



Comité sectoriel de la main-d'œuvre
de l'industrie électrique et électronique

ENQUÊTE SUR L'INDUSTRIE DE LA RÉPARATION D'APPAREILS ÉLECTROMÉNAGERS

RÉSULTATS DU SONDAGE

SEPTEMBRE 2014

Recherche, analyse et rédaction

Chantal Leblanc, SYNTHÈSE PLUS R.L. & C.L.

Responsabilité et coordination du projet

Sossie Der Stepanian, chargée de projet

ÉLEXPERTISE

(Comité sectoriel de la main-d'œuvre
de l'industrie électrique et électronique)

5245, boul. Cousineau

Suite 3300

St-Hubert (Québec) J3Y 6J8

Téléphone : 450 443-9324

Télécopieur : 450 443-9496

info@elexpertise.qc.ca

www.elexpertise.qc.ca

**Le Comité sectoriel est financé par la Commission des partenaires du
marché du travail**

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	5
LES CARACTÉRISTIQUES DES RÉPONDANTS.....	7
LA RETRAITE ET L'AVENIR DES ENTREPRISES.....	13
LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES	15
LA PERCEPTION DES RÉPONDANTS EU ÉGARD À LA SITUATION DU SECTEUR D'ACTIVITÉ.....	19
CONCLUSION.....	21

INTRODUCTION

Le présent rapport expose les résultats d'un sondage mené à l'été 2014 auprès des réparateurs d'appareils électroménagers afin de mettre à jour diverses caractéristiques de cette profession (scolarité, âge, années d'expérience, perception sur la formation, etc.).

Le sondage a été acheminé auprès de 739 personnes exerçant le métier dont 162 ont répondu, pour un taux de participation de 22 %. Les résultats ont été compilés à l'aide du logiciel Limesurvey et analysés avec SPSS.

LES CARACTÉRISTIQUES DES RÉPONDANTS

1) Le titre des répondants

Titre du répondant	(n)	(%)
Propriétaire	81	50,0
Président/ PDG/Directeur	11	6,8
Technicien	10	6,2
Réparateur	6	3,7
Autre	6	3,7
Pas de réponse	48	29,6
Total	162	100 %

50 % des répondants sont propriétaires des entreprises sondées; près de 7 % portent le titre de président ou de directeur alors qu'un peu plus de 6 % sont des techniciens. Notons toutefois un taux de près de 30 % sans réponses.

2) La région des répondants

Région	(n)	(%)
Montérégie	37	22,8
Lanaudière	15	9,3
Montréal	14	8,6
Laval	13	8,0
Laurentides	13	8,0
Saguenay-Lac-Saint-Jean	11	6,8
Capitale-Nationale	10	6,2
Chaudière-Appalaches	10	6,2
Bas-Saint-Laurent	9	5,6
Centre-du-Québec	8	4,9
Estrie	5	3,1
Gaspésie-Îles-de-la Madeleine	5	3,1
Mauricie	4	2,5
Outaouais	2	1,2
Abitibi-Témiscamingue	2	1,2
Côte-Nord	2	1,2
Non précisé	2	1,2
Ensemble du Québec	162	100,0

La majorité des répondants proviennent de la Montérégie (37 entreprises; 22,8 %). Les autres régions administratives n'atteignent pas 10 % : Lanaudière (15 entreprises; 9,3 %); Montréal (14 entreprises; 8,6 %); Laval et Laurentides (avec chacune 13 entreprises; 8 %).

3) Le statut de l'entreprise

Statut de l'entreprise	(n)	(%)
Réparateur indépendant non autorisé	77	47,5
Réparateur indépendant autorisé	58	35,8
Employé d'une entreprise	13	8,1
Service de réparation des revendeurs d'appareils	7	4,3
Service de réparation pour des détaillants	7	4,3
Total	162	100,0

La majorité des répondants ont le statut de réparateur indépendant non autorisé soit 77 entreprises ou 47,5 % de l'ensemble des répondants alors que 35,8 % (ou 58 entreprises) ont celui de réparateur indépendant autorisé.

4) Le nombre d'employés vs le statut de l'entreprise

(n)	Employé d'une entreprise	Réparateur indépendant autorisé	Réparateur indépendant non autorisé	Service de réparation des revendeurs d'appareils	Service de réparation pour des détaillants	Ensemble
Minimum	1	1	0	1	1	0
Maximum	85	50	6	9	72	85
Moyenne	9,4	4	1,3	2,4	14,9	3,5

Les entreprises ayant répondu au sondage ont en moyenne 3,5 employés. Ce sont les entreprises de service de réparation pour des détaillants qui enregistrent la plus grande moyenne soit 14,9 employés alors que les entreprises ayant le statut de réparateur indépendant non autorisé ont en moyenne seulement 1,3 employé.

5) Les territoires desservis selon la région des répondants

Région	Montréal	Montérégie	Laurentides	Lanaudière	Laval	Autres régions
Montérégie (n=37)	6	31	1	1	1	6
Lanaudière (n=15)	1	---	4	14	3	---
Montréal (n=14)	14	2	1	1	3	11
Laval (n=15)	12	2	5	3	12	1
Laurentides (n=13)	2	1	12	1	5	1

Région	Capitale-Nationale	Chaudière-Appalaches	Centre-du-Québec	Mauricie	Estrie	Autres régions
Capitale-Nationale (n=10)	8	2	1	---	---	1
Chaudière-Appalaches (n=10)	---	7	---	---	1	3
Centre-du-Québec (n=8)	---	---	7	1	---	5
Mauricie (n=4)	---	---	---	3	---	1
Estrie (n=5)	---	---	---	---	5	---

Région	Outaouais	Côte-Nord	Abitibi-Témisc.	Saguenay-Lac-St-Jean	Bas-Saint-Laurent	Gaspésie	Autres régions
Outaouais (n=2)	2	---	---	---	---	---	---
Côte-Nord (n=2)	---	2	---	---	---	---	---
Abitibi-Témiscamingue (n=2)	---	---	2	---	---	---	---
Saguenay-Lac-Saint-Jean (n=11)	---	---	---	11	---	1	1
Bas-Saint-Laurent (n=9)	---	---	---	---	8	---	---
Gaspésie (n=5)	---	---	---	---	2	3	---

En général, les entreprises sondées desservent majoritairement leur région respective. De plus, on peut facilement constater le maillage serré dans la RMR de Montréal où au moins la moitié des entreprises de chacune desservent aussi les autres régions composant la RMR et soulignons que la très grande majorité des entreprises de Laval (12 sur 15 ou 80 %) desservent aussi Montréal. Enfin, seul Montréal indique que ses entreprises desservent l'ensemble des régions administratives du Québec alors que pour

sa part, la Montérégie démontre que c'en est le cas pour 10 régions administratives sur 16.

6) Le groupe d'âge des répondants

Groupe d'âge	(n)	(%)
25-34 ans	2	1,2
35-44 ans	18	11,1
45-54 ans	53	32,7
55 ans et plus	89	55,0
Total	162	100,0

La répartition selon les groupes d'âge présente un tableau sinon alarmant, du moins saisissant où à peine 12 % des travailleurs ont moins de 45 ans, que près du tiers a de 45 à 54 ans alors que 55 % des gens sondés ont 55 ans et plus.

7) Le niveau de scolarité des répondants

Groupe d'âge	(n)	(%)
Aucun grade	11	6,8
Diplôme d'études secondaires	19	11,7
Diplôme d'études professionnelles_ Réparation d'appareils électroménagers	78	48,1
Autres DEP	39	24,1
Diplôme d'études collégiales (DEC)	9	5,6
Attestation d'études collégiales (AEC)	1	0,6
Diplôme d'études universitaires	5	3,1
Ensemble	162	100,0

Comme on peut le noter, près de la moitié des répondants détiennent un diplôme d'études professionnelles en réparation d'appareils électroménagers, tandis qu'un autre quart des répondants ont mentionné en détenir un mais dans un autre domaine. Notons par ailleurs que seulement 6,8 % n'a aucun diplôme.

Le croisement des deux variables – en l’occurrence le groupe d’âge et le niveau de scolarité – démontre que ce sont principalement les personnes de 55 ans et plus qui n’ont aucun grade scolaire.

Degré de scolarité	Groupe d’âge				
	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55 ans et plus	(%)
Aucun grade	1	---	1	9	6,8
Diplôme d’études secondaires	---	2	6	11	11,7
Diplôme d’études professionnelles_ Réparation d’appareils électroménagers	1	12	25	40	48,1
Autres DEP	---	1	16	22	24,1
Diplôme d’études collégiales (DEC)	---	1	3	5	5,6
Attestation d’études collégiales (AEC)	---	---	1	---	0,6
Diplôme d’études universitaires	---	2	1	2	3,1
Ensemble	2	18	53	89	100,0

8) Le nombre d’années d’exercice du métier

Tranches d’années	(n)	(%)
Moins de 5 ans	1	0,6
5 à 10 ans	5	3,1
11 à 15 ans	11	6,8
16 à 20 ans	22	13,5
21 à 25 ans	21	13,0
26 ans et plus	102	63,0
Total	162	100,0

La majorité des répondants exerce le métier depuis plus de 26 ans, c’est le cas pour 63 % d’entre eux; un peu plus du quart (26,5 %) l’exerce depuis 16 à 25 ans alors que 6,8 % compte de 11 à 15 ans d’expérience. Il n’y a qu’une personne qui a indiqué exercer le métier depuis moins de cinq ans.

LA RETRAITE ET L'AVENIR DES ENTREPRISES

9) Le nombre d'années en prévision de la retraite

Tranches d'années	(n)	(%)
Moins de 2 ans	13	8,0
2 à 5 ans	48	29,6
6 à 10 ans	39	24,1
11 à 15 ans	27	16,7
16 ans et plus	35	21,6
Total	162	100,0

Plus du tiers des répondants (37,6 %) prévoient prendre leur retraite d'ici les cinq prochaines années et près d'un autre quart soit, 24,1 % prédisent la prendre dans 6 à 10 ans.

10) L'avenir de l'entreprise

Proposition d'avenir	(n)	(%)
Je n'ai aucune idée de ce qu'il adviendra	85	57,1
L'entreprise va fermer	30	20,1
L'entreprise sera vendue	23	15,4
Un employé prendra la gestion	11	7,4
Total	149	100,0

Majoritairement, soit 57,1 % des personnes sondées n'ont aucune idée de ce qu'il adviendra de l'entreprise suite à leur départ pour la retraite; 20,1 % pensent que l'entreprise fermera et pour 15,4 % d'entre eux, l'entreprise sera vendue. Enfin, seulement 7,4 % indique qu'une relève est prête à l'interne et qu'ainsi un employé pourra en prendre la gestion.

Le croisement des deux variables est intéressant à analyser dans la mesure où les réparateurs indépendants non autorisés sont plus nombreux en termes de pourcentage à prédire que l'entreprise va fermer que chez les réparateurs indépendants autorisés. En contrepartie, chez ces derniers, on émet davantage la prédiction qu'un employé prendra la relève.

Indicateur	Réparateur indépendant autorisé		Réparateur indépendant non autorisé		Ensemble des répondants	
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)
L'entreprise va fermer	8	13,8	21	27,3	30	20,1
L'entreprise sera vendue	11	19,0	10	13,0	23	15,4
Un employé prendra la gestion	8	13,8	2	2,6	11	7,4
Je n'ai aucune idée de ce qu'il adviendra	31	53,4	44	57,2	85	57,1
Total	58	100,0	77	100,0	149	100,0

LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

11) Les moyens privilégiés pour développer les compétences

Moyens privilégiés	(n)	(%)
Autoformation (Web)	67	41,4
Ateliers, travaux pratiques ou cours durant les heures de travail	57	35,2
Compagnonnage ou coaching par des travailleurs expérimentés	47	29,0
Ateliers, travaux pratiques ou cours en dehors des heures de travail	43	26,5
Manuel de formation	38	23,5
Autre	27	16,7

La majorité des entreprises sondées (41,4 %) privilégient d'abord la filière de l'autoformation (Web), suivi par les ateliers, travaux pratiques ou cours durant les heures de travail (35,2 %) et enfin le compagnonnage (29 %) pour développer les compétences des employés.

12) Les dispensaires des activités de formation

Dispensaires des activités de formation	(n)	(%)
Fabricants d'appareils électroménagers	103	63,6
Formateurs externes	27	16,7
Distributeurs de pièces	25	15,4
Écoles ou centres de formation professionnelle	13	8,0
Corporation des techniciens en électroménagers du Québec (CTEQ)	11	6,8
Collègues	6	3,7

La majorité des entreprises sondées disent recourir aux services de leurs fabricants pour former leurs travailleurs soit 64 % d'entre eux alors que seulement 17 % ont recours à des formateurs externes et 8 % aux écoles ou centres de formation professionnelle.

13) Les difficultés éprouvées pour développer les compétences

Difficultés éprouvées	(n)	(%)
Non	65	40,1
Oui	97	59,9
Ensemble	162	100,0

Plus de la moitié des entreprises sondées affirment rencontrer des difficultés à développer les compétences de leur main-d'œuvre, soit près de 60 % d'entre elles.

14) La nature de difficultés éprouvées pour développer les compétences (n=97)

Nature des difficultés éprouvées	(n)	(%)
Manque de temps	37	38,1
Cours non disponible	25	25,8
Coût des activités de perfectionnement trop élevé	21	21,6
Aucun remplacement sur les heures de travail	21	21,6
Cours mal adaptés	13	14,1
Manque d'intérêt	11	12,0
Autre	22	24,0

Le manque de temps pour organiser les activités de perfectionnement est la principale cause invoquée pour expliquer les difficultés éprouvées à développer les compétences. Suivent dans l'ordre la non disponibilité des cours (25,8 %), le coût des activités trop élevé et l'absence de remplacement sur les heures de travail (avec chacun 21,6 %)

15) La nécessité de besoin de perfectionnement

Besoin exprimé	(n)	(%)
Oui	72	44,4
Non	90	55,6
Total	162	100,0

Un peu moins de la moitié des répondants soit 44,4 % d'entre eux, ont exprimé avoir des besoins de perfectionnement dans le cadre de leur travail.

16) La nature des besoins de perfectionnement (n = 72)

Type de besoin de perfectionnement	(n)	(%)
Système électronique	58	80,6
Système électrique	22	30,6
Système scellé	16	22,2
Système mécanique	10	13,9
Système d'air	5	6,9
Système d'eau	5	6,9
Gestion	4	5,6
Communication auprès du client	4	5,6
Autre	14	19,4

C'est majoritairement le domaine du système électronique qui est le plus sollicité en termes de besoins de perfectionnement soit dans 80,6 % des cas, suivi du système électrique avec 30,6 % des mentions et celui du système scellé (22,2 %).

17) Les besoins de perfectionnement exprimés selon les régions des répondants

Région	Électronique	Électricité	Système scellé	Système mécanique	Système d'air	Système d'eau	Gestion	Communication
Montréal	7	2	2	---	---	---	---	---
Montérégie	9	4	3	2	1	1	1	1
Laurentides	4	2	---	---	2	---	---	---
Lanaudière	7	3	3	3	2	2	1	2
Laval	7	4	3	2	---	2	---	---
Bas-St-Laurent	3	1	2	---	---	---	---	---
Saguenay	6	2	1	2	---	---	---	---
Gaspésie	---	1	---	---	---	---	1	---
Capitale-Nationale	2	---	---	---	---	---	---	---
Centre-du-Québec	1	1	---	---	---	---	---	---
Mauricie	2	---	---	1	---	---	---	---
Estrie	3	---	---	---	---	---	---	1
Outaouais	1	---	---	---	---	---	1	---
Côte-Nord	---	---	---	---	---	---	---	---
Nord-du-Québec	---	---	---	---	---	---	---	---
Chaudière-Appalaches	4	1	2	---	---	---	---	---
Abitibi-Témiscamingue	1	1	---	---	---	---	---	---
Non précisé	1	---	---	---	---	---	---	---
Total	58	22	16	10	5	5	4	4

Hormis les besoins exprimés pour de la formation en électronique et en électricité, on peut présumer qu'il sera difficile d'organiser des activités de formation dans certaines régions administratives tout au moins selon les modes traditionnels de formation en vertu du faible nombre de mentions recueilli.

18) La connaissance de la certification du métier de réparateur d'appareils électroménagers

Connaissance de la certification	(n)	(%)
Oui	130	80,0
Non	32	20,0
Total	162	100,0

La majorité des personnes sondées, soit 130 sur 162 indiquent connaître la certification du métier de réparateurs d'appareils électroménagers

19) Le désir des répondants d'en connaître davantage au sujet de la certification du métier de réparateur d'appareils électroménagers

Connaissance de la certification	Intérêt à en connaître davantage		
	Oui	Non	Total
Oui	27 (20,7)	103 (79,3)	130 (100,0)
Non	10 (31,5)	22 (68,5)	32 (100,0)
Total	37 (22,8)	125 (77,2)	162 (100,0)

De l'ensemble des répondants, il y en a 37 qui ont indiqué vouloir en connaître davantage au sujet de cette certification. Il est toutefois troublant de constater que 68,5 % des personnes ayant indiqué ne pas connaître la certification ne désirent pas en savoir davantage sur celle-ci.

LA PERCEPTION DES RÉPONDANTS EU ÉGARD À LA SITUATION DU SECTEUR D'ACTIVITÉ

20) Les prévisions quant à la situation économique du secteur

Prévision	(n)	(%)
Croissance	34	21,0
Stabilité	63	38,9
Décroissance	65	40,1
Total	162	100,0

Seulement 21 % des répondants prévoient une croissance de leur secteur alors que 40 % prévoient plutôt une décroissance du secteur.

21) Les changements les plus susceptibles d'affecter le secteur du service de la réparation d'appareils électroménagers

Changements prévus	(n)	(%)
Changements technologiques au niveau des appareils	110	67,9
Manque de main-d'œuvre	100	61,7
Complexité des réparations	78	48,2
Coût de la main-d'œuvre	53	32,7
Concurrence / compétition	10	6,2
Augmentation du marché des appareils au gaz	7	4,3
Autre changement	69	42,6

Les nouvelles technologies au niveau des appareils et le manque de main-d'œuvre sont les changements les plus susceptibles d'affecter le secteur du service de la réparation d'appareils électroménagers au cours des trois prochaines années.

Soulignons que près de 43 % des répondants ont aussi indiqué un «autre» changement en identifiant principalement le concept du «jetable après usage» exprimant à la fois le coût des pièces et des réparations trop élevé comparativement au bas prix des appareils neufs et aux modalités de paiement facilitées à l'achat.

22) Les prévisions d'embauche

Prévision d'embauche	(n)	(%)
Oui	17	10,0
Non	145	90,0
Total	162	100,0

Nombre d'entreprises	Prévision de personne à embaucher	Nombre d'embauches totales
12	1	12
2	2	4
2	3	6
1	5	5
17	---	27

Comme l'indiquent les tableaux précédents, nous pouvons voir que 17 entreprises prévoient embaucher un total de 27 travailleurs pour l'année en cours.

CONCLUSION

De cette enquête, il faut retenir entre autres les éléments qui suivent.

La majorité des réparateurs d'électroménagers sont âgés de 55 ans et plus, soit 55 % d'entre eux, ce qui laisse présager une vague importante de départs à la retraite au cours des prochaines années, ce que tend à confirmer les résultats portant sur cet aspect. En effet, plus du tiers des répondants envisagent ce moment d'ici les cinq prochaines années. Quant à savoir ce qu'il adviendra de l'entreprise au moment de la retraite, il y en a 20 % qui croient que cette dernière fermera ses portes. Un grand nombre de personnes n'ont toutefois aucune idée de ce qui se passera.

En second lieu, on peut retenir que le principal moyen privilégié par les répondants est celui de l'autoformation et que le principal dispensateur des activités de formation est les fabricants eux-mêmes d'appareils électroménagers. Quant aux difficultés éprouvées, près de 60 % disent en éprouver et le manque de temps est la principale cause invoquée.

En ce qui concerne la nécessité de se perfectionner, un peu moins de la moitié disent en éprouver le besoin. Le principal besoin à combler se rattache au système électronique, suivi de loin par du perfectionnement sur le système électrique. Par ailleurs, même si 80 % des répondants disent connaître la certification de réparateurs d'appareils électroménagers, à peine 23 % veulent en connaître davantage. Et parmi ceux qui disent ne pas la connaître, il y en a à peine 31,5 % qui veulent en savoir plus.

Enfin, il y a 40 % des répondants qui estiment que le secteur sera en pleine décroissance au cours des prochaines années et parmi les changements les plus susceptibles d'affecter l'industrie il y a celui des changements technologiques au niveau des appareils et du manque du main-d'œuvre.