



ÉTUDE : PERTINENCE DE DÉVELOPPER UNE NORME PROFESSIONNELLE ET UN PAMT POUR LE MÉTIER

ESTIMATRICE ET ESTIMATEUR DE DOMMAGES AUTOMOBILES



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

Développer pour avancer
ENSEMBLE

Étude sur la pertinence de
développer une norme
professionnelle et un PAMT
pour le métier
***Estimateur ou estimatrice en dom-
mages automobiles***

Présentée à



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

Par

François Poirier, M.B.A.

Décembre 2018

Éditeur

Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles du Québec (CSMO-Auto)

Élaboration et réalisation



François Poirier, président

Révision linguistique

Céline Grégoire Rédaction

Coordination

Josée McIntyre, Agente de qualification de la main-d'œuvre (normes professionnelles), CSMO-Auto

Lucie Dumoulin, Coordonnatrice de la formation, CSMO-Auto

Remerciements

CSMO-Auto et F.G.C. Conseil remercient de leur précieuse collaboration les entreprises, les travailleuses et travailleurs et les représentantes et représentants des différentes organisations qui ont contribué à la réalisation de cette étude de pertinence.



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

2751, boul. Jacques-Cartier Est, bureau 204
Longueuil (Québec)
J4N 1L77
Téléphone : 450-670-3056 (1-866-677-5999)

La reproduction en partie ou en totalité de ce document est assujettie à certaines conditions autorisées par CSMO-Auto.

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



Table des matières

Liste des tableaux.....	5
Liste des figures.....	7
Expressions utilisées.....	9
1. Le contexte	11
2. Les objectifs de l'étude	13
3. La méthodologie	15
3.1 Les travaux effectués.....	15
3.2 Le déroulement du sondage	15
4. La détermination du métier	17
4.1 Le métier et la Classification nationale des professions (CNP).....	17
4.2 Le métier à l'étude.....	18
4.2.1 Les appellations d'emploi	18
4.2.2 Les principales tâches associées au métier.....	19
4.3 La situation du métier dans l'organisation du travail.....	20
4.4 Les métiers voisins.....	21
4.5 La pratique du métier	22
4.6 Évolution du métier d'EDA.....	23
4.7 Le marché du travail	24
4.7.1 Les entreprises.....	24
4.7.1.1. Les ateliers de carrosserie	26
4.7.1.1.1. Les ateliers de carrosserie indépendants	28
4.7.1.1.2. Les ateliers de carrosserie sous bannière ou franchisés.....	29
4.7.2 Les recycleurs	30
4.7.3 Les employeurs d'estimateurs et d'estimatrices qualifiés	30
4.7.3.1. Les assureurs.....	31
4.7.3.2. Les firmes d'estimation	32
4.8 Le nombre d'EDA en emploi	33
4.8.1 Les employeurs d'EDA	33
4.8.2 Estimation du nombre d'EDA en emploi	34
4.9 Le profil des EDA en emploi	36
4.10 La formation initiale en lien avec le métier	40
4.11 Les perspectives d'emploi.....	42

5. La problématique liée au besoin de développement et de la reconnaissance des compétences.....	47
5.1 Le recrutement.....	47
5.2 La rétention.....	50
5.3 La formation des EDA en emploi.....	51
6. La solution envisagée et sa pertinence	53
6.1 La pertinence de développer une norme professionnelle	53
6.2 L'intérêt des employeurs	56
6.3 Le volume d'utilisateurs.....	61
6.4 Les stratégies d'apprentissage	62
6.5 Évaluation de la solution envisagée	63
7. Conclusion	66
Références.....	70
Annexe 1 Liste des intervenants ayant participé à une entrevue	71
Annexe 2 Liste des représentants des employeurs interviewés	72
Annexe 3 Questionnaire du sondage	73
Annexe 4 Liste des participants au groupe de discussion	82

Liste des tableaux

TABLEAU 1 — Regroupement des répondants selon le type d'entreprises	16
TABLEAU 2 — Estimation du nombre d'entreprises et du nombre d'employeurs d'EDA.....	24
TABLEAU 3 — Répartition des répondants selon le nombre total d'employés.....	26
TABLEAU 4— Distribution régionale des ateliers de carrosserie	28
TABLEAU 5 — Répartition des entreprises selon le nombre d'EDA en emploi pour chacun des types d'entreprises	34
TABLEAU 6 — Estimation du nombre d'EDA en emploi	35
TABLEAU 7 — La rémunération des EDA selon le type d'entreprises	39
TABLEAU 8 — Perspectives d'emploi pour les EDA selon le type d'entreprises de 2019 à 2021.....	42
TABLEAU 9 — Proportion d'entreprises qui vont devoir embaucher pour remplacer des EDA de 2019 à 2021.....	44
TABLEAU 10 — Estimation du nombre d'EDA à embaucher de 2019 à 2021.....	44
TABLEAU 11 — Difficulté à recruter des EDA selon le type d'entreprises	47
TABLEAU 12 — Durée nécessaire pour recruter un EDA selon le type d'entreprises.....	48
TABLEAU 13 — Raisons qui expliquent les difficultés de recrutement selon le type d'entreprises	49
TABLEAU 14 — Estimation de la durée de l'apprentissage d'un EDA	52
TABLEAU 15 — Une norme professionnelle pour le métier d'estimateur ou estimatrice répondrait à un besoin pour le secteur d'activité selon le type d'entreprises.....	53
TABLEAU 16 — Répartition des entreprises selon l'éventualité d'utiliser un PAMT pour former des EDA dans les trois prochaines années selon le type d'entreprises	57
TABLEAU 17 — Les principales difficultés liées à l'utilisation d'un PAMT pour la formation des EDA selon le type d'entreprises	58
TABLEAU 18 — Intérêt à ce que les EDA en emploi voient leurs compétences reconnues par un certificat de qualification professionnelle selon les types d'entreprises	60
TABLEAU 19 — Nombre estimé d'EDA à former dans le cadre d'un PAMT au cours des trois prochaines années....	61
TABLEAU 20 — Évaluation des différentes formules possibles pour former des EDA (n=150).....	62
TABLEAU 21 — Statistiques sur l'utilisation des normes professionnelles du CSMO-Auto	64
TABLEAU 22 — Répartition des entreprises selon le nombre de personnes suffisamment expérimentées pour agir comme compagnon selon le type d'entreprises.....	65

Liste des figures

Figure 1 — Répartition des répondants selon leur nombre total d'employés	25
Figure 2 — Les entreprises associées à une bannière ou franchisées.....	29
Figure 3 — Répartition des entreprises selon le nombre d'EDA à leur emploi	33
Figure 4 — Répartition des EDA selon le sexe.....	36
Figure 5 — Répartition des EDA selon le groupe d'âge.....	37
Figure 6 — Répartition des EDA selon l'expérience dans le métier	38
Figure 7 — Distribution des EDA selon le statut d'emploi.....	39
Figure 8 — Répartition des EDA selon la formation initiale	41
Figure 9 — Perspectives d'emploi pour les EDA de 2019 à 2021.....	42
Figure 10 — Proportion d'entreprises prévoyant embaucher des EDA de 2019 à 2021	43
Figure 11 — Difficulté à recruter des EDA	47
Figure 12 — Raisons qui expliquent les difficultés de recrutement d'EDA	49
Figure 13 — Difficulté à retenir les EDA dans l'entreprise.....	50
Figure 14 — Les activités ou les moyens utiliser pour faciliter l'apprentissage des EDA (n=150).....	51
Figure 15 — Une norme professionnelle pour le métier d'estimateur ou estimatrice répondrait à un besoin pour le secteur d'activité	53
Figure 16 — Avantages d'avoir accès à un PAMT pour le métier d'EDA	55
Figure 17 — Répartition des entreprises selon l'éventualité d'utiliser un PAMT pour former des EDA dans les trois prochaines années	56
Figure 18 — Les principales difficultés liées à l'utilisation d'un PAMT pour la formation des EDA	57
Figure 19 — Répartition des entreprises sondées concernant l'intérêt à ce que leurs EDA voient leurs compétences reconnues par un certificat de qualification professionnelle	59
Figure 20 — Les formules de formation jugées « extrêmement efficaces » ou « très efficaces » pour former des EDA	63
Figure 21 — Répartition des entreprises selon le nombre de personnes suffisamment expérimentées pour agir comme compagnons	64

Expressions utilisées

PAMT	Programme d'apprentissage en milieu de travail
EDA	Abréviation utilisée dans les titres de figures et de tableaux de l'appellation du métier d' <i>Estimateur ou estimatrices en dommages automobiles</i>
CCPQ	Corporation des carrossiers professionnels du Québec
CARRXPRT	Bannière de carrosserie de la Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec (CCAQ)
GAA	Le Groupement des assureurs automobiles
ARPAC	Association des recycleurs de pièces d'autos et de camions du Québec

1. Le contexte

Il y a près de 5 millions de véhicules automobiles qui circulent sur les routes du Québec¹ et environ 650 000 sinistres (accidents, vols, vandalismes, etc.) ont eu lieu chaque année pour les voitures de tourisme uniquement². Tous ces incidents ou accidents rapportés ont bien entendu fait l'objet d'une estimation des dommages. En 2017 seulement, le coût moyen pour réparer ou remplacer un véhicule endommagé était de 3 301 \$³, totalisant plus de 2 milliards de \$ en frais de règlement pour la province de Québec. Étant donné le nombre de sinistres occasionnant une visite à l'atelier, il est plus que pertinent de s'assurer que les travaux d'estimations préalables aux réparations soient effectués dans les règles de l'art et considèrent le volet sécurité.

Le secteur de la carrosserie vit de nombreux changements depuis bon nombre d'années et la cadence de cette évolution risque encore d'augmenter dans la prochaine décennie. En effet, il est difficile de ne pas constater la présence de plus en plus marquée de véhicules électriques et hybrides et des différents systèmes électroniques (caméra de recul, détecteurs d'angles morts, système de navigation intégré, etc.) ou des matériaux tels que l'aluminium, la fibre de carbone et l'acier à ultra haute résistance. Autrefois réservées pour les véhicules luxueux, ces différentes « options » deviennent maintenant la norme dans la plupart des voitures, même ceux d'entrée de gamme. Les technologies utilisées pour la conception des véhicules d'aujourd'hui font donc en sorte que tout le processus de réparation, en ce qui concerne les techniques de réparation, les produits et l'outillage utilisé, a grandement changé.

Il en va de même pour le métier d'*Estimateur ou d'estimatrice en dommages automobiles*. Les ateliers de carrosserie d'aujourd'hui effectuent principalement de la réparation de collision, et ses réfections, qu'elles soient couvertes ou non par une police d'assurances automobile, débutent par une estimation en règle des dommages à réparer. Les estimateurs et estimatrices en dommages automobiles ont donc dû se familiariser avec les mêmes avancements technologiques. Pour bien évaluer l'ampleur des dommages, il faut connaître les techniques de réparation, les normes des fabricants à respecter, l'outillage utilisé ainsi que le temps requis pour bien faire le travail. De plus, l'estimateur et l'estimatrice en dommages automobile doivent avoir une bonne connaissance de l'ensemble du processus de réparation, c'est-à-dire des différentes « spécialités » pour être en mesure d'effectuer des devis précis des travaux à accomplir.

Il n'y a aucun programme de formation initiale pour le métier d'*Estimateur ou d'estimatrice en dommages automobiles* et les quelques activités de formation continue disponibles ne touchent que certaines portions du travail.

En somme, il est difficile d'acquérir les connaissances et développer les compétences essentielles pour pratiquer le métier d'*Estimateur ou d'estimatrice en dommages automobiles*. Même pour ceux et celles déjà en poste, rester à jour demeure une problématique bien présente. Cette réalité engendre des difficultés importantes pour le recrutement des estimateurs et estimatrices en dommages automobiles.

¹ Statistique Canada (2017). Immatriculations de véhicules automobiles <http://www.statcan.gc.ca/tables-tableaux/sum-som/l02/cst01/trade14b-fra.htm>

² Plan statistique automobile du Québec du groupement des assureurs automobiles (2017) https://gaa.qc.ca/media/70896/rapport_sommaire_2017-fr.pdf

³ Ibidem

À ce jour, CSMO-Auto a réalisé l'élaboration de normes professionnelles pour quatre métiers des services automobiles. La mise en œuvre de l'apprentissage par compagnonnage (PAMT) et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (RCMO) ont connu un vif succès.

Avec l'accord de ses partenaires de l'industrie, le CSMO-Auto a demandé de réaliser une étude de pertinence afin d'évaluer s'il est souhaitable et réaliste de développer les compétences en milieu de travail et de reconnaître les compétences des personnes exerçant le métier d'Estimateur ou d'estimatrice en dommages automobiles dans l'optique où une norme professionnelle serait créée pour ce métier.

2. Les objectifs de l'étude

L'étude de pertinence est une première étape qui permettra au CSMO-Auto d'évaluer l'existence de besoins en développement et en reconnaissance des compétences pour le métier d'*Estimateur ou d'estimatrice en dommages automobiles*. Si le besoin est confirmé à la suite de l'étude de pertinence, le CSMO-Auto pourra alors explorer différentes solutions pouvant permettre d'y répondre; l'élaboration d'une norme professionnelle constitue un des moyens pouvant être envisagés.

Plus précisément, l'étude de pertinence pour le métier d'*Estimateur et estimatrice en dommages automobiles* vise les objectifs suivants :

- déterminer les balises du métier;
- préciser la situation générale de la main-d'œuvre visée et la problématique au regard du métier;
- établir un lien entre la problématique et le développement ou la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre;
- proposer une stratégie d'apprentissage cohérente et expliquer ce qui motive ce choix.

Comme cette étude s'intègre dans le processus de développement et de reconnaissance des compétences défini par la Commission des partenaires du marché du travail, l'information recueillie et l'analyse effectuée lors de ces travaux doivent répondre aux exigences de l'étude de pertinence⁴, qui est la première étape de ce processus. Les éléments additionnels suivants doivent aussi être couverts dans le présent mandat :

- la pertinence et la faisabilité de la solution envisagée;
- une évaluation du nombre d'ententes pouvant être signées (nombre de nouvelles ententes en reconnaissance des compétences ou en apprentissage) au cours des trois premières années suivant l'introduction de la norme professionnelle.

⁴ Commission des partenaires du marché du travail, *Guide du cadre général de développement et de reconnaissance des compétences*, section 2.2, 2017.

3. La méthodologie

3.1 Les travaux effectués

Pour effectuer cette étude, les activités suivantes ont été réalisées :

- recherche, lecture et analyse de la documentation pertinente;
- entrevues téléphoniques avec des intervenants⁵ dans l'industrie de la réparation de dommages automobiles;
- entrevues téléphoniques (8) avec des représentants d'employeurs⁶ de personnes exerçant le métier d'*Estimateur ou estimatrice en dommages automobiles*;
- élaboration d'un questionnaire et réalisation d'un prétest auprès de représentants d'employeurs et obtentions de l'approbation du questionnaire⁷ par les représentants du comité d'orientation du CSMO-Auto. Ce questionnaire est personnalisé pour chacun des cinq types d'entreprises visés;
- Invitations⁸ par courriel et par autres voies de communication à des employeurs d'estimateurs ou d'estimatrices en dommages automobiles. Ces invitations ont été réalisées à partir du 1^{er} octobre 2018. Durant les semaines suivantes, plusieurs relances ont été faites par courriel et par les moyens de communication des associations et des partenaires pour encourager les employeurs à participer au sondage. Les questionnaires ont été acceptés jusqu'au 2 novembre 2018. Le traitement des résultats a ensuite été réalisé;
- préparation et animation (le 23 octobre 2018) d'un groupe de discussion réunissant 15 personnes représentant des employeurs d'estimateurs et d'estimatrices en dommages automobiles⁹;
- présentation d'un rapport préliminaire et discussion avec les responsables du CSMO - Auto et les membres du comité d'orientation pour valider l'information sur le métier et analyser certains des résultats de l'étude;
- préparation du rapport final.

3.2 Le déroulement du sondage

De façon générale, la méthodologie utilisée ne permet pas d'obtenir un résultat de sondage qui peut être statistiquement qualifié de représentatif pour tous les types d'entreprises visés. Cependant, elle permet, compte tenu des moyens disponibles, d'obtenir des données primaires qui rendent possible une estimation réaliste des besoins de main-d'œuvre pour le métier d'*Estimateur ou estimatrice en dommages automobiles*.

Le sondage auprès des employeurs a été réalisé en invitant un nombre d'entreprises ciblées à partir de listes d'entreprises identifiées par les associations et organismes représentant des entreprises comme ayant potentiellement à leur emploi des travailleurs et des travailleuses exerçant le métier à l'étude.

Au total, 226 entreprises ont accepté de participer à l'enquête en répondant directement en ligne au questionnaire. Les résultats de ce sondage sont présentés dans ce rapport en mentionnant comme source *Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018*.

⁵ Les noms des intervenants sont présentés à l'annexe 1

⁶ Les noms des employeurs sont présentés à l'annexe 2.

⁷ Le questionnaire est présenté à l'annexe 3

⁸ Les invitations ont été faites par différents partenaires du CSMO-Auto : la Corporation des carrossiers professionnels du Québec (CCPQ), CarrXpert, le Groupement des assureurs automobile (GAA) et l'Association des recycleurs de pièces d'autos et de camions du Québec (ARPAC)

⁹ Les noms de ces personnes sont présentés à l'annexe 4.

Il n'est pas possible de dénombrer avec précision toutes les entreprises qui ont été invitées à remplir le questionnaire. En effet, ce sont des partenaires du CSMO-Auto qui ont lancé une invitation par courriel et qui ont utilisé des moyens tels que des lettres d'information ou des annonces dans des réseaux sociaux pour inviter des employeurs potentiels à répondre au sondage.

Nous sommes d'avis que les données et les opinions recueillies à partir des 226 questionnaires remplis reflètent bien la situation du marché de l'emploi pour le métier visé par cette étude. La qualité de l'échantillonnage utilisé est en fonction :

- d'une bonne distribution des répondants selon les types d'entreprises et le nombre d'employeurs estimés dans chacun des groupes;
- que les répondants sont, comme dans l'ensemble de l'industrie de la carrosserie automobile, en très grande majorité des entreprises de petite taille, mais également quelques-uns qui sont de plus grande taille et qui emploient un plus grand nombre de gens du métier;
- que les répondants qui ont accepté de participer au sondage représentent différents types d'entreprises, mais qui ont en commun une préoccupation pour le métier à l'étude.

Afin de permettre une analyse plus ciblée des résultats du sondage, nous avons regroupé les répondants selon cinq groupes, présentés au tableau suivant.

TABLEAU 1 — Regroupement des répondants selon le type d'entreprises

Types d'entreprises	Répondants ¹		Estimation du nombre d'entreprises	Taux de Participation ⁶
	%	Nombre		
Atelier de carrosserie indépendant	10,6 %	24	576 ²	3,6 %
Atelier de carrosserie sous bannière ou franchisé	69,5 %	157	603 ³	19,4 %
Recycleur	7,5 %	17	75 ⁴	16,0 %
Assureur	8,4 %	19	26 ⁵	57,7 %
Entreprise de service spécialisée en estimation de dommages automobiles (Firme d'estimation)	4,0 %	9	31 ⁵	22,6 %
Total	100 %	226	1311	17,2 %

Sources :

1 : Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018
 2 : En juin 2018, selon Statistique Canada, un total de 1179¹⁰ établissements avec employés sont actifs en Réparation et entretien de la carrosserie, de la peinture et de l'intérieur de véhicules automobiles [811121] moins le nombre d'ateliers sous bannière ou franchisés
 3 : Sites web des franchiseurs ou des bannières
 4 : Nombre de membres de l'ARPAC
 5 : Estimation de dommages automobiles, GAA, juillet 2018

Le petit nombre de répondants pour certains types d'entreprises exige une certaine prudence quant à l'interprétation des résultats présentés en pourcentage. Pour les ateliers de carrosserie indépendants, le faible taux de participation s'explique par la difficulté d'obtenir des listes exhaustives et à jour de ces entreprises. Il en résulte que relativement peu des entreprises de ce groupe ont été invitées directement par courriel. Pour les autres groupes, c'est pratiquement la totalité des entreprises qui a été invitée à participer au sondage.

¹⁰ Statistique Canada Tableau 33-10-0092-01 <https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=3310009201>

4. La détermination du métier

4.1 Le métier et la Classification nationale des professions (CNP)

Les personnes exerçant le métier d'*Estimateurs ou estimatrices en dommages automobiles* sont incluses dans une profession de la Classification nationale des professions (CNP).

Experts/expertes en sinistres et rédacteurs/rédactrices sinistres (CNP 1312)

Les appellations d'emploi du métier à l'étude, celui d'*Estimateurs ou estimatrices en dommages automobiles* sont répertoriées dans la Classification nationale des professions (CNP) sous la profession *Experts/expertes en sinistres et rédacteurs/rédactrices sinistres* (CNP 1312). Ce groupe d'emplois, en lien avec le métier visé, de la Classification nationale des professions, inclut plusieurs autres appellations d'emploi. Les appellations suivantes, incluses dans la profession *Experts/expertes en sinistres et rédacteurs/rédactrices sinistres* (CNP 1312), sont celles qui sont les plus susceptibles d'être utilisées dans les types d'entreprises visés pour décrire le métier visé :

- enquêteur régleur/enquêteuse régleuse – assurance;
- enquêteur/enquêteuse au téléphone – assurance;
- enquêteur/enquêteuse des réclamations d'assurance;
- estimateur stagiaire/estimatrice stagiaire – assurance;
- estimateur/estimatrice d'assurance – dommages;
- expert technique/experte technique en réclamations automobiles;
- représentant/représentante en réclamations d'assurance.

La profession *Experts/expertes en sinistres et rédacteurs/rédactrices sinistres* (CNP 1312) est un groupe professionnel qui inclut plus de 39 appellations d'emploi. Seulement sept de ces appellations sont en lien avec le métier d'*Estimateurs ou estimatrices en dommages automobiles*.

Il en résulte que les données disponibles pour décrire cette profession ne reflètent pas réellement la situation de l'emploi pour le métier à l'étude, même s'il en fait partie.

La définition¹¹ de la classification (CNP 1312) le précise :

Nature du travail

Les experts en sinistres examinent les circonstances qui entourent les sinistres et déterminent la valeur des pertes ou des dommages couverts par des polices d'assurance. Ils travaillent dans les services des réclamations des compagnies d'assurance ou comme experts indépendants. Les rédacteurs sinistres examinent des demandes d'indemnisation et autorisent des paiements. Ils travaillent au siège social ou dans des succursales des compagnies d'assurance.

¹¹ Voir la définition sur le site IMT en ligne d'Emploi-Québec.

Fonctions principales

Les experts en sinistres et les rédacteurs sinistres exercent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes :

Experts en sinistre

- enquêter sur les circonstances qui entourent les demandes d'indemnisation afin d'en vérifier la validité;
- **inspecter** les dommages causés aux automobiles, aux habitations ou aux autres biens;
- noter les déclarations des demandeurs et consulter les demandeurs, les témoins, les médecins, ou autres individus concernés, et examiner les dossiers et les rapports afférents aux cas;
- **calculer** la somme des pertes ou des dommages couverts par les polices d'assurance;
- **négoier** les règlements;
- **rédiger** des rapports d'expertise.

Rédacteurs sinistres

- **réviser, étudier et calculer** des demandes d'indemnisation traitées par des experts en sinistres et en autoriser les paiements;
- étudier les rapports des experts en sinistres et les demandes analogues ou les précédents pour définir l'étendue de la couverture;
- **garantir la validité des réclamations** et procéder au règlement de la réclamation selon les procédures et les pratiques de la compagnie;
- discuter des demandes d'indemnisation avec des avocats, des médecins ou autres personnes-ressources;
- **approuver des demandes d'assurance automobile**, d'assurance-incendie, d'assurance-invalidité, d'assurance-vie, d'assurance dentaire et d'autres assurances.

4.2 Le métier à l'étude

4.2.1 Les appellations d'emploi

Pour le métier d'Estimateur ou estimatrice en dommages automobiles¹² qui fait l'objet de cette étude de pertinence, différentes appellations sont utilisées selon le contexte de travail :

- Chez les ateliers de carrosserie, les appellations « Estimateur » ou « Évaluateur » sont celles qui sont les plus couramment utilisées.
- Chez les assureurs et les firmes d'estimation, l'appellation « Estimateurs en dommages automobiles » est celle qui est utilisée pour désigner les personnes qualifiées par le GAA dans le cadre de la *Loi sur l'assurance automobile*¹³. Dans certains services d'estimation des plus importantes compagnies d'assurances, cette appellation peut être complétée par des termes précisant l'environnement de travail ou un niveau de spécialisation. Les principales appellations sont : estimateur sur la route, estimateur-imagerie, estimateur valeur marchande.

¹² Dans ce rapport, l'appellation *Estimateur ou estimatrice en dommages automobiles* est utilisée pour désigner toutes les personnes exerçant le métier à l'étude.

¹³ Article 171 de la *Loi sur l'assurance automobile* <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/A-25>

- Chez les recycleurs, l'appellation « codeur » est celle utilisée pour désigner les personnes qui effectuent sur une base régulière des tâches qui sont similaires à des tâches des estimateurs et des estimatrices en dommages automobiles à l'emploi des autres types d'entreprises.

4.2.2 Les principales tâches associées au métier

Les personnes exerçant le métier d'*Estimateur ou estimatrice en dommages automobiles* effectuent différentes tâches selon leur employeur.

Chez les ateliers de carrosserie, les principales tâches des estimateurs et des estimatrices en dommages automobiles sont :

- Accueillir les clients;
- Identifier les dommages résultant d'un sinistre;
- Identifier les techniques de réparation conformes aux règles de l'art et aux spécifications;
- À l'aide de systèmes d'évaluation informatisés tels que Audatex et Mitchell, évaluer les coûts de main-d'œuvre et des pièces pour réparer ou remplacer chaque pièce qui a été endommagée;
- Évaluer l'ensemble des coûts des réparations;
- Prendre des photos claires et précises qui démontrent clairement l'étendue des dommages;
- Identifier les dommages antérieurs non reliés à l'estimation réelle des dommages;
- Réviser les estimations des coûts de réparation avec le contremaître de l'atelier de carrosserie;
- Si nécessaire, déterminer la valeur marchande du véhicule;
- Rédiger un devis de réparation et l'acheminer à l'assureur;
- Valider avec l'assureur les réparations couvertes par la police d'assurance. Au besoin, réviser l'estimation et fournir des informations additionnelles;
- Expliquer au client les réparations à effectuer;
- Effectuer des suivis adéquats et courtois auprès des clients et des assureurs;
- Demander des autorisations pour des réparations supplémentaires au devis initial.

Note : L'estimateur en dommages automobiles travaille en étroite collaboration avec les clients, les assureurs et les autres membres de l'équipe de l'atelier. Il est responsable de fournir des informations précises aux clients et aux assureurs en termes de prix, de dommages et du temps requis pour effectuer les réparations.

Chez les assureurs et les firmes d'estimation, les principales tâches des estimateurs et des estimatrices en dommages automobiles sont ¹⁴:

- Procéder à l'identification d'un véhicule routier;
- Identifier exactement les dommages résultant d'un sinistre et se rapportant à ce seul sinistre;
- Formuler à son mandant des commentaires relatifs à l'origine ou à la cause d'un sinistre, s'il y a lieu;
- Identifier les techniques de réparation qui seraient adéquates et conformes aux règles de l'art, aux recommandations du constructeur du véhicule et à la réglementation;
- À l'aide de systèmes d'évaluation informatisés, évaluer le coût des réparations dans un contexte concurrentiel et en tout respect des directives, normes et procédures en estimation émises par le GAA;
- Déterminer la valeur d'un véhicule routier;

¹⁴ Estimation de dommages automobiles, GAA, juillet 2018 https://gaa.qc.ca/media/59338/qeda_fr.pdf

- Vérifier la conformité d'une estimation;
- Valider que les réparations effectuées sont conformes à l'estimation des dommages.
- Établir et rédiger, dans le cadre de ses activités, tout rapport et le soutenir.

Note : L'estimateur en dommages automobiles est responsable de déterminer les techniques de réparation qui seraient adéquates pour réparer un véhicule et d'évaluer le coût des réparations, dans le respect des normes et des procédures définies par le GAA. Il tiendra aussi compte des options choisies dans le contrat d'assurance auto.¹⁵

Chez les recycleurs, les principales tâches des codeurs associées au métier d'Estimateur ou estimatrice en dommages automobiles sont ¹⁶:

- Estimer l'ensemble des pièces du véhicule sinistré qui sont récupérables;
- Évaluer l'état des pièces et la codifier selon une méthode simple telle qu'un classement A, B, C. Si la pièce peut être vendue comme tel (A), si elle nécessite des réparations mineures (B) ou des réparations plus importantes (C);
- Effectuer l'entrée des données permettant d'identifier chacune des pièces à recycler.

Note : Un « codeur » doit estimer tout le véhicule et non pas seulement les parties endommagées. Ils n'ont pas à communiquer avec des clients, des fournisseurs ou des assureurs.

L'exercice du métier d'Estimateur ou estimatrice en dommages automobiles est complexe. Pour justifier le niveau de complexité, nous pouvons mentionner que les personnes qui réalisent les tâches décrites ci-dessus doivent être en mesure de :

- Communiquer efficacement de façon orale et par écrit avec des clients, des représentants des assureurs, des fournisseurs de pièces et plusieurs autres personnes appelées à exécuter les travaux de réparation.
- Faire usage du français et de l'anglais.
- Utiliser des outils informatisés qui permettent de réaliser les estimations des coûts de façon rigoureuse et précise.
- Connaître et interpréter les spécifications à respecter, les normes et procédures émises par le GAA et plusieurs compagnies d'assurances.
- De présenter et de défendre un devis d'estimation ou à l'inverse d'expliquer pourquoi une estimation est non conforme.
- Connaître et se maintenir à jour sur l'évolution de l'ensemble des véhicules automobiles et sur les méthodes de réparation.

4.3 La situation du métier dans l'organisation du travail

L'organisation du travail où évoluent les personnes exerçant le métier d'Estimateur ou estimatrice en dommages automobiles est différente selon le type d'entreprises.

Chez les ateliers de carrosserie, on remarque que :

- Les estimateurs ou estimatrices en dommages automobiles sont souvent seuls ou en petite équipe de deux ou trois personnes;

¹⁵ <https://gaa.qc.ca/estimation/le-role-de-l-estimateur/>

¹⁶ Estimation de dommages automobiles, GAA, juillet 2018 https://gaa.qc.ca/media/59338/qeda_fr.pdf

- Normalement, les estimateurs consacrent tout leur temps à des tâches d'estimation;
- Dans les petits ateliers de carrosserie (moins d'un million de dollars en réparation de dommages), les estimateurs peuvent être appelés à effectuer d'autres tâches (administratives, de coordination ou même en réparation de carrosserie ou de peinture);
- En atelier de carrosserie, il est possible pour les estimateurs et les estimatrices en dommages automobiles de consulter d'autres personnes de l'atelier telles que les carrossiers et les peintres pour valider une réparation à estimer ou les aider dans leur recherche;
- Si le volume d'affaires le permet, il arrive que l'atelier de carrosserie embauche des personnes qui vont prendre en charge une partie du service client et vont effectuer des tâches administratives ou d'entrée de données pour aider le ou les estimateurs et les estimatrices en dommages automobiles;
- Les estimateurs et les estimatrices en dommages automobiles doivent être en mesure de traiter les dossiers rapidement tout en respectant les procédures et les façons de faire des différents assureurs.

Chez les assureurs et les firmes d'estimation, l'organisation du travail est différente selon les besoins de l'employeur :

- Pour les estimateurs-imagerie, le travail s'effectue dans des centres spécialisés où l'on reçoit les informations concernant un sinistre et les devis pour les réparations à faire. Ces personnes n'ont pas à se déplacer, elles communiquent et échangent de l'information (incluant des photos). Elles peuvent demander des informations additionnelles si nécessaire. Ces estimateurs ou estimatrices en dommages automobiles effectuent leur travail de façon individuelle, mais peuvent facilement avoir l'aide de collègues ou de superviseurs;
- Pour les estimateurs sur la route, le travail d'estimation est effectué de façon autonome, c'est-à-dire que ces personnes doivent être en mesure de planifier et de coordonner leurs déplacements pour être efficace. Pour les aider, elles peuvent avoir accès à des collègues ou des superviseurs, mais à distance.

Chez les recycleurs, on constate que :

- Les « codeurs » travaillent en atelier, dans des endroits généralement dédiés à leur travail. Ils doivent être en mesure d'effectuer quelques tâches de démontage pour visualiser certaines pièces.
- Leur travail s'effectue seul et de façon rapide;
- Ces personnes utilisent généralement un système informatisé pour inventorier et évaluer chacune des pièces du véhicule automobile récupérables.

4.4 Les métiers voisins

Le métier d'Estimateur ou estimatrice en dommages automobiles est une fonction spécifique dans les organisations qui emploient ces personnes.

Le principal métier voisin est celui de Débrosseurs/débrosseuses et réparateurs/réparatrices de carrosserie. Les principales différences par rapport au métier d'Estimateur ou estimatrice en dommages automobiles sont les suivantes :

- Ces personnes réparent, peignent ou réinstallent des pièces en bon état après avoir démonté celles qui sont abîmées;
- À moins d'être eux-mêmes propriétaires de leur atelier, ces personnes n'ont pas à communiquer avec des clients, des fournisseurs ou des assureurs;

- Leur travail est très manuel, ce qui n'est pas le cas pour les estimateurs ou estimatrices en dommages automobiles.

L'autre métier voisin à mentionner est celui d'estimateur ou d'estimatrice de dommages pour des biens autres que les véhicules automobiles, par exemple pour des dégâts d'eau, d'incendie ou de vol. Les tâches de ces personnes sont assez similaires, mais les sinistres à évaluer sont très différents des dommages automobiles. Très souvent, les personnes exerçant ce métier sont à l'emploi de compagnie d'assurances ou de firme d'estimation spécialisées dans ce type de sinistre.

4.5 La pratique du métier

Au Québec, l'exercice du métier d'*Estimateur ou estimatrice en dommages automobiles* est régi par la *Loi sur l'assurance automobile* pour les personnes qui exercent leur métier pour des compagnies d'assurances ou des firmes d'estimation.

« En vertu de l'article 171 de la *Loi sur l'assurance automobile*, le Groupement des assureurs automobiles (GAA) est responsable de la qualification des personnes qui désirent agir à titre d'estimateur. À cette fin, le GAA administre des programmes de formation et détermine les exigences minimales que requiert l'exercice de l'activité d'estimateur. »¹⁷

Le processus de qualification est le suivant :

1. Un postulant doit démontrer¹⁸ qu'il a les exigences de qualification (formation minimale ou des compétences acquises en milieu de travail) et prouver qu'il possède les compétences et les connaissances techniques minimales pour obtenir un Certificat d'apprenti.
2. L'apprenti doit effectuer une période d'apprentissage obligatoire d'au moins six mois à l'emploi à temps plein d'une firme d'estimation ou d'un assureur agréé.
3. L'apprenti doit être supervisé par un estimateur qui satisfait aux conditions pour agir comme superviseur.
4. Rédiger mensuellement un nombre suffisant d'estimations de façon à ce que le GAA puisse, à compter du troisième mois suivant la date d'émission du Certificat d'apprenti, procéder à la vérification de ses activités professionnelles et au contrôle de sa compétence.
5. Satisfaire aux exigences du GAA en matière de qualité du travail accompli.
6. Un certificat pourra alors être délivré.

Le métier d'*Estimateur ou estimatrice en dommages automobiles* n'est pas inclus dans la liste des métiers du programme de Sceau rouge. Il n'existe pas de norme professionnelle pour l'exercice de ce métier au Canada.

¹⁷ Estimation de dommages automobiles, GAA, Juillet 2018, page 3

¹⁸ Ibidem, page 8

4.6 Évolution du métier d'EDA

Les entrevues auprès de représentants d'employeurs et d'intervenants dans l'industrie ont permis de recueillir des informations permettant de décrire l'évolution du métier d'*Estimateur ou estimatrice en dommages automobiles*.

Dans les récentes années, plusieurs changements ont eu un impact sur le travail des estimateurs et des estimatrices en dommages automobiles.

- Pour les ateliers de carrosserie :
 - Nouvelles technologies (plus d'électronique, arrivée des voitures électriques, plus d'options et de diversité dans les véhicules, nouveaux matériaux et alliage, besoin d'être en mesure d'obtenir les informations codées (numérisation) du véhicule);
 - Changement dans les façons de faire (de plus en plus besoin de respecter intégralement toutes les normes et spécifications des fabricants, chaque assureur a des exigences et procédures différentes, augmentation des exigences de la part des assureurs, l'utilisation de l'informatique est incontournable, une estimation prend plus de temps, les clients sont de plus en plus exigeants).
- Pour les recycleurs :
 - Nouvelles technologies (tous les éléments d'électroniques, la grande diversité des véhicules : plus d'options dans les véhicules, voitures électriques, véhicules autonomes, nouveaux matériaux tels l'acier, l'aluminium, fibre de carbone, etc.);
 - Changement dans les façons de faire (plus d'informatique, besoin de connaître certaines normes avant de démonter des pièces).
- Pour les assureurs :
 - Nouvelles technologies (encore plus d'électronique, voitures électriques, estimation plus complexe, exemple pare-brise et programmation);
 - Changement dans les façons de faire (il n'y a plus de papier, tout est numérisé).

Dans les prochaines années, on anticipe une évolution constante du métier et différents changements susceptibles d'avoir un impact sur les responsabilités et les tâches des personnes exerçant le métier d'*Estimateur ou estimatrice en dommages automobiles*.

- Pour les carrossiers :
 - Nouvelles technologies (électroniques, nouveaux matériaux tels l'acier résistant, l'aluminium, composites, etc.);
 - Changement dans les façons de faire (encore plus de spécifications à connaître et à respecter, demande d'évaluer les dommages à partir de photos prises par le propriétaire du véhicule, faire une estimation sera de plus en plus complexe et va requérir plus de connaissances, normes et procédures de plus en plus spécifiques, on doit être à jour, de plus en plus besoin d'être certifié par un fabricant pour effectuer certaines réparations).

- Pour les recycleurs :
 - Nouvelles technologies (électroniques, voitures électriques, véhicules autonomes);
 - Changement dans les façons de faire (besoin d'estimer avec plus de précision et de rigueur le temps nécessaire pour réparer une pièce recyclée).
- Pour les assureurs :
 - Nouvelles technologies (évolution continue et encore plus rapide);
 - Changement dans les façons de faire (devra utiliser la technologie pour réduire les temps de déplacements sur la route, avec l'intelligence artificielle l'arrivée de nouveaux moyens pour simplifier et faciliter les estimations).

4.7 Le marché du travail

4.7.1 Les entreprises

Plusieurs sources de données permettent d'établir le nombre d'entreprises actives dans les cinq types¹⁹ d'entreprises constituant l'industrie visée par cette étude. De façon sommaire, nous présentons ci-après les principales données recueillies.

TABEAU 2 — Estimation du nombre d'entreprises et du nombre d'employeurs d'EDA

Type d'entreprises	Estimation du nombre d'entreprises	Proportion d'employeurs ¹	Estimation du nombre d'employeurs d'EDA
Atelier de carrosserie indépendant	576 ²	13,6 %	78
Atelier de carrosserie sous bannière ou franchisé	603 ³	81,4 %	491
Recycleur	75 ⁴	60,0 %	45
Assureur	26 ⁵	100 %	26
Entreprise de service spécialisée en estimation de dommages automobiles (Firme d'estimation)	31 ⁵	100 %	31
Total	1311	51,2 %	671

Sources :

1 : Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018
 2 : En janvier 2018, selon Statistique Canada, un total de 1179²⁰ établissements avec employés sont actifs en Réparation et entretien de la carrosserie, de la peinture et de l'intérieur de véhicules automobiles [811121] moins le nombre d'ateliers sous bannière ou franchisé
 3 : Sites web des franchiseurs ou des bannières
 4 : Nombre de membres de l'ARPAC
 5 : Estimation de dommages automobiles, GAA, juillet 2018

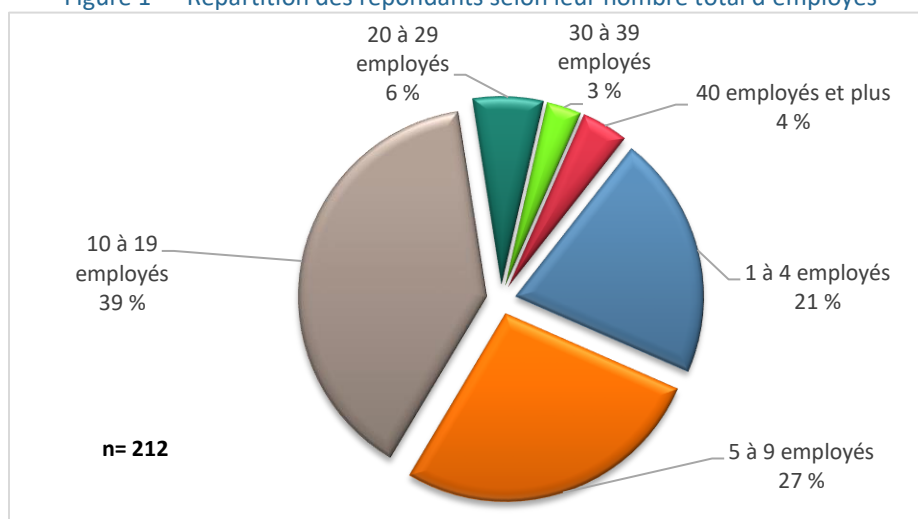
¹⁹ Une brève description des ces types d'entreprises est présentée plus loin dans cette section du rapport.

²⁰ <https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=3310009201>

Nous présentons aussi dans ce tableau une estimation du nombre d'employeurs d'estimateurs et d'estimatrices en dommages automobiles. Cette estimation du nombre d'employeurs potentiels permet de présenter un portrait du marché du travail des personnes exerçant le métier d'Estimateur ou d'estimatrice. Elle permet aussi d'estimer le nombre d'estimateurs et d'estimatrices en dommages automobiles en emploi (voir la section 4.8.2) et servira à estimer le volume d'utilisateurs potentiels d'un PAMT (voir la section 6.3).

Les données obtenues lors du sondage permettent de présenter quelques caractéristiques du marché du travail du métier d'Estimateur ou d'estimatrice.

Figure 1 — Répartition des répondants selon leur nombre total d'employés



Source : Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018

Note : Pour les assureurs répondants, le nombre total d'employés est celui de leur service d'estimation.

TABLEAU 3 — Répartition des répondants selon le nombre total d'employés

Types d'entreprises	Nombre					
	1 à 4	5 à 9	10 à 19	20 à 29	30 à 39	40 et plus
Atelier de carrosserie indépendant n= 20	75 %	25 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Atelier de carrosserie sous bannière ou franchisé n= 148	9 %	29 %	51 %	7 %	3 %	1 %
Recycleur n= 16	0 %	19 %	31 %	19 %	6 %	25 %
Assureur n= 18	61 %	22 %	0 %	0 %	0 %	17 %
Firme d'estimation n= 9	78 %	22 %	0 %	0 %	0 %	0 %

Source : Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018
Note : Pour les assureurs répondants, le nombre total d'employés est celui de leur service d'estimation

Les employeurs potentiels d'estimateurs et d'estimatrices en dommages automobiles sont majoritairement constitués de petites organisations. En effet, selon les entreprises sondées, 87 % des entreprises emploient moins de 20 personnes. En fait, seulement 4 % des entreprises ont plus de 40 employés. Ces entreprises de plus grande taille sont des recycleurs et des services d'estimation des assureurs.

4.7.1.1. Les ateliers de carrosserie

Les entreprises œuvrant dans le secteur de la réparation de carrosserie, c'est-à-dire les entreprises dont l'activité principale est la réparation de carrosserie ou la peinture de carrosserie sur une base quotidienne. Ces entreprises peuvent être classées en deux groupes distincts :

- **Ateliers de carrosserie sous bannière ou franchisés** : entreprises affiliées à une bannière (franchise) ou point de service d'une bannière corporative évoluant dans le secteur de la réparation de carrosserie.
- **Ateliers de carrosserie indépendants** : entreprises non affiliées à une bannière évoluant dans le secteur de la réparation de carrosserie.

Dans le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN), ces entreprises sont classées comme des établissements dont l'activité principale consiste à réparer, modifier et peindre la carrosserie de véhicules automobiles, ainsi qu'à réparer et modifier l'intérieur de véhicules automobiles (SCIAN 811121).

En juin 2018, 1289²¹ établissements sans employé sont classés dans le SCIAN 811121. Pour la même période, Statistique Canada estime que 1179²² établissements avec des employés ont comme activité principale la réparation de la carrosserie de véhicules automobiles. Il y aurait donc un total de 2 468 ateliers de carrosserie, incluant les indépendants et ceux qui opèrent sous bannière ou comme franchisés.

Pour les estimations du nombre d'employeurs et du nombre de personnes qui exercent le métier d'*Estimateur ou d'estimatrice*, nous ne retenons pour cette étude que les établissements avec employés. Selon les données de Statistique Canada, 94 %²³ de ces établissements ont moins de 20 employés. Cette proportion se compare assez bien à la distribution des entreprises sondées selon leur nombre d'employés tel que présenté au tableau 3.

En juin 2012, un total de 1304²⁴ établissements avec employés sont classés dans le SCIAN 811121. Depuis six ans, il y a une baisse de 10,6 %. Cette décroissance avait déjà été observée²⁵ pour la période de 2005 à 2008. Selon les intervenants de l'industrie interviewés, la principale raison pour expliquer cette diminution du nombre d'entreprises est une rationalisation pour être en mesure de répondre aux nouveaux besoins et exigences des propriétaires de véhicules automobiles et des assureurs tout en demeurant des entreprises rentables.

La diminution du nombre d'entreprises de réparation de la carrosserie ne s'explique pas par une diminution de la demande puisque selon les données publiées par le GAA, on observe de 2007 à 2017²⁶ une augmentation du nombre de véhicules assurés, du nombre de sinistres et du coût moyen des sinistres. En fait, en 2017, le nombre de sinistres indemnisés sous le chapitre A (responsabilité civile) est de 195 718 et le nombre de sinistres indemnisés sous le chapitre B (collision) est de 201 046. En 2007, ces nombres de sinistres étaient respectivement de 154 183 et de 187 387.

La rationalisation des entreprises a comme impact le besoin d'avoir dans son équipe des personnes aptes à exercer le métier d'*Estimateur ou d'estimatrice*. Il est de moins en moins possible pour des entreprises qui réparent des véhicules pour le compte des assureurs de ne pas avoir du personnel compétent et qualifié.

Des ateliers de carrosserie indépendants et sous bannière ou franchisés sont en activité dans pratiquement toutes les régions du Québec.

²¹ Statistique Canada. Tableau 33-10-0094-01 Nombre d'entreprises canadiennes, sans employé, juin 2018

²² Statistique Canada. Tableau 33-10-0092-01 Nombre d'entreprises canadiennes, avec employés, juin 2018

²³ Ibidem

²⁴ Statistique Canada. Tableau 33-10-0026-01 Entreprises par industrie et tranches d'effectif, juin 2018

²⁵ CSMO-Auto (2012). Diagnostic sous-sectoriel Secteur de la carrosserie

²⁶ Groupement des assureurs automobiles, Plan statistique automobile, Résultats généraux, Voitures de tourisme, 2017.

TABEAU 4— Distribution régionale des ateliers de carrosserie

Régions administratives	Proportion d'entreprises
Montérégie	19 %
Montréal	16 %
Chaudière-Appalaches	9 %
Capitale-Nationale	8 %
Laurentides	7 %
Lanaudière	6 %
Centre-du-Québec	6 %
Laval	6 %
Estrie	5 %
Saguenay—Lac-Saint-Jean—Côte-Nord	4 %
Mauricie	4 %
Outaouais	4 %
Bas-Saint-Laurent	3 %
Abitibi-Témiscamingue—Nord-du-Québec	2 %
Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine	1 %
Côte-Nord	1 %
Nord du Québec	0,2 %
Source : CSMO-Auto (2012). Diagnostic sous-sectoriel Secteur de la carrosserie	

Dans le Diagnostic sous-sectoriel Secteur de la carrosserie réalisé en 2012, un pairage code postal-région administrative des données des listes obtenues des partenaires du CSMO-Auto ainsi que de celle provenant d'InfoGroups ont permis d'établir la répartition des entreprises de réparation de carrosserie par région administrative. Ainsi, les régions de la Montérégie (19 %) et de Montréal (16 %) sont celles regroupant la plus grande proportion d'entreprises.

4.7.1.1.1. Les ateliers de carrosserie indépendants

Les ateliers de carrosserie indépendants sont souvent de très petites entreprises qui réalisent des travaux de réparation de dommages automobiles pour des clients qui ne désirent pas utiliser leur assurance pour rembourser les frais ou qui veulent simplement effectuer des réparations qui ne sont pas couvertes par une de leur police d'assurance. Très souvent, ces ateliers sont opérés par le ou les propriétaires qui agissent comme débosseleur, peintre et évidemment qui non pas besoin d'une personne à plein temps qui exerce le métier d'Estimateur ou d'estimatrice en dommages automobiles.

Néanmoins, certaines de ces entreprises ont réussi à se tailler une place dans leur région et effectuent régulièrement des travaux de carrosserie remboursés par une assurance automobile. Dans ces cas-là,

l'organisation de ces ateliers de carrosserie indépendants est similaire à celle de plusieurs ateliers de carrosserie sous bannière ou franchisés. Certains ateliers de carrosserie indépendants se sont spécialisés dans la réparation de véhicules de luxe ou ayant des caractéristiques nécessitant des compétences spécifiques.²⁷

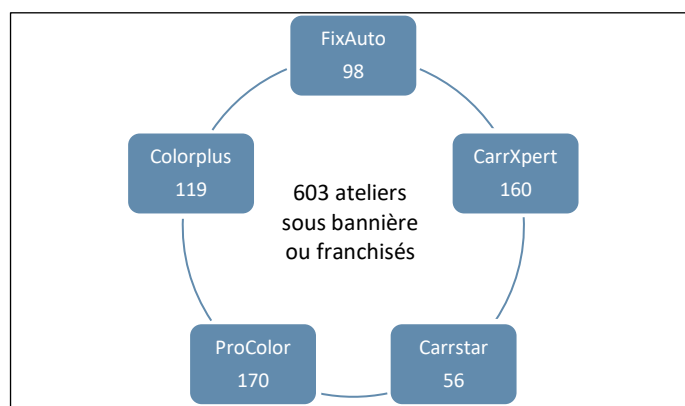
En 2018, on estime que 576²⁸ ateliers de carrosserie indépendants ont à leur emploi au moins un employé. De ce nombre, 78 entreprises (13,6 %) ont à leur emploi une personne exerçant le métier d'Estimateur ou d'estimatrice en dommages automobiles.

4.7.1.1.2. Les ateliers de carrosserie sous bannière ou franchisés

Les ateliers de carrosserie sous bannière ou franchisés sont des entreprises qui sont généralement de plus grande taille que les ateliers de carrosserie indépendants. Ils ont souvent une équipe d'employés spécialisés pour effectuer des tâches telles que le débosselage, la peinture, le démantèlement de véhicule, l'achat et la réception de pièce, etc.

On estime qu'en 2018, 603²⁹ ateliers de carrosserie sont sous bannière ou sont des franchises de différents groupes. Près de 82 %³⁰ de ces ateliers de carrosserie, c'est-à-dire 491 entreprises ont à leur emploi au moins une personne exerçant le métier d'Estimateur ou d'estimatrice en dommages automobiles

Figure 2 — Les entreprises associées à une bannière ou franchisées



Selon les intervenants de l'industrie interviewés, plus de 80 % des réparations couvertes par une assurance automobile sont réalisées par les ateliers de carrosserie sous bannière ou franchisés. Certains de ces ateliers sont la propriété de concessionnaires automobiles membre de la Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec (CarrXpert) alors que d'autres réseaux ont des liens avec des distributeurs de pièces, de peinture et de produits de carrosserie : FixAuto et Carstar avec Napa et ColorPlus et ProColor avec Uniselect.

²⁷ Certains fabricants de véhicules automobiles exigent que les ateliers de carrosserie qui effectuent des réparations soient certifiés. Sinon, les garanties du véhicule pourraient ne plus s'appliquer et la sécurité serait possiblement compromise.

²⁸ Selon Statistique Canada, un total de 1179 établissements avec employés ont comme activité principale la réparation et l'entretien de la carrosserie, de la peinture et de l'intérieur de véhicules automobiles [811121]. En soustrayant de ce nombre 603 ateliers sous bannière ou franchisés.

²⁹ Sites web des franchiseurs ou des bannières

³⁰ Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018

Les ateliers de carrosserie sous bannière ou franchisés constituent le principal marché du travail pour le métier d'Estimateur ou d'estimatrice en dommages automobiles. Dans un récent sondage du CCPQ³¹ mené auprès de ce groupe d'entreprises la moyenne d'estimateurs par atelier est de 1,43. En fait, 98 % des 216 ateliers de carrosserie sondés ont mentionné avoir au moins à leur emploi un estimateur ou une estimatrice en dommages automobiles.

Selon les données obtenues lors du *Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018*, le nombre moyen d'EDA en emploi pour les ateliers de carrosserie sous bannière ou franchisés est de 1,7.

4.7.2 Les recycleurs

Le marché du travail pour les « codeurs » regroupe un total de 351 entreprises de recyclage de toute taille³². Cette industrie du recyclage des pièces d'automobiles et de camions est constituée de nombreuses petites entreprises plus ou moins structurées. C'est pourquoi il est préférable de ne retenir pour les besoins de cette étude que les 75 membres de l'ARPAC. Ce sont ces entreprises qui sont le plus susceptibles d'avoir à leur emploi un « codeur » que l'on inclut dans le métier d'Estimateur ou estimatrice en dommages automobiles.

Avec la collaboration de l'ARPAC, ce sont ces entreprises qui ont été invitées à participer au sondage auprès des employeurs.

Selon les données obtenues lors du *Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018*, le nombre d'entreprises qui emploient au moins un estimateur ou une estimatrice en dommages automobiles est de 45³³ et le nombre moyen d'EDA en emploi pour les recycleurs est de 1,6.

4.7.3 Les employeurs d'estimateurs et d'estimatrices qualifiés

Comme déjà mentionné, les estimateurs et estimatrices en dommages automobiles qui exercent leur métier dans le cadre de l'article 171 de la *Loi sur l'assurance automobile* ont l'obligation de voir leurs compétences reconnues par le GAA. Cet organisme encadre les estimateurs en dommages automobiles employés par une firme d'estimation ou un assureur agréé. Les personnes³⁴ qui préparent des devis d'estimation dans un atelier de réparation ne sont pas assujetties au processus de qualification du GAA.

Ci-après, nous présentons une brève description de ces deux types d'employeurs d'estimateurs et d'estimatrices en dommages automobiles.

³¹ Le sondage du CCPQ a été réalisé en 2018 auprès de 216 entreprises

³² Étude sur la pertinence de développer une norme professionnelle pour le métier de *Démonteur ou démonteuse de véhicules routiers*, CSMO-Auto, août 2013

³³ Voir le tableau 2

³⁴ Dans cette étude de pertinence, ces personnes sont également désignées comme étant des personnes exerçant le métier d'Estimateur ou d'estimatrice en dommages automobiles.

4.7.3.1. Les assureurs

Les entreprises offrant des assurances automobiles au Québec sont au nombre de 26. Quelques-unes de ces entreprises sont des entreprises de très grande taille offrant des services financiers et différents produits d'assurances. En fait, ce sont les services d'estimation de ces entreprises qui sont les employeurs d'estimateurs et d'estimatrices en dommages automobiles.

Liste des compagnies d'assurance³⁵

- Allstate du Canada, compagnie d'assurance
- Alpha Assurance, compagnie d'assurances inc.
- Aviva, compagnie d'assurance du Canada
- La Capitale, assurances générales inc.
- Co-Operators, compagnie d'assurance générale
- Desjardins Assurances
- Ledor Assurances, mutuelle d'assurance
- Industrielle Alliance, assurance auto et habitation inc.
- Intact, compagnie d'assurance
- La compagnie d'assurance Missisquoi / Economical, compagnie mutuelle d'assurance
- Promutuel Bagot, société mutuelle d'assurance générale
- Promutuel Bois-Francs, société mutuelle d'assurance générale
- Promutuel Boréale, société mutuelle d'assurance générale
- Promutuel Centre-Sud, société mutuelle d'assurance générale
- Promutuel Chaudière-Appalaches, société mutuelle d'assurance générale
- Promutuel de l'Estuaire, société mutuelle d'assurance générale
- Promutuel du Lac au Fleuve, société mutuelle d'assurance générale
- Promutuel Lanaudière, société mutuelle d'assurance générale
- Promutuel Montmagny-l'Islet, société mutuelle d'assurance générale
- Promutuel Portneuf-Champlain, société mutuelle d'assurance générale
- Promutuel Réassurance
- Promutuel Rive-Sud, société mutuelle d'assurance générale
- Promutuel Verchères – Les Forges, société mutuelle d'assurance générale
- Royal & Sun Alliance du Canada, société d'assurances
- Sécurité nationale compagnie d'assurance / TD assurance
- SSQ, société d'assurance inc.
- Wawanesa, compagnie mutuelle d'assurance

³⁵ Estimation de dommages automobiles, GAA, juillet 2018

4.7.3.2. Les firmes d'estimation

Les entreprises offrant des services d'estimation au Québec sont au nombre de 31. Ces entreprises sont relativement de petite taille³⁶. Ces entreprises offrent des services d'estimation spécialisés de dommages automobiles. Leurs principaux clients sont les services d'estimation des compagnies d'assurances. Ceux-ci ont recours aux firmes d'estimation pour répondre à un surplus de travail ou pour répondre à des besoins d'estimation dans des régions non couvertes par leurs estimateurs ou estimatrices en dommages automobiles.

Liste³⁷ des firmes d'estimation

- Expertises et évaluations L. Argouin inc.
- Groupe Denis Barriault inc.
- Bureau d'évaluation de Québec inc.
- B. Normand Évaluateur (2000) inc.
- Évaluation Bouchard inc.
- Les Évaluations Guy Cadieux enr.
- Centre d'estimation (de La Savane)
- Centre d'estimation (Duvernay)
- Évaluations Clouâtre & Gamache inc.
- Évaluation Concept
- Évaluations M.A. Cyr & Associés inc.
- Service d'évaluation R. Dion inc.
- D.R. Évaluation inc.
- Estimation Richard Dubé inc.
- Services d'évaluation Duguay et Forget inc.
- Estimation D. Dupras & Associés inc.
- Estimatech 2000 inc.
- Estimavision
- Gohier Mirabel inc.
- Évaluation des Îles
- André Lachapelle, évaluateur inc.
- Évaluation M.B.F. (2003) inc.
- Évaluation R. Michaud inc.
- Service d'évaluation P.B.
- Les Évaluations Perron
- Service d'évaluation Prestige (s.e.p.)
- Pro-Estimation
- Les Services d'évaluation La Relève inc.
- Rimouski Évaluateurs inc.
- Évaluation Benoit Thivierge inc.
- Les évaluations des Trois Vallées S.E.N.C.
- Jean Turcotte Évaluations inc.

³⁶ 100 % des firmes d'estimations sondées ont indiqué avoir moins de 10 employés.

³⁷ Estimation de dommages automobiles, GAA, juillet 2018

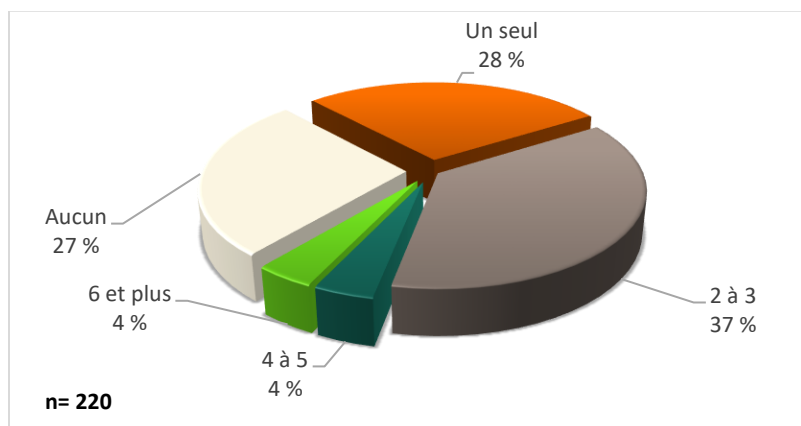
Pour être en mesure d'offrir leurs services aux compagnies d'assurances, les firmes d'estimation ont l'obligation d'avoir à leur emploi des estimateurs et estimatrices en dommages automobiles qualifiés par le GAA. On estime qu'en moyenne, ces entreprises emploient 2,7 personnes qui exercent le métier d'Estimateur ou d'estimatrice en dommages automobiles.

4.8 Le nombre d'EDA en emploi

4.8.1 Les employeurs d'EDA

Les estimateurs et estimatrices en dommages automobiles sont présents dans bon nombre d'entreprises des cinq types d'entreprises concernés, mais leur nombre est assez différent d'un type à l'autre.

Figure 3 — Répartition des entreprises selon le nombre d'EDA à leur emploi



Source : Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018

TABLEAU 5 — Répartition des entreprises selon le nombre d'EDA en emploi pour chacun des types d'entreprises

Types d'entreprises	Nombre				
	Aucun	1	2-3	4-5	6 et plus
Atelier de carrosserie indépendant n= 22	86 %	9 %	5 %	0 %	0 %
Atelier de carrosserie sous bannière ou franchisé n= 156	19 %	34 %	44 %	2 %	1 %
Recycleur n= 15	40 %	7 %	27 %	0 %	100 %
Assureur n= 18	0 %	28 %	28 %	17 %	28 %
Firme d'estimation n= 9	0 %	44 %	33 %	0 %	22 %

Source : Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018

- Près des trois quarts des entreprises sondées (73 %) ont au moins un estimateur ou estimatrice en dommages automobiles à leur emploi. 45 % des entreprises emploient plus de deux personnes exerçant le métier d'Estimateur ou estimatrice en dommages automobiles.
- Ce sont principalement les ateliers de carrosserie indépendants (86 %) qui n'ont aucun estimateur ou estimatrice en dommages automobiles à leur emploi. Cette proportion est cependant plus petite chez les ateliers de carrosserie sous bannière ou franchisés (19 %). Tous les assureurs et les firmes d'estimation sont des employeurs (100 %).

4.8.2 Estimation du nombre d'EDA en emploi

À partir des données du *Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018* et de l'estimation du nombre d'employeurs potentiels³⁸, il est possible de faire une estimation du nombre d'estimateurs et d'estimatrices en dommages automobiles en emploi.

³⁸ Voir le tableau 2

TABLEAU 6 — Estimation du nombre d'EDA en emploi

Employeurs	Méthodologie et calculs de ou des estimations	Estimation du nombre d'EDA en emploi
Ateliers de carrosserie indépendante	$(N^{\text{bre}} \text{ d'employeurs}^1) \times N^{\text{bre}} \text{ moyen d'EDA}^2$ $78 \times 1,5 = 117 \text{ EDA}$	117
Ateliers de carrosserie sous bannière ou franchisés	$(N^{\text{bre}} \text{ s'employeurs}^1) \times N^{\text{bre}} \text{ moyen d'EDA}^2$ $491 \times 1,7 = 835$ (selon un sondage récent ⁴ du CCPQ, la moyenne d'estimateur par atelier est de $1,43 \times 603 \text{ ateliers} = 862 \text{ EDA}$)	835
Recycleurs	$N^{\text{bre}} \text{ d'employeurs}^1 \times N^{\text{bre}} \text{ moyen d'EDA}^2$ $45 \times 1,6 = 72$ (selon l'ARPAC 100 000 véhicules recyclés annuellement / le nombre moyen de véhicules par EDA (941) ⁵ = 106 EDA)	72
Firmes d'estimation	$Nb \text{ d'employeurs}^1 \times N^{\text{bre}} \text{ moyen d'EDA}^2$ $36 \times 2,7 = 97$	97
Assureurs	Un total de 430 personnes sont qualifiées par le GAA ⁶ moins le nombre de 97 EDA en emploi pour les firmes d'estimation = 333	333
	Total =	1 454

1 : Le nombre d'employeurs est celui estimé (voir le tableau 2).

2 : Le nombre moyen d'EDA est celui calculé pour les entreprises répondantes au *Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018* ayant à leur emploi des EDA.

4 : Le sondage du CCPQ a été réalisé en 2018 auprès de 216 entreprises.

5 : Selon les données obtenues des entreprises sondées.

6 : Pour les recycleurs, nous retenons comme nombre d'employeurs le nombre de membres de l'ARPAC.

- Selon les calculs effectués, nous estimons qu'en moyenne durant l'année, il y a près de 1 450 personnes qui exercent le métier d'Estimateur ou d'estimatrice en dommages automobiles.
- Ces estimations ne tiennent pas compte des personnes chez les ateliers de carrosserie indépendants et les ateliers de carrosserie sous bannière ou franchisés qui effectuent occasionnellement les tâches d'un estimateur ou d'une estimatrice en dommages automobiles, soit parce que ces personnes sont propriétaires où qu'elles exercent d'autres fonctions et non pas été incluses dans les réponses des entreprises sondées. Par exemple, dans plusieurs petits ateliers, l'estimation est effectuée par un coordonnateur des opérations ou un responsable du service à la clientèle ou un débosseleur qui a développé des compétences pour réaliser une partie des tâches en estimation. En fait, il faut se rappeler que les tâches d'estimation ont besoin d'être réalisées dans pratiquement tous les ateliers de carrosserie qui font affaire avec les assureurs, mais que ce n'est pas toujours une fonction qui occupe une personne à temps plein.
- Nous sommes d'avis que l'estimation du nombre d'estimateurs et d'estimatrices en dommages automobiles en emploi chez les carrossiers indépendants est très conservatrice puisque nous avons retenu comme hypothèse que seulement 13,6 % de ces entreprises sont des employeurs de personnes exerçant le métier d'Estimateur ou d'estimatrice en dommages automobiles. Avec un échantillon plus

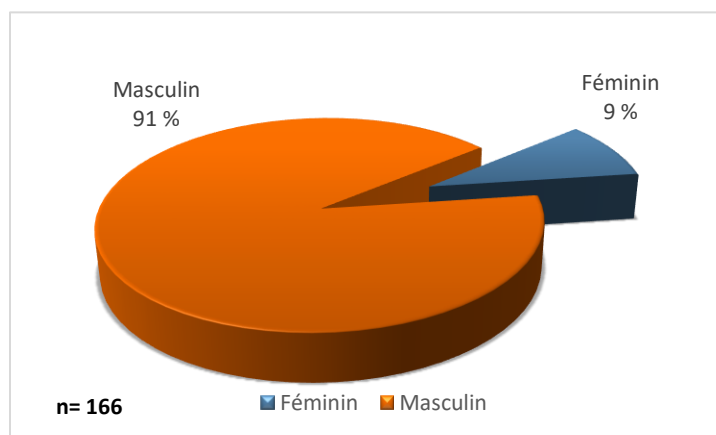
grand que celui obtenu lors du *Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018*, il est possible que cette estimation soit plus grande.

- Deux types d'entreprises, les ateliers de carrosserie sous bannière ou franchisés et les assureurs sont les plus importants employeurs de personnes qui exercent le métier d'Estimateur ou d'estimatrice en dommages automobiles. En fait ces deux groupes d'entreprises emploient 80 % des estimateurs et estimatrices en dommages automobiles.
- Le nombre total (1 454) d'estimateurs et d'estimatrices en dommages automobiles en emploi permet de calculer une moyenne de 1,11³⁹ par entreprise du marché de l'emploi. Cependant, il permet de calculer une moyenne de 2,16⁴⁰ par employeur. À notre avis, c'est ce nombre moyen qui doit être pris en compte pour l'analyse de la pertinence d'une norme professionnelle pour le métier d'Estimateur ou d'estimatrice en dommages automobiles.

4.9 Le profil des EDA en emploi

Afin de tracer le profil des personnes exerçant le métier d'Estimateur ou estimatrice en dommages automobiles, nous présentons ci-après de l'information servant à décrire certaines caractéristiques sociodémographiques et les principales conditions de travail.

Figure 4 — Répartition des EDA selon le sexe



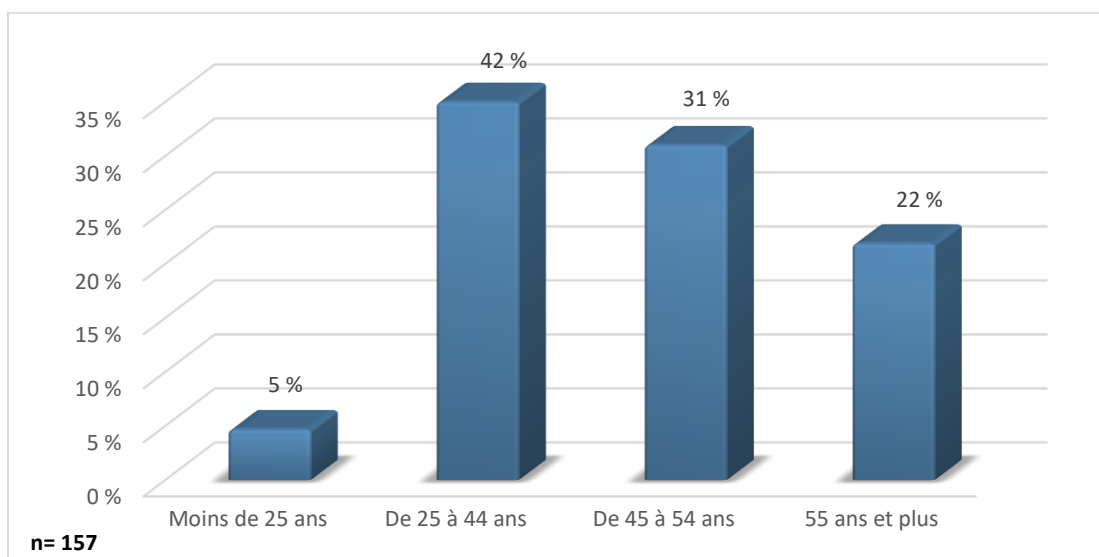
Source : *Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018*

³⁹ Le marché du travail est constitué de 1311 entreprises (voir le tableau 2)

⁴⁰ Le marché de l'emploi est constitué de 671 employeurs (voir le tableau 2)

Une très grande proportion (91 %) des personnes exerçant le métier d'Estimateur ou estimatrice en dommages automobiles sont des hommes. Cette proportion est nettement supérieure à celle de la profession Experts/expertes en sinistres et rédacteurs/rédactrices sinistres (CNP 1312) pour laquelle les personnes de sexe masculin ne représentent que 53 %⁴¹ du total des personnes en emploi. Cette proportion demeure nettement supérieure à celle de l'ensemble des professions au Québec, qui est de 52 %⁴².

Figure 5 — Répartition des EDA selon le groupe d'âge



Source : Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018

- La distribution selon le groupe d'âge indique que 5 % des estimateurs et estimatrices en dommages automobiles ont 25 ans et moins. Cette proportion des 25 ans et moins est la même que pour la profession Experts/expertes en sinistres et rédacteurs/rédactrices sinistres (CNP 1312)⁴³. Elle est cependant inférieure au 13 % qui est observé pour l'ensemble des professions⁴⁴. Cette relative faible proportion des 25 ans et moins s'explique en partie par le besoin d'acquérir un bagage de connaissances et de maturité avant d'être apte à agir comme estimateur ou estimatrice en dommages automobiles.
- La proportion d'estimateurs et estimatrices en dommages automobiles de plus de 55 ans est de 22 %, ce qui est semblable à celle pour la profession Experts/expertes en sinistres et rédacteurs/rédactrices sinistres (CNP 1312), qui est de 21 %⁴⁵. Cela signifie que d'ici 10 ans, il faudra remplacer plus d'un cinquième de la main-d'œuvre actuellement en emploi. Ensuite, le besoin de relève va s'intensifier avec 31 % des estimateurs et estimatrices en dommages automobiles qui ont de 45 à 54 ans. Pour l'ensemble des professions, cette proportion est nettement inférieure (24 %) et déjà, on anticipe des problèmes de relève.

⁴¹http://imt.emploiuebec.gouv.qc.ca/mtg/inter/noncache/contenu/asp/mtg122_statprof_01.asp?lang=FRAN&Porte=1&cre-gncmp1=QC&ssai=0&PT4=53&aprof=1312&type=02&cregn=QC&PT1=3&PT2=21&pro=1312&PT3=10&motCNP=1312&cre-gncmp2=QC&msta=1

⁴² Ibidem

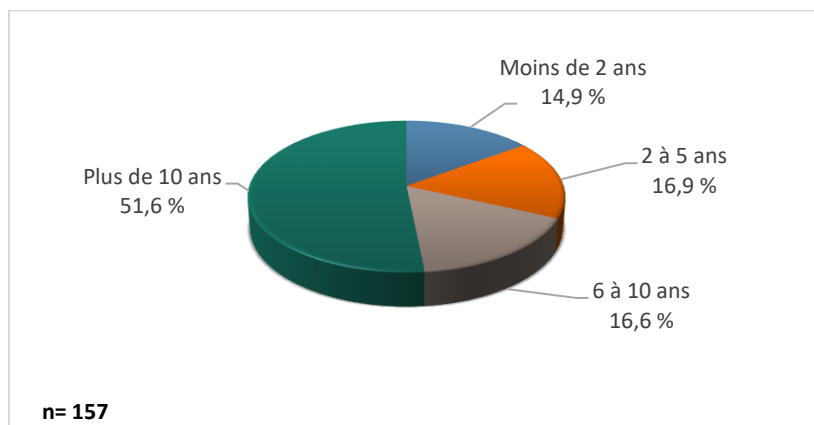
⁴³ imt.emploiuebec.net pour le code de la CNP 1312 Experts/expertes en sinistres et rédacteurs/rédactrices sinistres

⁴⁴ Ibidem

⁴⁵ Ibidem

- Cette distribution selon l'âge est semblable pour tous les types d'employeurs d'estimateurs et d'estimatrices en dommages automobiles. Pour faire face aux besoins croissants de relève, une solution pour aider ces entreprises à former et à intégrer de nouvelles personnes aptes à exercer le métier d'Estimateur ou d'estimatrice en dommages automobiles est certainement souhaitable.

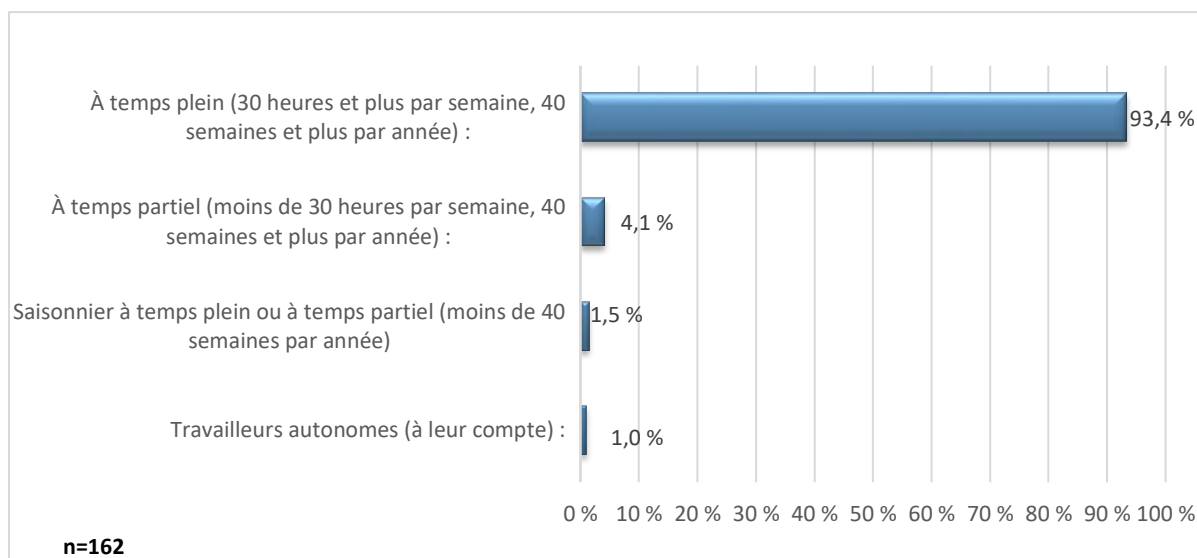
Figure 6 — Répartition des EDA selon l'expérience dans le métier



Source : Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018

- Un peu plus de la moitié (51,6 %) des estimateurs et estimatrices en dommages automobiles a plus de dix ans d'expérience dans le métier, et 16,6 % d'entre eux ont de 6 à 10 ans d'expérience. Cela signifie que pour être en mesure d'exercer ce métier, il y a un certain nombre de compétences à développer.
- Les estimateurs et estimatrices en dommages automobiles qui ont moins de 2 ans d'expérience (14,9 %) ont encore des compétences à développer. Ces personnes constituent un groupe qui pourrait souhaiter poursuivre leur apprentissage à l'aide d'un programme comme le PAMT s'il était possible de le faire.

Figure 7 — Distribution des EDA selon le statut d'emploi



Source : Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018

La figure précédente montre que 93,4 % des estimateurs et estimatrices en dommages automobiles ont un travail à temps plein sur une base annuelle, soit 30 heures et plus par semaine sur 40 semaines et plus. Si l'on prend en compte les travailleurs à temps partiel (moins de 30 heures par semaine) qui sont en emploi durant plus de 40 semaines, c'est 97,7 % des travailleurs qui exercent le métier de façon permanente.

TABLEAU 7 — La rémunération des EDA selon le type d'entreprises

Rémunération moyenne (taux horaire)	Atelier de carrosserie indépendant n= 2	Atelier de carrosserie sous bannière ou franchisé n= 120	Recycleur n= 10	Assureur n= 12	Firme d'estimation n= 6
En début d'emploi	17,50 \$	19,71 \$	16,00 \$	27,63 \$	19,37 \$
Maximale	22,50 \$	30,79 \$	23,58 \$	41,29 \$	32,00 \$

Note : Il faut être prudent avec ces résultats, car le nombre de répondants est relativement petit.
Source : Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018

Ce sont les assureurs qui offrent des salaires en début d'emploi et maximale les plus élevés. Il y a cependant un écart important de 10,13 \$ /h pour le salaire en début d'emploi avec les ateliers de carrosserie indépendants et de 18,79 \$/h pour le salaire maximum. Cela s'explique par une capacité de payer possiblement plus grande chez les assureurs, mais aussi par le fait que le travail d'estimateurs et d'estimatrices en dommages automobiles pour les assureurs exige d'être très autonome et d'être continuellement en déplacement.

Les commentaires entendus lors du groupe de discussion concernant la rémunération sont :

- Ces résultats correspondent assez bien à la réalité.
- Pour un même niveau de compétence, il importe d'offrir des salaires suffisamment concurrentiels avec ce qui est dans d'autres secteurs d'activité.

- Ces salaires n'incluent pas tous les autres bénéfices tels que des voitures et des forfaits de téléphone cellulaire qui sont fournis aux estimateurs et estimatrices en dommages automobiles.
- La progression salariale est généralement évaluée au cas par cas : tâches confiées, niveau de compétence, niveau de responsabilité, etc.

4.10 La formation initiale en lien avec le métier

Il n'y a pas de programme de formation professionnelle menant spécifiquement au métier d'*Estimateur ou estimatrice en dommages automobiles*.

Le programme de formation professionnelle menant au DEP en *Carrosserie* est celui qui est le plus en lien avec le métier d'*Estimateur ou estimatrice en dommages automobiles*. Les objectifs de ce programme sont :

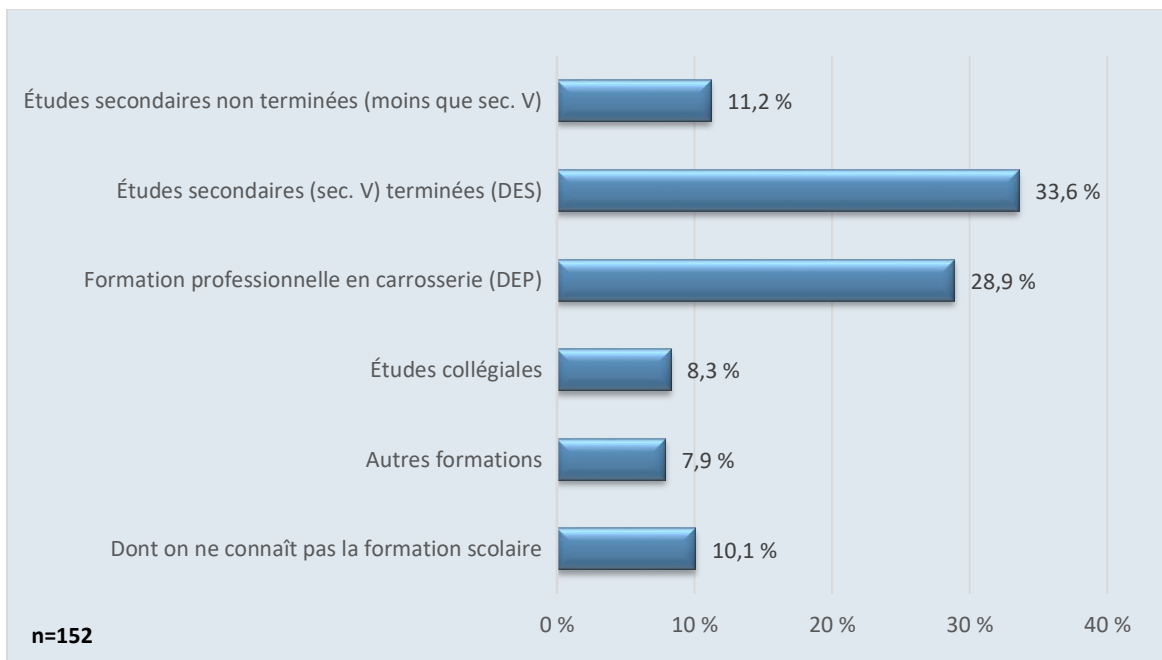
« Acquérir les connaissances, les habiletés et les attitudes nécessaires pour réparer les éléments mécaniques endommagés, effectuer le redressement des cadres et des caisses, souder et réparer les plastiques, faire l'estimation des dommages, voir à la retouche et à l'application des finis sur le véhicule. »⁴⁶

Même si un des objectifs du programme est de « faire l'estimation des dommages », les titulaires de ce diplôme préfèrent se trouver du travail dans le domaine de la réparation de la carrosserie plutôt que dans l'estimation de dommages automobiles, parce qu'ils ou elles préfèrent un travail manuel ou devraient développer d'autres compétences.

Selon les opinions des personnes consultées lors du groupe de discussion et en entrevue, il n'y a pas véritablement de consensus à savoir si le DEP en carrosserie prépare bien les personnes à exercer le métier d'*Estimateur ou estimatrice en dommages automobiles*. Cependant, tous sont d'accord pour dire que cette formation initiale ou une expérience en réparation de carrosserie est un atout, mais n'est pas une exigence.

⁴⁶ <https://www.inforoutefpt.org/progSecDet.aspx?prog=5217&sanction=5>

Figure 8 — Répartition des EDA selon la formation initiale



Source : Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018

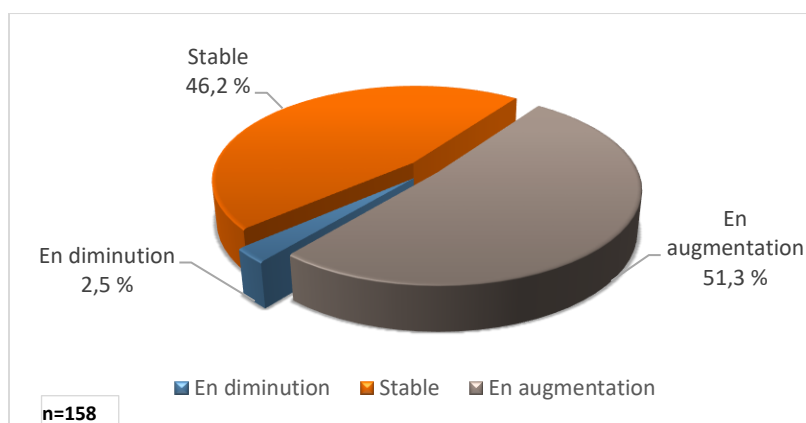
- Près de la moitié (44,8 %) des estimateurs et estimatrices en dommages automobiles ont au plus un diplôme d'études secondaires. Cela signifie qu'un très grand nombre de ces estimateurs et estimatrices en dommages automobiles ont fait l'apprentissage de leur métier au travail. Comme 11,2 % de ces personnes n'ont pas terminé leurs études secondaires, on peut supposer que les travailleurs ont réussi à acquérir des connaissances de base normalement acquises à l'école, en plus de faire l'apprentissage des compétences nécessaires pour être aptes à exercer le métier d'Estimateur ou estimatrice en dommages automobiles. Lors du groupe de discussion, il a été mentionné que cette façon de faire nécessite plusieurs années et qu'il est de moins en moins possible pour les personnes désirant exercer le métier d'Estimateur ou d'estimatrice en dommages automobiles de suivre cette voie.
- Il est intéressant de noter que plus du quart (28,9 %) des estimateurs et estimatrices en dommages automobiles a une formation de niveau professionnel en carrosserie. Lors du groupe de discussion, il y avait un consensus qu'une formation initiale en carrosserie permet d'acquérir des compétences très utiles. Il n'y avait cependant pas de consensus s'il était opportun de favoriser le développement de personnes ayant un DEP en carrosserie pour être en mesure d'exercer le métier d'Estimateur ou d'estimatrice en dommages automobiles. Selon plusieurs participants, de nombreuses personnes ayant cette formation initiale ou de l'expérience en carrosserie n'ont souvent pas les autres aptitudes pour devenir de bon estimateur ou estimatrice en dommages automobiles.
- Chez les ateliers de carrosserie sous bannière ou franchisés, la proportion d'estimateurs et d'estimatrices en dommages automobiles qui ont un DEP en carrosserie est légèrement plus faible (25 %). Chez les assureurs, cette proportion est 41 %. Il faut noter que le fait d'avoir un DEP en carrosserie est une des conditions qui permet d'obtenir un certificat d'apprenti par le GAA⁴⁷.

⁴⁷ Estimation de dommages automobiles, GAA, juillet 2018

4.11 Les perspectives d'emploi

À la lumière de l'information obtenue des entreprises sondées, il y aurait une forte croissance de la demande pour les estimateurs et estimatrices en dommages automobiles au cours des prochaines années.

Figure 9 — Perspectives d'emploi pour les EDA de 2019 à 2021



Source : Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018

TABLEAU 8 — Perspectives d'emploi pour les EDA selon le type d'entreprises de 2019 à 2021

Perspectives		Atelier de carrosserie indépendant n=2 ¹	Atelier de carrosserie sous bannière ou franchisé n=120	Recycleur n=11	Assureur n=16	Firme d'estimation n=9
Le nombre total d'estimateurs ou estimatrices	En diminution		1,7 %	0,0 %	6,3 %	11,1 %
	Stable		41,7 %	63,6 %	62,5 %	44,4 %
	En augmentation		56,7 %	36,4 %	31,3 %	44,4 %

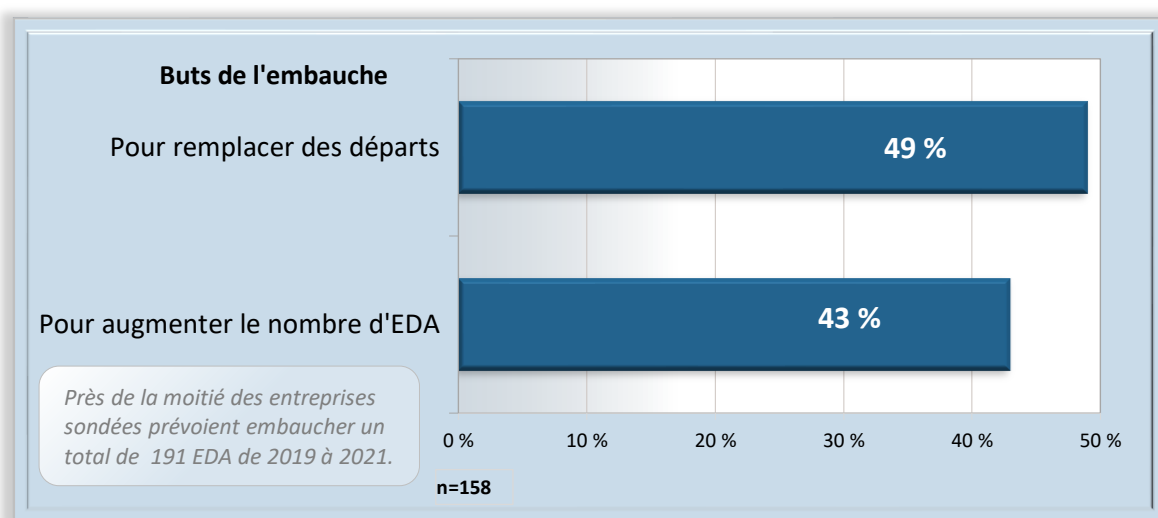
1 : Le petit nombre de répondants ne permet pas de présenter des résultats pour ce type d'entreprises

Source : Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018

- Les perspectives d'emploi au cours des trois prochaines années sont excellentes : 51,3 % des répondants au sondage estiment que leur nombre d'estimateurs et d'estimatrices en dommages automobiles sera à la hausse alors que seulement 2,5 % des entreprises sondées prévoient devoir réduire ce nombre.
- Les perspectives d'emploi sont positives pour au moins quatre des groupes d'entreprises visés. Notons que ce sont les assureurs qui sont les moins optimistes. Néanmoins, presque le tiers (31,3 %) des répondants de ce groupe prévoient une augmentation du nombre d'estimateurs et estimatrices en dommages automobiles à leur emploi.
- Les explications entendues lors des entrevues pour expliquer ces besoins croissants de personnes aptes à exercer le métier d'Estimateur ou d'estimatrice en dommages automobiles sont

principalement dues au fait que le travail pour réaliser des estimations est de plus en plus complexe et que le temps requis pour le faire est de plus en plus long. Les nouveaux matériaux, les nouvelles technologies et des spécifications plus précises des fabricants automobiles font en sorte que l'on a besoin de plus de personnes pour réaliser le même nombre d'estimations. Une autre explication à la croissance de la demande pour des estimateurs ou des estimatrices en dommages automobiles serait que la rationalisation des ateliers de carrosserie se poursuit, ce qui a pour effet que les ateliers de carrosserie bien organisés et en mesure de répondre aux besoins des clients et aux exigences des assureurs prévoient augmenter leur volume d'affaires.

Figure 10 — Proportion d'entreprises prévoyant embaucher des EDA de 2019 à 2021



Source : Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018

TABLEAU 9 — Proportion d'entreprises qui vont devoir embaucher pour remplacer des EDA de 2019 à 2021

Prévisions	Atelier de carrosserie indépendant n=2 ¹	Atelier de carrosserie sous bannière ou franchisé n=122	Recycleur n=11	Assureur n=16	Firme d'estimation n=9
Oui		48 %	72,7 %	43,8 %	44,4 %
Non		52 %	27,3 %	56,3 %	55,6 %

1 : Trop petit nombre de répondants pour présenter des résultats
Source : Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018

TABLEAU 10 — Estimation du nombre d'EDA à embaucher de 2019 à 2021

Types d'entreprises	Nombre à embaucher pour assurer la croissance de l'entreprise ¹	Nombre à embaucher pour remplacer les départs ¹	Nombre total de personnes à embaucher	Nombre d'embauches divisé par le nombre d'EDA en emploi ₁	Estimation du nombre de personnes à embaucher ²
Ateliers de carrosserie indépendants					
Ateliers de carrosserie sous bannière ou franchisés (n = 59)	54	65	119	51,5 %	430
Recycleurs (n = 8)	11	7	18	60,0 %	43
Firmes d'estimation (n = 4)	8	8	16	84,2 %	82
Assureurs (n = 7)	29	7	36	15,6 %	52
Total					607

1 : Les données sont celles du Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018
2 : La proportion du nombre d'embauches divisée par le nombre d'EDA en emploi multipliée par l'estimation du nombre total de EDA en emploi (voir le tableau 6)
3 : Pour les ateliers de carrosseries indépendants, le nombre de répondants est trop petit pour donner des résultats

- Le nombre de personnes à embaucher de 2019 à 2021 pour exercer le métier d'Estimateur ou d'estimatrice en dommages automobiles est important, c'est-à-dire 42 %⁴⁸ de la main-d'œuvre actuellement en emploi.
- Ces estimations ne prennent pas en compte les ateliers de carrosserie qui n'ont pas actuellement à leur emploi des personnes dont la fonction principale est celle d'Estimateur ou d'estimatrice en dommages automobiles. Il est fort probable qu'un certain nombre de ces entreprises vont devoir créer ce poste dans leur organisation, mais nous ne sommes pas en mesure d'évaluer ce nombre.

⁴⁸ Le calcul de ce pourcentage est 607, le nombre de personnes à embaucher (voir le tableau 9) divisé par 1454, le nombre de personnes en emploi (voir le tableau 6)

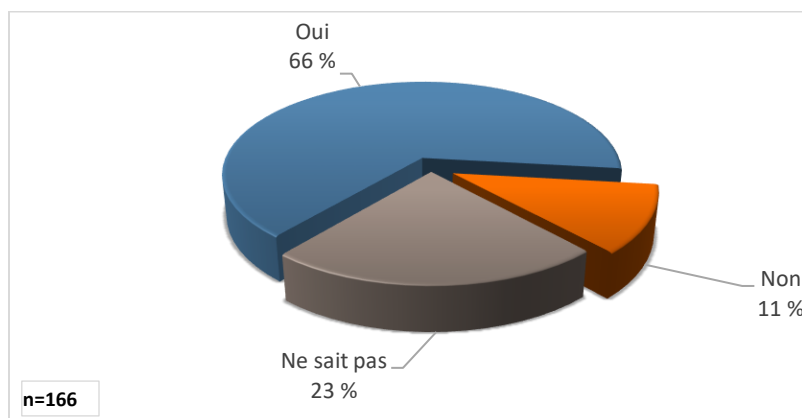
- Ces prévisions d'embauches sont principalement pour les ateliers de carrosserie sous bannière ou franchisés, 48 % de ces entreprises prévoient embaucher pour remplacer des estimateurs et estimatrices en dommages automobiles actuellement en poste et 57 % prévoient embaucher pour augmenter leur nombre. Il en résulte, selon les données du *Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018* que ces ateliers de carrosserie prévoient embaucher un nombre d'estimateurs et d'estimatrices en dommages automobiles qui représente 51,5 % du nombre actuellement en emploi.
- Comme il n'y a pas de programme de formation initiale pour le métier d'Estimateur ou d'estimatrice en dommages automobiles, les employeurs des personnes exerçant ce métier vont faire face à un défi important pour le recrutement, mais aussi, pour la formation et l'intégration de ces nouveaux employés

5. La problématique liée au besoin de développement et de la reconnaissance des compétences

5.1 Le recrutement

Les difficultés de recrutement représentent une contrainte appréciable pour les employeurs qui ont à recruter des estimateurs et estimatrices en dommages automobiles pour la croissance de leur entreprise ou pour remplacer les départs.

Figure 11 — Difficulté à recruter des EDA



Source : Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018

Les deux tiers (66 %) des employeurs ont mentionné avoir des difficultés à recruter des estimateurs et estimatrices en dommages automobiles. Pour 23 % des employeurs sondés qui ont répondu « ne sait pas », c'est bien souvent parce qu'ils n'ont pas eu à effectuer de recrutement au cours des dernières années.

TABLEAU 11 — Difficulté à recruter des EDA selon le type d'entreprises

Difficulté	Atelier de carrosserie indépendant n=3	Atelier de carrosserie sous bannière ou franchisé n=125	Recycleur n=11	Assureur n=18	Firme d'estimation n=9
Oui	33 %	69 %	64 %	56 %	56 %
Non	0 %	14 %	0 %	6 %	11 %
Ne sait pas	67 %	18 %	36 %	39 %	33 %

Source : Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018

- L'analyse des données montre que les difficultés de recrutement sont présentes (plus de 50 %) pour les cinq types d'employeurs visés.
- Pour les ateliers de carrosserie sous bannière ou franchisés, les difficultés de recrutement sont mentionnées par la plus grande proportion des employeurs sondés (69 %).
- Pratiquement toutes les personnes qui ont participé au groupe de discussion et aux entrevues confirment les difficultés de recrutement de personnes pour le métier d'Estimateur ou d'estimatrice en dommages automobiles, et ce, peu importe la région où est située l'entreprise. Les commentaires concernant les difficultés de recrutement retenus sont :
 - C'est difficile de recruter pour tous les postes en carrosserie, mais aussi dans plusieurs autres secteurs d'activité. La pénurie est généralisée et il y a beaucoup de compétition entre les employeurs pour le recrutement.
 - Il y a une perception que le métier est très complexe. Cela fait en sorte que plusieurs travailleurs n'envisagent même pas ce métier, car ils le pensent inaccessible ou peu intéressant.

TABLEAU 12 — Durée nécessaire pour recruter un EDA selon le type d'entreprises

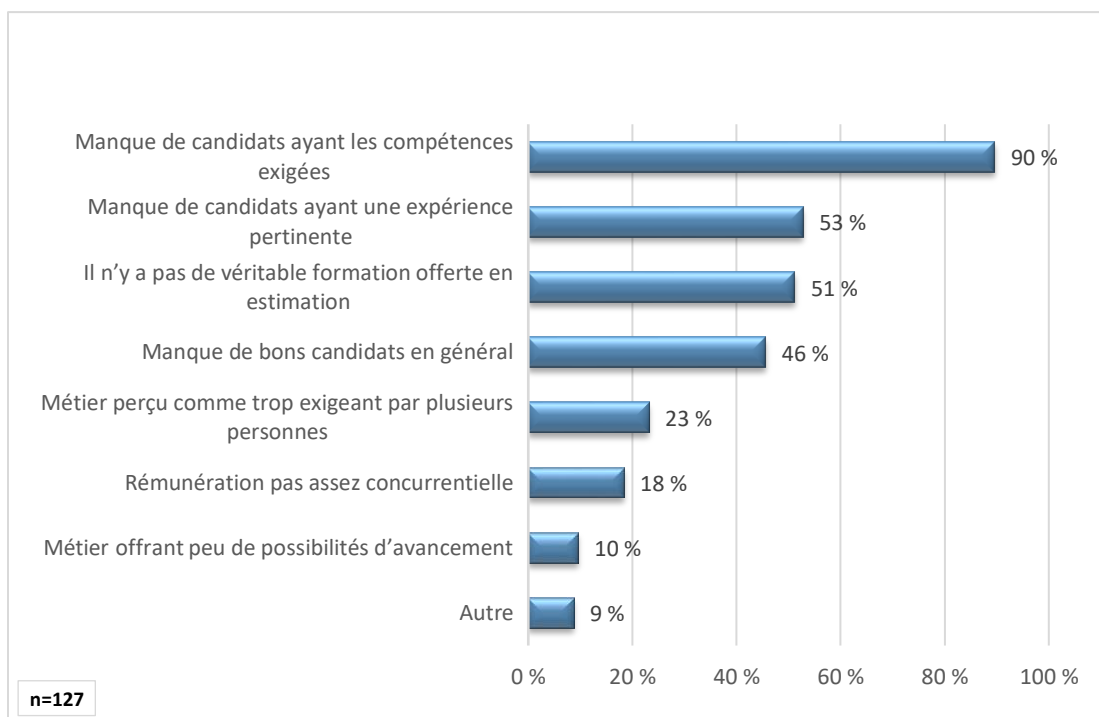
Durées nécessaires pour recruter un EDA	Atelier de carrosserie indépendant	Atelier de carrosserie sous bannière ou franchisé n=83	Recycleur n=7	Assureur n=9	Firme d'estimation n=5
1 à 3 mois		23 %	14 %	22 %	20 %
3 à 6 mois		39 %	29 %	33 %	20 %
6 à 12 mois		19 %	14 %	33 %	40 %
Plus de 12 mois		19 %	43 %	11 %	20 %

Source : Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018

Note : Le petit nombre de répondants ne permet pas de présenter des résultats pour les ateliers de carrosserie indépendants. Pour les autres types d'employeurs, il faut être prudent avec l'analyse des résultats présentés.

- De 38 % à 60 % des employeurs sondés ont mentionné que la durée requise pour embaucher une personne pour exercer le métier d'Estimateur ou d'estimatrice en dommages automobiles a été supérieure à 6 mois.
- Chez les ateliers de carrosserie sous bannière ou franchisés, moins du quart (23 %) des employeurs sondés ont indiqué avoir réussi à embaucher en moins de 3 mois. Cette proportion est la même (22 %) pour les assureurs même si ces employeurs sont ceux qui offrent une rémunération supérieure à l'embauche.
- La longueur des délais pour trouver des candidats répondants aux exigences recherchés fait en sorte que plusieurs employeurs acceptent de recruter des candidats moins expérimentés qu'ils devront former durant une plus longue période. Une solution comme le PAMT pourrait sûrement répondre aux besoins des employeurs et des travailleurs.

Figure 12 — Raisons qui expliquent les difficultés de recrutement d'EDA



Source : Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018

TABLEAU 13 — Raisons qui expliquent les difficultés de recrutement selon le type d'entreprises

Raisons selon les répondants ayant mentionné avoir « énormément » ou « beaucoup » de difficulté	Atelier de carrosserie indépendant	Atelier de carrosserie sous bannière ou franchisé n=98	Recycleur n=8	Assureur n=14	Firme d'estimation n=6
Manque de candidats ayant les compétences exigées		89 %	88 %	79 %	100 %
Manque de candidats ayant une expérience pertinente		55 %	25 %	36 %	83 %
Il n'y a pas de véritable formation en estimation		56 %	50 %	21 %	17 %
Manque de bons candidats en général		46 %	25 %	36 %	83 %
Rémunération pas assez concurrentielle		22 %	0 %	7 %	0 %
Métier perçu comme trop exigeant par plusieurs personnes		24 %	13 %	21 %	17 %
Métier offrant peu de possibilités d'avancement		9 %	13 %	14 %	0 %
Autres		8 %	38 %	0 %	0 %

Source : Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018

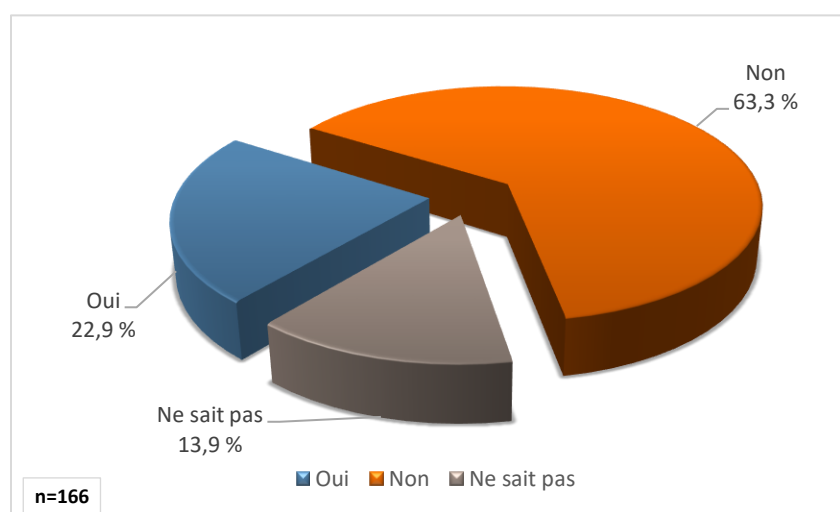
Note : Le petit nombre de répondants ne permet pas de présenter des résultats pour les ateliers de carrosserie indépendants. Pour les autres types d'employeurs, il faut être prudent avec l'analyse des résultats présentés.

- Pour chacun des types d'employeurs, « le manque de candidats ayant les compétences exigées » est la principale raison qui explique les difficultés de recrutement.
- Le « manque de candidats ayant une expérience pertinente » et le « manque de bons candidats en général » sont également des raisons expliquant les difficultés d'embauche par une bonne proportion des employeurs sondés.
- Le fait qu'« il n'y a pas de véritable formation en estimation » est une raison mentionnée par plus de la moitié des ateliers de carrosserie sous bannière ou franchisés sondés. Lors du groupe de discussion, plusieurs participants ont mentionné l'intérêt d'avoir accès à ce type de formation.

5.2 La rétention

La rétention des estimateurs et estimatrices en dommages automobiles actuellement en emploi n'est pas une difficulté importante pour un grand nombre des entreprises sondées. Les deux tiers (63,3 %) des employeurs sondés ont indiqué ne pas avoir de difficulté à retenir ces travailleurs à leur emploi.

Figure 13 — Difficulté à retenir les EDA dans l'entreprise



Source : Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018

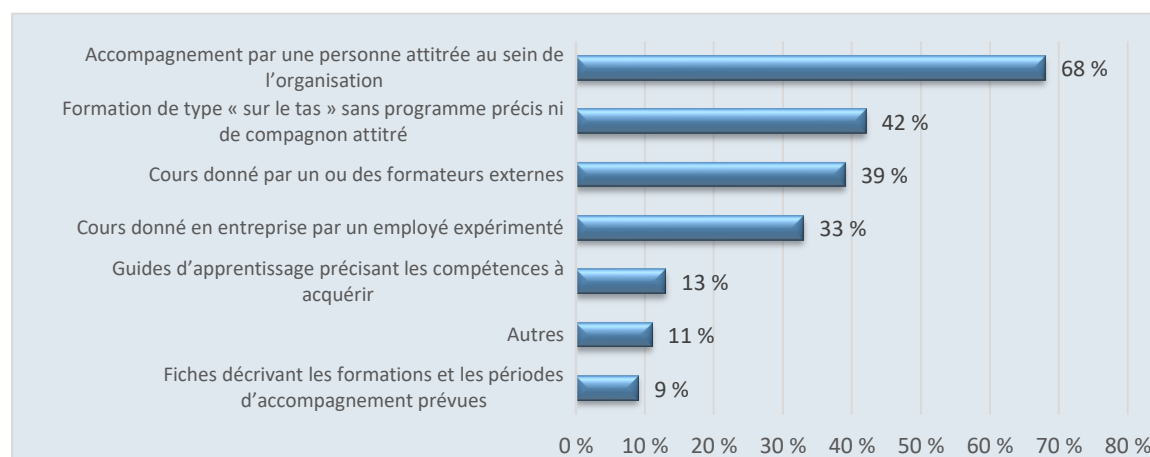
Les employeurs consultés ont précisé que :

- Dans certaines régions, des employeurs sont craintifs de voir leur estimateur ou estimatrice partir pour aller travailler dans un autre atelier de carrosserie ou pour un assureur.
- Un des assureurs interviewés a mentionné être conscient que s'il embauche une personne expérimentée travaillant pour un atelier de carrosserie, il ne fait que transférer son problème de recrutement à une plus petite entreprise.
- Les difficultés de rétention sont principalement occasionnées par le stress de produire rapidement des estimations en certaines périodes de l'année ou encore par l'obligation de nombreux déplacements pour ceux qui exercent leur travail sur la route.

5.3 La formation des EDA en emploi

Puisqu'il est difficile de recruter des candidats ou des candidates ayant de l'expérience et qu'il y a très peu de personnes ayant une formation initiale pour exercer le métier d'Estimateur ou estimatrice en dommages automobiles, les entreprises ont l'obligation de voir à former des personnes pour occuper ce poste.

Figure 14 — Les activités ou les moyens utiliser pour faciliter l'apprentissage des EDA (n=150)



Source : Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018

- À l'exception de quelques compagnies d'assurances, il y a peu d'entreprises qui ont des programmes structurés de formation pour des estimateurs et des estimatrices en dommages automobiles. Dans la plupart des cas, l'entraînement de ces personnes repose sur l'apprentissage sur le tas, c'est-à-dire avec plus ou moins un encadrement rigoureux.
- Plus du tiers des entreprises sondées ont indiqué offrir des activités de formation continue en estimation, les principales activités de formation offertes sont :
 - Pour les ateliers de carrosserie très souvent les cours offerts sont ceux de I-CAR Canada⁴⁹.
 - Pour les personnes ayant une expérience récente d'au moins 12 mois en réparation de carrosserie automobile ou détenant un DEP en carrosserie ou sinon, si elle réussit l'examen d'admissibilité. Le GAA offre 3 fois par année une formation de 75 heures en estimation de dommages automobiles.⁵⁰
 - L'ARPAC offre aussi une formation⁵¹ en estimation de dommages pour les codeurs, gérants d'entrepôt, préposés à l'expédition, commis d'entrepôt, emballeurs, livreurs et vendeurs. Ce cours d'une durée de 7,5 heures est offert quelquefois par année selon la demande.

⁴⁹ <https://www.i-car.ca/Home/StaticContent?docID=2058> Au total, I-Car offre 17 activités de formation en estimation. Ces activités d'une durée de 3 à 4 heures sont offertes sous forme d'apprentissage indépendant (en ligne), de webinaire ou de cours en personne.

⁵⁰ <https://gaa.qc.ca/estimation/la-qualification-des-estimateurs/>

⁵¹ <https://arpac.org/wp-content/uploads/2018/03/Cours-evaluation-dommages-ARPAC-inscription.pdf>

TABLEAU 14 — Estimation de la durée de l'apprentissage d'un EDA

Types d'entreprise	Nombre de mois d'apprentissage pour être en mesure de réaliser l'ensemble des tâches d'un estimateur et d'une estimatrice (moyenne)	
	Travailleuse ou travailleur sans formation pertinente	Travailleuse ou travailleur ayant une formation ou une expérience pertinente
Atelier de carrosserie indépendant n= 0		
Atelier de carrosserie sous bannière ou franchisé n=115	13	11
Recycleur n=11	7	6
Assureur n=14	14	10
Firme d'estimation n=8	18	8

Source : Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018

Note : Le petit nombre de répondants ne permet pas de présenter des résultats pour les ateliers de carrosserie indépendants.

Selon le type d'entreprises, le temps estimé pour l'apprentissage des compétences requises pour être en mesure de réaliser, de façon autonome, l'ensemble des tâches d'un estimateur ou d'une estimatrice en dommages automobiles varie de 7 à 18 mois. Évidemment, si l'on exclut les recycleurs, où le métier de « codeur » est moins complexe, les répondants s'entendent pour dire que la durée varie de 13 à 18 mois.

Cette durée d'apprentissage est perçue comme trop courte par plusieurs personnes ayant participé au groupe de discussion ou aux entrevues. Les commentaires sont :

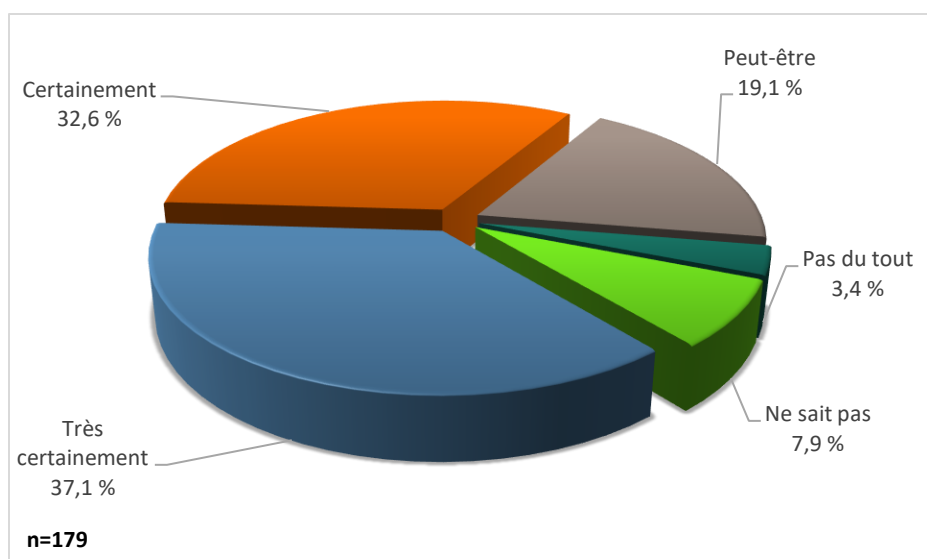
- La durée devrait être au moins 2 ans, car une grande diversité des cas à traiter est nécessaire pour développer de la rapidité de traitement et une certaine expertise.
- La durée d'apprentissage est fonction du niveau d'autonomie souhaité. Si l'on prend comme objectif une très grande autonomie dans son travail, c'est-à-dire d'être en mesure de faire son travail sans pratiquement aucune supervision. La durée d'apprentissage est plus longue que ce qu'indiquent les résultats du sondage.
- Certaines entreprises ont une organisation qui fournit de l'aide à leurs estimateurs et estimatrices en dommages automobiles pour la réalisation de certaines tâches tels les relations avec la clientèle, les travaux administratifs, les entrées de données ainsi que la recherche et l'achat de pièces. Il en résulte que pour ces milieux de travail, la formation et le développement des compétences requièrent une durée moindre que si l'on considère l'apprentissage de toutes les compétences normalement requises pour exercer le métier.

6. La solution envisagée et sa pertinence

6.1 La pertinence de développer une norme professionnelle

C'est dans une forte proportion (69,7 %) que les entreprises sondées ont indiqué « très certainement » ou « certainement » qu'un PAMT pour le métier d'estimateur ou d'estimatrice répondrait à un besoin pour les ateliers de carrosserie indépendants ou sous bannière ou franchisés, les recycleurs, les assureurs et les firmes d'estimation. Lors du groupe de discussion et des entrevues avec des employeurs, on a également constaté un consensus en ce sens.

Figure 15 — Une norme professionnelle pour le métier d'estimateur ou estimatrice répondrait à un besoin pour le secteur d'activité



Source : Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018

TABLEAU 15 — Une norme professionnelle pour le métier d'estimateur ou estimatrice répondrait à un besoin pour le secteur d'activité selon le type d'entreprises

Types d'entreprises	Très certainement	Certainement	Peut-être	Pas du tout	Ne sait pas
Atelier de carrosserie indépendant n= 11	27,3 %	18,2 %	36,4 %	9,1 %	9,1 %
Atelier de carrosserie sous bannière ou franchisé n= 124	38,7 %	37,1 %	16,9 %	1,6 %	5,6 %
Recycleur n= 16	37,5 %	18,8 %	31,3 %	6,3 %	6,3 %
Assureur n= 19	26,3 %	26,3 %	15,8 %	15,8 %	15,8 %
Firme d'estimation n= 9	44,4 %	22,2 %	1,1 %	0,0 %	22,2 %

Source : Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018

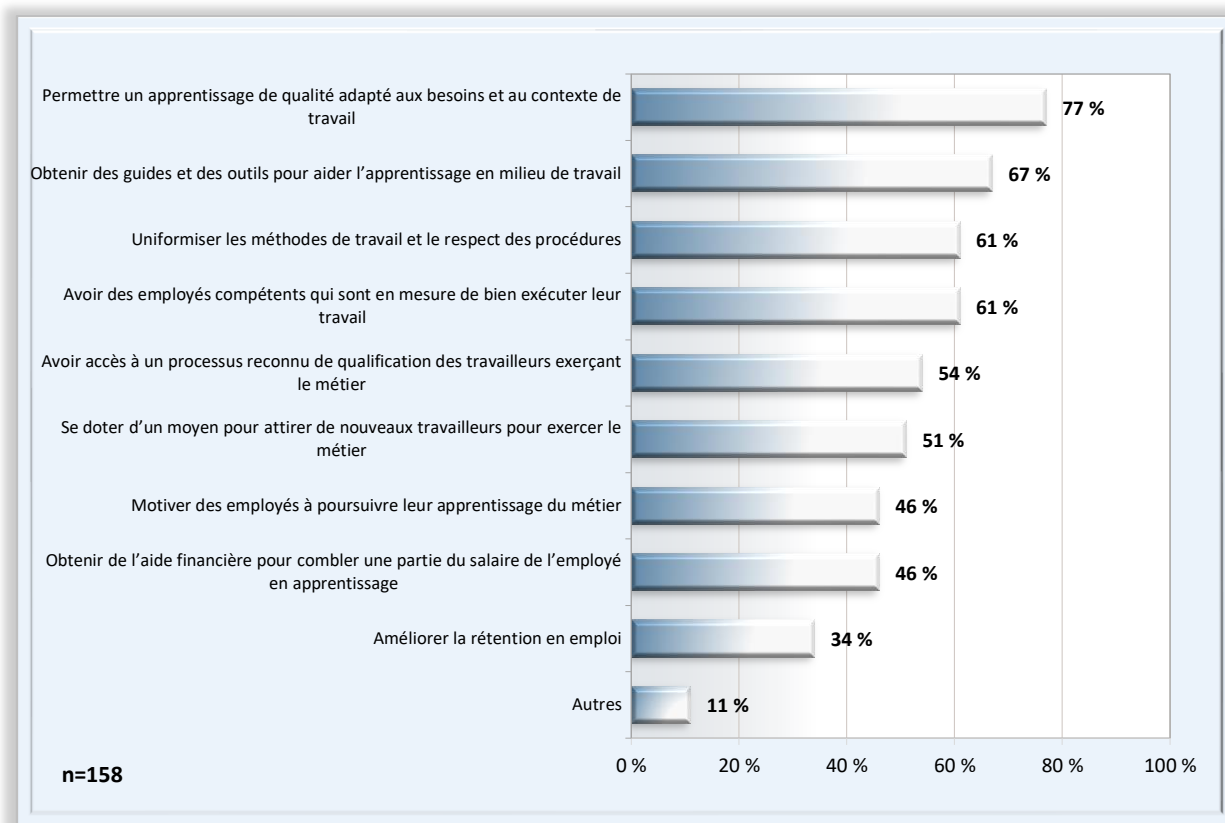
Les trois quarts (76 %) des ateliers de carrosserie sous bannière ou franchisés sondés ont indiqué comme « très certainement » ou « certainement » qu'un PAMT répondrait à un besoin pour leur secteur d'activité. Pour le second groupe en importance comme employeur d'estimateurs et d'estimatrices en dommages automobiles, soit les assureurs, cette proportion est aussi importante (53 %)

Certains commentaires obtenus lors du groupe de discussion et les entrevues permettent de préciser l'opinion des participants :

- Les répondants au sondage auraient probablement manifesté davantage d'intérêt (plus haut % d'intérêt) s'ils avaient eu une information plus détaillée⁵² (ex. : fonctionnement, aide financière).
- Les employeurs forment de toute façon en milieu de travail leurs estimateurs et estimatrices en dommages automobiles, il y a seulement des avantages pour eux à formaliser cet apprentissage « sur le tas » avec un PAMT.
- Pour les ateliers de carrosserie qui n'ont pas la possibilité de qualifier leurs estimateurs et estimatrices en dommages automobiles, une norme professionnelle pour ce métier répondrait à un besoin de reconnaître les compétences en estimation.
- Si les employeurs ont toute l'information claire et que ce n'est pas trop contraignant administrativement, il y aura de l'intérêt. Un PAMT sera populaire dans toutes les régions puisqu'il n'implique pas des déplacements.

⁵² Pour aider à répondre aux questions sur la norme professionnelle et le PAMT, les participants au sondage avaient accès directement en ligne à des capsules présentant l'information pertinente. Aussi le texte suivant était inclus dans le questionnaire « Une norme professionnelle détermine ce qu'il faut pour exercer un métier. La norme est une référence. Elle permet de développer une formation par accompagnement (PAMT : Programme d'apprentissage en milieu de travail) et reconnaître l'expertise des travailleurs d'expérience par une évaluation en milieu de travail (RCMO : Reconnaissance de compétences de la main-d'œuvre), de façon volontaire. Tous deux mènent à un certificat de qualification professionnelle délivré par le ministre de l'Emploi et la Solidarité Sociale. ».

Figure 16 — Avantages d'avoir accès à un PAMT pour le métier d'EDA



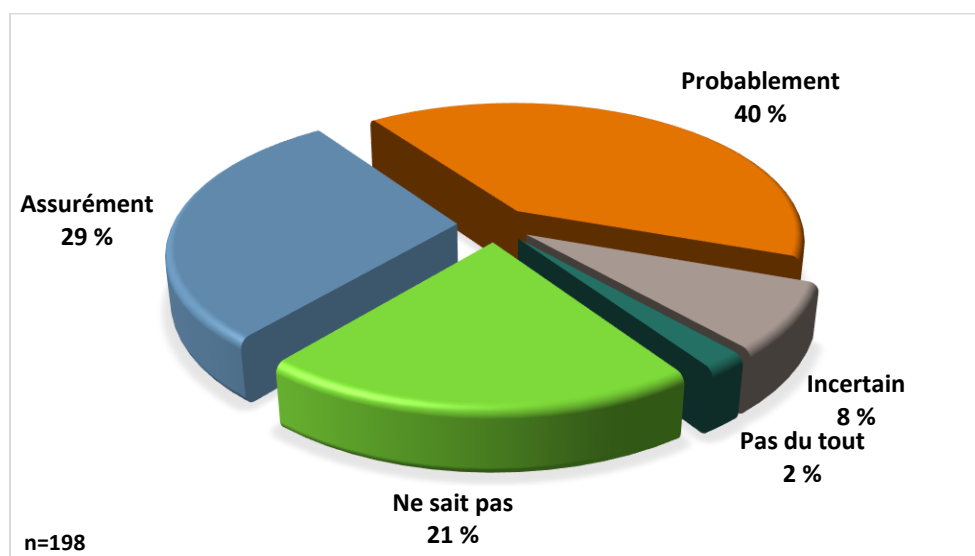
Source : Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018

- Pour plus de la moitié des entreprises sondées, le besoin d'un PAMT est principalement lié aux avantages suivants :
 - Permettre un apprentissage de qualité adapté aux besoins et au contexte de travail
 - Obtenir des guides et des outils pour aider l'apprentissage en milieu de travail
 - Uniformiser les méthodes de travail et le respect des procédures
 - Avoir des employés compétents qui sont en mesure de bien exécuter leur travail
- L'aide financière est certainement un avantage significatif pour plusieurs (46 %) des entreprises sondées, mais ce n'est nettement pas un des premiers avantages à considérer.
- Pour les répondants qui ont inscrit « Autres », la plupart de ceux-ci ont simplement précisé que tous les avantages suggérés étaient à retenir comme bons.

6.2 L'intérêt des employeurs

Le besoin et les avantages d'un PAMT pour le métier d'Estimateur ou estimatrice sont reconnus par un très grand nombre d'employeurs. Lors du sondage, les employeurs ont aussi été questionnés à savoir s'ils utiliseraient le PAMT pour former des employés advenant le cas où ce programme serait offert. L'interprétation des réponses à cette question doit cependant être faite en se rappelant que plusieurs des répondants au sondage n'ont qu'une connaissance limitée en ce qui concerne le fonctionnement du PAMT.

Figure 17 — Répartition des entreprises selon l'éventualité d'utiliser un PAMT pour former des EDA dans les trois prochaines années



Source : Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018

Avec 69,7 %⁵³ des entreprises sondées qui ont indiqué qu'un PAMT répondrait à un besoin pour leur secteur d'activité, il n'est pas surprenant que l'intention des répondants de former des estimateurs ou estimatrices dans le cadre d'un PAMT soit relativement élevée. En effet, plus du quart (29 %) des entreprises sondées ont indiqué qu'« assurément » elles utiliseraient cette formule d'apprentissage en milieu de travail si cela était possible. Il faut considérer que des répondants ont indiqué « pas du tout » ou « ne sait pas » parce qu'ils n'ont pas l'intention ou ne savent pas s'ils vont avoir besoin d'embaucher et aussi qu'ils ont peu d'information concernant le fonctionnement d'un PAMT.

Parmi les 48 % des répondants qui ont indiqué « probablement » ou « incertain », plusieurs sont en attente de voir comment évolueront leurs besoins de main-d'œuvre et si, concrètement, il leur sera possible et avantageux d'utiliser cette approche de formation en milieu de travail dans le cadre de leurs activités.

⁵³ Voir la figure 15, 37,1% des répondants ont indiqué que « très certainement » et 32,6 % ont indiqué que « certainement » une norme professionnelle pour le métier d'estimateur ou estimatrice répondrait à un besoin pour le secteur d'activité.

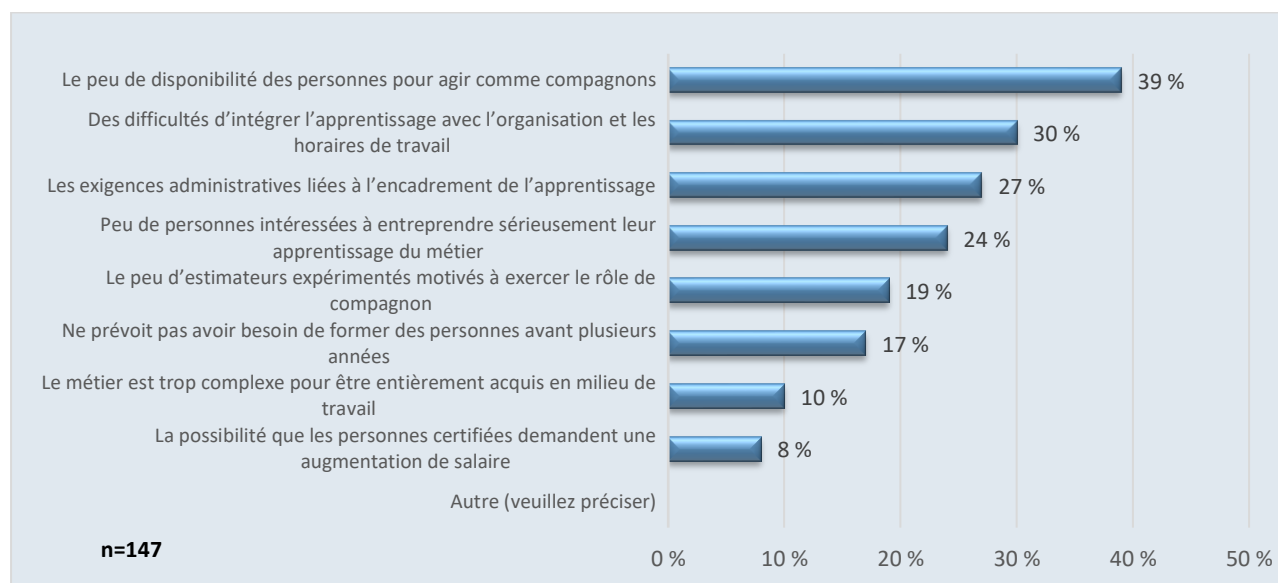
TABLEAU 16 — Répartition des entreprises selon l'éventualité d'utiliser un PAMT pour former des EDA dans les trois prochaines années selon le type d'entreprises

Types d'entreprises	Assurément	Probablement	Incertain	Pas du tout	Ne sait pas
Atelier de carrosserie Indépendant n= 17	12 %	29 %	0 %	6 %	53 %
Atelier de carrosserie sous bannière ou franchisé n= 137	31 %	44 %	9 %	1 %	15 %
Recycleur n= 17	24 %	53 %	12 %	6 %	6 %
Assureur n= 19	32 %	16 %	11 %	11 %	32 %
Firme d'estimation n= 8	38 %	38 %	0 %	0 %	25 %

On constate que la proportion de répondants qui ont indiqué « assurément » ou « très probablement » est plus élevée chez les ateliers de carrosserie sous bannière ou franchisés (75 %), les recycleurs (77 %) et les firmes d'estimation (76 %).

Les données présentées dans le tableau précédent sont utilisées plus loin pour effectuer une estimation d'utilisation du PAMT, c'est-à-dire que nous prenons pour hypothèse que la proportion du total des répondants qui ont indiqué « Assurément » est représentative de la proportion des employeurs susceptibles d'utiliser un PAMT pour former au moins un estimateur ou estimatrice en dommages automobiles d'ici les trois prochaines années.

Figure 18 — Les principales difficultés liées à l'utilisation d'un PAMT pour la formation des EDA



Source : Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018

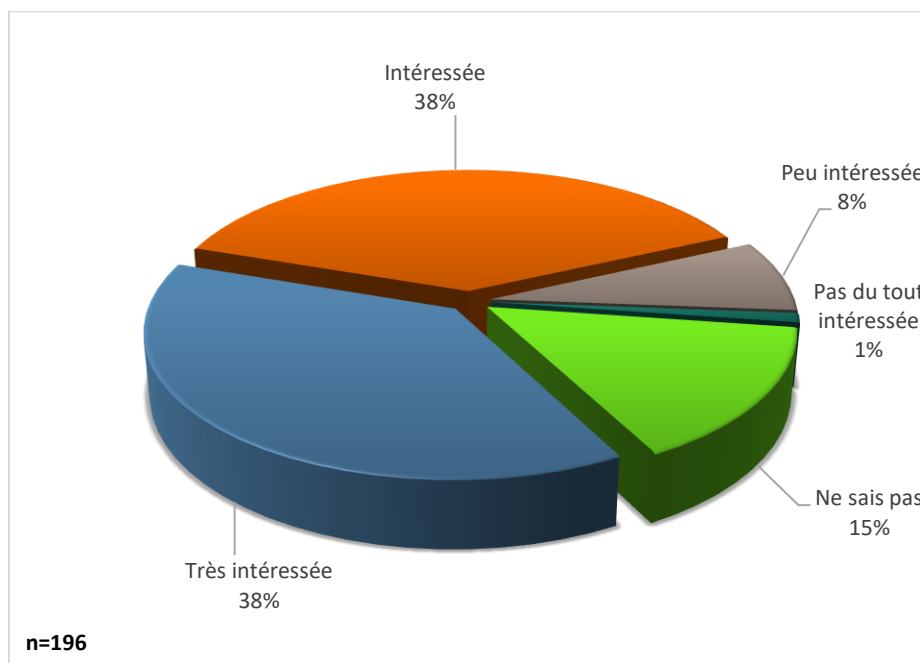
TABLEAU 17 — Les principales difficultés liées à l'utilisation d'un PAMT pour la formation des EDA selon le type d'entreprises

	Atelier de carrosserie indépendant n=11	Atelier de carrosserie sous bannière ou franchisé n=100	Recycleur n=15	Assureur n=16	Firme d'estimation n=5
Le peu de disponibilité des personnes pour agir comme compagnons	36 %	35 %	27 %	63 %	60 %
Des difficultés d'intégrer l'apprentissage avec l'organisation et les horaires de travail	18 %	28 %	40 %	38 %	20 %
Les exigences administratives liées à l'encadrement de l'apprentissage	18 %	24 %	47 %	31 %	20 %
Peu de personnes intéressées à entreprendre sérieusement leur apprentissage du métier	9 %	26 %	27 %	19 %	20 %
Le peu d'estimateurs expérimentés motivés à exercer le rôle de compagnon	9 %	22 %	0 %	13 %	40 %
Ne prévoit pas avoir besoin de former des personnes avant plusieurs années	36 %	16 %	7 %	13 %	40 %
Le métier est trop complexe pour être entièrement acquis en milieu de travail	27 %	9 %	0 %	13 %	20 %
La possibilité que les personnes certifiées demandent une augmentation de salaire	0 %	7 %	7 %	13 %	20 %
Autres	27 %	11 %	13 %	0 %	0 %

Source : Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018

- Les trois principales difficultés liées à l'utilisation du PAMT mentionnées par plus de 25 % des entreprises sondées sont : « le peu de disponibilité des personnes pouvant agir comme compagnon, « les difficultés d'intégrer l'apprentissage avec l'organisation et les horaires de travail et « les exigences administratives liées à l'encadrement de l'apprentissage ».
- Les employeurs ayant participé au groupe de discussion ont commenté les résultats du sondage concernant les difficultés d'utilisation du PAMT :
 - Il importe de préciser qu'il est possible de former des personnes déjà dans les entreprises et non pas seulement des nouveaux employés.
 - Les difficultés mentionnées s'expliquent par une compréhension incomplète du fonctionnement du PAMT (ex. : crédit d'impôt remboursable).
 - Les contraintes administratives supplémentaires font peur à plusieurs employeurs.
 - Malgré les difficultés exprimées, les employeurs d'estimateurs et estimatrices en dommages automobiles réussissent déjà à se débrouiller pour en former en milieu de travail.

Figure 19 — Répartition des entreprises sondées concernant l'intérêt à ce que leurs EDA voient leurs compétences reconnues par un certificat de qualification professionnelle



Source : Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018

Avant de répondre à des questions sur la reconnaissance des compétences, les participants au sondage avaient accès à des capsules vidéo pour présenter la norme professionnelle et au texte suivant :

« La reconnaissance des compétences s'adresse aux travailleurs d'expérience afin qu'ils soient reconnus. Après avoir démontré la maîtrise de l'ensemble des compétences essentielles de leur métier, lors d'une évaluation en milieu de travail, ils obtiendront un certificat de qualification professionnelle. »

Plus du tiers des entreprises sondées (38 %) déclarent qu'elles sont « très intéressées » à ce que leurs estimateurs et estimatrices en dommages automobiles déjà en emploi voient leurs compétences reconnues par un certificat de qualification professionnelle. À ce constat, on peut ajouter qu'un autre tiers (38 %) des répondants disent que leur entreprise serait « intéressée » à la certification professionnelle de leurs estimateurs et estimatrices en dommages automobiles. On peut conclure qu'il y a un intérêt au moins probable par les trois quarts (76 %) des entreprises sondées pour la reconnaissance des compétences.

TABLEAU 18 — Intérêt à ce que les EDA en emploi voient leurs compétences reconnues par un certificat de qualification professionnelle selon les types d'entreprises

Types d'entreprises	Très intéressée	Intéressée	Peu intéressée	Pas du tout intéressée	Ne sait pas
Atelier de carrosserie indépendant n= 17	18 %	29 %	18 %	0 %	35 %
Atelier de carrosserie sous bannière ou franchisé n= 137	42 %	38 %	7 %	1 %	12 %
Recycleur n= 17	29 %	41 %	12 %	6 %	12 %
Assureur n= 18	33 %	33 %	11 %	0 %	22 %
Firme d'estimation n= 8	25 %	50 %	0 %	13 %	13 %

Source : Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018

L'analyse des résultats par type d'entreprises révèle que la proportion de répondants « très intéressés » est plus élevée chez les ateliers de carrosserie sous bannière ou franchisés et les assureurs. Ces deux types d'entreprises sont les plus importants employeurs de personnes qui exercent le métier d'Estimateur ou d'estimatrice en dommages automobiles. En fait, ces deux groupes d'entreprises emploient 80 %⁵⁴ des estimateurs et estimatrices en dommages automobiles.

⁵⁴ Voir le tableau 6

6.3 Le volume d'utilisateurs

Pour les besoins de cette étude de pertinence, il est requis d'estimer le volume d'utilisateurs d'une norme professionnelle et d'une stratégie de formation en milieu de travail. Pour cela, nous avons demandé aux entreprises quel serait le nombre de personnes pouvant être formées d'ici les trois prochaines années dans le cadre d'un PAMT si ce programme était offert pour le métier d'Estimateur ou estimatrice.

TABLEAU 19 — Nombre estimé d'EDA à former dans le cadre d'un PAMT au cours des trois prochaines années

Types d'entreprises	Nombre de répondants ayant indiqué « assurément » ¹	Nombre d'EDA à former d'ici trois ans ²	Nombre moyen d'EDA à former par entreprise ³	Nombre estimé d'employeurs ⁴	% d'entreprises ayant indiqué « assurément » ⁵	Estimation du nombre d'EDA à former sur trois ans ⁶
Atelier de carrosserie indépendant	2	3	1,5	78	12 %	14
Atelier de carrosserie sous bannière ou franchisé	43	55	1,28	491	31 %	195
Recycleur	4	7	1,72	45	24 %	19
Assureur	6	14	2,33	26	32 %	19
Firme d'estimation	3	5	1,67	31	38 %	20
					Total =	267

Notes :

¹ Le nombre de répondants qui ont indiqué qu'« assurément » ils utiliseraient le PAMT pour former un ou des EDA si cela était possible.

² Le nombre total d'EDA à former est celui estimé par les répondants qui ont indiqué « assurément ».

³ Le nombre moyen d'EDA est simplement le nombre total d'EDA (2^e colonne) divisé par le nombre de répondants (1^{er} colonne).

⁴ Le nombre estimé des employeurs est celui présenté au tableau 2.

⁵ Proportion d'entreprises à retenir comme étant celles qui « assurément » devraient utiliser le PAMT pour former des EDA d'ici les trois prochaines années, voir le tableau 16.

⁶ Le calcul est : le nombre moyen d'EDA à former par entreprise X le nombre estimé d'employeurs X la proportion d'entreprises étant « assurément » favorables à utiliser le PAMT = **Estimation du nombre estimé d'EDA à former en utilisant un PAMT durant les trois premières années.**

Pour chaque type d'entreprises, on utilise une estimation du nombre moyen d'estimateurs ou estimatrices à former par entreprise ayant indiqué « assurément » vouloir utiliser le PAMT multiplié par le nombre estimé d'employeurs ajusté pour tenir compte de la proportion de ceux-ci qui ont indiqué « assurément » vouloir former des personnes dans le cadre d'un PAMT. Cela permet d'estimer à environ 267 le nombre d'estimateurs et estimatrices en dommages automobiles à former au cours des trois prochaines années, ce qui correspond en moyenne à 89 par année.

On remarque dans le tableau précédent que 73 % des personnes à former proviendraient d'ateliers de carrosserie sous bannière ou franchisés. Nous sommes d'avis qu'avec plus d'information sur les possibilités et les avantages d'utiliser un PAMT, des employeurs tels que les assureurs et les ateliers de carrosserie indépendants pourraient aussi être plus intéressés à utiliser ce programme.

Le nombre total d'estimateurs ou estimatrices actuellement en emploi est estimé à 1 454⁵⁵. Avec une estimation de 89 personnes à former par année, cela signifierait que les entreprises pourraient renouveler grâce au PAMT d'ici 3 ans 18,4 % des estimateurs ou estimatrices en dommages automobiles actuellement en emploi, soit en moyenne 6,1 % par année.

On remarque, comme il est présenté au tableau 10, que le nombre d'estimateurs ou estimatrices en dommages automobiles à embaucher par année pour répondre à la croissance et au remplacement des départs est estimé à 607 de 2019 à 2021. De ce nombre, 43,8 %⁵⁶ pourraient être formés dans le cadre d'un PAMT.

Il est difficile de prévoir le nombre exact d'employeurs qui décideront de former des estimateurs ou estimatrices en utilisant un PAMT. Malgré cela, nous considérons qu'une estimation de 267 ententes⁵⁷ sur 3 ans (18,4 % de la main-d'œuvre actuelle) est réaliste. Cette estimation n'inclut pas les ententes possibles pour la reconnaissance des compétences.

Évidemment, un nombre plus élevé d'utilisateurs est possible si un plus grand nombre d'employeurs décide d'utiliser le PAMT après avoir constaté le succès des premières démarches.

6.4 Les stratégies d'apprentissage

La première stratégie d'apprentissage considérée comme étant « extrêmement efficace » ou « très efficace » est l'apprentissage structuré en entreprise avec une compagne ou un compagnon attitré. On peut faire l'hypothèse que plusieurs des employeurs d'estimateurs et d'estimatrices en dommages automobiles verraient comme efficace l'approche par compagnonnage du PAMT.

TABLEAU 20 — Évaluation des différentes formules possibles pour former des EDA (n=150)

Méthodes d'apprentissage	Très efficace	Assez efficace	Peu efficace	Pas du tout efficace
Apprentissage du métier « sur le tas » (sans programme précis ni de compagnon attitré)	3 %	40 %	36 %	20 %
Apprentissage structuré en entreprise avec un compagnon attitré	47 %	52 %	1 %	0 %
Formation dans un établissement d'enseignement avec un programme de formation en estimation	26 %	50 %	23 %	1 %
Formation en alternance travail-étude (formation en partie dans un centre de formation avec des stages en entreprise)	43 %	46 %	9 %	2 %
Apprentissage « sur le tas » complété par des formations (en classe ou en ligne) permettant d'acquérir des connaissances nécessaires au métier	23 %	45 %	30 %	2 %

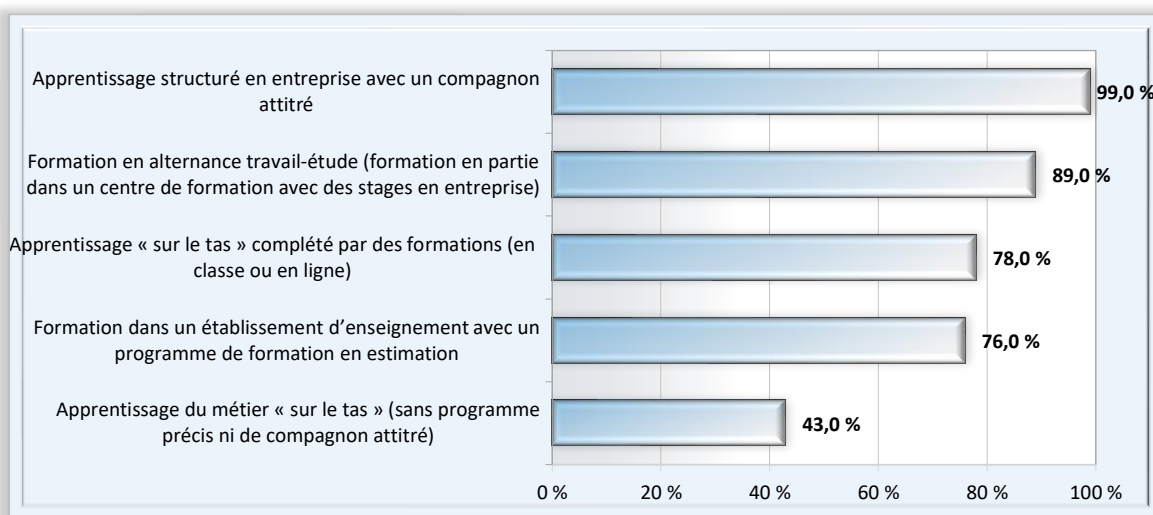
Source : Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018

⁵⁵ Voir le tableau 6

⁵⁶ Cette proportion est probablement sur évaluée puisque nous n'avons pas été en mesure d'estimer le nombre d'EDA à embaucher par les ateliers de carrosserie indépendants.

⁵⁷ Cette estimation ne prend pas en compte l'estimation du nombre d'ententes pour la reconnaissance des compétences.

Figure 20 — Les formules de formation jugées « extrêmement efficaces » ou « très efficaces » pour former des EDA



Source : Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018

Si l'on prend l'ensemble des répondants qui ont indiqué « extrêmement efficace » et ceux qui ont indiqué « très efficace », plusieurs des stratégies proposées sont possibles :

- C'est nettement l'apprentissage structuré en entreprise avec un compagnon attitré qui est reconnu par pratiquement tous (99 %) les employeurs sondés.
- La formation en alternance travail-étude est une bonne stratégie selon 89 % des entreprises sondées. Il faudrait évidemment que cette approche de formation puisse être offerte.
- L'apprentissage du métier « sur le tas » (sans programme précis ni de compagnon attitré) est quand même efficace selon 43 % des entreprises sondées. Selon les personnes consultées, il faut reconnaître que c'est selon cette formule que la très grande majorité des personnes qui exercent le métier d'Estimateur ou estimatrice en dommages automobiles ont développé leurs compétences.

Lors du groupe de discussion, les personnes consultées ont ajouté que :

- La formation initiale en établissement scolaire ne suffit pas. Il faut une approche de formation qui permet d'acquérir une expérience pratique sur le terrain.
- Une approche comme le PAMT pourrait permettre de combler le besoin de main-d'œuvre et de formation, et ce, sans trop de délais (disponibilité de l'employé dès maintenant et à temps plein puisqu'il n'a pas à aller « sur les bancs d'école »).
- Le PAMT permettrait de former des personnes dans toutes les régions du Québec.

6.5 Évaluation de la solution envisagée

Le CSMO-Auto a déjà une bonne expérience du développement de normes professionnelles et de la promotion des PAMT. Les programmes actuellement offerts répondent aux besoins des employeurs et des travailleurs visés.

TABLEAU 21 — Statistiques sur l'utilisation des normes professionnelles du CSMO-Auto

Métiers	PAMT Nombre pour la période de 2015-2016 à 2017-2018 ¹		RCMO
	Démarches	Certificats	Depuis le lancement de la norme
<i>Techniciens en véhicules récréatifs</i>	72	27	Depuis 2012 : 178
<i>Conseillers en ventes automobiles</i>	104	30	Depuis 2011 : 1 220
<i>Démonteur de véhicules routiers</i>	6	3	Depuis 2016 : 114
<i>Technicien de véhicules de loisirs</i>	93	81	Depuis 2014 : 83

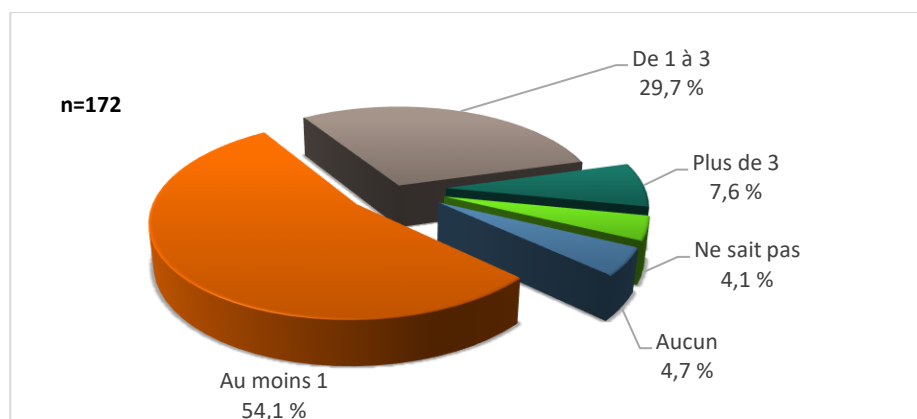
1 : Source des données : Direction du développement et de l'intervention sectorielle, novembre 2018.

Ces résultats indiquent sans aucun doute que la formule d'apprentissage par compagnonnage et la reconnaissance des compétences dans le cadre d'une norme professionnelle sont bien adaptées aux besoins et aux contraintes de l'industrie des services automobiles. À la lumière de ces résultats positifs, il est fort probable qu'il soit également possible de répondre à des besoins de développement de la main-d'œuvre pour le métier d'Estimateur ou estimatrice en dommages automobiles.

Compte tenu des caractéristiques du métier, des approches de formation en emploi déjà utilisées et les opinions favorables recueillies lors de notre consultation, la formule de compagnonnage, comme prescrit dans le PAMT, sont certainement à recommander.

Une des principales conditions de succès pour un PAMT est la disponibilité de personnes aptes à agir comme compagnon. Les entreprises sondées ont été questionnées sur ce sujet.

Figure 21 — Répartition des entreprises selon le nombre de personnes suffisamment expérimentées pour agir comme compagnons



Source : Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018

TABLEAU 22 — Répartition des entreprises selon le nombre de personnes suffisamment expérimentées pour agir comme compagnon selon le type d'entreprises

Types d'entreprises	Aucun	Au moins 1	De 1 à 3	Plus de 3	Ne sait pas
Atelier de carrosserie indépendant n=11	18 %	73 %	0 %	%	9 %
Atelier de carrosserie sous bannière ou franchisé n= 123	2 %	56 %	32 %	8 %	2 %
Recycleur n=16	13 %	38 %	44 %	0 %	6 %
Assureur n=15	7 %	40 %	27 %	13 %	13 %
Firme d'estimation n=7	14 %	57 %	14 %	14 %	0 %

Source : Sondage auprès des employeurs d'EDA, 2018

- 91 % des entreprises sondées ont indiqué avoir une personne et plus suffisamment expérimentée pour agir comme compagnon. La personne apte à agir comme compagnon n'est pas nécessairement une personne qui exerce à plein temps le métier d'Estimateur ou estimatrice en dommages automobiles. Il est possible que le propriétaire ou une autre personne qui effectue les tâches d'un estimateur ou estimatrice en dommages automobiles de façon occasionnelle puisse agir comme compagnon.
- Pour les ateliers de carrosserie sous bannière ou franchisés, c'est pratiquement toutes les entreprises sondées qui ont déclaré avoir une personne apte à agir comme compagnon.
- Le type d'entreprises pour lequel cette proportion est la plus petite est les « ateliers de carrosserie indépendants ». Néanmoins, 82 % des entreprises sondées de ce type ont indiqué avoir au moins une personne suffisamment expérimentée.

En plus de considérer la capacité à avoir des personnes disponibles pour agir comme compagnes ou compagnons, la solution à mettre de l'avant doit tenir compte des aspects suivants :

- Être suffisamment flexible pour tenir compte des caractéristiques différentes de l'exercice du métier selon le type d'entreprises et les obligations légales régissant le métier (qualification du GAA, les différences de tâches pour les « codeurs », la taille des employeurs, etc.).
- Une solution axée uniquement sur le compagnonnage pourrait ne pas toujours permettre dans certains cas l'acquisition adéquate de certaines notions théoriques de base et ne pas être une solution optimale.
- Un bon nombre d'entreprises utilisent déjà de façon courante une formule de compagnonnage pour l'apprentissage du métier d'Estimateur ou estimatrice en dommages automobiles. Malgré cette réalité, il faudra s'assurer de bien informer sur l'importance de respecter une démarche plus rigoureuse d'un PAMT.

7. Conclusion

Le but de cette étude est d'évaluer les besoins, la faisabilité et la pertinence de développer une norme professionnelle pour le métier d'*Estimateur ou estimatrice en dommages automobiles*. Il est utile de rappeler que l'exercice de ce métier est présent dans cinq types d'entreprises. Plusieurs des compétences requises pour exercer ce métier sont communes à chacun de ces groupes d'employeurs.

Le besoin

Le besoin d'une norme professionnelle et d'un PAMT pour les estimateurs et estimatrices en dommages automobiles est principalement lié aux éléments suivants :

- Le métier d'*Estimateur ou d'estimatrice en dommages automobiles* est une fonction clé pour chacun des cinq types d'entreprises constituant le marché du travail visé. On estime que le nombre de personnes exerçant ce métier est de 1454⁵⁸. L'ensemble de la main-d'œuvre en réparation et entretien de véhicules automobiles est estimé en 2016 à 41 085⁵⁹, ce qui permet d'estimer que les personnes exerçant le métier d'*Estimateur ou d'estimatrice en dommages automobiles* représentent 3,5 % du total de la main-d'œuvre de ce sous-secteur de l'industrie des services automobiles.
- Ce métier est reconnu comme une fonction de travail distincte dans l'organisation du travail de la majorité des entreprises de réparation de carrosserie et les compagnies d'assurances. Cette fonction est jugée comme complexe, nécessitant plusieurs compétences spécifiques. Il faut normalement quelques années d'expérience pertinente pour exercer le métier d'*Estimateur ou estimatrice en dommages automobiles*.
- Le métier d'Estimateur ou d'estimatrice en dommages automobiles est bien connu dans le marché du travail visé par cette étude. Le GAA a un processus de qualification pour les estimateurs et les estimatrices en dommages automobiles à l'emploi des compagnies d'assurances et des firmes d'estimation, mais il n'existe aucun moyen pour reconnaître les compétences des personnes qui exercent ce métier pour des ateliers de carrosserie.
- L'exercice de ce métier nécessite une période de plusieurs mois d'apprentissage en milieu de travail (13 à 18 mois⁶⁰).
- La grande difficulté de recruter des personnes expérimentées, et même simplement de bons employés prêts à apprendre le métier d'*Estimateur ou estimatrice en dommages automobiles* a été soulignée par les employeurs sondés et par les personnes ayant participé au groupe de discussion et celles qui ont été interviewées. De 38 % à 60 % des employeurs sondés ont mentionné que la durée requise pour embaucher une personne pour exercer le métier d'*Estimateur ou d'estimatrice en dommages automobiles* a été supérieure à 6 mois.
- Les difficultés de recrutement et les délais pour trouver des candidats répondants aux exigences recherchées font en sorte que plusieurs employeurs doivent recruter des candidats moins expérimentés qu'ils devront former.
- Près de la moitié (49 %)⁶¹ des employeurs sondés prévoient embaucher lors des trois prochaines années pour remplacer des départs et 43 % prévoient embaucher pour augmenter le nombre

⁵⁸ Voir le tableau 6

⁵⁹ Diagnostic sectoriel – Décembre 2017, CSMO-Auto , Tableau 7

⁶⁰ Voir le tableau 14

⁶¹ Voir la figure 10

d'estimateurs et d'estimatrices en dommages automobiles à leur emploi. En fait, on estime que le nombre de personnes à embaucher de 2019 à 2021 est important, c'est-à-dire 42 %⁶² de la main-d'œuvre actuellement en emploi.

- Au total, on estime que 607⁶³ personnes seront recrutées durant cette période. Chacun de ces nouveaux employés et leurs employeurs pourraient profiter d'un apprentissage de qualité dans le cadre d'un PAMT.

La faisabilité du projet

L'élaboration d'une norme professionnelle telle que définie dans le Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre est un projet qui nécessite la participation active d'employeurs et de personnes qui exercent le métier. La faisabilité de ce projet est fonction des éléments suivants :

- Le nombre d'employeurs d'estimateurs et d'estimatrices en dommages automobiles est relativement petit si on le compare à d'autres sous-secteurs de l'industrie des services automobile tels que les Concessionnaires de véhicules automobiles (SCIAN 4411) qui emploient près de 40 000 personnes et celui de Réparation et entretien de véhicules automobiles (SCIAN 8111) qui emploie 41 000⁶⁴. Malgré cela, il faut se rappeler que l'industrie de la réparation de carrosserie regroupe des entreprises et des employés qui répondent à un besoin essentiel pour plusieurs propriétaires de véhicules automobiles.
- Le nombre d'entreprises estimé est de 1311 et le nombre d'employeurs est estimé à 671⁶⁵, à notre avis, ce nombre constitue une masse critique suffisante pour justifier la mise en œuvre d'un PAMT pour le métier visé. C'est que 491 de ces employeurs sont des ateliers de carrosserie sous bannière ou franchisés qui sont appuyés par leur réseau de franchises ou de bannières et qui font partie pour la plupart d'une association comme le CCPQ. Ces entreprises sont faciles à joindre pour leur présenter une norme professionnelle et plusieurs, par le biais de leurs représentants, ont déjà clairement identifié leur intérêt à utiliser un PAMT. Le deuxième groupe en importance d'employeurs est celui des compagnies d'assurances. Ces entreprises sont relativement peu nombreuses, donc faciles à rejoindre, et peuvent être fortement intéressées à un PAMT s'il est possible d'intégrer ce programme avec le processus de qualifications du GAA.
- Plus de la moitié (53 %) des répondants au sondage ont répondu que si le CSMO-Auto décide d'aller de l'avant avec la mise en œuvre de moyens pour faciliter la formation et pour reconnaître les compétences des estimateurs et des estimatrices en dommages automobiles, ils seraient « assurément » ou « probablement » intéressés à être consultés lors des travaux. L'obtention de la participation active des employeurs lors des différentes étapes du processus d'élaboration d'une norme professionnelle et d'un PAMT et avec ce résultat et l'implication des partenaires du CSMO-Auto représentant l'industrie de la réparation de carrosserie, cette collaboration active devrait être possible.
- Plusieurs employeurs d'estimateurs et d'estimatrices en dommages automobiles sont en croissance ou encore relativement stables. Les besoins d'une main-d'œuvre qualifiée pour ces entreprises devraient aussi être stables ou en croissance. En fait, de 2019 à 2021, 51 %⁶⁶ des entreprises sondées prévoient augmenter leur nombre total d'estimateurs et d'estimatrices en dommages automobiles à

⁶² Le calcul de ce pourcentage est 607, le nombre de personnes à embaucher (voir tableau 10) divisé par 1454, le nombre de personnes en emploi (voir le tableau 6)

⁶³ Voir le tableau 10

⁶⁴ Diagnostic sectoriel – Décembre 2017, CSMO-Auto, Tableau 7

⁶⁵ Voir le tableau 2

⁶⁶ Voir la figure 9

leur emploi. Aussi, il faut rappeler que 22 %⁶⁷ des personnes exerçant ce métier ont plus de 55 ans. Le besoin de relève est plus élevé si on le compare à l'ensemble des professions, il est suffisamment important pour faire en sorte que plusieurs nouvelles personnes devront être embauchées et formées pour remplacer des personnes qui vont quitter l'exercice du métier. L'expérience du CSMO-Auto dans la promotion des normes professionnelles et PAMT et le fait que dans les cinq types d'entreprises constituant le marché du travail pour le métier d'Estimateur ou estimatrice en dommages automobiles les employeurs ont déjà l'habitude de former les travailleurs en milieu de travail sont, à notre avis, des atouts importants pour réussir la mise en œuvre d'un PAMT.

- La principale difficulté de ce projet est que le métier est commun à plusieurs types d'entreprises, mais que les contextes de travail sont différents. Le défi sera donc de réussir à développer une norme professionnelle qui précise les tâches communes du métier tout en permettant une grande flexibilité pour répondre aux besoins de chacun des contextes de travail.

La pertinence d'une norme professionnelle pour des estimateurs et estimatrices en dommages automobiles

- C'est dans une forte proportion (69,7 %)⁶⁸ que les entreprises sondées ont indiqué « très certainement » ou « certainement » qu'un PAMT pour le métier d'Estimateur ou estimatrice en dommages automobiles répondrait à un besoin pour leur secteur d'activité. Pour les entreprises du type « Atelier de carrosserie sous bannière ou franchisé » qui emploient 57,4 %⁶⁹ des personnes exerçant le métier, la proportion est de 76 %⁷⁰.
- Plus du quart (29 %) des entreprises sondées ont indiqué, si cela était possible, qu'« assurément » elles utiliseraient le PAMT pour former de nouveaux estimateurs ou estimatrices en dommages automobiles.
- Plus du tiers (38 %)⁷¹ des entreprises sondées déclarent qu'elles sont « très intéressées » à ce que leurs estimateurs et estimatrices en dommages automobiles à leur emploi voient leurs compétences reconnues par un certificat de qualification professionnelle.
- Une des problématiques soulevées lors de cette étude concerne les difficultés de recrutement des estimateurs et des estimatrices en dommages automobiles aptes à exercer l'ensemble des tâches du métier. Cette difficulté risque de s'aggraver avec une pénurie de main-d'œuvre perturbant plusieurs secteurs d'emploi. Il en résulte la nécessité d'une solution concrète permettant aux entreprises d'offrir un métier incluant un programme de formation adéquat et une reconnaissance formelle des compétences plutôt que simplement une « job ».
- L'élaboration d'une norme professionnelle et d'un PAMT permettra d'offrir une option intéressante aux employeurs dans toutes les régions du Québec.

⁶⁷ Voir la figure 5

⁶⁸ Voir la figure 15

⁶⁹ Voir le tableau 6

⁷⁰ Voir le tableau 15

⁷¹ Voir la figure 19

- Le volume d'utilisateurs d'un PAMT pour le métier d'Estimateur ou estimatrice en dommages automobiles est estimé à un total de 267 au cours des trois prochaines années. C'est une moyenne annuelle de 89 ententes. À notre avis, ce nombre est réaliste compte tenu du nombre d'employeurs, du nombre de personnes exerçant le métier et la demande pour les personnes exerçant ce métier. Cette estimation de l'utilisation annuelle possible d'un PAMT représente 6,1 % du nombre de personnes exerçant le métier d'Estimateur ou estimatrice en dommages automobiles.

En conclusion, la mise en œuvre d'une norme professionnelle et d'un PAMT pour les estimateurs et les estimatrices en dommages automobiles est une solution qui répond à un besoin. Ce qui est clair, c'est que les employeurs ont besoin d'assistance pour mieux encadrer et faciliter le développement des compétences en milieu de travail.

Références

Commission des partenaires du marché du travail, Guide du cadre général de développement et de reconnaissance des compétences, section 2.2, 2017.

Diagnostic sous-sectoriel Secteur de la carrosserie, CSMO-Auto (2012).

Diagnostic sectoriel – décembre 2017, CSMO-Auto, Tableau 7

Estimation de dommages automobiles, GAA, juillet 2018 https://gaa.qc.ca/media/59338/qeda_fr.pdf

Étude sur la pertinence de développer une norme professionnelle pour le métier Démonteur ou démonteuse de véhicules routiers, CSMO-Auto, août 2013

GROUPEMENT DES ASSUREURS AUTOMOBILES, Plan statistique automobile, Résultats généraux, Voitures de tourisme, 2017.

<https://arpac.org/wp-content/uploads/2018/03/Cours-evaluation-dommages-ARPAC-inscription.pdf>

<https://gaa.qc.ca/estimation/la-qualification-des-estimateurs>

<https://gaa.qc.ca/estimation/le-role-de-l-estimateur/>

<https://www.i-car.ca/Home/StaticContent?docID=2058>

IMT.emploiuebec.net pour le code de la CNP 1312 Experts/expertes en sinistres et rédacteurs/rédactrices sinistres

Loi sur l'assurance automobile <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/A-25>

Plan statistique automobile du Québec du groupement des assureurs automobiles (2017) https://gaa.qc.ca/media/70896/rapport_sommaire_2017-fr.pdf

Sites WEB des franchiseurs ou des bannières

Statistique Canada (2017). Immatriculations de véhicules automobiles <http://www.statcan.gc.ca/tables-tableaux/sum-som/102/cst01/trade14b-fra.htm>

Statistique Canada Tableau 33-10-0092-01 <https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=3310009201>

Statistique Canada. Tableau 33-10-0026-01 Entreprises par industrie et tranches d'effectif, juin 2018

Statistique Canada. Tableau 33-10-0092-01 Nombre d'entreprises canadiennes, avec employés, juin 2018

Statistique Canada. Tableau 33-10-0094-01 Nombre d'entreprises canadiennes, sans employés, juin 2018

Annexe 1 Liste des intervenants ayant participé à une entrevue

Intervenants dans le secteur	Luc Fillion Directeur/Conseiller Stratégique	CCPQ (Corporation des carrossiers professionnels du Québec)
	Jean-François Gargya Directeur général	CARRXPERT
	Éric St-Pierre Directeur des ressources humaines - Canada	LKQ Canada
	Maurice Lefrançois Directeur de l'estimation automobile et des plans d'assurance	GAA

Annexe 2 Liste des représentants des employeurs interviewés

Type d'entreprises	Nom	Entreprise
Ateliers de carrosserie indépendante	Daniel Michaud (propriétaire)	Centre de débosselage Daniel inc. (Amqui)
	Joe Visconti (propriétaire)	Auto Bugatti (Dorval)
Ateliers de carrosserie avec bannière ou franchisés	Jean-Marc Fortin (Directeur)	Groupe Duval (4 concessionnaires) CarrXpert
	Richard Gauthier	Fix Auto Longueuil Est
Recycleurs	Pierre Robitaille Président ARPAC	Recycleur Duvernay
	Stéphane Gravel	Recyclage Automobile Gravel inc.
Assureurs ou firmes d'estimation	Remy Verreault	Intact
	Jonathan Pilon	Desjardins Assurances

Annexe 3 Questionnaire du sondage

INTRO Le CSMO-AUTO vous invite à prendre quelques minutes pour remplir ce questionnaire. Celui-ci vise à mieux connaître l'exercice du métier d'Estimateur ou estimatrice en dommages automobiles et les besoins de formation des personnes exerçant ce métier. Les résultats de cette étude permettront de mettre en œuvre différentes solutions pour faciliter l'apprentissage du métier et reconnaître les compétences.

Le CSMO-AUTO et FGC Conseil s'engagent à ne divulguer aucun renseignement qui puisse permettre d'identifier une entreprise sans son consentement préalable. Si vous avez des questions concernant ce sondage, vous pouvez communiquer avec les personnes suivantes :

- François Poirier de FGC Conseil, tél. : 418-682-8416, courriel : fgc@sympatico.ca
- Josée McIntyre, CSMO-Auto, tél. : 450-60-3056, courriel : josee.mcintyre@csmo-auto.com

1. IDENTIFICATION

1. Identification de l'entreprise

Quel est le nom de votre entreprise : _____

Ville : _____ Code postal : _____

Quel est le poste de la personne répondant à ce questionnaire : _____

2. Parmi les types d'entreprises suivantes, quelle est la catégorie qui correspond à la vôtre ?

Atelier de carrosserie indépendant

Atelier de carrosserie sous bannière ou franchisé

Recycleur

Assureur

Entreprise de service spécialisée en estimation de dommages automobiles

Les répondants sont dirigés à la question 3 qui correspond à leur type d'entreprises

2. LES ESTIMATEURS EN EMPLOI

Section « Atelier de carrosserie indépendant » ou « Atelier de carrosserie sous bannière ou franchisé »

3. Est-ce que votre entreprise exerce ses activités de réparation de carrosserie dans plusieurs ateliers au Québec ?

Oui

Non (si « non », est dirigé vers la question 6)

4. Combien d'ateliers de carrosserie sont la propriété ou sous la gestion de votre entreprise ?

5. Pour la suite de ce questionnaire, veuillez sélectionner une des deux options suivantes :

- Vous répondez pour l'ensemble des ateliers de votre entreprise situés au Québec (S.V.P., lorsque des données sont demandées pour « l'entreprise », veuillez répondre en fournissant les données totales pour tous vos ateliers.)

- Vous répondez pour un seul des ateliers de carrosserie de votre entreprise (S.V.P., lorsque des données sont demandées pour « l'entreprise », veuillez répondre en fournissant les données pour votre atelier seulement.)

6. Combien votre entreprise compte-t-elle d'employés au total ? _____

Dans ce questionnaire, l'appellation « **estimeur** » est utilisée pour désigner les personnes dont les tâches sont d'identifier les dommages, de préciser les techniques de réparation conformes aux règles de l'art et d'évaluer les coûts des réparations et les valeurs marchandes.

7. Est-ce que votre entreprise emploie des personnes dont la principale fonction est celle d'estimeur ?

- Oui Non

(Si « oui », sera dirigé vers la question 9.)

8. S'il n'y a personne dont la fonction est celle d'estimeur, quelle est la principale fonction de la personne qui effectue les tâches d'estimation ? (**ensuite dirigé vers la question 20**)

- Propriétaire
 Coordonnateur de l'atelier de carrosserie
 Réparateur de carrosserie (débosselaar, peintre)
 Autre, précisez _____

(Sera dirigé vers la question 9)

Section « Recycleur »

3. Est-ce que votre entreprise exerce ses activités de recyclage dans plusieurs établissements au Québec ?

- Oui Non (si « non », est dirigé vers la question 6)

4. Combien d'établissements de recyclage sont la propriété ou sous la gestion de votre entreprise ?

5. Pour la suite de ce questionnaire, veuillez sélectionner une des deux options suivantes :

- Vous répondez pour l'ensemble des établissements de recyclage de votre entreprise situés au Québec (S.V.P., lorsque des données sont demandées pour « l'entreprise », veuillez répondre en fournissant les données totales pour tous vos établissements.)
 Vous répondez pour un seul des établissements de recyclage ateliers de carrosserie de votre entreprise (S.V.P., lorsque des données sont demandées pour « l'entreprise », veuillez répondre en fournissant les données pour votre établissement seulement.)

6. Combien votre entreprise compte-t-elle d'employés au total ? _____

Dans ce questionnaire, l'appellation « **estimateur** » est utilisée pour désigner les personnes chez les recycleurs dont l'appellation est celle de « **codeur** » ou d'« **évaluateur** ».

7. Avez-vous des personnes en emploi dont la principale fonction est celle d'estimateur ?

Oui Non

Si « oui » sera **dirigé vers la question 9**.

8. S'il n'y a personne dont la fonction est celle d'estimateur, quelle est la principale fonction de la personne qui effectue les tâches d'estimation ? (**ensuite dirigé vers la question 21**)

- Propriétaire
- Commis à l'inventaire
- Démonteur
- Autre, précisez _____

(Sera dirigé vers la question 9)

Section « Assureur »

3. Au Québec, combien votre entreprise compte-t-elle d'employés dans son service d'estimation des dommages automobiles ? _____

4. Veuillez indiquer le nombre de personnes à l'emploi de votre entreprise selon les fonctions suivantes :

Estimateurs travaillant essentiellement sur la route : _____

Estimateurs-imagerie : _____

Autres estimateurs, précisez l'appellation et le nombre _____

Pour la suite de ce questionnaire, l'appellation « **estimateur** » inclut toutes les personnes exerçant une des fonctions précisées à la question précédente.

(Sera dirigé vers la question 9)

Section « Entreprise de service »

3. Est-ce que votre entreprise exerce ses activités d'estimation de dommages automobiles dans plusieurs établissements au Québec ?

Oui Non (si « non », est dirigé vers la question 6)

4. Combien d'établissements de services d'estimation de dommages automobiles sont la propriété ou sous la gestion de votre entreprise ? _____

- 5.** Pour la suite de ce questionnaire, veuillez sélectionner une des deux options suivantes :
- Vous répondez pour l'ensemble des établissements de votre entreprise situés au Québec (S.V.P., lorsque des données sont demandées pour « l'entreprise », veuillez répondre en fournissant les données totales pour tous vos établissements.)
 - Vous répondez pour un seul des établissements de votre entreprise (S.V.P., lorsque des données sont demandées pour « l'entreprise », veuillez répondre en fournissant les données pour votre établissement seulement.)
- 6.** Combien votre entreprise compte-t-elle d'employés au total ? _____

Dans ce questionnaire, l'appellation « **estimeur** » est utilisée pour désigner les personnes dont les tâches sont d'identifier les dommages, de préciser les techniques de réparation conformes aux règles de l'art et d'évaluer les coûts des réparations et les valeurs marchandes.

(Sera dirigé vers la question 9)

3. PROFIL DES ESTIMATEURS

- 9.** Veuillez indiquer le nombre d'estimeurs dans votre entreprise selon le sexe.
- Nombre de femmes : _____ Nombre d'hommes : _____
- 10.** Veuillez indiquer le nombre d'estimeurs dans votre entreprise selon le groupe d'âge.
- Moins de 25 ans : _____ De 45 à 54 ans : _____
De 25 à 44 ans : _____ 55 ans et plus : _____
- 11.** Veuillez indiquer le nombre d'estimeurs dans votre entreprise selon leur statut d'emploi.
- À temps plein (30 heures et plus par semaine, 40 semaines et plus par année) : _____
À temps partiel (moins de 30 heures par semaine, 40 semaines et plus par année) : _____
Saisonnier à temps plein ou à temps partiel (moins de 40 semaines par année) : _____
Travailleurs autonomes (à leur compte) : _____
- 12.** Veuillez indiquer le nombre d'estimeurs dans votre entreprise selon leur formation scolaire.
- Études secondaires non terminées (moins que sec. V) : _____
Études secondaires (sec. V) terminées (DES) : _____
Formation professionnelle en carrosserie (DEP) : _____
Dont on ne connaît pas la formation scolaire : _____
Autres formations, précisez : _____
- 13.** Veuillez indiquer le nombre d'estimeurs dans votre entreprise selon leur expérience dans ce métier.
- Moins de 2 ans : _____ 6 à 10 ans : _____

2 à 5 ans : _____

Plus de 10 ans : _____

- 14.** En moyenne, combien de dossiers un estimateur travaillant à plein temps peut-il traiter durant une année ? _____
- 15.** Est-ce que les estimateurs à l'emploi de votre entreprise sont des employés syndiqués ?
 Oui Non
- 16.** Veuillez indiquer le salaire (taux horaire) des estimateurs selon différents statuts d'emploi.
En début d'emploi pour un estimateur (peu d'expérience ou formation pertinente) : _____ \$
Rémunération maximale pour un estimateur autonome : _____ \$

4. PERSPECTIVE, EMBAUCHE ET RÉTENTION DES ESTIMATEURS

17. Prévoyez-vous devoir **remplacer d'ici trois ans** des estimateurs qui quitteront votre entreprise (pour la retraite ou n'importe quelle autre raison) ?
 Oui Non
18. Si oui, combien de personnes prévoyez-vous devoir recruter (à l'interne ou à l'externe) pour remplacer ces estimateurs ? _____
19. Pour le recrutement d'un estimateur, quelle approche est privilégiée ?
Promotion de personnes déjà à l'emploi de l'entreprise
Recherche de candidats à l'externe
Autre approche, précisez _____
20. D'ici trois ans, quelles sont vos prévisions en ce qui concerne l'évolution du nombre d'estimateurs à l'emploi de votre entreprise ?
 En augmentation En diminution Stable
21. Si vous prévoyez une augmentation, d'ici trois ans combien de personnes prévoyez-vous devoir recruter (à l'interne ou à l'externe) pour combler ces besoins additionnels ? _____
22. Votre entreprise a-t-elle de la difficulté à **recruter** des estimateurs ?
 Oui Non Je ne sais pas
23. Si vous avez répondu « oui » à la question 22, lors de votre dernier recrutement, combien de mois ont été nécessaires pour réussir à embaucher un estimateur ?
 0 à 1 mois 1 à 3 mois 3 à 6 mois 6 à 12 mois Plus de 12 mois
24. Si vous avez répondu « oui » à la question 22, quelles sont, selon vous, les trois **principales raisons** qui expliquent les difficultés de recrutement d'un estimateur ?
Manque de candidats ayant les compétences exigées
Manque de bons candidats en général
Rémunération pas assez concurrentielle
Métier offrant peu de possibilités d'avancement

Métier perçu comme trop exigeant par plusieurs personnes
Il n'y a pas de véritable formation offerte en estimation
Manque de candidats ayant une expérience pertinente
Autres (précisez) : _____

25. Votre entreprise a-t-elle de la difficulté à retenir à l'emploi ses estimateurs ?

Oui Non Ne sais pas

26. Si vous avez répondu « oui », quelles sont, selon vous, les trois principales raisons expliquant les départs de vos estimateurs ?

Changement de métier, de type d'emploi
Recherche d'un meilleur salaire
Pas assez de formation offerte pour permettre le développement des compétences en estimation
Recherche de meilleurs avantages sociaux
Recherche de meilleures conditions de travail (horaire, équipe de travail, etc.)
Peu de possibilités d'avancement
Difficulté à gérer les difficultés liées au travail (quantité de travail, stress, etc.)
Départ pour la retraite
Autres (précisez) : _____

FORMATION ET APPRENTISSAGE DU MÉTIER D'ESTIMATEUR

27. Parmi les suivantes, quelles sont les activités (ou les moyens utilisés) par votre entreprise pour faciliter l'apprentissage du métier d'estimateur ? (Plusieurs choix possibles)

Formation de type « sur le tas » sans programme précis ni de compagnon attitré
Accompagnement par une personne attitrée au sein de l'organisation
Cours donné en entreprise par un employé expérimenté
Cours donné par un ou des formateurs externes
Guides d'apprentissage précisant les compétences à acquérir
Fiches décrivant les formations et les périodes d'accompagnement prévues
Autres, précisez : _____

28. Selon vous, combien de mois sont requis en moyenne pour qu'un nouvel employé soit en mesure de réaliser de façon autonome l'ensemble des tâches d'un estimateur ?

Travailleur sans formation ni expérience pertinente (nombre de mois) : _____

Travailleur ayant une formation pertinente ou un peu d'expérience (nombre de mois) : _____

29. Veuillez indiquer votre évaluation de l'efficacité des différentes formules suivantes possibles pour former un estimateur.

	Très efficace	Assez efficace	Peu efficace	Pas du tout efficace
Apprentissage du métier « sur le tas » (sans programme précis ni de compagnon attitré)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apprentissage structuré en entreprise avec un compagnon attitré	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Formation dans un établissement d'enseignement avec un programme de formation professionnelle en estimation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formation en alternance travail-étude (formation en partie dans un centre de formation avec des stages en entreprise)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apprentissage « sur le tas » complété par des formations (en classe ou en ligne) permettant d'acquérir des connaissances nécessaires au métier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Une norme professionnelle détermine ce qu'il faut pour exercer un métier. La norme est une référence. Elle permet de développer une formation par accompagnement (PAMT : Programme d'apprentissage en milieu de travail) et reconnaître l'expertise des travailleurs d'expérience par une évaluation en milieu de travail (RCMO : Reconnaissance de compétences de la main-d'œuvre), de façon volontaire. Tous deux mènent à un certificat de qualification professionnelle délivré par le ministre de l'Emploi et la Solidarité Sociale.

Vidéo https://www.youtube.com/watch?time_continue=5&v=LKljVq3jBc

30. Selon vous, une norme professionnelle pour faciliter l'apprentissage et pour reconnaître les compétences des personnes exerçant le métier d'estimateur répondrait-elle à un besoin de votre secteur d'activité ?

Très certainement Certainement Peut-être Pas du tout Je ne sais pas

31. Selon vous, quels seraient les avantages pour votre entreprise d'avoir accès à une norme professionnelle et un PAMT pour le métier d'estimateur ? Veuillez cocher tous les avantages que vous considérez comme importants.

- Permettre un apprentissage de qualité adapté aux besoins et au contexte de travail
- Obtenir des guides et des outils pour aider l'apprentissage en milieu de travail
- Obtenir de l'aide financière pour combler une partie du salaire de l'employé en apprentissage
- Avoir accès à un processus reconnu de qualification des travailleurs exerçant le métier
- Se doter d'un moyen pour attirer de nouveaux travailleurs pour exercer le métier
- Motiver des employés à poursuivre leur apprentissage du métier
- Avoir des employés compétents qui sont en mesure de bien exécuter leur travail
- Améliorer la rétention en emploi
- Uniformiser les méthodes de travail et le respect des procédures

32. Si cela était possible, est-ce que votre entreprise utiliserait le PAMT pour former un ou des estimateurs ?

Assurément Probablement Incertain Pas du tout Je ne sais pas

33. Si votre entreprise utilisait le PAMT, quelle est votre estimation du nombre de personnes pouvant être formées comme estimateurs d'ici trois ans ?

Nombre estimé de personnes : _____ Je ne sais pas : _____

34. Y a-t-il des personnes dans votre entreprise (incluant les propriétaires) qui sont suffisamment expérimentées et disponibles pour être en mesure d'agir comme « compagnon » afin d'encadrer l'apprentissage d'un estimateur ?

- Aucun Au moins 1 De 1 à 3 Plus de 3

Vidéo : <https://www.youtube.com/watch?v=zOalgOnZvCY>

35. Selon vous, quelles seraient les principales raisons qui rendraient difficile l'utilisation par votre entreprise d'un PAMT pour la formation de vos futurs estimateurs ? Veuillez cocher toutes les raisons possibles.

- Ne prévois pas avoir besoin de former un estimateur avant plusieurs années
- La difficulté d'intégrer l'apprentissage avec l'organisation et les horaires de travail
- Le peu de disponibilité des personnes pour agir comme compagnons
- La possibilité que les personnes certifiées demandent rapidement une augmentation de salaire
- Le peu d'estimateurs expérimentés motivés à exercer le rôle de compagnon
- L'absence d'une personne qui a les habiletés à partager et à transférer son expertise
- Les exigences administratives liées à l'encadrement de l'apprentissage
- Le métier est trop complexe pour être entièrement acquis en milieu de travail
- Pas assez de candidats intéressés à poursuivre sérieusement leur apprentissage du métier
- Autres (précisez) : _____

La reconnaissance des compétences s'adresse aux travailleurs d'expérience afin qu'ils soient reconnus. Après avoir démontré la maîtrise de l'ensemble des compétences essentielles de leur métier, lors d'une évaluation en milieu de travail, ils obtiendront un certificat de qualification professionnelle.

Vidéo : https://www.youtube.com/watch?time_continue=2&v=Y-YGct4BVbM

36. Votre entreprise serait-elle intéressée à ce que les estimateurs à son emploi voient leurs compétences reconnues par une certification professionnelle spécifique à ce métier ?

- Très intéressée Intéressée Peu intéressée Pas du tout intéressée Je ne sais pas

37. Si cela est possible, quelle est votre estimation du nombre d'estimateurs à l'emploi de votre entreprise qui pourraient se faire reconnaître leurs compétences d'ici 3 ans ?

Nombre estimé de personnes : _____

CONCLUSION

38. Si le CSMO décide d'aller de l'avant avec la mise en œuvre de moyens pour faciliter la formation et pour reconnaître les compétences des estimateurs, votre entreprise serait-elle intéressée à être consultée lors des travaux ?

- Assurément Probablement Peut-être Pas du tout

39. Si vous le désirez, veuillez nous faire part de vos commentaires ou de vos questions concernant cette enquête.

Si vous le désirez, veuillez indiquer vos coordonnées ou celles de la personne avec laquelle nous pourrions éventuellement communiquer pour clarifier certaines réponses :

Prénom et nom : _____

Titre : _____

Téléphone : _____

Courriel : _____

Merci d'avoir participé à ce sondage.

Annexe 4 Liste des participants au groupe de discussion

Marco Fillion	Fix Auto Longueuil
Sébastien Pichette	Opération Fix Auto
Benoit Lapierre	Carrossier ProColor Saint-Hyacinthe
Benoit Gauthier	Carrossier ProColor Beloeil
Maxim Bousquet	CarrXpert Saint-Hyacinthe
Ian Boissonneault	Carrossier ProColor Val-Bélair
Serge Noreau	Pigiste pour ProColor
Mathieu Barabé	LKQ Canada
Serge Sénécal	Recyclage St-Bruno
Patrice Desautels	GAA
Steve Moore	L'ami de la carrosserie 2001 inc.
André Pelletier	CarrXpert Beloeil
Martin Boyer	CarrXpert
Jacques St-Pierre	Carrosserie Groupe Saillant

Lucie Dumoulin	Coordonnatrice à la formation, CSMO-Auto
Josée Mc Intyre	Agente de qualification de la main-d'œuvre, CSMO-Auto
Jasmine Pauzé	Conseillère en développement de compétences, DDCIS seteur Emploi Québec
Jean-François Gargya	Directeur général, CarrXpert
Luc Fillion	Directeur/Conseiller stratégique, CCPQ
François Poirier	Consultant, animateur, FGC Conseil



MISSION du CSMO-Auto

Agir comme levier dans l'industrie des services automobiles sur le plan de la main-d'œuvre afin d'améliorer l'emploi, les compétences, les pratiques de ressources humaines, et la connaissance du secteur.

Nos partenaires



Association des Spécialistes de
Pneu et Mécanique du Québec



La Corporation des concessionnaires
d'automobiles du Québec
www.ccaq.com

Enregistrée selon ISO 9001:2008



www.ccpq.ca



Conseil provincial des
comités paritaires de l'industrie
des services automobiles



FÉDÉRATION DE L'INDUSTRIE MANUFACTURIÈRE



MOTEUR DE
CHANGEMENT
DEPUIS 1937
SYNDICAT NATIONAL
DES EMPLOYÉS DE
GARAGE DU QUÉBEC



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

Avec la contribution financière de :



Commission
des partenaires
du marché du travail

Québec