



PORTRAIT SECTORIEL

CARROSSERIE



Cette étude a été réalisée par Carolle Larose Conseil.

Carolle Larose
CO**nseil**



TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS	4
SOMMAIRE EXÉCUTIF	6
LISTE DES TABLEAUX	9
LISTE DES GRAPHIQUES	11
LEXIQUE	13
CONTEXTE DE L'ÉTUDE.....	15
I. MÉTHODOLOGIE ET PROFIL DES RÉPONDANT(E)S	16
APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE ET PROFIL	17
II. PROFIL SECTORIEL	25
DÉLIMITATION DU SECTEUR.....	26
PROFIL DES ENTREPRISES.....	27
PROFIL DES EMPLOIS.....	35
III. TRANSFORMATION DU SECTEUR.....	37
CHANGEMENTS TECHNOLOGIQUES.....	38
ÉVOLUTION DU MARCHÉ DE LA RÉPARATION.....	45
IV. DÉFIS DE GESTION	54
GESTION D'ATELIER	54
GESTION DES RESSOURCES HUMAINES	82
DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES	103
V. CONSTATS ET RECOMMANDATIONS.....	122
CONSTATS ET RECOMMANDATIONS	123
TABLEAU SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS.....	133
VI. ANNEXE	135
THÈMES DES ENTREVUES.....	136
VII. BIBLIOGRAPHIE.....	137



REMERCIEMENTS

ÉQUIPE DE PRODUCTION

- Direction et coordination :**
- Danielle Le Chasseur – Directrice générale, Innoviste
- Réalisation de l'étude :**
- Sylvain Richard – Analyste, Innoviste
 - Caroline Lacasse – Upsylon
 - Carolle Larose – Carolle Larose Conseil
- Révision linguistique :**
- Maryse Tapp – Double Expresso

PARTICIPANT(E)S AU COMITÉ DE SUIVI DE L'ÉTUDE

Caroline Lacasse – Upsylon

Carolle Larose – Carolle Larose Conseil

Danielle Le Chasseur – Innoviste

Félix Bélanger – Unifor

Geneviève Éthier – Innoviste

Jonathan Pilon – CCPQ

Robert Favreau – CCAQ

Sylvain Richard – Innoviste

Sylvain Murphy – CPA Montréal

REPRÉSENTANT(E)S DE L'INDUSTRIE CONSULTÉ(E)S EN ENTREVUE EXPLORATOIRE

Alexandre Rocheleau – Progi

Amir Farrokh – Centre de calibration des Laurentides

Anne-Marie Fortier – Ingenia Personnel

Arthur Crawford – ACX

Charles Aubry – CCS

Charles Boivin – CSN Collision

Christian Roy – Napa/Cmax

Daisy Levesque – CarrXpert Jacques Lévesque/CAA Québec

Denis Cloutier – PPG

Éric Léveillé – BASF

Félix Bélanger – Unifor

Guy Lescarbeau – Unipièces

Jacques Maheux – CAA Québec

Jason Bartanen – Collision ProAssist

Jean-François Champagne – AIA Canada

Jonathan Girard – Clé Verte^{MD}

Marc Robert – Auto Traction

Marie-Andrée Paquet – Auto Prévention

Marianne Laforte – Auto Prévention

Maurice Lefrançois – GAA

Michel Pagano – Canari

Mike Anderson – Collision Advice

Nick Dominato – Autobolt

Patrice Marcil – Axalta

Patrick Piché – Akzo Nobel

Paul Prochilo – Simplicité Soins d'auto

Philippe Buissières – PME Guru

Rémi Michaud – Carstar

Rémy Rousseau – Groupe Rémy Rousseau

Robert Favreau – CCAQ/CarrXpert

Ryan Mandell – Mitchell

Shamsia Quraishi – AIA Canada

Simon Beaumier – CFP Verdun/Spanesi



Jonathan Pilon – CCPQ

Karim Mouldi – Canari

Leanne Jefferies – OEC Certified Collision Care

Louis-Martin Jannard – Canada Motors Jobs

Luc Fillion – Nexera et True Claim

Sonia Bouthillette – Réseau Fix Auto

Steve Gauthier – PPG

Stuart Klein – AIA/I-CAR Canada

Sylvain Murphy – CPA Montréal

Yves Robichaud – Robicho conseils & stratégies

Vince Fellice – Filco

PARTICIPANT(E)S AU GROUPE DE DISCUSSION DES DIRIGEANT(E)S D'ATELIERS

Benoit Lemieux-Ayotte – Carrosserie Beloeil

Chantal Poliquin – Groupe Spinelli

Francis Deschesne – Groupe Réparateck

Gabriel Rioux Ouimet – Fix Auto Salsa

Grégoire Léger – Lessard CarrXpert

Ian Boissonneaut – Carrosserie Val Bélair

Jean-François Durocher – Fix Auto Salsa

Jean-Pierre Landry – Landry Carrossier Certifié

Maxime Bousquet – Carrosserie Yamaska

Michael Levesque – CarrXpert HM

Réal Arcand – Fix Auto St-Hubert Est

Tony Cutrone – Auto Italia

Innoviste - Comité sectoriel de main-d'œuvre des véhicules motorisés, 2026.

Tous droits réservés

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2026.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2026.

Avec la contribution financière de :

**Commission
des partenaires
du marché du travail**
Québec 



SOMMAIRE EXÉCUTIF

Le présent rapport dresse un portrait du secteur de la carrosserie au Québec dans un contexte marqué par des transformations technologiques, organisationnelles et humaines. Cette démarche vise à outiller les propriétaires d'ateliers, les fournisseurs, les associations et autres partenaires de l'industrie afin de mieux comprendre les enjeux actuels et d'orienter les décisions stratégiques à court et moyen termes.

L'étude repose sur une méthodologie rigoureuse combinant une revue de littérature, des entrevues auprès de 45 personnes clés du secteur, un groupe de discussion avec 12 dirigeant(e)s d'ateliers et un sondage en ligne effectué auprès de 279 répondant(e)s.

PROFIL DES ATELIERS

Le secteur de la carrosserie demeure majoritairement composé de petits ateliers. Plus de la moitié comptent moins de cinq employé(e)s, bien que la majorité de la main-d'œuvre se concentre dans des entreprises comptant entre 10 et 19 employé(e)s. Le poids des tâches administratives s'intensifie dans les ateliers, avec un ratio de personnel administratif et de personnel technique qui atteint près de 1 pour 1.

Près de la moitié des ateliers sont affiliés à des bannières, franchises ou autres modèles d'affaires. On observe également une tendance à la consolidation, avec l'émergence de propriétaires d'atelier multiples (MSO). Dans la dernière décennie, on note une diminution de 6,7 % du nombre d'ateliers au Québec, ce qui pourrait être attribué aux fusions-acquisitions, à la fermeture de petits ateliers et à l'ouverture de plus grands.

TRANSFORMATIONS TECHNOLOGIQUES ET TRANSITION NUMÉRIQUE

La transformation technologique constitue l'un des principaux leviers, mais aussi l'un des principaux défis pour les ateliers. Les logiciels d'estimation, de prise de rendez-vous et de suivi des pièces sont largement implantés. Ceux facilitant la communication avec la clientèle ou les employé(e)s sont beaucoup moins présents. À peine un peu plus de la moitié des ateliers utilisent des logiciels de planification et de suivi des opérations, pourtant reconnues comme des facteurs clés d'efficacité et de rentabilité.

Les dirigeant(e)s reconnaissent toutefois le potentiel de ces technologies et expriment une ouverture à l'accompagnement externe, au coaching et à la formation pour mieux exploiter les outils à leur portée.

Les plus petits ateliers perçoivent moins clairement les bénéfices de la transition numérique, souvent en raison de contraintes financières, de leur investissement dans les opérations courantes ou d'un volume de production plus restreint.

L'intelligence artificielle appliquée à l'estimation est encore peu présente, étant accessible dans moins du tiers des ateliers. Le niveau de maîtrise de cette technologie est jugé comme assez faible dans les ateliers, même chez ceux qui l'utilisent.



Les nouvelles technologies présentes dans les véhicules complexifient leur réparation. Les pièces peuvent maintenant représenter jusqu'à 51 % des coûts. Au cours des trois dernières années, le nombre de devis présentant des coûts liés à la calibration de systèmes ADAS a presque doublé.

CAPACITÉ DE RÉPARATION ET EFFICACITÉ ORGANISATIONNELLE

La capacité de réparation des ateliers est influencée par plusieurs facteurs : la fluctuation du volume de sinistres, la disponibilité des pièces, de la main-d'œuvre et de l'équipement en place, de même que les exigences liées aux normes et procédures des constructeurs.

Un peu plus de la moitié des ateliers sondés détient au moins une certification de constructeur, la certification multimarque se révélant la plus répandue. Bien que les certifications soient perçues comme nécessaires pour maintenir le volume de réparation, leur impact sur la rentabilité demeure plus mitigé aux yeux de certains dirigeant(e)s. Les coûts d'implantation, la complexité des exigences de certains constructeurs et les demandes variables des assureurs contribuent à freiner l'engagement de certains ateliers vers la certification, malgré une tendance du marché en ce sens.

L'estimation des dommages apparaît comme un point névralgique du fonctionnement des ateliers. Son influence sur la rentabilité est clairement reconnue, tant par les dirigeant(e)s que par les estimateur(trice)s.

La complexité du processus d'estimation, les variations entre les pratiques des assureurs et les allers-retours nécessaires à l'approbation des devis contribuent à alourdir les opérations et à rallonger les délais. La qualité de l'argumentaire et la rigueur dans la rédaction des devis constituent des leviers majeurs pour améliorer la rentabilité, notamment en ce qui concerne les opérations souvent omises (R&I, calibrations ADAS, scans, sous-traitance, extras de la finition).

La majorité des ateliers effectuent des recherches sur les normes et procédures OEM, principalement par l'entremise des estimateur(trice)s, mais aussi, dans une proportion significative, par les dirigeant(e)s eux-mêmes.

La planification des travaux et l'organisation des opérations ressortent également comme des enjeux déterminants. Les dirigeant(e)s reconnaissent largement qu'une meilleure planification, un contrôle accru des travaux en cours et une utilisation optimale des installations – notamment la cabine de peinture – peuvent générer des gains importants en efficacité et en rentabilité.



UTILISATION DES INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)

L'étude révèle une adoption variable des indicateurs de performance dans les ateliers. Plusieurs indicateurs opérationnels et financiers sont consultés à des fréquences compatibles avec les meilleures pratiques recommandées par les experts. Toutefois, certains KPI, tels que le taux de conclusion, le temps de cycle et le temps de touche, demeurent sous-utilisés ou méconnus dans une proportion non négligeable d'ateliers.

La littérature, les entrevues et le sondage suggèrent fortement que les dirigeant(e)s qui s'approprient ces indicateurs y perçoivent rapidement une valeur ajoutée, malgré une perception initiale de lourdeur ou de manque de temps. Des mesures d'accompagnement, de vulgarisation et de partage de bonnes pratiques pourraient contribuer à une meilleure exploitation de ces indicateurs au bénéfice des ateliers.

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES, FIDÉLISATION ET RELÈVE

Bien que l'estimation et l'optimisation des processus arrivent en tête des enjeux, ceux liés aux ressources humaines demeurent présents dans le secteur. Le recrutement est jugé important, mais la fidélisation de la main-d'œuvre est perçue comme plus critique, étant donné un contexte où la main-d'œuvre qualifiée demeure limitée.

Malgré le discours fréquent sur la pénurie de main-d'œuvre et les problèmes de roulement de personnel, les données suggèrent une situation plus nuancée : l'âge moyen des employé(e)s, leur ancienneté, leurs intentions de quitter ou de prendre leur retraite indiquent une certaine stabilité sur un horizon de 10 ans, bien que des défis subsistent pour certains postes techniques. Cette situation demeure préoccupante compte tenu du nombre limité de diplômé(e)s issus de la formation professionnelle.

L'amélioration des pratiques de gestion demeure un défi dans les ateliers. Alors que les dirigeants sont préoccupés de rester à jour sur les changements technologiques ou d'améliorer la gestion des opérations, leur intérêt pour la formation en gestion des ressources humaines demeure limité. Pourtant, ces compétences constitueraient un levier important pour l'engagement et la fidélisation de leur main-d'œuvre.



FORMATION ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

La formation continue est largement reconnue comme un levier essentiel pour faire face aux transformations du secteur et la fidélisation du personnel. Les priorités de formation selon les dirigeant(e)s varient selon les fonctions du personnel : réparation de véhicules électriques, soudage, estimation, peinture et santé-sécurité figurent parmi les besoins les plus souvent mentionnés. Les besoins du personnel sont similaires aux priorités des dirigeant(e)s, sauf pour le personnel administratif, qui démontre plus d'intérêt pour la communication et la gestion client.

Les activités de formation de courte durée et celles directement intégrées au milieu de travail apparaissent comme des solutions mieux adaptées aux réalités opérationnelles des ateliers, où la libération du personnel demeure un enjeu majeur.

GESTION ENVIRONNEMENTALE ET TRANSITION VERTE

Les ateliers sont généralement conscients de leurs responsabilités environnementales et appliquent plusieurs bonnes pratiques, notamment en matière d'optimisation des produits de peinture et de gestion des matières résiduelles. Le programme Clé VerteMD est bien connu et implanté, bien que plusieurs participants soulignent la complexité du processus et les coûts associés.

RECOMMANDATIONS

L'étude conduit à un plan de match ambitieux dont la mise en œuvre nécessitera une solide participation des regroupements et réseaux d'ateliers actifs en carrosserie.

18 recommandations ont été définies et regroupées sous 8 thèmes porteurs qui se distinguent comme des leviers d'amélioration du secteur de la carrosserie. Ces thèmes sont :

- 1. Soutenir la transition numérique**
- 2. Stimuler l'amélioration des pratiques d'estimation**
- 3. Favoriser une utilisation stratégique des indicateurs de performance**
- 4. Poursuivre les efforts de promotion des emplois**
- 5. Faciliter l'accès à la formation initiale**
- 6. Favoriser la mise à jour des compétences**
- 7. Renforcer les compétences en gestion des ressources humaines**
- 8. Faciliter la gestion environnementale en atelier**

Des initiatives concrètes sont définies sous chacun de ces thèmes. Dans l'ensemble, les résultats témoignent d'un secteur mobilisé, conscient de ses défis et ouvert à l'amélioration continue, à condition de pouvoir compter sur des outils, des ressources et des partenariats adaptés à sa réalité.

LISTE DES TABLEAUX



Tableau 1 - Poste occupé dans l'atelier	22
Tableau 2 - Niveau d'études complété.....	23
Tableau 3 - Répartition des ateliers de carrosserie au Québec et des répondant(e)s au sondage	24
Tableau 4 - Codes SCIAN du secteur de la carrosserie	26
Tableau 5 - Fluctuation du nombre d'ateliers de carrosserie par région administrative de 2015 à 2025	28
Tableau 6 - Répartition des répondant(e)s selon la taille de l'atelier.....	30
Tableau 7 - Services offerts dans les ateliers des répondant(e)s.....	33
Tableau 8 - Chiffre d'affaires selon les dirigeant(e)s et le nombre d'employé(e)s	34
Tableau 9 - Distribution du nombre d'employé(e)s par type de poste	36
Tableau 10 - Nombre de devis d'estimation avec tâches de balayage (scan) et de calibration.....	39
Tableau 11 - Équipement disponible et intentions d'achat dans les ateliers	44
Tableau 12 - Répartition des revenus d'atelier selon les services offerts.....	49
Tableau 13 - Proportion du type de pièces sur les devis d'estimation de 2023 à 2025	51
Tableau 14 - Priorités d'investissements en technologies numériques	57
Tableau 15 - Applications et logiciels présents dans l'atelier	58
Tableau 16 - Applications et logiciels utilisés par type de poste	59
Tableau 17 - Certification des constructeurs.....	63
Tableau 18 - Recherche ou consultation des normes et procédures OEM	65
Tableau 19 - Fréquence de la recherche de normes et procédures OEM pour la rédaction de devis	66
Tableau 20 - Sources utilisées pour la recherche de normes et procédures OEM.....	66
Tableau 21 - Fréquence suggérée pour la consultation et l'analyse des KPI	74
Tableau 22 - Fréquence de consultation des KPI par les dirigeant(e)s.....	75
Tableau 23 - Pratiques environnementales en atelier.....	81
Tableau 24 - Intentions de vente ou de transfert d'entreprise sur un horizon de 5 ans	84
Tableau 25 - Présence d'un plan de succession	85
Tableau 26 - Disponibilité d'une relève familiale	85
Tableau 27 - Âge prévu de la retraite	86
Tableau 28 - Postes vacants chez les technicien(ne)s (CNP 72411) de 2022 à 2024.....	87
Tableau 29 - Embauches prévues dans l'année à venir selon la taille de l'atelier	88
Tableau 30 - Moyens de recrutement utilisés.....	89
Tableau 31 - Intentions des dirigeant(e)s découlant des changements au PTET	91
Tableau 32 - Accès aux avantages sociaux dans les ateliers.....	97
Tableau 33 - Intentions de quitter l'entreprise et autres projets d'avenir.....	98
Tableau 34 - Statut d'emploi en atelier	99
Tableau 35 - Mode de rémunération privilégié dans les ateliers	100
Tableau 36 - Rémunération des employé(e)s.....	100
Tableau 37 - Appellations du personnel assujetti selon les décrets des différentes régions	104
Tableau 38 - Fournisseurs utilisés pour la formation de la main-d'œuvre	106
Tableau 39 - Intérêts de formation du personnel administratif	109
Tableau 40 - Intérêts de formation liée à l'estimation	110



Tableau 41 - Intérêts de formation liée à la peinture.....	111
Tableau 42 - Intérêts de formation liée aux systèmes ADAS et à la sécurité passive	113
Tableau 43 - Intérêts de formation en réparations structurelles et non structurelles	114
Tableau 44 - Cours du programme PCVÉ en carrosserie	116
Tableau 45 - Participation régionale au programme PCVÉ en carrosserie	116
Tableau 46 - Format et modalités de formation à privilégier selon les dirigeant(e)s et employé(e)s.....	118

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 1 - Fluctuation du nombre d'ateliers de carrosserie au Québec de 2015 à 2025.....	27
Graphique 2 - Taille des ateliers au Québec.....	29
Graphique 3 - Répartition des répondant(e)s selon le modèle d'affaires de l'atelier	31
Graphique 4 - Estimation de la fluctuation du nombre d'employé(e)s dans le secteur de 2014 à 2024	35
Graphique 5 - Nombre moyen d'employés par catégorie de poste	36
Graphique 6 - Description sommaire du processus de réparation	42
Graphique 7 - Nombre de sinistres au Québec de 2013 à 2024	45
Graphique 8 - Coût moyen des sinistres au Québec de 2013 à 2024	46
Graphique 9 - Rentabilité du remplacement vs la réparation de pièces	51
Graphique 10 - Importance des enjeux dans les ateliers	55
Graphique 11 - Facilitation de la transition numérique	61
Graphique 12 - Maturité numérique selon les employé(e)s.....	62
Graphique 13 - Nécessité de la certification pour le maintien du volume et de la rentabilité	64
Graphique 14 - Efficacité des moyens pour faciliter le respect des standards OEM	67
Graphique 15 - Impact du processus d'estimation sur la rentabilité	70
Graphique 16 - Pratiques liées à l'estimation en atelier	70
Graphique 17 - Optimisation de la rentabilité de l'atelier	72
Graphique 18 - Efficacité de l'atelier selon les employé(e)s.....	77
Graphique 19 - Satisfaction de la clientèle selon les employé(e)s	77
Graphique 20 - Perceptions relatives au programme Clé Verte ^{MD}	79
Graphique 21 - Engagement environnemental selon les dirigeant(e)s	80
Graphique 22 - Engagement environnemental selon les employé(e)s	80
Graphique 23 - Calcul de l'empreinte carbone en atelier	81
Graphique 24 - Importance du recrutement et de la fidélisation de la main-d'œuvre	82
Graphique 25 - Permis de travail octroyés via le programme TET de 2018 à 2024.....	90
Graphique 26 - Niveau de satisfaction des employé(e)s selon les dirigeant(e)s.....	93
Graphique 27 - Niveau de satisfaction des employé(e)s	94
Graphique 28 - Organisation du travail en atelier selon les employé(e)s	95



Graphique 29 - Utilité de pratiques visant l'amélioration de la satisfaction des employé(e)s	96
Graphique 30 - Salaire annuel moyen pour certains titres d'emploi à Montréal de 2022 à 2024	101
Graphique 31 - Évolution du salaire moyen des technicien(ne)s en collision de 2016 à 2024	102
Graphique 32 - Inscriptions et diplômes obtenus au programme d'études en carrosserie (DEP)	103
Graphique 33 - Nombre de compagnon(ne)s et d'apprenti(e)s peintres et débosseleurs de 2022 à 2024	104
Graphique 34 - Probabilités de formation des dirigeant(e)s et de l'équipe de gestion	107
Graphique 35 - Probabilités de formation du personnel administratif	108
Graphique 36 - Probabilités de formation de l'équipe d'estimation	110
Graphique 37 - Probabilités de formation liée à la peinture	111
Graphique 38 - Probabilités de formation liée aux systèmes ADAS et à la sécurité passive	112
Graphique 39 - Probabilités de formation en réparations structurelles et non structurelles	114
Graphique 40 - Probabilités de formation en prévention en santé et sécurité au travail	117
Graphique 41 - Préférence liée au format de la formation	118
Graphique 42 - Accessibilité de la formation selon les dirigeant(e)s	119
Graphique 43 - Incitatifs à la formation selon les employé(e)s	120
Graphique 44 - Besoins d'encadrement de la formation selon les dirigeant(e)s	120
Graphique 45 - Impacts de la formation sur la productivité selon les dirigeant(e)s	121
Graphique 46 - Impacts et retombées de la formation selon les employé(e)s	121



LEXIQUE

Ce lexique a été développé en comparant différentes sources de référence. Comme les définitions peuvent varier selon ces sources, il n'est fourni qu'à titre indicatif pour faciliter la compréhension du texte dans le présent rapport.

Terme	Définition
Alternance travail-études (ATE)	Programme de formation dans lequel les notions théoriques sont enseignées dans un centre de formation et la pratique est effectuée lors de stages en entreprise.
Analyse pré et post réparation (pré-scan et post-scan)	Processus d'analyse diagnostic pré-réparation permet d'identifier les codes d'erreurs et d'anomalies liés ou non à une collision. L'analyse post-réparation permet de s'assurer que les problèmes identifiés ont été résolus après la réparation.
(Re)Calibration	Processus permettant la remise aux spécifications et aux positions d'origines des capteurs (caméras, radars, Lidars), permettant au système d'aide à la conduite (ADAS) de fonctionner correctement. Dans certaines documentations, le terme étalonnage est également utilisé.
Collision et versement	Police d'assurance qui couvre les dommages causés au véhicule endommagé.
Dirigeant(e)	Propriétaire, copropriétaire ou employé(e)s ayant un rôle de gestionnaire (directeur(trice) d'atelier, gérant(e) ou superviseur(e))
Indicateur clé de performance (KPI)	Données qui permettent d'évaluer la performance d'une entreprise sur différents aspects (ex. : ventes, satisfaction client, temps de livraison, etc.) permettant de cibler les succès et aspects à améliorer. Les indicateurs permettent aussi d'alimenter la réflexion et la stratégie d'affaires. L'acronyme KPI signifie <i>Key Performance Indicator</i> .
OEM	Acronyme anglophone signifiant <i>Original Equipment Manufacturer</i> , communément utilisé en atelier pour parler des pièces fabriquées et vendues par le constructeur automobile. L'acronyme francophone FEO est occasionnellement utilisé aussi (fabricant d'équipement d'origine).
Personnel technique	Employé(e)s qui travaillent directement sur les véhicules et dont les tâches génèrent des revenus facturables : débosseleur(euse), préparateur, peintre, etc. Certains spécialistes utilisent le terme « productif » pour désigner ce type de personnel.
Personnel administratif	Employé(e)s qui fournissent un travail nécessaire à l'entreprise, mais dont les tâches, de nature plus cléricale, ne génèrent pas directement de revenus facturables : estimateur(trice), agent(e) de liaison, comptable, etc. Certains spécialistes utilisent le terme « non productif » pour désigner ce type de personnel.
Reconnaissance des acquis et des compétences (RAC)	Démarche qui permet de faire évaluer et reconnaître officiellement des compétences acquises en milieu de travail afin d'obtenir un diplôme.
Responsabilité civile	Police d'assurance qui couvre les dommages matériels causés à autrui avec le véhicule.
Système d'aide à la conduite (ADAS)	Système assistant le conducteur dans la conduite afin d'améliorer la sécurité du conducteur et de ces passagers. (Ex. : maintien dans la voie, aide au stationnement,



	réduction d'angles morts, etc.). L'acronyme <i>ADAS</i> , utilisé en atelier et dans la littérature, est issu de l'anglais <i>Advanced Driver Assistance System</i> .
Sous-traitance	Opération spécialisée et contractuelle par laquelle un entrepreneur confie à un autre entrepreneur la réalisation d'une partie d'un travail pour le compte de ses propres clients, selon ses directives.
Véhicule gravement accidenté (VGA)	Véhicule qui a été gravement accidenté et reconstruit pouvant être réimmatriculé après expertise et vérification confirmant son droit de circuler au Québec.
Véhicule non carrossable	Véhicule qui ne peut circuler de façon sécuritaire pour les occupants du véhicule et pour les usagers de la route.
Véhicule déclaré perte totale	Véhicule qui a subi des dommages importants au point que le coût des réparations dépasse sa valeur au jour du sinistre. Cela peut se produire si le coût de réparation est supérieur à la valeur marchande du véhicule, ou s'il est trop endommagé pour être réparé.



CONTEXTE DE L'ÉTUDE

[Innoviste](#) est un organisme à but non lucratif mandaté pour soutenir les employeur(euse)s et les travailleur(euse)s œuvrant dans le domaine des véhicules motorisés. Il représente différents sous-secteurs, tels que la vente de pièces, la mécanique automobile, les véhicules récréatifs, la carrosserie, etc. Il contribue à améliorer la connaissance du secteur, à stabiliser l'emploi, à renforcer les compétences techniques et les pratiques de gestion des ressources humaines. Pour y parvenir, Innoviste collabore étroitement avec les employeur(euse)s, les travailleur(euse)s et les associations de l'industrie pour concevoir, entre autres, des outils RH, des programmes de formation ainsi que des portraits et des diagnostics sectoriels ou sous-sectoriels.

Tout comme d'autres sous-secteurs de l'industrie, la carrosserie est aux prises avec son lot de défis à relever. Avec plus de 7 000 000¹ de véhicules automobiles sur les routes du Québec, dont plusieurs intègrent des matériaux et des technologies de pointe, la réparation de collision connaît des transformations constantes : mise à jour des compétences liées aux innovations technologiques, optimisation des opérations, rareté de main-d'œuvre qualifiée, exigences environnementales à respecter, etc.

Les ateliers doivent non seulement s'assurer d'effectuer des réparations qui préserveront les propriétés d'origine du véhicule, notamment en ce qui concerne la sécurité des occupants, mais ils doivent également maintenir la rentabilité et la pérennité de l'entreprise.

Dans ce contexte en mouvance, Innoviste et ses partenaires évoluant dans le secteur de la carrosserie ont souhaité établir un diagnostic sous-sectoriel qui ferait le point sur les transformations et les enjeux, afin de déterminer des solutions qui permettront aux ateliers de relever les défis actuels et futurs. Il s'attardera notamment sur les sujets suivants :

- Délimitation du secteur et modèle d'affaires
- Évolution du marché et de l'emploi
- Transformations structurelles des entreprises
- Changements technologiques des véhicules
- Technologies dans le processus de réparation
- Gestion des ateliers (critères de performance, ressources humaines et enjeux environnementaux)
- Formation de base et formation continue

¹ SAAQ (2024) [Bilan routier, parc automobile et permis de conduire](#)



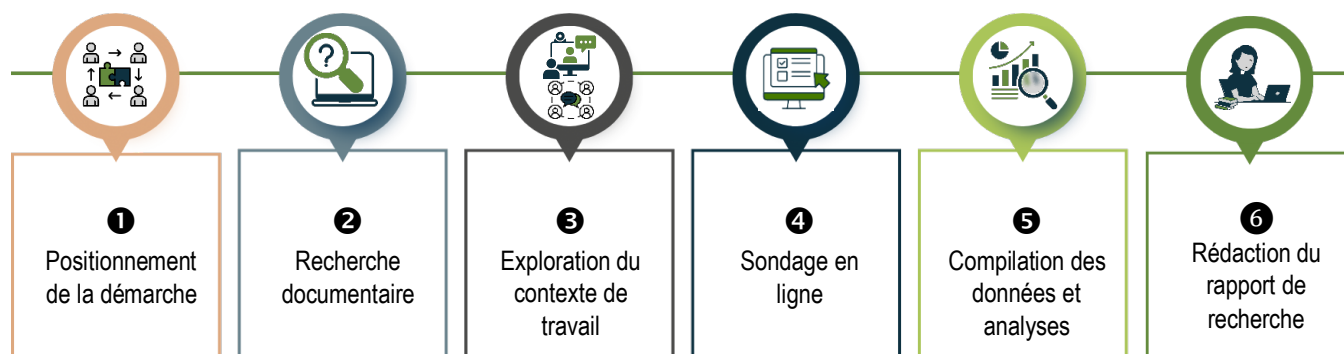
I. MÉTHODOLOGIE ET PROFILS DES RÉPONDANT(E)S





APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE ET PROFIL

Afin de recueillir des données probantes et pertinentes qui permettront à Innoviste de continuer sa mission d'aider l'industrie, une méthodologie rigoureuse a été établie. La présente section du rapport présente chacune des étapes de la démarche et le profil des répondant(e)s qui ont permis de dresser le portrait du secteur, de tirer des conclusions et d'émettre des recommandations.



POSITIONNEMENT DE LA DÉMARCHE

Une rencontre de démarrage avec un comité de pilotage du projet a permis de s'assurer que tous les intervenants avaient une compréhension commune des orientations de l'étude et de la démarche envisagée. La méthodologie proposée pour l'étude a été validée et la liste des personnes clés suggérée pour l'étape d'exploration du contexte de travail a été bonifiée par le comité.

RECHERCHE DOCUMENTAIRE

Une revue de littérature a été effectuée afin de mieux comprendre l'industrie, déterminer les tendances actuelles, les enjeux connus, de même que les potentiels « angles morts » qui gagneraient à être étudiés. Cette revue de la littérature a également constitué la base pour la conception de la grille d'entretien utilisée lors de l'étape suivante. La liste des documents de recherche, articles, sites web, webinaires et autres sources ayant été consultés se trouve à la section *Bibliographie* du rapport.

EXPLORATION DU CONTEXTE DE TRAVAIL

■ Entrevues individuelles

Pour enrichir la recherche documentaire effectuée, des entrevues semi-dirigées ont été conduites avec 45 personnes clés détenant une expertise reconnue dans l'industrie. Des représentants de toutes les bannières, franchises, sociétés et coopératives en carrosserie actives au Québec ont été rencontrés. Des entretiens ont aussi été réalisés avec des spécialistes reliés aux technologies, aux produits et techniques de réparation et à la gestion des opérations.



Les entrevues se sont déroulées en mode virtuel entre le 26 mars et le 14 août 2025, selon un protocole commun comprenant la présentation de l'étude, des précisions sur l'anonymat des réponses et les sujets abordés. Afin de tirer parti des compétences de tous, certaines questions plus pointues et personnalisées ont été ajoutées en fonction du domaine d'expertise de chaque personne interviewée. La durée des entrevues variait entre 45 et 75 minutes. Il est à préciser que certaines des personnes clés interviewées œuvrent à l'extérieur du Québec. L'objectif était d'avoir une perspective plus globale afin de vérifier si les enjeux présents dans d'autres provinces ou à l'extérieur du Canada, étaient similaires à ceux observés au Québec. La liste des thèmes abordés est présentée en *Annexe* au document.

▪ **Groupe de discussion – dirigeant(e)s**

Afin d'aller plus loin dans la compréhension et l'analyse des informations recueillies, un groupe de discussion formé de propriétaires, directeur(trice)s d'atelier et responsables RH s'est tenu le 11 juin 2025 à Drummondville. Les 12 participant(e)s ont été sélectionné(e)s par Innoviste afin de représenter différentes tailles d'ateliers et régions administratives du Québec. Cette rencontre exploratoire visait à obtenir le point de vue de personnes œuvrant au quotidien dans les ateliers afin de documenter les perceptions communes, les divergences possibles, ainsi que les initiatives mises de l'avant pour contrer les défis rencontrés dans leurs ateliers. Afin de rendre la rencontre interactive, des questions en lien avec les informations présentées ont été posées tout au long des trois heures de discussion. Les participant(e)s avaient la possibilité de répondre anonymement à l'aide de leurs téléphones intelligents. Les résultats obtenus ont permis de creuser un peu plus certains sujets pour alimenter le sondage en ligne.

SONDAGE EN LIGNE

▪ **Conception**

Pour compléter la collecte d'information et rejoindre le plus de personnes possibles, un sondage en ligne a été élaboré. Celui-ci s'adressait aux propriétaires, gestionnaires et employé(e)s des ateliers de carrosserie. Le questionnaire présentait un tronc commun s'adressant à tous les répondant(e)s, en plus de questions spécifiques ou adaptées selon le poste occupé dans l'entreprise. Les thèmes abordés étaient les suivants :

- Profil de la personne répondante et de l'atelier
- Plan de relève (pour propriétaire seulement)
- Enjeux critiques dans l'atelier
- Performance
- Équipements, outils numériques et standards de réparation
- Pratiques de gestion (opérations, RH, environnementales)
- Fidélisation et satisfaction au travail
- Développement des compétences



Le questionnaire a été validé par le comité de pilotage pour ensuite être programmé sur la plateforme SurveyMonkey. Un prétest du sondage en ligne a également été effectué pour s'assurer de la pertinence des questions et du langage technique utilisé avec quelques ateliers qui se sont portés volontaire.

■ Promotion et administration

Plusieurs partenaires ont été sollicités pour diffuser l'invitation de participation au sondage. Les membres du comité de validation, de même que tous les réseaux de franchises et bannières présentes au Québec, ont été impliqués dans la diffusion de l'invitation.

La période allouée pour remplir le questionnaire s'est échelonnée du 1^{er} octobre au 14 novembre 2025. Plusieurs relances ont été effectuées afin d'atteindre un nombre significatif de participant(e)s.

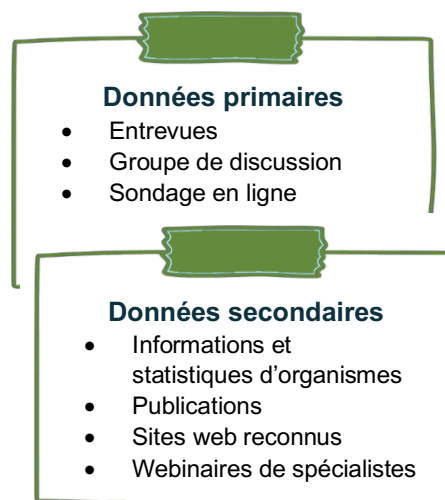
COMPILATION DES DONNÉES ET ANALYSES

■ Type de données recueillies

Conformément à la méthodologie utilisée, les données proviennent de sources primaires et secondaires. En plus d'avoir permis de contribuer à la conception de la grille d'entrevue et du sondage, certaines informations provenant des données secondaires seront présentées en complément ou pour venir appuyer les données primaires recueillies.

En ce qui concerne le sondage en ligne, 340 personnes ont amorcé le questionnaire. À la suite d'une analyse préliminaire des données, 61 participant(e)s ont été retirés afin d'assurer la validité des résultats. Certains n'avaient répondu qu'à quelques questions, ne faisaient pas partie de la population ciblée ou présentaient des données improbables. Le présent rapport réfère donc aux réponses des 279 participant(e)s retenus.

Précisons que certaines questions comptent moins de participant(e)s, car elles ne s'adressent qu'à un pan de la population à l'étude. De plus, lors de la lecture, il faut garder en tête que les données récoltées proviennent d'un échantillon de propriétaires et d'employé(e)s d'ateliers, et non de l'ensemble de tous les ateliers du Québec. Plusieurs personnes participantes peuvent également provenir d'une même entreprise. Par conséquent, bien que les résultats présentés dans ce rapport dépeignent des tendances et un portrait représentatif du secteur, ils peuvent parfois être légèrement surestimés ou sous-estimés. Par exemple, si 80 % des répondant(e)s ont répondu « oui » à une question sollicitant leur avis, cela ne signifie pas que 80 % des personnes du secteur partagent entièrement cette opinion.





■ Méthodes d'analyse statistique

Ce document présente des statistiques descriptives (ex. : moyenne, fréquence, etc.), mais également des statistiques inférentielles de certaines données recueillies dans le sondage en ligne (ex. : corrélation, test-t, etc.). Ces deux types d'analyses permettent non seulement d'établir une vision d'ensemble, mais également de déterminer l'influence de certaines variables ou conditions sur les enjeux ciblés tout au long de l'étude. Par exemple, elles permettent de vérifier si les répondant(e)s des plus petites entreprises rencontrent des difficultés ou des enjeux différents de ceux des plus grands ateliers, ou encore si les employé(e)s ont des avis ou des besoins distincts selon le poste occupé.

RÉDACTION DU RAPPORT DE RECHERCHE

Les données qualitatives et quantitatives recueillies lors des étapes précédentes ont permis l'élaboration d'un rapport préliminaire. Celui-ci a été validé par le comité de pilotage avant la production du document en version finale.

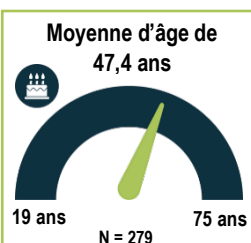
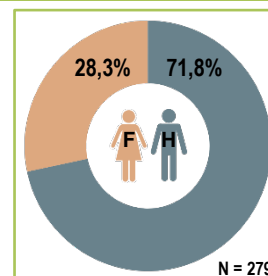


PROFIL DES RÉPONDANT(E)S AU SONDAGE

SONDAGE

■ Genre et âge moyen

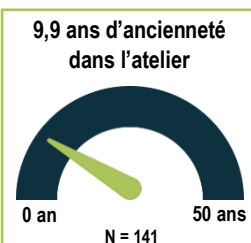
Les hommes représentent près de $\frac{3}{4}$ des répondants, ce qui est représentatif d'un secteur à prédominance masculine. On retrouve un nombre plus élevé de femmes (10,8 %) que d'hommes (1,1 %) dans les postes d'agent(e)s de liaison de même que dans les postes administratifs, comme la réception et la comptabilité (femmes 4,3 % et hommes 0,7 %).



L'âge moyen de l'ensemble des participant(e)s est de 47 ans. Les dirigeant(e)s, c'est-à-dire les propriétaires et les gestionnaires d'ateliers, sont légèrement plus âgés (48,5 ans) que les employé(e)s (44,6 ans)². Les hommes sont également plus âgés (48,0 ans) que les femmes (44,6 ans) du secteur³.

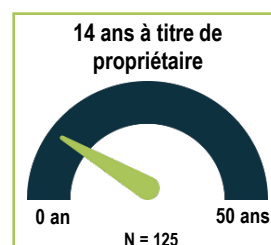
■ Expérience et ancienneté

En ce qui concerne les **années d'expérience dans le secteur automobile**, on observe le même phénomène. La moyenne globale est de 23,5 années, mais un écart significatif est observé entre le nombre d'années d'expérience des dirigeant(e)s (26,8 ans) et celui des employé(e)s (16,0 ans)⁴. Un écart du même ordre est également constaté entre les hommes (27,8 ans) et les femmes (12,5 ans)⁵. Puisque l'âge moyen des hommes est plus élevé que celui des femmes, cela se traduit par un nombre moyen d'années d'expérience plus élevé.



Les **employé(e)s** ont en moyenne de 9,9 ans **d'ancienneté dans l'atelier** où ils ou elles travaillent actuellement. Bien que les femmes aient globalement moins d'années d'expérience dans le secteur, on ne dénote aucune différence significative entre les hommes et les femmes en termes d'années d'ancienneté⁶. En se basant sur ces résultats, il semble que les femmes demeurent en poste pour la même entreprise plus longtemps.

En ce qui concerne le nombre d'**années à titre de propriétaire ou copropriétaire** d'ateliers, les participant(e)s ont fait leur première acquisition d'entreprise il y a 14 ans en moyenne. Le nombre d'années varie de moins d'un an à 50 ans.



² Différence significative de l'âge des dirigeant(e)s vs employé(e)s : $t(262) = 2,87, p < 0,05$

³ Différence significative de l'âge des hommes vs femmes du secteur : $t(261) = 2,30, p < 0,05$

⁴ Différence significative du nombre d'années d'expérience dans le secteur automobile des dirigeants vs employé(e)s : $t(262) = 7,22, p = 0,00$

⁵ Différence significative du nombre d'années d'expérience dans le secteur automobile des hommes vs femmes : $t(261) = 9,38, p = 0,00$

⁶ Différence non significative concernant les années d'expérience des hommes vs femmes : $t(135) = 1,72, p > 0,05$



SONDAGE (suite)

■ Poste occupé

Les personnes répondantes au sondage se distribuent dans la plupart des postes que l'on retrouve usuellement dans les ateliers de carrosserie.

Puisque les répondant(e)s au sondage devaient sélectionner le poste occupant la plus grande partie de leur temps de travail, il est possible que ces travailleur(euse)s effectuent des tâches connexes. Par exemple, les tâches confiées à un technicien ADAS peuvent être réalisées par un(e) débosseleur(euse). Il est également possible que ces mêmes tâches soient effectuées par un sous-traitant. Certain(e)s répondant(e)s occupent d'autres postes comme assistant(e) ou adjoint(e) de direction. D'autres mentionnent partager leurs tâches de manière équilibrée entre la gestion et l'estimation, ou encore, la gestion et l'ensemble des tâches dans l'atelier.

Tableau 1 - Poste occupé dans l'atelier

Poste	Nombre	%
Propriétaire/copropriétaire d'atelier	86	30,8 %
Propriétaire/copropriétaire et directeur(trice) d'atelier	52	18,6 %
Directeur(trice) d'atelier	29	10,4 %
Gérant(e) de plancher	7	2,5 %
Agent(e) de liaison	33	11,8 %
Commis aux pièces	--	--
Débosseleur(euse) - incluant apprenti(e)	13	4,7 %
Estimateur(trice)	18	6,5 %
Laveur ou préposé(e) à l'esthétique	--	--
Peintre - incluant apprenti(e)	10	3,6 %
Personnel administratif (réception, comptabilité, etc.)	14	5,0 %
Préparateur(trice)	5	1,8 %
Technicien(ne) ADAS	--	--
Autres postes ou fonctions multiples	12	4,3 %
N = 279		100 %



SONDAGE (suite)

■ Niveau de scolarité

La majorité des répondant(e)s possèdent au moins un diplôme. Les plus fréquemment mentionnés sont le diplôme d'études secondaires et le DEP en carrosserie. Le type de diplomation varie également selon le type de poste occupé.

Tableau 2 - Niveau d'études complété

Études complétées	Dirigeant(e)	Personnel administratif	Personnel technique
Aucun diplôme obtenu	5,7 %	7,7 %	7,1 %
Diplôme d'études secondaires (DES)	45,4 %	38,5 %	53,6 %
Diplôme d'études professionnelles en carrosserie (DEP)	38,0 %	10,8 %	60,7 %
Formation collégiale générale (DEC général)	8,6 %	15,4 %	3,6 %
Formation collégiale technique (DEC technique)	8,6 %	13,8 %	10,7 %
Formation universitaire	13,8 %	9,2 %	3,6 %
Autre(s) formation(s) complétée(s)	4,0 %	21,7 %	10,7 %
	N = 174	N = 65	N = 28

Un certain nombre de répondant(e)s possèdent des DEP dans un domaine connexe, comme la mécanique automobile ou la vente de pièces. Quelques participant(e)s sont diplômé(e)s dans d'autres disciplines, souvent liées à la maîtrise de certaines compétences manuelles et techniques ou au service client.

Les dirigeant(e)s et le personnel administratif sont plus nombreux à posséder un diplôme postsecondaire de niveau collégial ou universitaire.

■ Répartition géographique

Les répondant(e)s se distribuent dans les différentes régions administratives du Québec. Une majorité d'entre eux provient de la Montérégie, Montréal et la Capitale-Nationale, ce qui est représentatif de la répartition régionale des ateliers. Le tableau de la page suivante présente en détail la répartition des ateliers de carrosserie au Québec ainsi que celle des participant(e)s par région.



SONDAGE (suite)

Tableau 3 - Répartition des ateliers de carrosserie au Québec et des répondant(e)s au sondage

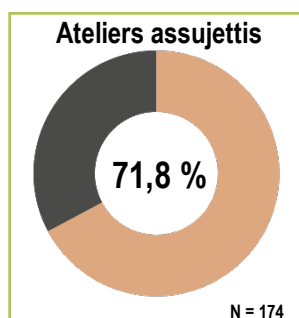
Régions administratives	% d'ateliers au Québec ⁷	% de participant(e)s
16 – Montérégie	16,3 %	18,6 %
06 – Montréal	15,4 %	18,6 %
12 – Chaudière-Appalaches	10,0 %	9,7 %
03 – Capitale-Nationale (Québec)	8,6 %	11,1 %
15 – Laurentides	7,7 %	7,2 %
05 – Estrie	6,5 %	5,0 %
14 – Lanaudière	6,4 %	7,2 %
13 – Laval	6,2 %	5,0 %
17 – Centre-du-Québec	5,4 %	4,7 %
02 – Saguenay-Lac-Saint-Jean	4,7 %	2,9 %
01 – Bas-St-Laurent	3,4 %	3,9 %
07 – Outaouais	3,1 %	2,2 %
04 – Mauricie	2,8 %	2,2 %
08 – Abitibi-Témiscamingue	1,3 %	1,1 %
Autres régions*	2,2 %	< 1 %
TOTAL	100 %	N = 279

*Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, Côte-Nord et Nord-du-Québec

Affiliation

Les participant(e)s proviennent d'ateliers indépendants (15,8 %) et d'ateliers affiliés à un autre modèle d'affaires, comme une franchise ou une bannière (84,2 %). Les répondant(e)s se répartissent dans la plupart des franchises, bannières et autres modèles d'affaires au Québec.

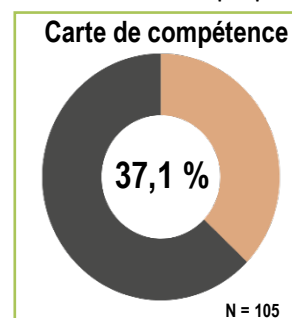
Comités paritaires et syndicalisation



Bon nombre de **dirigeant(e)s** indiquent que leur atelier se situe dans une **région assujettie** à un décret de l'un des six comités paritaires de l'industrie des services automobiles au Québec (CPA).

Qu'ils travaillent ou non dans une région assujettie à un CPA, un peu plus du tiers des **employé(e)s** possède une **carte de compétence** émise par un comité paritaire de l'automobile. Les apprenti(e)s ayant une carte de compétence constituent 17,1 % de l'échantillon alors que les compagnon(ne)s représentent 20 %.

3,9 % des répondant(e)s possèdent, dirigent ou travaillent dans un atelier de carrosserie syndiqué.



⁷ La répartition des ateliers par région a été établie grâce au croisement des données obtenues auprès de la CNESTT et de la [liste des codes postaux des 17 régions administratives](#) du Québec.



II. PROFIL SECTORIEL





DÉLIMITATION DU SECTEUR

CLASSIFICATION DES ENTREPRISES

Le Système de Classification des Industries de l'Amérique du Nord (SCIAN) permet d'avoir une définition et une structure commune pour les différentes activités économiques du Canada, des États-Unis et du Mexique.

Le code à quatre chiffres (8111) regroupe les entreprises dont l'activité principale est la réparation et l'entretien de véhicules automobiles. Le code à six chiffres précise si l'entreprise fait partie du secteur de la carrosserie ou du remplacement de vitres.

Tableau 4 - Codes SCIAN du secteur de la carrosserie

Secteur	Sous-secteur	Groupe	Classe	Définition
81	1	1	21	Réparation et entretien de la carrosserie, de la peinture et de l'intérieur de véhicules automobiles. ⁸
81	1	1	22	Ateliers de remplacement de vitres de véhicules automobiles. ⁹

PORTÉE DE L'ÉTUDE

Le présent rapport s'intéresse spécifiquement aux ateliers de carrosserie (code 811121). Bien que certains ateliers offrent le service de remplacement de pare-brise, les entreprises spécialisées uniquement dans la pose et réparation de pare-brise et autres vitres sur les véhicules ne font pas partie de l'étude.

⁸ SCIAN 811121 [Canada 2022 version 1.0](#)

⁹ SCIAN 811122 [Canada 2022 version 1.0](#)



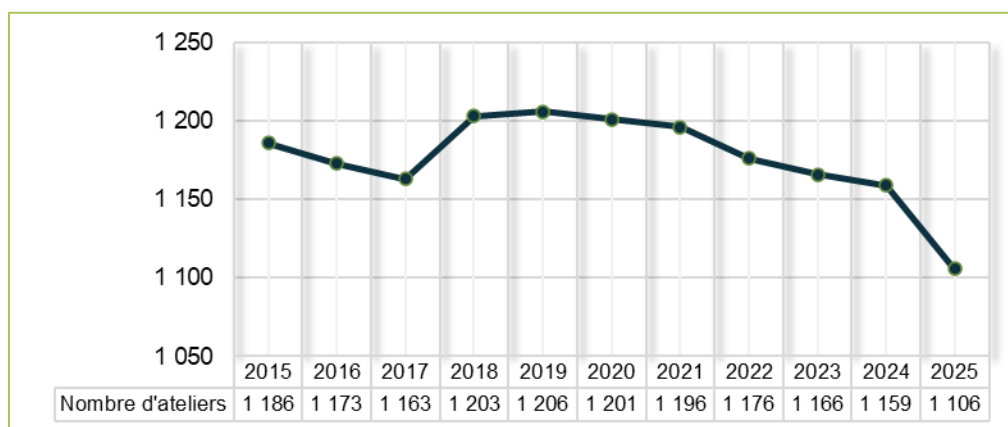
PROFIL DES ENTREPRISES

RÉPARTITION ET TAILLE

■ Nombre d'entreprises

Le nombre d'ateliers pour l'ensemble du Québec est passé de 1186 en 2015¹⁰ à 1106 au début de janvier 2025¹¹. Après une vague de consolidation observée en 2017, le nombre d'ateliers est demeuré plutôt stable jusqu'en 2021. La légère baisse du nombre d'ateliers observée par la suite s'est accentuée avec une réduction de près de 5 % entre 2024 et 2025.

Graphique 1 - Fluctuation du nombre d'ateliers de carrosserie au Québec de 2015 à 2025



¹⁰ Statistique Canada, Registre des entreprises, Données compilées avril 2025 + mise à jour juillet 2025 par la Direction de l'analyse et de l'information sur le marché du travail (DAIMT) d'Emploi-Québec pour Innoviste.

¹¹ Le nombre d'ateliers en date de janvier 2025 provient de la base de données de la CNESST.



■ Répartition géographique

Le tableau suivant examine de plus près la **distribution du nombre d'ateliers** par région administrative en 2025 et la fluctuation du nombre d'ateliers entre 2015 et 2025.

Tableau 5 - Fluctuation du nombre d'ateliers de carrosserie par région administrative de 2015 à 2025

Région administrative	2015	2025	Pourcentage d'ateliers en 2025	Variation de 2015 à 2025
16 – Montérégie	213	180	16,3 %	–15,5 %
06 – Montréal	188	170	15,4 %	–9,6 %
12 – Chaudière-Appalaches	105	111	10,0 %	5,7 %
03 – Capitale-Nationale (Québec)	103	95	8,6 %	–7,8 %
15 – Laurentides	102	85	7,7 %	–16,7 %
05 – Estrie	53	72	6,5 %	35,8 %
14 – Lanaudière	82	71	6,4 %	–13,4 %
13 – Laval	59	69	6,2 %	16,9 %
17 – Centre-du-Québec	60	60	5,4 %	0,0 %
02 – Saguenay–Lac-Saint-Jean	45	52	4,7 %	15,6 %
01 – Bas-St-Laurent	54	38	3,4 %	–29,6 %
07 – Outaouais	31	34	3,1 %	9,7 %
04 – Mauricie	41	31	2,8 %	–24,4 %
08 – Abitibi-Témiscamingue	19	14	1,3 %	–26,3 %
11 – Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	20	13	1,2 %	–35,0 %
09 – Côte-Nord	9	9	0,8 %	0,0 %
10 – Nord-du-Québec	2	2	0,2 %	0,0 %
TOTAL	1186	1106	100 %	6,7 %

Le nombre d'ateliers de carrosserie dans une région tend à respecter le nombre d'habitants et de véhicules qui s'y retrouvent.

À titre d'exemple, on note que les régions de la Montérégie et de Montréal comptent le plus grand nombre d'ateliers, c'est-à-dire près du tiers (31,7 %) de l'ensemble des ateliers au Québec. Ces deux régions regroupent d'ailleurs à elles seules 41 % de la population totale de la province¹², ce qui explique la concentration d'ateliers dans ces secteurs. La Montérégie présente une proportion plus élevée d'ateliers comparativement à Montréal (1 à 2 % de plus selon les années). Le nombre de véhicules en circulation par habitant pourrait expliquer cette variation, soit 434 véhicules par 1000 habitants à Montréal, comparativement à 737 par 1000 habitants pour la Montérégie¹³.

¹² Institut de la Statistique du Québec (Janvier 2025) Estimations de la population des régions administratives, Québec, 1^{er} juillet 1986 à 2024.

¹³ SAAQ (2023) [Véhicules légers de promenade en circulation par 1000 habitants](#)



Au niveau de la **fluctuation du nombre d'ateliers** par région, rappelons que, sur cette période de dix ans, le nombre d'ateliers au Québec aurait chuté de 7 %. Bien que très variable, cette tendance à la baisse du nombre d'ateliers est bien présente, car on observe une réduction du nombre d'ateliers dans 9 des 17 régions. Seulement quatre régions ont connu une hausse du nombre d'ateliers, alors que trois régions ont conservé le même nombre d'ateliers.

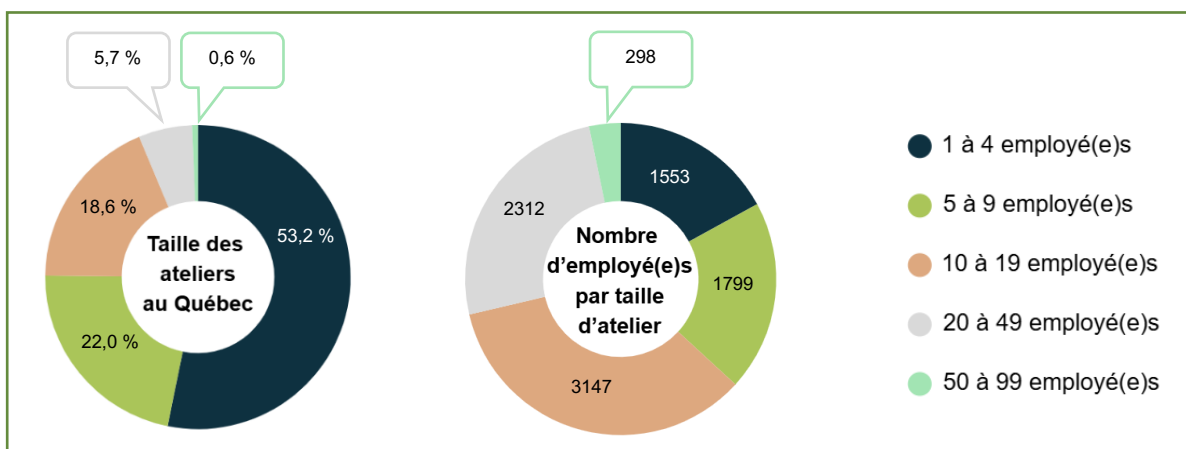
Les régions de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (–35 %), du Bas-Saint-Laurent (–30 %), de l'Abitibi- Témiscamingue (–26 %) et de la Mauricie (–24 %) sont celles où la réduction du nombre d'ateliers est la plus importante. À l'inverse, les régions de l'Estrie (+36 %), de Laval (+17 %) et du Saguenay–Lac-Saint-Jean (+16 %) affichent une augmentation du nombre d'ateliers. Les régions du Centre-du-Québec, de la Côte-Nord et du Nord-du-Québec conservent un nombre d'ateliers stable.

Notons que la variation du nombre d'ateliers au fil des ans dans les différentes régions administratives pourrait aussi s'expliquer par des fusions et acquisitions. Avec les données gouvernementales disponibles, il n'est pas possible de savoir si, par exemple, un propriétaire possédant trois ateliers est considéré comme une seule et unique entreprise ou trois entités distinctes.

■ Taille des entreprises

En ce qui concerne la taille des entreprises, plus de la moitié des ateliers au Québec (53,2 %) compte moins de cinq employé(e)s. Bien que plus nombreux, ces plus petits ateliers regroupent toutefois moins de travailleur(euse)s au total que les plus grands ateliers. On retrouve la plus grande concentration d'employé(e)s dans les ateliers comptant 10 à 19 employé(e)s, avec un total estimé de 3147 employés, soit 34,5 %¹⁴ du secteur.

Graphique 2 - Taille des ateliers au Québec



¹⁴ Statistique Canada, Registre des entreprises, Données compilées avril 2025 + mise à jour juillet 2025 par la Direction de l'analyse et de l'information sur le marché du travail (DAIMT) d'Emploi-Québec pour Innoviste.



SONDAGE

Les dirigeant(e)s d'atelier qui ont répondu au sondage ont en moyenne 12 employé(e)s. Cependant, si on analyse par type d'entreprise, on constate que les ateliers indépendants ont en moyenne cinq employé(e)s, comparativement à ceux associés à un modèle d'affaires comme une franchise ou une bannière qui ont plutôt 14 employé(e)s.

12 employé(e)s en moyenne



Tableau 6 - Répartition des répondant(e)s selon la taille de l'atelier

Taille de l'entreprise	Employé(e)s	Dirigeant(e)s
Moins de 5 personnes	6,7 %	15,4 %
Entre 5 et 9 personnes	20,0 %	28,7 %
Entre 10 et 19 personnes	57,1 %	38,2 %
Entre 20 et 49 personnes	10,5 %	17,6 %
Plus de 50 personnes	4,8 %	0,7 %
Ne sait pas	1,0 %	N/A
	N = 105	N = 136

La plus grande proportion des répondant(e)s fait partie des entreprises ayant entre 10 et 19 employé(e)s, ce qui correspond aux ateliers ayant la plus grande concentration de travailleur(euse)s, dans les données gouvernementales mentionnées précédemment.



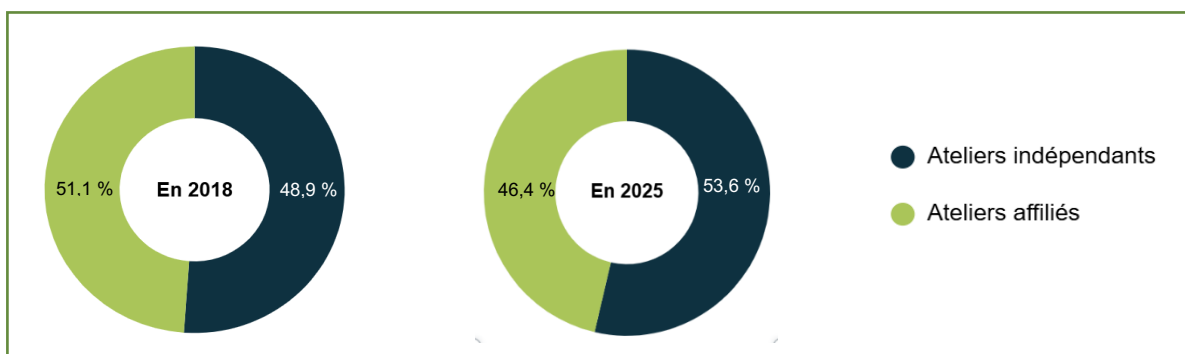
AFFILIATION ET CONSOLIDATION

■ Affiliation des entreprises

Près de la moitié des ateliers (46,4 %)¹⁵ en affaires au Québec en 2025 sont affiliés à un réseau reconnu : CarrXpert, Carstar, CCS, Fix Auto, ProColor, Simplicity soins d'auto, CSN collision, ACX ou un assureur.

Le graphique présente une légère progression du nombre d'ateliers indépendants depuis la compilation effectuée en 2018¹⁶, soit 4,7 % de plus. Certaines personnes interviewées suggèrent que la progression des ateliers indépendants pourrait être liée à l'augmentation des prix des pièces et des produits, ce qui inciterait les ateliers à limiter les coûts associés à d'autres dépenses, comme l'adhésion à un réseau. D'autres estiment plutôt que cette diminution serait attribuable aux fusions et acquisitions, lesquelles modifieraient le ratio entre les ateliers affiliés et indépendants.

Graphique 3 - Répartition des répondant(e)s selon le modèle d'affaires de l'atelier



Par conséquent, une diminution du nombre d'ateliers affiliés ne se traduit pas nécessairement par une baisse de la part de marché de ces réseaux, ceux-ci regroupant généralement des ateliers de plus grande taille que les ateliers indépendants, avec davantage d'employé(e)s et un volume de réparations plus élevé. Les résultats du sondage confirment cette tendance, avec une moyenne de cinq employé(e)s dans les ateliers indépendants, comparativement à 14 dans les autres modèles d'affaires.

■ Consolidation

La consolidation d'entreprise n'est pas unique à l'industrie automobile. Il a été possible de constater des fusions et acquisitions d'importants joueurs au Canada dans la dernière décennie. Par exemple, l'acquisition de la franchise [Carrossier ProColor](#) par le [réseau Fix Monde](#), ou encore la fusion de SSQ Assurance et de La Capitale regroupées sous le nom de [Beneva](#), pour ne nommer que celles-ci.

¹⁵ Ratio fondé sur le nombre des données fournies par les réseaux (franchise, bannière, etc.) présents au Québec : CarrXpert, Carstar, CCS, Fix Auto, ProColor, Simplicity soins d'auto, CSN collision, ACX, sites web assureurs et les données de la CNESST de janvier 2025.

¹⁶ CSMO-Auto (2018) [Étude de pertinence pour le développement d'une norme professionnelle estimateur\(trice\) en dommages](#)



Du côté des ateliers, cette tendance se manifeste également par l'émergence de regroupements et de propriétaires d'ateliers multiples (MSO – *Multi Shop Owner*). Les expert(e)s consulté(e)s estiment qu'elle est appelée à se maintenir et citent notamment plusieurs propriétaires possédant plus de dix ateliers. Parmi les avantages associés à cette tendance figurent une présence accrue sur le marché dans différentes régions, la possibilité de se spécialiser dans plusieurs marques, ainsi que des économies d'échelle liées à l'achat de produits et d'équipements. Toutefois, il a également été mentionné que, dans certains cas, l'acquisition de plusieurs ateliers peut représenter un risque financier important, compte tenu du niveau d'endettement pouvant être associé à ce type d'expansion.

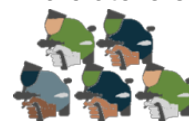
Dans les autres provinces du Canada et aux États-Unis, on voit de plus en plus de regroupements importants d'ateliers, comme [Crash Champion](#), [Craftman Collision](#), ou des compagnies cotées en bourse, comme [Boyd Group](#). Selon le cas, on y compte plusieurs dizaines et parfois même plus d'un millier d'ateliers. Selon plusieurs, cette tendance remarquée à l'échelle mondiale devrait se poursuivre et sera plus présente au Québec dans les prochaines années.

SONDAGE

Les propriétaires et copropriétaires ayant participé au sondage possèdent entre un et cinq ateliers. La majorité d'entre eux possèdent un seul atelier (70,1 %) ou deux ateliers (20 %).

Le nombre d'années à titre de propriétaire n'a pas d'impact significatif sur la quantité d'ateliers que ces derniers possèdent¹⁷. Ceci suggère que les propriétaires qui acquièrent plusieurs ateliers n'ont pas nécessairement plus d'années d'expérience dans l'industrie au moment d'opter pour un modèle d'affaires plus axé sur l'expansion d'entreprise.

1 à 5 ateliers



N = 125

¹⁷Aucune corrélation entre le nombre d'années à titre de propriétaire d'entreprise et le nombre d'ateliers que ceux-ci possèdent : $r = -.10$, $n = 110$, $p > 0.05$



SOURCES DE REVENUS

■ Services offerts

Bien que, par définition, un atelier de carrosserie effectue des travaux de réparations structurelles et non structurelles sur des véhicules, chaque entreprise peut se diversifier et offrir des services additionnels ou complémentaires. Par exemple, on a vu au fil des ans des réseaux proposer des franchises permettant d'offrir également la pose de pare-brise ou des services de réparation et d'entretien mécanique.

Plusieurs ateliers ont également développé une expertise spécifique pour certaines marques de véhicule ou types de réparations. Cette spécialisation semble être en partie liée au coût élevé de certains équipements ou installations. Elle permettrait de maximiser les revenus et la rentabilité en se concentrant sur des services que les concurrents n'offrent pas.

Par ailleurs, bien que la majorité des ateliers offrent les principaux services liés à la carrosserie, une part d'entre eux recourt à la sous-traitance, notamment pour la réparation et la calibration des systèmes d'aide à la conduite.

SONDAGE

Une forte majorité des répondant(e)s indique que leur atelier fait principalement de la réparation de collision. Parmi les services offerts, on retrouve toutefois de la restauration de véhicules, de la mécanique automobile et de la pose de vitres.

Tableau 7 - Services offerts dans les ateliers des répondant(e)s

Services offerts	% d'ateliers
Réparation de véhicules accidentés	98,6 %
Pose de vitres	49,1 %
Mécanique automobile	25,1 %
Restauration de véhicule	22,9 %
Autres services	10,4 %
N = 279	

Parmi les autres services connexes, quelques répondant(e)s offrent une spécialisation en calibration des systèmes d'aide à la conduite (ADAS), en débosselage sans peinture, en pose de pellicules ou en esthétique automobile. D'autres développent une expertise dans des équipements motorisés distincts, tels que les bateaux, les camions lourds ou les véhicules récréatifs.

Lorsque certains services ne sont pas offerts à l'interne, les ateliers font appel à des sous-traitants pour des réparations plus spécialisées, notamment la réparation de plastiques ou d'aluminium, ainsi que certains travaux liés aux systèmes ADAS.



■ Chiffre d'affaires annuel

Les revenus des entreprises varient selon plusieurs éléments, tels que le type de véhicule réparé, la gamme de produits et services offerts ou l'achalandage dans l'atelier.

SONDAGE

Les dirigeant(e)s d'atelier étaient invités à préciser le chiffre d'affaires de leur entreprise. On note que près des deux tiers des entreprises affichent un chiffre d'affaires supérieur à deux millions de dollars et que le chiffre d'affaires est fortement relié à la taille de l'entreprise.

Tableau 8 - Chiffre d'affaires selon les dirigeant(e)s et le nombre d'employé(e)s

Chiffre d'affaires annuel	5 et -	5 à 9	10 à 19	20 à 49	50 et +	TOTAL
Moins de 500 000 \$	6,7 %	0,9 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	7,6 %
De 500 000 \$ à moins de 1 M\$	1,9 %	2,9 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	4,8 %
De 1 M\$ à moins de 2 M\$	1,0 %	15,2 %	4,8 %	0,0 %	0,0 %	21,0 %
De 2 M\$ à moins de 3 M\$	0,0 %	4,8 %	10,4 %	0,0 %	0,0 %	15,2 %
De 3 M\$ à moins de 4 M\$	0,0 %	1,0 %	11,4 %	1,9 %	0,0 %	14,3 %
De 4 M\$ à moins de 5 M\$	0,0 %	1,9 %	10,4 %	6,7 %	1,0 %	20,0 %
De 5 M\$ à moins de 10 M\$	0,0 %	0,0 %	2,9 %	13,3 %	0,0 %	16,2 %
Plus de 10 M\$	0,0 %	0,0 %	0,0 %	1,0 %	0,0 %	1,0 %
	N = 10	N = 28	N = 42	N = 24	N = 1	N = 105

De l'avis de plusieurs expert(e)s consultés, le chiffre d'affaires des entreprises aurait augmenté de façon significative durant les dernières années. Ceci s'expliquerait en grande partie par les technologies ajoutées aux véhicules. Une collision mineure peut entraîner des coûts de réparation élevés, ce qui contribue du même coup à augmenter rapidement la facture totale et conséquemment le chiffre d'affaires de certains ateliers.

Cependant, cette augmentation ne se traduit pas nécessairement en augmentation des profits. Des facteurs tels que la gestion des opérations, les coûts d'exploitation ou les investissements en équipement et en main-d'œuvre exercent une pression importante sur la rentabilité des ateliers.



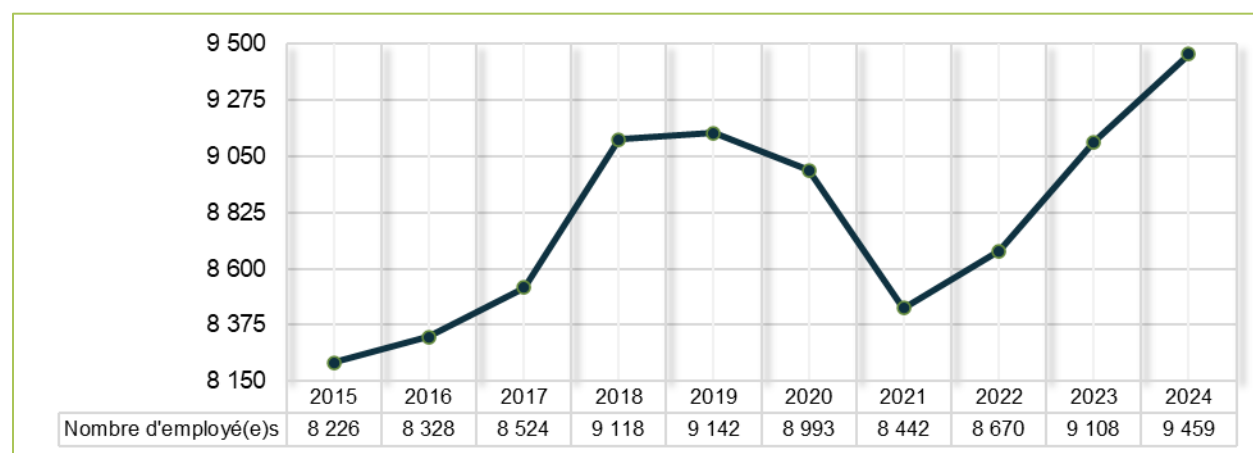
PROFIL DES EMPLOIS

RÉPARTITION

■ Progression de l'emploi

Si on observe sur une période de 10 ans¹⁸, on peut constater que l'estimation du nombre total d'employé(e)s fluctue, affichant toutefois une croissance constante depuis 2021.

Graphique 4 - Estimation de la fluctuation du nombre d'employé(e)s dans le secteur de 2014 à 2024



Cette tendance à la hausse du nombre d'emplois dans les ateliers peut être comparée à la fluctuation de l'emploi observée chez les débosseurs et les peintres, pour lesquels des données sont également disponibles.

Les données des recensements de 2011 et 2021 présentées dans le diagnostic sectoriel de 2023¹⁹ indiquaient que le nombre de débosseurs et de peintres en atelier avait diminué de 23,7 %, passant de 7565 à 5770.



Cette fluctuation pourrait en partie s'expliquer par le nombre de postes vacants dans les emplois qualifiés pour lesquels une forte demande est présente dans le secteur ainsi que par le ralentissement économique engendré par la pandémie en 2020 et 2021. Cependant, puisque l'emploi

total est légèrement en hausse dans le secteur depuis quelques années, ce constat permet de suggérer que la variation pourrait également être liée à une augmentation du nombre de personnes occupant d'autres professions que les emplois techniques dans les ateliers.

¹⁸ Statistique Canada, Registre des entreprises, Données compilées avril 2025 + mise à jour juillet 2025 par la Direction de l'analyse et de l'information sur le marché du travail (DAIMT) d'Emploi-Québec pour Innoviste.

¹⁹ CSMO-Auto (2023). [Diagnostic sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie des services automobiles 2023.](#)



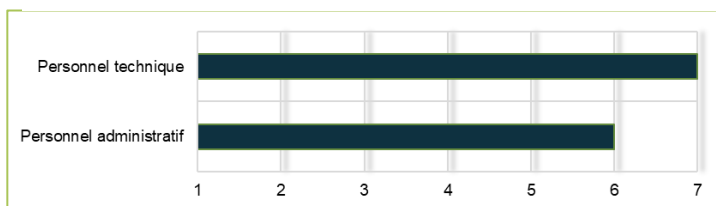
■ Répartition des emplois par profession

Il est difficile d'obtenir des données par profession pour certains emplois non spécifiques au secteur de la carrosserie, tels que la comptabilité, le service à la clientèle, etc. Toutefois, de nombreuses personnes consultées, tout comme les données du sondage, indiquent que la proportion de personnel technique œuvrant sur le « plancher » (ex. : débosseleur(euse)s, peintres et préparateur(trice)s), comparativement au personnel administratif (ex. : estimateur(trice)s et agent(e)s de liaison), tend désormais vers un ratio de 1:1 dans plusieurs ateliers.

SONDAGE

Les résultats du sondage indiquent un ratio actuel de 57 % de personnel technique et 43 % de personnel administratif dans les ateliers. Ce constat confirme la tendance à une augmentation du personnel administratif en atelier, se rapprochant du ratio de 1:1 évoqué dans les entrevues.

Graphique 5 - Nombre moyen d'employés par catégorie de poste



Personnel technique : débosseleur(euse), laveur, préposé(e) à l'esthétique, peintre, préparateur(trice), technicien(ne) ADAS, apprenti(e) débosseleur(euse) et peintre

Personnel administratif : agent(e) de liaison, commis aux pièces, directeur(trice) et chef(fe) d'étage (« gérant(e) de plancher »), estimateur(trice), personnel de bureau (réception, comptabilité, etc.) et autres postes

Tableau 9 - Distribution du nombre d'employé(e)s par type de poste

Poste	%
Débosseleur(euse) - incluant apprenti(e)	31,5 %
Peintre - incluant apprenti(e) et préparateur(trice)	15,1 %
Personnel administratif (comptabilité, réception, etc.)	11,4 %
Estimateur(trice)	9,7 %
Laveur ou préposé(e) à l'esthétique	8,0 %
Directeur(trice) et gérant(e)	7,4 %
Agent(e) de liaison	7,4 %
Commis aux pièces	5,0 %
Technicien(ne) ADAS	2,6 %
Autres postes	2,0 %
N = 136	

Les postes de débosseleur(euse), peintre et préparateur(trice) sont les plus présents dans les ateliers participants. Il y a en moyenne un(e) estimateur(trice) pour six personnes occupant un poste technique dans l'atelier et huit technicien(ne)s pour un(e) agent(e) de liaison.

Même si ces ratios ne peuvent s'appliquer uniformément dans tous les ateliers, ils fournissent une information complémentaire sur la répartition des différents types de postes qui s'y retrouvent.



III. TRANSFORMATION DU SECTEUR





CHANGEMENTS TECHNOLOGIQUES

ÉVOLUTION DES VÉHICULES

▪ Multiplication des composants et matériaux

L'apparition de nouvelles technologies et matériaux dans les véhicules d'aujourd'hui complexifie la réparation de véhicules accidentés. Elles nécessitent de nouvelles expertises ou un outillage plus perfectionné pour effectuer les réparations de manière sécuritaire et conforme aux spécifications des constructeurs. Voici quelques exemples :

- Certaines pièces, préalablement conçues en acier à haute résistance, ont été remplacées par de l'acier à ultra haute résistance.
- Des pièces, auparavant en acier, sont maintenant en aluminium ou en fibre de carbone.
- Les caméras et les autres capteurs sont désormais largement répandus dans les nouveaux véhicules et nécessitent généralement une recalibration lors de leur remplacement ou à la suite d'une dépose-repose.

Résultat, le nombre de matériaux, de même que la quantité de composants présents dans les véhicules, est en forte croissance. Une étude récente d'Enlyte²⁰ mentionne d'ailleurs que les pièces peuvent maintenant représenter jusqu'à 51 % des coûts de réparation et que, de 2019 à 2022 seulement, il y a eu plus de mise en marché de nouveaux modèles de véhicules que jamais auparavant.

En ce qui concerne plus spécifiquement les systèmes d'aide à la conduite intégrés aux pare-brise, une étude effectuée par AutoBolt en 2023²¹ soulignait que cette technologie était pratiquement inexistante en 2010. Pourtant, dès 2016, 25 % des nouveaux véhicules nécessitaient une calibration de caméra lors d'un remplacement de pare-brise. Depuis 2023, cette proportion atteint 89%.

Des données québécoises compilées par [Mitchell](#) permettent d'ailleurs de constater que, au cours des quatre dernières années, le nombre de devis comportant des tâches liées aux balayages (scan) pour identifier les erreurs et codes d'anomalies des composants, de même que des tâches de calibration de systèmes, est en croissance constante.

²⁰ Enlyte (2025). [EnlyteInvision Trends - Report](#).

²¹ Autobolt (2023) [Auto Glass ADAS and Technology Report](#).



Tableau 10 - Nombre de devis d'estimation avec tâches de balayage (scan) et de calibration

Année	% estimation avec scan	\$ moyen par devis	% estimation avec calibration	\$ moyen par devis
2022	66,5 %	95,79 \$	9,4 %	402,75 \$
2023	75,1 %	102,64 \$	14,1 %	480,75 \$
2024	80,3 %	106,05 \$	16,6 %	491,75 \$
2025 (T1, 2 et 3)	82,9 %	111,56 \$	17,8 %	516,00 \$

■ Électrification des véhicules

Les véhicules électriques (VE) et les véhicules hybrides (VH) sont de plus en plus présents sur nos routes. Les données les plus récentes disponibles indiquent qu'en 2023, ils représentaient 4,4 % de l'ensemble des véhicules en circulation au Québec, par rapport à 0,1 % en 2014. À l'époque, les véhicules hybrides constituaient la plus grande proportion de VE (62 %) alors que, moins de 10 ans plus tard, cette tendance s'inverse avec 65,9 % des véhicules qui sont maintenant 100 % électriques²². Bien que proportionnellement, ils sont moins présents que les véhicules avec moteur à combustion interne, il n'en demeure pas moins que les risques et précautions à prendre pour réparer ces véhicules sont encore plus importants.

Les ateliers doivent acquérir des connaissances particulières et adopter des techniques de travail spécifiques aux VE et VH, notamment en ce qui concerne les équipements de protection nécessaires pour désactiver et manipuler les systèmes à haute tension (HT). De plus, un véhicule accidenté peut présenter un risque accru d'incendie ou d'électrocution²³, ce qui transforme également certaines pratiques de réparation.

Par exemple, certains constructeurs peuvent exiger la dépose de la batterie HT pour effectuer divers types de réparations. D'autres vont spécifier un temps de cuisson moindre ou une température moins élevée dans la cabine de peinture²⁴ pour ne pas endommager la batterie HT.

Étant donné le prix de remplacement des batteries HT et des composantes de ce système, le nombre de VE et VH déclaré perte totale est en croissance. À titre d'exemple, une étude effectuée par Mitchell en 2024 mentionnait que le nombre de pertes totales de VE branchables au Canada en 2023 était de 5,9 % pour passer à 8,7 % en 2024²⁵.

²² Institut de la statistique du Québec (Février 2023) [Véhicules électriques en circulation](#).

²³ IRSST (2024) [Véhicules électriques et batteries de puissance lithium-ion - Comprendre et prévenir les risques](#).

²⁴ I-CAR (2024) [High-Voltage Vehicle Paint Booth Quick Reference](#).

²⁵ Mitchell (2025), [2024 year in review - Plugged-in EV Collision insights](#)



PROCESSUS DE RÉPARATION

■ Accès à l'information de réparation

Alors que la technologie des véhicules évolue à vitesse grand V, l'information requise pour les réparer revêt une importance capitale. L'accès à l'information provenant des constructeurs est nécessaire pour remettre en état un véhicule en respectant des critères de qualité et de sécurité.

L'accès à l'information des constructeurs a d'ailleurs fait l'objet de revendications historiques de la part de regroupements d'ateliers et le législateur est intervenu pour répondre à ces préoccupations.

Depuis mai 2010, la **Norme canadienne visant les renseignements sur l'entretien des véhicules automobiles** (*Canadian Automotive Service Information Standard - CASIS*) résulte d'une entente volontaire²⁶ conclue entre l'Association canadienne des constructeurs de véhicules (ACCV), Constructeurs mondiaux d'automobiles du Canada, l'Association canadienne des professionnels de l'automobile et l'Association des industries de l'automobile du Canada (AIA Canada). Cette norme garantit que les constructeurs et équipementiers partageront les informations relatives à l'entretien et la réparation des véhicules avec le marché secondaire de l'automobile comme elles le sont avec les concessionnaires agréés.

Au Québec, la **Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée** a été adoptée en 2023 et la plupart de ses dispositions sont entrées en vigueur en octobre 2025. Ce projet de loi s'intéresse à plusieurs biens de consommation et se décline en cinq mesures phares, dont l'une concerne plus spécifiquement la réparation automobile. Elle vise à renforcer le droit à la réparation, en bonifiant la garantie de disponibilité des pièces de rechange et des services de réparation déjà prévue dans la Loi sur la protection du consommateur et en interdisant le recours à des techniques qui rendent plus difficile l'entretien ou la réparation des biens, incluant les autos²⁷.

Une étude d'impact réalisée à la demande de l'Office de la protection du consommateur (OPC) se penche notamment sur les mesures interdisant certaines pratiques qui rendraient plus difficile l'entretien ou la réparation d'un bien en lien avec la réparation automobile, tant mécanique que de carrosserie :

« Il existe un potentiel de manque à gagner pour les concessionnaires dans l'éventualité où certaines pratiques des fabricants deviendraient reconnues comme des techniques ayant pour effet de rendre plus difficile pour le consommateur ou une personne mandatée par celui-ci d'entretenir ou de réparer un bien. À la suite d'un ajustement des fabricants d'automobiles pour respecter cette mesure, il pourrait y avoir des mouvements dans les parts de marché. »²⁸

²⁶ Site web de l'[Association canadienne des constructeurs de véhicules \(ACCV\)](#) - Norme canadienne visant les renseignements sur l'entretien (CASIS).

²⁷ Gouvernement du Québec, Office de la protection du consommateur. [Site Internet consulté en novembre 2025.](#)

²⁸ Office de la protection du consommateur et Raymond Chabot Grant Thornton et Mallette (2023), [Analyse d'impact réglementaire de la Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens.](#)



Compte tenu de l'adoption récente de cette réglementation, il est encore trop tôt pour en mesurer les réels impacts.

Malgré ces avancées, des préoccupations demeurent quant aux coûts d'accès aux données et à l'exclusion de certains logiciels ou fonctionnalités. Des délais entre la mise en circulation des nouveaux véhicules et l'accès aux données de réparation ont également été mentionnés par certaines personnes consultées dans le cadre de l'étude.

▪ Certification des constructeurs

Bon nombre de constructeurs automobiles ont mis en place un programme de certification d'ateliers de carrosserie. L'objectif, tel que défini par ces derniers, est de s'assurer que les ateliers possèdent les compétences, connaissances et équipement permettant de réparer leurs véhicules correctement en respectant les caractéristiques de sécurité d'origine.

Pour se qualifier et obtenir leur certification, les ateliers doivent passer par une inspection et un audit²⁹. Cette qualification est souvent effectuée par une firme externe. Par exemple, au Canada, plusieurs constructeurs ont mandaté l'entreprise [Centre de Carrosserie Certifié \(CCC\)](#) pour gérer leurs programmes de certification. Présentement, un atelier qui répond aux exigences de CCC peut se certifier auprès d'une douzaine de constructeurs : Fiat-Chrysler, Ford, Genesis, Honda, Hyundai, Infiniti, Kia, Lexus, Nissan, Subaru, Toyota et VinFast. D'autres constructeurs, comme General Motor, BMW ou Volkswagen-Audi, ont leur propre système de certification.

Les ateliers souhaitant se certifier doivent se conformer à différentes exigences, lesquelles varient selon le constructeur. Certains exigent que l'atelier soit parrainé par un concessionnaire, tandis que d'autres n'en font pas mention. Toutefois, l'ensemble des certifications requiert que l'atelier réponde à des critères précis liés aux pratiques de l'entreprise, aux relations avec la clientèle, aux équipements et aux types de produits requis, ainsi qu'au niveau de formation du personnel. Plusieurs estiment que ces certifications OEM seront de plus en plus présentes et qu'elles impliqueront des choix stratégiques pour les ateliers.

« Avec la complexité croissante des technologies d'info divertissement et des systèmes avancés d'aide à la conduite (SAAC, ADAS en anglais) et l'arrivée rapide des véhicules électriques à batterie (VEB), la pression pour obtenir diverses certifications OEM va certainement augmenter pour les réparateurs canadiens. Les différents centres de réparation devront relever le défi de rester au fait de ces nouvelles exigences et de décider quelles certifications sont les plus rentables pour leur entreprise. »³⁰

²⁹ AIA Canada (2022), Le portrait du secteur de la réparation de carrosserie.

³⁰ AIA Canada (2022), Le portrait du secteur de la réparation de carrosserie.



■ Complexité du processus de réparation

Si remettre en état un véhicule réparé après une collision demeure toujours l'objectif poursuivi par l'atelier de carrosserie, le chemin pour y parvenir aujourd'hui est beaucoup plus sinueux.

L'époque où il était possible, par exemple, de sectionner un véhicule monocoque en deux pour le reconstituer à l'aide de pièces structurales et non structurales afin de le remettre en circulation est révolue. Cette procédure n'est plus permise depuis plusieurs années. Il faut suivre les normes et les exigences des constructeurs³¹, puisque ceux-ci ont maintenant recours à une variété de matériaux qui ne peuvent être chauffés ou redressés sans altérer leurs propriétés physiques et mécaniques. Les procédures peuvent d'ailleurs varier selon les constructeurs et même, les années modèles d'un même véhicule. Il est donc important que chaque étape, de l'estimation à la livraison du véhicule réparé, puisse s'appuyer sur une démarche et un processus rigoureux.

Le graphique de la page suivante illustre sommairement le processus de réparation du véhicule³².

La nécessité de réduire la complexité et la lourdeur du processus d'estimation a été rapportée par une très forte majorité des expert(e)s consultés. On y déplore le manque de balises communes et les multiples allers-retours entre les estimateur(trice)s des ateliers et ceux des assureurs, ralentissant le processus de réparation.

Graphique 6 - Description sommaire du processus de réparation

-  1. 1^{er} lavage du véhicule (si possible et requis)
-  2. Évaluation des dommages (pré-scan si requis)
-  3. Coordination et autorisation avec l'assureur
-  4. Démontage et commande des pièces
-  5. Révision du devis (pièces supplémentaires si requis et approbation assureur)
-  6. Réparations structurales si requis
-  7. Débosselage et autres travaux non structurels de carrosserie
-  8. Finition et peinture (polissage si requis)
-  9. Réparation ou remplacement de composants si requis (*airbag*, système ADAS, etc.)
-  10. Remontage, 2^e lavage (post-scan et calibration si requis)
-  11. Contrôle qualité
-  12. Livraison du véhicule

³¹ SAAQ (2025) [Sectionnement d'un véhicule et réparation de pièces structurales](#).

³² Graphique élaboré par l'auteur à partir de plusieurs sources.



Considérant la complexité des véhicules et les multiples étapes de réparation, les ateliers doivent s'assurer de coordonner l'ensemble des travaux, lesquels peuvent aussi impliquer des sous-traitants et des collaborateurs externes. Le déplacement des véhicules non carrossables accroît également la logistique et a une incidence sur le flux des réparations dans l'atelier.

▪ Estimation et intelligence artificielle

On comprend que le devis d'estimation, réalisé dès le début du processus de réparation, devient un point de départ incontournable, permettant d'établir le plan de match qui guidera les travaux subséquents.

Les logiciels d'estimation intègrent des fonctions de recherche qui accompagnent l'estimateur(trice) dans l'élaboration des devis. Le GAA fournit également un vaste manuel de directives, de normes et de procédures en estimation.

Mais si, en théorie, tout(e)s les estimateur(trice)s ont accès aux mêmes spécifications des constructeurs, bon nombre de personnes consultées soulignent que la production des devis d'estimation laisse souvent place à des discussions quant aux meilleures pratiques et aux standards recommandés ou prescrits. Le processus est chronophage, notamment en raison du temps de recherche requis pour bâtir des argumentaires solides nécessaires à l'acceptation des devis par l'assureur.

L'intelligence artificielle (IA) constituerait une avenue prometteuse dans l'amélioration du processus d'estimation. Beaucoup plus efficace que l'humain pour analyser, en un temps record, une quantité importante de données, l'IA peut soutenir la prise de décision dans le processus de réparation. Elle peut contribuer à réduire les tâches répétitives et les erreurs humaines³³, tout en diminuant le temps consacré à l'élaboration des devis grâce à l'estimation préliminaire. Elle offre ainsi aux estimateur(trice)s l'opportunité de se concentrer sur les détails et cas plus complexes.³⁴

L'intelligence artificielle est prometteuse, mais selon les expert(e)s, son déploiement rencontre certains obstacles. Les coûts de départ, le temps requis pour intégrer les outils dans les systèmes existants et pour maîtriser la technologie peuvent freiner son implantation. Malgré tout, elle est déjà utilisée dans certains ateliers de carrosserie pour améliorer le processus d'estimation. Sans prétendre qu'elle peut totalement remplacer l'humain, l'IA évolue et gagne en fiabilité avec l'augmentation du nombre d'utilisateurs et l'enrichissement des bases de données auxquelles elle a accès.

▪ Équipements en atelier

Puisque les véhicules sont plus complexes qu'autrefois, des équipements spécialisés sont souvent requis pour effectuer des réparations de qualité, conformes aux normes et aux exigences des constructeurs automobiles. Ces équipements, souvent coûteux, sont désormais incontournables pour tout atelier souhaitant réparer des véhicules récents.

³³ Autosphère (2025), [Quand l'intelligence artificielle s'invite dans les ateliers de carrosserie](#).

³⁴ AIA Canada (avril 2025) [Plus rapide, plus intelligente, plus performante : Comment l'IA transforme les ateliers de réparation de carrosserie](#)



SONDAGE

Les dirigeant(e)s devaient indiquer les équipements disponibles dans leur atelier, ceux qu'ils prévoient acheter ou ceux pour lesquels ils ont recours à un sous-traitant qui possède cet équipement et l'expertise pour effectuer le travail.

Tableau 11 - Équipement disponible et intentions d'achat dans les ateliers

Équipement	Ne possède pas ou sous-traite	Prévoit acheter	Disponible
Banc de redressement	7,9 %	3,5 %	88,6 %
Cabine de mélange à peinture	0,9 %	0,9 %	98,2 %
Soudeuse MIG-MAG pour l'acier	--	--	100 %
Soudeuse MIG-MAG pour l'aluminium	8,8 %	0,9 %	90,4 %
Soudeuse par point (<i>Resistance Spot Welder</i>)	6,1 %	2,6 %	91,2 %
Soudeuse pour plastique	10,5 %	2,6 %	86,8 %
Soudeuse silicone-bronze (<i>MIG Brazing</i>)	19,5 %	0,9 %	87,7 %
Spectrophotomètre (scanneur de couleur)	3,5 %	0,9 %	95,6 %
Station de réparation pour l'aluminium	27,2 %	7,0 %	65,8 %
Système de calibration ADAS	46,5 %	7,0 %	46,5 %
Système de débosselage de panneau pour acier (<i>Dent removal/pulling system</i>)	12,2 %	3,5 %	84,2 %
Système de débosselage de panneau pour aluminium (<i>Dent removal/pulling system</i>)	24,6 %	4,4 %	71,1 %
Système de mesure 3D	24,5 %	9,6 %	65,8 %
N = 114			

Les ateliers des répondant(e)s disposent de la plupart des équipements requis pour effectuer des travaux structuraux, notamment un banc de redressement et différents types de soudeuses. Les systèmes de mesures 3D ne sont pas aussi répandus, bien que 9,6 % des ateliers prévoient s'en procurer prochainement.

Pour les travaux structuraux et non structuraux, la plupart des ateliers possèdent des systèmes de débosselage pour panneaux d'acier ou des équipements de réparation des plastiques. Les outils requis pour le travail de l'aluminium sont toutefois moins répandus : environ le quart des entreprises n'effectuent pas ce type de travaux ou y ont recours à la sous-traitance.

En ce qui concerne les travaux de peinture, presque tous les ateliers disposent d'une cabine de mélange et d'un spectrophotomètre permettant de reproduire la couleur du véhicule.

Les équipements servant à vérifier et à calibrer les systèmes d'aide à la conduite (ADAS) arrivent en dernier : près de la moitié des ateliers n'en possèdent pas ou sous-traitent ces travaux. Des analyses complémentaires indiquent que les ateliers dotés de ces équipements sont généralement de plus grande taille, comptant en moyenne 17 employé(e)s, comparativement à 10 dans ceux qui n'en possèdent pas ou qui ont recours à la sous-traitance³⁵.

³⁵ Différence significative concernant l'équipement ADAS selon la taille d'entreprise (avec comparaisons Posthoc Tukey) : $F(2,93) = 11,00$, $p < 0,05$



ÉVOLUTION DU MARCHÉ DE LA RÉPARATION

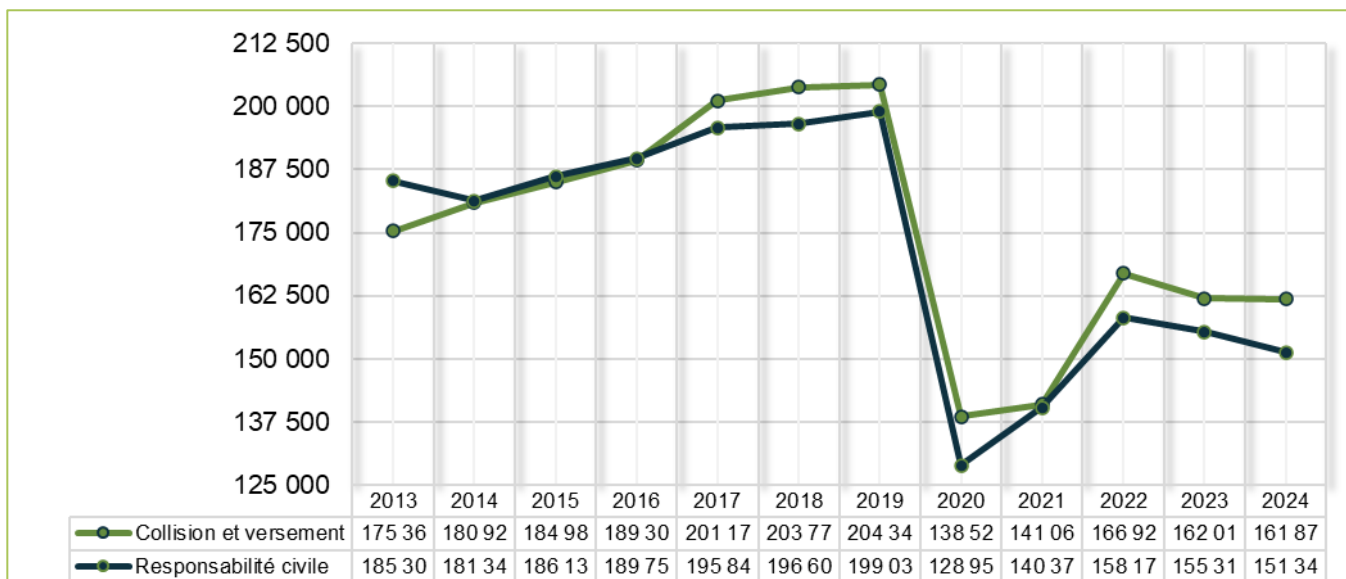
VÉHICULES EN CIRCULATION

On compte plus de 7 000 000 de véhicules en circulation au Québec en 2022, soit 1 million de plus que 10 ans auparavant et 2 millions de plus qu'en 2002³⁶. Si cette tendance se maintient, le nombre de véhicules immatriculés devrait continuer d'augmenter au fil des ans. Contrairement à l'entretien et à la réparation mécanique d'un véhicule qui s'effectue généralement après un certain nombre de kilomètres, un véhicule neuf peut avoir un sinistre dès sa sortie du concessionnaire. Par conséquent, les ateliers de carrosserie sont souvent appelés à réparer des véhicules plus récents que ceux pris en charge par les ateliers mécaniques.

SINISTRES

■ Nombre et types de sinistres

Graphique 7 - Nombre de sinistres au Québec de 2013 à 2024



Sans surprise, une forte baisse du nombre de sinistres est observée durant la pandémie, suivie d'une recrudescence au cours des deux années subséquentes. Pour les années plus récentes, on note toutefois une diminution de 3 % du nombre de collisions-versements et d'environ 4 % des sinistres liés à la responsabilité civile au cours des trois dernières années.

³⁶ SAAQ (2024) [Bilan routier, parc automobile et permis de conduire](#)



Selon les sources consultées, plusieurs facteurs pourraient expliquer cette réduction du nombre de sinistres, notamment :

- Les technologies ADAS présentes sur les véhicules;
- Une météo plus clémente;
- Les campagnes de sensibilisation au respect de règles de conduite sécuritaires;
- Une réglementation plus sévère en cas de non-respect des règles (amendes, suspension de permis, etc.).

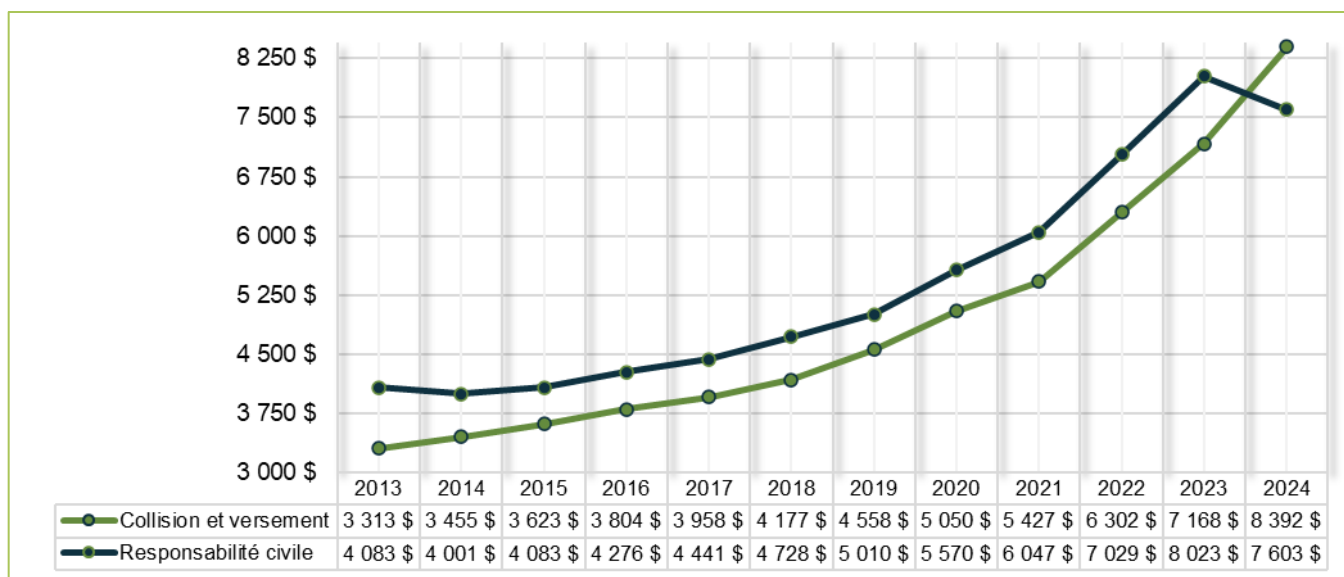
Bien que positif sur le plan social, ce constat entraîne une diminution du volume d'activités dans les ateliers de carrosserie.

■ Coût des réparations

Au cours de la dernière décennie, le coût moyen des sinistres a doublé³⁷, une hausse attribuée principalement à l'intégration de nouvelles technologies aux véhicules.

« Bien que les tendances à long terme reflètent une baisse continue du nombre de collisions survenant annuellement au Canada (plus de 50 % en 21 ans, selon la Base nationale de données sur les collisions de Transports Canada), la complexité sans cesse croissante des véhicules a entraîné une augmentation des coûts par réparation qui contribue à compenser cette baisse. »³⁸

Graphique 8 - Coût moyen des sinistres au Québec de 2013 à 2024



³⁷ Groupement des Assureurs Automobile (GAA) [Statistiques expérience de sinistre de 2013 à 2024](#)

³⁸ AIA Canada (2022) *Le portrait du secteur de la réparation de carrosserie*.



Véhicules gravement accidentés (VGA) et pertes totales

Un véhicule est déclaré perte totale lorsque le coût des réparations est plus élevé que la valeur du véhicule. Lorsqu'un véhicule est déclaré perte totale, l'assureur l'enregistre à la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) et lui appose un des deux statuts suivants :

- Véhicule gravement accidenté : le véhicule pourra être reconstruit. Il devra toutefois faire l'objet d'une inspection par un garage mandaté par la SAAQ avant de pouvoir être immatriculé et de circuler à nouveau.
- Irrécupérable : le véhicule est irrécupérable, ce qui signifie qu'il ne peut être réparé et remis en circulation. Il pourra être vendu en pièces.

Depuis 2018, la SAAQ a établi de nouvelles normes pour l'inspection des véhicules gravement accidentés³⁹ afin de s'assurer que les véhicules reconstruits retrouvent les propriétés structurelles d'origine pour maintenir la sécurité des occupants en cas de deuxième impact. Un guide du reconstruteur a également été mis à jour récemment⁴⁰ avec des directives très précises sur le processus de réparation et l'exigence de preuves (détail des réparations, photos, attestations) pour être en mesure de réimmatriculer le véhicule.

Le nombre de véhicules déclarés perte totale est en augmentation et plusieurs s'entendent pour dire que cette tendance va se perpétuer dans le temps, considérant l'augmentation du coût des pièces, de la main-d'œuvre et des nouvelles technologies. Selon la SAAQ, le nombre de véhicules déclarés perte totale au Québec a augmenté de 12 % entre 2020 et 2022, passant de 50 304 à 56 558⁴¹.

REVENUS D'AFFAIRES

■ Référencement

Dans le secteur de la carrosserie, le terme « référencement » est couramment utilisé pour désigner le processus par lequel un assureur automobile oriente ses assurés vers un atelier qu'il a préidentifié ou avec lequel il a conclu une entente de service. Ce type d'entente peut prévoir des critères tels que la priorité d'accès à l'atelier, la qualité du travail, l'application de procédures internes propres à l'assureur, ainsi que des paramètres tarifaires.

Même si les contrats d'assurance des automobilistes leur permettent de choisir leur réparateur, bon nombre d'entre eux acceptent la recommandation de leur assureur et se dirigent vers l'atelier référé.

Pour l'atelier, ce partenariat avec l'assureur permet de garantir un flux régulier de clients, contribuant ainsi à la stabilisation de son chiffre d'affaires.

Opinion d'expert(e)s

Le coût élevé des pièces, jumelé aux exigences de maintien de l'intégrité structurelle des véhicules, a pour effet d'augmenter le nombre de véhicules qui sont déclarés perte totale.

³⁹ SAAQ (2025) [Sectionnement d'un véhicule et réparation de pièces structurelles](#).

⁴⁰ SAAQ (2024) [Guide du reconstruteur](#) – édition 2025

⁴¹ SAAQ (2022) [Données et statistiques](#)



Or, les propriétaires d'ateliers de carrosserie font souvent état d'un rapport de force inégal dans cette relation d'affaires avec les assureurs.

Au cours des dernières années, on a pu constater l'augmentation du nombre d'employé(e)s affectés à des tâches administratives en atelier. Les dirigeant(e)s d'ateliers déplorent que le processus d'estimation ne tienne pas suffisamment compte de cette augmentation des frais administratifs et de certaines activités complémentaires aux travaux reliés à la main-d'œuvre technique et aux pièces. À titre d'exemple, des représentations faites par un regroupement de carrossiers⁴² réclamaient en 2023 des mesures plus uniformes en ce sens :

- Un montant d'ouverture de dossier et de gestion pour les véhicules non carrossables déclarés perte totale qui couvrirait une période de remisage.
- L'application de frais d'ouverture de dossier et la bonification du taux applicable pour les véhicules non carrossables.
- Des frais de gestion ajustés ou ajoutés pour les dossiers courants.

Dans le cadre de la consultation, d'autres exemples ont été relatés par rapport à des frais réels non compensés ou à un ajustement inadéquat des tarifs liés à la hausse réelle des prix à la consommation.

De façon légitime, les assureurs ont quant à eux des préoccupations de contrôle du coût des primes et de satisfaction de leur clientèle. Sans compter que le secteur de l'assurance vit également des changements se traduisant par des acquisitions, des fusions et une concurrence soutenue.

Aux États-Unis et en Europe, certains constructeurs offrent maintenant de l'assurance, par exemple [Toyota](#), ou [BMW](#).

Dans ce marché concurrentiel, et bien que cette pratique ne soit pas largement implantée au Québec, certains assureurs ont ouvert leurs propres ateliers de carrosserie en offrant à leurs clients une solution globale de réparation (Ex. [Centre auto TD Assurance](#), [Centre de service Intact](#)). Selon les personnes consultées, d'autres assureurs envisagent d'emboîter le pas dans les prochaines années.

Ces pressions sur le marché devraient se poursuivre. Par conséquent, les efforts des assureurs visant à contrôler leurs coûts risquent de continuer d'alimenter les sources de tension entre assureurs et carrossiers. De l'avis de plusieurs expert(e)s du secteur, les ateliers devront plus que jamais se doter d'outils leur permettant de justifier leurs frais et de renforcer leur argumentaire dans le cadre des négociations avec les assureurs. La solution passerait notamment par le développement d'un langage commun fondé sur des normes de qualité et de sécurité, ainsi que par une plus grande transparence dans les échanges portant sur les coûts d'exploitation réels.

⁴² Autosphère (2023), [Plan d'action pour redéfinir les relations entre carrossiers et assureurs](#).



■ Répartition des revenus d'atelier

L'importance de relations d'affaires saines entre assureurs et carrossiers devient d'autant plus manifeste lorsque l'on examine la répartition des revenus au sein des ateliers.

SONDAGE

Les répondant(e)s propriétaires et gestionnaires d'ateliers indiquent que près de 80 % de leurs revenus proviennent de la réparation de véhicules accidentés, payée par l'assureur.

Tableau 12 - Répartition des revenus d'atelier selon les services offerts

Services offerts	% de revenus
Réparation de véhicules accidentés (assurance)	79,5 %
Réparation de véhicules accidentés (particulier)	12,3 %
Restauration de véhicule	3,0 %
Pose de vitres	2,2 %
Autres services	3,2 %
N = 100	

CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

■ Accès aux pièces

La fluidité du processus de réparation en atelier est directement liée à la capacité de se procurer les pièces requises au bon moment, en minimisant le temps d'attente relié à la réception de ces pièces.

Les importantes perturbations des chaînes d'approvisionnement observées durant la pandémie ont généré des goulots d'étranglement, affectant la productivité, les liquidités et la rentabilité des ateliers. Afin de maintenir leur capacité opérationnelle, les ateliers ont dû faire des réserves de pièces au lieu d'effectuer des commandes en mode « juste à temps » pour s'assurer de minimiser le temps que les véhicules passent dans l'atelier⁴³. Bien que la situation se soit nettement améliorée durant les trois dernières années, l'approvisionnement en pièces demeure une préoccupation pour les ateliers. Plus récemment, les tarifs mis en place par le gouvernement américain créent aussi une incertitude. Par le passé, l'imposition de tarifs a contribué à l'augmentation des coûts d'importation, faisant en sorte que certains fournisseurs, voulant limiter les risques, avaient réduit leurs niveaux d'inventaire, affectant ainsi la disponibilité des pièces et occasionnant des retards dans les réparations⁴⁴.

Dans ce contexte, une planification rigoureuse, de même que l'utilisation optimale des logiciels de gestion des opérations et de commande de pièces, deviennent des enjeux encore plus importants. Certains expert(e)s consultés ont souligné l'importance de planifier les commandes au moment opportun, soit suffisamment tôt pour

⁴³ Progi (2022) [Pénurie de pièces : Trois pros de l'industrie de la carrosserie offrent des pistes afin de relever le défi.](#)

⁴⁴ Progi (2025) [Hausse des tarifs douaniers : à quoi doivent s'attendre les ateliers de carrosserie?](#)



disposer des pièces au début des travaux, mais assez tard pour éviter de nuire aux liquidités de l'entreprise et d'encombrer l'atelier de pièces.

▪ Facteurs affectant le choix des pièces

Au moment de réaliser le devis d'estimation, l'atelier doit évaluer différentes options relatives à la réparation des pièces endommagées ou à leur remplacement. Un article publié en 2024 avec l'avis de plusieurs spécialistes résume la situation en ces termes :

« Qu'il s'agisse de réparer ou de remplacer des pièces, la sécurité, la durée du cycle, la rentabilité et l'impact sur l'environnement doivent être pris en compte. La question de savoir s'il faut réparer ou remplacer les pièces est l'un des problèmes les plus fréquents auxquels sont confrontés les réparateurs de carrosserie aujourd'hui. S'il est admis que la réparation est souvent l'option préférée des ateliers, car elle se traduit par un plus grand nombre d'heures de travail et des entrées-sorties plus rentables, il existe toute une série de facteurs qui déterminent si la réparation ou le remplacement est l'option la plus réalisable. »⁴⁵

Le type et la provenance des pièces utilisées dans le processus de réparation impliquent également certains choix stratégiques. Si l'atelier estime que la pièce endommagée ne peut être réparée, trois options sont envisageables pour la remplacer :

- les pièces d'origine neuves (OEM);
- les pièces d'origine recyclées;
- les pièces similaires.

Plusieurs facteurs sont pris en compte au moment de choisir quelle pièce de rechange sera utilisée, notamment :

- les normes des constructeurs;
- l'âge du véhicule et le type de garantie qui s'applique;
- la sécurité et le maintien des propriétés structurelles et technologiques du véhicule;
- la disponibilité de la pièce;
- la compatibilité de la pièce;
- le coût de la pièce;
- les préoccupations environnementales;
- le processus d'approbation des devis d'estimation des dommages.

La prise en compte de tous ces facteurs rend le processus décisionnel de plus en plus complexe. La littérature consultée et les échanges avec les expert(e)s de l'industrie permettent de conclure qu'il y a souvent des écarts de perception quant à la priorité accordée à ces différents critères.

⁴⁵ Autosphère (avril 2024), [Réparer ou remplacer : Une question d'équilibre](#).



Des données compilées par Mitchell présentent un ratio des pièces inscrit dans les devis pour les années 2023 à 2025 au Québec⁴⁶. Bien que ces données n'incluent pas les devis développés par d'autres systèmes d'estimation ni la quantité de ces devis qui ont mené à une réparation (taux de conclusion), elles permettent tout de même d'avoir un portrait du type de pièces utilisées et de la proportion de pièces étant réparées au lieu d'être remplacées.

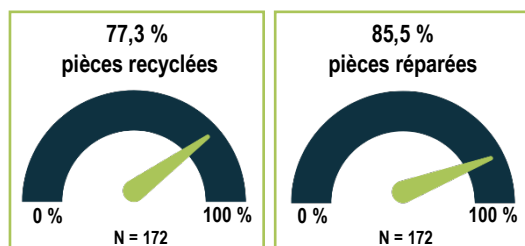
Tableau 13 - Proportion du type de pièces sur les devis d'estimation de 2023 à 2025

Année	Pièces d'origine neuves (OEM)	Pièces d'origine réparées	Pièces similaires	Pièces recyclées
2023	77,2 %	15,7 %	11,8 %	8,3 %
2024	76,4 %	15,5 %	11,7 %	9,2 %
2025 (T1, 2 et 3)	75,6 %	14,8 %	12,7 %	9,3 %

On peut constater que durant les dernières années, plus de 75 % des devis d'estimation prévoyaient l'utilisation de pièces d'origine neuves alors que les pièces recyclées seraient utilisées en dernier recours.

Les entrevues ont mis en lumière que plusieurs constructeurs exigent l'installation de pièces neuves d'origine (OEM), en particulier lorsqu'il est question de pièces structurales ou pouvant avoir un impact négatif sur les systèmes d'aide à la conduite (ADAS).

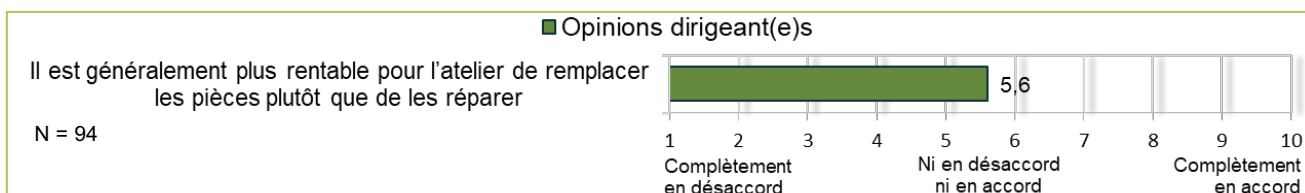
SONDAGE



Les répondant(e)s ont précisé leurs pratiques en ce qui concerne l'utilisation des pièces. La grande majorité utilise des pièces recyclées ou répare les pièces d'origines lorsqu'il est possible et sécuritaire de le faire.

Bien que la pratique soit courante, la raison monétaire ne semble pas toujours motiver ce choix si on se base sur les résultats à la question concernant la rentabilité de remplacer par rapport à réparer les pièces. Les dirigeant(e)s sont mitigés à ce sujet avec des réponses variant de 1 à 10. Plusieurs des expert(e)s consultés ont souligné que le manque de connaissances et de compétences de même que le temps lié à la réparation de pièces exerçaient aussi une grande influence sur le choix de réparer ou non une pièce.

Graphique 9 - Rentabilité du remplacement vs la réparation de pièces



⁴⁶ Données compilées par Mitchell - Enlyte Group à partir de leur base de données du Québec



TENDANCES ENVIRONNEMENTALES

▪ Économie circulaire

L'économie circulaire est un modèle économique qui vise à réduire les déchets et à optimiser l'utilisation des ressources en favorisant le réemploi, la réparation et le recyclage.

En ce sens, on comprend que les décisions relatives à la réparation ou au remplacement des pièces entraînent aussi des conséquences environnementales, comme en témoignent les propos d'un expert du secteur.

« La pièce qui a le moins d'impact sur l'environnement est celle qu'on ne remplace pas. Plusieurs études ont quantifié l'impact écologique de la production des pièces automobiles de remplacement. Avec l'extraction et la transformation des matières premières, la fabrication de la pièce, le transport et le recyclage de l'ancienne pièce, le remplacement d'une porte neuve peut générer jusqu'à 100 kg d'équivalent CO₂ (éq CO₂) selon les types de matériaux. En revanche, une pièce de carrosserie redressée génère en moyenne seulement 3 kg d'éq CO₂, soit 97 % moins polluante. »⁴⁷

Or, comme cela a été exposé dans la section portant sur le choix des pièces, la préoccupation environnementale n'est pas le seul critère qui guide l'atelier dans la décision de réparer une pièce ou d'avoir recours à une pièce usagée, ce qui limite la portée des efforts de récupération.

On constate par ailleurs que le contexte économique vient parfois affecter le niveau d'engagement social en matière de mise en œuvre de bonnes pratiques environnementales.

Plusieurs expert(e)s rencontrés, notamment des fournisseurs qui interviennent sur des marchés internationaux, mentionnent que certains pays d'Europe sont des précurseurs en matière environnementale. À titre d'exemple, une usine de Renault en France a graduellement été transformée depuis quelques années en « Refactory », un écosystème axé sur le reconditionnement de véhicules et de pièces.

« La Refactory de Renault a ainsi remis en état plus de 2 800 véhicules accidentés depuis septembre 2023 ; elle a aussi reconditionné plus de 50 000 véhicules destinés à la revente. Un troisième volet s'ajoutera en septembre : le démantèlement de véhicules accidentés non réparables ; Renault prévoit en traiter de 5 000 à 10 000 par année. »⁴⁸

Bien que la transférabilité d'une telle initiative demeure improbable compte tenu du plus faible volume de véhicules à réparer, il faut y voir une tendance vers une optimisation des ressources qui devrait se maintenir et générer des initiatives en ce sens au Québec.

⁴⁷ L'automobile (16 juin 2025) [Reconnaître les méthodes à faible impact écologique.](#)

⁴⁸ La Presse (17 mai 2025) [Un modèle pour l'économie canadienne - Les manufacturiers ici manquent une belle occasion](#)



▪ Calcul de l'empreinte carbone

L'empreinte carbone désigne la quantité de gaz à effet de serre émise par une personne, une organisation ou un produit. Elle comprend les émissions dues à la combustion de combustibles fossiles, à la fabrication et au transport des biens. Le calcul de l'empreinte carbone vise essentiellement à obtenir une réduction des émissions de façon à contribuer à une atténuation des impacts des changements climatiques.

En atelier de carrosserie, différents leviers⁴⁹ peuvent être considérés dans ces calculs, par exemple :

- La méthode de réparation choisie : réparer une pièce au lieu de la remplacer;
- Le type de pièce utilisée : une pièce réutilisée peut réduire l'empreinte carbone, mais il faut prendre en compte son transport, son état et les travaux nécessaires pour l'adapter;
- La technologie de peinture : les peintures à séchage rapide ou à basse température, bien que plus onéreuses, permettent de réduire la consommation d'énergie. L'empreinte dépend aussi du choix des produits (ex. : peinture à base de solvants vs à base d'eau);
- L'équipement de l'atelier : une cabine de peinture moderne, bien dimensionnée et correctement utilisée, émettra beaucoup moins qu'un modèle ancien;
- L'organisation du travail, par exemple, par l'optimisation des sessions de peinture, la réduction des déplacements ou les efforts pour limiter les reprises de travaux;
- Le recours aux véhicules de remplacement.

On estime que l'accès à des outils simplifiés pour mesurer et réduire l'empreinte carbone devrait faciliter cette pratique et stimuler l'engagement des ateliers en ce sens.

⁴⁹ Auto Infos (mai 2025), [Vers une méthode commune pour mesurer l'empreinte carbone des réparations en carrosserie](#).



IV. DÉFIS DE GESTION





GESTION D'ATELIER

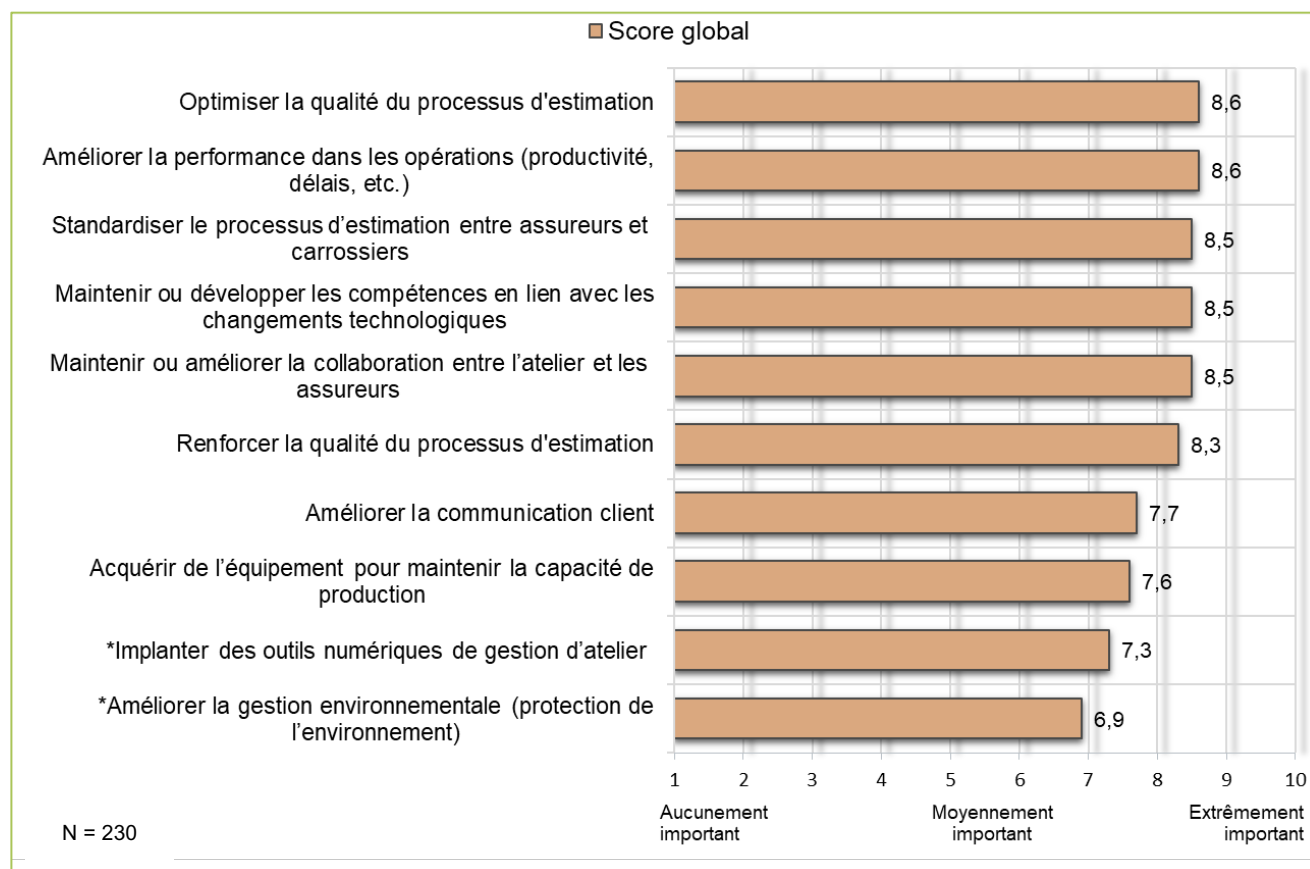
PRINCIPAUX ENJEUX

Les travaux préalables au sondage ont conduit à l'identification d'un certain nombre d'enjeux présents dans le secteur de la carrosserie au Québec. Ces mêmes enjeux ont été intégrés au sondage pour tenter de les prioriser.

SONDAGE

Les défis liés à l'estimation, aux relations ateliers-assureurs, de même que l'amélioration des opérations et le maintien des compétences en lien avec les changements technologiques se positionnent en tête de liste de ces priorités.

Graphique 10 - Importance des enjeux dans les ateliers



L'examen de ces résultats indique que les dirigeant(e)s ainsi que les employé(e)s jugent qu'il est plus important d'optimiser les façons de faire actuelles plutôt que d'investir dans de nouveaux équipements ou des outils numériques.

Comme ce fut le cas en groupe de discussion, la priorité accordée à l'amélioration de la gestion environnementale est moindre. Plusieurs employeurs considèrent toutefois que les ateliers ont connu des progrès significatifs à ce niveau durant les dernières années.



SONDAGE (suite)

De façon générale, l'opinion des répondant(e)s demeure similaire, qu'ils occupent des fonctions de dirigeant(e) ou d'employé(e). Les employé(e)s accordent toutefois une importance plus élevée à la question de l'environnement⁵⁰, avec une moyenne de 7,4 sur 10, comparativement à 6,5 sur 10 chez les employeurs. Au-delà des convictions, il est possible que les coûts ou l'énergie requis pour la mise en place de certaines pratiques environnementales soient perçus comme un frein plus important par les gestionnaires.

Certaines différences significatives apparaissent entre les plus petits ateliers et ceux ayant entre cinq et 19 employé(e)s⁵¹. Globalement, les plus petits ateliers accordent moins d'importance aux enjeux présentés que ceux de plus grande taille (de 1 à 1,5 point de différence environ). La différence la plus marquée est celle liée à l'implantation d'outils numériques. Ces derniers ont évalué le niveau d'importance à 4,6 alors que la moyenne des autres ateliers se situe au-dessus de 7 sur 10. Il est possible que les gestionnaires des plus petites entreprises qui gèrent un volume de réparations moins élevé ne voient pas d'avantages ou d'économies d'échelle à l'implantation d'outils numériques.

TRANSITION TECHNOLOGIQUE

■ Portrait technologique

La transition technologique transforme radicalement nos modes de vie et le monde du travail vit également au rythme de ces changements. Dans plusieurs secteurs d'activités, la technologie devient un catalyseur de changement, favorisant la croissance économique en contribuant à l'amélioration des processus de production et de l'organisation du travail. C'est aussi vrai dans le secteur de la carrosserie.⁵²

Une étude réalisée en 2024 par le ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie (MEIE)⁵³, en collaboration avec Innoviste, a permis de dresser un portrait technologique du secteur de la carrosserie à partir d'un cadre de référence utilisé dans plusieurs secteurs d'activités au Québec. Cette démarche exploratoire s'appuie sur une consultation et des échanges en groupe de discussion avec plusieurs dirigeant(e)s d'ateliers au Québec. Elle permet de présenter un outil de réflexion qui classe par ordre de priorité certaines technologies numériques présentes ou non dans les ateliers.

⁵⁰ Différence significative liée à la protection de l'environnement entre dirigeants et employé(e)s : $t(228) = -2.42, p < 0.05$

⁵¹ Différence significative entre certaines tailles d'entreprise pour les outils numériques (avec comparaisons Posthoc Tukey) : $F(4,224) = 2.4 \text{ à } 3.9, p < 0.05$

⁵² Autosphère (août 2025), [Les ateliers de réparation de demain : l'évolution de la technologie en matière de collision et ses implications pour les opérations](#).

⁵³ Ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie (Été 2024) Offensive de transformation numérique – portraits technologiques - Automobile-carrosserie.



Tableau 14 - Priorités d'investissements en technologies numériques

Priorités d'investissements en technologies numériques Secteur Automobile - Carrosserie					
NIVEAU DE PRIORITÉ	1 : Impératif	2 : Utile	3 : À venir		
PROCESSUS D'AFFAIRES	Évaluation des dommages (vente communication, estimation)	Planification des réparations (approvisionnement)	Réparation de la carrosserie, peinture et mécanique (du désassemblage au contrôle de la qualité)	Gestion du cycle de vie des produits	Processus de support (RH, comptabilité)
TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES					
Système de gestion de la relation client	1	1			
Progiciel de gestion intégré	1	1	1	1	
Échange de données informatisées	1				
Logiciel d'aide au diagnostic	1	1	1		
Logiciel d'estimation	1				
Base de données mutualisées		1		1	
Gestion d'inventaire		1			
Logiciel de gestion des achats		1		1	
Logiciels d'ordonnancement de la production			1		
Tableau de bord			1		
Système de gestion des ressources humaines					1
Logiciel de comptabilité					1
Outils de traçabilité	2	2	2		
Données massives	2	2	3	2	2
Analyse de données	2	2	2	2	2
Apprentissage profond	2	2			
Chaîne de blocs	2			2	
Intelligence artificielle	2	3			
Fabrication additive		2	2		
Réalité augmentée		2	2		
Surveillance de l'état			2		
Capteur intelligent			2		
Vision 4.0			2		
Réalité virtuelle					2
Véhicule à guidage automatique			3		
Robot collaboratif			3		
Sécurité collaborative			3		

L'étude du MEIE utilise des termes génériques qui ne sont pas nécessairement ceux auxquels le marché du travail fait référence dans la pratique, mais il est intéressant de mettre ce tableau en parallèle avec les réponses obtenues par sondage quant à l'accessibilité et à l'usage des outils numériques en atelier.

La section suivante permet ainsi de constater que certaines de ces technologies numériques, bien que jugées « impératives » ou « utiles » en atelier, ne sont pas encore accessibles dans plusieurs ateliers.



▪ Accessibilité des outils numériques

Les dirigeant(e)s ont été questionnés sur la disponibilité de différents logiciels et applications dans leur atelier.

SONDAGE

Tableau 15 - Applications et logiciels présents dans l'atelier

Application – logiciel	Présent dans l'atelier
Estimation	92,4 %
Prise de rendez-vous	84,9 %
Suivi des pièces	77,3 %
Évaluation de la satisfaction client (CSI)	73,1 %
Suite bureautique	70,6 %
Comptabilité	68,1 %
Gestion de la planification et suivi des opérations en atelier	57,1 %
Communication client	51,3 %
Communication employé(e)s	46,2 %
Estimation préliminaire par IA	29,4 %
N = 119	

Les outils numériques les plus présents sont les logiciels d'estimation et ceux permettant la prise de rendez-vous ainsi que le suivi des pièces. Ceux évaluant la satisfaction client, les logiciels comptables et les suites bureautiques seraient aussi accessibles dans plus de deux tiers des ateliers.

Un peu plus de la moitié des ateliers utilisent des outils numériques de planification et de suivi des opérations. Notons que ces logiciels sont pourtant considérés comme une priorité dans l'étude du MEIE précitée (ordonnancement de la production).

Environ la moitié des entreprises participantes mentionnent un accès à des outils de communication numérique avec les clients (51,3 %) ou les employé(e)s (46,2 %). L'estimation à l'aide de l'IA est accessible dans moins d'un tiers des entreprises sondées.

Ici encore, la taille de l'atelier peut limiter l'investissement qui sera fait dans l'entreprise au niveau des solutions numériques. Un très petit atelier qui répare un volume limité de véhicules, faute d'espace et de personnel disponible pour intensifier ses opérations, peut hésiter à se doter de solutions technologiques qui visent à informatiser ses relations avec la clientèle ou à optimiser sa cadence de production. Par exemple, les logiciels de communication avec les client(e)s ou employé(e)s, l'estimation préliminaire par l'IA ou l'évaluation de la satisfaction client ne sont pas accessibles dans les ateliers de moins de cinq personnes qui ont répondu au sondage. Les autres outils technologiques y sont présents, mais en moins grande proportion que dans les plus grands ateliers.



SONDAGE (suite)

Les employé(e)s ont également été sondés concernant l'utilisation des différents outils technologiques. Sans surprise, le type de fonctions exercées modifie le profil d'utilisation des répondant(e)s.

Tableau 16 - Applications et logiciels utilisés par type de poste

Application – logiciel	Estimateur (trice)	Agent(e) de liaison	Technicien (ne)
Estimation	100,0 %	95,0 %	68,2 %
Prise de rendez-vous	94,1 %	95,0 %	50,0 %
Suivi des pièces	82,4 %	90,0 %	68,2 %
Gestion de la planification et suivi des opérations en atelier	58,8 %	60,0 %	63,6 %
Communication employé(e)s	52,9 %	35,0 %	38,2 %
Évaluation de la satisfaction client (CSI)	52,9 %	55,0 %	40,9 %
Suite bureautique	52,9 %	80,0 %	19,0 %
Communication client	47,1 %	50,0 %	36,4 %
Comptabilité	41,2 %	60,0 %	28,6 %
Estimation préliminaire par IA	17,6 %	25,0 %	14,3 %
	N = 17	N = 20	N = 22

Il est intéressant de constater que les estimateur(trice)s et les agent(e)s de liaison utilisent une grande variété d'outils informatiques : plusieurs de ces professionnels doivent naviguer entre l'estimation, la prise de rendez-vous, le suivi de pièces et les communications internes ou externes.

Plus de 60 % du personnel technique utilise les logiciels d'estimation, de gestion de la planification, de suivi des opérations en atelier ou encore de suivi des pièces. Ceci suppose donc la maîtrise de ces outils, qui s'ajoutent à leur bagage technique.

L'estimation préliminaire par l'IA demeure plus marginale pour l'ensemble des répondant(e)s comparativement aux autres outils. Cette observation est cohérente avec le fait qu'elle n'est accessible que dans 29,4 % des ateliers sondés.



■ Maturité technologique

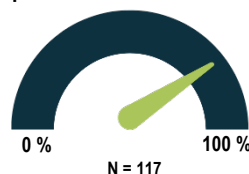
Nous avons sondé les dirigeant(e)s sur leurs perceptions à l'égard des niveaux de maîtrise des outils numériques dans leur entreprise.

SONDAGE

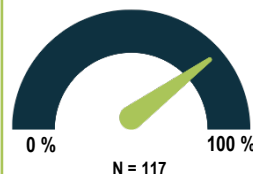
Maîtrise des outils numériques

Les dirigeant(e)s évaluent plutôt positivement le niveau de maîtrise des outils numériques dans l'entreprise (73 % et +) pour ce qui est de la planification des travaux et des suivis en temps réel, de même que pour l'utilisation des fonctionnalités des logiciels d'estimation. Un niveau de maîtrise pouvant être jusqu'à 39 % plus faible est observé pour les plus petits ateliers⁵⁴ au niveau de l'utilisation des fonctionnalités du logiciel d'estimation. Ceci laisse entendre que ces derniers connaissent le potentiel de cette option et sont conscients de ne pas l'utiliser pleinement dans leur entreprise.

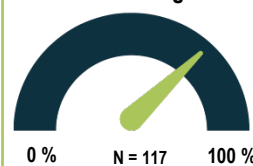
79,1 % Gestion de la planification des travaux



77,3 % Suivi en temps réel des opérations



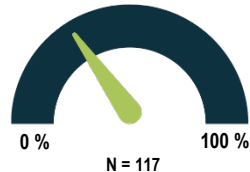
73,5 % Utilisation max. des fonctions logicielles



66,7 % Gestion informatisée rel. client



32,0 % Utilisation de l'IA en estimation



En ce qui concerne les logiciels liés à la relation client, le niveau de maîtrise est moindre (66,7 %) et significativement inférieur dans les ateliers de moins de cinq personnes (42,7 %)⁵⁵.

Cet écart pourrait s'expliquer par le fait que les plus petites entreprises disposent de moins de personnel et d'outils technologiques pour assurer les suivis ou ont une relation de proximité plus grande avec leurs clients que dans les plus grands ateliers.

Le niveau de maîtrise le plus faible concerne l'utilisation de l'IA en estimation (32 %), et ce, peu importe la taille de l'atelier⁵⁶.

⁵⁴ Différence significative pour les plus petites entreprises pour le niveau de maîtrise des fonctions du logiciel d'estimation (avec comparaisons Post Hoc Tukey) : $F(3,112) = 10.18, p < 0.05$

⁵⁵ Différence significative pour les plus petites entreprises pour la gestion informatisée des clients (avec comparaisons Post Hoc Tukey) : $F(3,112) = 4.71, p < 0.05$

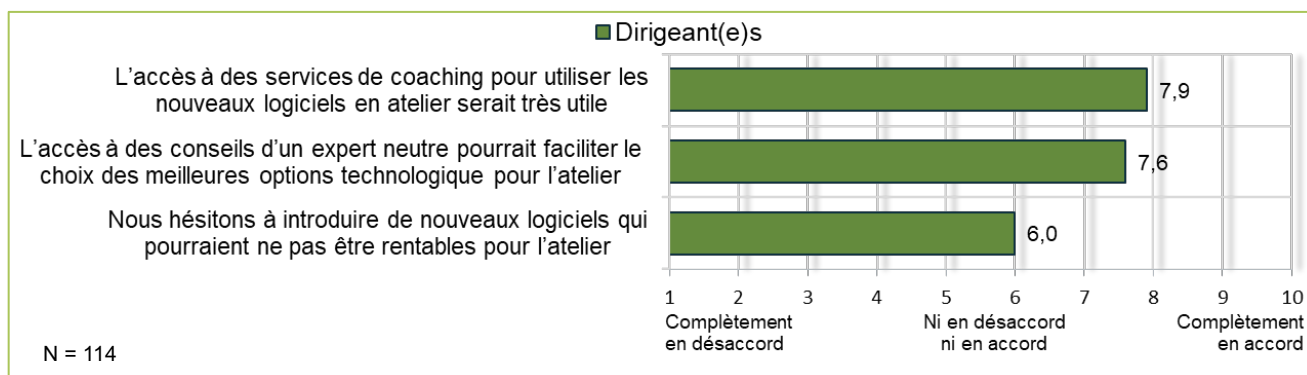
⁵⁶ Différence non significative pour la maîtrise de l'IA selon la taille d'atelier : $F(3,112) = 1.56, p > 0.05$



Les dirigeant(e)s ont aussi été interrogés sur les moyens qui pourraient faciliter la transition technologique ou favoriser l'utilisation des outils numériques dans leur entreprise.

SONDAGE

Graphique 11 - Facilitation de la transition numérique



L'ouverture quant au recours à du coaching et à des conseils d'expert(e)s est relativement élevée, suggérant une préoccupation à l'égard de l'optimisation de l'utilisation des nouveaux logiciels ou des solutions technologiques.

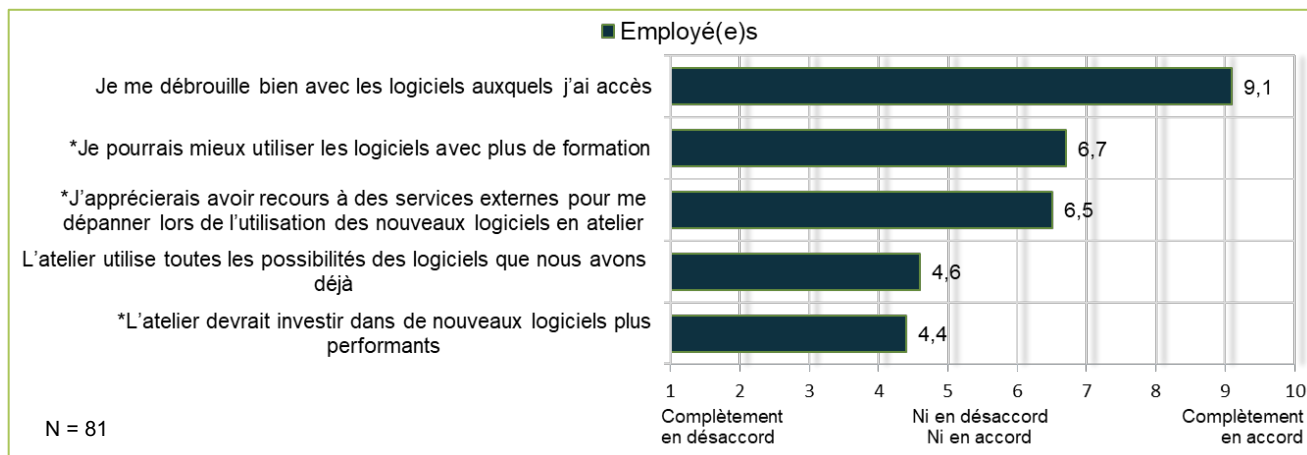
L'éventuelle rentabilité liée à l'introduction de nouveaux outils se positionne toutefois comme une préoccupation moins importante pour les répondant(e)s.



Les perceptions des employé(e)s ont aussi été sondées quant au niveau de confiance dans l'utilisation des outils numériques et aux améliorations possibles concernant l'usage de ces outils dans leur atelier.

SONDAGE

Graphique 12 - Maturité numérique selon les employé(e)s



Les employé(e)s démontrent un niveau de confiance élevé quant à leur capacité à utiliser les technologies auxquelles ils ont accès (9,1 sur 10). Ils se montrent également relativement en accord avec l'idée que la formation pourrait les aider à mieux utiliser ces outils, tout comme avec le recours à une aide externe pour les soutenir.

Les résultats suggèrent que les ateliers n'exploitent pas pleinement les outils déjà disponibles, ce qui pourrait aussi expliquer certaines réserves à l'égard de l'investissement dans de nouveaux logiciels. Peu importe la taille de l'entreprise, l'avis des employé(e)s demeure similaire à ce sujet⁵⁷.

Selon le poste occupé, les perceptions diffèrent toutefois en ce qui concerne la formation liée aux logiciels, le recours à des services externes et l'investissement dans de nouveaux outils numériques. Les estimateur(trice)s, qui utilisent plus intensivement les technologies numériques, se montrent généralement plus favorables que les autres employé(e)s à la mise en place de moyens visant à en faciliter l'utilisation. Ils sont notamment plus en accord avec le potentiel de la formation (7,9 sur 10)⁵⁸ et avec l'apport positif des services-conseils externes (7,7 sur 10)⁵⁹. Ils se montrent également plus favorables que les autres employé(e)s quant au mérite d'un investissement dans des logiciels plus performants (5,9 sur 10)⁶⁰.

⁵⁷ Différence non significative concernant le niveau de maturité par taille d'entreprise pour les 4 items: $F(5,75) = 0.83$ à 1.41 , $p > 0.05$

⁵⁸ Différence significative entre estimateur(trice)s et autres postes concernant la formation pour les logiciels (avec comparaisons Posthoc Tukey): $F(2,68) = 3.96$, $p < 0.05$

⁵⁹ Différence significative entre estimateur(trice)s et autres postes concernant l'utilisation de services externes (avec comparaisons Posthoc Tukey): $F(2,68) = 3.64$, $p < 0.05$

⁶⁰ Différence significative entre estimateur et autres postes concernant l'achat de logiciels plus performants (avec comparaisons Posthoc Tukey): $F(2,68) = 3.55$, $p < 0.05$



MAINTIEN DE LA CAPACITÉ DE RÉPARATION

■ Fluctuation du volume de travail

Il a déjà été mentionné que les ententes entre assureurs et carrossier(ère)s peuvent affecter le volume d'activités en atelier.

Mais d'autres facteurs viennent également conditionner le volume de travail en atelier :

- La météo joue un rôle dans le nombre de sinistres, plus nombreux durant la période hivernale;
- La concentration du nombre d'ateliers sur un même territoire géographique peut notamment réduire ou augmenter l'offre de réparation disponible;
- La disponibilité et l'expertise de l'équipe en place peuvent aussi affecter la capacité de l'atelier à accepter différents types de travaux;
- Le type d'équipement disponible peut également influencer le type de réparations.

Enfin, les exigences liées à la certification des constructeurs, déjà identifiées comme une tendance dans la transformation du secteur, peuvent affecter la capacité de l'atelier à réparer certains véhicules.

En ce sens, plusieurs expert(e)s nous ont mentionné que des ateliers pourraient faire le choix de se spécialiser dans des types précis de réparations, plutôt que d'investir dans l'obtention d'une certification.

■ Certification des constructeurs

Les dirigeant(e)s d'atelier devaient préciser le type de certification détenu et communiquer leurs perceptions sur ce sujet.

SONDAGE

52,1 % des dirigeant(e)s d'atelier affirment être certifiés avec au moins un constructeur automobile.

Tableau 17 - Certification des constructeurs

Certification de constructeurs	%
OEC Certified Collision Care (CCC) (Fiat-Chrysler, Ford, Genesis, Honda, Hyundai, Infiniti, Kia, Lexus, Nissan, Subaru, Toyota et VinFast)	93,5 %
GM	16,1 %
Tesla	24,2 %
Volkswagen - Audi	16,1 %
BMW	12,9 %
Autres certifications	17,8 %
N = 62	

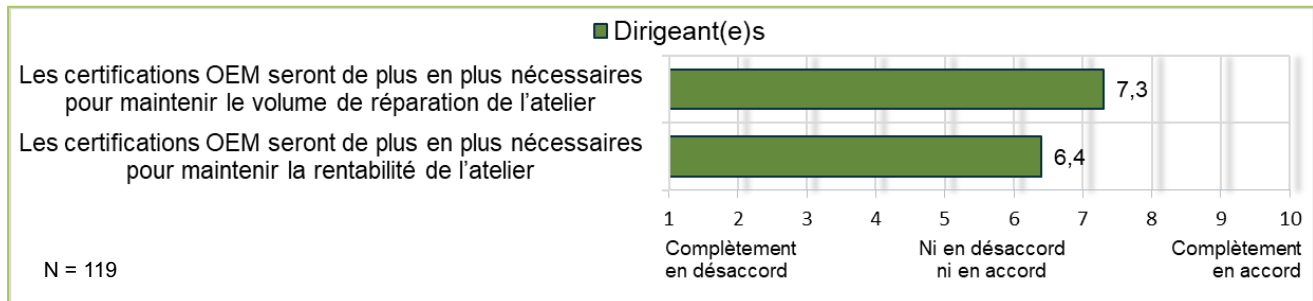
Les autres certifications mentionnées par les répondant(e)s sont liées aux véhicules électriques ou à des marques ou modèles plus spécifiques (ex. : Mercedes-Benz, Porsche, Volvo et Corvette).



SONDAGE (suite)

La certification la plus fréquemment mentionnée est celle de CCC, probablement en raison de l'approche multimarque de cette certification, qui ouvre l'accès à la réparation d'une plus grande variété de véhicules ou du fait que ces constructeurs comptent un plus grand nombre de véhicules sur les routes.

Graphique 13 - Nécessité de la certification pour le maintien du volume et de la rentabilité



Les dirigeant(e)s sont également en accord avec la nécessité d'obtenir des certifications de constructeurs afin de maintenir leur volume de réparation, bien qu'ils expriment un avis plus neutre ou partagé quant à l'impact de ces certifications sur la rentabilité.

Les entrevues et le groupe de discussion ont également fait ressortir une certaine confusion concernant les certifications des constructeurs et leurs exigences en matière d'équipements. Bien que certains constructeurs exigent l'utilisation de marques spécifiques d'équipements ou de logiciels, la plupart font plutôt mention de spécifications à respecter, notamment en termes de puissance ou de capacité.

Il a également été fait mention des frais engendrés afin que les ateliers puissent répondre aux critères exigés, ceux-ci variant de quelques dizaines à plusieurs centaines de milliers de dollars pour acquérir l'ensemble des équipements lorsque ceux-ci ne sont pas déjà présents dans l'atelier.

Opinions d'expert(e)s

Plusieurs mentionnent que les exigences liées à la certification de la part des assureurs sont inégales et fluctuent, notamment en fonction de la demande de réparation. Ceci peut retarder l'engagement des carrossier(ère)s vers l'obtention de ces certifications qui seront pourtant incontournables à très court terme.



EFFICACITÉ ORGANISATIONNELLE

■ Consultation et respect des standards OEM

L'importance du respect des standards OEM dans la réparation des véhicules a déjà été abordée précédemment. Afin d'approfondir le sujet, les dirigeant(e)s d'entreprises ont été questionnés sur le niveau de maîtrise de leur équipe en ce qui concerne la réalisation de ces recherches OEM, ainsi que sur l'identification de la personne responsable de les effectuer dans l'atelier.

SONDAGE

Les dirigeant(e)s estiment que le niveau de maîtrise dans la recherche des standards des constructeurs est assez élevé.

Pour ce qui est des personnes à qui on confie ces recherches, il ressort que ces mêmes dirigeant(e)s, souvent impliqués dans la gestion des opérations, se réfèrent eux-mêmes à ces normes et procédures, dans près des trois quarts des entreprises.

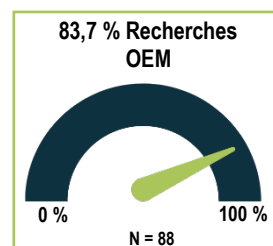


Tableau 18 - Recherche ou consultation des normes et procédures OEM

Personnes effectuant ces tâches	%
Estimateur(trice)	90,0 %
Directeur(trice) de l'atelier ou gérant(e) de plancher	73,6 %
Débosseleur(euse)	54,5 %
Technicien(ne) ADAS	32,7 %
Peintre	2,7 %
Autres	1,0 %
Personne ne fait ce type de recherche	0,0 %
N = 110	

Sans surprise, les estimateur(trice)s sont les personnes qui consultent le plus souvent les normes et procédures OEM. Il est cependant étonnant de constater que 10 % d'entre eux ne le feraient pas. Plus de la moitié des débosseleur(euse)s font aussi de telles recherches, probablement pour s'assurer que les réparations à effectuer respecteront les standards prescrits. Ce constat serait à creuser davantage, car certains d'entre eux pourraient aussi souhaiter améliorer leurs compétences pour effectuer ces recherches, notamment avec l'IA.

Pour ce qui est des technicien(ne)s ADAS, rappelons que seulement 30 % des ateliers sondés disent avoir un poste spécifiquement dédié à ces travaux dans leur entreprise. Par conséquent, les personnes qui effectuent ces recherches sont potentiellement réparties au sein d'autres postes (ex. : débosseleur ou autres postes). Ceci peut expliquer le pourcentage plus faible (32,7 %) des technicien(ne)s ADAS qui consulteraient ou effectueraient ces recherches. Cependant, si on isole les ateliers qui ont mentionné avoir au moins un(e) technicien(ne) ADAS, le pourcentage des employé(e)s qui effectuent ce type de recherche augmente à 68,8 %.



SONDAGE (suite)

Les estimateur(trice)s ont été questionnés quant à la fréquence de leurs recherches portant sur les exigences et les spécifications des constructeurs lors de l'élaboration d'un devis.

Tableau 19 - Fréquence de la recherche de normes et procédures OEM pour la rédaction de devis

Fréquence de la recherche	%
Jamais	0,0 %
Très rarement	0,0 %
Occasionnellement	27,8 %
La plupart du temps	50,0 %
Toujours	22,2 %
N = 18	

La majorité des répondant(e)s, soit 72,2 %, effectuent ces recherches la plupart du temps ou pour chaque devis. Il serait intéressant de documenter les raisons et impacts de n'effectuer qu'occasionnellement ce type de recherches. Par exemple, il est possible que certains types de dommages, surtout ceux de nature cosmétique, limitent la perception d'utilité ou la nécessité d'effectuer des recherches concernant les normes et procédures.

En ce qui concerne les sources d'information accessibles en atelier, All Data Collision se positionne en tête de liste des options présentées selon les dirigeant(e)s et estimateur(trice)s, suivie des sites officiels des constructeurs et de TechAdvisor.

Tableau 20 - Sources utilisées pour la recherche de normes et procédures OEM

Sources	%
All Data Collision	92,1 %
Sites des constructeurs	39,8 %
Mitchell TechAdvisor	37,6 %
Autres sites ou services externes spécialisés	21,1 %
I-CAR (Site américain)	20,3 %
Autres	2,3 %
N = 125	

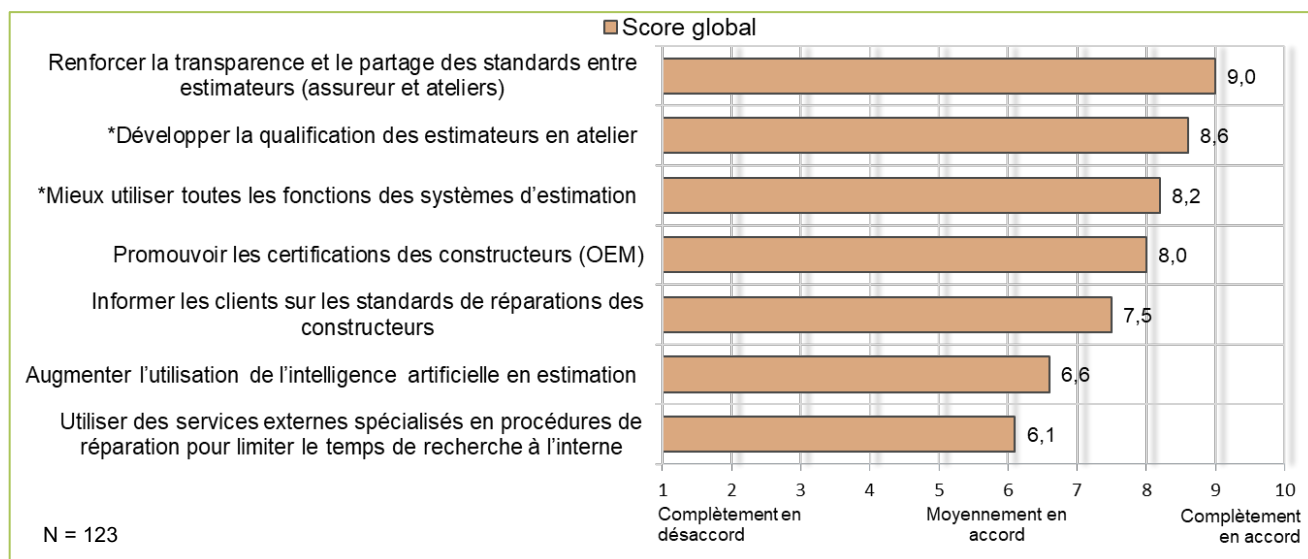
Parmi les autres sources d'information, Solera Audatex, Repair Logic et Car Collision ont aussi été mentionnées.



SONDAGE (suite)

Plusieurs stratégies ont été utilisées au fil des ans pour faciliter le respect des normes et procédures de réparation des constructeurs. Les dirigeant(e)s et estimateur(trice)s ont été questionnés à ce sujet afin d'avoir leur avis sur les moyens les plus porteurs pour ce faire.

Graphique 14 - Efficacité des moyens pour faciliter le respect des standards OEM



Les répondant(e)s se montrent globalement favorables aux stratégies suggérées avec des scores variant entre 6,1 et 9,0.

Les estimateur(trice)s manifestent un niveau d'adhésion plus élevé que les dirigeant(e)s à l'égard du développement de la qualification de la main-d'œuvre (9,4 contre 8,4 sur 10)⁶¹. Il en va de même pour l'utilisation des fonctionnalités des systèmes d'estimation (9,2 contre 8,0 sur 10)⁶². Ces résultats suggèrent que les estimateur(trice)s présentent une préoccupation plus marquée que les employeurs quant à l'optimisation de l'utilisation des outils d'estimation existants et à la reconnaissance de leurs compétences par le biais d'une qualification.

▪ Rôle du GAA en matière de règlement des sinistres

Le [Groupement des assureurs automobiles](#) (GAA) a pour mission de garantir l'accès à l'assurance automobile et de faciliter le règlement des sinistres. Il a été créé en 1978 au moment de la réforme du régime d'assurance automobile du Québec. Son rôle est de :

⁶¹ Différence significative entre estimateurs et propriétaires/dirigeants concernant le développement des estimateurs : $t(121) = -2.20, p = 0.03$

⁶² Différence significative entre estimateurs et propriétaires/dirigeants concernant l'utilisation des fonctions des systèmes d'estimation : $t(121) = -2.37, p < 0.05$



- 1 - garantir l'accès à l'assurance auto;
- 2 - faciliter le règlement des sinistres;
- 3 - assurer une tarification équitable;
- 4 - informer le consommateur.

Tous les assureurs automobiles qui font des affaires au Québec doivent être membres du GAA. En octobre 2025, la liste de ces membres, disponible sur le site web du GAA, comportait 97 assureurs.

Le volet 2 du mandat de l'organisme est plus directement lié à la relation entre les assureurs et les ateliers de carrosserie. Il vise à faciliter le règlement des sinistres automobiles et à en réduire les coûts. Le site Internet du GAA décrit notamment son rôle en matière d'**estimation des dommages automobiles** :

« C'est aussi par un meilleur encadrement de l'estimation des dommages automobiles que le GAA peut contrôler le coût des sinistres. Pour y arriver, le GAA a la responsabilité d'établir les normes et les procédures que doivent respecter les estimateur(trice)s en dommages automobiles. Ces derniers ont la tâche d'évaluer les réparations à effectuer sur un véhicule accidenté.

La qualification des estimateur(trice)s est également la responsabilité du GAA, qui établit les conditions d'admissibilité au certificat de qualification. Le GAA est responsable de former les estimateur(trice)s et de contrôler leur travail.

Ces estimateur(trice)s, qu'ils soient employés par une compagnie d'assurance ou par une firme d'estimation, détiennent un certificat de qualification délivré par le GAA et sont assujettis aux contrôles de cet organisme.

De la qualification des estimateur(trice)s à l'établissement des normes et procédures en passant par l'encadrement de ce secteur d'activités, le GAA intervient donc à toutes les étapes de l'estimation des dommages automobiles.»⁶³

Il est par ailleurs important de préciser qu'il n'est pas du ressort du GAA de s'immiscer dans la négociation des ententes tarifaires assureurs/carrossier(ère)s.

▪ Complexité du processus d'estimation

Lorsqu'un client veut faire évaluer les dommages sur son véhicule, plusieurs options s'offrent à lui. Il peut contacter son assureur, utiliser une application pour lui permettre de transmettre des photos et informations sur le sinistre ou se diriger vers un atelier. Un devis d'estimation peut s'effectuer en personne ou à distance.

Opinions d'expert(e)s

La variation dans les standards utilisés lors de la réalisation des devis d'estimation génère des mésententes ou incompréhensions fragilisant la fiabilité des devis et entraînant des délais dans le processus de réparation.

⁶³ Site Internet du GAA consulté en septembre 2025.



Dans la plupart des cas, lorsque le véhicule arrive en atelier, la rédaction du devis est réalisée par l'estimateur(trice) de l'atelier pour ensuite être transmise pour approbation à l'assureur. Ce processus d'approbation repose sur des échanges entre l'estimateur(trice) de l'atelier et de celui/celle de l'assureur, et parfois, d'un(e) estimateur(trice) d'une firme indépendante désignée par l'assureur.

Les entrevues avec plusieurs expert(e)s, de même que l'analyse de la documentation,⁶⁴ ont mis en lumière des variations dans les politiques et protocoles retenus selon les assureurs auprès desquels les ateliers transigent. Si les références des constructeurs, les logiciels d'estimation et les indications fournies par le GAA servent de référence dans ces échanges, plusieurs décisions doivent être prises pour en arriver à un devis final.

▪ Rédaction des devis et fluidité du processus d'estimation

On comprend qu'en matière de rédaction des devis d'estimation, « le diable est dans les détails ». Un expert, qui mentionne avoir examiné des centaines de devis d'estimation⁶⁵, donne d'ailleurs des exemples concrets d'omissions dans les devis de réparation qui affectent la rentabilité de l'atelier :

- **Les retraits et les réinstallations (R & I)** : le temps requis pour retirer et réinstaller certaines pièces.
- **Les allocations additionnelles du guide de l'estimateur(trice)** : le nettoyage avant livraison, les masques pour la pulvérisation et les balayages (scans) avant et après réparation.
- **Les extras de la finition** : la finition de l'arrière des panneaux, la correction des dommages collatéraux, le biseautage, l'application de l'apprêt.
- **La calibration des systèmes avancés d'aide à la conduite (ADAS).**
- **La mise en place des ventouses et autres outils d'extraction** : l'utilisation, mais aussi le temps pour les installer.
- **Les allocations de sous-traitance** : le prix majoré et le temps de déplacement.

Si ces exemples mettent en lumière l'incidence directe de la qualité des devis sur la rentabilité de l'atelier, plusieurs représentant(e)s d'ateliers nous ont mentionné ne plus faire d'efforts ou « perdre du temps » pour comptabiliser certains éléments dans les devis, sachant d'emblée qu'ils ne seront pas autorisés par l'assureur. À ce chapitre, les opinions sont divergentes, puisque d'autres mentionnent prendre le temps de tout documenter, facilitant ainsi les échanges qui suivent avec l'assureur et la plus-value monétaire que cette tâche apporte à la rentabilité de l'atelier.

Opinions d'expert(e)s

Dans une perspective d'optimisation de la rentabilité des ateliers, plusieurs expert(e)s plaident pour une amélioration de la qualité de l'argumentaire utilisé par l'estimateur(trice) dans la justification des devis.

⁶⁴ AIA Canada (2022), [Le portrait du secteur de la réparation de carrosserie](#).

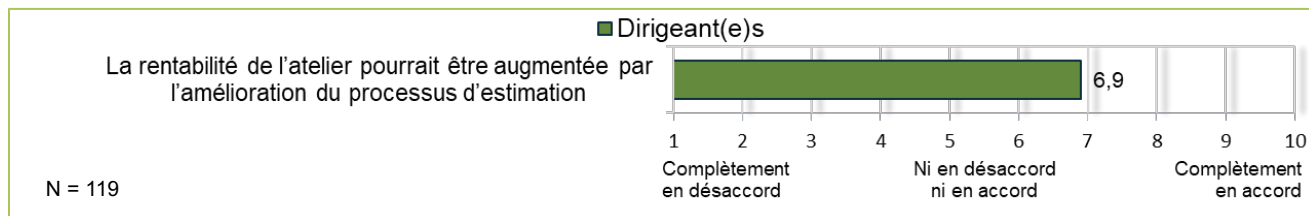
⁶⁵ AIA Canada (août 2024), [Le chemin de la rentabilité dans les réparations de carrosserie : feuille de route pour les estimateurs](#).



Le graphique de la page suivante présente le niveau d'accord des dirigeant(e)s quant à l'impact du processus d'estimation sur la rentabilité de l'entreprise.

SONDAGE

Graphique 15 - Impact du processus d'estimation sur la rentabilité

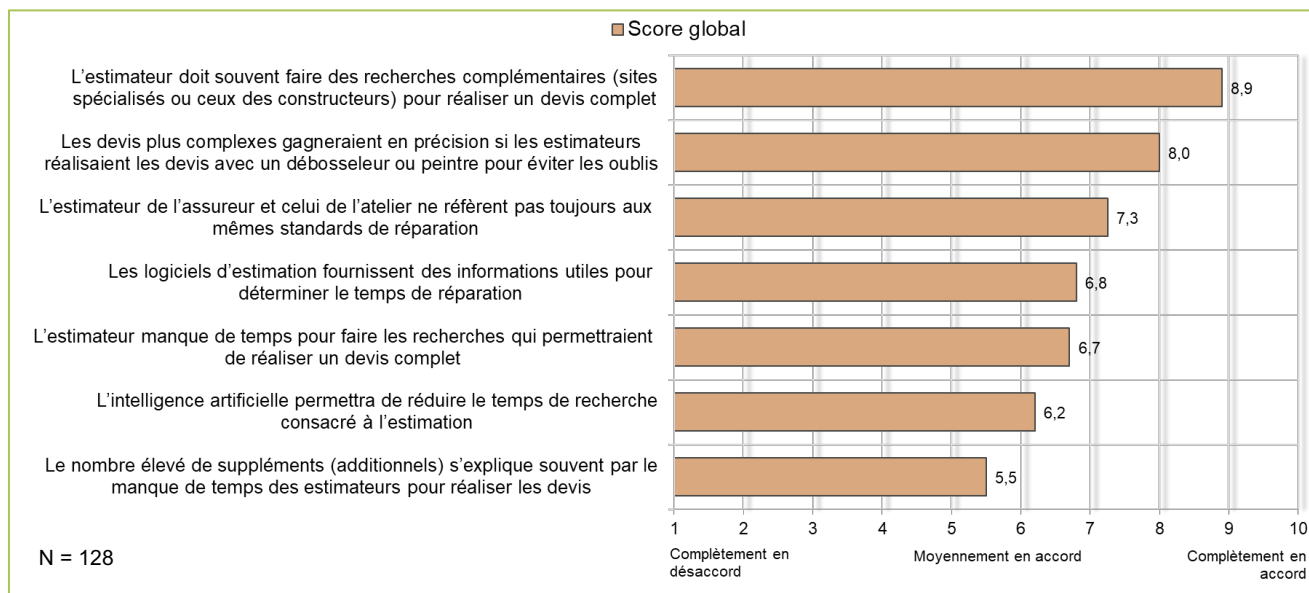


Compte tenu des échanges avec les expert(e)s de l'industrie, un score plus élevé était anticipé pour cet énoncé. Ce résultat peut notamment traduire la confiance qu'ont les dirigeant(e)s dans la qualité du travail d'estimation réalisé par leur équipe. Il peut aussi signifier que les dirigeant(e)s relativisent l'importance de la qualité de l'estimation étant conscients que ce n'est pas le seul facteur qui affecte la rentabilité d'un atelier.

Pour aller plus loin, les dirigeant(e)s et estimateur(trice)s ont aussi été sondés sur certaines pratiques liées au processus d'estimation en entreprise.

SONDAGE

Graphique 16 - Pratiques liées à l'estimation en atelier





SONDAGE (suite)

Les résultats permettent de conclure que les dirigeant(e)s et les estimateur(trice)s partagent une opinion similaire lorsqu'il est question du travail d'estimation⁶⁶. L'importance d'effectuer des recherches pour préparer le devis, de même que la contribution du personnel technique à sa réalisation, fait consensus auprès d'une forte majorité de répondant(e)s. Ceux-ci se montrent également plutôt en accord avec l'existence de variations dans les standards entre les estimateur(trice)s des assureurs et ceux des ateliers.

Étonnamment, et bien que l'utilisation de l'IA semble très prometteuse, les répondant(e)s sont moins nombreux à croire que cette solution permettra de réduire le temps de recherche en estimation. Comme il s'agit d'un des gros avantages anticipés par une utilisation de l'IA, il faudrait voir si ce constat s'explique simplement par un manque de connaissance sur le sujet alors que cette solution est encore faiblement implantée en atelier.

Bien que, théoriquement, le manque de temps aurait pu expliquer le nombre de suppléments, les répondant(e)s demeurent partagés sur ce sujet, les avis variant entre 1 et 10. Il semble donc que, pour certains, le temps constitue un facteur important, alors que, pour d'autres, des éléments distincts entrent en jeu. Par exemple, le niveau d'expérience et de formation en rédaction de devis pourrait également expliquer la fréquence des suppléments.

▪ Planification et organisation des travaux

Après la question de l'estimation, la planification des travaux de réparation en atelier est certainement l'un des sujets qui est ressorti le plus fréquemment dans les échanges avec les différents expert(e)s consultés. Plusieurs exemples issus de la revue de littérature et des entrevues mettent en lumière les décisions de planification qui affectent directement ou indirectement la rentabilité de l'atelier. En voici quelques exemples :

- Le contrôle du nombre et de la circulation des véhicules dans l'atelier⁶⁷.
- L'évaluation juste des dommages et la gestion des véhicules non carrossables⁶⁸.
- La gestion et le suivi des pièces.
- La préparation adéquate du véhicule avant de l'introduire dans la chambre de peinture⁶⁹.

Opinions d'expert(e)s

Compte tenu de la complexité grandissante du processus de réparation et de ses exigences, il est aujourd'hui impossible d'augmenter la capacité de réparation d'un atelier de carrosserie en demeurant rentable sans une solide planification des opérations.

⁶⁶ Différence non significative concernant l'avis sur les pratiques d'estimation entre les dirigeant(e)s et estimateur(trice)s : $t(126) = -1.64$ à 1.96 , $p > 0.05$

⁶⁷ Progi (2022) [Quand dire non à une réparation](#).

⁶⁸ Auto-Gestion Carrosserie (printemps 2025), [La gestion des véhicules non-carrossables : défi et enjeux](#). (p.10).

⁶⁹ FenderBender (juin 2025) [Are you ready for the booth? These 5 steps keep painters organized and highly productive](#).



- Une utilisation optimale de la cabine de peinture⁷⁰.
- L'accès aux informations de suivi interservices dans l'atelier.
- Etc.

Les dirigeant(e)s ont été interrogés quant aux impacts d'une meilleure planification des opérations sur la rentabilité de leur atelier.

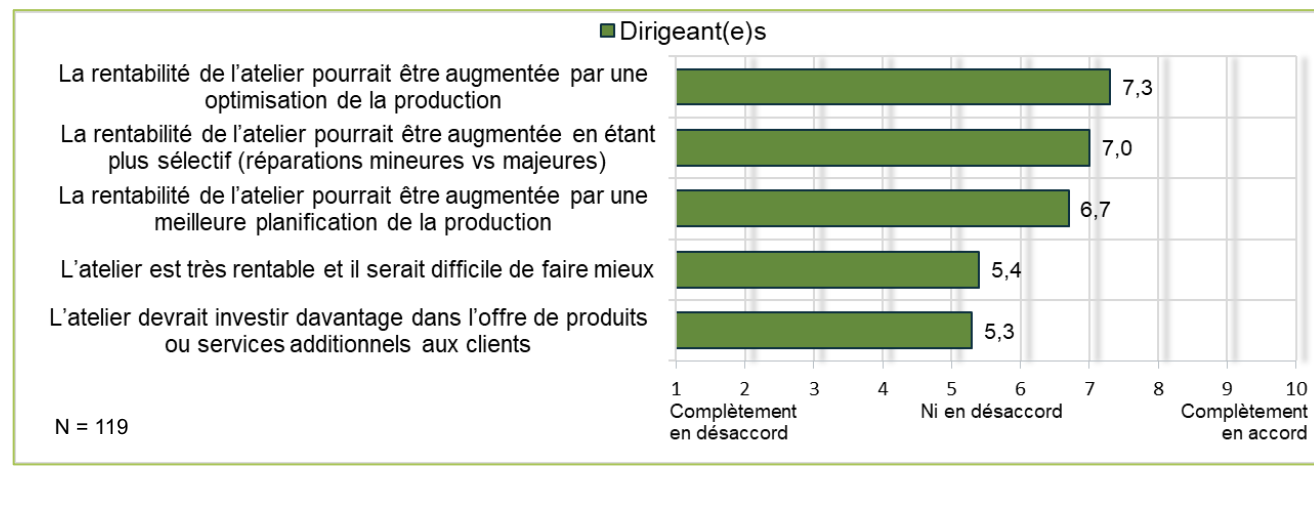
SONDAGE

Les dirigeant(e)s se montrent relativement en accord avec l'impact positif que pourraient avoir une optimisation de la production, une amélioration de la planification des travaux ainsi qu'une meilleure sélection du type de travaux. Ils sont toutefois plus partagés quant aux avantages liés à l'investissement dans l'offre de produits ou de services additionnels.

Enfin, il est intéressant de constater qu'ils sont nettement moins en accord avec l'énoncé selon lequel leur atelier serait déjà rentable et qu'il serait difficile de faire mieux.

Ces résultats témoignent d'une ouverture des dirigeant(e)s à optimiser leurs façons de faire dans une perspective d'amélioration continue.

Graphique 17 - Optimisation de la rentabilité de l'atelier



⁷⁰ Autosphère (juillet 2024), [Le bon choix et la bonne gestion des cabines de peinture](#)



▪ Suivi des indicateurs de performance

Afin d'appuyer les décisions stratégiques et améliorer la gestion des opérations, les entreprises misent de plus en plus sur des indicateurs de performance, communément appelés KPI pour l'acronyme anglophone *Key Performance Indicator*. Ces indicateurs permettent de déterminer où en est l'entreprise au sujet de différents facteurs afin d'identifier les aspects à améliorer ainsi que les progrès effectués.

Les KPI aux États-Unis

Aux États-Unis, un magazine⁷¹ spécialisé effectue depuis trois ans une enquête dont l'objectif est de fournir aux lecteurs des informations sur le fonctionnement des entreprises dans le secteur de la réparation de collision. L'étude s'intéresse notamment aux revenus d'ateliers, aux investissements technologiques, à la formation et à certains enjeux de gestion, notamment l'utilisation des indicateurs de performance (KPI).

Les résultats de cette étude longitudinale indiquent que le taux de suivi des indicateurs de performance (KPI) a atteint un niveau record au cours des dernières années, passant de 75 % en 2021 à 83 % en 2025. Bien que cette enquête ne précise pas la fréquence de consultation des KPI, il en ressort que les ateliers qui assuraient un suivi de leurs indicateurs affichaient, en 2025, un revenu annuel 17 % plus élevé et une marge de profit supérieure de 2 % par rapport à ceux qui ne le faisaient pas. Évidemment, il est difficile de distinguer ici si le fait de suivre ses indicateurs fait augmenter le revenu ou si le fait d'avoir un revenu plus élevé stimule le calcul de ces mêmes indicateurs.

L'enquête a également permis de recueillir l'avis des responsables d'ateliers quant aux raisons pour lesquelles ils suivaient ou ne suivaient pas leurs indicateurs de performance (KPI).

- Les répondant(e)s qui suivent leurs indicateurs estiment qu'il s'agit d'une condition de succès à leur croissance et à l'amélioration de leurs opérations. Ces données seraient également précieuses pour se comparer et pour améliorer les relations d'affaires, notamment avec les assureurs.
- Les principales raisons invoquées par les répondant(e)s qui ne suivent pas leurs indicateurs sont le manque de temps, le manque de personnel pour le faire, le choix de prioriser plutôt l'estimation et la perception du peu d'impact attendu sur les résultats.

En matière de gestion de la performance, il est généralement reconnu qu'il faut mesurer pour s'améliorer. Ceci explique pourquoi les réseaux, de même que les principaux fournisseurs et fabricants de produits de finitions automobiles, offrent du soutien en atelier à ce niveau. Cependant, l'importance des bénéfices attendus d'un suivi des indicateurs de performance en atelier ne fait pas l'unanimité parmi les personnes rencontrées dans le cadre de l'étude. Il a été mentionné que les dirigeant(e)s d'atelier, souvent très impliqués au quotidien dans leurs opérations, peuvent douter du mérite de ces suivis, encore perçus comme des « grugeurs » de temps. Sans

⁷¹ FenderBender (2025) [Fender Bender Industry Survey Complete Report](#).



minimiser ici son importance, le contrôle du volume de travail par les assureurs a aussi été cité comme le réel enjeu de rentabilité dans les ateliers au détriment de l'efficacité des processus internes.

Un expert reconnu dans l'industrie décrit cette situation qui peut se résumer en ces termes :

« Les dirigeant(e)s d'ateliers de carrosserie au Québec sont des passionné(e)s et plusieurs travaillent 60-70 heures par semaine. Souvent isolés et à force de travailler "dans leur atelier", ils en oublient de travailler "sur leur atelier". Mais cela évolue et la nouvelle génération de dirigeant(e)s mise davantage sur le travail en réseau et les échanges entre expert(e)s pour s'améliorer. » ⁷²

Nous avons demandé à des expert(e)s reconnus de l'industrie de nous indiquer quels indicateurs devraient être suivis par les dirigeant(e)s d'ateliers et à quelle fréquence ils devraient l'être afin d'en retirer le maximum d'impact dans l'amélioration des façons de faire en entreprise. Bien que de légères variations émergent des réponses obtenues en termes de fréquences suggérées, le tableau suivant présente le suivi minimal recommandé.

Tableau 21 - Fréquence suggérée pour la consultation et l'analyse des KPI

Indicateur de performance (KPI)	Fréquence recommandée minimalement chaque...
Nombre de cycles d'utilisation de la cabine de peinture	Jour
Travaux en cours (WIP – Work in progress)	Jour
Nombre de véhicules livrés	Semaine
Temps moyen de travaux en attente (Backlog)	Semaine
Marge brute globale (Overall gross profit)	Mois
Marge brute sur la main-d'œuvre (Gross profit on labor sales)	Mois
Marge brute sur les matériaux (Gross profit on materials sales)	Mois
Marge brute sur les pièces (Gross profit on parts)	Mois
Quantité de peinture utilisée	Mois
Rendement des technicien(ne)s par heure payée (Efficiency)	Mois
Rendement des technicien(ne)s par heure travaillée (Productivity)	Mois
Taux de conclusion (Closing ratio)	Mois
Temps de cycle (Cycle time)	Mois
Temps de touche (Touch time)	Mois
Indice de satisfaction de la clientèle – ISC (Customer Satisfaction Index – CSI)	Mois (ou trimestre)

⁷² Spotlight Carrosserie, [Ep.34 \(2025\) Yves Robichaud, Consultant en Carrosserie](#)



SONDAGE

Les dirigeant(e)s ont été questionnés au sujet de différents indicateurs de performance (KPI). Ceci afin de déterminer, d'une part, si ceux-ci étaient consultés et analysés et, d'autre part, à quelle fréquence ils l'étaient. Le tableau suivant présente les réponses des répondant(e)s dans lesquelles sont identifiées en **caractère gras les fréquences les plus populaires** et les pourcentages **surlignés correspondent aux recommandations** de nos expert(e)s.

Tableau 22 - Fréquence de consultation des KPI par les dirigeant(e)s

Indicateur de performance (KPI)	Ne sait pas	Jamais	Chaque jour	Chaque semaine	Chaque mois	Chaque année
Nombre de cycles d'utilisation de la cabine de peinture	6,3 %	18,3 %	46,8 %	16,7 %	11,9 %	0,0 %
Travaux en cours (WIP – Work in progress)	3,2 %	5,6 %	42,1 %	27,0 %	19,8 %	2,4 %
Nombre de véhicules livrés	1,6 %	9,5 %	23,8 %	46,0 %	17,5 %	1,6 %
Temps moyen de travaux en attente (Backlog)	6,3 %	14,3 %	23,8 %	43,7 %	11,9 %	0,0 %
Marge brute globale (Overall gross profit)	4,0 %	3,2 %	6,3 %	16,7 %	60,3 %	9,5 %
Marge brute sur la main-d'œuvre (Gross profit on labor sales)	4,8 %	4,8 %	7,9 %	20,6 %	53,2 %	8,7 %
Marge brute sur les matériaux (Gross profit on materials sales)	5,6 %	7,1 %	6,3 %	13,5 %	57,1 %	10,3 %
Marge brute sur les pièces (Gross profit on parts)	4,8 %	5,6 %	7,1 %	16,7 %	57,9 %	7,9 %
Quantité de peinture utilisée	4,0 %	14,3 %	23,0 %	21,4 %	32,5 %	4,8 %
Rendement des technicien(ne)s par heure payée (Efficiency)	1,6 %	5,6 %	19,0 %	41,3 %	29,4 %	3,2 %
Rendement des technicien(ne)s par heure travaillée (Productivity)	2,4 %	4,8 %	17,5 %	43,7 %	29,4 %	2,4 %
Taux de conclusion (Closing ratio)	10,3 %	31,7 %	11,1 %	27,0 %	17,5 %	2,4 %
Temps de cycle (Cycle time)	6,3 %	13,5 %	20,6 %	32,5 %	25,4 %	1,6 %
Temps de touche (Touch time)	9,5 %	14,3 %	17,5 %	34,1 %	23,0 %	1,6 %
Indice de satisfaction de la clientèle – ISC (Customer Satisfaction Index – CSI)	3,2 %	13,5 %	9,5 %	22,2 %	46,8 %	4,8 %

(N = 126)

On peut constater qu'un grand nombre d'ateliers consultent leurs indicateurs à une fréquence correspondant à celle suggérée par les expert(e)s consultés. Ils les consultent parfois même plus souvent que le minimum recommandé, témoignant d'un intérêt marqué pour le bon déroulement des opérations et le besoin de documenter leur performance et leur rentabilité.



SONDAGE (suite)

On constate que certains indicateurs ne sont toutefois jamais consultés ou que les dirigeant(e)s ignorent s'ils le sont ou à quelle fréquence ils le sont. Les indicateurs non consultés ou inconnus des dirigeant(e)s varient entre 7,2 % et 42 %. Ceci peut être étonnant puisque ce sont des données utilisées pour orienter les stratégies d'affaires et la planification des opérations qui devraient minimalement être connues et consultées par les dirigeant(e)s.

L'indicateur le moins utilisé présentement semble être le **taux de conclusion**, qui réfère au nombre de devis rédigés qui se concluent en travail pour l'atelier. Cet indicateur atteint 42 % de « non-consultation ». Puisque le taux de conclusion a un impact sur le chiffre d'affaires de l'atelier, ce calcul permet d'amorcer une réflexion pour cibler quels aspects doivent être maintenus ou améliorés. Par exemple, les communications avec la clientèle ou l'assureur, de même que les critiques (positives ou négatives) en ligne concernant l'atelier ou l'indicateur de satisfaction de la clientèle peuvent être de bons points de départ pour mieux comprendre la situation.

Le **temps de cycle** (i.e. : temps pour exécuter les travaux, communément appelé le « clé à clé ») et le **temps de touche** (i.e. : temps de travail actif sur le véhicule) gagneraient à être plus consultés. Ces indicateurs interreliés permettent de déterminer l'efficacité des opérations et sont de puissants indices de la rentabilité de l'atelier. Ils peuvent servir de point de départ pour analyser d'autres indicateurs et évaluer l'impact de facteurs internes (comme l'exactitude des devis, la distribution du travail, l'optimisation des processus et des installations) et de facteurs externes (tels que le temps de livraison de pièces, de sous-traitance, etc.). La documentation fait largement référence à l'amélioration de la rentabilité d'un atelier qui peut être obtenue par une réduction du temps de cycle⁷³.

Plusieurs expert(e)s interrogés ont mentionné que l'**utilisation de la cabine de peinture** était souvent le « goulot d'étranglement » qui impacte le temps de cycle et la rentabilité. Pourtant, cet indicateur n'est pas consulté ou inconnu dans presque 25 % des ateliers participants.

Les présents résultats suggèrent que les dirigeant(e)s d'ateliers gagneraient à se familiariser avec plus d'indicateurs pour comprendre leur utilité et à se faire accompagner par des spécialistes pour ce faire. Plusieurs fournisseurs, fabricants de produits et entreprises spécialisées offrent du soutien à ce niveau et les groupes de performance constituent une avenue porteuse pour échanger avec des pairs sur ces indicateurs.

Opinions d'expert(e)s

Bien que rébarbatifs au départ, les dirigeant(e)s d'ateliers qui se mettent à analyser leurs indicateurs de performance y voient rapidement des avantages au niveau de la gestion de leurs opérations et de leur rentabilité.

⁷³ Auto-Gestion Carrosserie (été 2025), [Optimiser le temps de cycle](#).



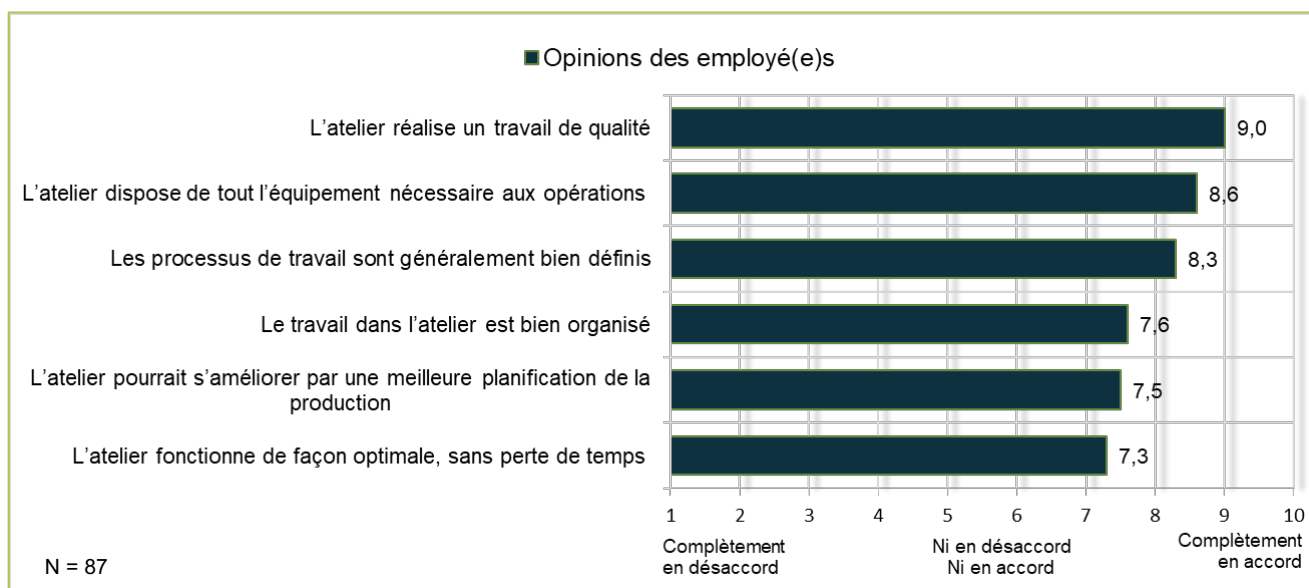
■ Performance de l'entreprise et satisfaction client selon les employé(e)s

Bien que la majorité des employé(e)s ne soient pas directement impliqués dans le suivi des indices de rentabilité mentionnés à la section précédente, ils sont témoins, au quotidien, des méthodes privilégiées par l'entreprise pour organiser le travail et satisfaire la clientèle. Le sondage a permis de recueillir leurs perceptions à ce sujet.

SONDAGE

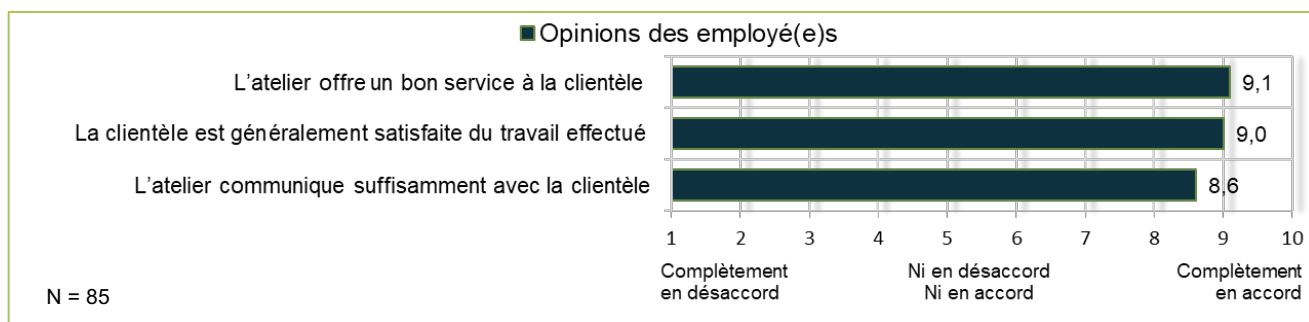
Les employé(e)s sondés partagent l'opinion des dirigeant(e)s quant au potentiel d'une meilleure planification de la production. Ils ont par ailleurs une perception positive du fonctionnement et de l'organisation du travail à l'interne et se montrent également plus ouverts que leurs employeurs à un élargissement de l'offre de produits et de services additionnels.

Graphique 18 - Efficacité de l'atelier selon les employé(e)s



Le graphique qui suit montre que de façon générale, les employé(e)s ont aussi une vision fort positive de la qualité du travail effectué dans l'atelier et des relations avec la clientèle.

Graphique 19 - Satisfaction de la clientèle selon les employé(e)s





GESTION ENVIRONNEMENTALE

■ Obligations légales et réglementaires

Les ateliers de carrosserie doivent s'assurer de respecter un nombre important d'obligations réglementaires liées à leurs opérations et plusieurs de ces obligations visent à préserver l'environnement. Ces règlements visent notamment la manipulation des hydrocarbures et des halocarbures, la gestion des déchets, l'utilisation et le rejet de produits toxiques ou le transport des matières dangereuses.

Plusieurs niveaux de gouvernement légifèrent en matière environnementale. Certains règlements sont de niveau fédéral (ex. Loi sur le transport des matières dangereuses), provincial (ex. Loi sur la qualité de l'environnement) et municipal (ex. Loi sur les compétences municipales).

À ces obligations réglementaires s'ajoutent également plusieurs bonnes pratiques qui, sans être obligatoires, peuvent contribuer à une bonne gestion environnementale. Dans le cadre de la présente recherche, l'ensemble des dispositions de cette vaste réglementation n'a pas été recensé. Il a toutefois été possible de constater plusieurs initiatives intéressantes dans le secteur, notamment l'implication de certaines franchises ou bannières et l'accès au programme Clé Verte^{MD}.

■ Programme Clé Verte^{MD}

Au Québec, le programme [Clé Verte](#)^{MD} a été créé en 2008 sous l'initiative de la Table Environnement et véhicules routiers en collaboration avec [Recyc-Québec](#). L'objectif du programme était justement d'intégrer dans une approche globale les efforts des ateliers en matière de gestion environnementale dans une perspective de conformité à la réglementation, mais aussi de valorisation de ces efforts. La conception et la gestion du programme ont été relayés à l'organisme [Nature-Action Québec](#). Les garages de mécanique, les carrossier(ère)s, les ateliers spécialisés (pneus, transmissions, radiateurs, antirouille, climatisation) et les concessionnaires peuvent y adhérer sur une base volontaire.

Sur son site web, Nature-Action Québec indique que les quelque 800 entreprises certifiées Clé Verte^{MD} ont fait l'objet d'une évaluation par l'un de ses auditeurs certifiés et qu'elles répondent à des critères environnementaux (notamment sur la gestion des matières résiduelles), en plus d'avoir de bonnes pratiques en atelier (consommation d'énergie, santé et sécurité des travailleurs, documentation).

Plusieurs bannières et franchises de carrosserie au Québec incitent leurs ateliers membres à adhérer à ce programme. CAA-Québec, par exemple, exige cette certification pour tout atelier qui souhaite adhérer à son réseau de garages recommandés.

Tous les ateliers certifiés s'engagent à offrir à leurs clients des services respectant les exigences du programme Clé Verte^{MD}. Ces engagements visent :

- Le respect de l'environnement;
- Le respect des lois et des règlements;



- L'application de bonnes pratiques environnementales en atelier, allant au-delà des lois et règlements;
- La sécurité de la clientèle;
- L'entretien des équipements;
- La compétence des ressources humaines.

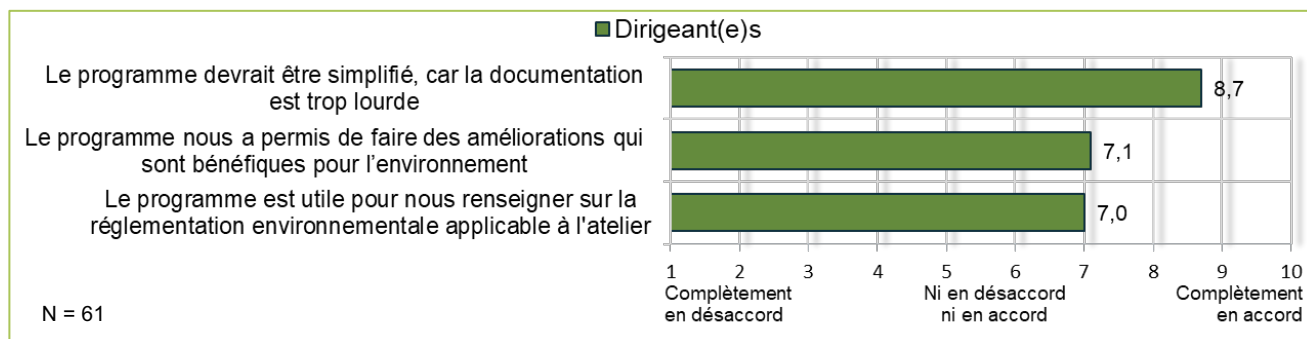
La portée de la présente étude ne permettait pas d'évaluer de façon spécifique le programme Clé Verte^{MD}, mais selon des témoignages recueillis par divers intervenants lors de la consultation, l'appui au programme semble fluctuer. On mentionne la lourdeur du processus d'audit et les coûts associés au renouvellement de l'adhésion. On fait aussi référence à des variations quant aux exigences municipales et à des situations de confusion, alors que certaines non-conformités détectées lors d'inspections gouvernementales divergeaient des recommandations issues du programme (en lien avec l'entreposage des produits dangereux).

Les entreprises qui utilisent actuellement le programme Clé Verte^{MD} ont été interrogées sur le sujet.

SONDAGE

66 % des dirigeant(e)s ont affirmé que l'atelier qu'ils possèdent ou dirigent adhère au programme Clé Verte^{MD}.

Graphique 20 - Perceptions relatives au programme Clé Verte^{MD}



Une majorité d'entre eux convient que le programme est complexe et gagnerait à être simplifié. De façon générale, ils sont relativement en accord avec les bénéfices de celui-ci.

■ Engagement des entreprises

Avec l'organisme [EnviroCompétences](#), Innoviste a collaboré à une Enquête auprès des entreprises du secteur automobile portant sur les impacts de la transition verte sur la main-d'œuvre au Québec⁷⁴. L'enquête multisectorielle a rejoint une centaine d'entreprises du secteur y incluant des ateliers de carrosserie.

⁷⁴ EnviroCompétences (2025), [Grand diagnostic vert - Volet 2 – Rapport d'enquête Innoviste](#).



Malgré un faible nombre de répondant(e)s, l'étude recommande de renforcer l'engagement environnemental des entreprises du secteur :

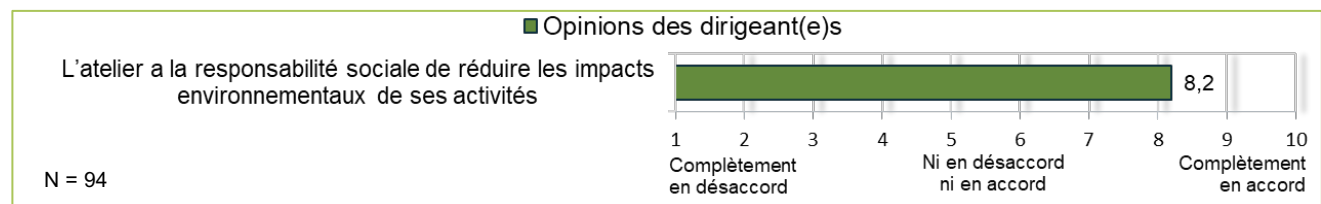
« La transition verte représente à la fois un défi majeur et une opportunité significative pour les entreprises membres du CSMO Innoviste. Les résultats de l'enquête démontrent toutefois un niveau de prise de conscience sous-optimal de la part des entreprises, en particulier au sujet des mesures d'adaptation qui pourraient leur permettre de mieux saisir les opportunités qui se présenteront à elles dans le cadre de la transition verte.

Les entreprises situées dans les régions éloignées des centres urbains et comptant une plus faible concentration d'entreprises du secteur des services automobiles semblent davantage freinées dans leur engagement envers l'adaptation à la transition verte, en raison de lacunes dans la formation et la sensibilisation qui affectent l'ensemble du secteur. »

Les dirigeant(e)s et employé(e)s ont été sondés quant à leur engagement environnemental.

SONDAGE

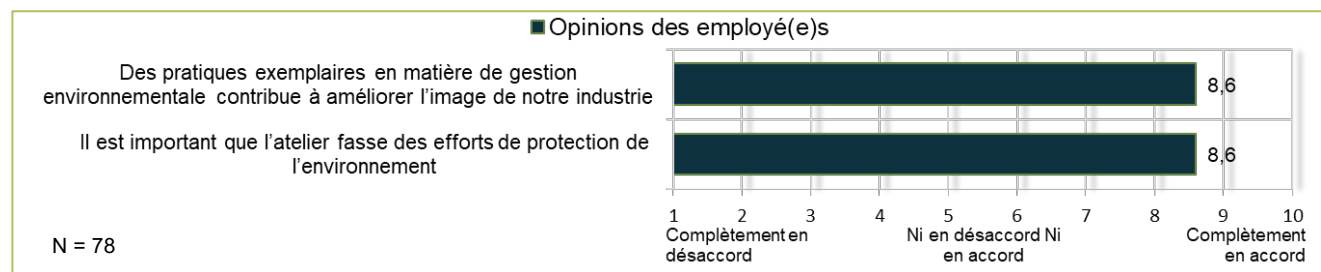
Graphique 21 - Engagement environnemental selon les dirigeant(e)s



On constate qu'une forte majorité des dirigeant(e)s sont en accord pour affirmer que leur atelier a une responsabilité sociale en matière environnementale.

Dans le même sens, les employé(e)s témoignent aussi de l'importance de pratiques environnementales exemplaires et sont fortement en accord quant aux efforts que leur employeur devrait y consacrer.

Graphique 22 - Engagement environnemental selon les employé(e)s





Les participant(e)s ont également été interrogés sur certaines pratiques liées à la gestion environnementale des ateliers.

SONDAGE

Tableau 23 - Pratiques environnementales en atelier

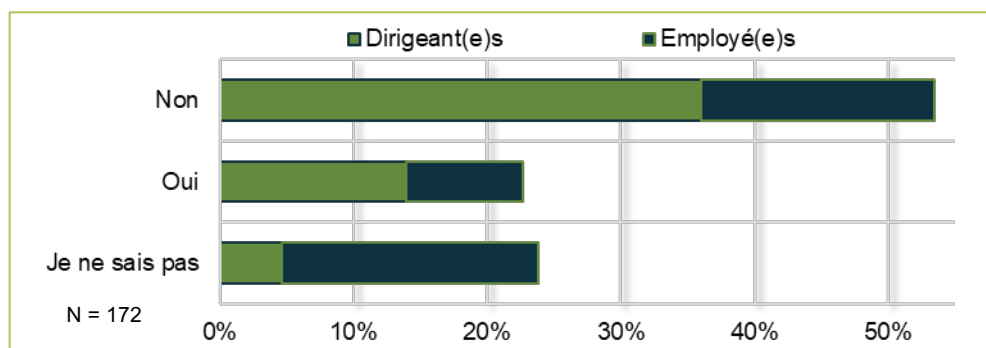
Choix environnementaux	Ne sait pas	Non	Oui
Nous choisissons des fournisseurs de services sensibilisés à l'environnement	15,7 %	25,6 %	58,7 %
Nous optimisons la quantité des produits de peinture et de finition utilisés (pour éviter le gaspillage)	7,0 %	2,9 %	90,1 %
N = 172			

Une très forte majorité des répondant(e)s s'appliquent à optimiser la quantité de produits de peinture et de finition utilisés en atelier, ce qui est une bonne nouvelle au plan environnemental, car ceci limite le rejet des excédents de produits.

Les ateliers sont cependant moins nombreux à indiquer que le choix de leurs fournisseurs est lié aux valeurs environnementales de ces derniers. Notons par ailleurs que ces entreprises, notamment celles spécialisées en peinture ou produits de finition, sont des multinationales qui s'investissent dans des efforts soutenus pour limiter les impacts environnementaux de leurs produits et de leurs techniques d'application.

En ce qui concerne le calcul de l'empreinte carbone dans l'industrie, les résultats à la question « Nous calculons l'empreinte carbone en atelier » confirment la faible pénétration de cette pratique dans le secteur.

Graphique 23 - Calcul de l'empreinte carbone en atelier



Plus de la moitié des participant(e)s affirment que l'empreinte carbone n'est pas calculée en atelier. Le nombre de personnes n'étant pas en mesure de répondre à cette question est plus important chez les employé(e)s, ce qui suggère que ce concept est encore méconnu ou peu discuté en atelier.



GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

PRINCIPAUX ENJEUX

Les enjeux liés à la gestion des ressources ont pris une importance grandissante dans les entreprises durant les dernières années, propulsés par les effets de la rareté de main-d'œuvre. Les efforts des entreprises en matière de recrutement et de fidélisation de la main-d'œuvre se sont intensifiés.

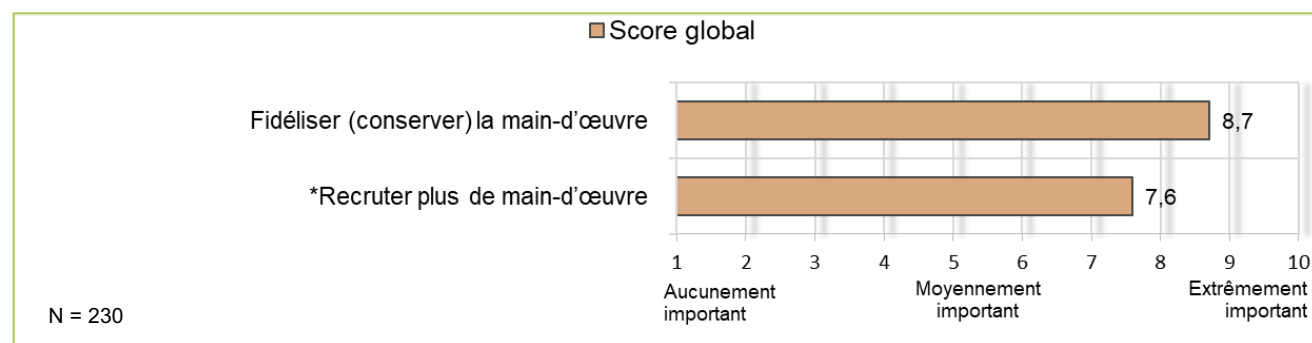
Dans le secteur de la carrosserie, certains enjeux de gestion comme l'optimisation du processus d'estimation et l'efficacité organisationnelle arrivent désormais en tête des priorités organisationnelles, se positionnant devant les enjeux liés au recrutement de la main-d'œuvre. Malgré ce constat, le tableau suivant indique que l'importance à accorder aux défis liés à l'attraction et à la fidélisation de la main-d'œuvre est toujours bien présente.

SONDAGE

Alors que le recrutement se positionne à un niveau d'importance de 7,6 sur 10 dans les enjeux priorisés par les dirigeant(e)s, le pointage accordé aux efforts à déployer pour conserver et fidéliser la main-d'œuvre obtient un score beaucoup plus élevé, se situant à 8,7 sur 10. Ce constat permet de conclure que les entreprises sont conscientes de la valeur inestimable de leurs employé(e)s en poste dans un contexte où le nombre de travailleurs disponibles sur le marché demeure restreint.

Il n'y a pas de différence significative si l'on compare les perceptions des dirigeant(e)s et des employé(e)s⁷⁵, c'est-à-dire que tous arrivent au même constat en termes de niveau d'importance en ce qui concerne la fidélisation et le recrutement.

Graphique 24 - Importance du recrutement et de la fidélisation de la main-d'œuvre



⁷⁵ Différence non significative entre dirigeant(e)s employé(e)s concernant les enjeux de fidélisation ou recrutement: $t(228) = 1.38$ et 1.74 , $p > 0.05$



SONDAGE (suite)

Si on observe les résultats en fonction de la taille d'entreprise, l'opinion est également identique en ce qui concerne la fidélisation⁷⁶. Toutefois, le recrutement est évalué différemment pour les plus petits ateliers. Par exemple, les ateliers de moins de cinq personnes estiment que le recrutement est un enjeu moins important (5,72), comparativement aux plus gros ateliers, qui évaluent entre 7,7 et 8,2 ce niveau⁷⁷. Il est possible que les plus petits ateliers aient développé une plus grande proximité avec leurs employé(e)s, assurant une certaine stabilité qui réduit les efforts requis en matière de recrutement. Le nombre d'employé(e)s à recruter peut aussi influencer le niveau de difficulté perçue par les dirigeant(e)s des plus grands ateliers qui doivent souvent combler plusieurs postes simultanément.

RELÈVE ET DISPONIBILITÉ DE LA MAIN-D'ŒUVRE

■ Relève et transfert d'entreprise

Avec une population vieillissante au Québec, le nombre de départs à la retraite sera en augmentation au cours des prochaines années, tant chez les employé(e)s que chez les dirigeant(e)s et les propriétaires d'entreprises. Un défi supplémentaire s'ajoute pour les propriétaires qui souhaitent non seulement prendre leur retraite, mais aussi transférer ou vendre leur entreprise afin d'en assurer la continuité et de maintenir les emplois de leur personnel. Il s'agit d'un enjeu auquel devront faire face plusieurs entrepreneurs québécois.

Selon l'Indice entrepreneurial québécois 2022⁷⁸, au Québec, 6 propriétaires d'entreprises sur 10 ont l'intention de vendre ou de céder leur entreprise d'ici les 10 prochaines années. Toutefois, un manque de préparation à cet égard pourrait mettre en péril leur projet. L'Indice met en lumière que seulement 4 propriétaires sur 10 (38,8 %) qui comptent vendre ou céder leur entreprise un jour sont préparés et disposent d'un plan de relève. Du côté des entreprises familiales, cette proportion s'élève à 45,7 %.

⁷⁶ Différence non significative selon la taille d'entreprise concernant les enjeux de fidélisation : $t(228) = 1.74, p > 0.05$

⁷⁷ Différence significative entre certaines tailles d'entreprise pour l'importance du recrutement (avec comparaisons Posthoc Tukey) : $F(4,224) = 3.93, p < 0.05$

⁷⁸ Réseau Mentorat – Indice entrepreneurial québécois (mai 2023) [Transfert d'entreprise au Québec : seulement quatre propriétaires sur dix s'y prépare](#)



SONDAGE

Les propriétaires et copropriétaires d'ateliers de carrosserie ont été interrogés sur leurs intentions en matière de relève.

Tableau 24 - Intentions de vente ou de transfert d'entreprise sur un horizon de 5 ans

Intention	%
Non	42,0 %
Oui	34,1 %
Ne sait pas encore	23,9 %
	N = 138

Un peu plus du tiers des propriétaires et copropriétaires d'atelier prévoient vendre ou transférer leur entreprise dans les 5 prochaines années. L'Étude québécoise sur l'entrepreneuriat établit que 60 % des propriétaires d'entreprise envisagent de vendre ou de transférer leur entreprise dans un horizon de 10 ans. Dans cette perspective, le pourcentage de 34,1 % observé sur un horizon plus court de 5 ans dans le secteur de la carrosserie semble s'inscrire dans la tendance observée dans les autres secteurs d'activité.

Puisque la moyenne d'âge des propriétaires et copropriétaires de notre étude est de 48 ans, et que plus des trois quarts n'envisagent pas de prendre leur retraite avant d'avoir au minimum 60 ans (voir l'encadré de la section « Départ à la retraite »), le fait que 65,9 % ne souhaitent pas vendre ou transférer, ou ne savent pas s'ils le feront, apparaît cohérent.



SONDAGE (suite)

Les répondant(e)s ont été questionnés sur leur plan de succession d'entreprise, qu'ils envisagent de vendre ou non leur entreprise dans un avenir relativement rapproché.

Tableau 25 - Présence d'un plan de succession

Plan de succession	Reste en affaires	Vente d'ici 5 ans
Non	46,2 %	19,9 %
Je travaille actuellement sur un plan	17,6 %	42,6 %
Je prévois travailler sur un plan d'ici 5 ans	19,8 %	10,6 %
Oui	9,9 %	27,7 %
Ne sait pas	6,6 %	0,0 %
	N = 91	N = 47

Idéalement, toutes les personnes qui prévoient vendre ou transférer leur entreprise dans les cinq prochaines années devraient disposer d'un plan de succession ou y travailler activement. Pourtant, on constate que, parmi ce groupe, moins du tiers ont déjà établi un tel plan. Une majorité y travaille actuellement ou s'apprête à entreprendre cette démarche.

Il est également intéressant de noter que près de la moitié des propriétaires se montrent proactifs et affirment disposer d'un plan de succession ou prévoir en établir un, même s'ils n'envisagent pas de vendre ou de transférer leur atelier.

Finalement, les propriétaires ont été questionnés sur la disponibilité d'une relève familiale.

Tableau 26 - Disponibilité d'une relève familiale

Relève familiale	Reste en affaires	Vente d'ici 5 ans
Pas du tout disposée	30,8 %	40,4 %
Peu disposée	13,2 %	4,3 %
Disposée, mais encore très peu impliquée	7,7 %	12,8 %
Disposée et déjà impliquée	18,7 %	34,0 %
Ne sait pas	17,6 %	4,3 %
Ne s'applique pas	12,1 %	4,3 %
	N = 91	N = 47

Près de la moitié des personnes qui souhaitent vendre ou transférer leur entreprise dans les cinq prochaines années estiment ne pas pouvoir compter sur leur famille pour assurer la relève. Dans ce contexte, la planification de la succession devient encore plus critique, puisque la recherche d'un(e) employé(e) ou d'un(e) repreneur(euse) externe correspondant aux attentes du propriétaire peut nécessiter davantage de temps.



■ Départs à la retraite

Le sondage s'est intéressé à l'âge auquel les répondant(e)s anticipent prendre leur retraite afin d'anticiper les besoins en matière de main-d'œuvre et de relève d'entreprise.

SONDAGE

Tableau 27 - Âge prévu de la retraite

Âge prévu de retraite	Proprio.	Directeur(trice) gérant(e)	Personnel technique	Personnel admin.
Avant 55 ans	7,3 %	0,0 %	3,3 %	3,4 %
Vers 55 ans	16,6 %	1,7 %	2,6 %	4,7 %
Vers 60 ans	24,9 %	10,3 %	21,0 %	23,3 %
Vers 65 ans	27,8 %	57,9 %	47,9 %	37,2 %
Vers 70 ans	10,0 %	8,9 %	2,6 %	14,2 %
Plus de 70 ans	3,1 %	3,4 %	3,3 %	8,5 %
Ne sait pas encore	10,2 %	17,7 %	19,2 %	8,8 %
	N = 138	N = 36	N = 28	N = 65

On constate que le personnel technique envisage de prendre sa retraite légèrement plus tôt que les autres catégories de personnel, ce qui est probablement lié aux exigences physiques de l'emploi. Seulement 6 % d'entre eux prévoient déjà travailler après 65 ans, comparativement au personnel administratif (23 %) et aux dirigeant(e)s (environ 13 %).

Dans ce contexte, l'âge moyen des propriétaires, combiné aux intentions de retraite avant 60 ans, laisse entrevoir que la relève d'entreprise — qui concerne actuellement un peu plus du tiers des participant(e)s — pourrait toucher un nombre accru d'ateliers au cours des dix prochaines années.

Par ailleurs, l'âge moyen des employé(e)s, qui s'établit à 44,6 ans, suggère qu'à moins d'un exode massif du secteur, la pénurie de personnel ne devrait pas s'accroître de façon marquée au cours de la prochaine décennie. La majorité des travailleur(euse)s prévoient demeurer en poste au moins jusqu'à 60 ans. La section « Roulement du personnel », abordée plus loin dans ce rapport, indique d'ailleurs que seulement entre 0,0 % et 7,1 % des participant(e)s, selon le poste occupé, envisagent de quitter prochainement le secteur, ce qui limite le risque de déstabilisation majeure du marché de l'emploi.



■ Postes vacants

À la question générale portant sur l'importance de différents enjeux au sein de leur entreprise, les dirigeant(e)s ont attribué un niveau d'importance de 7,6 sur 10 au recrutement de la main-d'œuvre. Bien qu'il s'agisse d'un niveau relativement élevé, ce résultat demeure inférieur à ce qui aurait pu être anticipé, compte tenu du discours dominant entourant la pénurie de main-d'œuvre qualifiée dans le secteur au cours des dernières années.

Lors des entrevues et du groupe de discussion, la rareté de main-d'œuvre a tout de même été mentionnée par une majorité de répondant(e)s comme un enjeu très important. De façon plus optimiste, certaines personnes ont toutefois indiqué que l'enjeu de la disponibilité de la main-d'œuvre ne se positionnait plus comme l'enjeu numéro un pour les ateliers, ayant été devancé par ceux liés à la transition technologique et à l'efficacité opérationnelle.

Statistique Canada produit des données trimestrielles sur les postes vacants via l'**Enquête sur les postes vacants et les salaires (EPVS)**. En 2024, l'Institut de la Statistique du Québec concluait que le nombre total de postes vacants au Québec avait diminué de 30 705 au quatrième trimestre de 2024 par rapport à l'année précédente. Au deuxième trimestre de 2025, comparativement au même trimestre de 2024, ce nombre était toujours en baisse de 11 %.⁷⁹ Cette diminution généralisée refléterait un appétit plus modéré des employeurs pour le recrutement, de même que l'apport important des travailleur(euse)s immigrant(e)s temporaires ayant contribué à combler des postes.

Innoviste a compilé ces données pour la profession de *technicien(ne)s en collision, en carrosserie, en peinture et en glace de véhicule automobile et les estimateur(trice)s de dommages [CNP 72411]* pour les années 2022 à 2024.

Tableau 28 - Postes vacants chez les technicien(ne)s (CNP 72411) de 2022 à 2024

Nombre de postes vacants*	2022	2023	2024
<i>Technicien(ne)s en collision, en carrosserie, en peinture et en glace de véhicule automobile et les estimateur(trice)s de dommages</i>	650	675	330

*Données du deuxième trimestre pour chacune des années de référence

Bien qu'elles reposent sur de petits échantillons, ces données indiquent une baisse du nombre de postes vacants dans la profession depuis 2023. Comme mentionné précédemment à l'échelle du Québec, il est possible que la croissance du nombre de travailleur(euse)s immigrant(e)s dans la profession contribue également à expliquer ce constat dans le secteur de la carrosserie.

⁷⁹ Institut de la statistique du Québec (consulté en novembre 2025) [Les postes vacants au Québec](#)



SONDAGE

68,1 % des dirigeant(e)s d'atelier prévoient embaucher du personnel dans l'année à venir.

Tableau 29 - Embauches prévues dans l'année à venir selon la taille de l'atelier

Poste	Taille de l'atelier			
	- de 5	5 à 9	10 à 19	20 et +
Débosseleur(euse), incluant apprenti(e)	2	5	3	6
Peintre et préparateur(trice), incluant apprenti(e)	2	2	1	6
Estimateur(trice)	1	2	2	4
Personnel administratif (comptabilité, réception, etc.)	1	1	1	4
Agent(e) de liaison	0	1	1	3
Laveur ou préposé(e) à l'esthétique	1	1	1	3
Commis aux pièces	0	1	1	2
Directeur(trice) et gérant(e)	0	1	1	2
Technicien(ne) ADAS	0	1	1	2
	N = 13	N = 24	N = 35	N = 18

Le plus grand nombre de postes à pourvoir concerne le personnel technique, notamment en débosselage et en peinture, suivi de près par le personnel administratif, incluant les estimateur(trice)s. Selon les données recueillies lors de l'étude, il semble que certains ateliers de moins de dix employé(e)s envisagent une croissance marquée, compte tenu du nombre de postes techniques qu'ils prévoient combler au cours de la prochaine année.



PRATIQUES DE RECRUTEMENT

■ Moyens utilisés

Différents moyens permettant de rejoindre de potentiels employé(e)s ont été proposés aux participant(e)s afin qu'ils indiquent ceux qui sont privilégiés au sein de l'entreprise.

SONDAGE

Tableau 30 - Moyens de recrutement utilisés

Moyens de recrutement	%
Inciter les employé(e)s à recommander des candidats	62,9 %
Accueillir des étudiants en stage de fin de programme	58,1 %
Recruter des travailleurs étrangers temporaires	45,7 %
Participer à des programmes d'alternance travail-études (ATE)	39,0 %
Utiliser les services de placement en ligne	37,1 %
Utiliser les services de chasseurs de têtes	21,9 %
Recourir à des travailleurs autonomes (indépendants)	18,1 %
Participer à des foires d'emplois	17,1 %
Recourir à des travailleurs à forfait (flat rate)	7,6 %
Autres moyens	6,6 %
N = 105	

Le recours aux références des employé(e)s de l'entreprise constitue le moyen le plus fréquemment utilisé pour recruter du nouveau personnel.

Le recrutement de personnes à la suite d'un stage de fin de programme se positionne également comme une pratique courante, mentionnée par près de 60 % des répondant(e)s. La participation à des programmes d'alternance travail-études (ATE) est, quant à elle, citée par plus du tiers des répondant(e)s. Ce pourcentage demeure élevé si l'on considère que plusieurs entreprises participantes sont situées dans des régions où le DEP en carrosserie n'est pas offert, ce qui peut limiter la disponibilité des stagiaires. Ceux-ci peuvent alors privilégier des entreprises situées à proximité de leur lieu de résidence ou d'études pour ce type de stages.

Le recrutement de travailleur(euse)s étrangers temporaires constitue également une pratique répandue et sera abordé plus en détail au point suivant.

Enfin, les réseaux sociaux ont aussi été mentionnés comme un autre moyen courant pour rejoindre de potentiels futurs employé(e)s.

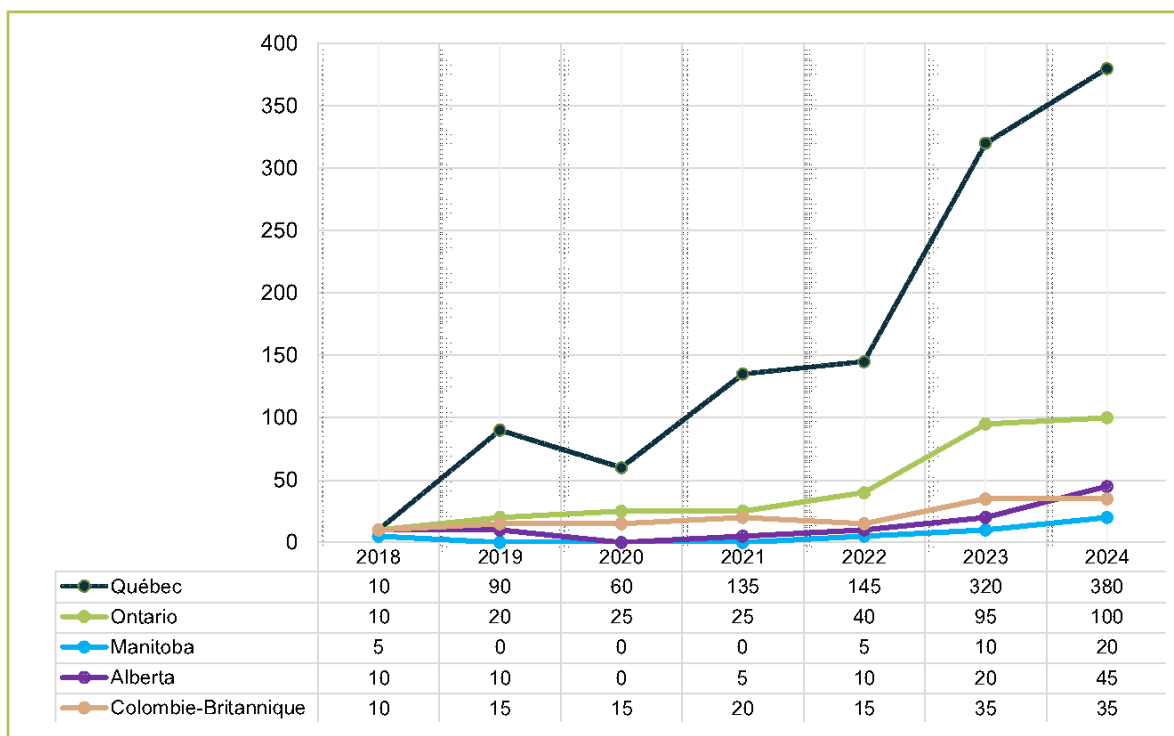


▪ Recours aux travailleur(euse)s étrangers temporaires

Comme dans plusieurs autres secteurs d'activités confrontés à une rareté de main-d'œuvre qualifiée, des ateliers de carrosserie se sont tournés vers le recrutement de travailleur(euse)s étrangers temporaires.

Le graphique suivant illustre la croissance du recours à cette catégorie de main-d'œuvre depuis 2018. On y constate que le nombre de permis de travail octroyés aux technicien(ne)s en carrosserie (CNP 7322) par l'entremise du **Programme des travailleurs étrangers temporaires** (PTET) est beaucoup plus important au Québec que dans les autres provinces canadiennes ayant recours à ce type de main-d'œuvre.

Graphique 25 - Permis de travail octroyés via le programme TET de 2018 à 2024



Des changements majeurs ont récemment été apportés au PTET, entraînant des impacts significatifs sur le nombre de personnes pouvant être embauchées par les entreprises ainsi que sur les conditions encadrant leur embauche. Sans entrer dans le détail de ces changements, mentionnons qu'ils réduisent les possibilités d'embauche en fonction du taux de chômage, modifient le salaire minimal à verser et retirent le programme qui permettait à ces personnes d'accéder à la résidence permanente par l'entremise du **Programme de l'expérience québécoise (PEQ)**.

Nous avons vérifié le recours à ce type de travailleur(euse)s dans les ateliers sondés, de même que les impacts anticipés des récentes modifications gouvernementales apportées au programme.



SONDAGE

53,3 % des dirigeant(e)s ayant participé au sondage ont eu recours à l'embauche de travailleur(euse)s étrangers (TET) dans les deux dernières années.

Ces ateliers ont embauché en moyenne un(e) travailleur(euse) étranger temporaire. Toutefois, ce nombre varie considérablement selon l'entreprise : certaines en ont embauché jusqu'à cinq, et quelques-unes plus de dix.

Tableau 31 - Intentions des dirigeant(e)s découlant des changements au PTET

Impact des changements du programme d'embauche de TET	%
Nous continuerons tout de même à embaucher des TET	30,9 %
Nous réduirons la production à cause du manque de personnel dans l'entreprise	23,6 %
Nous devons renoncer à embaucher des TET à cause de l'impact sur la masse salariale et l'équité interne	20,0 %
Nous diminuerons l'embauche de TET pour mettre plus d'énergie à former de jeunes travailleurs	14,5 %
L'atelier devra peut-être cesser ses opérations (fermeture ou vente) faute de pouvoir recruter ou retenir le personnel	7,3 %
N = 55	

Malgré les récents changements apportés aux programmes gouvernementaux, près du tiers des dirigeant(e)s des ateliers participants prévoient continuer d'embaucher des travailleurs étrangers temporaires.

Les changements au programme auront un impact négatif sur la production d'environ le quart des ateliers. Un nombre significatif de dirigeant(e)s envisagent même de cesser leurs activités. Peu d'entre eux considèrent la formation de jeunes travailleurs comme une solution de remplacement, probablement parce que les travailleurs étrangers recrutés sont généralement des personnes expérimentées, sélectionnées en fonction de leur expérience. Malgré certains enjeux liés à la langue de travail, ils peuvent généralement assumer plus rapidement l'ensemble des tâches liées à leur rôle au sein de l'atelier.



▪ Stagiaires

Les entreprises peuvent également accueillir des étudiants dans le cadre de stages de fin de programme (environ deux semaines) ou de démarches d'alternance travail-études (ATE), où les étudiants effectuent des allers-retours entre l'école et le milieu de travail. Cette deuxième option suppose un investissement plus important des entreprises dans le parcours de formation.

SONDAGE

63,8 % des dirigeant(e)s d'ateliers participants ont accueilli des stagiaires de **fin de programme** du diplôme d'études professionnelles (**DEP**) au cours des deux dernières années et **51,4 %** des dirigeant(e)s ont accueilli des stagiaires en alternance travail-études (**ATE**) du DEP.

39,0 % des dirigeant(e)s d'ateliers participants ont utilisé l'ATE à des fins d'embauche.

À la lumière de ces résultats, on peut en déduire que certaines entreprises accueillent des stagiaires pour différents motifs. Certaines y voient une responsabilité sociale envers la relève, tandis que d'autres perçoivent des avantages à bénéficier de cette main-d'œuvre temporaire au sein de leur équipe, malgré les efforts d'encadrement requis pour assurer un accompagnement adéquat des stagiaires.

FIDÉLISATION ET CLIMAT DE TRAVAIL

▪ Satisfaction au travail

Les dirigeant(e)s ont été questionnés sur leurs perceptions quant au niveau actuel de satisfaction de leurs employé(e)s à l'égard de certains paramètres de l'organisation du travail.

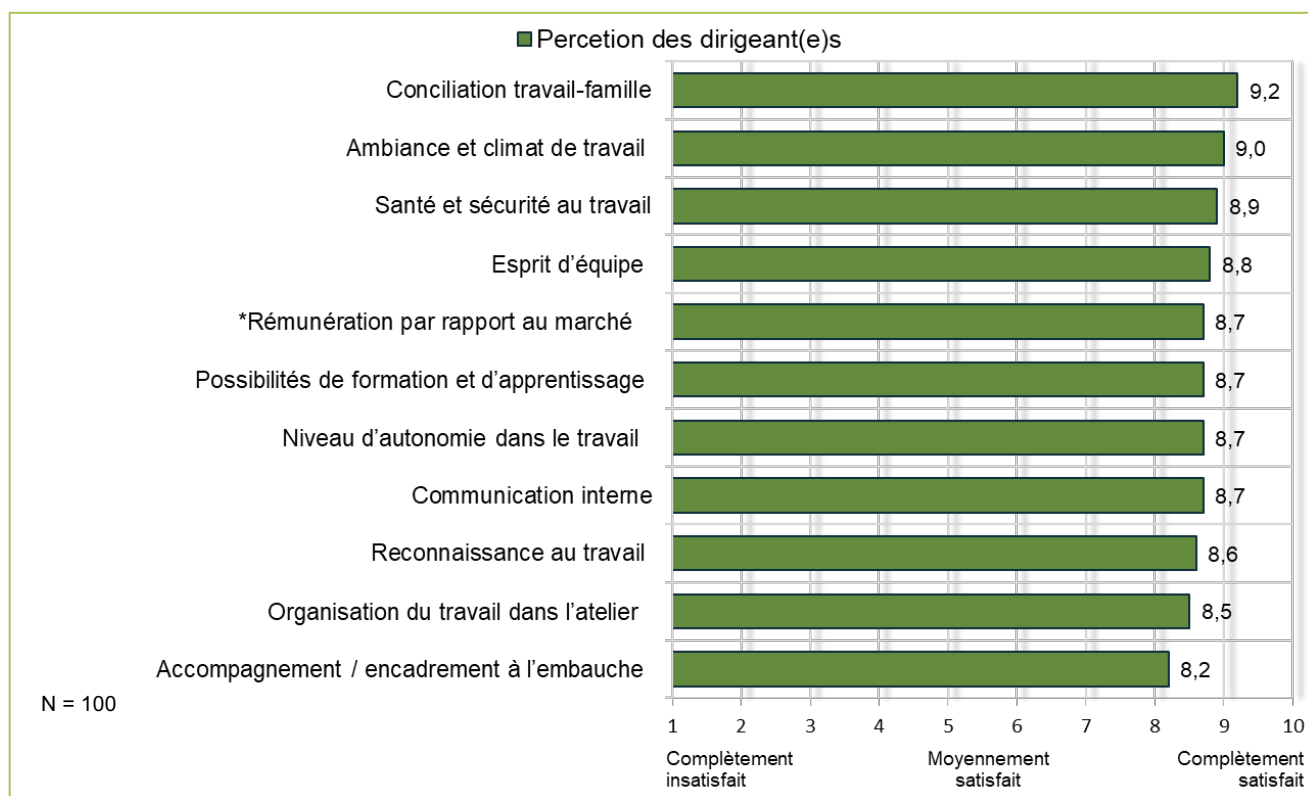
SONDAGE

Le graphique présenté à la page suivante montre que les employeurs ont une perception positive de l'environnement de travail qu'ils offrent à leurs employé(e)s. Les dirigeant(e)s estiment que le niveau de satisfaction de leurs employé(e)s est élevé pour l'ensemble des aspects de l'organisation du travail évalués, se situant entre 8,2 et 9,2 sur 10.



SONDAGE (suite)

Graphique 26 - Niveau de satisfaction des employé(e)s selon les dirigeant(e)s



Les dirigeant(e)s, femmes comme hommes, ont une perception similaire⁸⁰, et ce, peu importe la taille de l'entreprise⁸¹.

On note toutefois que les dirigeant(e)s des ateliers de cinq à neuf personnes⁸² perçoivent leurs employé(e)s comme légèrement moins satisfaits à l'égard de la rémunération (7,6 sur 10), comparativement à ceux des ateliers de plus grande taille (entre 8,7 et 9,6 sur 10). Les grands ateliers, ayant un volume de travail plus important et générant des revenus plus élevés, sont possiblement aussi plus compétitifs en matière de rémunération.

⁸⁰ Différence non significative de la perception de satisfaction chez les employé(e)s évalué par les hommes ou les femmes : $t(98) = 0.65$ à 0.89 , $p > 0.05$

⁸¹ Différence non significative de la perception de satisfaction chez les employé(e)s selon la taille d'entreprise : $F(3, 95) = 0.98$ à 7.69 , $p > 0.05$

⁸² Différence significative de la perception de satisfaction des employé(e)s pour entreprise de 5 à 9 vs les autres tailles : $F(3, 95) = 7.7$, $p < 0.05$



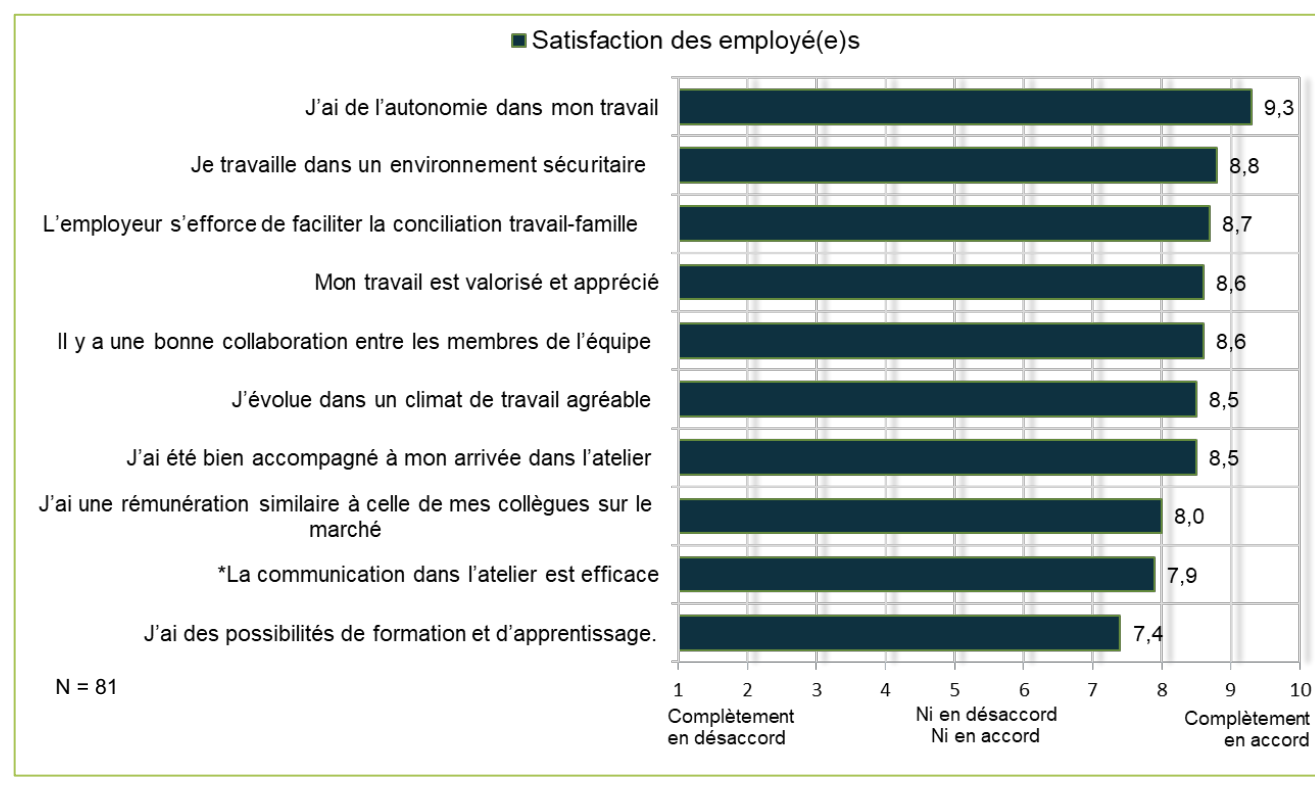
Les employé(e)s ont également été questionnés sur des thèmes liés à la satisfaction au travail et sur leurs perceptions quant à certaines pratiques liées à l'organisation du travail en entreprise.

SONDAGE

Le niveau de satisfaction global des employé(e)s est également très positif. L'autonomie et l'environnement de travail sécuritaire arrivent en tête de liste des éléments évalués.

Bien que plus critiques que les dirigeant(e)s à l'égard de la communication et des possibilités de formation, les employé(e)s demeurent positifs sur ces aspects, avec des niveaux de satisfaction de 7,9 et 7,4 sur 10. Le niveau de satisfaction ne diffère pas selon la taille de l'entreprise⁸³. Toutefois, les femmes se montrent plus positives que les hommes⁸⁴ en ce qui concerne la communication dans l'atelier (soit 8,5 comparativement à 7,4 sur 10 chez les répondants masculins).

Graphique 27 - Niveau de satisfaction des employé(e)s



⁸³ Différence non significative de la satisfaction chez les employé(e)s selon la taille d'entreprise : $F(4, 71) = 0.31$ à 1.39 , $p > 0.05$

⁸⁴ Différence significative de la satisfaction au niveau de la communication en atelier : $t(79) = -2.19$, $p < 0.05$



SONDAGE (suite)

Les perceptions des employé(e)s ont aussi été recueillies par rapport à certaines pratiques liées à l'organisation du travail en atelier.

Graphique 28 - Organisation du travail en atelier selon les employé(e)s



Les attentes de la direction quant au rythme de travail et à la répartition des tâches sont perçues particulièrement satisfaisantes, ce qui constitue une bonne nouvelle, compte tenu de la cadence de production soutenue attendue en atelier.

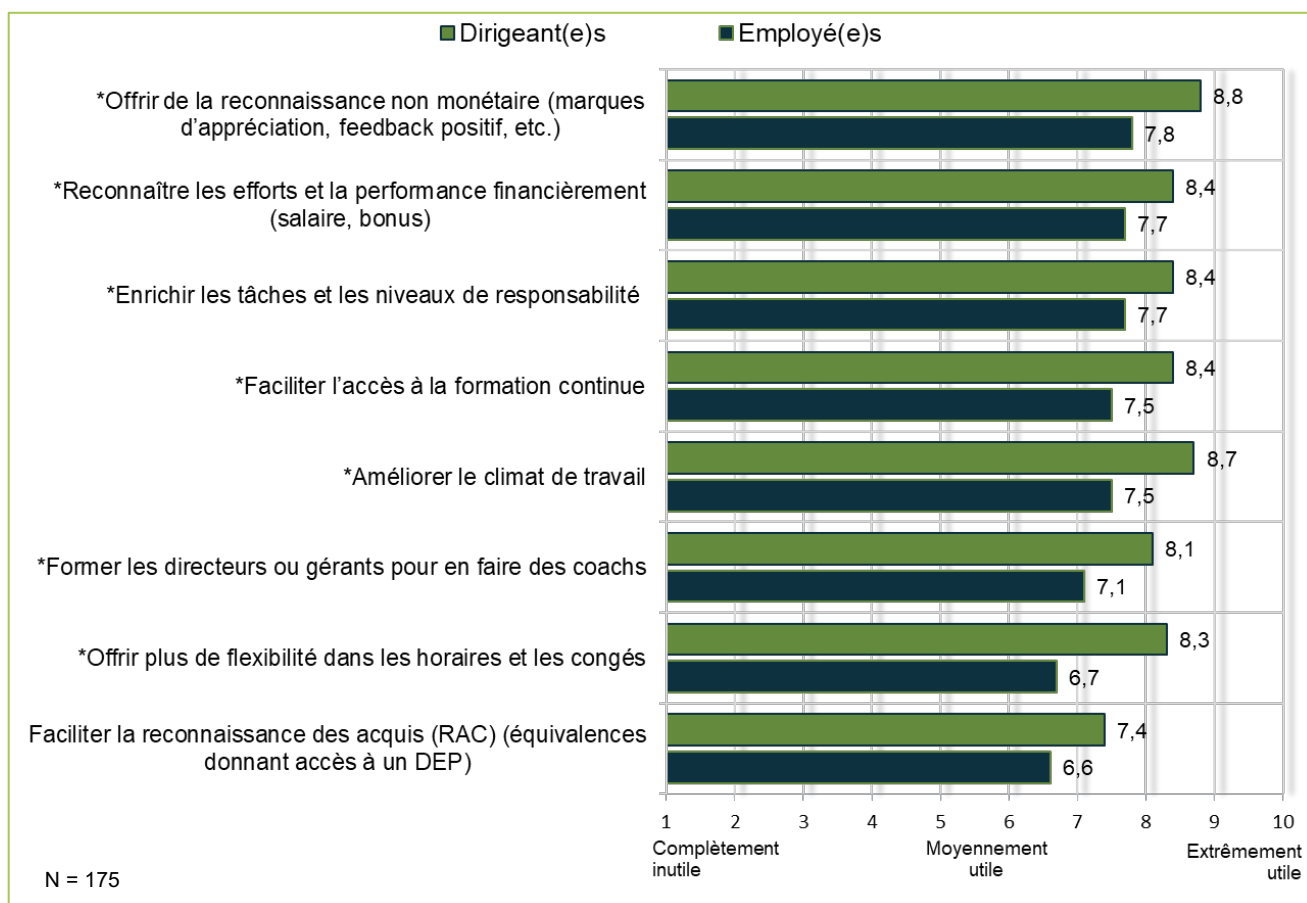
Les employé(e)s se disent également satisfaits de la réceptivité de leurs dirigeant(e)s à leurs suggestions, mais le sont un peu moins du partage, avec l'équipe, des objectifs de l'entreprise. Cela suggère des possibilités d'amélioration à ce chapitre, puisqu'un partage clair des objectifs et des défis avec les employé(e)s permet généralement de stimuler l'engagement au sein de l'entreprise.

Les pratiques de reconnaissance en milieu de travail sont considérées comme d'importants leviers en matière de fidélisation et de satisfaction au travail. Les dirigeant(e)s et les employé(e)s ont été questionnés quant au niveau d'utilité perçue de ces pratiques dans leur milieu de travail.



SONDAGE

Graphique 29 - Utilité de pratiques visant l'amélioration de la satisfaction des employé(e)s



Les pratiques de reconnaissance, qu'elles soient non monétaires ou monétaires, se positionnent en tête de liste. Bien que la plupart des pratiques soient perçues positivement, la perception d'utilité est toujours plus élevée chez les dirigeant(e)s que chez les employé(e)s⁸⁵, qui sont plus critiques.

La RAC est la pratique jugée la moins utile. Cette formule est peut-être moins connue, d'autant plus qu'elle n'est pas accessible pour toutes les professions. Elle est également la seule pratique pour laquelle aucune différence significative n'est observée entre les répondant(e)s⁸⁶.

Certains répondant(e)s ont mentionné d'autres pratiques pouvant contribuer à la satisfaction en milieu de travail, telles que l'amélioration des compétences des gestionnaires, l'organisation d'activités sociales avec l'équipe et l'accès aux outils ou installations en dehors des heures de travail

⁸⁵ Différence significative dans le niveau d'utilité perçue des employeurs comparativement aux employé(e)s: $t(173) = 4.10$ à 1.88 , $p < 0.05$

⁸⁶ Différence non significative dans le niveau d'utilité perçue des employeurs comparativement aux employé(e)s pour la RAC : $t(173) = 1.88$, $p > 0.05$



■ Avantages sociaux

De façon générale, les avantages sociaux peuvent constituer un avantage compétitif sur le marché de l'emploi. Toutefois, ils sont souvent moins répandus dans les secteurs où l'on retrouve un grand nombre de PME. Les répondant(e)s ont été invités à préciser s'ils avaient accès à certains de ces avantages.

SONDAGE

L'accès à un régime d'assurance collective est mentionné par près de 70 % des répondant(e)s. Environ la moitié d'entre eux disposent d'un horaire variable et ont accès au prêt d'équipement de la part de l'entreprise. Ce dernier avantage est probablement plus pertinent pour le personnel technique, plus susceptible d'utiliser ces équipements.

La contribution à un REER ou à l'achat d'outils est moins répandue, ces avantages étant accessibles dans environ 40 % des entreprises des répondant(e)s.

Tableau 32 - Accès aux avantages sociaux dans les ateliers

Avantages	%
Régime d'assurance collective	68,6%
Horaire variable (flexible)	50,3 %
Prêt d'équipement à des fins personnelles	46,3 %
Cotisation à un régime de retraite ou REER	42,3 %
Contribution monétaire pour achat ou accès à un coffre d'outils	38,9 %
Autres	13,2 %
N = 175	

Parmi les autres avantages, les participant(e)s mentionnent, entre autres, l'accès aux installations, les vêtements de travail, les semaines de travail condensé sur 4 jours et un budget pour différentes dépenses associées au travail.

■ Intentions de quitter l'entreprise et roulement du personnel

Le départ d'employé(e)s au sein des ateliers peut entraîner des répercussions importantes sur les opérations de l'entreprise, tant à court qu'à moyen terme. Afin d'établir un portrait de la situation et de déterminer si celle-ci s'apparente à ce qui est observé dans d'autres secteurs, les employé(e)s ont été invités à se prononcer à ce sujet.



SONDAGE

La grande majorité des répondant(e)s confirment vouloir conserver leur emploi actuel dans la prochaine année.

Tableau 33 - Intentions de quitter l'entreprise et autres projets d'avenir

Intentions	% personnel administratif	% personnel technique	% gestionnaire
Continuer à travailler pour mon employeur actuel	88,0 %	85,7 %	88,6 %
Faire des démarches pour aller travailler chez un autre employeur du secteur	4,0 %	7,1 %	8,6 %
Changer de secteur d'emploi	0,0 %	7,1 %	2,9 %
Retourner aux études	6,0 %	0,0 %	0,0 %
Prendre ma retraite	2,0 %	0,0 %	0,0 %
	N = 50	N = 28	N = 35

Les résultats indiquent que, selon le type de poste, entre 11,5 % et 14,0 % des employé(e)s envisagent de quitter l'entreprise pour laquelle ils travaillent, soit pour un autre employeur, soit pour réaliser d'autres projets. Le calcul est effectué pour l'ensemble des participant(e)s et non par entreprise. Toutefois, considérant que le taux moyen de roulement au Québec se situe actuellement autour de 24,0 %⁸⁷, le positionnement du secteur de la carrosserie apparaît plutôt positif. D'autant plus que, comme mentionné en début de rapport, la moyenne d'ancienneté en atelier se situe autour d'une décennie.

Les raisons pouvant motiver un départ ne sont pas précisées ici, mais elles peuvent être multiples : conditions de travail, culture organisationnelle, charge de travail, absence de possibilités d'avancement, conciliation travail-vie personnelle et, bien entendu, rémunération.

Les véritables motifs entourant le départ d'un(e) employé(e) ne sont pas toujours clairement communiqués à l'employeur ou peuvent être interprétés différemment⁸⁸. Bien que le salaire soit souvent évoqué comme raison expliquant le choix de quitter l'entreprise, il est généralement admis que ce motif peut parfois masquer d'autres sources d'insatisfaction. Ce sujet est d'ailleurs largement documenté dans la littérature. À titre d'exemple, une étude menée par McKinsey auprès de plus de 6 000 personnes, réparties dans différentes industries et pays, incluant le Canada, met en lumière des écarts de perception entre les employeurs et les employé(e)s. À la question « Pourquoi vos employés quittent-ils leur emploi? », les employeurs mentionnent d'abord le salaire, suivi de l'équilibre travail-famille et des enjeux liés à la santé physique ou mentale.

⁸⁷ Emplois spécialisés (2025) [Départ d'employés : portrait statistique 2025 au Québec et solutions RH](#)

⁸⁸ McKinsey (2021) ['Great Attrition' or 'Great Attraction'? The choice is yours](#)



SONDAGE (suite)

À la même question, les employé(e)s indiquent plutôt que le manque de reconnaissance et le faible sentiment d'appartenance à l'entreprise constituent les principales raisons ayant motivé leur choix. Une autre étude réalisée par Randstad en 2024⁸⁹ auprès de 27 000 travailleur(euse)s et de différents types d'entreprises réparties à travers le monde précise qu'au Canada, 47 % des travailleur(euse)s quitteraient leur emploi en raison d'un manque d'équilibre travail-famille, 32 % en raison d'un manque de possibilités d'avancement et 23 % en raison d'une absence de possibilités d'améliorer leurs compétences.

Même s'il est vrai que les conditions salariales en carrosserie peuvent être inférieures à celles offertes dans plusieurs grandes entreprises, il serait pertinent d'inciter les entreprises à se questionner sur l'expérience employé au sein de leur atelier afin de cerner les véritables attentes des membres de leur équipe, plutôt que de tenir pour acquis que seul le facteur monétaire motive les départs.

■ Statut d'emploi et mode de rémunération

Les dirigeant(e)s ont été interrogés sur le statut d'emploi des travailleur(euse)s au sein de l'entreprise ainsi que sur le mode de rémunération privilégié.

SONDAGE

La grande majorité des employé(e)s en atelier sont salariés. Moins de 8 % de la main-d'œuvre est composée de travailleur(euse)s étrangers temporaires (TET). Bien que certains ateliers aient recours à des travailleur(euse)s à forfait ou autonomes, cette pratique demeure marginale parmi les entreprises des répondant(e)s.

Tableau 34 - Statut d'emploi en atelier

Travailleur(euse)s	%
Salarié(e)	84,8 %
Travailleur(euse) étranger temporaire	7,4 %
Employé(e) à forfait (<i>flat rate</i>)	2,9 %
Travailleur(euse) autonome	4,9 %
N = 136	

⁸⁹ Randstad (2024) [Les 5 principales causes du roulement du personnel et les moyens de le réduire](#)



SONDAGE (suite)

Au chapitre de la rémunération, on constate que le versement d'un salaire de base constitue le mode de rémunération le plus courant, privilégié par 73 % des entreprises selon les dirigeants(e)s.

Tableau 35 - Mode de rémunération privilégié dans les ateliers

Mode de rémunération	%
Salaire de base	73,0 %
Salaire de base + bonus en fonction de la productivité individuelle	28,8 %
Cumul de temps pour reprise en congé	27,0 %
Salaire de base + bonus en fonction de la performance globale de l'atelier	24,0 %
Reconnaissance non monétaire (Ex. : congés additionnels en fonction de la performance)	21,0 %
Salaire à forfait (flat rate)	7,0 %
N = 100	

Certains incitatifs à la performance sont également privilégiés par les ateliers, notamment sous forme de bonus liés à la productivité individuelle (28,8 %) ou collective (24,0 %). Le cumul de temps pour reprise en congé et la reconnaissance non monétaire figurent aussi parmi les pratiques retenues par plus de 20 % des entreprises.

Les travailleur(euse)s participants ont également été questionnés sur leurs revenus afin de dresser un portrait plus global.

Tableau 36 - Rémunération des employé(e)s

Employé(e)s	%
Je reçois un salaire de base	70,9 %
Je reçois un salaire de base avec possibilités de bonus ou commissions	12,7 %
Je suis payé à forfait (<i>flat rate</i>)	8,9 %
Je suis un(e) travailleur(euse) autonome dans un ou plusieurs ateliers	5,1 %
N = 79	

Le principal mode de rémunération des employé(e)s qui ont participé est le salaire de base dans 83,6 % des cas. Un certain nombre d'entre eux/elles reçoivent un supplément sous forme de bonus ou de commission.

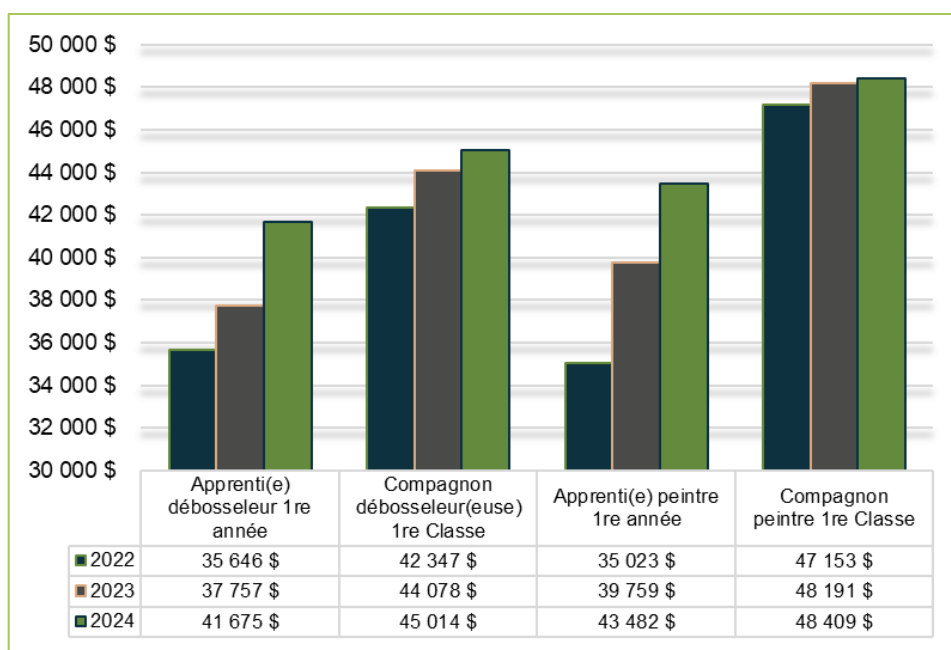


■ Tendances salariales

La rareté de main-d'œuvre qualifiée a exercé une pression à la hausse sur les salaires versés dans le secteur de la carrosserie au cours des dernières années, particulièrement pour les salaires à l'entrée du personnel technique.

À titre d'exemple, le graphique suivant présente le salaire annuel moyen versé dans la région de Montréal pour des postes d'entrée (apprenti(e) de 1^{re} année) ainsi que pour des compagnons expérimentés (1^{re} classe) en débosselage et en peinture, sur une période de trois ans.

Graphique 30 - Salaire annuel moyen pour certains titres d'emploi à Montréal de 2022 à 2024



Sur cette période, la progression salariale est particulièrement marquée chez les apprenti(e)s peintres de 1^{re} année (+22 %) et les apprenti(e)s débosseleur(euse)s de 1^{re} année (+18 %).

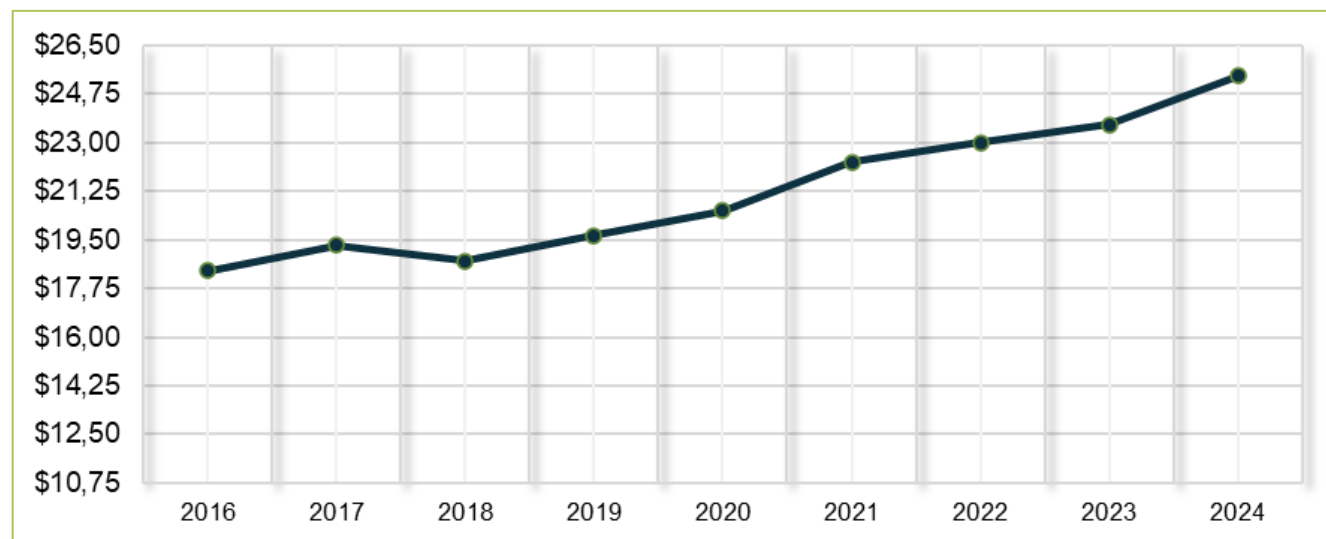
Les postes de compagnons affichent une progression plus modérée, soit de l'ordre de 6 % pour les compagnons débosseleur(euse)s de 1^{re} classe et de 5 % pour les compagnons peintres de 1^{re} classe.

Cette hausse des salaires à l'entrée se reflète également dans les salaires affichés pour les postes vacants, selon les données trimestrielles recueillies par Statistique Canada et analysées par Innoviste.



De 2016 à 2024, le salaire moyen offert pour les postes vacants dans la profession de *technicien(ne)s en collision, en carrosserie, en peinture et en glace de véhicule automobile et les estimateur(trice)s de dommages* a augmenté de 38 %, passant de 18,40 \$ à 25,40 \$ de l'heure.

Graphique 31 - Évolution du salaire moyen des technicien(ne)s en collision de 2016 à 2024



Statistique Canada. Tableau 14-10-0444-01 - Postes vacants et moyenne du salaire horaire offert selon la profession (groupe de base), données trimestrielles non désaisonnalisées. (Salaire moyen offert au premier trimestre – Technicien(ne) en collision)



DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

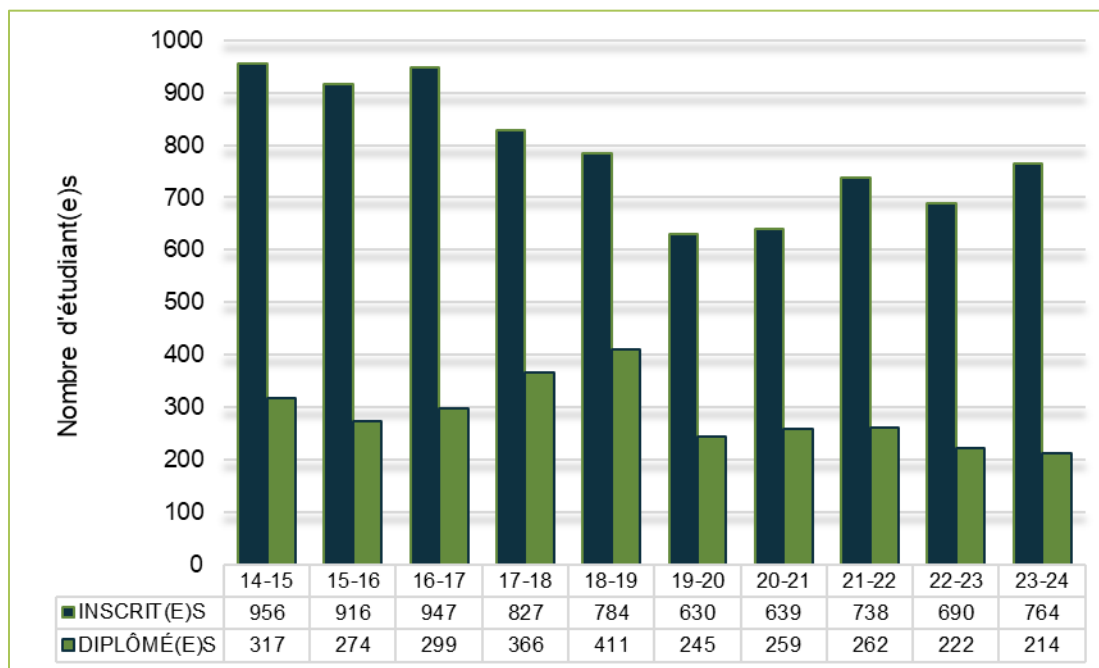
FORMATION INITIALE ET QUALIFICATION

■ Disponibilité des diplômé(e)s

Le nombre d'inscriptions et de diplômé(e)s au programme d'études professionnelles (DEP) en carrosserie est en forte décroissance depuis plusieurs années, un phénomène également observé dans plusieurs autres parcours de la formation professionnelle au Québec.

Cette situation est préoccupante, puisque la diminution du nombre de diplômé(e)s reporte sur les entreprises le fardeau de former des personnes qui entrent sur le marché du travail sans détenir les compétences minimales requises pour l'emploi.

Graphique 32 - Inscriptions et diplômes obtenus au programme d'études en carrosserie (DEP)



On observe une légère reprise du nombre d'inscriptions au programme de carrosserie depuis 2020-2021. Toutefois, cette reprise ne s'est pas encore traduite par une augmentation du nombre de diplômé(e)s disponibles sur le marché du travail.

■ Qualification de la main-d'œuvre

Six régions du Québec sont assujetties à un comité paritaire de l'industrie des services automobiles (CPA). Ces comités ont pour mandat d'assurer le respect des décrets qui fixent les conditions minimales de travail dans



l'industrie des services automobiles sur leurs territoires respectifs. Ils ont également pour mission d'assurer un niveau de compétence de la main-d'œuvre en administrant un régime de qualification.

Dès son entrée dans un atelier situé sur un territoire régi par un comité paritaire (CPA), la personne qui occupe un emploi assujéti est inscrite à titre d'apprenti(e) et obtient une carte de compétence. Elle doit ensuite cumuler un certain nombre d'heures afin d'acquérir une expérience dans son métier. Ce parcours est plus court pour l'apprenti(e) ayant réussi son DEP, puisqu'un nombre d'heures d'apprentissage lui est reconnu.

Une fois le nombre d'heures requis atteint, l'apprenti(e) peut se présenter à un examen de qualification dont la réussite lui permet d'obtenir une carte de compagnon(ne). Pour certains comités paritaires, un ratio compagnon(ne)/apprenti(e) est exigé en milieu de travail afin de s'assurer que les apprenti(e)s bénéficient d'un encadrement adéquat par des travailleur(euse)s qualifiés.

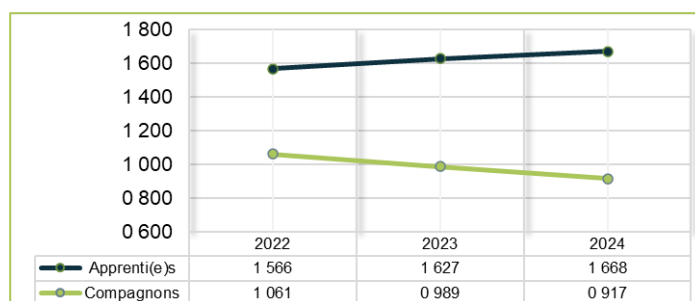
Quelques variations existent d'un comité paritaire à l'autre, et le tableau suivant présente les appellations retenues.

Tableau 37 - Appellations du personnel assujéti selon les décrets des différentes régions

Appellations	Niveaux
Apprenti(e) débosseleur	1 ^{re} , 2 ^e et 3 ^e année 1 ^{re} , 2 ^e , 3 ^e et 4 ^e année 1 ^{er} , 2 ^e et 3 ^e échelon
Compagnon(ne) débosseleur(euse)	1 ^{re} , 2 ^e et 3 ^e classe Classe A, B et C Classe A, B, C et D Classe A, A/B, B et C
Apprenti(e) peintre	1 ^{re} , 2 ^e et 3 ^e année 1 ^{re} , 2 ^e , 3 ^e et 4 ^e année 1 ^{er} , 2 ^e et 3 ^e échelon
Compagnon(ne) peintre	1 ^{re} , 2 ^e et 3 ^e classe Classe A, B et C Classe A, B, C et D Classe A, A/B, B et C

Le tableau suivant montre que le nombre d'apprenti(e)s est en hausse, tandis que le nombre de compagnon(ne)s diminue de façon constante au cours des dernières années.

Graphique 33 - Nombre de compagnon(ne)s et d'apprenti(e)s peintres et débosseleurs de 2022 à 2024



Données des CPA de Montréal, Estrie et Saguenay-Lac-Saint-Jean



Si la baisse du nombre de compagnon(ne)s peut s'expliquer par les départs à la retraite, on pourrait s'attendre à ce que le nombre d'apprenti(e)s qui accèdent au statut de compagnon(ne) permette de compenser ces départs, ce qui ne semble pas être le cas. Un roulement plus élevé parmi les apprenti(e)s qui n'accumulent pas le nombre d'heures requis pour se présenter à l'examen, de même que des difficultés à réussir l'examen de qualification, pourraient également expliquer cette tendance.

Considérant le faible taux de diplomation mentionné précédemment, plusieurs personnes intègrent le marché du travail sans formation initiale, ce qui peut aussi contribuer au faible taux de qualification observé.

En fait, la diminution du nombre de compagnon(ne)s qualifiés constitue une tendance qui s'installe depuis plusieurs années. À titre d'exemple, une analyse plus ciblée des données du CPA Montréal indique qu'en 2015, on comptait 1,3 compagnon(ne) pour un(e) apprenti(e) dans les ateliers de carrosserie assujettis. En 2022, ce ratio était passé à 0,7 compagnon(ne) par apprenti(e).

Dans tous les cas, cette situation demeure préoccupante, puisqu'elle peut témoigner d'une perte de personnel expérimenté et engendrer des lacunes de compétences au sein des ateliers.

Toujours en lien avec la qualification de la main-d'œuvre, notons que de récentes décisions gouvernementales ont été annoncées afin d'abaisser les barrières interprovinciales à l'emploi. À cet égard, des discussions sont en cours pour faciliter la reconnaissance de la norme Sceau rouge dans l'ensemble des provinces canadiennes, incluant le Québec⁹⁰.

L'objectif du Programme du Sceau rouge est de favoriser la mobilité de la main-d'œuvre au Canada et de permettre aux travailleurs qualifiés d'exercer leur métier dans les provinces ou territoires participants. Ce programme vise un certain nombre de métiers désignés, incluant celui de technicien(ne) en collision et en carrosserie automobile.

« Les métiers désignés sont régis par des règlements adoptés en vertu des lois sur l'apprentissage des provinces et des territoires. Ces règlements définissent les procédures administratives et, dans certains cas, les normes et les conditions de la formation pour des métiers donnés (p. ex. les modalités de liaison d'un(e) apprenti(e) par contrat, les programmes d'études, l'accréditation, la reconnaissance professionnelle, etc.).⁹¹ »

Comme le Québec dispose d'un régime de qualification qui lui est propre dans certaines régions, des discussions sont en cours afin d'arrimer les deux régimes et de permettre la reconnaissance d'équivalences en matière de compétences.

⁹⁰ Gouvernement du Québec - [Favoriser la mobilité interprovinciale avec le Programme du Sceau rouge](#)

⁹¹ [Métiers Sceau rouge](#)



RECOURS À LA FORMATION

Il ne fait aucun doute que la carrosserie fait partie des secteurs en constante évolution technologique. La formation continue y constitue un levier stratégique majeur pour permettre aux employé(e)s de demeurer à jour et de développer leurs compétences face à ces changements rapides.

L'investissement en formation continue permet de renforcer et de fidéliser les talents au sein de l'entreprise, mais représente également une condition essentielle pour maintenir la compétitivité sur le marché.

SONDAGE

86,0 % des ateliers ont envoyé des employé(e)s en formation au cours de la dernière année.

53,8 % des employé(e)s ont suivi de la formation au cours de la dernière année.

Interrogées sur les types de fournisseurs auxquels elles ont recours pour former leur main-d'œuvre, les entreprises répondantes indiquent que les fournisseurs de peinture ainsi que les entreprises spécialisées en formation technique (ex. : I-CAR) ou en santé et sécurité (ex. : Auto Prévention) arrivent en tête de liste, suivis de près par les activités favorisant le réseautage.

Tableau 38 - Fournisseurs utilisés pour la formation de la main-d'œuvre

Prestataires de formations	Ateliers qui ont eu recours	Personnel admin. qui en a bénéficié	Personnel tech. qui en a bénéficié
Fournisseur de peinture – Formation technique	87,5 %	3,6 %	9,1 %
I-CAR	78,8 %	21,4 %	54,5 %
Spécialiste en santé et sécurité au travail	75,0 %	50,0 %	45,5 %
Conférences lors de congrès ou activités de réseautage	62,5 %	21,4 %	0,0 %
Fournisseur de logiciels	53,8 %	25,0 %	9,1 %
CPA – véhicules électriques	51,3 %	7,1 %	27,3 %
Groupe de performance pour gestionnaire -fournisseurs de produits	47,5 %	3,6 %	0,0 %
Centre de formation (public ou privé) – Formation technique	42,5 %	10,7 %	36,4 %
Consultant – Formation en atelier	42,5 %	21,4 %	36,4 %
Formation ou groupe performance – franchise ou bannière	41,3 %	10,7 %	9,1 %
Fournisseur de pièces et d'équipements	36,3 %	21,4 %	18,2 %
CPA – Accompagnement pour qualification	35,0 %	3,6 %	0,0 %
Formation d'un constructeur (OEM)	28,8 %	3,6 %	18,2 %
	N = 80	N = 28	N = 11

Du côté des employé(e)s, la formation offerte par des spécialistes techniques ou en santé et sécurité, ainsi que celle dispensée dans les centres de formation ou directement en atelier, regroupe le plus grand nombre de participants au sein du personnel technique. Le personnel administratif, quant à lui, fait appel à un éventail plus large de fournisseurs, incluant notamment les fournisseurs de logiciels.



INTÉRÊTS ET BESOINS DE FORMATION

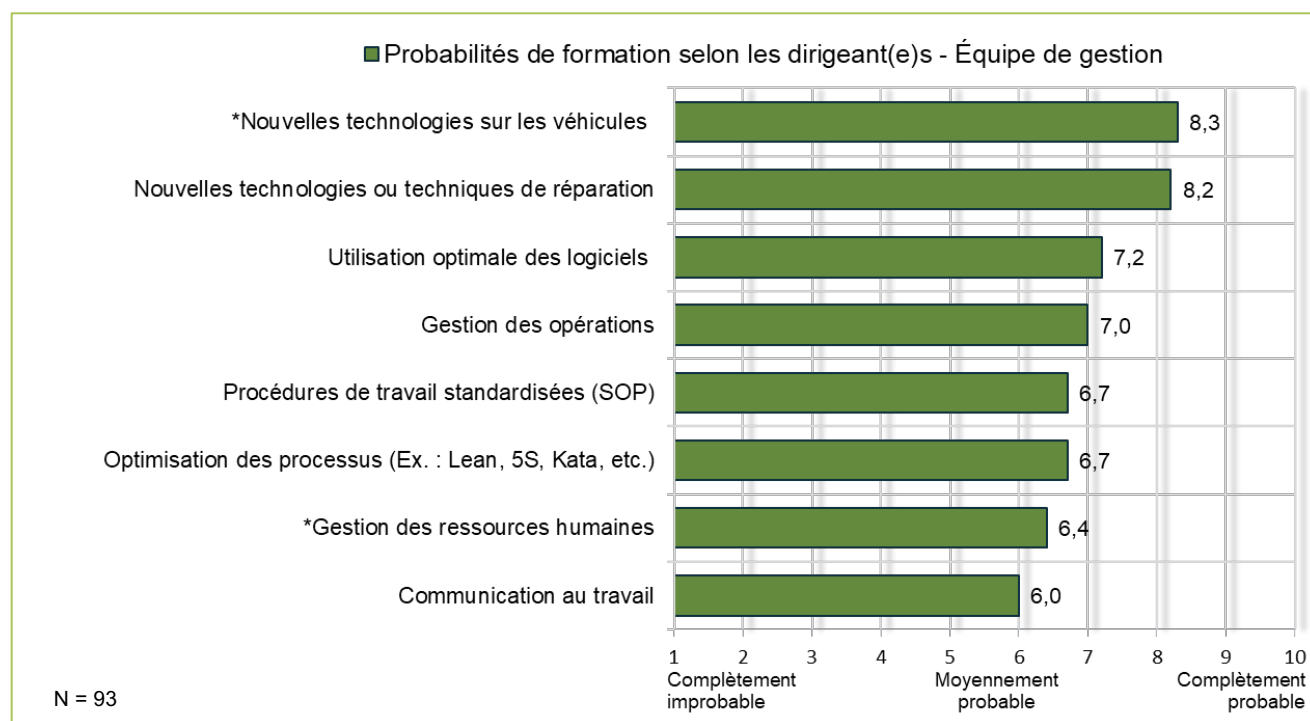
Puisque la formation constitue un levier clé en matière de fidélisation du personnel, d'actualisation des talents et de maintien de la rentabilité de l'entreprise, les dirigeant(e)s ont été interrogés sur la probabilité que leur personnel participe à des activités de formation au cours de la prochaine année. Bien que la formation soit souvent associée au développement des compétences techniques liées à la réparation des véhicules, il demeure essentiel que l'ensemble des employé(e)s bénéficie de formations en lien avec leurs responsabilités respectives.

■ Formation en gestion

Les dirigeant(e)s ont également été interrogés au sujet de la probabilité qu'ils participent à des formations visant à maintenir ou à développer leurs compétences liées à la gestion des opérations et à la gestion des ressources humaines.

SONDAGE

Graphique 34 - Probabilités de formation des dirigeant(e)s et de l'équipe de gestion



La probabilité que les dirigeant(e)s aient recours à la formation est plus élevée pour des formations à caractère technique et opérationnel. Ce constat témoigne de la nécessité pour les gestionnaires d'atelier de demeurer au fait des technologies récentes et des avancées techniques en matière de réparation afin d'encadrer adéquatement leur personnel.



SONDAGE (suite)

Les probabilités de formation liées à l'amélioration de la gestion des ressources humaines ou à la communication au travail sont plus faibles. Pourtant, la valeur de ce type de formation pour les gestionnaires de PME, qui agissent souvent comme de véritables chefs d'orchestre au sein de leur entreprise et qui disposent rarement de services en ressources humaines, présente un potentiel de retombées intéressant en milieu de travail.

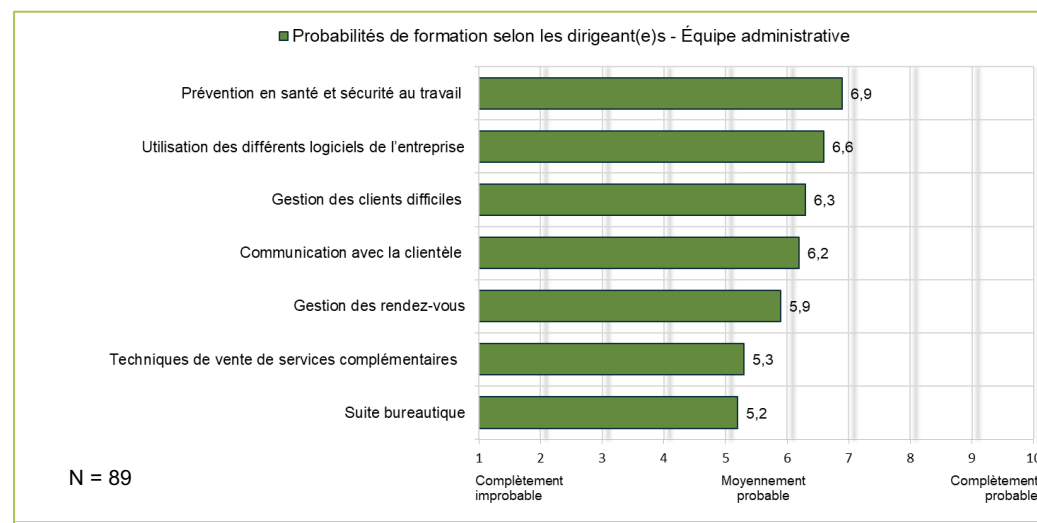
Il est également intéressant de constater que les probabilités varient selon la taille de l'atelier⁹². Par exemple, les ateliers comptant plus de 10 employé(e)s sont plus enclins à participer à des formations portant sur les nouvelles technologies liées aux véhicules (9,0 comparativement à 7,2). La tendance est similaire pour les formations en gestion des ressources humaines, avec une probabilité de 7,2 pour les plus grands ateliers et de 4,9 pour ceux comptant moins de dix employé(e)s. Étant donné que, dans les plus petits ateliers, les dirigeant(e)s occupent souvent simultanément un autre rôle, les impacts liés à une absence pour suivre une formation sont plus importants, ce qui peut expliquer ces probabilités plus faibles.

■ Formation du personnel administratif

Les dirigeant(e)s ont été interrogés sur la probabilité d'offrir de la formation au personnel administratif sur certains thèmes spécifiques au cours de la prochaine année, notamment en lien avec les interactions avec la clientèle. Les employé(e)s ont également été sondés sur leurs intérêts à l'égard de ces options.

SONDAGE

Graphique 35 - Probabilités de formation du personnel administratif



⁹² Différence significative selon la taille d'atelier pour la probabilité de formation des dirigeant(e)s (avec comparaisons Posthoc Tukey) : $F(3,88) = 4.04$ à 10.7 , $p < 0.05$



SONDAGE (suite)

La prévention en santé et sécurité du travail ainsi que l'utilisation des logiciels de l'entreprise figurent en tête de liste des sujets de formation les plus probables selon les dirigeant(e)s.

La probabilité d'offrir de la formation sur la gestion des clients difficiles et la communication avec la clientèle est plus faible. Toutefois, plus de 40 % du personnel administratif, incluant les estimateur(trice)s et les agent(e)s de liaison, expriment un intérêt pour ces notions, qui arrivent en tête de liste de leurs priorités de formation (voir tableau ci-après). Ce constat peut indiquer une sous-évaluation, par les dirigeant(e)s, des besoins des employé(e)s qui interagissent quotidiennement avec la clientèle. Les techniques de vente sont, pour leur part, un sujet moins prisé par les employé(e)s, ce qui est cohérent avec l'intérêt plus modéré des dirigeant(e)s à cet égard.

Tableau 39 - Intérêts de formation du personnel administratif

Intérêts de formation	Administratif	Estim. et agent li.	Autres postes
Gestion des clients difficiles	41,7 %	51,5 %	12,1 %
Habilités de communication avec la clientèle	41,7 %	30,3 %	12,1 %
Utilisation des logiciels de relation avec la clientèle	33,3 %	30,3 %	9,1 %
Techniques de vente de services complémentaires	16,7 %	24,2 %	12,1 %
Utilisation du logiciel de suivi des opérations	16,7 %	21,2 %	15,2 %
Gestion des rendez-vous	8,3 %	18,2 %	9,1 %
*personnel administratif, excluant les estimateur(trice)s et agent(e)s de liaison	N = 12	N = 33	N = 33

■ Formation en estimation

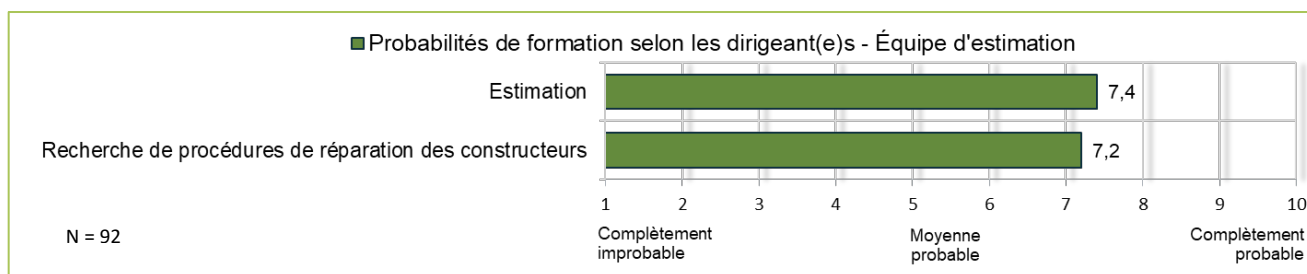
Les estimateur(trice)s en dommages automobiles doivent posséder des compétences liées à l'utilisation des logiciels d'estimation, à la recherche des normes des constructeurs ainsi qu'à plusieurs autres aspects touchant l'élaboration de devis. Les dirigeant(e)s, tout comme les employé(e)s, ont été sondés à ce sujet.



SONDAGE

Une majorité de dirigeant(e)s confirme la probabilité d'offrir de la formation en recherche de procédures de réparation ou en estimation au cours de la prochaine année. Il importe toutefois de préciser que la consultation a mis en lumière une offre de formation limitée à ce niveau dans le secteur, ce qui peut nuancer les intentions actuelles de formation.

Graphique 36 - Probabilités de formation de l'équipe d'estimation



Du côté des employé(e)s, le tableau suivant montre qu'une majorité des estimateur(trice)s confirme un intérêt à recevoir de la formation en estimation. Ce résultat témoigne d'une ouverture à l'amélioration de leurs compétences.

Tableau 40 - Intérêts de formation liée à l'estimation

Intérêts de formation	Estim.	Autres postes
Estimation	80,0 %	23,8 %
Recherche de procédures de réparation des constructeurs	66,7 %	9,5 %
	N = 15	N = 63

L'intérêt est toutefois légèrement plus faible en ce qui concerne la recherche de procédures de réparation des constructeurs. Ce constat mériterait d'être approfondi, compte tenu de l'importance de ces spécifications dans l'élaboration de devis d'estimation complets. Ce moindre intérêt s'explique-t-il par le fait que les estimateur(trice)s possèdent déjà les compétences requises à ce niveau, ou par une perception plus négative de ce type de recherche, parfois jugée laborieuse et exigeante?

Enfin, il est intéressant de noter que près du quart des répondant(e)s occupant d'autres postes que celui d'estimateur(trice) indiquent également vouloir développer des compétences en estimation. C'est notamment le cas des agent(e)s de liaison (27,8 %), de certains débosseleur(euse)s (18,2 %) ainsi que des peintres ou préparateur(trice)s (36,4 %). Cette situation pourrait représenter une occasion de développer une plus grande polyvalence en atelier, tout en offrant des possibilités de développement professionnel aux employé(e)s de l'entreprise.

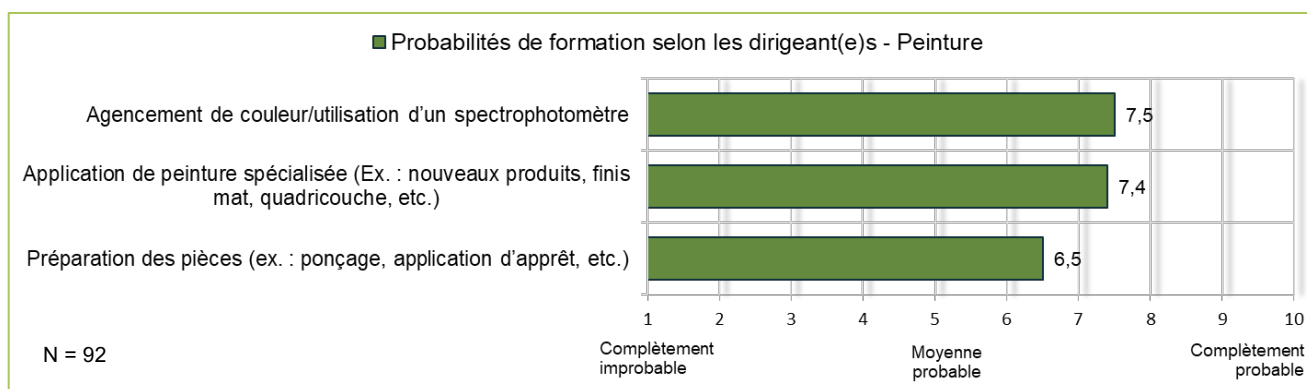


■ Formation technique

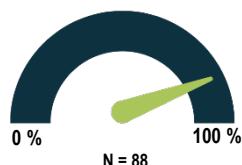
Dans un secteur en constante évolution technologique, la formation continue constitue un incontournable pour le personnel technique effectuant des travaux sur les véhicules. Les dirigeant(e)s ainsi que les employé(e)s ont donc été interrogés à ce sujet afin d'évaluer la probabilité, de même que l'intérêt, à l'égard de formations permettant de maintenir ou de développer les compétences techniques.

SONDAGE

Graphique 37 - Probabilités de formation liée à la peinture



85.7 % Application de peinture spécialisée



Bien que les dirigeant(e)s estiment que le personnel de leur atelier possède une bonne maîtrise des techniques d'application de peintures spécialisées, incluant les finis spéciaux ou de type quadricouches, ils envisagent de poursuivre les efforts de formation sur ces sujets au cours de la prochaine année.

L'intérêt pour la formation du personnel technique (peintres et préparateur(trice)s) apparaît plus partagé, possiblement parce que certains peintres possèdent déjà les compétences visées. La préparation des pièces ainsi que les formations visant la préparation aux examens de qualification suscitent un intérêt plus faible. Le moindre intérêt pour la formation liée à la préparation des pièces s'explique probablement par le fait que ces notions sont généralement maîtrisées assez tôt dans les métiers techniques.

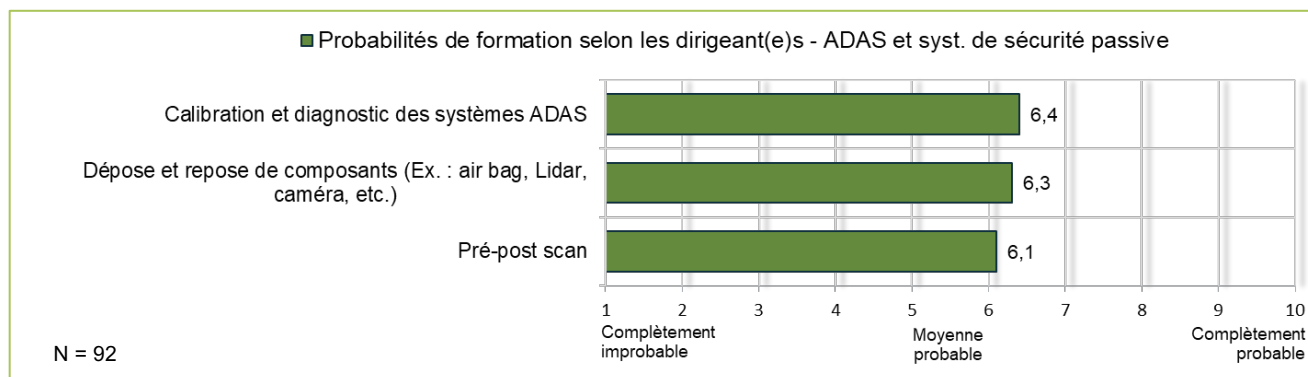
Tableau 41 - Intérêts de formation liée à la peinture

Intérêts de formation	Peintre et prép.	Autres postes
Agencement de couleur/utilisation d'un photospectromètre	63,6 %	4,5 %
Application de peinture spécialisée	63,6 %	11,9 %
Préparation des pièces	18,2 %	7,5 %
Préparation aux examens de qualification (CPA)	27,3 %	N/A
	N = 11	N = 67

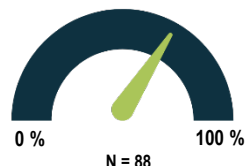


SONDAGE (suite)

Graphique 38 - Probabilités de formation liée aux systèmes ADAS et à la sécurité passive



66,5 % maîtrise ADAS



Ce ne sont pas tous les ateliers qui considèrent avoir des employé(e)s maîtrisant les travaux liés aux systèmes d'aide à la conduite. Le fait que près de la moitié des ateliers (49,4 %) ne possèdent pas l'équipement requis sur place pour effectuer ce type de travaux peut expliquer un niveau de maîtrise global évalué à 66,5 %.

Une différence significative est observée entre les ateliers qui prévoient acquérir cet équipement prochainement et ceux qui n'en disposent pas et font appel à un sous-traitant pour réaliser ces travaux⁹³. Les ateliers ne possédant pas l'équipement évaluent leur niveau de maîtrise à 46,1 %. Ceux qui prévoient en faire l'acquisition à court terme se montrent légèrement plus en confiance, avec un score de 56,3 %. Enfin, les ateliers disposant déjà de l'équipement affichent un niveau de maîtrise nettement plus élevé, soit 85,8 %.

Les ateliers comptant au moins une personne dédiée spécifiquement aux travaux liés aux systèmes d'aide à la conduite estiment également leur niveau de maîtrise à un niveau comparable, soit 85,6 %.

⁹³ Différence significative entre ateliers qui possèdent, prévoient acheter de l'équipement pour les travaux ADAS ou qui sous-traitent (avec comparaisons Posthoc Tukey) : $F(2,84) = 26.1, p < 0.05$



SONDAGE (suite)

Tableau 42 - Intérêts de formation liée aux systèmes ADAS et à la sécurité passive

Intérêts de formation des employé(e)s	Déboss.	Autres postes
Calibration des systèmes ADAS	36,4 %	25,4 %
Diagnostic des systèmes ADAS	36,4 %	19,4 %
Dépose et repose de composants (Ex. : air bag, Lidar, caméra, etc.)	9,1 %	6,0 %
Pré-post scan	9,1 %	16,4 %
	N = 11	N = 71

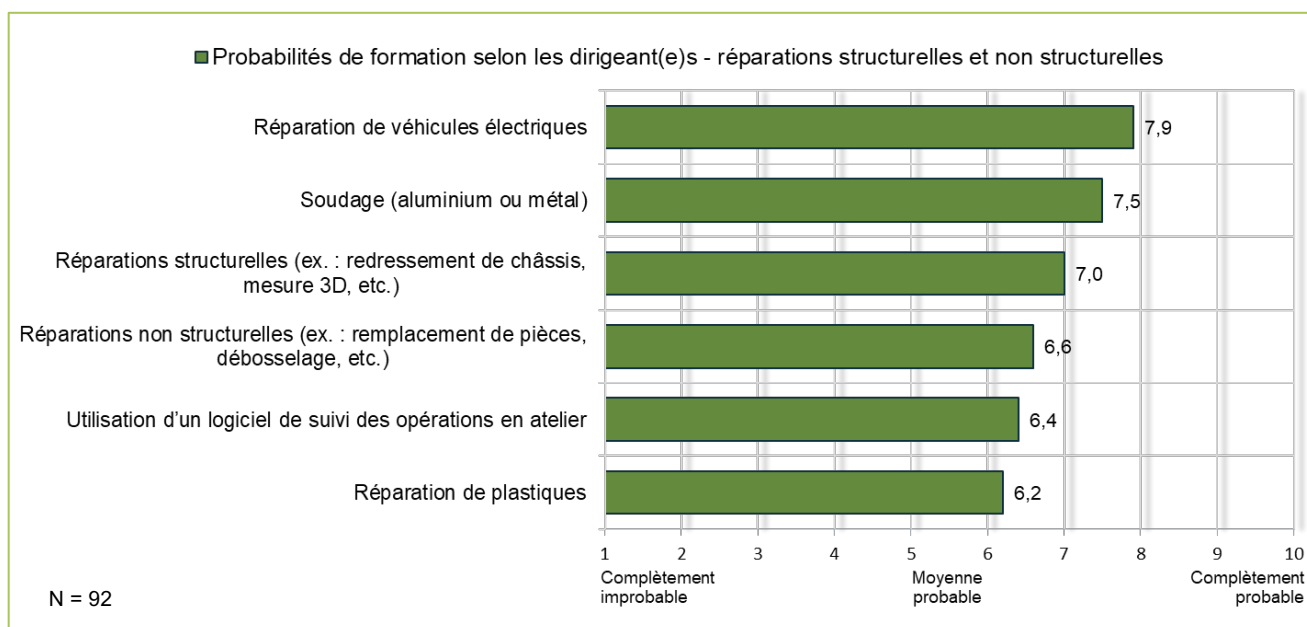
Les employé(e)s manifestent un intérêt légèrement plus marqué pour le développement de compétences liées aux systèmes ADAS, bien que l'engouement demeure relativement faible.

Les notions liées à la pose et à la dépose des composants d'aide à la conduite et de sécurité passive figurent parmi les moins populaires. Il est possible que les tâches associées aux composants ADAS ne soient pas perçues comme fondamentalement différentes de celles liées à la pose et à la dépose d'autres composants électroniques, ce qui peut influencer le niveau d'intérêt pour ces formations. En ce qui concerne les composants de sécurité passive, bien que des mesures de sécurité doivent être appliquées pour désactiver les systèmes et intervenir de façon sécuritaire, ces technologies sont présentes depuis longtemps dans les véhicules. Par conséquent, l'intérêt ou la demande à ce niveau apparaît plus limité.



SONDAGE (suite)

Graphique 39 - Probabilités de formation en réparations structurales et non structurales



La réparation de véhicules électriques et le soudage se distinguent comme les principales avenues de formation priorisées par les employeurs répondants. Une majorité d'entre eux prévoient développer les compétences de leurs employé(e)s en matière de réparation structurale, notamment le redressement de châssis, et de réparation non structurale, tel que le remplacement de pièces et les techniques de débosselage.

Le graphique suivant montre que les intérêts de formation exprimés par les employé(e)s correspondent aux priorités de formation identifiées par les dirigeant(e)s.

Tableau 43 - Intérêts de formation en réparations structurales et non structurales

Intérêts de formation des employé(e)s	Déboss. Prép.	Autres postes
Réparation de véhicules électriques	53,8 %	12,3 %
Soudage de l'aluminium	46,2 %	9,2 %
Soudage Silicone bronze (<i>Mig Brazing</i>)	46,2 %	7,7 %
Réparations structurales (ex. : redressement de châssis, mesure 3D, etc.)	38,5 %	10,8 %
Soudage de l'acier	38,5 %	6,2 %
Soudage par points par résistance (<i>Spot Welding</i>)	30,8 %	7,7 %
Réparation de plastiques	23,1 %	7,7 %
Réparations non structurales (ex. : remplacement de pièces, débosselage, etc.)	15,4 %	9,2 %
Préparation aux examens de qualification (CPA)	15,4 %	N/A
	N = 13	N = 65

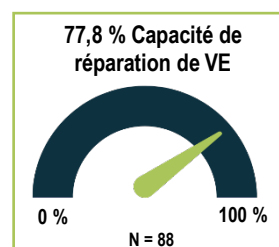
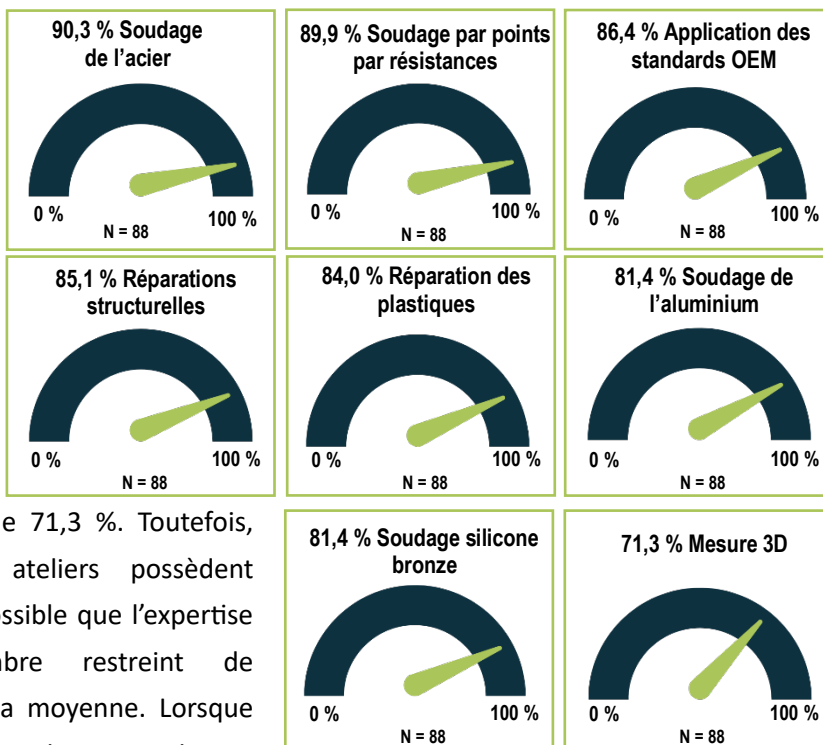


SONDAGE (suite)

Les employé(e)s manifestent un intérêt moins marqué pour les formations liées aux réparations non structurales ainsi que pour la préparation aux examens de qualification du CPA. Ce constat suggère que les employé(e)s en poste se sentent soit suffisamment en confiance pour se qualifier, soit adéquatement encadrés par les compagnon(ne)s présents dans l'atelier. Certains peuvent également ne pas encore percevoir la valeur ajoutée de ces formations, notamment parce qu'ils sont au début de leur apprentissage ou n'envisagent pas, pour diverses raisons, de se présenter à l'examen de qualification.

Interrogés sur le niveau de maîtrise des différentes technologies utilisées pour effectuer des réparations de nature structurale et non structurale dans leur atelier, les dirigeant(e)s estiment leur expertise relativement élevée, avec des scores variant entre 81,4 % et 90,3 %.

Le point le plus faible concerne la mesure des dimensions du véhicule en trois dimensions, avec un score de 71,3 %. Toutefois, comme seulement 65,8 % des ateliers possèdent actuellement cet équipement, il est possible que l'expertise soit concentrée chez un nombre restreint de débosseleur(euse)s, ce qui influence la moyenne. Lorsque l'on considère uniquement les ateliers disposant de cet équipement, le niveau de maîtrise de la mesure 3D atteint 89,0 %.



Bien que les véhicules électriques et hybrides représentent encore une proportion limitée de la flotte de véhicules, comme abordé dans la section « transformation du secteur », leur réparation requiert des connaissances spécifiques et le respect de mesures de sécurité rigoureuses afin d'effectuer les travaux adéquatement et sans risque. À ce chapitre, les ateliers comptant moins de dix personnes se montrent légèrement moins confiants (67,7 %) que ceux de plus grande taille (83,1 %).

Au sujet de la formation liée aux véhicules électriques, il convient de souligner qu'une offensive importante en matière d'organisation et de déploiement d'activités de formation est menée par les comités paritaires et par Innoviste depuis 2022. Le **Programme compétences véhicules électriques (PCVÉ)** a été lancé en novembre 2021



dans le secteur de la carrosserie. Une subvention accordée aux comités paritaires a ainsi permis de développer différents cours de formation destinés aux carrossier(ère)s, aux peintres et aux estimateur(trice)s. Le tableau suivant présente les activités de formation en carrosserie offertes dans le cadre de ce programme.

Tableau 44 - Cours du programme PCVÉ en carrosserie

Activité de formation	Durée	Objectifs
Approche sécuritaire sur les VHÉ	8 h	Sensibiliser les technicien(ne)s aux risques associés aux véhicules hybrides et électriques et présenter les techniques de manipulation permettant de travailler de façon sécuritaire
Électricité (pour carrossier(ère)s et peintres)	21 h	Comprendre et maîtriser les concepts de l'électricité de base ainsi que le fonctionnement des différents systèmes qui assurent la bonne marche d'un véhicule automobile
Véhicules hybrides et électriques 1 (pour carrossier(ère)s et peintres)	7 h	Sensibiliser les carrossier(ère)s aux nouveaux risques associés aux véhicules hybrides et électriques, les informer des différentes techniques de manipulation afin de leur permettre de travailler sécuritairement
Fonctionnement des systèmes spécifiques aux véhicules hybrides et électriques (pour carrossier(ère)s et peintres)	28 h	Permettre aux carrossier(ère)s d'effectuer une mise à jour de leurs connaissances dans la maîtrise du fonctionnement et de la compréhension des divers systèmes qui fonctionnent grâce à l'électricité.
Formation estimateur(trice)s	7 h	Sensibiliser les estimateur(trice)s aux risques associés aux véhicules hybrides et électriques et les informer des différentes techniques d'intervention, afin de leur permettre de travailler sécuritairement sur ces différents systèmes.

Entre 2022 et 2024, 155 carrossier(ère)s (certains ayant participé à plus d'une activité) et 76 estimateur(trice)s ont suivi de la formation dans le cadre de l'une ou l'autre de ces activités. Comme il s'agit d'un programme de portée provinciale, la formation a été offerte dans l'ensemble des régions du Québec, qu'elles soient assujetties ou non à un comité paritaire de l'industrie des services automobiles. Le tableau suivant présente la participation régionale⁹⁴.

Tableau 45 - Participation régionale au programme PCVÉ en carrosserie

Région	Candidat(e)s carrossier(ère)s	Candidat(e)s approche sécuritaire	Candidat(e)s estimateur(trice)s
Cantons-de-l'Est	29	7	19
Laurentides-Lanaudière	46	6	23
Montréal	7	40	8
Québec-Lévis	23	-	8
Saguenay-Lac-St-Jean	15	39	0
Régions non assujetties	35	-	18
TOTAL	155	92	76

⁹⁴ Données obtenues du CPCPA.



Le nombre d'inscriptions à ces activités de formation témoigne d'un intérêt pour le sujet. Toutefois, les efforts devront se poursuivre afin d'en élargir la portée, compte tenu de l'importance des pratiques sécuritaires liées à la réparation de ces véhicules et de la croissance anticipée du nombre de véhicules électriques en circulation.

Innoviste s'est vu confier la poursuite du déploiement du programme Compétences VÉ depuis 2025.

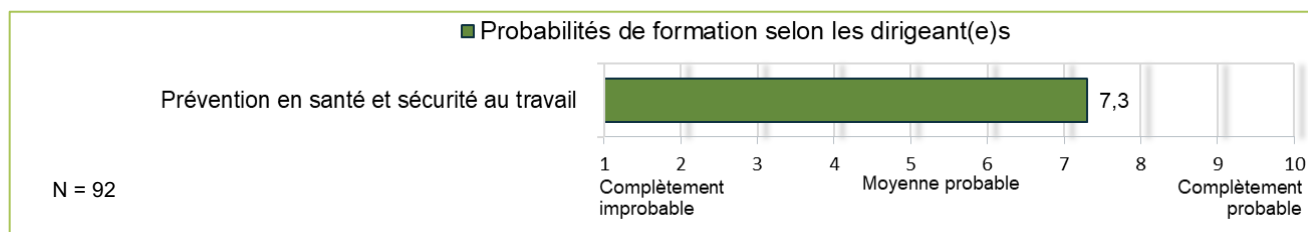
■ Formation en santé et sécurité au travail

La portée de l'étude ne permettait pas d'approfondir l'ensemble des dimensions liées à la santé et à la sécurité au travail dans les ateliers de carrosserie. Les dirigeant(e)s et les employé(e)s ont toutefois été interrogés sur cet enjeu de manière générale.

SONDAGE

Il ressort que, selon les dirigeant(e)s, la probabilité d'offrir de la formation en santé et sécurité au travail au cours de la prochaine année est relativement élevée.

Graphique 40 - Probabilités de formation en prévention en santé et sécurité au travail



Du côté des employé(e)s, l'intérêt pour ce type de formation apparaît plus limité, alors que seulement **16,7**

% mentionnent souhaiter participer à des activités de formation en lien avec la prévention en santé et sécurité.

Puisque certaines formations, telles que celle portant sur le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT), sont obligatoires dans le secteur, il est possible que plusieurs participant(e)s aient déjà suivi diverses formations en santé et sécurité.

Il importe également de préciser que l'organisme [Auto Prévention](#) offre une gamme de formations conçue spécifiquement pour le secteur automobile. Cette offre comprend notamment des cours d'autoformation en ligne (ex. : prévention des troubles musculosquelettiques) ainsi que des formations en présentiel (ex. : SIMDUT, protection respiratoire en carrosserie).



MODALITÉS ET INCITATIFS À LA FORMATION

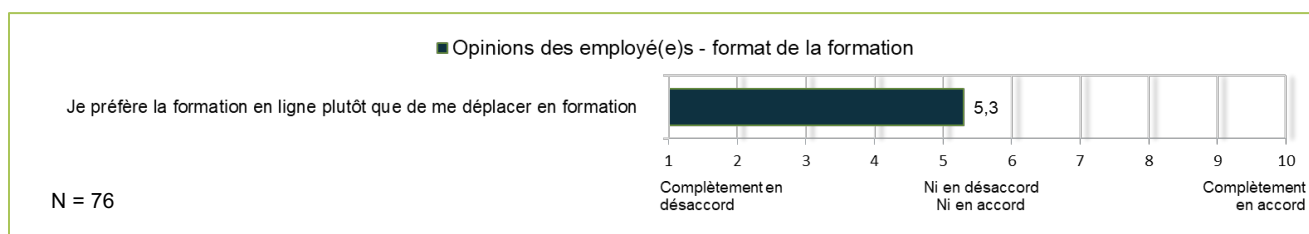
■ Format et durée

Les employé(e)s ont été interrogés sur leurs préférences quant au mode de formation et aux formules qui pourraient faciliter leur participation.

SONDAGE

On observe que la formation en ligne, bien que de plus en plus présente dans l'offre de formation, reçoit un accueil mitigé de la part des employé(e)s.

Graphique 41 - Préférence liée au format de la formation



L'isolement et le manque d'interaction associés à ce type de formation peuvent en partie expliquer ce constat, d'autant plus que les résultats présentés plus loin indiquent que les employé(e)s sont très favorables à des activités de formation favorisant les échanges avec leurs pairs.

Il s'agit par ailleurs d'un constat préoccupant, puisque la formation en ligne, qu'elle soit offerte en mode synchrone ou asynchrone, est de plus en plus privilégiée afin de rendre les contenus de formation accessibles à l'ensemble des travailleurs. Elle est également obligatoire pour l'obtention de certaines certifications de constructeurs.

Le tableau suivant confirme un intérêt plus marqué pour les activités de formation offertes directement en milieu de travail.

Tableau 46 - Format et modalités de formation à privilégier selon les dirigeant(e)s et employé(e)s

Format de formation	Dirigeant(e)s	Employé(e)s
Des cours en milieu de travail	71,0 %	47,4 %
Des cours en ligne + des exercices pratiques en atelier	53,8 %	37,2 %
Des cours dans des centres de formation - sessions intensives de 1 à 2 jours	49,5 %	41,0 %
Des cours en ligne de façon autonome (ex. I-CAR)	45,2 %	37,2 %
Des cours durant les heures régulières de travail	33,3 %	39,7 %
Des cours en dehors des heures de travail, comptabilisées comme temps travaillé	32,1 %	25,6 %
Des cours dans des centres de formation - séances de 2 à 3 heures réparties sur quelques semaines	12,9 %	24,4 %
	N = 93	N = 78



SONDAGE (suite)

Les cours offerts directement en milieu de travail sont nettement privilégiés par les dirigeant(e)s (71 %). Ce constat peut s'expliquer par le fait que cette formule permet un meilleur arrimage avec les opérations de l'atelier. Plus de la moitié des dirigeant(e)s estiment que leurs employé(e)s seraient favorables à des formations en ligne bonifiées par des exercices pratiques en atelier. Toutefois, cette option suscite un intérêt plus modéré chez les employé(e)s (37,2 %).

Les formations offertes dans des centres de formation sous forme de sessions intensives d'une à deux journées sont privilégiées par près de la moitié des participant(e)s. À l'inverse, les formations fractionnées en séances de deux à trois heures réparties sur plusieurs semaines figurent parmi les options les moins populaires, tant chez les dirigeant(e)s que chez les employé(e)s. La gestion des horaires et le maintien des opérations pourraient expliquer les défis associés à l'implantation de ce type de formule.

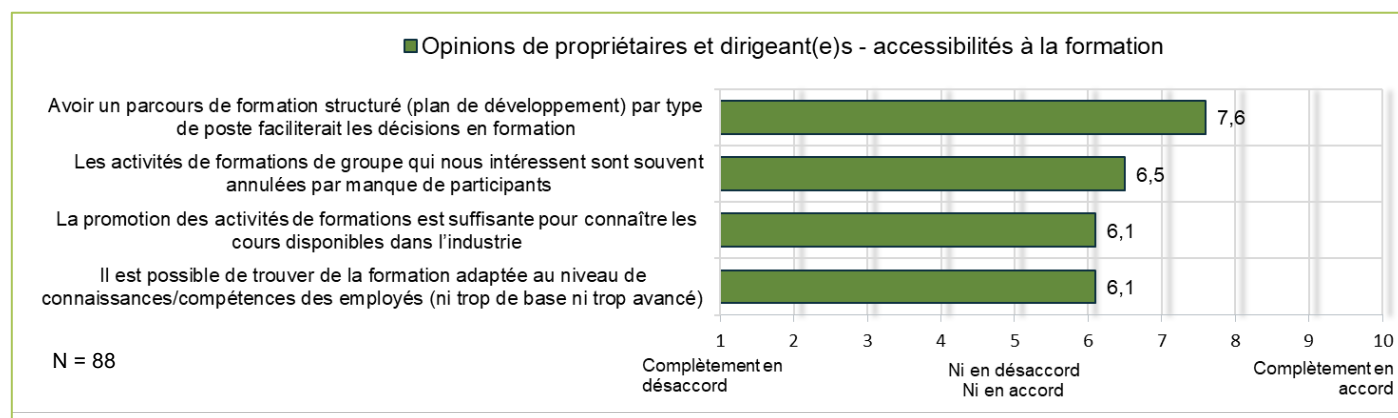
Parmi les autres suggestions formulées par les répondant(e)s, plusieurs mentionnent que l'accès facilité à des activités de formation en présentiel en région, à l'extérieur des grands centres urbains, permettrait de rejoindre un plus grand nombre de travailleur(euse)s.

■ Accessibilité

Les dirigeant(e)s ont été questionnés sur certaines modalités qui peuvent faciliter ou limiter l'accès à la formation en entreprise.

SONDAGE

Graphique 42 - Accessibilité de la formation selon les dirigeant(e)s



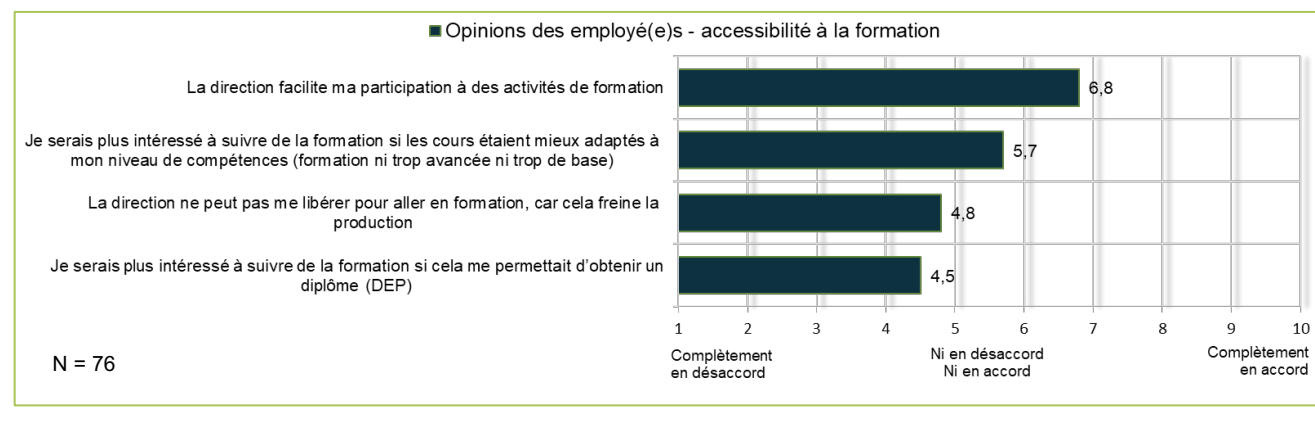
Les dirigeant(e)s sont généralement en accord quant aux avantages de plans de formation structurés par type de poste afin de faciliter la prise de décision en matière de formation. Des efforts demeurent toutefois nécessaires en ce qui concerne la promotion des activités de formation dans le secteur, de même que le développement d'une offre de formation adaptée au niveau de connaissances et de compétences des employé(e)s.



SONDAGE (suite)

Malgré l'impact sur la production, les employé(e)s estiment que les employeurs déploient des efforts afin de faciliter leur participation aux activités de formation.

Graphique 43 - Incitatifs à la formation selon les employé(e)s



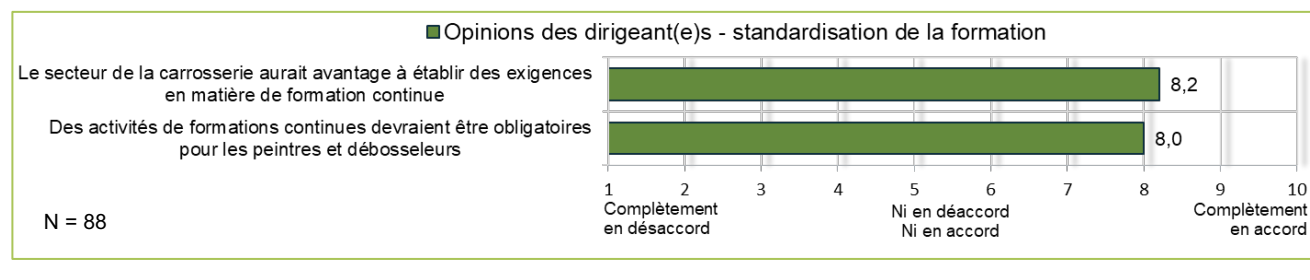
■ Impacts et perceptions liés à la formation

Les avis et les perceptions à l'égard de la formation continue varient selon les interlocuteurs de l'industrie. Les questions suivantes ont permis d'interroger les dirigeant(e)s sur certains enjeux abordés dans le cadre de la consultation.

SONDAGE

Une majorité de dirigeant(e)s estiment que le secteur de la carrosserie gagnerait à se doter d'exigences en matière de formation continue et que la formation devrait être obligatoire pour les peintres et les débosseleur(euse)s.

Graphique 44 - Besoins d'encadrement de la formation selon les dirigeant(e)s

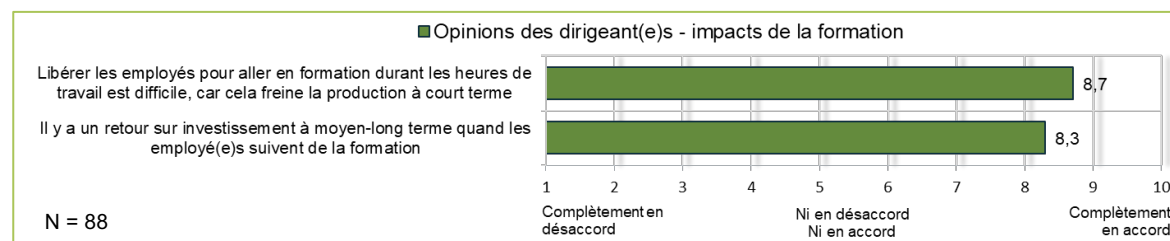




SONDAGE (suite)

On observe une très forte adhésion des dirigeant(e)s à l'énoncé concernant le retour sur investissement (ROI) associé à la formation. Toutefois, ils sont également nombreux à souligner la difficulté de libérer les employé(e)s durant leurs heures de travail, compte tenu des impacts de leur absence sur la productivité.

Graphique 45 - Impacts de la formation sur la productivité selon les dirigeant(e)s



Ces résultats illustrent le dilemme auquel sont confrontés les gestionnaires en matière de formation. Ils mettent en évidence l'importance de mettre en place des modalités et des outils permettant une meilleure intégration de la formation au fonctionnement quotidien des entreprises. À titre d'exemple, une planification proactive visant à offrir la formation durant des périodes moins achalandées, ou encore le recours à une plus grande polyvalence afin de faciliter la redistribution temporaire des tâches des employé(e)s en formation, pourraient contribuer à limiter les impacts sur la production. Par ailleurs, la mise en place d'indicateurs de performance permettant de mesurer concrètement les gains associés à la formation aiderait à justifier les investissements consentis à cet égard.

Les employé(e)s ont aussi été interrogés sur leurs perceptions à l'égard de la formation continue.

SONDAGE

Les employé(e)s se montrent fortement convaincus de l'utilité de la formation pour demeurer à jour quant aux nouvelles technologies. Peu d'entre eux remettent en question la pertinence de la formation.

Graphique 46 - Impacts et retombées de la formation selon les employé(e)s



Les activités de formation favorisant les échanges entre pairs sont jugées pertinentes par un grand nombre de répondant(e)s. Un niveau d'adhésion élevé est également observé quant à l'apport de la formation liée aux nouvelles technologies pour améliorer l'efficacité au travail.



V. CONSTATS ET RECOMMANDATIONS





CONSTATS ET RECOMMANDATIONS

Le portrait détaillé de l'industrie de la carrosserie au Québec, brossé dans le présent rapport, est le fruit d'une consultation élargie menée auprès de centaines de personnes du secteur. De nombreux constats et recommandations émergent de ces travaux, et le principal défi, en conclusion de cette étude, a consisté à définir les priorités sur lesquelles il convient d'agir.

18 recommandations ont été définies et regroupées sous **8 thèmes** porteurs qui se distinguent comme des leviers d'amélioration du secteur de la carrosserie. Ces thèmes sont :

- **Soutenir la transition numérique**
- **Stimuler l'amélioration des pratiques d'estimation**
- **Favoriser une utilisation stratégique des indicateurs de performance**
- **Poursuivre les efforts de promotion des emplois**
- **Faciliter l'accès à la formation initiale**
- **Favoriser la mise à jour des compétences**
- **Renforcer les compétences en gestion des ressources humaines**
- **Faciliter la gestion environnementale en atelier**

Le plan de match est ambitieux, et il est clair qu'Innoviste ne peut mettre en œuvre l'ensemble de ces initiatives sans une participation solide des regroupements et réseaux d'ateliers actifs en carrosserie. Le niveau d'implication observé dans le cadre de cette étude permet toutefois d'être optimiste, compte tenu de l'engagement manifesté par l'ensemble des personnes rencontrées au cours des travaux. Il ressort de ces échanges une volonté largement partagée de faire progresser le secteur dans lequel elles évoluent.

Les principaux constats ayant conduit à l'élaboration de ces dix-huit recommandations sont présentés dans les pages qui suivent.



SOUTENIR LA TRANSITION NUMÉRIQUE

On retient que :

- Un peu plus de la moitié des ateliers sondés utilisent des outils numériques de planification et de suivi des opérations en atelier.
- Le portrait technologique réalisé par le MEIE dans le secteur fait état de plusieurs enjeux auxquels sont confrontées les entreprises dans leur transition numérique. En voici quelques exemples :
 - Exercer leur leadership en déployant une vision stratégique de leur transition numérique qui tienne compte des exigences des manufacturiers et des assureurs.
 - Gérer le changement de façon proactive dans une perspective d'amélioration continue et en misant sur la communication interne et externe et sur le développement des compétences.
 - Planifier les coûts engendrés par la transition et faire les meilleurs choix pour assurer la gestion de la conformité dans la réparation des véhicules, la cybersécurité, l'efficacité opérationnelle, etc.
- La rentabilité des ateliers de carrosserie est largement influencée par la planification et l'efficacité des processus de travail, notamment par un accès en continu au suivi des travaux entre les différents départements, tant administratifs que techniques. Les technologies actuelles permettent un tel suivi.
- Des programmes de subvention⁹⁵ peuvent être explorés pour faciliter la transition technologique dans les ateliers.

La plupart des ateliers de carrosserie sont des PME aux ressources financières limitées et ne disposent pas de l'expertise technologique interne nécessaire pour planifier, implanter et réussir leur virage technologique sans risque. Le recours à une expertise externe devient donc une condition de succès pour cette transition.

Comme dans plusieurs autres domaines, l'intelligence artificielle gagne du terrain dans le secteur de la carrosserie, ce qui appelle une intervention proactive afin d'en favoriser l'appropriation et l'utilisation optimale.

RECOMMANDATIONS	
1	Explorer les alternatives pour accompagner les ateliers dans la réalisation d'un plan de transition technologique adapté aux enjeux du secteur.
2	Sensibiliser les gestionnaires et les employé(e)s quant aux possibilités actuelles et au potentiel de l'IA en milieu de travail.

⁹⁵ Ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie – [Obtenir du financement : Nouveau produit, nouvelle technologie](#)



STIMULER L'AMÉLIORATION DES PRATIQUES D'ESTIMATION

On retient que :

- L'impact considérable de l'estimation sur la rentabilité de l'atelier et son rôle pivot comme point de départ de la réalisation des travaux sont clairement identifiés.
- La capacité de rechercher des normes et procédures OEM, de les traduire dans la rédaction de devis d'estimation complets et de justifier les étapes de réparation préconisées sont des habiletés essentielles des estimateur(trice)s.
- Le processus d'estimation actuel implique plusieurs allers-retours entre carrossier(ère)s et assureurs et peut freiner la fluidité des étapes de réparation en atelier et impacter le temps de cycle.
- L'estimation avec l'aide de l'IA est accessible dans moins du tiers des entreprises sondées.

Innoviste est déjà bien impliqué dans le renforcement des compétences des estimateur(trice)s. L'organisme a notamment réalisé une analyse de situation de travail pour cette profession et travaille actuellement à l'élaboration d'une norme professionnelle pour ce métier.

Bien qu'un processus de qualification distinct soit confié au Groupement des assureurs automobiles (GAA) pour les estimateur(trice)s du domaine de l'assurance⁹⁶, les travaux menés par Innoviste constituent une occasion de définir des paramètres communs visant l'amélioration des pratiques en estimation de dommages automobiles au Québec. L'intelligence artificielle pourrait également contribuer à faciliter le processus d'estimation grâce à une capacité de recherche accrue et à une certaine « neutralisation » dans le traitement de l'information liée aux normes et procédures de réparation.

RECOMMANDATIONS

3

Poursuivre les travaux pour l'implantation d'une norme professionnelle en estimation.

4

S'assurer d'intégrer un élément de compétence relatif à l'utilisation de l'IA dans la recherche des standards de réparation aux fins de l'estimation.

⁹⁶ Ministère de l'emploi et de la solidarité sociale – [Loi sur l'assurance automobile \(chapitre A-25, article 171\)](#).



FAVORISER UNE UTILISATION STRATÉGIQUE DES INDICATEURS DE PERFORMANCE

On retient que :

- L'appropriation d'une utilisation stratégique et opérationnelle des indicateurs de performance demeure très variable dans le secteur.
- L'apport des bannières, franchises, autres fournisseurs et fabricants, notamment dans des groupes de performance, est précieux mais cette option ne rejoint pas l'ensemble des ateliers.
- La concurrence territoriale dans l'offre de services limite la possibilité de formation en groupe multi entreprises.
- Malgré les possibilités d'adhésion à des réseaux ou regroupements d'entreprises, un certain isolement des propriétaires d'atelier demeure réel, ceux-ci étant souvent très accaparés par les opérations.
- S'ils ne sont pas tous convaincus de la valeur d'investir temps et énergie dans l'analyse d'indicateurs de performance, les résultats témoignent positivement d'une ouverture des dirigeants à optimiser leurs façons de faire dans une perspective d'amélioration continue.
- Les ateliers, les bannières, franchises et autres modèles d'affaires sont en constante négociation avec les assureurs et plusieurs ont la perception d'un rapport de forces inégal dans ces échanges. Ils pourraient bénéficier de l'accès à des données sectorielles agrégées et fiables pour faciliter ces discussions.

L'étude a permis de consulter un grand nombre d'experts en mesure d'identifier des indicateurs de performance clés, révélateurs de la performance des ateliers. Il y a lieu de partager cette expertise à large échelle dans le secteur afin de démontrer que « mesurer » constitue une prémisse essentielle pour « s'améliorer ».

Les efforts en ce sens devraient privilégier deux directions. D'une part, une approche collective de collecte d'information sur une base régulière permettrait de communiquer ces standards et de faciliter la comparaison sectorielle (*benchmarking*). D'autre part, Innoviste pourrait explorer la possibilité d'agir comme facilitateur en offrant une approche d'accompagnement en collaboration avec des experts du secteur.

RECOMMANDATIONS	
5	Mettre en place un suivi longitudinal des indicateurs clés à l'échelle sectorielle : • sous forme d'un sondage annuel auprès d'un groupe d'entrepreneurs ciblés. • avec des indicateurs permettant d'évaluer les impacts positifs et le retour sur l'investissement (ROI) pour les ateliers. • avec l'appui des regroupements et réseaux d'ateliers.
6	Explorer la faisabilité d'offrir des services d'accompagnement en entreprise sous forme de projet-pilote : • offrir de la visibilité aux résultats obtenus sous forme d'exemples concrets et de témoignages.



POURSUIVRE LES EFFORTS DE PROMOTION DES EMPLOIS

On retient que :

- Il y a une légère augmentation du nombre de diplômés au Programme d'études professionnelles en carrosserie en 2024. Malgré ce constat, et selon les régions, les établissements de formation doivent consacrer des efforts significatifs pour combler les cohortes.
- Une étude sur l'attractivité du secteur automobile auprès de la population réalisée par Léger⁹⁷ pour Innoviste en 2023 concluait que le manque de connaissance sur le secteur est l'une des principales raisons mentionnées par la population de ne pas avoir considéré le secteur de l'automobile comme domaine d'emploi.
- La Campagne « Carbure aux défis » fait déjà la promotion des professions du secteur, incluant celles de la carrosserie.
- De nouveaux métiers émergent dans les entreprises du secteur alors que les exigences d'efficacité sur les plans administratifs et techniques s'intensifient dans les ateliers.
- Des partenaires de l'industrie militent en faveur d'une intensification des efforts pour accueillir plus de femmes dans les entreprises du secteur.

Plusieurs déplorent que l'image du secteur de la carrosserie soit faussée par une méconnaissance des transformations qui se sont opérées dans les ateliers au cours des dernières années. Le secteur demeure en concurrence avec plusieurs autres industries pour attirer la main-d'œuvre, et les efforts pour relayer un portrait plus juste et stimulant de l'environnement de travail en atelier doivent se poursuivre.

RECOMMANDATIONS

7	Prolonger la campagne « Carbure aux défis⁹⁸ » en s'assurant de mettre en valeur : • Les avancées technologiques dans l'environnement de travail. • Le professionnalisme des employé(e)s et une image actualisée des installations physiques en atelier. • L'ouverture du secteur à l'accueil de femmes en milieu de travail. • L'éventail des postes accessibles dans les ateliers incluant ceux d'estimateur(trice), d'agent(e) de liaison, et de spécialisation technique (ADAS).
8	Assurer une présence dans les activités d'orientation des jeunes vers le marché du travail et les foires d'emplois.

⁹⁷ Ministère de l'emploi et de la solidarité sociale – CSMO-auto (2023), Étude d'attractivité du secteur de l'automobile – Étude qualitative et quantitative.

⁹⁸ Innoviste – [Carbure aux défis](#)



FACILITER L'ACCÈS À LA FORMATION INITIALE

On retient que :

- Le programme d'études professionnelles en carrosserie n'est pas offert dans toutes les régions du Québec.
- Le nombre de finissants qui obtiennent leur diplôme d'études professionnelles est nettement insuffisant pour répondre aux besoins de main-d'œuvre des ateliers.
- Une menace accrue à la stabilité des programmes sera possiblement générée par la réduction des étudiants étrangers admis au Québec.
- Les données fournies par les Comités paritaire de l'automobile indiquent une baisse du nombre de travailleur(euse)s qualifiés et une augmentation du nombre d'apprenti(e)s en milieu de travail.
- Tous ces facteurs réunis ont comme conséquence un poids accru sur les milieux de travail qui deviennent des lieux de formation « compensatoires » alors que la formation des nouveaux employé(e)s doit s'insérer dans le processus de production.
- Les formules d'alternance travail-études constituent une alternative qui permet de combiner la formation en milieu scolaire au coaching en entreprise.

Certains programmes gouvernementaux (projets COUD⁹⁹) permettent d'obtenir un financement afin de faciliter le parcours des étudiants (parcours rémunéré), tout en partageant les lieux d'apprentissage entre le milieu scolaire et le milieu de travail. Des CPA et Innoviste ont mis en place de telles initiatives avec un certain succès, et les efforts devraient se poursuivre en ce sens.

La RAC constitue un levier de reconnaissance pour les travailleur(euse)s expérimentés, qui peuvent obtenir un diplôme officiel en démontrant les compétences acquises en milieu de travail. Cette démarche peut contribuer à la valorisation de certains employé(e)s.

Enfin, il y aurait lieu de fournir des outils d'accompagnement aux ateliers, qui doivent s'investir de plus en plus dans l'encadrement de nouveaux employé(e)s arrivant en milieu de travail sans disposer des compétences minimales requises pour l'emploi.

RECOMMANDATIONS	
9	Favoriser les parcours novateurs d'alternance études comme ceux offerts dans le cadre des projets COUD.
10	Favoriser la reconnaissance des acquis et des compétences.
11	Développer des outils d'accompagnement pour les formateurs en milieu de travail.

⁹⁹ Commission des partenaires du marché du travail - [Formations de courte durée \(COUD\)](#)



FAVORISER LA MISE À JOUR DES COMPÉTENCES

On retient que :

- Les gestionnaires d'atelier, tout autant que les employé(e)s, sont fortement convaincus du mérite de la formation pour rester à jour quant aux nouvelles technologies et aux avancées techniques du secteur (logiciels, véhicules électriques, estimation, techniques de réparation).

Pour ce qui est de la formation du personnel technique :

- La réparation de véhicules électriques et le soudage se distinguent comme les avenues de formation priorisées par les employeurs répondants au sondage.
- Le **Programme compétences véhicules électriques (PCVÉ)** a fait une percée dans le secteur durant les dernières années, mais le nombre de personnes rejointes dans le secteur de la carrosserie demeure peu élevé compte tenu du nombre de travailleur(euse)s en emploi.

Pour ce qui est du personnel administratif :

- La prévention en santé et sécurité du travail et l'utilisation des logiciels de l'entreprise arrivent en tête des intentions de formation selon les dirigeant(e)s.
- Les intentions des dirigeant(e)s d'offrir de la formation au personnel administratif sur la gestion des clients difficiles et la communication avec la clientèle sont plutôt faibles. Pourtant, le personnel administratif, dont les estimateur(trice)s et les agent(e)s de liaison, présente un intérêt pour ces notions qui arrivent en tête de liste de leurs intérêts de formation.

Pour ce qui est des modalités et des formats de formation :

- La formation en ligne est moins attrayante pour les employé(e)s qui sont plus favorables à des activités en milieu de travail.
- Les dirigeant(e)s sont sensibles au retour sur l'investissement obtenu par la formation. Cependant, ils sont très nombreux à affirmer qu'il est difficile de libérer les employé(e)s sur leurs heures de travail compte tenu des impacts de leur absence sur la productivité.
- L'accessibilité à la formation varie selon les régions du Québec.

Les efforts d'Innoviste visant à établir un portrait plus complet de l'offre de formation dans le secteur devraient se poursuivre dans la perspective de la stimuler et de faciliter l'accessibilité à la formation dans toutes les régions du Québec. De façon générale, l'intérêt démontré de tout le personnel d'atelier pour les changements technologiques constitue une opportunité, notamment en misant sur des formules d'apprentissage plus courtes qui sont moins menaçantes pour les opérations en milieu de travail.

La promotion du **PCVÉ** devrait également se poursuivre compte tenu des pratiques sécuritaires essentielles à la réparation de ces véhicules et à la croissance anticipée du nombre de véhicules en circulation.



Les besoins de formation du personnel administratif en relation avec la clientèle devraient aussi être approfondis, car ils semblent sous-évalués par les dirigeant(e)s.

RECOMMANDATIONS	
12	Poursuivre l’offensive de la formation continue pour assurer une offre de formation plus accessible dans l’ensemble des régions du Québec.
13	Miser sur l’intérêt des travailleur(euse)s pour les changements technologiques. • Envisager le déploiement de capsules sous format de microapprentissage.
14	Approfondir la compréhension des besoins afin de contribuer au développement des compétences de certaines professions plus spécialisées ou émergentes dans le secteur, notamment celle d’estimateur(trice)s et d’agent(e)s de liaison.

RENFORCER LES COMPÉTENCES EN GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

On retient que :

- Plus de la moitié des ateliers au Québec compte moins de cinq employé(e)s. On retrouve la plus grande concentration d’employé(e)s dans les ateliers comptant 10 à 19 employé(e)s (34,5 % du secteur).
- À l’échelle mondiale, une tendance à la consolidation des entreprises (MSO) se dessine et au Québec, certains propriétaires font l’acquisition de plusieurs ateliers.
- Malgré cette évolution des modèles d’affaires, le secteur de la carrosserie demeure un univers de PME. Certaines franchises, bannières et réseaux offrent un accompagnement en ressources humaines à leurs ateliers, mais la présence de responsables RH au sein des entreprises reste marginale.
- De façon générale, les employé(e)s interrogés dans le cadre de l’étude sont plutôt satisfaits de leur environnement de travail.
- L’augmentation de la taille des ateliers réduit la proximité des dirigeant(e)s avec les opérations, ce qui accentue le besoin d’introduire des pratiques de gestion plus structurées, respectant l’équité interne, misant sur un coaching accru et favorisant les marques de reconnaissance.
- Les intérêts de formation des dirigeant(e)s sont plus élevés pour des formations à caractère technique et opérationnel que pour des habiletés de gestion. Les gestionnaires d’atelier souhaitent rester au fait des récentes technologies et des avancées techniques en matière de réparation, mais se montrent moins préoccupés par l’amélioration de leurs pratiques de gestion.
- Plusieurs experts du secteur ont souligné le besoin d’introduire en atelier des pratiques de gestion plus modernes, favorisant la motivation et la fidélisation des employé(e)s. Ils ont également indiqué que les



nouveaux gestionnaires d’ateliers sont de plus en plus ouverts à améliorer leurs façons de faire. Voici quelques exemples des suggestions entendues:

- présenter des offres d’emploi plus attirantes, faisant mieux valoir l’environnement de travail et l’expérience employé¹⁰⁰;
- mieux communiquer les objectifs de l’entreprise et les moyens de les atteindre;
- partager les bons coups et diversifier les pratiques de reconnaissance;
- miser sur la polyvalence en milieu de travail et les intérêts des employé(e)s pour acquérir de nouvelles connaissances;
- améliorer la fluidité des processus de travail, notamment par de meilleurs suivis entre les départements;
- préparer un plan de relève ou de succession.

Les dirigeant(e)s d’atelier accordent une grande importance à la fidélisation de leurs employé(e)s dans un contexte de rareté de main-d’œuvre qualifiée qui demeure préoccupant. Si la volonté d’améliorer les pratiques de gestion est bien présente, un travail reste à faire pour déployer les moyens d’y parvenir.

Innoviste a déjà mis à la disposition des gestionnaires d’atelier un certain nombre d’outils utiles à la gestion des ressources humaines. Malgré l’attrait mitigé pour le développement des compétences en gestion des ressources humaines, Innoviste doit faciliter l’accès à ce type de formation et identifier des moyens créatifs pour communiquer les bonnes pratiques en ce domaine.

RECOMMANDATIONS	
15	Poursuivre les efforts de développement d’une boîte à outils de gestion adaptée aux besoins des entreprises des services automobiles.
16	Participer à des activités de réseautage et congrès des associations, bannières, franchises et autres pour promouvoir les outils Innoviste favorisant les bonnes pratiques de gestion.

¹⁰⁰ Innoviste (2025) Colloque Innovation RH, L’attraction et la rétention des employés, Présentation Louis-Martin Jannard.



FACILITER LA GESTION ENVIRONNEMENTALE EN ATELIER

On retient que :

- Les répondant(e)s, tant les dirigeant(e)s que les employé(e)s, sont conscient(e)s de la responsabilité des ateliers en matière environnementale et de l'importance de bonnes pratiques à ce sujet.
- Une enquête menée par le **Pôle d'expertise en transition verte**¹⁰¹ piloté par EnviroCompétences a établi certains constats et formulé des recommandations pour le secteur automobile. L'étude insiste notamment sur l'augmentation de l'offre de programmes de formation continue en matière environnementale, sur l'importance d'accorder une attention particulière aux compétences techniques spécifiques à la transition verte et sur le partage entre entreprises pour stimuler cette transition.
- Les orientations de la Politique d'intervention sectorielle, qui encadre les travaux d'Innoviste et des autres comités sectoriels de main-d'œuvre au Québec, favorisent les initiatives en matière de transition verte. L'orientation 2.1 de cette politique précise que ces derniers ont l'opportunité de :

«OR-2.1. Intervenir avec agilité et innovation face aux défis de la transition verte et des transformations technologiques »¹⁰².

- Le secteur dispose déjà d'un levier environnemental dans les ateliers : le programme Clé Verte^{MD}. Un imposant travail de recherche a été réalisé pour élaborer une grille d'audit assurant la conformité et la mise en place de bonnes pratiques réglementaires. Les entreprises qui y adhèrent estiment toutefois que ce dernier doit être mis à jour et simplifié.
- L'engouement autour du programme semble fluctuant, un phénomène aussi observé à l'échelle politique et sociale dans le contexte d'instabilité économique actuel.

Le secteur de la carrosserie a déployé d'importants efforts au cours des dernières années pour revaloriser son image, notamment en mettant en lumière l'environnement technologique et le professionnalisme des milieux de travail. Il est important qu'il se donne les moyens de poursuivre ces efforts, le leadership environnemental en faisant pleinement partie. Innoviste pourrait s'associer aux partenaires impliqués dans ce programme afin de le relancer et d'y intégrer une dimension de formation environnementale.

RECOMMANDATIONS	
17	Effectuer une évaluation du programme Clé Verte ^{MD} avec les partenaires impliqués dans un objectif de mise à jour et de simplification.
18	Évaluer la pertinence d'intégrer un parcours de formation environnementale (dirigeant(e)s et employé(e)s) au programme Clé Verte ^{MD}).

¹⁰¹ [Pôle d'expertise en transition verte](#) (2025), *Grand diagnostic vert - Volet 2 – Rapport d'enquête Innoviste*

¹⁰² Commission des partenaires du marché du travail (2023) [Une main-d'œuvre qualifiée pour un Québec prospère et inclusif – Politique d'intervention sectorielle](#).



TABEAU SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS

SOUTENIR LA TRANSITION NUMÉRIQUE	
1	Explorer les alternatives pour accompagner les ateliers dans la réalisation d'un plan de transition technologique adapté aux enjeux du secteur.
2	Sensibiliser les gestionnaires et les employé(e)s quant aux possibilités actuelles et au potentiel de l'IA en milieu de travail.
STIMULER L'AMÉLIORATION DES PRATIQUES D'ESTIMATION	
3	Poursuivre les travaux pour l'implantation d'une norme professionnelle en estimation.
4	S'assurer d'intégrer un élément de compétences relatif à l'utilisation de l'IA dans la recherche des standards de réparation aux fins de l'estimation.
FAVORISER UNE UTILISATION STRATÉGIQUE DES INDICATEURS DE PERFORMANCE	
5	Mettre en place un suivi longitudinal des indicateurs clés à l'échelle sectorielle : • Sous forme d'un sondage annuel auprès d'un groupe d'entrepreneurs ciblés • Avec des indicateurs permettant d'évaluer les impacts positifs et le retour sur l'investissement (ROI) pour les ateliers. • Avec l'appui des regroupements et réseaux d'ateliers.
6	Explorer la faisabilité d'offrir des services d'accompagnement en entreprise sous forme de projet-pilote. Offrir de la visibilité aux résultats obtenus sous forme d'exemples concrets et de témoignages.
POURSUIVRE LES EFFORTS DE PROMOTION DES EMPLOIS	
7	Prolonger la campagne « Carburant aux défis » en s'assurant de mettre en valeur : • Les avancées technologiques dans l'environnement de travail. • Le professionnalisme des employé(e)s et une image actualisée des installations physiques en atelier. • L'ouverture du secteur à l'accueil de femmes en milieu de travail. • L'éventail des postes accessibles dans les ateliers incluant ceux d'estimateur(trice), d'agent(e) de liaison, et de spécialisation technique (ADAS).
8	Assurer une présence dans les activités d'orientation des jeunes vers le marché du travail et les foires d'emplois.



FACILITER L'ACCÈS À LA FORMATION INITIALE

9

Favoriser les parcours novateurs d'alternance travail-études comme ceux offerts dans le cadre des projets COUD.

10

Favoriser la reconnaissance des acquis et des compétences (RAC).

11

Développer des outils d'accompagnement pour les formateurs en milieu de travail.

FAVORISER LA MISE À JOUR DES COMPÉTENCES

12

Poursuivre l'offensive de la formation pour assurer une offre de formation plus accessible dans l'ensemble des régions du Québec.

13

Miser sur l'intérêt des travailleur(euse)s pour les changements technologiques :
Envisager le déploiement de capsules sous format de microapprentissage

14

Approfondir la compréhension des besoins afin de contribuer au développement des compétences de certaines professions plus spécialisées ou émergentes dans le secteur, notamment celle d'estimateur(trice) et d'agent(e) de liaison.

RENFORCER LES COMPÉTENCES EN GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

15

Poursuivre les efforts de développement d'une boîte à outils de gestion adaptée aux besoins des entreprises des services automobiles.

16

Participer à des activités de réseautage et congrès des associations, bannières, franchises et autres pour promouvoir les outils Innoviste favorisant les bonnes pratiques de gestion.

FACILITER LA GESTION ENVIRONNEMENTALE EN ATELIER

17

Effectuer une évaluation du programme Clé Verte^{MD} avec les partenaires impliqués dans un objectif de mise à jour et de simplification.

18

Évaluer la pertinence d'intégrer un parcours de formation environnementale (dirigeant(e)s et employé(e)s) au programme Clé Verte^{MD}.

VI. ANNEXE



THÈMES DES ENTREVUES

Entrevue exploratoire menée sous forme d'entrevues semi-dirigées auprès de 45 personnes clés du secteur de la carrosserie. Les sujets et questions ont été élaborés à partir de la recherche documentaire.

- **Principaux enjeux du secteur**
 - Main-d'œuvre
 - Disponibilité et formation
 - Performance en atelier
 - Changements technologiques
 - Accès à l'information
 - Financement
- **Impacts et tendances liés au modèle d'affaires**
 - Taille et type d'entreprise (ex. : MSO vs atelier de plus petite taille; indépendant vs franchisé ou sous bannière)
 - Critères de distribution du travail (assurances vs demande client)
 - Réglementation et normes des constructeurs (OEM)
 - Impact des tarifs
- **Impacts et tendances liés aux technologies des véhicules**
- **Impacts et tendances liés aux technologique (processus et outils)**
- **Exigences et défis liés à la gestion des ateliers**
 - Performance
 - Critères d'évaluation
 - Améliorations requises
- **Exigences et défis liés aux pratiques en ressources humaines et à la main-d'œuvre**
 - Recrutement et fidélisation (disponibilités, travailleur(euse)s étrangers temporaires [TET], etc.)
 - Conditions de travail
- **Formation et développement des compétences**
 - Disponibilités
 - Recours à la formation
- **Enjeux environnementaux**
 - Implications, lacunes, pistes d'amélioration
 - Avantages et inconvénients
- **Suggestions ou recommandations pour améliorer la croissance et la stabilité du secteur**



VII. BIBLIOGRAPHIE





AIA Canada (2023). Data Visualization Tool 3.0.

AIA Canada (août 2024). [Le chemin de la rentabilité dans les réparations de carrosserie : feuille de route pour les estimateurs.](#)

AIA Canada (2025). Étude des perspectives, Édition 2024-2025, Résilience face à l'incertitude économique.

AIA Canada (avril 2025). [Plus rapide, plus intelligente, plus performante : Comment l'IA transforme les ateliers de réparation de carrosserie.](#)

AIA Canada (mai 2025). Curbside Chat. [Future-proofing collision repair: Strategies for success.](#)

Autobody News (mai 2025). [Promise, Potential: AI Pre-Scan Products Finally Starting to Show Up in Body Shops.](#)

Autobolt (2023). [Auto Glass ADAS and Technology Report.](#)

Auto-Gestion Carrosserie (printemps 2025). [La gestion des véhicules non-carrossables : défi et enjeux. \(p.10\).](#)

Auto-Gestion Carrosserie (printemps 2025). [Les trois lavages durant le processus de réparation \(p.22\).](#)

Auto-Gestion Carrosserie (été 2025). [Optimiser le temps de cycle.](#)

Auto Infos (mai 2025). [Vers une méthode commune pour mesurer l'empreinte carbone des réparations en carrosserie.](#)

Autosphère (janvier 2022). [L'intelligence artificielle pour l'estimation.](#)

Autosphère (Décembre 2023). [Plan d'action pour redéfinir les relations entre carrossiers et assureurs.](#)

Autosphère (avril 2024). [Réparer ou remplacer : Une question d'équilibre.](#)

Autosphère (juillet 2024). [Le bon choix et la bonne gestion des cabines de peinture.](#)

Autosphère (Janvier 2025). [Le système Ultimate ADAS de Hunter.](#)

Autosphère (mars 2025). [La responsabilité des carrossiers dans les calibrations ADAS \(pp.52-55\).](#)

Autosphère (mars 2025). [Les procédures ADAS \(pp.56-57\).](#)

Autosphère (avril 2025). [Un argument solide en faveur de la réparation \(p.65\).](#)

Autosphère (août 2025). [Quand l'intelligence artificielle s'invite dans les ateliers de carrosserie.](#)

Autosphère (août 2025). [Les ateliers de réparation de demain : l'évolution de la technologie en matière de collision et ses implications pour les opérations.](#)

Car-O-Liner. [Auto Body Repair Procedures to Boost Shop Efficiency.](#)

Centre de carrosserie certifié (2022). [Brochure de description des certifications de constructeurs.](#)

Centre de carrosserie certifié. [Brochure de description de la certification ACQVE.](#)

Claim Journal (2024). [Collision Claim Trends to Watch in 2025.](#)

Classification Nationale des Professions, Guide sur les Carrières (2016). [Profil 7322.0 – Débosseleurs/débosseleuses et réparateurs/réparatrices de carrosserie.](#)

Collision Advice & CCIF (2021). [OEM Repair Procedures Best Practices – CCIF Management Webinar.](#)

Collision Advice (2025). Industry Update.

Collision Repair Magazine (avril 2025). [Making it Green – Driving Profitability through decarbonization.](#)

Collision Repair Magazine (octobre 2025). [AI: designed to support, not replace collision repair technicians.](#)

Commission des partenaires du marché du travail, en collaboration avec le secteur Emploi-Québec du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (2023). [Une main-d'œuvre qualifiée pour un Québec prospère et inclusif – Politique d'intervention sectorielle.](#)

Commission des partenaires du marché du travail. [Formations de courte durée \(COUD\).](#)

Commission des partenaires du marché du travail (2023). [Une main-d'œuvre qualifiée pour un Québec prospère et inclusif – Politique d'intervention sectorielle.](#)

CSMO-Auto (2012). [Diagnostic sous-sectoriel – Secteur de la carrosserie.](#)



CSMO- Auto (2016). Rapport d'analyse de la Liste nationale des professions en déséquilibre – Édition 2017-2018 pour le secteur des services automobiles.

CSMO-Auto (2018). Pertinence de développer une norme professionnelle et un PAMT pour le métier – Estimatrice et estimateurs de dommages automobiles.

CSMO-Auto (2019). [Analyse de profession - estimatrices et estimateurs de dommages automobiles.](#)

CSMO-Auto (2019). [Besoins et obstacles de la main-d'œuvre immigrante et des employeurs en lien avec l'accueil, l'intégration et le maintien en emploi.](#)

CSMO-Auto (2023). [Diagnostic sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie des services automobiles 2023.](#)

CSMO-auto (2023). Étude d'attractivité du secteur de l'automobile – Étude qualitative et quantitative.

CSMO- Auto (2023). Forum Horizon 35 - Planification stratégique 2024-2027.

Elite Bodyshop Solution (2025). [3 Numbers That Will Save Your Body Shop from Going Broke - Ep 7.](#)

Enlyte (2025). [EnlyteInvision Trends - Report.](#)

Emploi et développement social du Canada (2019). [Norme professionnelle du Sceau rouge – Technicien/technicienne en collision et en carrosserie automobile.](#)

Emploi et développement social du Canada (2019). [Norme professionnelle du Sceau rouge – Technicien/technicienne en peinture d'automobiles.](#)

Emplois spécialisés (2025). [Départ d'employés : portrait statistique 2025 au Québec et solutions RH.](#)

Enterprise (2025). [Length of rental reports.](#)

Fasken (2023). [C'est fait : le Québec adopte une loi pour lutter contre l'obsolescence programmée et pour le droit à la réparation des biens de consommation.](#)

Fasken (2025). [Loi 29 – Québec publie son projet de règlement encadrant la garantie de disponibilité des pièces de rechange et des services de réparation.](#)

FenderBender (2024). [Fender Bender Industry Survey Report.](#)

FenderBender (2025). [Fender Bender Industry Survey Complete Report.](#)

FenderBender (Janvier 2025). [Maximizing productivity and reducing material waste in the prep and paint areas.](#)

FenderBender (mars 2025). [Shoemaker: Understanding the Puzzle Pieces of a Sales Goal.](#)

FenderBender (juin 2025). [Are you ready for the booth? These 5 steps keep painters organized and highly productive.](#)

FenderBender (juillet 2025). [Optimize Your Parts Gross Profits.](#)

Gouvernement du Canada (2023). [Système d'information sur les professions et les compétences - 72411](#) – Profil de la profession.

Gouvernement du Québec. [Favoriser la mobilité interprovinciale avec le Programme du Sceau rouge.](#)

Groupement des Assureurs Automobiles (2025). [Guide de l'estimateur](#), Édition mise à jour au 1^{er} septembre 2025.

Groupement des Assureurs Automobiles (2025). [Guide sur l'estimation des dommages aux véhicules de tourisme et utilitaires](#), Édition mise à jour au 4 novembre 2025.

Groupement des Assureurs Automobile (2025). [Statistiques expérience de sinistre de 2013 à 2024.](#)

I-CAR & Ducker Carlisle (2023). [Collision Technician Survey.](#)

I-CAR (2024). [High-Voltage Vehicle Paint Booth Quick Reference.](#)

Innoviste. [Carbure aux défis.](#)

Innoviste (2025) Colloque Innovation RH, L'attraction et la rétention des employés, Présentation Louis-Martin Jannard.



Institut de la Statistique du Québec (Janvier 2025). [Estimations de la population des régions administratives, Québec, 1^{er} juillet 1986 à 2024.](#)

Institut de la Statistique du Québec (Février 2025). [Véhicules électriques en circulation au Québec.](#)

Institut de la Statistique du Québec (novembre 2025). [Les postes vacants au Québec.](#)

IRSST (2024). [Véhicules électriques et batteries de puissance lithium-ion - Comprendre et prévenir les risques.](#)

L'automobile (février-mars 2025). [Les pièces d'après-marché et les systèmes d'aide à la conduite et de sécurité : économie ou risque caché? \(pp.35-39\).](#)

L'automobile (avril 2025). [Comprendre l'impact du projet de loi 96 : Ce que les nouvelles réglementations linguistiques du Québec signifient pour votre entreprise du secteur de l'entretien et de la réparation automobile.](#)

L'automobile (juin 2025). [Reconnaître les méthodes à faible impact écologique.](#)

La Presse (mai 2025). [Économie circulaire - Industrialiser la réparation.](#)

La Presse (mai 2025). [Un modèle pour l'économie canadienne - Les manufacturiers ici manquent une belle occasion.](#)

McKinsey (2021). ['Great Attrition' or 'Great Attraction'? The choice is yours.](#)

McKinsey (2021). [Insurance 2030 - The impact of AI on the future of insurance.](#)

Ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie. [Obtenir du financement : Nouveau produit, nouvelle technologie.](#)

Ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie (Été 2024). Offensive de transformation numérique – portraits technologiques - Automobile-carrosserie.

Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement Supérieur – secteur de formation entretien d'équipement motorisé (2018). [Carrossière et carrossier – Rapport d'analyse de la profession.](#)

Ministère de l'Éducation – secteur de formation entretien d'équipement motorisé (2021). [Programme d'études Carrosserie \(5372\).](#)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité Sociale. [Loi sur l'assurance automobile \(Chapitre A-25, loi 171\).](#)

Mitchell (2023). Mitchell TechAdviser. [Réaliser de meilleures réparations avec de meilleures données de réparation.](#)

Mitchell (2024). [ADAS Calibration: The New Profit Center.](#)

Mitchell (2025). [2024 year in review - Plugged-in EV Collision insights.](#)

Mitchell – GM (2025). [Liste des exigences générales et des outils et de l'équipement – GM Collision Repair Network.](#)

Mitchell (2025). [Plugged-In: EV Collision Insights Q2 2025.](#)

Mitchell (2025). [New Mitchell Solution Automatically Populates Collision Estimates with Recommended ADAS Operations.](#)

Office de la protection du consommateur et Raymond Chabot Grant Thornton et Mallette (2023). [Analyse d'impact réglementaire de la Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens.](#)

Pôle d'expertise en transition verte (2025). [Grand diagnostic vert - Volet 2 – Rapport d'enquête INNOVISTE.](#)

Progi (2021). [Dans notre atelier de carrosserie, est-il possible de transformer la pénurie de main-d'œuvre à notre avantage?](#)

Progi (2021). [Pièces usagées plus abimées que prévu. Quelle décision prendre comme gestionnaire d'atelier de carrosserie?](#)

Progi (2022). [Le temps de cycle; le cardiogramme de votre atelier de carrosserie.](#)



- Progi (2022). [Pénurie de pièces : Trois pros de l'industrie de la carrosserie offrent des pistes afin de relever le défi.](#)
- Progi (2022). [Quand dire non à une réparation.](#)
- Progi (2022). [Travaux en cours à l'atelier : les conséquences d'une charge trop élevée.](#)
- Progi (2024). [Atelier de carrosserie : Saisonnalité versus réalité en planification de la production.](#)
- Progi (2024). [La mauvaise qualité : l'assassin de la performance en atelier.](#)
- Progi (2024). [Un bon état d'esprit pour innover et sortir de la Vallée de la Mort en carrosserie.](#)
- Progi (2025). [Hausse des tarifs douaniers : à quoi doivent s'attendre les ateliers de carrosserie?](#)
- Programme Compétences VÉ. [Description du programme.](#)
- Randstad (2024). [Les 5 principales causes du roulement du personnel et les moyens de le réduire.](#)
- Réseau Mentorat – Indice entrepreneurial québécois (mai 2023). [Transfert d'entreprise au Québec : seulement quatre propriétaires sur dix s'y prépare.](#)
- SAAQ (2021). [Questions-Réponses, Nouvelles procédures lors de l'expertise technique d'un véhicule.](#)
- SAAQ (2022). [Données et statistiques.](#)
- SAAQ (2023). [Véhicules légers de promenade en circulation par 1000 habitants.](#)
- SAAQ (2024). [Bilan routier, parc automobile et permis de conduire.](#)
- SAAQ (2024). [Guide du reconstruteur](#) – édition 2025.
- SAAQ (2025). [Sectionnement d'un véhicule et réparation de pièces structurales.](#)
- Solera (2021). [100 % des carrossiers et des constructeurs vont investir dans l'IA » : l'IA est-elle l'avenir de la gestion des sinistres automobiles?](#)
- Spotlight Carrosserie (novembre 2025). [Ep.34 - Yves Robichaud, Consultant en Carrosserie.](#)
- Statistique Canada (2022). [811121 - Réparation et entretien de la carrosserie, de la peinture et de l'intérieur de véhicules automobiles.](#)
- Statistique Canada (2022). [811122 - Ateliers de remplacement de vitres de véhicules automobiles.](#)
- Système d'information sur les professions et les compétences (2023). [Profil 72411 - Techniciens/techniciennes en collision, en carrosserie, en peinture et en glace de véhicule automobile et estimateurs/estimatrices de dommages.](#)
- O*Net Online (2025). [Automotive Body and Related Repairers 49-3021.00.](#)
- O*Net Online (2024). [Automotive Glass Installers and Repairers 49-3022.00.](#)
- Volvo. [Volvo Certified Collision Program.](#)