



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



Étude sur l'activité économique
*Réparation et entretien
d'appareils ménagers*

2017-2018

Février 2018



Table des matières

Liste des tableaux.....	4
Liste des figures	4
Sommaire exécutif.....	5
Introduction.....	7
À propos d'Élexpertise.....	7
Objectifs de l'étude.....	7
Profil des entreprises	8
Nombre d'emplacements	8
Taille des emplacements.....	10
Nombre d'entreprises et répartition géographique	10
Évolution des entreprises.....	11
Caractéristiques des entreprises	12
Portrait de la main-d'œuvre	19
Données sociodémographiques des répondants.....	19
Prévision de la retraite et transition avec la relève	23
Salaire et conditions de travail	24
Recrutement	26
Besoins de formation	28
Facteurs de changement dans le métier	33
État du marché.....	34
Taille du marché	34
Facteurs de changement dans le marché.....	35
Nouvelles tendances du marché des électroménagers.....	37
Pistes d'actions face aux enjeux de main-d'œuvre	39
Conclusion	42
Annexe : Méthodologie	43

Liste des tableaux

Tableau 1 –	Chiffre d'affaires des travailleurs autonomes.....	17
Tableau 2 –	Chiffre d'affaires des compagnies.....	17
Tableau 3 –	Facteurs par ordre d'importance dans la stratégie d'affaires des entreprises	18
Tableau 4 –	Comparaison des groupes d'âge de 2017 et de 2014	19
Tableau 5 –	Comparaison des niveaux d'études terminés de 2017 et de 2014	21
Tableau 6 –	Comparaison de l'expérience de 2017 et de 2014 en <i>Réparation et entretien d'appareils ménagers</i>	22
Tableau 7 –	Comparaison du nombre d'années avant la retraite en 2017 et en 2014	23
Tableau 8 –	Prévisions d'embauche	26

Liste des figures

Figure 1 –	Évolution du nombre d'emplacements (avec employés) au Québec.....	9
Figure 2 –	Taille des emplacements (Québec)	10
Figure 3 –	Nombre d'entreprises répondantes par région administrative	11
Figure 4 –	Dernières transformations des entreprises.....	12
Figure 5 –	Nombre d'années d'existence des entreprises	13
Figure 6 –	Chiffre d'affaires des entreprises	14
Figure 7 –	Nombre d'employés dans les entreprises	15
Figure 8 –	Forme juridique des entreprises.....	16
Figure 9 –	Âge des répondants	19
Figure 10 –	Sexe des répondants	20
Figure 11 –	Niveaux d'études terminés	21
Figure 12 –	Expérience en <i>Réparation et entretien d'appareils ménagers</i>	22
Figure 13 –	Nombre d'années avant la retraite	23
Figure 14 –	Relève dans les entreprises	24
Figure 15 –	Nombre d'heures travaillées hebdomadairement.....	25
Figure 16 –	Bassins potentiels de main-d'œuvre	27
Figure 17 –	Critères d'embauche cités par les répondants	28
Figure 18 –	Compétences à développer	29
Figure 19 –	Manières privilégiées pour la mise à jour des compétences	30
Figure 20 –	Fréquence d'acquisition de nouvelles compétences	31
Figure 21 –	Nombre d'heures de formation offert par les entreprises (dernière année financière)	31
Figure 22 –	Compétences à développer : entreprises n'offrant aucune formation ou en offrant trois heures ou moins.....	32
Figure 23 –	Évolution du nombre de réparations en 2017 comparativement à 2016	34
Figure 24 –	Évolution du nombre de réparations en 2016 comparativement à 2015	35



Sommaire exécutif

L'étude sur l'activité économique *Réparation et entretien d'appareils ménagers* 2017-2018 concerne toutes les entreprises dont l'activité principale est la réparation d'électroménagers (classifiée sous le code SCIAN 811412). L'étude a comme objectif de dresser un portrait des entreprises et de la main-d'œuvre y travaillant, du marché et des nouvelles tendances qui l'affecteront, afin de cerner les problématiques reliées à la main-d'œuvre et d'explorer des pistes d'actions pour y remédier.

La méthodologie utilisée pour atteindre cet objectif comporte une compilation et une analyse des données secondaires disponibles pour cette activité économique, une étude quantitative s'adressant à toutes les entreprises québécoises de cette activité et une étude qualitative auprès d'entreprises sélectionnées.

Les principaux constats de l'étude permettent de dresser le portrait d'une activité économique en transformation. D'une part, il s'agit d'une activité sujette à la concentration, que l'on peut remarquer par une **réduction du nombre d'entreprises** qui la compose, et celle-ci devrait se poursuivre au cours des prochaines années. En effet, pour une activité où **96 % des emplacements contiennent moins de 10 employés**, on constate qu'il y a une diminution dans le nombre d'emplacements qui font la réparation et l'entretien d'appareils ménagers, au Québec, au cours des cinq dernières années. Les données quantitatives nous démontrent une moyenne d'âge élevée pour les répondants; **le groupe d'âge de 55 à 64 ans est le plus fortement représenté chez les répondants (39 %)**. De plus, **29 % des répondants prévoient prendre leur retraite d'ici les cinq prochaines années**. Devant ce constat, plusieurs entreprises devront effectuer le transfert de leur entreprise dans les cinq prochaines années. Aussi, la majorité des entreprises de cette activité n'ont jamais connu de transformation, elles pourraient donc ressentir un **besoin concernant les bonnes pratiques en transfert d'entreprise**. Bien que le nombre d'emplacements soit en décroissance, les répondants au sondage perçoivent que le **nombre de réparations est en croissance, ou à tout le moins stable**, alors qu'ils ont affirmé dans une proportion de 78 % que le nombre de réparations avait augmenté ou s'était maintenu pour l'année 2017 par rapport à 2016.

Il y a donc une transformation dans la composition des entreprises de cette activité économique, mais aussi du métier de réparateurs en électroménagers, et le **principal axe de changement est dû à la technologie**. La présence de plus en plus grande de composants électroniques dans les appareils ménagers modifie le processus de réparation, ainsi que les compétences requises chez le réparateur. D'ailleurs, les **principaux besoins de formation** dans les entreprises illustrent cette nouvelle réalité : **nouvelle technologie dans les électroménagers (83 % des entreprises), appareils ménagers « intelligents » (49 % des entreprises), cuisinières à induction (48 % des entreprises), utilisation de matériel informatique dans le cadre des opérations (47 % des entreprises) et lecture de plans électriques (42 % des entreprises)**. L'étude qualitative a aussi confirmé que les nouvelles compétences du réparateur d'électroménagers doivent donc davantage refléter le **profil d'un technicien électronique** que celui d'un technicien mécanicien. Les nouvelles tendances en électroménagers présentant des appareils qui sont connectés par Wi-Fi, utilisant les écrans tactiles et la reconnaissance vocale, ne feront qu'accentuer la nécessité du profil technicien électronique chez les réparateurs. L'étude a également permis de constater que les entreprises de cette activité économique éprouvent **beaucoup de difficulté à recruter de la main-d'œuvre qualifiée pour le poste de réparateur d'appareils ménagers; 41 embauches** sont nécessaires pour combler les besoins des entreprises répondantes d'ici la fin 2018.

Une réflexion quant aux différents besoins de main-d'œuvre identifiés devrait faire suite à cette étude dans le but de prioriser les actions à entreprendre ainsi qu'à évaluer leur faisabilité plus en détail. Finalement, l'étude aura permis de collecter de précieuses statistiques sur l'activité économique *Réparation et entretien d'appareils ménagers*, statistiques qui s'avèrent essentielles puisqu'il n'y a pas beaucoup de données secondaires disponibles propres à cette activité économique.



Introduction

À propos d'Élexpertise

Élexpertise est le Comité sectoriel de la main-d'œuvre de l'industrie électrique et électronique au Québec. Il est un organisme qui œuvre à établir la concertation entre tous les intervenants de l'industrie électrique et électronique. Il voit à établir les exigences de son secteur, à susciter l'entente, à promouvoir le développement de la main-d'œuvre, à le soutenir et à y collaborer.

Au sein du comité sectoriel de main-d'œuvre, il existe également un comité directeur en réparation d'électroménagers, dont le mandat est d'assurer la veille des besoins pour les entreprises de l'activité *Réparation et entretien d'appareils ménagers* ainsi que de soutenir l'organisation d'activités de formation pour les entreprises de cette activité. La formation *TechAcadémie* visant la mise à jour des connaissances des réparateurs d'appareils électroménagers est une des initiatives d'Élexpertise pour répondre à des besoins de formation dans ce domaine.

Objectifs de l'étude

La population à l'étude est composée des entreprises dont l'activité principale est la réparation et l'entretien d'appareils ménagers (classification SCIAN 811412). Il faut noter que les établissements qui font principalement la vente au détail d'appareils ménagers, mais qui fournissent aussi des services de réparation, sont exclus de cette activité économique.

La présente étude a comme principaux objectifs :

- d'établir le profil des entreprises de la réparation et de l'entretien d'électroménagers;
- de dresser le portrait de la main-d'œuvre et de cerner les problématiques de recrutement, de rétention et de relève;
- de faire l'état du marché actuel et de ses futures tendances.
- de déterminer les besoins de formation et d'esquisser des pistes d'actions face aux problématiques de main-d'œuvre;



Profil des entreprises

En premier lieu, afin d'avoir un portrait le plus complet possible de l'activité économique *Réparation et entretien d'appareils ménagers*, l'évolution de l'industrie sera analysée par rapport aux statistiques offertes par les organismes gouvernementaux. Même si les caractéristiques des marchés québécois, canadien et américain sont différentes, l'évaluation des tendances par rapport au nombre d'emplacements, permettra de vérifier s'il y a présence d'une dynamique commune concernant les entreprises de cette industrie en Amérique du Nord. Ensuite, les données recueillies par le sondage sur la composition des entreprises seront présentées et comparées aux données de Statistique Canada, afin de vérifier si elles vont bien dans la même direction.

Nombre d'emplacements

Emplacements avec employés

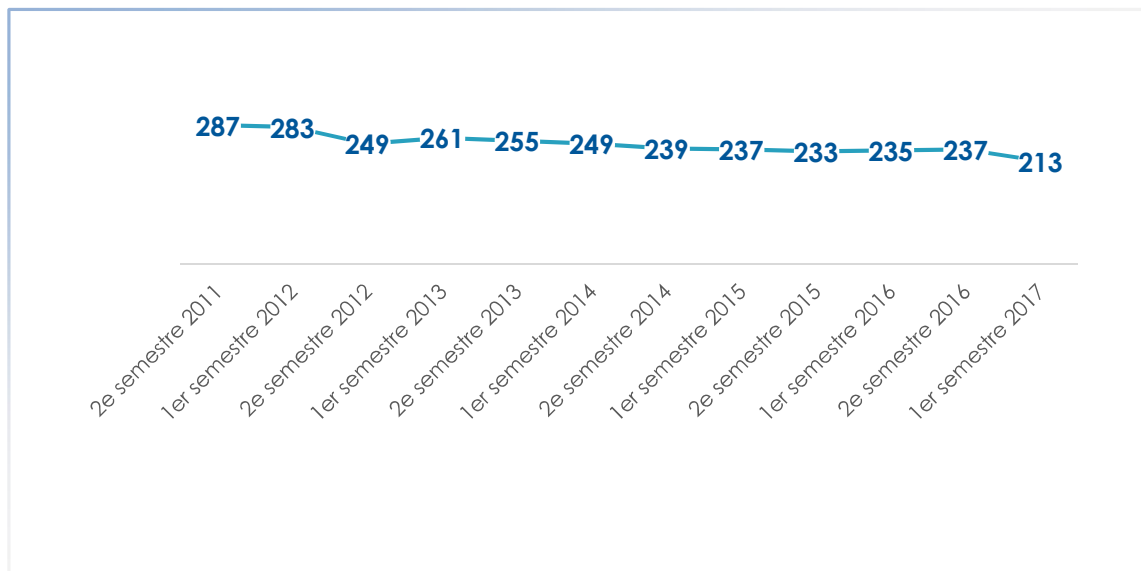
Selon *Statistique Canada*, on dénombre **213 emplacements** (avec employés) dans la *Réparation et l'entretien d'appareils ménagers* (SCIAN 811412), au Québec, en date du 30 juin 2017 (1^{er} semestre 2017)¹. En comparant ce nombre à celui du semestre précédent, on remarque que le nombre d'emplacements a diminué de **10,13 %** (perte de 24 emplacements). Cette diminution du nombre d'emplacements est la tendance au sein de l'activité économique depuis les cinq dernières années, puisque l'on peut calculer un taux semestriel moyen de **-1,55 %**^{2,3} pour cette période. À l'échelle du Canada, on remarque la même tendance; la baisse est cependant moins marquée. La décroissance du nombre d'emplacements (avec employés) est de **7,59 %** par rapport au semestre précédent, et le taux de décroissance semestriel est de **0,68 %** au cours des cinq dernières années.

¹ STATISTIQUE CANADA, « Tableau 552-0006 : Nombre d'entreprises canadiennes, nombre d'emplacements avec employés, selon les tranches d'effectif et le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN), Canada et provinces, juin 2017 », date de modification : 11 août 2017.

² STATISTIQUE CANADA, « Tableau 552-0005, 552-0006 : Nombre d'entreprises canadiennes, nombre d'emplacements avec employés, selon les tranches d'effectif et le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN), Canada et provinces, décembre 2016, juin 2017 », dates de modification : 14 février et 11 août 2017.

³ STATISTIQUE CANADA, « Tableau 551-0003 : Structure des industries canadiennes, nombre d'emplacements, tranches d'effectif et Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN), classes nationales, selon le Canada et les provinces, décembre 2012 », date de modification : 4 février 2013.

Figure 1 – Évolution du nombre d'emplacements (avec employés) au Québec



Emplacements avec et sans employés

En parallèle, les données du *United States Census Bureau*, qui utilise le même code de classification (comparables statistiquement), permettent de dresser un portrait de cette activité économique de 2011 à 2015 aux États-Unis. Ces chiffres ont donc permis de constater que le nombre d'emplacements (avec et sans employés) pour l'activité a crû d'un taux annuel moyen de **0,92 %** entre 2011 et 2015⁴. Bien que les données pour le nombre d'emplacements pour 2016 et 2017 ne soient pas disponibles aux États-Unis et que l'on ne peut pas séparer les emplacements avec employés et ceux qui n'en comptent pas, la tendance est différente dans le marché québécois et canadien selon les mêmes paramètres. En effet, le nombre d'emplacements (avec et sans employés) a évolué selon un taux de décroissance annuel moyen de **0,53 %** au Québec, alors que l'on obtient un taux de croissance annuel moyen de **2,82 %** pour le Canada durant la même période^{5,6}.

⁴ UNITED STATES CENSUS BUREAU, « SUSB Annual Data Tables by Establishment Industry », U.S., 6-digit NAICS (NAICS 811412), <https://www.census.gov/programs-surveys/susb/data/tables.html>, 2011 à 2015.

⁵ STATISTIQUE CANADA, « Tableau 552-0001 : Structure des industries canadiennes, nombre d'emplacements, tranches d'effectif et Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN), classes nationales, selon le Canada et les provinces, décembre 2011 », date de modification : 9 août 2012.

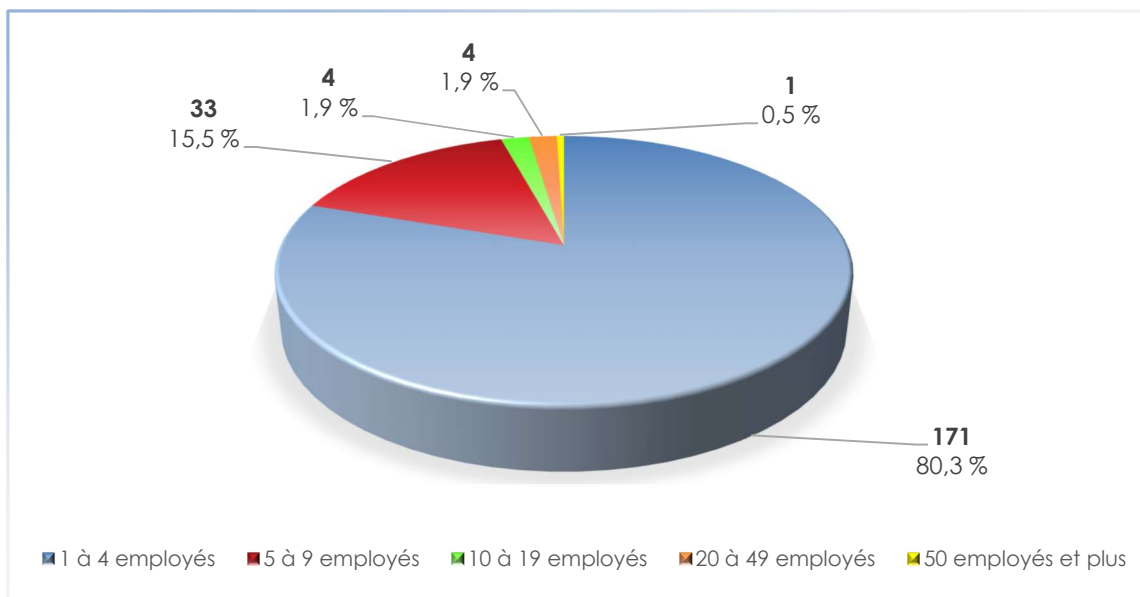
⁶ STATISTIQUE CANADA, « Tableau 552-0003 : Nombre d'entreprises canadiennes, nombre d'emplacements avec employés, selon les tranches d'effectif et le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN), Canada et provinces, décembre 2015, [Tableau 553-0003, sans employés] », dates de modification : 18 février 2016.

En somme, il semble y avoir une tendance à la diminution du nombre d'emplacements, avec employés, entre le deuxième semestre de 2012 et le premier semestre de 2017 pour le Québec et pour le Canada, tandis que l'on ne peut tirer de conclusion de l'évolution, entre 2011 et 2015, du nombre d'emplacements, avec et sans employés, puisque les variations dans l'activité économique pour le Québec, le Canada et les États-Unis ne vont pas dans le même sens.

Taille des emplacements

En analysant le nombre d'emplacements (avec employés) par tranche d'effectif, on remarque que l'activité économique est constituée de petites entreprises : 80 % des emplacements contiennent moins de cinq employés, et la proportion passe à 96 % des emplacements lorsque l'on considère ceux de moins de dix employés. Toutes les tranches d'effectif sont sujettes à la décroissance du nombre d'emplacements (autant par rapport au dernier semestre que durant les cinq dernières années), sauf la tranche des emplacements de 20 à 49 employés, qui est restée stable.

Figure 2 – Taille des emplacements (Québec)



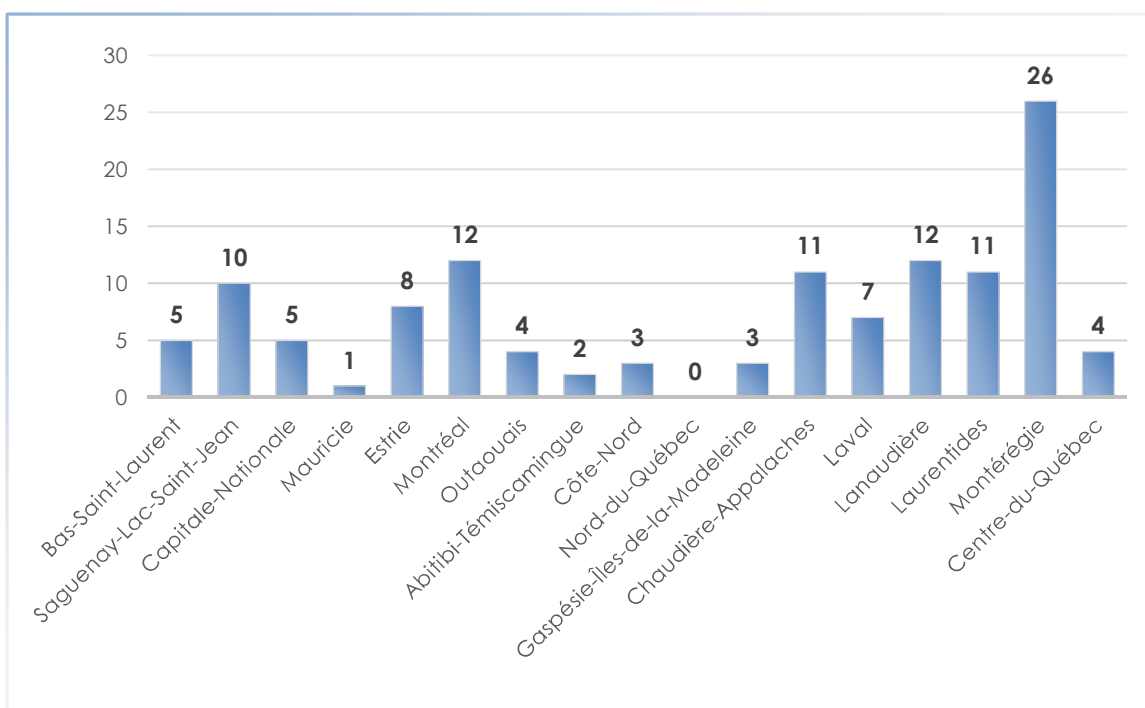
Nombre d'entreprises et répartition géographique

Selon notre base de données et à la suite des résultats du sondage, on estime à 373 le nombre d'entreprises actives dans l'activité économique *Réparation et entretien d'appareils ménagers* au Québec. Parmi ces 373 entreprises, 124 ont répondu au sondage (33 %). Le nombre d'entreprises que l'on compte au sein de cette activité est

légèrement différent du nombre d'emplacements défini par *Statistique Canada*⁷, entre autres, parce qu'une entreprise peut avoir plusieurs établissements. Cependant, dans notre cas, on dénombre plus d'entreprises que d'établissements définis par *Statistique Canada*, puisqu'on inclut les travailleurs autonomes, peu importe leur chiffre d'affaires dans notre base de données.

Les entreprises qui ont répondu au sondage proviennent en plus grandes proportions de la région administrative de la Montérégie (26 entreprises; 21 %), de Lanaudière (12 entreprises; 10 %) et de Montréal (12 entreprises; 10 %)⁸.

Figure 3 – Nombre d'entreprises répondantes par région administrative



Évolution des entreprises

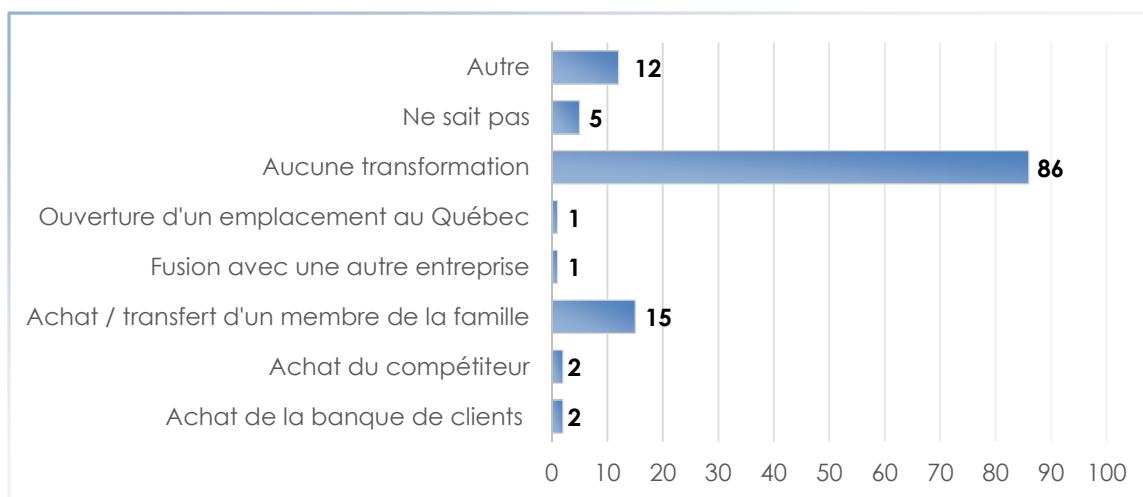
Questionnés sur la dernière transformation qui a permis à leur entreprise d'évoluer vers sa forme actuelle, les répondants ont indiqué majoritairement que leur entreprise n'avait subi aucune transformation et qu'elle avait été bâtie à partir de zéro (69 %;

⁷ Le Registre des entreprises couvre toutes les entreprises canadiennes qui respectent au moins un des trois critères suivants : 1. Disposent d'une main-d'œuvre pour laquelle des retenues sur la paie sont remises à l'ARC; ou 2. Réalisent un minimum de 30 000 \$ de revenus annuels; ou 3. Sont constituées en société en vertu d'une loi fédérale ou provinciale et ont rempli un formulaire fédéral de déclaration de revenus des sociétés au cours des trois dernières années.

⁸ 124 observations (n).

86 répondants)⁹. De plus, parmi les entreprises répondantes qui ont opéré une transformation, il s'agissait principalement d'un transfert/achat entre les membres de la famille (12 %; 15 répondants). Ces proportions laissent croire que les transferts d'entreprises (avec des personnes qui ne font pas partie de la famille) ne sont pas courants dans la *Réparation et entretien d'appareils ménagers* et que des connaissances ou un accompagnement concernant les bonnes pratiques de transfert d'entreprise pourraient aider les entreprises de l'activité économique à faire la transition lorsque les propriétaires voudront se préparer pour la retraite. Le sujet de la transition sera discuté de manière plus détaillée dans la section : [Prévision de la retraite et transition avec la relève](#).

Figure 4 – Dernières transformations des entreprises



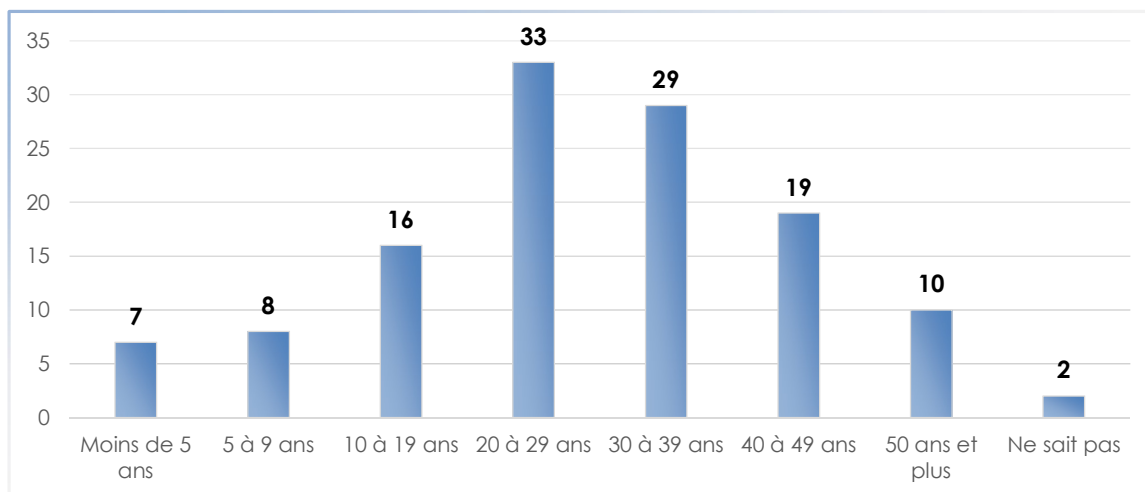
Caractéristiques des entreprises

Les résultats du sondage montrent qu'une forte proportion des entreprises effectuant l'activité économique existent depuis au moins 20 ans (73 %) ¹⁰. De plus, les deux groupes représentant les entreprises les plus jeunes sont ceux avec la plus petite proportion dans l'échantillon : 6 % des entreprises existent depuis moins de cinq ans, de même que 6 % des entreprises ont entre cinq et dix ans d'existence. Cette caractéristique nous informe de la dynamique compétitive du marché de la réparation d'électroménagers, où la majorité des entreprises possèdent l'avantage d'être « connues de la clientèle » puisqu'elles font leur nom depuis au moins 20 ans, et il y a peu de nouveaux compétiteurs qui entrent dans l'industrie.

⁹ 124 observations (n).

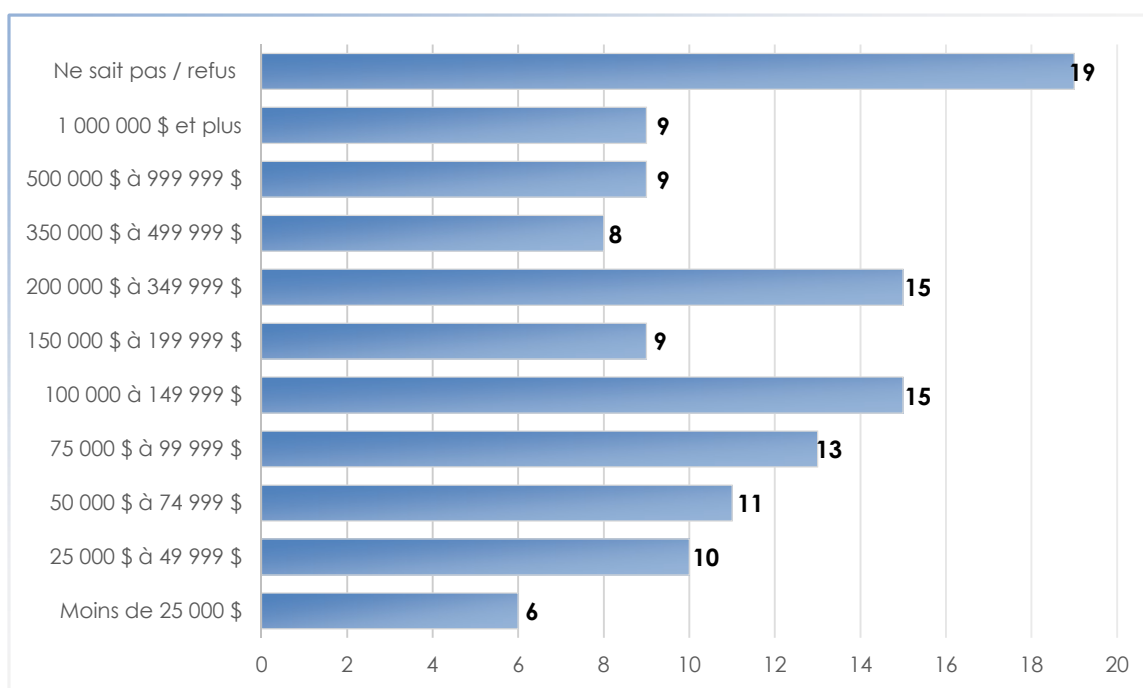
¹⁰ 124 observations (n).

Figure 5 – Nombre d'années d'existence des entreprises



En analysant les fréquences des groupes de chiffres d'affaires pour les entreprises qui ont répondu au sondage, on peut penser qu'elles suivent une répartition selon la loi normale, distribuées dans toutes les catégories, mais avec des fréquences plus importantes pour les groupes du milieu et des fréquences plus faibles pour les groupes contenant des valeurs extrêmes. Les groupes d'entreprise avec un chiffre d'affaires de 100 000 \$ à 149 000 \$ ainsi que de 200 000 \$ à 349 000 \$ (12 % des entreprises dans chaque groupe) sont les plus fortement représentés parmi les entreprises répondantes¹¹.

¹¹ 124 observations (n).

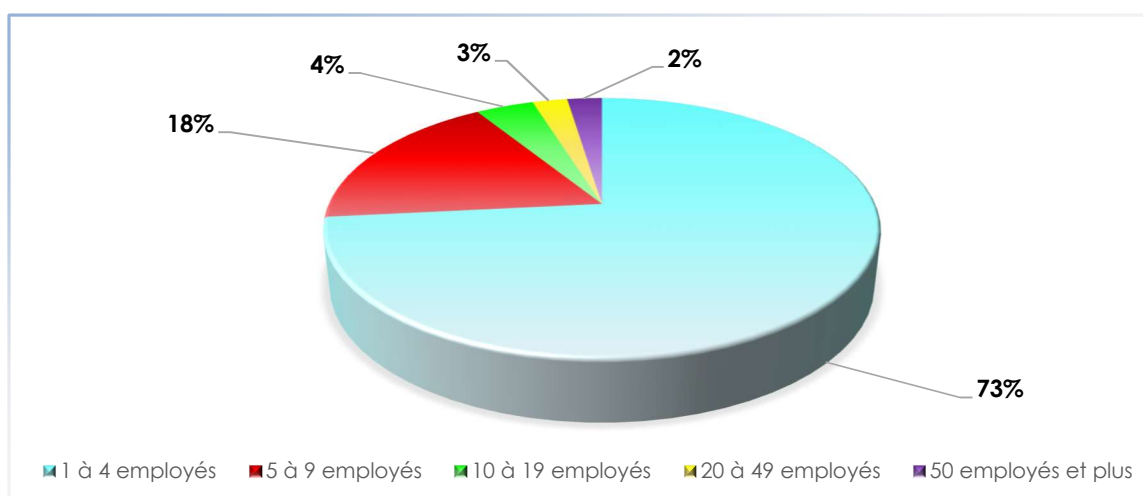
Figure 6 – Chiffre d'affaires des entreprises

La répartition des entreprises sondées selon leur nombre d'employés va dans le même sens que les statistiques sur les emplacements des entreprises québécoises de l'activité *Réparation et entretien d'appareils ménagers* de *Statistique Canada*. En effet, une forte proportion des entreprises répondantes sont de petite taille : 73 % (91 entreprises) sont composées de moins de cinq employés, et la proportion atteint 91 % (113 entreprises) pour les entreprises de moins de dix employés¹². Les données de l'étude nous permettent d'obtenir un total de 592 employés au sein des 124 entreprises répondantes. La généralisation des résultats du sondage suggère un total de 1 785 employés au sein de l'activité économique (avec 5 % de risque d'erreur de plus ou moins 8,80 %)¹³.

¹² 124 observations (n).

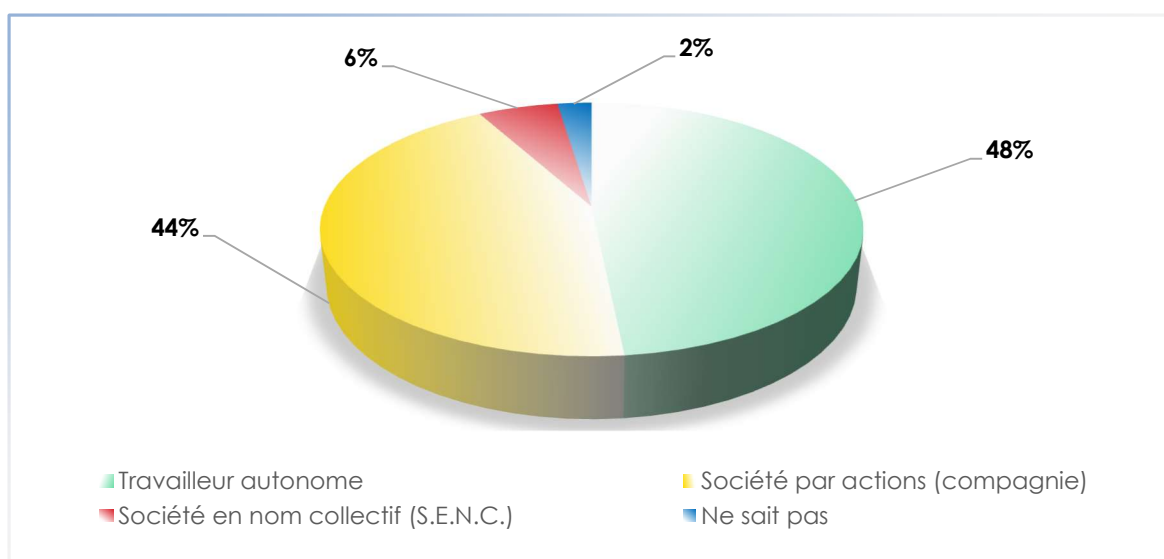
¹³ Taux de réponse : 33,15 %, niveau de confiance : 95 %, marge d'erreur : 8,80 %, échantillon : 124, population : 374.

Figure 7 – Nombre d'employés dans les entreprises



Conséquemment aux conclusions sur le nombre d'employés par entreprise, la forme juridique du travailleur autonome est la plus fréquente (48 %; 60 entreprises), suivie de très près par la forme juridique de la société par actions (44 %; 54 entreprises). Cependant, pour les entreprises de l'activité, la forme juridique n'est pas nécessairement un indice sur le nombre d'employés d'une entreprise, certaines entreprises enregistrées sous la forme de travailleur autonome sont composées de deux ou trois travailleurs, alors que certaines sociétés par actions sont composées d'une seule personne.

Figure 8 – Forme juridique des entreprises



Il existe plusieurs facteurs dont il faut tenir compte avant d'opter pour une forme juridique de société par actions (compagnie), par exemple : risque en cas de faillite, de financement ou de critère d'assurances¹⁴. Cependant, un critère important est les avantages fiscaux qui peuvent devenir importants lorsque l'entreprise génère beaucoup de revenus. Effectivement, l'incorporation peut commencer à valoir la peine pour une entreprise qui génère des revenus de 100 000 \$ et plus¹⁵. Parmi les entreprises en réparation d'appareils électroménagers, on constate que la proportion de travailleurs autonomes qui ont un revenu de 100 000 \$ et plus est de 33 %, alors que la proportion de sociétés par actions qui génèrent en dessous de 100 000 \$ de profit est de 13 %. En somme, le tiers des travailleurs autonomes devraient se questionner sur la possibilité de s'incorporer : bien que l'administration risque de devenir un peu plus complexe, les avantages fiscaux pourraient améliorer la rentabilité de l'entreprise et en valoir la peine.

¹⁴ ÉDUCALOI, « L'entreprise individuelle (travailleur autonome) », <https://www.educaloi.qc.ca/capsules/lentreprise-individuelle-travailleur-autonome> consulté le 8 janvier 2018.

¹⁵ BANQUE NATIONALE, « Travailleur autonome : s'incorporer ou non ? », <https://idees.banquenationale.ca/travailleur-autonome-sincorporer-ou-non/> mis à jour le 22 décembre 2016.

Tableau 1 – Chiffre d'affaires des travailleurs autonomes

Chiffres d'affaires (travailleurs autonomes) n=60	Fréquence	Proportion
Moins de 25 000 \$	6	10 %
25 000 \$ à 49 999 \$	8	13 %
50 000 \$ à 74 999 \$	7	12 %
75 000 \$ à 99 999 \$	11	18 %
100 000 \$ et plus	20	33 %
Ne sait pas / refus	8	13 %

Tableau 2 – Chiffre d'affaires des compagnies

Chiffres d'affaires (compagnies) n=54	Fréquence	Proportion
Moins de 100 000 \$	7	13 %
100 000 \$ à 199 999 \$	6	11 %
200 000 \$ à 349 999 \$	11	20 %
350 000 \$ à 499 999 \$	7	13 %
500 000 \$ et plus	18	33 %
Ne sait pas / refus	5	9 %

On a demandé aux entreprises qui n'avaient pas le statut de travailleur autonome (puisqu'elles sont généralement composées de plus d'une personne) de se prononcer sur l'importance de plusieurs facteurs dans leur stratégie d'affaires sur une échelle de 1 à 5 (où la valeur « 1 » correspond à un facteur qui n'est pas important et la valeur « 5 » à un facteur qui est essentiel). Les résultats de cet exercice ont permis de constater que la relation avec les employés est le facteur le plus important pour les entreprises (moyenne de 4,33) qui devance l'amélioration de la relation client (moyenne de 4,29). Les entrevues qualitatives ont permis d'expliquer davantage l'importance de ce facteur. En fait, dans un contexte de rareté de la main-d'œuvre, les entreprises dépendent des réparateurs afin de répondre à la demande des clients, et elles seraient obligées de prendre une plus petite quantité d'appels de clients si un réparateur en venait à réduire ses disponibilités ou à quitter l'entreprise. Pour plusieurs entreprises, cette rareté de la main-d'œuvre pour le poste de réparateur (encore plus importante pour les régions éloignées de Montréal) est un frein à l'expansion de l'entreprise. Certaines entreprises doivent limiter leur budget publicitaire pour ne pas se retrouver dans une situation où il y a plus de demande que ce qu'elles peuvent fournir. Ensuite, le troisième facteur en importance dans les stratégies d'affaires des répondants est le développement des compétences des employés (moyenne de 4,25). Cela explique bien que les répondants reconnaissent l'importance de la formation aux employés pour se tenir à jour avec les nouvelles technologies d'appareils ménagers.

Tableau 3 – Facteurs par ordre d'importance dans la stratégie d'affaires des entreprises

Facteurs	Moyenne	Médiane	Nombre d'observations (n)
Relation avec les employés	4,33	5	51
Amélioration de la relation client	4,29	5	55
Développement des compétences des employés	4,25	5	53
Ententes avec les fournisseurs	4,2	5	55
Amélioration des opérations	3,85	4	53
Acquisition de nouveaux clients	3,84	4	56
Rétention des ressources humaines	3,72	4	50
Attraction des ressources humaines	3,55	4	49
Réduire les coûts de main-d'œuvre	3,06	3	50

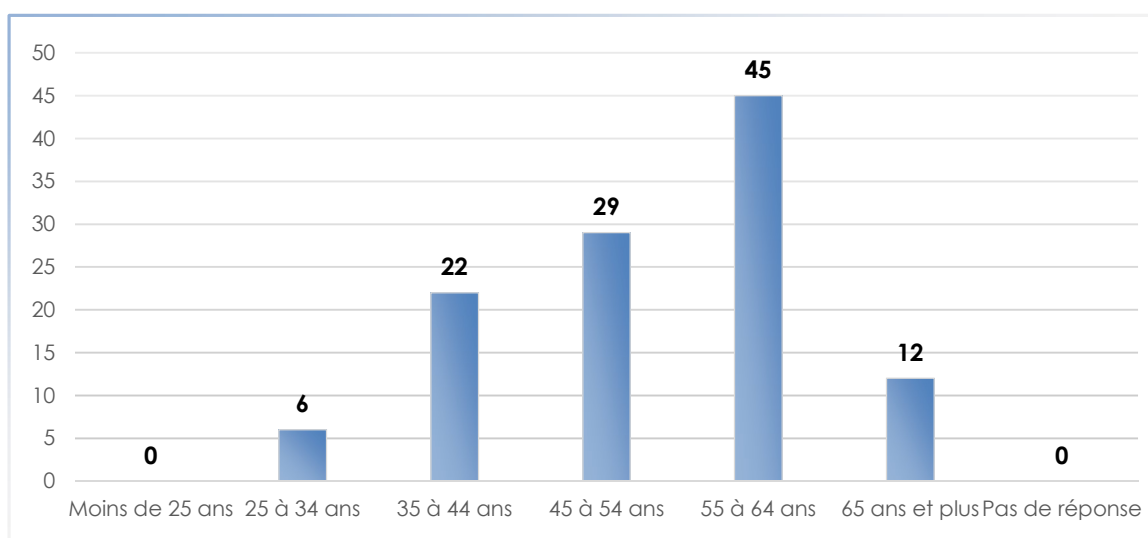


Portrait de la main-d'œuvre

Données sociodémographiques des répondants

Les répondants du groupe d'âge de 55 à 64 ans sont ceux que l'on retrouve en plus grande proportion dans l'échantillon (39 %; 45 répondants), alors que les répondants provenant des catégories d'âge les plus jeunes – moins de 25 ans (aucun répondant) et 25 à 34 ans (5 %; 6 répondants) – sont ceux que l'on retrouve en plus petite proportion¹⁶.

Figure 9 – Âge des répondants



La comparaison de la répartition des groupes d'âge des répondants entre l'étude 2017-2018 et celle de 2014 suggère qu'une transition avec la relève a déjà commencé à s'opérer au sein des entreprises de l'activité économique.

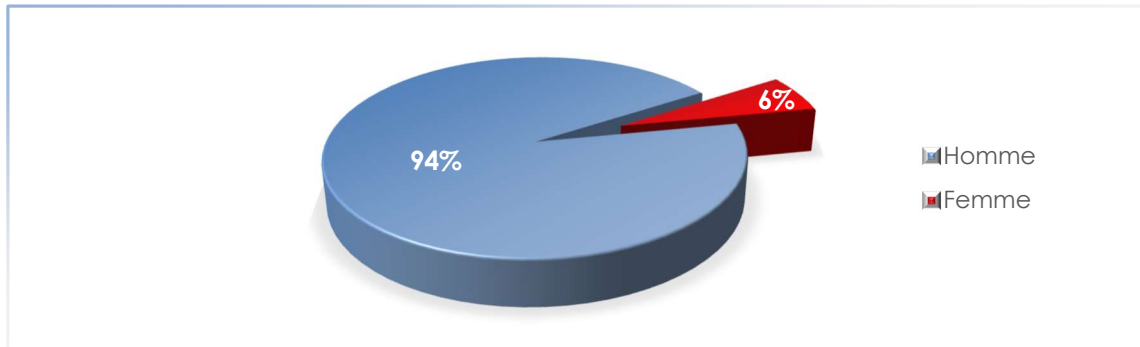
Tableau 4 – Comparaison des groupes d'âge de 2017 et de 2014

Groupes d'âge	2017 (n=114)	2014 (n=162)	Variation (%)
25 à 34 ans	5 %	1 %	4 %
35 à 44 ans	19 %	11 %	8 %
45 à 54 ans	25 %	33 %	-8 %
55 ans et plus	50 %	55 %	-5 %

¹⁶ 114 observations (n).

Les personnes de sexe masculin (108 répondants; 94 %) sont fortement représentées parmi les répondants au sondage, alors que l'on dénombre seulement sept répondantes (6 %) ¹⁷.

Figure 10 – Sexe des répondants



Le diplôme d'études professionnelles en réparation d'appareils électroménagers est le niveau d'études terminé le plus fréquent chez les répondants (46 %; 53 répondants), suivi du diplôme professionnel d'une autre discipline (18 %; 20 répondants). Les établissements d'études professionnelles offrent donc majoritairement la formation qui permet d'accéder à l'activité *Réparation et entretien d'appareils ménagers* (64 %; 73 répondants). Le diplôme de niveau secondaire est celui que l'on retrouve chez une forte proportion des répondants (81 %; 92 répondants) ¹⁸.

En comparant les données relatives aux niveaux d'études terminés de 2017–2018 et ceux de 2014, on peut remarquer que le diplôme d'études professionnelles (réparation d'appareils électroménagers et autres) est moins fréquent chez les répondants, alors que la fréquence des attestations d'études collégiales et des diplômes universitaires est en croissance. L'effritement de la fréquence du diplôme d'études professionnelles devrait se poursuivre dans les prochaines années étant donné qu'il y a seulement une école de formation professionnelle qui offre la formation en réparation d'électroménagers (C.F.P. Antoine-de-Saint-Exupéry). D'ailleurs, plusieurs répondants (autant dans la partie qualitative que quantitative) ont exprimé leur inquiétude quant à la disparition de cette offre de formation. La situation est encore plus problématique dans les régions du Québec qui sont éloignées de Montréal, étant donné que l'école qui offre la formation se trouve dans cette ville.

¹⁷ 115 observations (n).

¹⁸ 114 observations (n).

Figure 11 – Niveaux d'études terminés

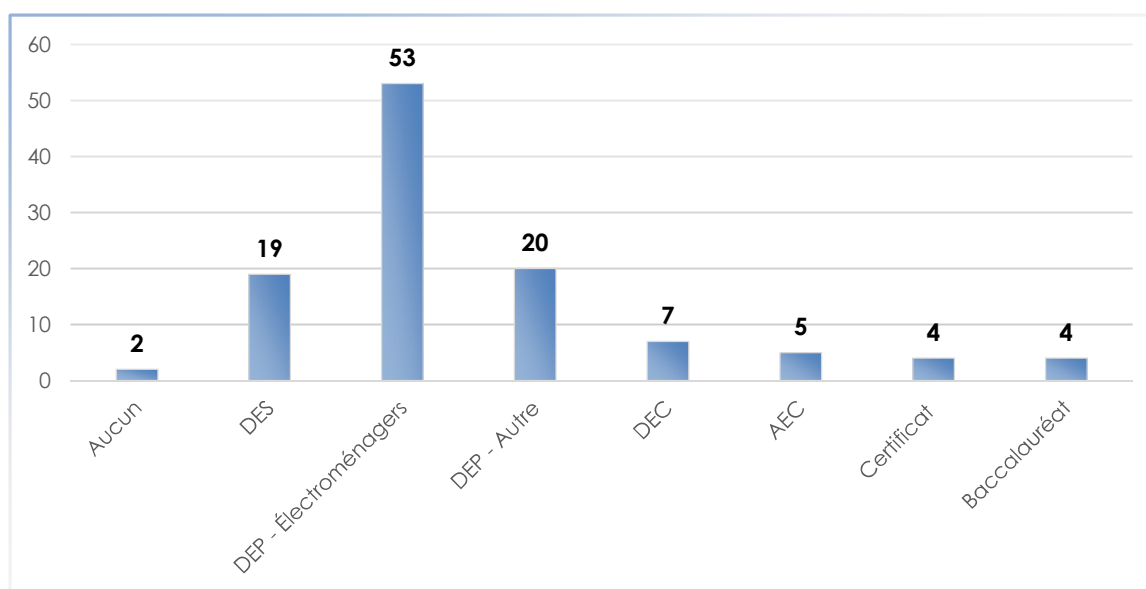
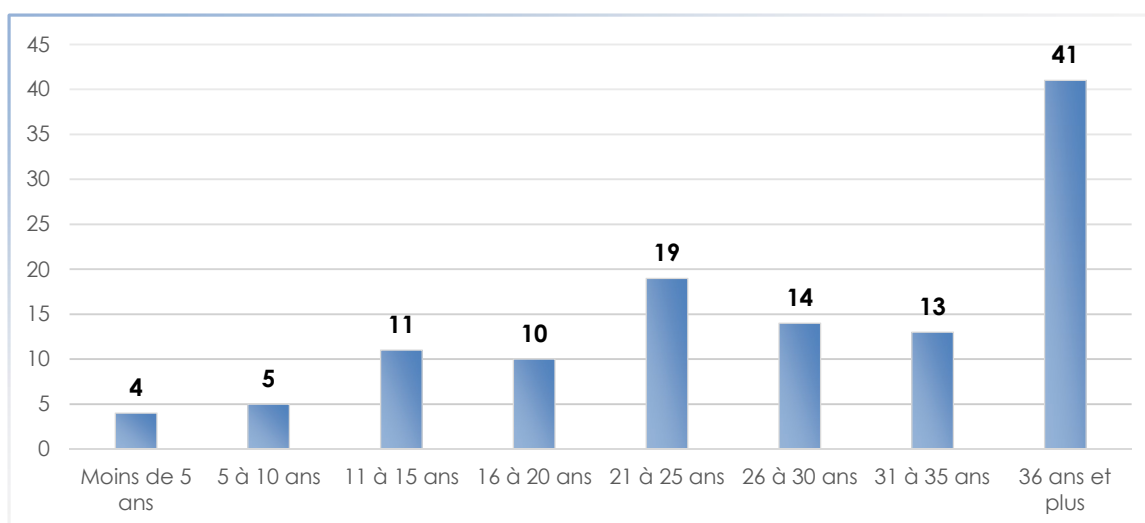


Tableau 5 – Comparaison des niveaux d'études terminés de 2017 et de 2014

Niveaux d'études	2017 (n=114)	2014 (n=162)	Variation (%)
Aucun	2 %	7 %	-5 %
Diplôme d'études secondaires (DES)	17 %	12 %	5 %
DEP – Réparation d'appareils électroménagers	46 %	48 %	-2 %
DEP – Autres	18 %	24 %	-6 %
Diplôme d'études collégiales (DEC)	6 %	6 %	0 %
Attestation d'études collégiales (AEC)	4 %	1 %	3 %
Diplôme universitaire (Baccalauréat)	8 %	3 %	5 %

Les répondants de l'étude possèdent beaucoup d'expérience dans l'activité économique. En effet, 35 % des répondants (41 répondants) ont affirmé qu'ils travaillent dans cette activité depuis 36 ans et plus, alors que les répondants avec peu d'expérience sont plus faiblement représentés : 3 % des répondants y travaillent depuis moins de 5 ans (4 répondants) et 4 % des répondants (5 répondants) possèdent entre 5 et 10 ans d'expérience dans le domaine.

Figure 12 – Expérience en Réparation et entretien d'appareils ménagers

L'étude réalisée en 2014 avait déjà indiqué qu'une majorité des répondants qui travaillaient dans cette activité économique possédait 26 années et plus d'expérience. Cependant, bien que cette proportion reste majoritaire pour 2017, elle a diminué au cours des trois années séparant les deux études. En parallèle, l'augmentation du nombre de répondants avec moins de cinq années d'expérience suggère le début du transfert avec la relève.

Tableau 6 – Comparaison de l'expérience de 2017 et de 2014 en Réparation et entretien d'appareils ménagers

Expérience	2017 (n=117)	2014 (n=162)	Variation (%)
Moins de 5 ans	3 %	1 %	2 %
5 à 10 ans	4 %	3 %	1 %
11 à 15 ans	9 %	7 %	2 %
16 à 20 ans	9 %	14 %	-5 %
Entre 21 et 25 ans	16 %	13 %	3 %
26 ans et plus	58 %	63 %	-5 %

Prévision de la retraite et transition avec la relève

La plus grande proportion des répondants prévoient de prendre leur retraite dans un horizon de 6 à 10 ans (25 %)¹⁹, une proportion qui reste inchangée comparativement à celle de l'étude 2014. La proportion des répondants qui prévoient de prendre leur retraite dans moins de deux ans (8 %) reste aussi inchangée depuis la dernière étude. Cependant, il faut noter que l'ajout, dans l'étude 2017, de la catégorie où le nombre d'années en prévision de la retraite n'est pas encore déterminée tend à biaiser cet exercice de comparaison de l'échantillon entre les deux études, mais l'ajout de cette catégorie permet d'évaluer la proportion des répondants qui n'ont pas encore réfléchi à leur stratégie de sortie du marché du travail.

Figure 13 – Nombre d'années avant la retraite

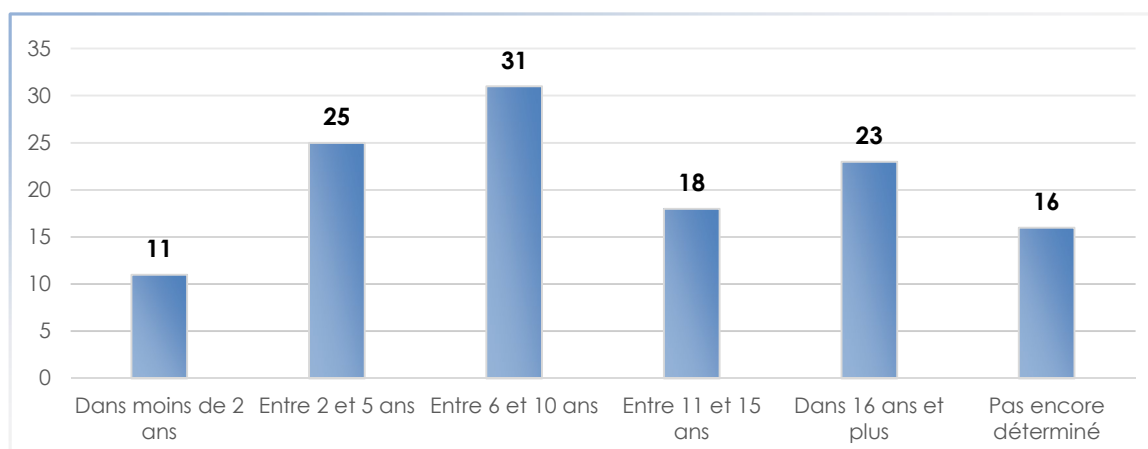


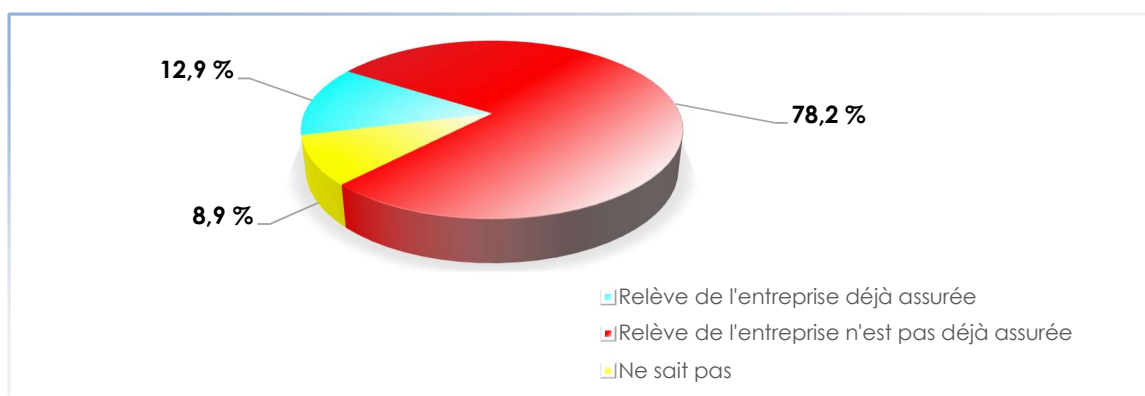
Tableau 7 – Comparaison du nombre d'années avant la retraite en 2017 et en 2014

Nombre d'années avant la retraite	2017 (n=124)	2014 (n=162)	Variation (%)
Dans moins de 2 ans	9 %	8 %	1 %
Entre 2 et 5 ans	20 %	30 %	-10 %
Entre 6 et 10 ans	25 %	24 %	1 %
Entre 11 et 15 ans	15 %	17 %	-2 %
Dans 16 ans et plus	19 %	22 %	-3 %
Pas encore déterminé	13 %	0 %	13 %

¹⁹ 124 observations (n).

La stratégie de sortie du marché du travail se fait en prévoyant un échéancier pour la retraite, mais ceux qui possèdent l'entreprise doivent aussi prévoir un plan pour faire la transition avec la relève. À cet effet, seulement 13 % des répondants indiquent que la relève de l'entreprise est déjà assurée²⁰. Cette statistique est faible, si l'on considère que 29 % des répondants prévoient de prendre leur retraite d'ici cinq ans. Cette question de la préparation de la relève prend donc tout son sens, puisque les répondants sont majoritairement des propriétaires d'entreprises (proportion de 89 %).

Figure 14 – Relève dans les entreprises



Cette analyse concernant la prévision de la retraite et la planification de la relève démontre un besoin en **planification de transfert d'entreprise** pour les entreprises de l'activité économique qui ont atteint l'étape de cette transition. Une planification qui se fait tôt est bénéfique autant pour l'entreprise qui vend (meilleur prix et meilleures conditions de vente), mais également pour l'entreprise qui se porte acquéreuse (transition graduelle et harmonieuse).

Salaire et conditions de travail

Les données recueillies par le sondage indiquent que le **salaire horaire moyen** pour le poste de réparateur d'électroménagers au Québec est de **21,10 \$**²¹. Cependant, il faut noter que ce chiffre provient d'un petit échantillon, et que les entreprises de plus petite taille (nombreuses pour cette activité) ont recours à d'autres formes de rémunération, par exemple, le bénéfice net pour les travailleurs autonomes ou les dividendes pour les sociétés par actions. Cette moyenne devrait donc plutôt être interprétée comme une estimation.

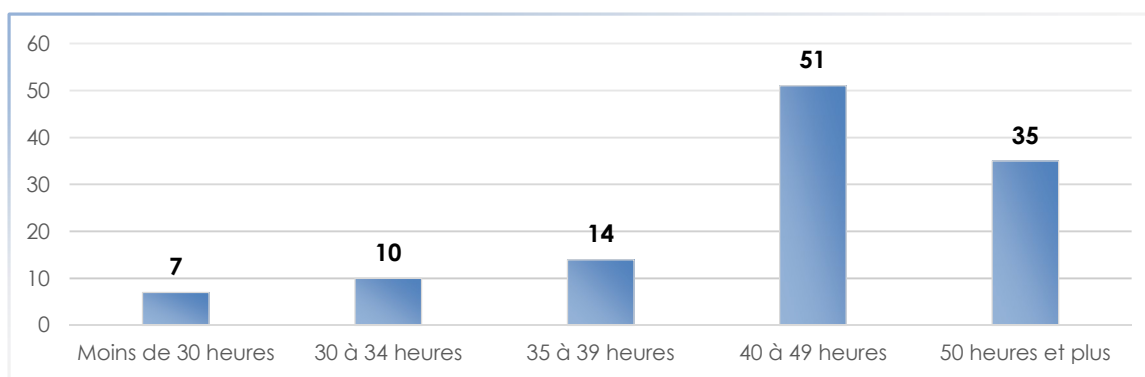
²⁰ 124 observations (n).

²¹ L'intervalle de confiance à 95 %, pour le salaire horaire moyen est de 19,74 \$ à 22,45 \$; n=36.

À titre comparatif, les données concernant la **moyenne du salaire offert pour les postes vacants au Canada** révèlent un salaire moyen de **16,75 \$** au 2^e trimestre de 2017 et de **18,90 \$** lors du trimestre précédent pour le poste de réparateur et préposé à l'entretien d'appareils (CNP 7332)²². Malheureusement, les chiffres pour ce poste dans la province de Québec seulement ne sont pas statistiquement fiables pour être diffusés. Il faut aussi noter que d'autres industries peuvent aussi être incluses dans la définition de cette classification de poste par *Statistique Canada*.

Les répondants ont indiqué qu'ils consacrent beaucoup d'heures hebdomadairement à leur entreprise, puisque **74 % des répondants y travaillent 40 heures ou plus**²³. Cette forte proportion peut s'expliquer en partie par la forte représentation de propriétaires d'entreprise au sein des répondants (89 % des répondants). La catégorie des personnes travaillant moins de 30 heures par semaine est celle qui est la plus faiblement représentée (6 %; 7 répondants). Bien que cette faible proportion de personnes travaillant moins de 30 heures soit aussi expliquée par la forte proportion de propriétaires parmi les répondants, il faut aussi noter que les employés ayant un statut de travailleur à temps partiel (moins de 30 heures par semaine) ne sont pas fréquents dans les entreprises de l'activité de la réparation et l'entretien d'appareils ménagers. En effet, parmi les entreprises répondantes qui n'avaient pas la forme juridique de travailleur autonome, on retrouve la présence d'employés à temps partiel dans seulement 26 % des entreprises (18 entreprises)²⁴. Cette faible représentativité des employés à temps partiel est tout de même surprenante étant donné qu'il devrait y avoir une forte demande des clients pour des rendez-vous de réparation le soir et la fin de semaine.

Figure 15 – Nombre d'heures travaillées hebdomadairement



²² STATISTIQUE CANADA, « [Enquête sur les postes vacants et les salaires \(EPVS\), postes vacants et moyenne du salaire horaire offert selon la Classification nationale des professions \(CNP\) détaillée et les caractéristiques des postes vacants, non désaisonnalisés](#) », mise à jour du 11 octobre 2017.

²³ 117 observations (n).

²⁴ 69 observations (n).

Recrutement

Les répondants ont souligné qu'ils éprouvaient considérablement de la difficulté à recruter des employés pour leur entreprise. En effet, questionnés sur leur degré de difficulté à recruter de la main-d'œuvre qualifiée pour leur entreprise sur une échelle de 1 à 5, où « 1 » représente « aucune difficulté » et « 5 », « beaucoup de difficulté », les 58 répondants ont indiqué un **degré moyen de 4,17** et un **degré médian de 5**. Parmi les 43 entreprises ayant démontré de la difficulté à recruter de la main-d'œuvre qualifiée (ayant répondu 4 ou 5 sur l'échelle), le poste de réparateur/ technicien en appareils ménagers a été **cité 41 fois²⁵** comme étant le poste pour lequel l'entreprise éprouvait des difficultés de recrutement. Plusieurs répondants à la partie qualitative de l'étude ont également souligné leur inquiétude face à la difficulté à recruter de la main-d'œuvre qualifiée.

Les 53 entreprises répondantes qui se sont prêtées à l'exercice des prévisions d'embauche ont clairement démontré que le poste de réparateur est celui où les prévisions d'embauche sont les plus importantes. Les répondants ont indiqué qu'ils **prévoient d'embaucher 41 réparateurs en électroménagers** d'ici la fin de 2018.

Tableau 8 – Prévisions d'embauche

Prévisions d'embauche (n=53)	
Postes	Total
Réparateur	41
Service à la clientèle	12
Préposé aux appels	9
Administration	4

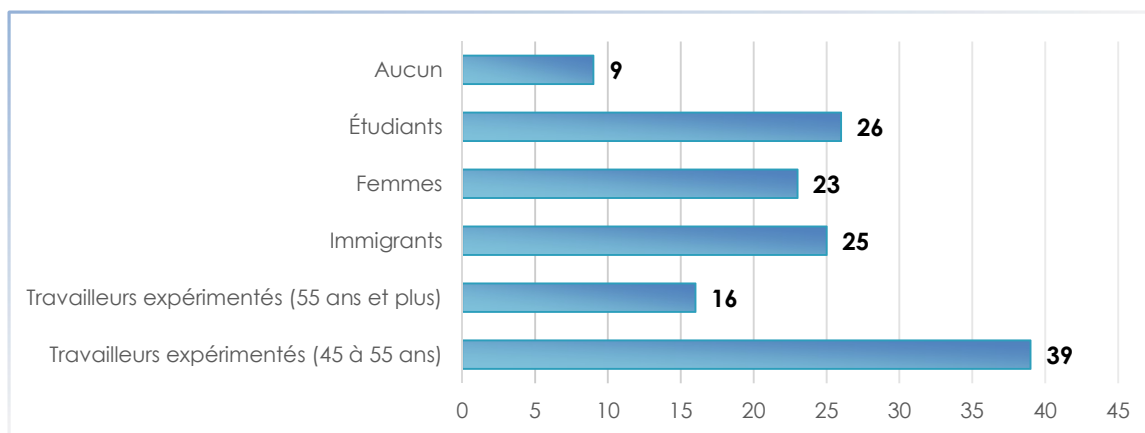
Ce nombre d'embauches représente seulement les besoins des répondants au sondage, et celui-ci est caractérisé par un taux de réponse de 33 % des entreprises de l'activité économique. Il est difficile de définir avec précision les prévisions d'embauche pour le poste de réparateur, d'ici la fin 2018, pour toutes les entreprises québécoises en réparation et entretien d'appareils ménagers, étant donné que seulement une partie des répondants (53 observations) se sont prononcés sur cette question. Cependant, le nombre de 41 réparateurs devrait être plutôt interprété comme un besoin minimal en embauches pour les entreprises de l'activité. De plus, en considérant cette prévision parallèlement au nombre restreint de réparateurs sortants de la seule école de formation et aux départs prévus pour la retraite, on peut conclure que la pénurie de main-d'œuvre pour le poste de réparateur en appareils

²⁵ 43 observations (n).

électroménagers se poursuivra. D'ailleurs, le Centre de formation professionnelle Antoine-de-Saint-Exupéry peut accueillir un maximum de 24 admissions au programme de DEP en réparation d'appareils électroménagers. L'école a obtenu 19 inscriptions et 17 diplômés pour l'année 2015–2016, ainsi que 22 inscriptions et 17 diplômés en 2016–2017²⁶.

Afin de pallier les difficultés de recrutement, les répondants sont plutôt ouverts à tous les bassins de main-d'œuvre potentiels. Sans surprise, le bassin de main-d'œuvre des travailleurs expérimentés (45 à 55 ans) est celui qui a été cité le plus souvent par les répondants (39 répondants; 68 %). Ensuite, on remarque qu'il y a une ouverture à de nouveaux bassins de main-d'œuvre qui n'étaient pas fortement représentés traditionnellement chez les entreprises de l'activité : les étudiants (cités par 26 répondants; 46 %), les immigrants (cités par 25 répondants; 44 %) et les femmes (citées par 23 répondants; 40 %). Le bassin de main-d'œuvre le moins cité est celui des travailleurs expérimentés de 55 ans et plus (16 répondants; 28 %)²⁷. Cette ouverture plus restreinte à ce bassin de main-d'œuvre peut s'expliquer par les conclusions tirées de l'[âge des répondants](#), puisque la tranche d'âge de 55 ans et plus est déjà fortement présente dans les entreprises de l'activité (50 % des répondants).

Figure 16 – Bassins potentiels de main-d'œuvre



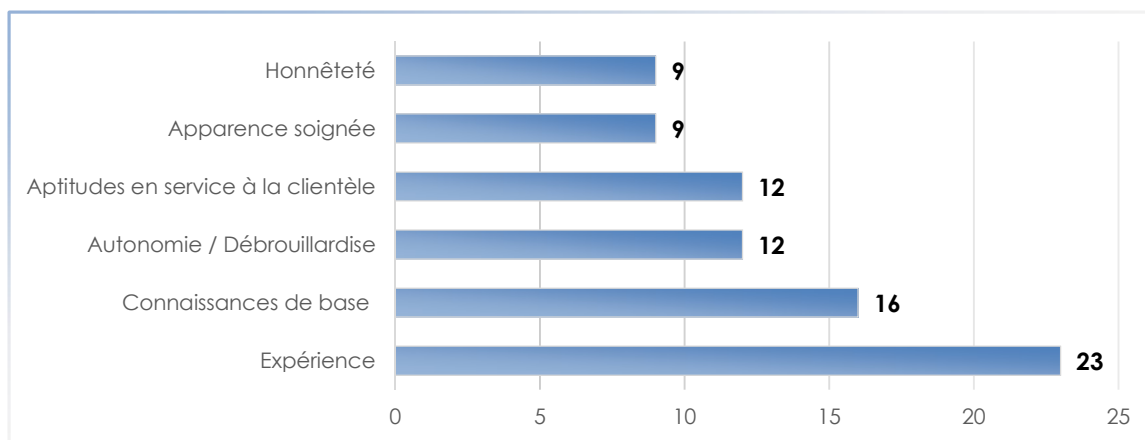
Les entreprises ayant donné leurs critères d'embauche pour le poste de réparateur d'appareils électroménagers ont permis de dresser un portrait des critères les plus importants lors de l'embauche à ce poste. Comme pour beaucoup de postes, le critère qui revient le plus souvent est celui de l'expérience (citée par 23 répondants; 45 % des entreprises), suivi des connaissances de base (citées par 16 répondants; 31 % des entreprises). Ensuite, les deux critères d'embauche les plus souvent cités et plus spécifiques à cette activité sont : les aptitudes en service à la clientèle (citées par 12

²⁶ Données : gracieuseté du Centre de formation professionnelle Antoine-de-Saint-Exupéry.

²⁷ 57 observations (n).

répondants; 24 % des entreprises) et l'autonomie et débrouillardise (citées par 12 répondants; 24 % des entreprises)²⁸.

Figure 17 – Critères d'embauche cités par les répondants



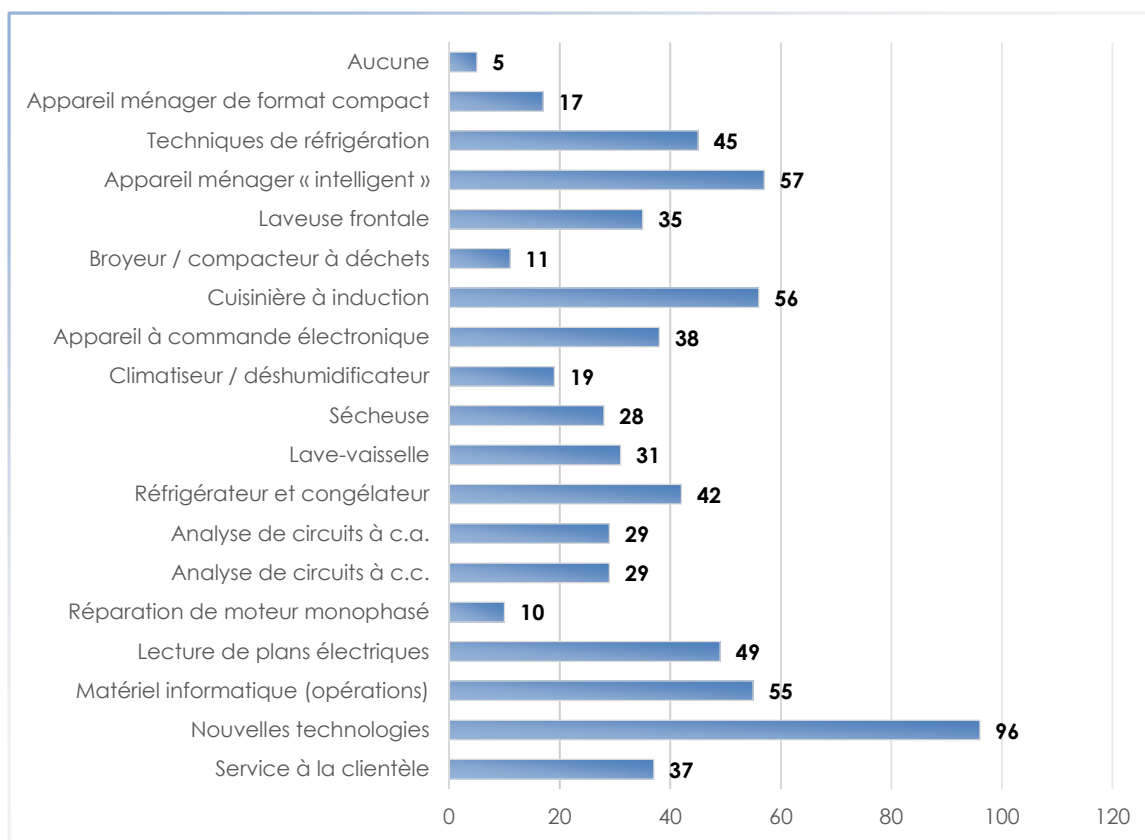
Besoins de formation

Les besoins de formation pour la main-d'œuvre de l'activité *Réparation et entretien d'appareils ménagers* concernent trois principales catégories, soit la **technologie** (autant sur le plan des appareils ménagers que sur celui des opérations), les **appareils de réfrigération et de congélation** ainsi que la **lecture de plans électriques**. En effet, parmi les compétences qui devraient être développées, pour eux ou pour leurs employés, les répondants ont cité le plus souvent : la nouvelle technologie dans les électroménagers (83 % des répondants; 96), les appareils ménagers « intelligents » (49 % des répondants; 57), les cuisinières à induction (48 % des répondants; 56), l'utilisation de matériel informatique dans le cadre des opérations (47 % des répondants; 55), la lecture de plans électriques (42 % des répondants; 49), les techniques de réfrigération (39 % des répondants; 45) ainsi que la réparation de réfrigérateurs et de congélateurs (36 % des répondants; 42)²⁹.

²⁸ 51 observations (n).

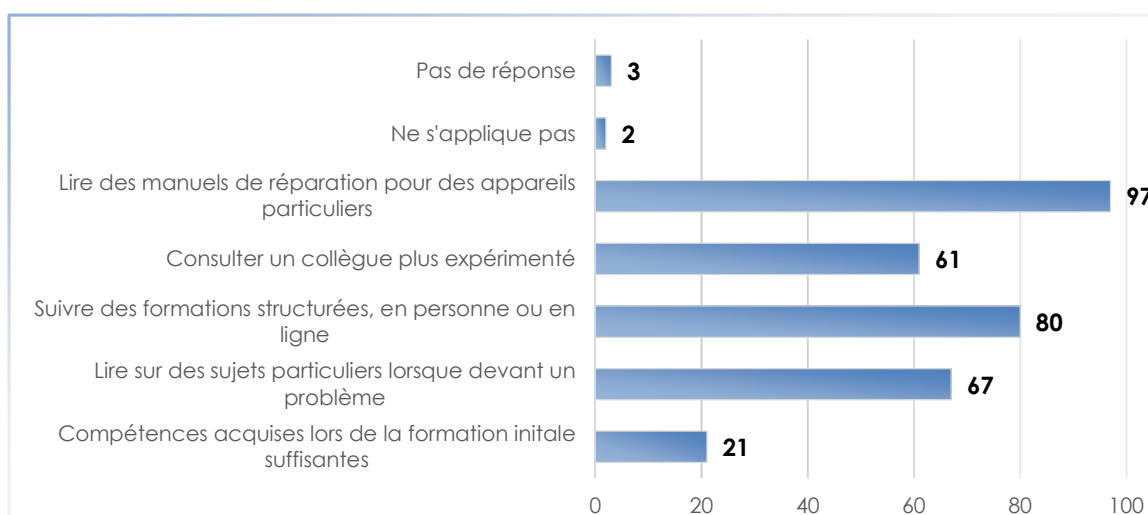
²⁹ 116 observations (n).

Figure 18 – Compétences à développer



Afin de mettre à jour les compétences reliées à leur travail ou d'en acquérir de nouvelles, les manières privilégiées par les répondants sont : la lecture des manuels de réparation (citée par 97 répondants; 84 % des entreprises) ainsi que les formations structurées (citées par 80 répondants; 69 % des entreprises)³⁰.

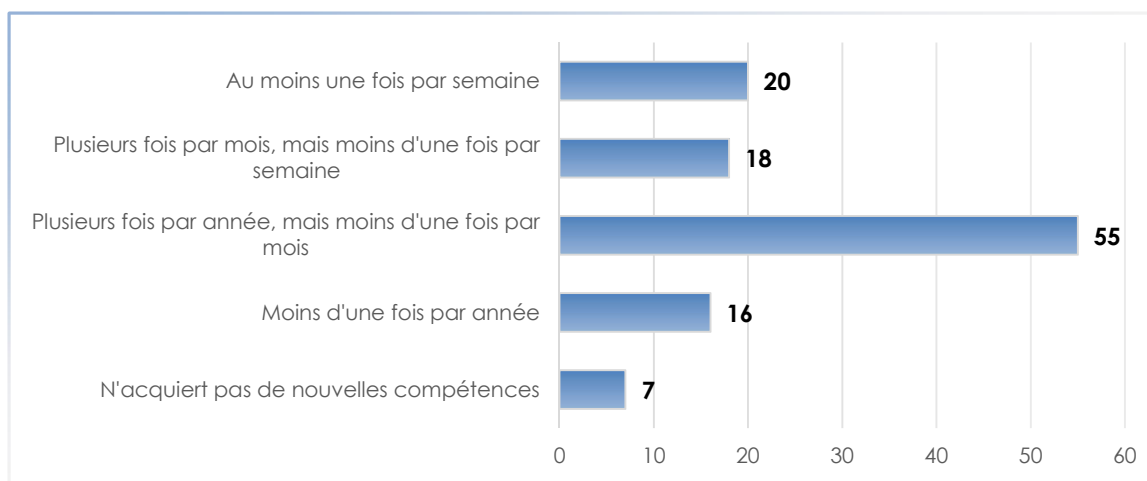
³⁰ 116 observations (n).

Figure 19 – Manières privilégiées pour la mise à jour des compétences

Les entrevues qualitatives ont démontré que l'activité *Réparation et entretien d'appareils ménagers* d'aujourd'hui est caractérisée par des entreprises qui doivent constamment se tenir à jour vis-à-vis des technologies d'appareils ménagers. Les entreprises interviewées ont souligné l'importance de la formation continue pour le métier de réparateur en appareils ménagers, car les technologies et les modèles d'appareils évoluent constamment. En effet, l'ajout de composants électroniques permet de nouvelles fonctionnalités pour les clients, mais ces pièces électroniques apportent un nouveau degré de complexité et nécessitent de nouvelles compétences pour les réparer. De plus, certains appareils peuvent être très différents les uns des autres, donc le réparateur doit connaître le fonctionnement de plusieurs marques d'appareils pour être en mesure de les réparer. Les répondants du sondage ont indiqué en plus forte proportion qu'ils acquièrent de nouvelles compétences plusieurs fois par année, mais moins d'une fois par mois (47 %, 55 répondants)³¹. Selon les entrevues qualitatives, il est plus difficile pour les plus petites entreprises d'allouer du temps pour la formation du personnel, car elles doivent renoncer à des appels de clients, alors qu'il y a davantage la possibilité de se relayer entre employés chez les plus grandes entreprises. Dans le cas des plus petites entreprises, un mode d'apprentissage en ligne leur conviendrait peut-être mieux, puisque les travailleurs pourraient éviter le temps de déplacement et reprendre leur formation durant les temps morts.

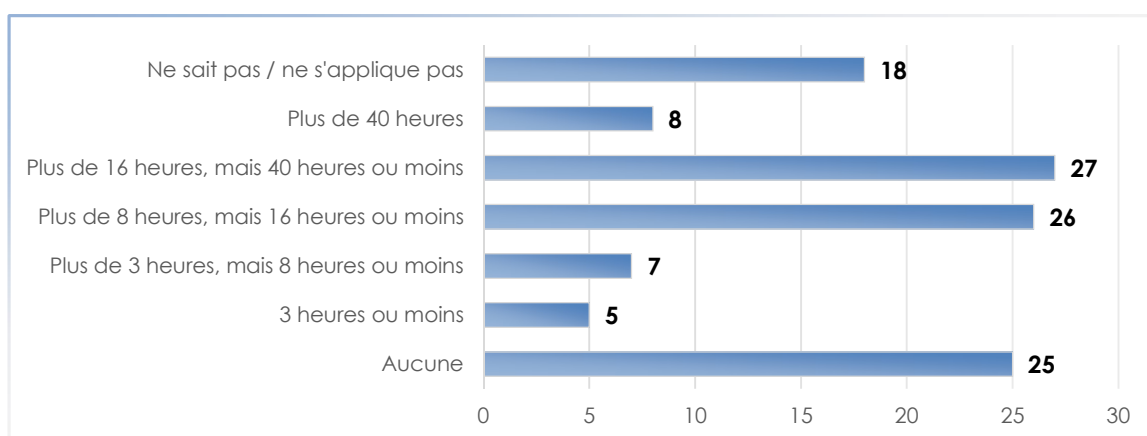
³¹ 116 observations (n).

Figure 20 – Fréquence d'acquisition de nouvelles compétences



En analysant le nombre d'heures de formation offert par l'entreprise pour leur dernière année financière, on remarque que la proportion des entreprises répondantes qui n'offrent pas de formation (22 %; 25 entreprises) est pratiquement la même que celle des répondants qui n'acquièrent pas de nouvelles compétences ou qui en acquièrent moins d'une fois par année (20 %; 20 entreprises). Outre les entreprises répondantes qui n'offrent pas de formation, les proportions les plus importantes se situent dans les tranches d'heures de formation : plus de 16 heures, mais 40 heures ou moins (23 %; 27 entreprises), ainsi que plus de 8 heures, mais 16 heures ou moins (22 %; 26 entreprises)³².

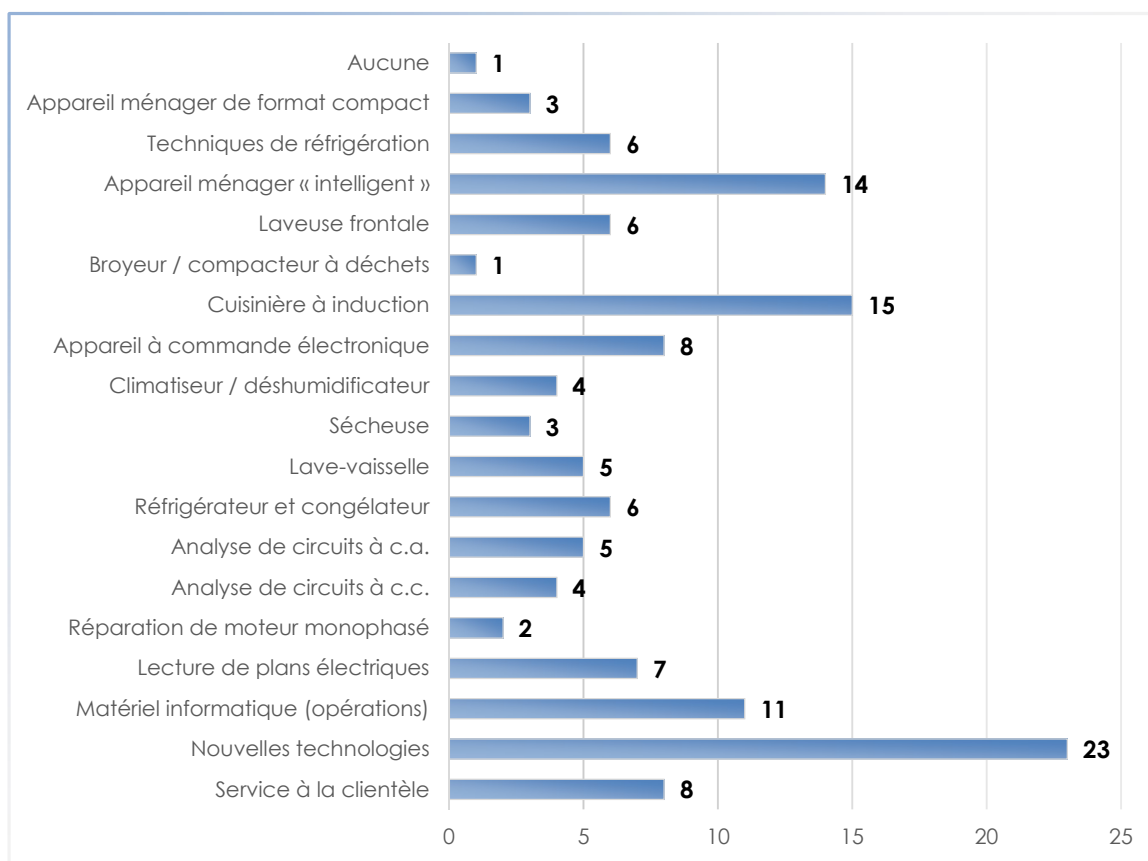
Figure 21 – Nombre d'heures de formation offert par les entreprises (dernière année financière)



³² 116 observations (n).

Chez les 30 entreprises qui n'ont offert aucune formation ou qui en ont offert trois heures ou moins durant la dernière année financière, les compétences relatives aux nouvelles technologies dans les électroménagers sont aussi celles qui nécessitent d'être développées davantage. En effet, les nouvelles technologies dans les électroménagers (citées par 77 % de ces entreprises; 23 répondants), les cuisinières à induction (50 % de ces entreprises; 15 répondants) et les appareils ménagers « intelligents » (47 % de ces entreprises; 14 répondants) sont tout de même reconnues comme des compétences à développer, même s'il n'y a pas ou presque pas de formation offerte dans l'entreprise.

Figure 22 – Compétences à développer : entreprises n'offrant aucune formation ou en offrant trois heures ou moins



Facteurs de changement dans le métier

Le sondage a donc révélé que la compétence relative aux nouvelles technologies dans les électroménagers est à développer pour la plupart des entreprises répondantes. Les entrevues qualitatives ont permis de préciser la source de ce besoin de formation. En fait, le métier de réparateur a évolué sur le plan des compétences nécessaires, de celles d'un technicien mécanicien vers celles d'un technicien électronicien. Le diagnostic de certains appareils qui utilisent davantage les pièces électroniques se fait par une extraction des codes d'erreurs renvoyant au diagnostic du problème plutôt que par le diagnostic selon les symptômes mécaniques de l'appareil. Le technicien doit donc toujours être aussi débrouillard afin de réparer l'appareil, cependant, il doit utiliser différents outils et ressources. Par exemple, la lecture de plan devient importante afin de poser le bon diagnostic. De plus, le technicien doit être en mesure de faire les recherches sur le web afin de trouver le code d'erreur correspondant pour sa marque d'électroménagers lorsqu'il n'a pas accès à des ressources de soutien.



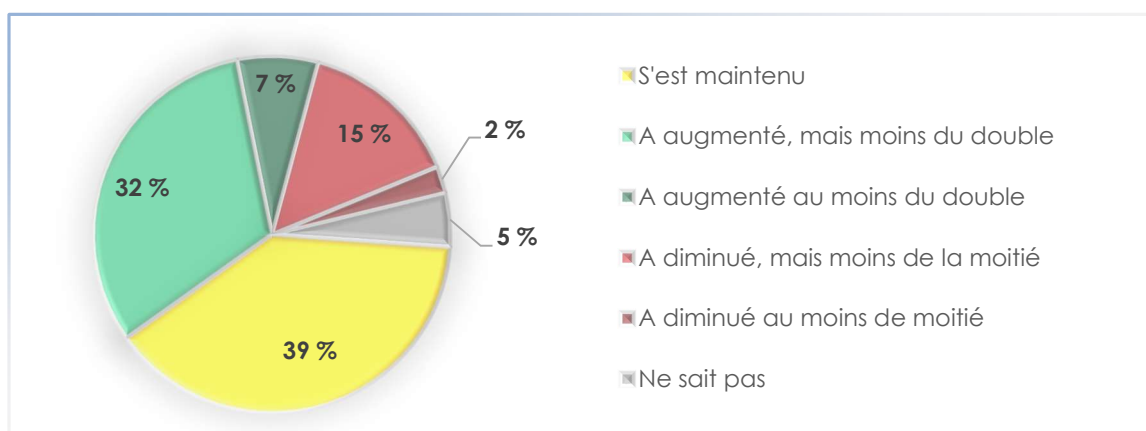
État du marché

Taille du marché

La taille du marché des électroménagers au Québec dépend, en partie, de l'évolution du nombre de ménages privés dans la province. Les données du recensement de 2016 indiquent que l'on dénombre 3 531 665 ménages privés au Québec³³, une augmentation de 4,02 % comparativement au nombre de ménages privés du recensement de 2011. Entre 2011 et 2016, le nombre de ménages privés a donc crû en **moyenne de 0,80 % par année**, par conséquent, la taille du marché pour les électroménagers (et leur réparation) a peu augmenté.

Cependant, bien que la taille du marché soit restée relativement stable selon ces données sur les ménages, le nombre de réparations en 2017, comparativement à 2016, a tout de même augmenté pour 39 % des entreprises sondées³⁴. Également, une proportion de 39 % a déclaré le statu quo du nombre de réparations entre ces deux années, alors que seulement 17 % ont indiqué une diminution du nombre de réparations en 2017 par rapport à 2016.

Figure 23 – Évolution du nombre de réparations en 2017 comparativement à 2016

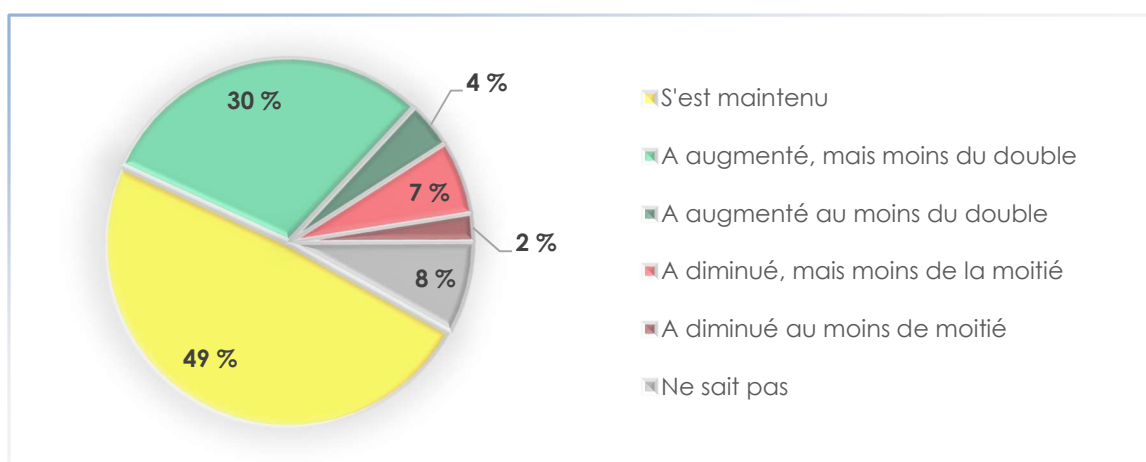


L'évolution du nombre de réparations de 2016 par rapport à 2015 va dans le même sens, même si la situation de statu quo était un peu plus dominante (pour 49 % des entreprises), alors que 34 % des entreprises ont indiqué une augmentation du nombre de réparations et que 7 % ont signalé une diminution entre les deux années.

³³ STATISTIQUE CANADA, « [Ménages privés selon le genre de ménage, chiffres de 2016, Canada, provinces et territoires, Recensement de 2016 – Données intégrales](#) », Recensement de 2016.

³⁴ 123 observations (n).

Figure 24 – Évolution du nombre de réparations en 2016 comparativement à 2015



Facteurs de changement dans le marché

Les entrevues qualitatives ont révélé plusieurs facteurs en évolution dans le marché de la réparation et de l'entretien d'appareils ménagers. Tout d'abord, les appareils ménagers se sont transformés de mécanique à électronique, puisque les composants électroniques prennent de plus en plus de place dans les appareils. La multiplicité de ces composants électroniques vient modifier le processus de réparation, par conséquent, ce changement dans les appareils devient aussi un facteur de changement dans le métier du réparateur d'appareils ménagers. De plus, lorsque ces pièces électroniques brisent, le prix des pièces de rechange peut rapidement faire augmenter la facture du client, et ainsi les inciter à acheter un nouvel appareil si la différence de prix n'est pas significative.

De plus, selon les personnes interrogées, on peut aussi remarquer une évolution des besoins de la clientèle qui est de plus en plus exigeante. Cependant, cette évolution des besoins de la clientèle n'est pas propre à l'activité de la réparation d'électro-ménagers, elle est plutôt liée à des attentes en service à la clientèle comparables aux pratiques dans le secteur du commerce de détail ou dans les entreprises de service. Donc, la ponctualité aux rendez-vous de service et l'efficacité de la réparation deviennent des éléments essentiels pour satisfaire le client. Parallèlement aux nouvelles normes de service à la clientèle, la clientèle est aussi de plus en plus informée grâce aux technologies de l'information : beaucoup de clients vont effectuer une recherche d'information et comparer les prix préalablement à l'appel de service, et certains vont même tenter les réparations eux-mêmes. Cette tendance peut se traduire par une marge de manœuvre moins élevée par rapport à la concurrence, mais aussi en opportunité, par exemple pour les entreprises qui offrent également la vente de pièces.

De la même manière que le web a modifié le commerce traditionnel, les entreprises de l'activité *Réparation et entretien d'appareils ménagers* doivent aussi s'adapter à cette nouvelle réalité. Pour les entreprises, la présence sur le web devient donc un incontournable, puisque cette visibilité occupe désormais une place importante dans le processus de recherche du client. De plus, la confiance des consommateurs envers l'entreprise par les systèmes de notation en ligne (par ex. : Google, Facebook), influencera également le consommateur dans son choix d'entreprise. Certaines entreprises ont déjà bien compris l'importance du web dans le processus de recherche des clients, entre autres, en intégrant du contenu à leur site web (par ex. : blogue avec des conseils gratuits pour résoudre les problèmes de base) pour améliorer le référencement organique de leur site, ou bien par des initiatives de référencement payant.



Nouvelles tendances du marché des électroménagers

Le marché des appareils électroménagers n'échappe pas au développement technologique de plus en plus rapide. À partir des expositions « Consumer Electronic Show 2017-2018 » et « Kitchen and Bath Industry Show 2017-2018 », on peut noter l'évolution des appareils ménagers et des nouvelles tendances, qui s'articulent particulièrement autour de l'intégration de la technologie dans les appareils pour offrir de nouvelles options aux consommateurs des nouveaux modèles.

- Des électroménagers **de plus en plus complexes**
 - Les écrans sur les électroménagers : « Réfrigérateurs avec écrans qui permettent de communiquer entre les membres de la famille (Samsung), de consulter des recettes (LG), four à micro-ondes qui affiche les données de cuisson d'un aliment dont le code-barres a été numérisé avec une application mobile (Whirlpool) »³⁵. Les écrans permettant des fonctionnalités tactiles sont de plus en plus utilisés.
 - La cuisine intelligente : intégration du Wi-Fi dans les électroménagers, système d'assistance par la voix (Google Home, Cortana de Microsoft, Alexa de Amazon), intégration de l'intelligence artificielle, contrôle des électroménagers avec le téléphone, caméra dans le réfrigérateur pour vérifier son contenu avec une application sur téléphone intelligent.
- Des électroménagers pour des **besoins sur mesure**
 - Pour répondre à certains besoins des consommateurs (comme ceux des milléniaux), certaines compagnies ont commencé à offrir des électroménagers de plus petite taille, s'intégrant plus facilement dans les petits appartements³⁶.

³⁵ JOHNSON, Maxime, « Tendances technos dans les électroménagers du CES 2017 », *Journal Métro*, <http://journalmetro.com/opinions/vie-numerique/1073679/tendances-technos-dans-les-electromenagers-du-ces-2017/>, mis en ligne le 7 janvier 2017.

³⁶ MCGRATH, Jenny, « Ready to change the way you cook ? », *Digital Trends*, <https://www.digitaltrends.com/home/appliance-trends-kbis-2017/#/1-6>, mis en ligne le 13 janvier 2017.

- Flexibilité de l'utilisation : les laveuses (LG, Samsung) dotées d'un second module permettant de faire des brassées individuelles (en économisant de l'énergie) ou de laver en même temps d'autres vêtements selon des paramètres de lavage différents³⁷.
 - Assistance de l'utilisateur : les électroménagers assistent dans la réalisation des recettes, connectés et « intelligents », ils se règlent à la bonne température selon les indications de la recette ou l'ingrédient à cuire, gèrent l'inventaire de votre frigo et présentent un tutoriel des étapes plus difficiles sur un écran intégré³⁸.
- Par le sondage, beaucoup de répondants ont signifié leurs inquiétudes quant à la **surconsommation des appareils ménagers** et à la **réduction du cycle de vie** de ceux-ci. Ces inquiétudes par rapport à la surconsommation sont aussi partagées par une partie des consommateurs, par la popularité grandissante, bien que toujours marginale, du **Repair café**. Ce phénomène, d'origine Européen, est une **communauté d'entraide visant à réparer les appareils électroniques, dont les appareils ménagers** ³⁹. D'ailleurs, le *Repair Café Montréal* est l'un des 1 400 groupes que l'on dénombre au Canada ⁴⁰. Advenant un gain en popularité de cette tendance, ceci serait davantage bénéfique que néfaste pour les entreprises de l'activité économique puisque le but de ces groupes de bénévoles est davantage d'encourager le changement de mentalité des consommateurs à réparer plutôt que jeter. De plus, ce changement de mentalité pourrait aussi se traduire par une augmentation de la demande de pièces d'appareils ménagers, une opportunité pour les entreprises qui vendent ces pièces.

³⁷ CHRIST, Ry, « Appliances at CES 2017 : Déjà vu all over again », CNET, <https://www.cnet.com/news/appliances-at-ces-2017-deja-vu-all-over-again/>, mis en ligne le 8 janvier 2017.

³⁸ MCGRATH, Jenny, « At CES and KBIS, connected smart appliances begin to deliver a smarter kitchen », *Digital Trends*, <https://www.digitaltrends.com/home/smart-appliances-ces-2018-trends/>, mis en ligne le 12 janvier 2018.

³⁹ COLE, C., et GNANAPRAGASAM, A. « Community repair : enabling repair as part of the movement towards a circular economy », Nottingham : Nottingham Trent University and The Restart Project, <http://irep.ntu.ac.uk/id/eprint/30462/>, 2017.

⁴⁰ CTV NEWS, « This Montreal cafe will fix your broken gadgets for free », *Reportage de Vanessa Lee*, Montréal, <https://www.ctvnews.ca/lifestyle/this-montreal-cafe-will-fix-your-broken-gadgets-for-free-1.3725475>, mise à jour du 18 décembre 2017.



Pistes d'actions face aux enjeux de main-d'œuvre

- Il y a un **manque de relève pour le poste de réparateur en électroménagers**, et cette relève n'est pas suffisante pour combler les besoins actuels des entreprises. On ne dénombre maintenant qu'une seule école de formation professionnelle, dans la région de Montréal, qui offre la formation débouchant sur un diplôme d'études professionnelles en réparation d'électroménagers. Le nombre de finissants est donc restreint par la capacité maximale d'admissions (24 inscriptions) de cette école, pour ce programme. Plusieurs entreprises doivent composer avec une pénurie de main-d'œuvre pour ce poste qui **ralentit leur croissance**, et le problème sera de plus en plus important étant donné la **forte proportion de travailleurs qui prévoient partir à la retraite d'ici les cinq prochaines années**. De manière à compenser ce manque de finissants pour le poste de réparateur, *Élexpertise* devrait **continuer d'offrir de la formation continue**, comme elle le fait présentement avec le programme de stage pour les immigrants, et ainsi prendre en main la formation des futurs réparateurs en électroménagers. Donc, à partir des apprentissages de ce programme de stage, le concept pourrait être élargi à d'autres régions du Québec, en évaluant : le besoin des entreprises de ces régions, les bassins de main-d'œuvre disponibles et les collaborations potentielles avec les organismes qui ont des banques de candidats intéressants.
- Les répondants de l'étude qualitative ont relevé que la **certification d'Emploi-Québec n'était pas un gage de compétences demandé par la clientèle**. Cependant, pour une entreprise affichant sa certification, elle demeure une **marque de confiance pour les consommateurs** au même titre que le logo de la CTEQ ou de CAA-Québec. Dans une industrie où la confiance envers l'entreprise est très importante, entre autres, parce que les réparateurs se déplacent chez les gens, la certification d'Emploi-Québec et les entreprises certifiées gagneraient à ce qu'elle soit plus reconnue par la clientèle. **L'amélioration de la notoriété de la certification** devrait se faire en combinant une stratégie « pull », c'est-à-dire un travail de communication aux consommateurs afin de créer une différence pour eux, à une stratégie « push », en impliquant les entreprises plus reconnues dans le milieu afin qu'elles se différencient par la certification, et ainsi améliorer la perception du retour sur investissement de cette initiative.

- Étant donné que **29 % des répondants au sondage prévoient prendre leur retraite d'ici cinq ans** (forte proportion de propriétaires), que seulement 13 % ont déjà assuré la relève de leur entreprise et que 69 % n'ont jamais effectué de transformation à leur entreprise, un **accompagnement pour préparer la relève ou planifier le transfert de l'entreprise** pourrait être un besoin pour certaines entreprises au cours des prochaines années. L'enseignement des bonnes pratiques sur les stratégies de sortie du marché pourrait bénéficier autant aux entreprises qui vendent que celles qui voudraient acquérir une entreprise en réparation et entretien d'appareils ménagers. Une réflexion plus profonde sur la forme de cet accompagnement ainsi qu'une validation auprès des entreprises visées par cette transition permettraient de mieux évaluer cette piste d'action.
- Étant donné qu'il y a une forte proportion d'entreprises de petite taille dans cette activité (73 % contiennent de 1 à 4 employés), que les répondants sont majoritairement propriétaires (89 % des répondants) et que ceux-ci détiennent en majorité une formation professionnelle (64 % détiennent un DEP), une **formation en gestion pourrait être complémentaire à leur formation technique**. Par exemple, la formation pourrait traitée de :
 - finance, comptabilité et fiscalité de base (formes juridiques d'entreprise, états financiers, ratios financiers de base);
 - marketing (gestion d'un site web, promotions sur le web);
 - technologies de l'information (utilisation du matériel informatique dans le cadre des opérations);
 - gestion d'entreprise (amélioration du plan d'affaire).
- En plus importantes proportions, les employés des entreprises en *réparation et entretien d'appareils ménagers* démontrent des **besoins en formation**, reliés à ces principaux sujets :
 - les **nouvelles technologies** dans les électroménagers;
 - les **appareils ménagers « intelligents »**;
 - les **cuisinières à induction**;
 - l'utilisation de **matériel informatique dans le cadre des opérations**;
 - la **lecture de plans électriques**;
 - les **techniques de réfrigération** et la réparation de **réfrigérateurs** et de **congélateurs**.

Dans le but de **sensibiliser et de développer l'accès à la formation auprès des entreprises qui n'ont offert aucune formation** ou n'en ont offert que trois heures ou

moins durant la dernière année financière (représentant 26 % des entreprises répondantes), il serait intéressant de promouvoir la **formation en ligne** auprès d'elles. Le fait que ces entreprises n'offrent pas de formation ou presque, même si elles reconnaissent qu'elles ont des compétences à développer, démontre qu'elles ont un besoin, mais qu'il peut y avoir un frein au sein de l'entreprise pour l'accès aux formations. Peut-être que la rentabilité de l'investissement n'est pas assez évidente, c'est-à-dire de se libérer pour une formation en refusant des appels de service. L'offre de formation en ligne serait alors intéressante auprès de ce segment, puisqu'elle a l'avantage d'être plus flexible, permettant de ne pas manquer d'appels et de reprendre la formation durant les temps morts. Le contenu de ces formations auprès de ce segment devrait s'articuler autour des tendances du marché : les **nouvelles technologies dans les électroménagers**, les **cuisinières à induction** et les **appareils ménagers « intelligents »**.



Conclusion

Étant donné la rareté des données secondaires concernant l'activité économique *Réparation et entretien d'appareils ménagers*, la présente étude, menée par *Élexpertise*, a permis d'obtenir des données primaires sur cette activité (circonscrite selon la classification SCIAN 811412). Plus précisément, l'étude a rendu possible : de recenser les entreprises toujours actives de l'activité économique, de dresser un portrait des entreprises et de la main-d'œuvre y travaillant ainsi que d'établir le profil du marché et les nouvelles tendances qui l'affecteront. L'analyse des données a dégagé les besoins de la main-d'œuvre et une première réflexion sur la manière de les combler a été explorée dans les pistes d'actions face aux enjeux de main-d'œuvre. La méthodologie utilisée, comportant l'analyse des données secondaires ainsi qu'une revue documentaire, une étude quantitative et une étude qualitative, a permis d'atteindre efficacement les objectifs de l'étude.

Finalement, l'information acquise par l'étude permet de figurer diverses avenues de recherche futures concernant cette activité économique. Une prochaine édition de l'étude pourrait quantifier le besoin pour les formations portant sur la gestion d'entreprise. Cette future édition pourrait également inclure une collecte de données auprès de consommateurs (attentes, besoins, connaissance de la certification) dans le but de peaufiner le portrait de l'activité avec des données sur le marché.



Annexe : Méthodologie

Compilation des données secondaires

Objectif : Recueillir et compiler toutes les sources de données secondaires pouvant servir à dresser le portrait des entreprises de l'activité économique *Réparation et entretien d'appareils ménagers* (classification SCIAN 811412), de sa main-d'œuvre et des tendances affectant le marché.

Format : La première étape de cette démarche a été de consulter la précédente étude, réalisée en 2014⁴¹, portant sur l'activité économique afin de cerner les problématiques qui nécessitaient d'être explorées davantage, ainsi que les dimensions sur lesquelles *ÉlExpertise* voulait mesurer l'évolution. Ensuite, une recherche documentaire a été effectuée dans le but de déterminer les tendances futures qui affecteront l'activité *Réparation et entretien d'appareils ménagers*. Dans la même optique, les données des organismes gouvernementaux (Canada, É.-U.) ont été consultées afin, d'une part, de comparer ces données avec celles de notre étude quantitative, mais aussi, d'autre part, de compléter notre analyse de données primaires.

Résultats : Au préalable, il n'y a pas beaucoup de données secondaires disponibles propres aux classifications SCIAN à six chiffres, comme pour celle de l'activité *Réparation et entretien d'appareils ménagers*. Cependant, les statistiques sur les emplacements (Canada et É.-U.) ont permis d'en mesurer l'évolution. De plus, les constats de l'étude 2014 sur les problématiques de main-d'œuvre ont servi à construire le questionnaire pour l'étude 2017. Enfin, la recherche documentaire a permis de préciser les nouvelles tendances en électroménagers.

Étude quantitative

Objectif : Recenser les entreprises actives dans l'activité économique *Réparation d'appareils ménagers* et obtenir des données primaires au sujet des entreprises et de la main-d'œuvre.

Format : Le sondage a été envoyé à toutes les entreprises québécoises de cette activité qui étaient présentes dans notre base de données. D'une part, le sondage était disponible en ligne, par la plateforme *SurveyMonkey*. Un courriel d'invitation a été envoyé à une personne-ressource par entreprise. En parallèle, une version papier du sondage a été envoyée aux adresses postales de toutes les entreprises de

⁴¹ ÉLEXPERTISE, « Enquête sur l'industrie de la réparation d'appareils électroménagers », septembre 2014.

l'activité. Ensuite, une relance par courriel a été effectuée lorsque les réponses recueillies ont commencé à diminuer. Finalement, un sondeur a téléphoné à toutes les entreprises n'ayant pas encore répondu pour leur offrir la possibilité de répondre (au téléphone, en ligne ou par la poste) avant la fin du sondage.

Résultats : Au total, **124 entreprises ont répondu** au sondage, parmi une liste de **374 entreprises que l'on considère toujours comme actives**. Par rapport à ces résultats, on peut calculer un **taux de réponse de 33 %** des entreprises actives dans l'activité économique. Ces résultats permettent aussi de calculer la **marge d'erreur** associée à la taille de l'échantillon, qui est de 8,80 % avec un niveau de confiance de 95 %, c'est-à-dire que les résultats de ce sondage peuvent être extrapolés à toutes les entreprises de cette activité avec 5 % de risque d'erreur de plus ou moins 8,80 %.

Étude qualitative

Objectif : Explorer et préciser certains sujets relatifs à l'évolution et à la nouvelle réalité des entreprises en *Réparation et entretien d'appareils ménagers*, aux problématiques de main-d'œuvre et aux besoins en formation.

Format : Le guide d'entrevue a été construit après une analyse des résultats quantitatifs. Les sujets abordés avec les personnes interviewées font donc suite à certains commentaires recueillis ainsi qu'à certains résultats qui demandaient davantage d'explications. Les entrevues ont aussi permis d'acquérir de l'information sur certaines tendances et certains thèmes qui ne se mesuraient pas de manière quantitative. Les entreprises interviewées ont été choisies selon quelques critères : entreprises provenant de plusieurs régions administratives du Québec, taille d'entreprises variée, mais avec une plus grande proportion d'entreprises de quatre employés et moins ainsi qu'un chiffre d'affaires supérieur à 100 000 \$ pour s'assurer d'un certain degré d'implication de l'entreprise.

Résultats : Un total de **cinq entrevues individuelles semi-structurées** ont été menées auprès d'entreprises de profils variés, mais répondant aux critères de base planifiés. Ainsi, quatre régions administratives ont été représentées et une proportion plus importante d'entrevues (60 %) a été conduite auprès d'entreprises de petite taille (quatre employés ou moins).