le meilleur moyen pour vous d'obtenir des connaissances sur ce sujet ?*

- [Pour les employés en démontage] Croyez-vous qu'une formation spécialisée en démontage serait pertinente?
    - *Si oui : Quels aspects cette formation spécialisée devrait-elle couvrir en priorité ?*

- *Si une telle formation avait été disponible avant votre début dans cette industrie, l'auriez-vous suivi? Pourquoi?*

Conditions en emploi

- De façon générale, êtes-vous satisfait de vos conditions de travail ?
    - *Par rapport à votre nombre d'heures travaillées par semaine ?*
    - *Par rapport à vos taches ?*
    - *Par rapport à votre environnement de travail ?*
    - *Par rapport à vos possibilités d'avancement ?*
    - *Par rapport à votre salaire ?*

- Qu'est-ce que votre employeur pourrait fait pour améliorer vos conditions d'emploi ?

- Est-ce que votre employeur contribue à vos achats pour votre coffre d'outils ? De quelle façon ?

- Est-ce que le poste que vous occupez en ce moment est un poste que vous envisagez d'occuper pour les années à venir ? (les entrevues pourraient se faire de soir à la maison... on en reparle)
    - Si non : *En quoi votre poste actuel ne correspond-il pas à vos besoins ?*
    - *Quel poste aimeriez-vous obtenir ?*
    - *En quoi le poste que vous aimeriez obtenir correspond-il davantage à vos besoins ?*

SECTION 3 - Enjeux et pistes d'amélioration (10 minutes)

- Selon vous, quels sont les enjeux quotidiens auxquels les employés œuvrant dans l'industrie du recyclage de pièces d'autos et de camion sont confrontés ?
  (Note à l'intervieweur : sonder en profondeur)

- Dans l'optique où un organisme provincial souhaite mettre en place un plan d'action pour soutenir les entreprises du secteur du recyclage de pièces d'autos, pourriez-vous nommer des éléments qui vous aideraient, les employés ?
  (Note à l'intervieweur : revenir sur les enjeux nommés précédemment et tenter d'établir des liens entre les enjeux et les solutions proposées)

- Quelles actions pourraient être entreprises afin d'attirer plus d'employés dans ce secteur de l'industrie automobile?
  - *Quels sont les éléments attrayants du secteur?*

CONCLUSION

[Cette dernière section permet au répondant de s'exprimer sur des aspects ou sujets non couverts durant l'échange et que le répondant juge important/pertinent de partager avec l'intervieweur. De cette façon, des informations supplémentaires peuvent être obtenues, ce qui permet d'approfondir la discussion et d'améliorer la compréhension des enjeux. Enfin, l'intervieweur profite également de ce moment pour potentiellement recruter un employé qui pourrait participer à la rencontre.]

- Avant de terminer, j'aimerais savoir s'il y a des sujets ou questions que nous n'avons pas abordés durant l'entrevue et dont vous aimeriez discuter à présent.

- Avez-vous des opinions, questions ou commentaires supplémentaires à ajouter?

« Je vous remercie infiniment de votre collaboration. L'information que vous m'avez fournie aujourd'hui a été des plus intéressantes et sera très utile pour l'avancement du projet de recherche. J'apprécie votre générosité et votre disponibilité. Le cachet de participation de 60 $ sera acheminé au cours des prochains jours. J'aimerais valider avec vous le nom complet de la personne à qui le chèque doit être fait et les coordonnées pour l'envoi. Merci encore de votre participation! »

ANNEXE 5 : QUESTIONNAIRE SONDAGE EN LIGNE (MEMBRES *ARPAC*)

Questionnaire (Final) – Web

Enquête téléphonique auprès des dirigeants de centres de recyclage de pièces d'automobile et de camion

Bonjour/bonsoir, mon nom est _____ de la firme *Extract recherche marketing.* Nous avons été mandatés par le Comité Sectoriel de main d'œuvre des services automobiles (CSMO-Auto) pour effectuer une étude. Pourrais-je parler au propriétaire ou à la personne responsable de l'embauche et de la gestion des employés dans votre entreprise? (RELIRE L'INTRODUCTION SI TRANSFÉRÉ À UNE AUTRE PERSONNE)

Pouvez-vous m'accorder quelques minutes simplement pour recueillir vos impressions et commentaires concernant l'industrie du recyclage de pièces d'automobile et de camion? L'entretien prendra environ 10 minutes. Les réponses récoltées seront gardées confidentielles et seul un rapport présentant les constats sera livré à notre client.

Oui	01	→	Débuter l'entrevue
Non, occupé	02	→	Prendre rendez-vous
Non définitif	03	→	REMERCIER ET TERMINER

SECTION 1 – CRITÈRES DE SÉLECTION

Les premières questions visent uniquement à valider votre éligibilité à participer à notre enquête.

1. D'abord, êtes-vous bien propriétaire ou responsable de l'embauche et de la gestion de personnel dans votre entreprise?

   ❑ 01 Oui
   ❑ 02 Non, je n'ai pas cette responsabilité ➔ TROUVER LE BON CONTACT

2. Votre entreprise œuvre-t-elle dans le domaine du recyclage de pièces d'autos et de camions?

   ❑ 01 Oui
   ❑ 02 Non ➔ REMERCIER ET TERMINER

3. Plus précisément, votre entreprise recycle-t-elle une centaine de véhicules ou plus par année pour des fins de vente de pièces?

   ❑ 01 Oui
   ❑ 02 Non ➔ REMERCIER ET TERMINER

SECTION 2 – PROFIL DE L'ENTREPRISE

4. D'abord, depuis combien d'années votre entreprise est-elle en affaires?
   - ❑ 01 5 ans et moins
   - ❑ 02 Entre 6 et 10 ans
   - ❑ 03 Entre 11 et 20 ans
   - ❑ 04 Entre 21 et 30 ans
   - ❑ 05 Entre 31 et 40 ans
   - ❑ 06 41 ans et plus
   - ❑ 99 Ne sais pas / Ne répond pas

5. Parmi les services suivants, veuillez indiquer ceux qui sont offerts par votre entreprise.
   - ❑ 01 Démontage de véhicules automobiles et de camions
   - ❑ 02 Ventes de pièces usagées d'automobile et/ou de camion
   - ❑ 03 Ventes de pièces neuves d'automobile et/ou de camion
   - ❑ 04 Ventes de véhicules usagés
   - ❑ 05 Ventes de véhicules neufs
   - ❑ 06 Ventes de véhicules accidentés
   - ❑ 07 Réparation mécanique
   - ❑ 08 Récupération d'huiles et autres matières dangereuses
   - ❑ 09 Récupération de métal
   - ❑ 99 Ne sais pas / Ne répond pas

6. Votre entreprise offre-t-elle d'autres services ?
   - ❑ 01 Oui → 6b. Quel sont les autres services offerts? _____
   - ❑ 02 Non
   - ❑ 99 Ne sais pas / Ne répond pas

7. Quel est le nombre d'employés au sein de votre entreprise?

   _____ employé(s)

   ❑ 999 Ne sais pas / Ne répond pas→ **SAUT À Q10**

8. [POSER SI Q7>1 ET différent de 999] Vous mentionnez qu'il y a <RÉPONSE Q#7> employés au sein de votre entreprise. Parmi ceux-ci, combien effectuent des tâches touchant :
(NOTE : 1 employé peut faire partie de plus d'une catégorie)
   A. La production, c'est-à-dire les différentes tâches reliées au démontage des véhicules, à l'inventaire des pièces, à la livraison des pièces et/ou à la gestion de la cours ? _____
   B. La vente de pièces ou autres produits ? _____
   C. L'administration (comptabilité, gestion du personnel, informatique, secrétariat, etc.) ? _____

   [Q8A + Q8B + Q8C DOIT ÊTRE >= À Q7]

9. [POSER SI Q7>1 ET différent de 999] Parmi les <RÉPONSE Q#7> employés de votre entreprise, combien sont :
   A. à temps plein ? _____
   B. à temps partiel ? _____

   [LE TOTAL DE Q9A + Q9B DOIT ÊTRE = À Q7]

10. Pour les trois catégories d'emplois suivantes, quel est l'âge moyen des employés de votre entreprise ?

A. Employés de production (employés dont la tâche principale est reliée au démontage des véhicules, à l'inventaire des pièces, à la livraison des pièces et/ou à la gestion de la cours)

- ❑ 01 30 ans et moins
- ❑ 02 Entre 31 et 40 ans
- ❑ 03 Entre 41 et 50 ans
- ❑ 04 Plus de 50 ans
- ❑ 99 Ne sais pas / Ne répond pas

B. Employés aux ventes des pièces ou autres produits

- ❑ 01 30 ans et moins
- ❑ 02 Entre 31 et 40 ans
- ❑ 03 Entre 41 et 50 ans
- ❑ 04 Plus de 50 ans
- ❑ 99 Ne sais pas / Ne répond pas

C. Employés à l'administration

- ❑ 01 30 ans et moins
- ❑ 02 Entre 31 et 40 ans
- ❑ 03 Entre 41 et 50 ans
- ❑ 04 Plus de 50 ans
- ❑ 99 Ne sais pas / Ne répond pas

11. Pour les deux catégories d'emplois suivantes, quel est le taux horaire moyen des employés excluant les commissions s'il y a lieu ?

A. Employés de production :

- ❑ 01 Moins de 11 $ / heure
- ❑ 02 Entre 11 et 13,99 $ / heure
- ❑ 03 Entre 14 et 16,99 $ / heure
- ❑ 04 Entre 17 et 19,99 $ / heure
- ❑ 05 20,00 $ et plus de l'heure
- ❑ 99 Ne sais pas / Ne répond pas

B. Employés aux ventes :

- ❑ 01 Moins de 11 $ / heure
- ❑ 02 Entre 11 et 13,99 $ / heure
- ❑ 03 Entre 14 et 16,99 $ / heure
- ❑ 04 Entre 17 et 19,99 $ / heure
- ❑ 05 20,00 $ et plus de l'heure
- ❑ 99 Ne sais pas / Ne répond pas

C. Les employés aux ventes ont-ils des commissions ?

- ❑ 01 Oui
- ❑ 02 Non
- ❑ 99 Ne sais pas / Ne répond pas

12. Pour les deux catégories d'emplois suivantes, quelle est la répartition hommes/femmes pour les employés ?

A. Employés de production :
_____% hommes par rapport aux femmes

B. Employés aux ventes :
_____% hommes par rapport aux femmes

SECTION 3 – BESOINS FUTURS

Les prochaines questions porteront sur les besoins futurs de votre entreprise en termes de main d'œuvre.

13. D'abord, prévoyez-vous que votre entreprise devra embaucher de nouveaux employés de production au cours des 5 prochaines années ? Par employés de production, nous parlons des personnes responsables des différentes tâches reliées au démontage des véhicules, à l'inventaire des pièces, à la livraison des pièces et/ou à la gestion de la cours.

    - ❑ 01 Oui
    - ❑ 02 Non
    - ❑ 99 Ne sais pas / Ne répond pas

14. [POSER SI Q13 = OUI] Combien d'employés estimez-vous embaucher pour la production au cours de la prochaine année?

    _____ employés

    ❑ 999 Ne sais pas / Ne répond pas

15. [POSER SI Q13 = OUI ET Q14 DIFFÉRENT DE 999] Au cours des trois prochaines années (incluant la première année)?

    _____ employés (doit être >= à Q14)

    ❑ 999 Ne sais pas / Ne répond pas

16. [POSER SI Q13 = OUI ET Q14 DIFFÉRENT DE 999 ET Q15 DIFFÉRENT DE 999] Au cours des cinq prochaines années (incluant les trois premières années)?

    _____ employés (doit être >= à Q14 ET Q15)

    ❑ 999 Ne sais pas / Ne répond pas

17. [POSER SI Q13 = OUI] Quel(s) poste(s) envisagez-vous pourvoir au sein du département de production ? (CHOIX MULTIPLES)

    - ❑ 01 Démonteur
    - ❑ 02 Homme de cours
    - ❑ 03 Commis à l'inventaire
    - ❑ 04 Mécanicien

- ❑ 96 Autres : _____
- ❑ 99 Ne sais pas / Ne répond pas

18. Prévoyez-vous que votre entreprise devra embaucher de nouveaux employés pour les ventes au cours des 5 prochaines années ?
    - ❑ 01 Oui
    - ❑ 02 Non
    - ❑ 99 Ne sais pas / Ne répond pas

19. [POSER SI Q18 = OUI] Combien d'employés estimez-vous embaucher pour les ventes au cours de la prochaine année?

    _____ employés
    - ❑ 999 Ne sais pas / Ne répond pas

20. [POSER SI Q18 = OUI ET Q19 DIFFÉRENT DE 999] Au cours des trois prochaines années (incluant la première année)?

    _____ employés (doit être >= à Q19)
    - ❑ 999 Ne sais pas / Ne répond pas

21. [POSER SI Q18 = OUI ET Q19 DIFFÉRENT DE 999 ET Q20 DIFFÉRENT DE 999] Au cours des cinq prochaines années (incluant les trois premières années)?

    _____ employés (doit être plus >= à Q19 ET Q20)
    - ❑ 999 Ne sais pas / Ne répond pas

22. [POSER SI Q18 = OUI] Quel(s) poste(s) envisagez-vous pourvoir au sein du département de ventes ? (Plus d'une réponse peut être sélectionnée)
    - ❑ 01 Commis aux pièces usagées
    - ❑ 02 Commis aux pièces neuves
    - ❑ 03 Représentants
    - ❑ 04 Directeur des ventes
    - ❑ 96 Autres : _____
    - ❑ 99 Ne sais pas / Ne répond pas

23. Lors de votre recrutement de personnel, diriez-vous que vous utilisez toujours, souvent, à l'occasion ou jamais les outils suivants ? [EN ROTATION]

	Jamais 1	À l'occasion 2	Souvent 3	Toujours 4
Journaux nationaux (ex. : La Presse, Jour. de MTL)	❑	❑	❑	❑
Journaux locaux	❑	❑	❑	❑
Agence de placement	❑	❑	❑	❑
Système de placement en ligne d'Emploi Québec	❑	❑	❑	❑
Centre local de l'emploi	❑	❑	❑	❑
Internet (Ex.: Workopolis.com, Autojob.com, etc.)	❑	❑	❑	❑
Le bouche à oreille	❑	❑	❑	❑
L'affiche à l'extérieur de votre commerce	❑	❑	❑	❑
L'affichage dans les centres de formation	❑	❑	❑	❑
Les banques de finissants des centres de formation	❑	❑	❑	❑

24. Utilisez-vous d'autres outils ou moyens pour votre recrutement ? Si oui, lesquels ?

❑ 01 Oui → 24b. Lesquels : _____

❑ 02 N'utilise pas d'autres moyens

❑ 99 Ne sais pas / Ne répond pas

SECTION 4 – ENJEUX SECTORIELS

Les prochaines questions porteront sur les enjeux et défis que vivent les entreprises du secteur du recyclage de pièces d'autos au Québec.

25. Sur une échelle de 1 à 10 où 1 signifie pas du tout important et 10 signifie très important, veuillez indiquer l'importance de chacun des enjeux suivants au sein de votre entreprise. [EN ROTATION]

	Enjeu pas du tout important 1	2	3	4	5	6	7	8	9	Enjeu très important 10	NA	Ne sais pas
A. Recruter de la main-d'œuvre compétente au département de la production.	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
B. Recruter de la main-d'œuvre compétente au département des ventes.	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
C. Faire face à la compétition.	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
D. Faire face aux grands joueurs de l'industrie.	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
E. Gérer les employés qui appartiennent à la nouvelle génération.	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑

F. Satisfaire aux lois et aux normes de l'industrie.	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
G. Disposer des différentes matières tout en respectant l'environnement.	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
H. Assurer une relève pour mon entreprise.	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
I. Redorer l'image des métiers dans le secteur du recyclage de pièces d'automobile et de camion.	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
J. Conserver les employés dans mon entreprise.	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑

26. Pour les nouveaux <u>employés aux ventes</u> (commis aux pièces) que vous engagez, quelles sont les principales compétences à développer (ou « manquantes ») afin qu'ils soient fonctionnels au sein de votre équipe ?

_____

❑ 01 Aucune compétence à développer

❑ 99 Ne sais pas / Ne répond pas

27. Selon vous, est-ce qu'une nouvelle formation spécialement adaptée au métier de commis aux pièces répondrait à un besoin de l'industrie ? Diriez-vous que vous êtes très, assez, peu ou pas du tout favorable envers cette nouvelle formation ?

❑ 01 Très favorable

❑ 02 Assez favorable

❑ 03 Peu favorable

❑ 04 Pas du tout favorable

❑ 06 Ne sais pas / Ne répond pas

28. Lorsque vous embauchez de nouveaux <u>employés de production</u> (démonteurs), quelle est leur formation initiale ? (MENTIONS MULTIPLES)

❑ 01 Mécanique générale

❑ 02 Carrosserie

❑ 96 Autres : _____

❑ 99 Ne sais pas / Ne répond pas

29. Pour les nouveaux employés de production (démonteurs) que vous engagez, quelles sont les principales compétences à développer (ou « manquantes ») afin qu'ils soient fonctionnels au sein de votre équipe ?

_____

- ❑ 01 Aucune compétence à développer
- ❑ 99 Ne sais pas / Ne répond pas

30. Selon vous, est-ce qu'une nouvelle formation spécialement adaptée au métier de démonteur répondrait à un besoin de l'industrie ? Diriez-vous que vous êtes très, assez, peu ou pas du tout favorable envers cette nouvelle formation ?

- ❑ 01 Très favorable
- ❑ 02 Assez favorable
- ❑ 03 Peu favorable
- ❑ 04 Pas du tout favorable
- ❑ 99 Ne sais pas / Ne répond pas

31. Voici une liste d'activité de formation. Pour chacune d'entre elles, j'aimerais que vous m'indiquez si vous êtes très, assez, peu ou pas du tout intéressé à les suivre personnellement ou à les faire suivre à un ou plusieurs de vos employés. [EN ROTATION]

	Très intéressé	Assez intéressé	Peu intéressé	Pas du tout intéressé	Ne sais pas
A. Informatique	❑01	❑02	❑03	❑04	❑99
B. Langue anglaise	❑01	❑02	❑03	❑04	❑99
C. Assurance-qualité	❑01	❑02	❑03	❑04	❑99
D. Carrosserie	❑01	❑02	❑03	❑04	❑99
E. Hygiène et de salubrité	❑01	❑02	❑03	❑04	❑99
F. Gestion environnementale	❑01	❑02	❑03	❑04	❑99
G. Connaissance des lois sur l'environnement	❑01	❑02	❑03	❑04	❑99
H. Cours avancé sur les véhicules hybrides	❑01	❑02	❑03	❑04	❑99
I. Connaissance des lois sur la santé et sécurité au travail	❑01	❑02	❑03	❑04	❑99
J. Habiletés de gestion	❑01	❑02	❑03	❑04	❑99
K. Habiletés de ventes	❑01	❑02	❑03	❑04	❑99

SECTION 5 – AUTRES QUESTIONS

32. Connaissez-vous, ne serait-ce que de nom, le Guide de bonnes pratiques pour la gestion des véhicules hors d'usage du ministère du développement durable, de l'environnement et des parcs du Québec ?

- ❑ 01 Oui
- ❑ 02 Non
- ❑ 99 Ne sais pas / Ne répond pas

33. [POSER SI Q32 = Oui] Avez-vous déjà consulté ce document?

- ❑ 01 Oui
- ❑ 02 Non
- ❑ 99 Ne sais pas / Ne répond pas

34. [POSER SI Q32 = Oui] Ce document est-il mis à la disposition de vos employés pour qu'ils puissent le consulter?

- ❑ 01 Oui
- ❑ 02 Non
- ❑ 99 Ne sais pas / Ne répond pas

LE QUESTIONNAIRE EST COMPLÉTÉ ET VOS RÉPONSES ONT ÉTÉ ENREGISTRÉES.
AU NOM DU COMITÉ SECTORIEL DE MAIN D'ŒUVRE DES SERVICES AUTOMOBILES,
NOUS VOUS REMERCIONS DE VOTRE PARTICIPATION.

ANNEXE 6 : QUESTIONNAIRE SONDAGE TÉLÉPHONIQUE (NON MEMBRES)

Questionnaire (Final) – Téléphonique

Enquête téléphonique auprès des dirigeants de centres de recyclage de pièces d'automobile et de camion

Bonjour/bonsoir, mon nom est _____ de la firme *Extract recherche marketing.* Nous avons été mandatés par le Comité Sectoriel de main d'œuvre des services automobiles (CSMO-Auto) pour effectuer une étude. Pourrais-je parler à la personne responsable de l'embauche et de la gestion des employés dans votre entreprise? (RELIRE L'INTRODUCTION SI TRANSFÉRÉ À UNE AUTRE PERSONNE)

Pouvez-vous m'accorder quelques minutes simplement pour recueillir vos impressions et commentaires concernant l'industrie du recyclage de pièces d'automobile et de camion? L'entretien prendra environ 10 minutes. Les réponses récoltées seront gardées confidentielles et seul un rapport présentant les constats sera livré à notre client.

Oui	01	→	Débuter l'entrevue
Non, occupé	02	→	Prendre rendez-vous
Non définitif	03	→	REMERCIER ET TERMINER

SECTION 1 – CRITÈRES DE SÉLECTION

Les premières questions visent uniquement à valider votre éligibilité à participer à notre enquête.

1. D'abord, êtes-vous bien propriétaire ou responsable de l'embauche et de la gestion de personnel dans votre entreprise?

   ❑ 01 Oui
   ❑ 02 Non, je n'ai pas cette responsabilité ➔ TROUVER LE BON CONTACT

2. Votre entreprise œuvre-t-elle dans le domaine du recyclage de pièces d'autos et de camions?

   ❑ 01 Oui
   ❑ 02 Non ➔ REMERCIER ET TERMINER

3. Plus précisément, votre entreprise recycle-t-elle une centaine de véhicules ou plus par année pour des fins de vente de pièces?

   ❑ 01 Oui
   ❑ 02 Non ➔ REMERCIER ET TERMINER

SECTION 2 – PROFIL DE L'ENTREPRISE

Les questions suivantes viseront à mieux connaître le profil des entreprises œuvrant dans le secteur du recyclage de pièces d'automobiles au Québec.

4. Depuis combien d'années votre entreprise est-elle en affaires? (LIRE AU BESOIN)

- ❑ 01 5 ans et moins
- ❑ 02 Entre 6 et 10 ans
- ❑ 03 Entre 11 et 20 ans
- ❑ 04 Entre 21 et 30 ans
- ❑ 05 Entre 31 et 40 ans
- ❑ 06 41 ans et plus
- ❑ 99 Ne sais pas / Ne répond pas

5. Parmi les services suivants, veuillez indiquer ceux qui sont offerts par votre entreprise (LIRE)

- ❑ 01 Démontage de véhicules automobiles et de camions
- ❑ 02 Ventes de pièces usagées d'automobile et/ou de camion
- ❑ 03 Ventes de pièces neuves d'automobile et/ou de camion
- ❑ 04 Ventes de véhicules usagés
- ❑ 05 Ventes de véhicules neufs
- ❑ 06 Ventes de véhicules accidentés
- ❑ 07 Réparation mécanique
- ❑ 08 Récupération d'huiles et autres matières dangereuses
- ❑ 09 Récupération de métal
- ❑ 99 Ne sais pas / Ne répond pas

6. Votre entreprise offre-t-elle d'autres services ?

- ❑ 01 Oui → 6b. Quel sont les autres services offerts? _____
- ❑ 02 Non
- ❑ 99 Ne sais pas / Ne répond pas

7. Quel est le nombre d'employés au sein de votre entreprise? (TOUS LES EMPLOYÉS CONFONDUS)

_____ employé(s)

- ❑ 999 Ne sais pas / Ne répond pas → **SAUT À Q10**

8. [POSER SI Q7>1] Vous mentionnez qu'il y a <RÉPONSE Q#7> employés au sein de votre entreprise. Parmi ceux-ci, combien effectuent des tâches touchant :
(NOTE : 1 EMPLOYE PEUT FAIRE PARTIE DE PLUS D'UNE CATEGORIE)
   A. La production, c'est-à-dire les différentes tâches reliées au démontage des véhicules, à l'inventaire des pièces, à la livraison des pièces et/ou à la gestion de la cours ? _____
   B. La vente de pièces ou autres produits ? _____
   C. L'administration (comptabilité, gestion du personnel, informatique, secrétariat, etc.) ? _____

   [Q8A + Q8B + Q8C DOIT ÊTRE >= À Q7]

9. [POSER SI Q7>1] Parmi les <RÉPONSE Q#7> employés de votre entreprise, combien sont :
   A. à temps plein ? _____
   B. à temps partiel ? _____

   [LE TOTAL DE Q9A + Q9B DOIT ÊTRE = À Q7]

10. Pour les trois catégories d'emplois suivantes, quel est l'âge moyen des employés de votre entreprise ?

A. Employés de production (employés dont la tâche principale est reliée au démontage des véhicules, à l'inventaire des pièces, à la livraison des pièces et/ou à la gestion de la cours) (LIRE)

- ❑ 01 30 ans et moins
- ❑ 02 Entre 31 et 40 ans
- ❑ 03 Entre 41 et 50 ans
- ❑ 04 Plus de 50 ans
- ❑ 99 Ne sais pas / Ne répond pas

B. Employés aux ventes des pièces ou autres produits (LIRE)

- ❑ 01 30 ans et moins
- ❑ 02 Entre 31 et 40 ans
- ❑ 03 Entre 41 et 50 ans
- ❑ 04 Plus de 50 ans
- ❑ 99 Ne sais pas / Ne répond pas

C. Employés à l'administration (LIRE)

- ❑ 01 30 ans et moins
- ❑ 02 Entre 31 et 40 ans
- ❑ 03 Entre 41 et 50 ans
- ❑ 04 Plus de 50 ans
- ❑ 99 Ne sais pas / Ne répond pas

11. Pour les deux catégories d'emplois suivantes, quel est le taux horaire moyen des employés excluant les commissions s'il y a lieu ?

A. Employés de production :

- ❑ 01 Moins de 11 $ / heure
- ❑ 02 Entre 11 et 13,99 $ / heure
- ❑ 03 Entre 14 et 16,99 $ / heure
- ❑ 04 Entre 17 et 19,99 $ / heure
- ❑ 05 20,00 $ et plus de l'heure
- ❑ 99 Ne sais pas / Ne répond pas

B. Employés aux ventes :

- ❑ 01 Moins de 11 $ / heure
- ❑ 02 Entre 11 et 13,99 $ / heure
- ❑ 03 Entre 14 et 16,99 $ / heure
- ❑ 04 Entre 17 et 19,99 $ / heure
- ❑ 05 20,00 $ et plus de l'heure
- ❑ 99 Ne sais pas / Ne répond pas

C. Les employés aux ventes ont-ils des commissions ?

- ❑ 01 Oui
- ❑ 02 Non
- ❑ 99 Ne sais pas / Ne répond pas

12. Pour les deux catégories d'emplois suivantes, quelle est la répartition hommes/femmes pour les employés ?

A. Employés de production :
_____% hommes par rapport aux femmes

B. Employés aux ventes :
_____% hommes par rapport aux femmes

SECTION 3 – BESOINS FUTURS

Les prochaines questions porteront sur les besoins futurs de votre entreprise en termes de main d'œuvre.

13. D'abord, prévoyez-vous que votre entreprise devra embaucher de nouveaux EMPLOYES DE PRODUCTION au cours des 5 prochaines années ? Par employés de production, nous parlons des personnes responsables des différentes tâches reliées au démontage des véhicules, à l'inventaire des pièces, à la livraison des pièces et/ou à la gestion de la cours.

    - ❑ 01 Oui
    - ❑ 02 Non
    - ❑ 99 Ne sais pas / Ne répond pas

14. [POSER SI Q13 = OUI] Combien d'employés estimez-vous embaucher pour la production au cours de la prochaine année?

    _____ employés

    ❑ 999 Ne sais pas / Ne répond pas

15. [POSER SI Q13 = OUI ET Q14 DIFFÉRENT DE 999] Au cours des trois prochaines années (incluant la première année)?

    _____ employés (doit être >= à Q14)

    ❑ 999 Ne sais pas / Ne répond pas

16. [POSER SI Q13 = OUI ET Q14 DIFFÉRENT DE 999 ET Q15 DIFFÉRENT DE 999] Au cours des cinq prochaines années (incluant les trois premières années)?

    _____ employés (doit être >= à Q14 et Q15)

    ❑ 999 Ne sais pas / Ne répond pas

17. [POSER SI Q13 = OUI] Quel(s) poste(s) envisagez-vous pourvoir au sein du département de production ? (CHOIX MULTIPLES, LIRE)

    - ❑ 01 Démonteur
    - ❑ 02 Homme de cours
    - ❑ 03 Commis à l'inventaire
    - ❑ 04 Mécanicien

- ❑ 96 Autres : _____
- ❑ 99 Ne sais pas / Ne répond pas

18. Prévoyez-vous que votre entreprise devra embaucher de nouveaux employés pour LES VENTES au cours des 5 prochaines années ?
    - ❑ 01 Oui
    - ❑ 02 Non
    - ❑ 99 Ne sais pas / Ne répond pas

19. [POSER SI Q18 = OUI] Combien d'employés estimez-vous embaucher pour les ventes au cours de la prochaine année?

    _____ employés
    - ❑ 999 Ne sais pas / Ne répond pas

20. [POSER SI Q18 = OUI ET Q19 DIFFÉRENT DE 999] Au cours des trois prochaines années (incluant la première année)?

    _____ employés (doit être >= à Q19)
    - ❑ 999 Ne sais pas / Ne répond pas

21. [POSER SI Q18 = OUI ET Q19 DIFFÉRENT DE 999 ET Q20 DIFFÉRENT DE 999] Au cours des cinq prochaines années (incluant les trois premières années)?

    _____ employés (doit être plus >= à Q19 et Q20)
    - ❑ 999 Ne sais pas / Ne répond pas

22. [POSER SI Q18 = OUI] Quel(s) poste(s) envisagez-vous pourvoir au sein du département de ventes ? (CHOIX MULTIPLES, LIRE)
    - ❑ 01 Commis aux pièces usagées
    - ❑ 02 Commis aux pièces neuves
    - ❑ 03 Représentants
    - ❑ 04 Directeur des ventes
    - ❑ 96 Autres : _____
    - ❑ 99 Ne sais pas / Ne répond pas

23. Lors de votre recrutement de personnel, diriez-vous que vous utilisez toujours, souvent, à l'occasion ou jamais les outils suivants ? [EN ROTATION]

	Jamais 1	À l'occasion 2	Souvent 3	Toujours 4
Journaux nationaux (ex. : La Presse, Jour. de MTL)	❑	❑	❑	❑
Journaux locaux	❑	❑	❑	❑
Agence de placement	❑	❑	❑	❑
Système de placement en ligne d'Emploi Québec	❑	❑	❑	❑
Centre local de l'emploi	❑	❑	❑	❑
Internet (Ex.: Workopolis.com, Autojob.com, etc.)	❑	❑	❑	❑
Le bouche à oreille	❑	❑	❑	❑
L'affiche à l'extérieur de votre commerce	❑	❑	❑	❑
L'affichage dans les centres de formation	❑	❑	❑	❑
Les banques de finissants des centres de formation	❑	❑	❑	❑

24. Utilisez-vous d'autres outils ou moyens pour votre recrutement ? Si oui, lesquels ?

❑ 01 Oui → 24b. Lesquels : _____

❑ 02 N'utilise pas d'autres moyens

❑ 99 Ne sais pas / Ne répond pas

SECTION 4 – ENJEUX SECTORIELS

Les prochaines questions porteront sur les enjeux et défis que vivent les entreprises du secteur du recyclage de pièces d'autos au Québec.

25. Sur une échelle de 1 à 10 où 1 signifie pas du tout important et 10 signifie très important, veuillez indiquer l'importance de chacun des enjeux suivants au sein de votre entreprise. [EN ROTATION]

[LIRE LE PREMIER ÉNONCÉ ET DEMANDER « SUR UNE ÉCHELLE DE 1 À 10 OU 1 SIGNIFIE PAS DU TOUT IMPORTANT ET 10 SIGNIFIE TRES IMPORTANT, QUEL EST L'IMPORTANCE DE CET ENJEU DANS VOTRE ENTREPRISE ? »]

	Enjeu pas du tout important 1	2	3	4	5	6	7	8	9	Enjeu très important 10	NA	Ne sais pas
A. Recruter de la main-d'œuvre compétente au département de la production.	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
B. Recruter de la main-d'œuvre compétente au département des ventes.	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
C. Faire face à la compétition.	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑

D. Faire face aux grands joueurs de l'industrie.	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
E. Gérer les employés qui appartiennent à la nouvelle génération.	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
F. Satisfaire aux lois et aux normes de l'industrie.	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
G. Disposer des différentes matières tout en respectant l'environnement.	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
H. Assurer une relève pour mon entreprise.	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
I. Redorer l'image des métiers dans le secteur du recyclage de pièces d'automobile et de camion.	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑
J. Conserver les employés dans mon entreprise.	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑	❑

26. Pour les nouveaux <u>employés aux ventes</u> (commis aux pièces) que vous engagez, quelles sont les principales compétences à développer (ou « manquantes ») afin qu'ils soient fonctionnels au sein de votre équipe ?

_____

❑ 01 Aucune compétence à développer

❑ 99 Ne sais pas / Ne répond pas

27. Selon vous, est-ce qu'une nouvelle formation spécialement adaptée au métier de commis aux pièces répondrait à un besoin de l'industrie ? Diriez-vous que vous êtes très, assez, peu ou pas du tout favorable envers cette nouvelle formation ?

❑ 01 Très favorable

❑ 02 Assez favorable

❑ 03 Peu favorable

❑ 04 Pas du tout favorable

❑ 06 Ne sais pas / Ne répond pas

28. Lorsque vous embauchez de nouveaux <u>employés de production</u>, par exemple des démonteurs, quelle est leur formation initiale ? (LIRE AU BESOIN, MENTIONS MULTIPLES)

❑ 01 Mécanique générale

❑ 02 Carrosserie

❑ 96 Autres : _____

❑ 99 Ne sais pas / Ne répond pas

29. Pour les nouveaux employés de production (démonteurs) que vous engagez, quelles sont les principales compétences à développer (ou « manquantes ») afin qu'ils soient fonctionnels au sein de votre équipe ?

_____

- ❑ 01 Aucune compétence à développer
- ❑ 99 Ne sais pas / Ne répond pas

30. Selon vous, est-ce qu'une nouvelle formation spécialement adaptée au métier de démonteur répondrait à un besoin de l'industrie ? Diriez-vous que vous êtes très, assez, peu ou pas du tout favorable envers cette nouvelle formation ?

- ❑ 01 Très favorable
- ❑ 02 Assez favorable
- ❑ 03 Peu favorable
- ❑ 04 Pas du tout favorable
- ❑ 99 Ne sais pas / Ne répond pas

SECTION 5 – AUTRES QUESTIONS

31. Connaissez-vous, ne serait-ce que de nom, le Guide de bonnes pratiques pour la gestion des véhicules hors d'usage du ministère du développement durable, de l'environnement et des parcs du Québec ?

- ❑ 01 Oui
- ❑ 02 Non
- ❑ 99 Ne sais pas / Ne répond pas

32. [POSER SI Q31 = Oui] Avez-vous déjà consulté ce document?

- ❑ 01 Oui
- ❑ 02 Non
- ❑ 99 Ne sais pas / Ne répond pas

33. [POSER SI Q31 = Oui] Ce document est-il mis à la disposition de vos employés pour qu'ils puissent le consulter?

- ❑ 01 Oui
- ❑ 02 Non
- ❑ 99 Ne sais pas / Ne répond pas

L’ENTREVUE EST MAINTENANT TERMINÉE.
AU NOM DU COMITÉ SECTORIEL DE MAIN D'ŒUVRE DES SERVICES AUTOMOBILES, NOUS VOUS REMERCIONS DE VOTRE PARTICIPATION.

PRODUCTION DU DOCUMENT

Cette étude a été réalisée pour le Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles (CSMO-Auto)

par **Alexandre Meunier** de la firme Extract recherche marketing

EXTRACT
RECHERCHE MARKETING

www.extractmarketing.com

Avec l'aide financière de la Commission des partenaires du marché du travail et de l'Association des Recycleurs de Pièces d'Autos et de Camions du Québec.

Commission des partenaires du marché du travail
Québec

arpac
www.arpac.org
Partenaire de la planète

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

© Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles 2010
Dépôt légal :
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, décembre 2010
Bibliothèque et Archives Canada, décembre 2010

WWW.CSMO-AUTO.COM

Le Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles (CSMO-Auto) est un organisme à but non lucratif financé et soutenu par la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT).

Il a pour mission de favoriser une concertation des partenaires privés et publics de l'industrie des services automobiles autour d'un objectif commun de développement de la main-d'œuvre et de l'emploi. Le CSMO-Auto intervient dans l'adaptation des compétences de la main-d'œuvre et dans la promotion de l'emploi en fonction des besoins spécifiques de l'industrie.

Tél. : 450-656-3445 1-866-677-5999
info@csmo-auto.com

Cette étude a été réalisée grâce à une aide financière de la Commission des partenaires du marché du travail.

Commission des partenaires du marché du travail
Québec