

# CADA 2024 ÉTUDE NATIONALE SUR LA MAIN-D'ŒUVRE



CCAQ  
CORPORATION DES  
CONCESSIONNAIRES  
AUTOMOBILES DU  
QUEBEC



CORPORATION  
des concessionnaires  
d'automobiles de Montréal



MOTOR  
DEALERS'  
ASSOCIATION  
OF ALBERTA

MMDA  
MANITOBA MOTOR  
DEALERS ASSOCIATION



MOTOR VEHICLE RETAILERS OF ONTARIO



Sponsorisé par  
**MNP**  
2024



Canadian Automobile Dealers Association  
Corporation des associations de détaillants d'automobiles

[cadaetudedelamaindoeuvre.com](http://cadaetudedelamaindoeuvre.com)



La Corporation des associations de détaillants d'automobiles (CADA) a préparé cette Étude nationale sur la main-d'œuvre afin d'aider ses membres à reconnaître les tendances générales en matière de main-d'œuvre dans leur concession et sur le marché. L'information présentée ne doit pas être utilisée à des fins inappropriées, y compris une action concertée entre des concessionnaires, surtout s'ils sont en concurrence, ou quelque autre action que ce soit de la part de concessionnaires qui viserait i) à fixer ou à stabiliser le prix ou une partie du prix d'un bien ou d'un service; ii) à réduire l'offre ou à attribuer des clients ou des marchés; iii) à fixer les salaires, les traitements ou d'autres conditions d'emploi; ou iv) qui résulterait en un accord ou un arrangement de ne pas solliciter ou embaucher les employés de l'autre employeur.

Le rapport ne divulgue aucune information au sujet d'une concession particulière. La CADA n'assume aucune responsabilité quant à l'utilisation des données contenues dans la présente Étude nationale sur la main-d'œuvre.

Il est interdit de reproduire, de copier ou de publier en ligne, en tout ou en partie, cette Étude nationale sur la main-d'œuvre sans y être autorisé explicitement par écrit par la Corporation des associations de détaillants d'automobiles (CADA).



## Table des matières

I. Introduction.....	4
II. Principales conclusions et statistiques.....	5
Rémunération annuelle et salaires hebdomadaires en 2023.....	5
Rémunération dans les concessions selon le type de marque.....	7
Rémunération dans les concessions de marques de grande consommation selon le volume de ventes.....	9
Rémunération dans les concessions de marques de luxe selon le volume de ventes.....	10
Rémunération dans les concessions urbaines selon le volume de ventes.....	11
Rémunération dans les concessions rurales selon le volume de ventes.....	12
III. Fidélisation et rotation du personnel en 2023.....	13
Fidélisation et rotation du personnel – toutes les concessions.....	14
Fidélisation et rotation du personnel – concessions selon le type de marques.....	15
Fidélisation et rotation du personnel selon l’emplacement.....	16
Composition démographique de la main-d’œuvre des concessions.....	17
Disparité des sexes.....	17
Rotation du personnel selon le sexe.....	18
Main-d’œuvre des concessions selon la génération.....	19
IV. Rémunération dans les concessions en 2023.....	21
Rémunération nationale – quartiles pour tous les postes.....	22
V. Fidélisation et rotation du personnel des concessions en 2023.....	25
Rotation et fidélisation du personnel, échelle nationale – tous les postes.....	26



## I. Introduction



Madame, monsieur,

J'ai l'immense plaisir de vous présenter la plus récente Étude nationale sur la main-d'œuvre, une ressource conçue sur mesure pour appuyer le secteur automobile dans sa trajectoire en 2024. Préparé avec soin, ce rapport fournit des données améliorées et stratégiques aux concessionnaires membres pour les aider à composer avec le paysage changeant dans notre industrie.

L'industrie automobile poursuit son chemin fort de sa capacité d'adaptation et de sa résilience, et l'Étude sur la main-d'œuvre se veut un outil crucial dans cette démarche. Réunissant des données exhaustives sur divers paramètres relatifs à la main-d'œuvre, l'étude fournit aux concessionnaires membres les instruments nécessaires pour réussir face à des tendances émergentes et à des mandats transformateurs, dont la conversion complète aux véhicules zéro émission à partir de 2035 et la taxe de luxe fédérale.

Nous sommes sincèrement reconnaissants à tous les concessionnaires et à toutes les corporations provinciales pour leur soutien et leur dévouement indéfectibles au renforcement de l'industrie automobile au Canada. Vos contributions sont la pierre angulaire de notre secteur et le moteur d'une prospérité durable.

Cette année, nous avons eu le plaisir de collaborer avec ESI-Q pour produire cette étude. Nous sommes également reconnaissants à MNP pour sa commandite, une preuve de son engagement à l'égard de l'avancement de l'expertise sectorielle et des occasions de croissance pour les concessions de tout le pays. Son soutien inestimable nous aide à collecter et à analyser des données cruciales sur l'emploi et la main-d'œuvre auprès des concessions de tout le Canada. MNP, un des principaux cabinets de services professionnels au Canada, est fier de répondre aux besoins des particuliers, des entreprises et des organismes dans les domaines de la comptabilité, de la consultation, de la fiscalité et des services numériques.

Dans cette quête de progrès et de collaboration, nous vous invitons à explorer l'information contenue dans l'Étude nationale sur la main-d'œuvre 2024 et à exploiter son potentiel pour encourager l'innovation et l'excellence dans votre concession. Ensemble, continuons de faire avancer l'industrie automobile et de réunir des conditions propices à la réussite pour tous.

Mes salutations les plus chaleureuses.

Tim Reuss  
Président et chef de la direction

## II. Principales conclusions et statistiques

Ce sont 611 concessions membres de la Corporation qui ont pris part à l'Étude nationale sur la main-d'œuvre de la CADA 2024, un record. Les concessions participantes ont soumis des documents de paie pour tous leurs employés en service en date du 31 décembre 2023, tous les employés nouvellement engagés et tous les employés qui ont quitté leur poste au cours de l'année civile 2023.

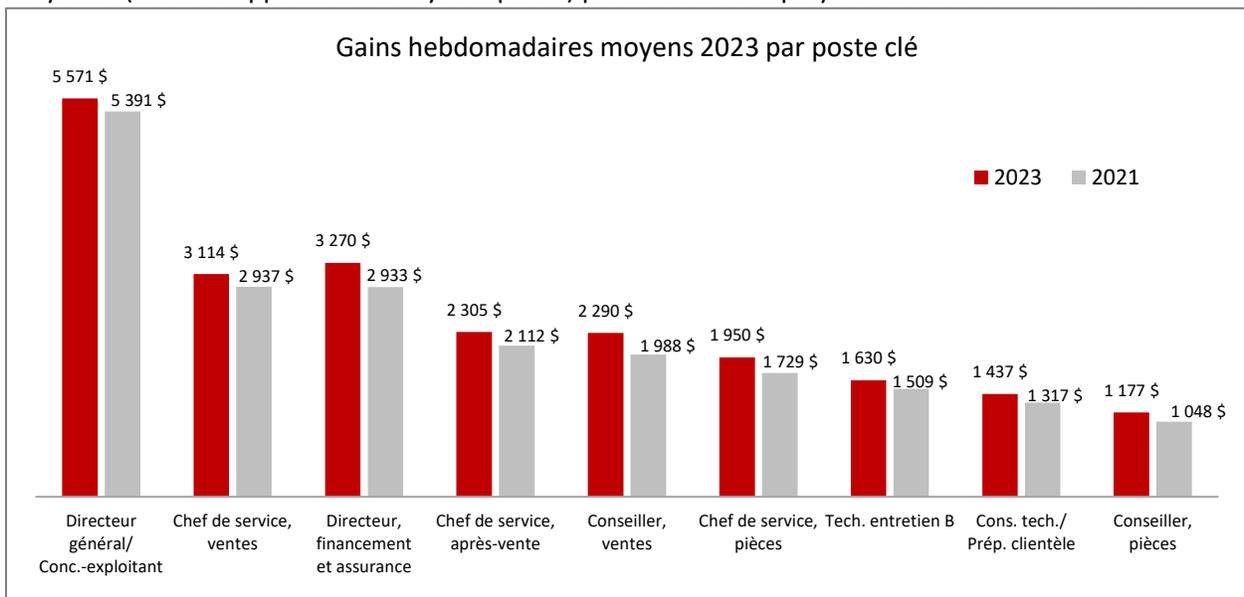
Le rapport sectoriel 2024 contient des conclusions et des statistiques clés tirées d'une analyse complète de 41 000 documents de paie d'employés en service ou ayant cessé leurs fonctions fournis par les concessionnaires qui ont participé à l'étude. Les conclusions et les statistiques sur le secteur de la vente au détail d'automobiles présentées dans le rapport sont basées sur quatre facteurs de comparaison :

- L'ensemble des concessions du pays
- Les marques des concessions (de luxe ou de grande consommation)
- Le volume d'unités vendues par les concessions (grand ou petit)
- L'emplacement des concessions (milieu urbain ou rural)

Les statistiques sur la main-d'œuvre dans le secteur de la vente au détail d'automobiles ont aussi été comparées avec les données sur l'industrie et l'emploi au Canada publiées par *Statistique Canada* (*StatCan*).

### Rémunération annuelle et salaires hebdomadaires en 2023

L'Étude sur la main-d'œuvre a déterminé que la rémunération hebdomadaire moyenne (heures supplémentaires y comprises) pour tous les postes d'une concession en 2023 était **1 880 \$**, soit 11,4 % plus qu'en 2021 (une croissance annualisée de 5,7 %.) Selon StatCan, la rémunération hebdomadaire moyenne (heures supplémentaires y comprises) pour tous les employés canadiens en 2023 était





**1 205 \$**, une hausse de 6,6 % par rapport à 2021 (une croissance annualisée de 3,3 %)<sup>1</sup>. La rémunération hebdomadaire moyenne des employés de concession en 2023 était **56 %** plus élevée que les gains hebdomadaires moyens pour tous les employés canadiens la même année.

En 2023, **64 %** de tous les employés inclus dans l'étude ont gagné plus que la rémunération hebdomadaire moyenne de tous les Canadiens pour la même année.

Selon StatCan, l'indice des prix à la consommation (IPC) a augmenté de 10,9 % entre 2021 et 2023.<sup>2</sup> Avec un taux de croissance de la rémunération de 11,4 % entre 2021 et 2023, les gains des employés de concession sont restés légèrement en avance sur l'inflation, en moyenne.

Bien que la croissance de la rémunération des directeurs généraux et des chefs du service des ventes ait ralenti en 2022 et 2023, les gains des conseillers en vente ont crû à un rythme qui surpasse l'inflation.

Pour les postes de chef du service après-vente, de conseiller technique et de technicien d'entretien, la croissance de la rémunération n'a pas réussi à rester en phase avec l'inflation au cours des deux dernières années.

	Rémunération annuelle moyenne			Rémunération annuelle médiane		
	2021	2023	Croissance <sup>3</sup>	2021	2023	Croissance
<b>Tous les postes<sup>4</sup></b>	<b>87 798 \$</b>	<b>97 749 \$</b>	<b>↑ 11 %</b>	<b>70 290 \$</b>	<b>77 272 \$</b>	<b>↑ 10 %</b>
Directeur général/ Conc.-exploitant	280 348 \$	289 693 \$	↑ 3 %	239 284 \$	251 450 \$	↑ 5 %
Chef de service, ventes	152 730 \$	161 907 \$	↑ 6 %	141 638 \$	150 145 \$	↑ 6 %
Directeur, financement et assurance	152 511 \$	170 052 \$	↑ 12 %	144 667 \$	157 410 \$	↑ 9 %
Chef de service, après-vente	109 809 \$	119 875 \$	↑ 9 %	105 000 \$	113 466 \$	↑ 8 %
Chef de service, pièces	89 883 \$	101 382 \$	↑ 13 %	86 547 \$	94 852 \$	↑ 10 %
Conseiller, ventes	103 350 \$	119 069 \$	↑ 15 %	89 074 \$	105 038 \$	↑ 18 %
Cons. tech./ Prép. clientèle	68 477 \$	74 718 \$	↑ 9 %	65 704 \$	72 292 \$	↑ 10 %
Tech. entretien B	78 485 \$	84 755 \$	↑ 8 %	75 588 \$	80 803 \$	↑ 7 %
Conseiller, pièces	54 503 \$	61 205 \$	↑ 12 %	53 215 \$	59 705 \$	↑ 12 %

<sup>1</sup> Statistique Canada. [Tableau 14-10-0223-01 Emploi et rémunération hebdomadaire moyenne \(incluant le temps supplémentaire\) pour l'ensemble des salariés selon la province et le territoire, données mensuelles, désaisonnalisées.](#)

<sup>2</sup> Statistique Canada. [Tableau 18-10-0005-01 Indice des prix à la consommation, moyenne annuelle, non désaisonné](#)

<sup>3</sup> Croissance totale de la rémunération sur deux ans; taux de croissance non annualisé.

<sup>4</sup> La colonne **Tous les postes** inclut tous les titres de postes, du concessionnaire-exploitant et du directeur général aux employés horaires (coursiers, préposés à la finition esthétique, employés de bureau, etc.)



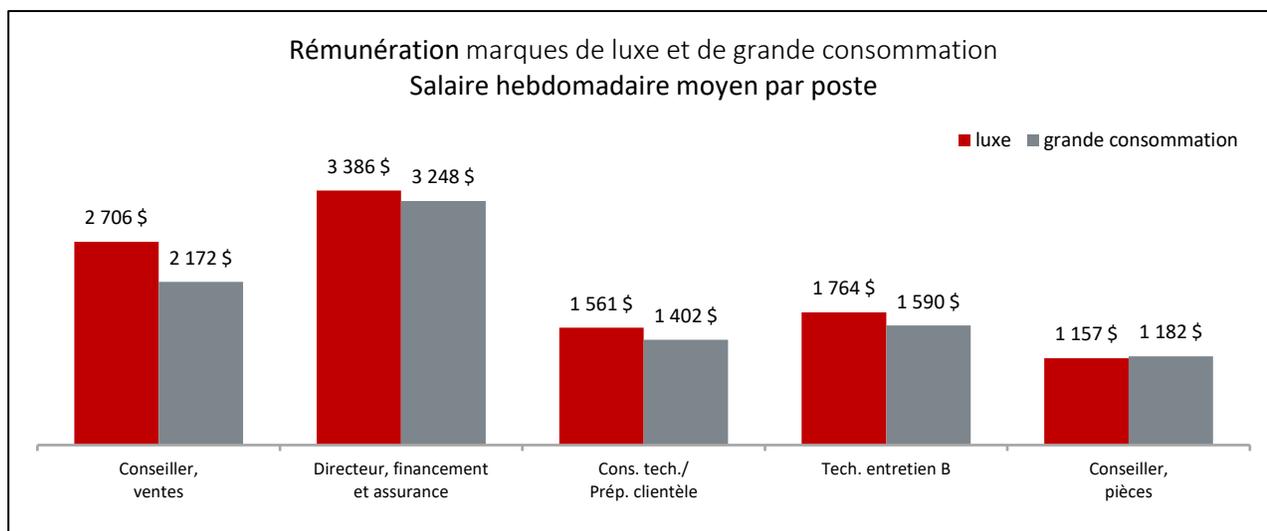
Pour l'ensemble du pays, le salaire médian annuel en 2023 pour tous les postes inclus dans l'Étude sur la main-d'œuvre était **77 272 \$**, une hausse de **10 %** par rapport à 2021. La médiane signifie que la moitié (50 %) des personnes qui travaillaient dans une concession d'automobiles a gagné moins de **77 272 \$**, tandis que l'autre moitié a gagné plus de **77 272 \$**.

Trois autres valeurs sont importantes : le quartile inférieur (25<sup>e</sup> centile), le quartile supérieur (75<sup>e</sup> centile) et la tranche la plus élevée de 10 % (90<sup>e</sup> centile). (Voir la prochaine page.) Les employés de concession qui composent le quartile inférieur (25 %) ont gagné moins que **52 186 \$**, tandis que 75 % ont fait plus de **52 186 \$**. Les employés de concession dans le quartile supérieur, soit 75 %, ont gagné moins que **115 587 \$**, tandis que 25 % d'entre eux ont fait plus de **115 587 \$**. Enfin, pour ce qui est de la tranche suprême, 90 % des employés de concession ont gagné moins que **174 528 \$**, tandis que 10 % d'entre eux ont touché plus de **174 528 \$**.

<b>RÉMUNÉRATION ANNUELLE PAR POSTE CLÉ EN 2023 – TOUTES LES CONCESSIONS</b>					
	<b>Moyenne nationale</b>	<b>Quartile inférieur</b>	<b>Médiane nationale</b>	<b>Quartile supérieur</b>	<b>Tranche suprême (10 %)</b>
<b>Tous les postes</b>	<b>97 749 \$</b>	<b>52 186 \$</b>	<b>77 272 \$</b>	<b>115 587 \$</b>	<b>174 528 \$</b>
Directeur général/ Conc.-exploitant	289 693 \$	180 000 \$	251 450 \$	366 881 \$	497 431 \$
Chef de service, ventes	161 907 \$	119 821 \$	150 145 \$	191 796 \$	238 805 \$
Directeur, fin. et assurance	170 052 \$	117 991 \$	157 410 \$	204 252 \$	268 542 \$
Chef de service, après-vente	119 875 \$	92 000 \$	113 466 \$	142 380 \$	173 758 \$
Chef de service, pièces	101 382 \$	77 333 \$	94 852 \$	118 089 \$	148 870 \$
Conseiller, ventes	119 069 \$	76 968 \$	105 038 \$	144 681 \$	196 836 \$
Cons. tech./Prép. clientèle	74 718 \$	57 850 \$	72 292 \$	88 335 \$	105 014 \$
Technicien d'entretien B	84 755 \$	64 839 \$	80 803 \$	98 579 \$	123 726 \$
Commis aux pièces	61 205 \$	49 902 \$	59 705 \$	70 930 \$	82 614 \$

## Rémunération dans les concessions selon le type de marque

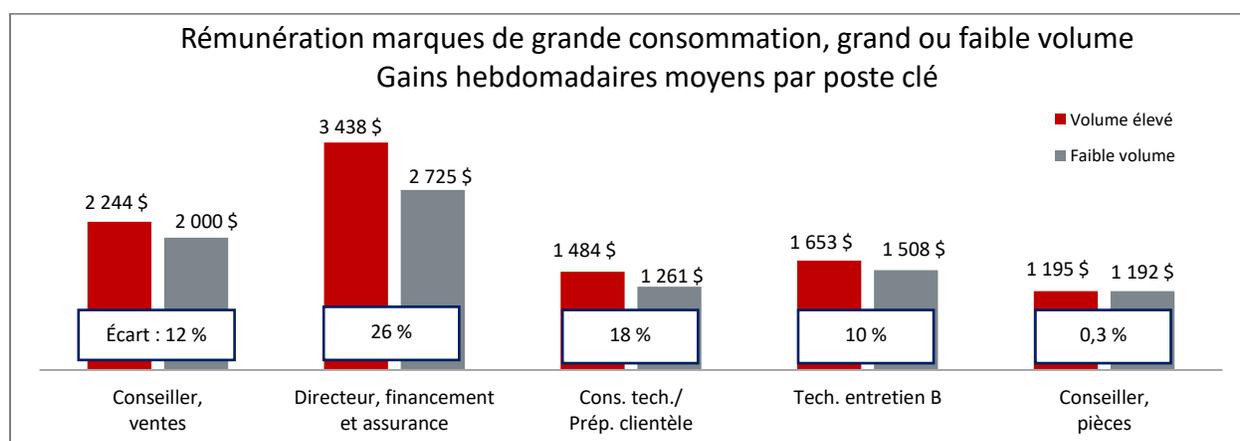
Habituellement, les employés qui travaillent pour une franchise de luxe gagnent un salaire plus élevé que leurs homologues qui vendent les autres marques, celles de grande consommation. L'écart salarial varie considérablement d'un poste à un autre; il atteint 25 % chez les conseillers en vente, mais est presque nul pour les conseillers au service des pièces et les commis aux pièces.



<b>RÉMUNÉRATION ANNUELLE PAR POSTE EN 2023 – MARQUES DE LUXE ET DE GRANDE CONSOMMATION</b>						
	<b>Rémunération médiane – marques de grande consommation</b>			<b>Rémunération médiane – marques de luxe</b>		
	<b>2021</b>	<b>2023</b>	<b>Croissance</b>	<b>2021</b>	<b>2023</b>	<b>Croissance</b>
<b>Tous les postes</b>	<b>68 277 \$</b>	<b>76 005 \$</b>	<b>↑ 11 %</b>	<b>78 556 \$</b>	<b>82 800 \$</b>	<b>↑ 5 %</b>
Directeur général/ Conc.-exploitant	230 783 \$	240 619 \$	↑ 4 %	319 497 \$	300 390 \$	↓ -6 %
Chef de service, ventes	135 819 \$	148 374 \$	↑ 9 %	155 495 \$	160 400 \$	↑ 3 %
Directeur, fin. et assurance	140 282 \$	153 813 \$	↑ 10 %	156 205 \$	170 894 \$	↑ 9 %
Chef de service, après- vente	103 279 \$	109 200 \$	↑ 6 %	114 897 \$	138 727 \$	↑ 21 %
Chef de service, pièces	85 920 \$	92 114 \$	↑ 7 %	92 857 \$	112 274 \$	↑ 21 %
Conseiller, ventes	84 734 \$	99 899 \$	↑ 18 %	110 992 \$	123 331 \$	↑ 11 %
Conseiller technique	64 549 \$	70 405 \$	↑ 9 %	75 104 \$	80 325 \$	↑ 7 %
Technicien d'entretien B	72 023 \$	79 009 \$	↑ 10 %	87 427 \$	86 578 \$	↓ -1 %
Commis aux pièces	52 413 \$	59 705 \$	↑ 14 %	56 270 \$	59 756 \$	↑ 6 %

## Rémunération dans les concessions de marques de grande consommation selon le volume de ventes

À presque tous les postes, les employés qui travaillent dans les concessions d'une franchise dont le volume de ventes est grand touchent un salaire plus élevé que ceux qui sont au service d'une concession dont le volume est bas. L'écart salarial varie considérablement d'un poste à un autre. Les concessions de marques de grande consommation dont le volume de ventes est considéré comme grand ont vendu plus de 695 véhicules neufs et d'occasion; un petit volume de ventes correspond à moins de 695 unités.



RÉMUNÉRATION ANNUELLE PAR VOLUME DE VENTES EN 2023 – TOUTES LES CONCESSIONS DE MARQUES DE GRANDE CONSOMMATION						
	Moyenne nationale	Croissance	Médiane nationale	Croissance	Moyenne, petit volume	Moyenne, grand volume
<b>Tous les postes</b>	<b>95 744 \$</b>	<b>↑ 12 %</b>	<b>76 005 \$</b>	<b>↑ 11 %</b>	<b>86 359 \$</b>	<b>100 026 \$</b>
Directeur général/ Conc.-exploitant	278 577 \$	↑ 6 %	240 619 \$	↑ 4 %	206 828 \$	325 695 \$
Chef de service, ventes	160 846 \$	↑ 7 %	148 374 \$	↑ 9 %	131 514 \$	173 615 \$
Directeur, fin. et assurance	168 873 \$	↑ 15 %	153 813 \$	↑ 10 %	141 691 \$	178 795 \$
Chef de service, après-vente	115 617 \$	↑ 7 %	109 200 \$	↑ 6 %	103 509 \$	125 554 \$
Chef de service, pièces	98 575 \$	↑ 11 %	92 114 \$	↑ 7 %	89 065 \$	106 293 \$
Conseiller, ventes	112 948 \$	↑ 16 %	99 899 \$	↑ 18 %	103 493 \$	116 229 \$
Cons. tech./Prép. clientèle	72 879 \$	↑ 10 %	70 405 \$	↑ 9 %	64 975 \$	76 604 \$
Technicien d'entretien B	82 667 \$	↑ 10 %	79 009 \$	↑ 10 %	77 524 \$	85 046 \$
Conseiller, pièces	61 467 \$	↑ 14 %	59 705 \$	↑ 14 %	61 361 \$	61 524 \$

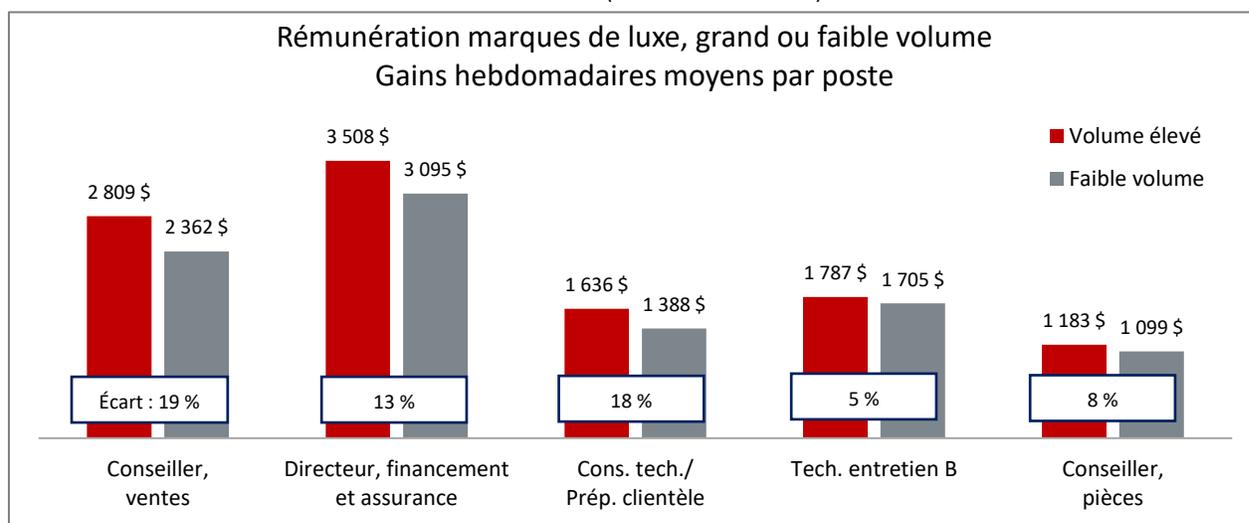
Concession de marque de grande consommation, petit volume : < 695 unités (neuves et d'occasion); concession de marque de grande consommation, grand volume : > 695 unités (neuves et d'occasion)

## Rémunération dans les concessions de marques de luxe selon le volume de ventes

Les employés qui travaillent dans les concessions d'une marque de luxe dont le volume de ventes est grand touchent un salaire plus élevé que ceux qui sont au service d'une concession dont le volume est bas. L'écart salarial varie considérablement d'un poste à un autre. Les concessions de marques de luxe dont le volume de ventes est considéré comme grand ont vendu plus de 754 véhicules neufs et d'occasion; un petit volume de ventes correspond à moins de 754 unités.

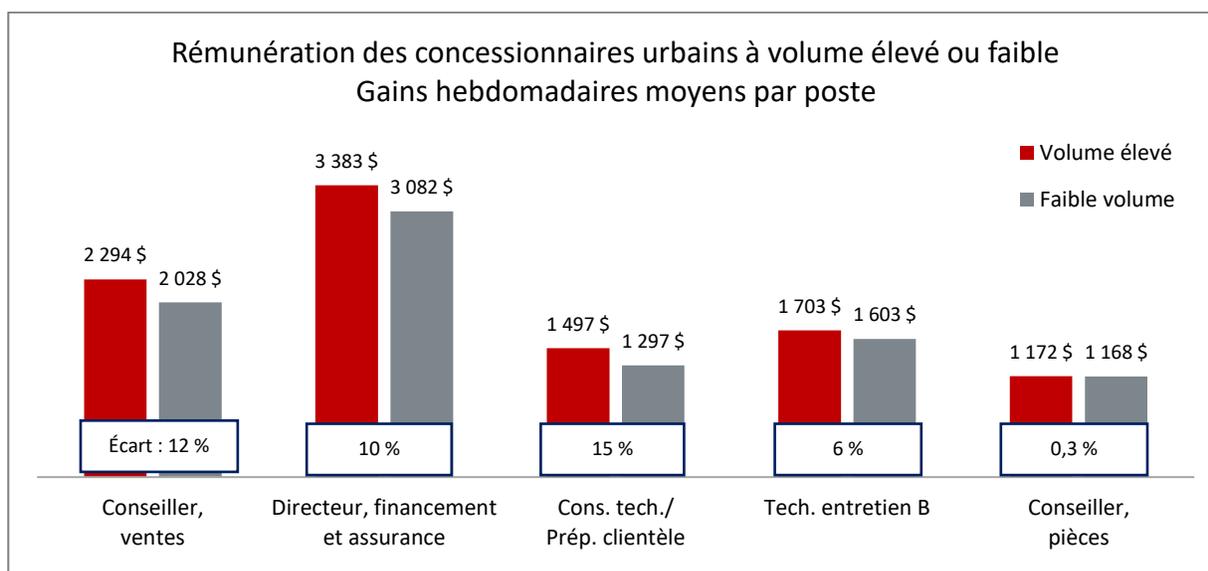
RÉMUNÉRATION ANNUELLE PAR VOLUME DE VENTES EN 2023 – TOUTES LES CONCESSIONS DE MARQUES DE LUXE							
	Moyenne nationale	Croissance	Médiane nationale	Croissance	Moyenne, petit volume	Moyenne, grand volume	
<b>Tous les postes</b>	<b>105 667 \$</b>	<b>↑ 10 %</b>	<b>82 800 \$</b>	<b>↑ 5 %</b>	<b>95 350 \$</b>	<b>108 073 \$</b>	
Directeur général/ Conc.-exploitant	332 736 \$	↓ -4 %	300 390 \$	↓ -6 %	285 327 \$	348 745 \$	
Chef de service, ventes	166 492 \$	↑ 2 %	160 400 \$	↑ 3 %	145 170 \$	176 693 \$	
Directeur, fin. et assurance	176 053 \$	--- 0 %	170 894 \$	↑ 9 %	150 360 \$	182 438 \$	
Chef de service, après-vente	140 683 \$	↑ 20 %	138 727 \$	↑ 21 %	118 788 \$	151 695 \$	
Chef de service, pièces	113 993 \$	↑ 23 %	112 274 \$	↑ 21 %	87 739 \$	123 836 \$	
Conseiller, ventes	140 689 \$	↑ 14 %	123 331 \$	↑ 11 %	112 779 \$	146 021 \$	
Cons. tech./Prép. clientèle	81 191 \$	↑ 8 %	80 325 \$	↑ 7 %	70 156 \$	85 059 \$	
Technicien d'entretien B	91 730 \$	↑ 4 %	86 578 \$	↓ -1 %	83 425 \$	92 885 \$	
Conseiller, pièces	60 160 \$	↑ 6 %	59 756 \$	↑ 6 %	50 892 \$	61 502 \$	

Concession de marque de luxe à volume bas : < 754 unités (neuves et d'occasion); concession de marque de luxe à volume élevé : > 754 unités (neuves et d'occasion)



## Rémunération dans les concessions urbaines selon le volume de ventes

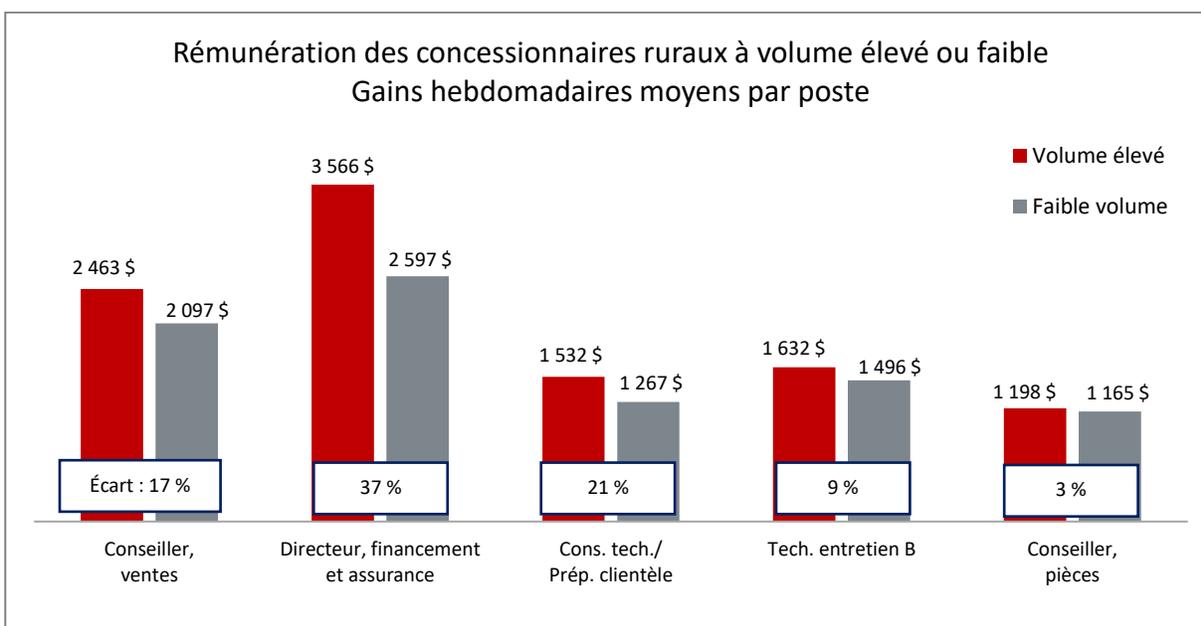
Les employés qui travaillent dans des concessions urbaines dont le volume de ventes est grand touchent un salaire plus élevé que ceux qui sont au service d'une concession urbaine de petit volume. L'écart salarial peut varier considérablement d'un poste à un autre. On départage les concessions urbaines et rurales selon leur code postal.



RÉMUNÉRATION ANNUELLE PAR VOLUME DE VENTES EN 2023 – TOUTES LES CONCESSIONS URBAINES							
	Moyenne nationale	Croissance	Médiane nationale	Croissance	Moyenne, petit volume	Moyenne, grand volume	
<b>Tous les postes</b>	<b>100 682 \$</b>	<b>↑ 14 %</b>	<b>79 474 \$</b>	<b>↑ 12 %</b>	<b>94 958 \$</b>	<b>102 372 \$</b>	
Directeur général/ Conc.-exploitant	327 311 \$	↑ 4 %	300 390 \$	↓ -1 %	280 804 \$	349 784 \$	
Chef de service, ventes	165 079 \$	↑ 12 %	150 802 \$	↑ 8 %	134 294 \$	175 156 \$	
Directeur, fin. et assurance	172 932 \$	↑ 14 %	163 011 \$	↑ 14 %	160 256 \$	175 920 \$	
Chef de service, après-vente	125 891 \$	↑ 11 %	120 459 \$	↑ 14 %	112 317 \$	133 492 \$	
Chef de service, pièces	107 001 \$	↑ 17 %	99 848 \$	↑ 11 %	97 242 \$	111 844 \$	
Conseiller, ventes	116 375 \$	↑ 14 %	101 921 \$	↑ 14 %	105 433 \$	119 292 \$	
Cons. tech./Prép. clientèle	75 404 \$	↑ 7 %	72 849 \$	↑ 9 %	67 431 \$	77 817 \$	
Technicien d'entretien B	87 382 \$	↑ 7 %	83 452 \$	↑ 5 %	83 295 \$	88 531 \$	
Conseiller, pièces	60 862 \$	↑ 15 %	58 633 \$	↑ 15 %	60 689 \$	60 929 \$	

## Rémunération dans les concessions rurales selon le volume de ventes

Les employés qui travaillent dans les concessions rurales dont le volume de ventes est grand touchent un salaire plus élevé que ceux qui sont au service d'une concession rurale dont le volume est bas. L'écart salarial peut varier considérablement d'un poste à un autre. On départage les concessions urbaines et rurales selon leur code postal.



<b>RÉMUNÉRATION ANNUELLE PAR VOLUME DE VENTES EN 2023 – TOUTES LES CONCESSIONS RURALES</b>							
	Moyenne nationale	Croissance	Médiane nationale	Croissance	Moyenne, petit volume	Moyenne, grand volume	
<b>Tous les postes</b>	<b>94 496 \$</b>	<b>↑ 9 %</b>	<b>75 572 \$</b>	<b>↑ 8 %</b>	<b>84 872 \$</b>	<b>100 772 \$</b>	
Directeur général/ Conc.-exploitant	247 705 \$	↓ -1 %	224 322 \$	↑ 4 %	185 110 \$	303 147 \$	
Chef de service, ventes	158 019 \$	--- 0 %	149 251 \$	↑ 1 %	136 013 \$	172 609 \$	
Directeur, fin. et assurance	166 201 \$	↑ 8 %	147 000 \$	--- 0 %	135 019 \$	185 410 \$	
Chef de service, après-vente	113 782 \$	↑ 7 %	105 865 \$	↑ 3 %	101 301 \$	126 815 \$	
Chef de service, pièces	96 247 \$	↑ 9 %	91 173 \$	↑ 9 %	86 523 \$	107 185 \$	
Conseiller, ventes	122 331 \$	↑ 17 %	108 587 \$	↑ 22 %	109 050 \$	128 054 \$	
Cons. tech./Prép. clientèle	73 886 \$	↑ 11 %	70 971 \$	↑ 10 %	65 839 \$	79 636 \$	
Technicien d'entretien B	82 055 \$	↑ 10 %	78 578 \$	↑ 8 %	77 778 \$	84 840 \$	
Conseiller, pièces	61 567 \$	↑ 9 %	60 585 \$	↑ 8 %	60 535 \$	62 271 \$	

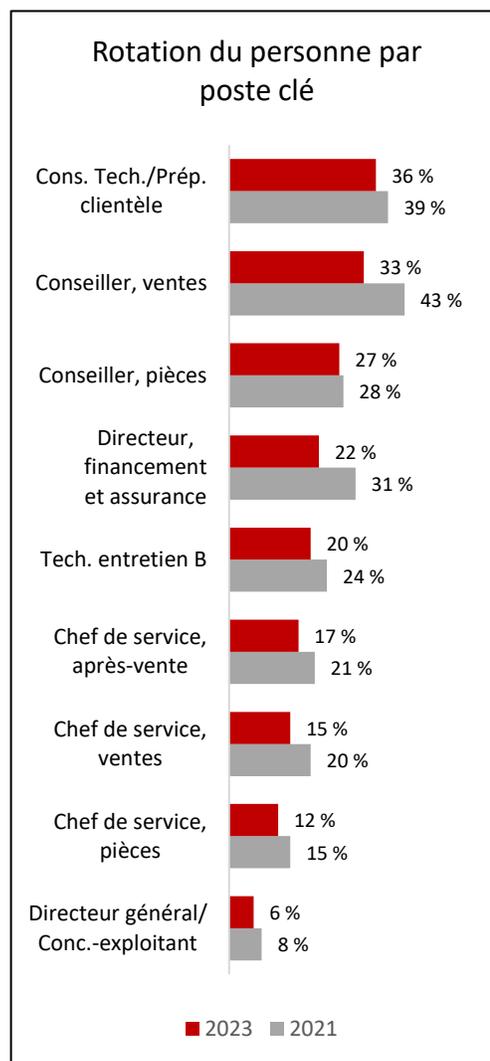
### III. Fidélisation et rotation du personnel en 2023

Le taux de rotation du personnel annualisé dans les concessions canadiennes en 2023 pour tous les titres de postes a baissé de quatre points depuis 2021 pour s'arrêter à **31 %**<sup>5</sup>. Ce taux allait d'aussi peu que **6 %** pour les directeurs généraux à **50 à 60 %** pour les techniciens en vidange d'huile, les préposés au stationnement et coursiers, les caissiers et les réceptionnistes. Ces chiffres incluent les cessations d'emploi volontaires et involontaires de même que les départs à la retraite.

Le taux de fidélisation du personnel est le pourcentage d'employés qui demeurent en poste pendant une période donnée, tandis que le taux de rotation est le pourcentage d'employés qui quittent un poste au cours d'une période donnée (pour quelque raison que ce soit).

Le taux de fidélisation après un an est exprimé en pourcentage du nombre d'employés en service (au 31 décembre 2023) qui ont travaillé à la concession au moins une année complète. Pour tous les postes, le taux de fidélisation à la fin de 2023 était **76 %**, soit le même qu'au 31 décembre 2021.

Le taux de fidélisation après trois ans est exprimé en pourcentage du nombre d'employés en service qui ont travaillé à la concession au moins trois années complètes. Pour tous les postes, ce taux a baissé de **deux points** depuis 2021 et s'établissait à **54 %** en 2023.



Selon une étude d'ESi-Q, les conseillers en vente, les conseillers techniques et les techniciens d'entretien atteignent leur productivité maximale après trois ans à la même concession. En 2023, le taux de fidélisation après trois ans des techniciens d'entretien était **69 %**. Pour les conseillers en vente et les conseillers techniques, il était de **49 %** et de **45 %**, respectivement, ce qui veut dire que plus de la

<sup>5</sup> Pour calculer le taux de rotation du personnel annualisé, on divise le nombre total de départs déclarés au cours de l'année civile 2023 par le nombre total d'employés en service en date du 31 décembre 2023. La colonne **Tous les postes** inclut tous les titres de postes, du concessionnaire-exploitant et du directeur général aux employés horaires (coursiers, préposés à la finition esthétique, employés de bureau, etc.).



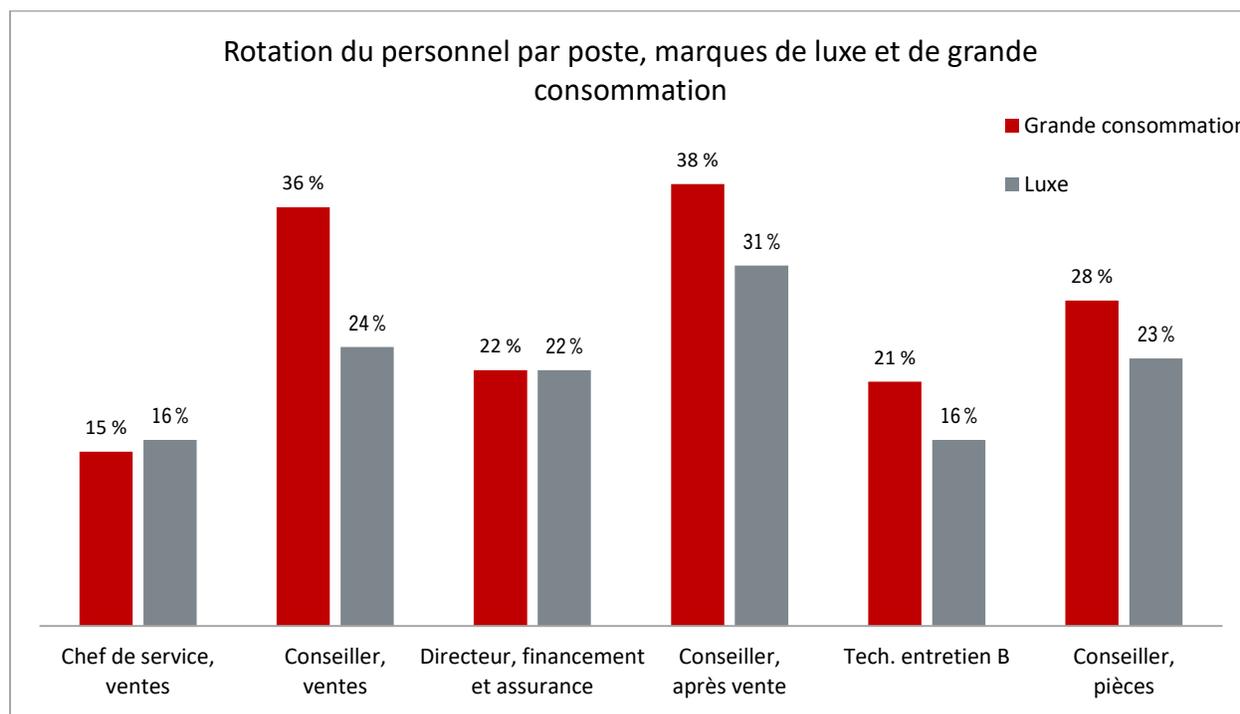
moitié des employés qui occupaient un de ces trois postes a quitté la concession avant d’atteindre sa productivité maximale.

Le nombre d’années de service médian de tous les employés actifs à la fin de 2023 était **3,3** ans et le nombre moyen, **6,7** ans. Le nombre d’années de service médian varie d’un maximum de **11,7** ans pour les directeurs généraux à un peu plus de **1** an pour les techniciens en vidange d’huile, les préposés au stationnement et coursiers, les agents de développement commercial et préposés aux rendez-vous et les réceptionnistes.

## Fidélisation et rotation du personnel – toutes les concessions

FIDÉLISATION ET ROTATION DU PERSONNEL EN 2023, ÉCHELLE NATIONALE – TOUTES LES CONCESSIONS					
	Taux de rotation annualisé	Taux de fidélisation après 1 an	Taux de fidélisation après 3 ans	Années de service – médiane	Années de service – moyenne
<b>Tous les postes</b>	<b>31 % ↓ -4 %</b>	<b>76 % 0 %</b>	<b>52 % ↓ -2 %</b>	<b>3,3 ↓ -0,2</b>	<b>6,7 -0</b>
Directeur général/ Conc.-exploitant	6 % ↓ -2 %	97 % ↑ 4 %	88 % ↑ 7 %	11,7 ↑ 2,1	13,2 ↑ 1,5
Chef de service, ventes	15 % ↓ -5 %	91 % ↑ 6 %	76 % ↑ 14 %	6,7 ↑ 2,0	8,8 ↑ 1,8
Directeur, fin. et assurance	22 % ↓ -9 %	85 % ↑ 6 %	64 % ↑ 10 %	4,5 ↑ 1,0	6,5 ↑ 0,9
Chef de service, après-vente	17 % ↓ -4 %	90 % ↑ 5 %	73 % ↑ 5 %	7,9 ↑ 0,6	10,6 ↑ 0,8
Chef de service, pièces	12 % ↓ -3 %	93 % ↑ 4 %	81 % ↑ 6 %	9,8 ↑ 1,5	13 ↑ 0,9
Conseiller, ventes	33 % ↓ -10 %	73 % ↓ -1 %	49 % ↑ 4 %	2,9 ↑ 0,2	5,5 ↑ 0,2
Cons. tech./Prép. clientèle	36 % ↓ -3 %	73 % ↑ 1 %	45 % ↓ -3 %	2,4 ↓ -0,4	5,2 ↑ 0,1
Technicien d’entretien B	20 % ↓ -4 %	86 % 0 %	69 % ↓ -1 %	6,4 ↑ 0,2	9,3 ↑ 0,1
Commis aux pièces	27 % ↓ -1 %	76 % ↓ -2 %	50 % ↓ -7 %	3,1 ↓ -0,8	6,7 ↓ -0,6

## Fidélisation et rotation du personnel – concessions selon le type de marques



FIDÉLISATION ET ROTATION DU PERSONNEL EN 2023, ÉCHELLE NATIONALE – MARQUES DE GRANDE CONSOMMATION						
	Taux de rotation annualisé	Taux de fidélisation après 1 an	Taux de fidélisation après 3 ans	Années de service – médiane	Années de service – moyenne	
<b>Tous les postes</b>	<b>31 %</b> ↓ -4 %	<b>76 %</b> ↑ 1 %	<b>52 %</b> ↓ -1 %	<b>3,4</b> -0	<b>6,9</b> -0	
Directeur général	7 % ↑ 1 %	97 % ↑ 4 %	87 % ↑ 6 %	11,7 ↑ 2,8	13,3 ↑ 1,6	
Chef de service, ventes	15 % ↓ -5 %	91 % ↑ 6 %	76 % ↑ 14 %	6,9 ↑ 2,3	9,1 ↑ 2,0	
Dir., fin. et assurance	22 % ↓ -11 %	85 % ↑ 6 %	64 % ↑ 10 %	4,5 ↑ 0,9	6,7 ↑ 1,0	
Chef de service, après-vente	18 % ↓ -1 %	91 % ↑ 5 %	74 % ↑ 7 %	8,0 ↑ 1,5	10,9 ↑ 1,0	
Chef de service, pièces	12 % ↓ -3 %	91 % ↑ 3 %	80 % ↑ 5 %	9,5 ↑ 1,1	13 ↑ 0,6	
Conseiller, ventes	36 % ↓ -9 %	72 % ↓ -1 %	48 % ↑ 4 %	2,8 ↑ 0,2	5,5 ↑ 0,3	
Conseiller technique	38 % ↓ -2 %	72 % ↑ 1 %	44 % ↓ -3 %	2,3 ↓ -0,4	5,1 ↑ 0,1	
Technicien d'entretien B	21 % ↓ -3 %	86 % ↑ 1 %	69 % ↑ 2 %	6,4 ↑ 0,4	9,6 ↑ 0,3	
Commis aux pièces	28 % ↓ -1 %	76 % ↓ -1 %	51 % ↓ -6 %	3,2 ↓ -0,7	7,0 ↓ -0,6	

<b>FIDÉLISATION ET ROTATION DU PERSONNEL EN 2023, ÉCHELLE NATIONALE – MARQUES DE LUXE</b>					
	<b>Taux de rotation annualisé</b>	<b>Taux de fidélisation après 1 an</b>	<b>Taux de fidélisation après 3 ans</b>	<b>Années de service – médiane</b>	<b>Années de service – moyenne</b>
<b>Tous les postes</b>	<b>29 % ↓ -5 %</b>	<b>76 % ↓ -1 %</b>	<b>51 % ↓ -6 %</b>	<b>3,2 ↓ -0,5</b>	<b>6,1 ↓ -0,1</b>
Directeur général	5 % ↓ -8 %	98 % ↑ 4 %	91 % ↑ 8 %	10,7 ↑ 0,4	13,1 ↑ 1,5
Chef de service, ventes	16 % ↓ -5 %	93 % ↑ 6 %	77 % ↑ 15 %	5,8 ↑ 0,9	7,5 ↑ 0,9
Dir., fin. et assurance	22 % ↓ -3 %	84 % ↑ 2 %	63 % ↑ 6 %	4,5 ↑ 1,0	5,8 ↑ 0,7
Chef de service, après-vente	15 % ↓ -13 %	86 % ↑ 5 %	71 % ↓ -2 %	7,1 ↓ -0,7	9,2 ↓ -0,6
Chef de service, pièces	10 % ↓ -9 %	99 % ↑ 9 %	86 % ↑ 9 %	11,6 ↑ 3,7	12,8 ↑ 1,8
Conseiller, ventes	24 % ↓ -10 %	77 % ↓ -1 %	52 % ↓ -1 %	3,3 ↓ -0,1	5,6 ↓ -0,1
Conseiller technique	31 % ↓ -5 %	77 % ↑ 3 %	51 % ↓ -2 %	3,1 ↓ -0,2	(5,6 0)
Technicien d'entretien B	16 % ↓ -8 %	86 % ↓ -5 %	67 % ↓ -11 %	6,3 ↓ -0,4	8,3 ↓ -0,6
Commis aux pièces	23 % ↑ 2 %	78 % ↓ -3 %	48 % ↓ -12 %	2,5 ↓ -1,4	5,6 ↓ -0,4

## Fidélisation et rotation du personnel selon l'emplacement

<b>FIDÉLISATION ET ROTATION DU PERSONNEL EN 2023, ÉCHELLE NATIONALE – CONCESSIONS URBAINES</b>					
	<b>Taux de rotation annualisé</b>	<b>Taux de fidélisation après 1 an</b>	<b>Taux de fidélisation après 3 ans</b>	<b>Années de service – médiane</b>	<b>Années de service – moyenne</b>
<b>Tous les postes</b>	<b>31 % ↓ -5 %</b>	<b>76 % ↑ 1 %</b>	<b>52 % ↓ -2 %</b>	<b>3,3 ↓ -0,1</b>	<b>6,8 ↑ 0,3</b>
Directeur général/ Conc.-exploitant	5 % ↓ -5 %	97 % ↑ 5 %	89 % ↑ 8 %	12,3 ↑ 1,9	13,7 ↑ 0,9
Chef de service, ventes	17 % ↓ -4 %	91 % ↑ 7 %	77 % ↑ 15 %	6,8 ↑ 2,2	8,4 ↑ 1,5
Directeur, fin. et assurance	22 % ↓ -9 %	86 % ↑ 4 %	65 % ↑ 7 %	5,0 ↑ 1,3	7,0 ↑ 1,3
Chef de service, après-vente	15 % ↓ -8 %	92 % ↑ 7 %	76 % ↑ 10 %	9,3 ↑ 2,8	11,4 ↑ 1,5
Chef de service, pièces	14 % ↓ -5 %	91 % ↑ 3 %	81 % ↑ 3 %	10,2 ↑ 1,5	13,2 ↑ 1,0
Conseiller, ventes	36 % ↓ -9 %	72 % ↓ -1 %	48 % ↑ 4 %	2,8 ↑ 0,2	5,7 ↑ 0,5
Cons. tech./Prép. clientèle	34 % ↓ -6 %	74 % ↑ 4 %	45 % ↓ -5 %	2,4 ↓ -0,6	5,6 ↑ 0,3
Technicien d'entretien B	20 % ↓ -4 %	87 % 0 %	71 % 0 %	6,8 ↑ 0,7	9,5 ↑ 0,6
Commis aux pièces	27 % ↓ -2 %	75 % ↓ -2 %	49 % ↓ -8 %	2,7 ↓ -1,0	6,6 ↓ -0,3

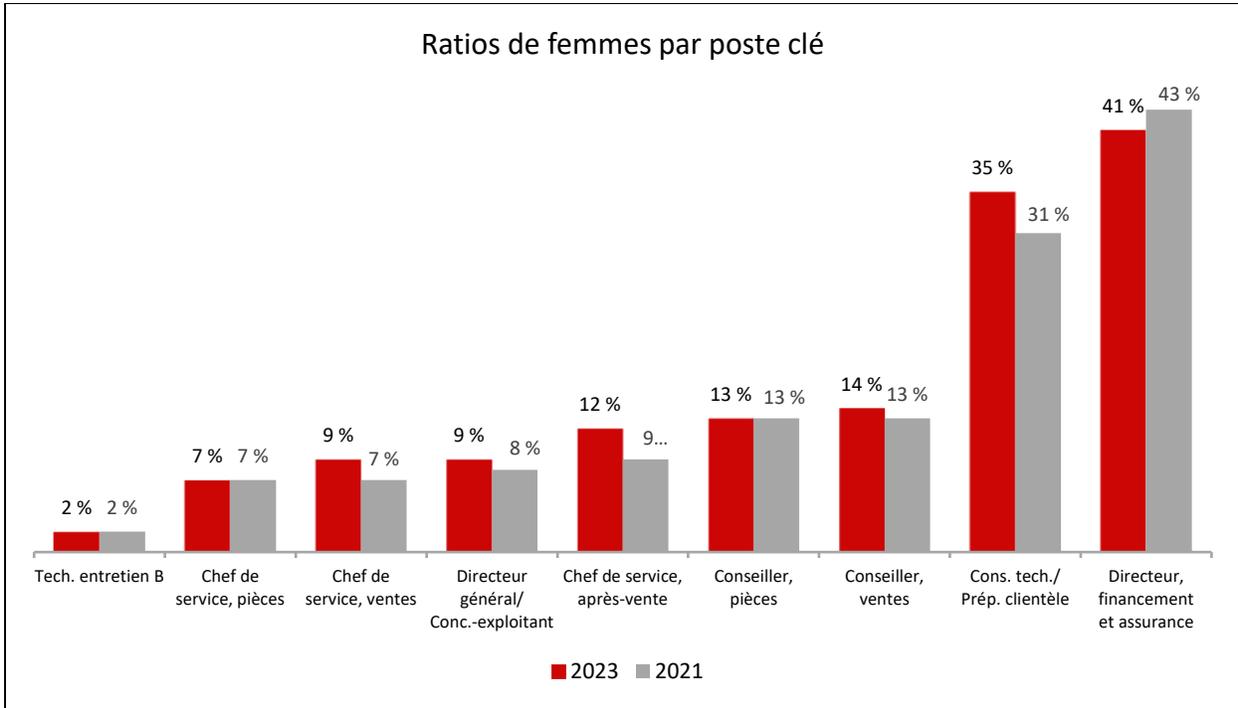
FIDÉLISATION ET ROTATION DU PERSONNEL EN 2023, ÉCHELLE NATIONALE – CONCESSIONS RURALES					
Poste	Taux de rotation annualisé	Taux de fidélisation après 1 an	Taux de fidélisation après 3 ans	Années de service – médiane	Années de service – moyenne
<b>Tous les postes</b>	<b>30 % ↓ -3 %</b>	<b>76 % 0 %</b>	<b>53 % ↓ -1 %</b>	<b>3,4 ↓ -0,2</b>	<b>6,7 ↓ -0,3</b>
Directeur général/ Conc.-exploitant	8 % ↑ 2 %	96 % ↑ 2 %	87 % ↑ 6 %	10,5 ↑ 2,4	12,7 ↑ 2,0
Chef de service, ventes	13 % ↓ -6 %	91 % ↑ 4 %	76 % ↑ 14 %	6,5 ↑ 1,7	9,3 ↑ 2,2
Directeur, fin. et assurance	24 % ↓ -7 %	82 % ↑ 6 %	62 % ↑ 11 %	4,2 ↑ 1,0	6,0 ↑ 0,6
Chef de service, après-vente	20 % ↑ 2 %	88 % ↑ 2 %	71 % ↑ 1 %	7,2 ↑ 0,2	9,9 ↑ 0,1
Chef de service, pièces	9 % ↓ -2 %	94 % ↑ 4 %	81 % ↑ 9 %	9,5 ↑ 1,7	12,8 ↑ 0,8
Conseiller, ventes	30 % ↓ -10 %	74 % ↓ -2 %	51 % ↑ 7 %	3,1 ↑ 0,3	5,3 ↓ -0,1
Cons. tech./Prép. clientèle	40 % ↑ 1 %	71 % ↓ -2 %	45 % ↓ -2 %	2,4 ↓ -0,3	4,8 ↓ -0,1
Technicien d'entretien B	20 % ↓ -5 %	85 % 0 %	66 % ↓ -3 %	5,9 ↓ -0,3	9,1 ↓ -0,4
Commis aux pièces	27 % ↑ 1 %	78 % 0 %	52 % ↓ -6 %	3,3 ↓ -0,9	6,8 ↓ -0,9

## Composition démographique de la main-d'œuvre des concessions

### Disparité des sexes

Le secteur de la vente au détail de véhicules est dominé par les hommes. À la fin de 2023, **23 %** des employés en service dans les concessions de véhicules neufs du Canada étaient des femmes, un pourcentage qui n'a pas changé depuis 2021. Selon les données de StatCan sur l'emploi dans les concessions d'automobiles, la proportion de femmes a augmenté de moins de 2 points de pourcentage depuis 2016.

Parmi les neuf principaux postes, celui de directeur des services financiers et de l'assurance compte la plus grande proportion de femmes, soit **41 %**; le poste de conseiller technique suit avec **35 %**. Depuis 2016, il y a sensiblement plus de femmes qui sont directrices des services financiers et de l'assurance et conseillères techniques par rapport aux autres postes clés.

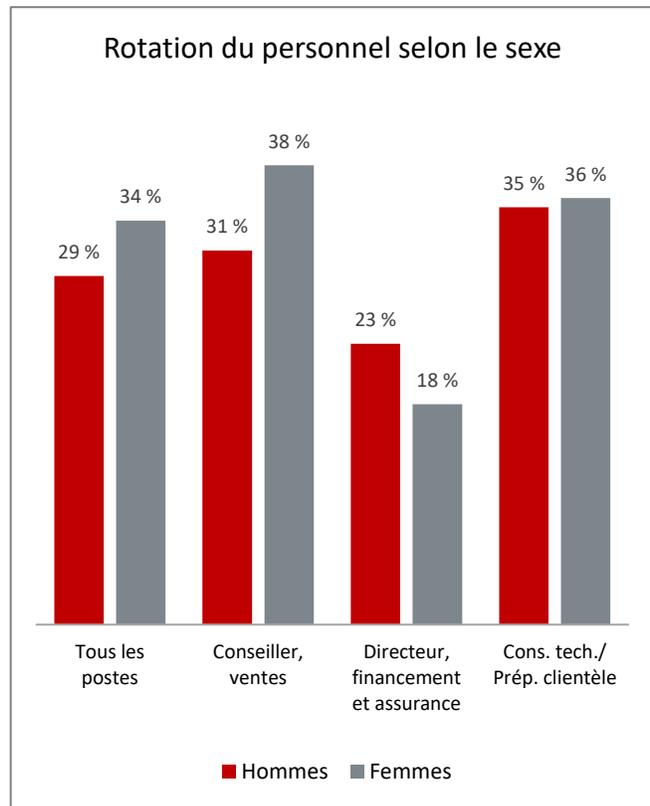


### Rotation du personnel selon le sexe

Le taux de rotation des employées pour l'ensemble des postes dans une concession de véhicules neufs a baissé de **8** points depuis 2021; il était de **34 %** en 2021, seulement **29 %** de plus que le taux de rotation de **29 %** du personnel mâle.

En 2023, le taux de rotation des conseillères en vente a baissé de **14** points pour se chiffrer à **38 %**, **7** points de plus que celui de **31 %** des hommes.

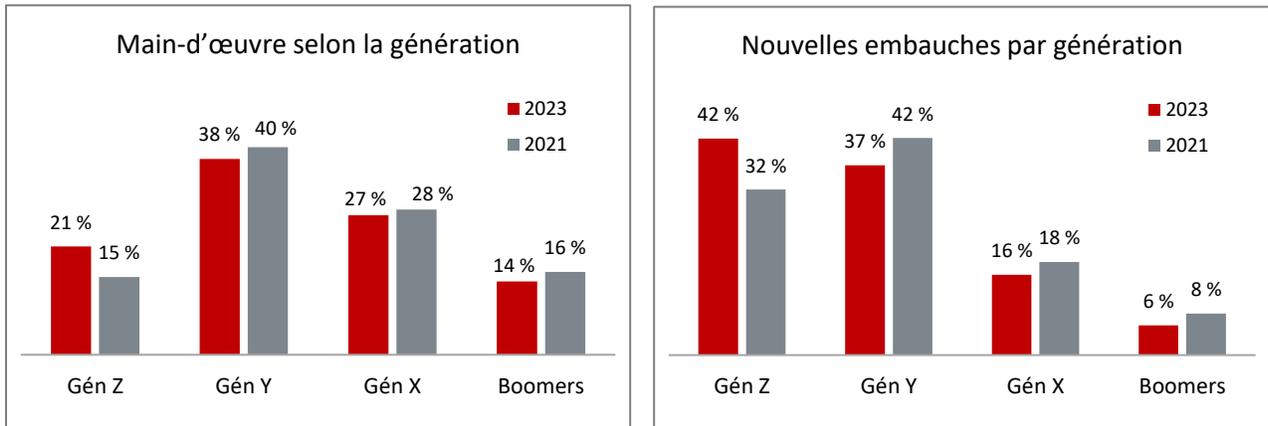
Compte tenu de la proportion plus élevée de femmes et de l'écart moindre dans leur taux de rotation, le poste de directrice des services financiers et de l'assurance semble le plus accueillant pour les femmes; il est suivi du poste de conseillère technique.



## Main-d'œuvre des concessions selon la génération<sup>6</sup>

L'âge médian de tous les employés de concession en service au Canada au 31 décembre 2023 était **39,2** ans. L'âge médian des hommes était **39,8** ans, tandis que celui des femmes était **38,3** ans.

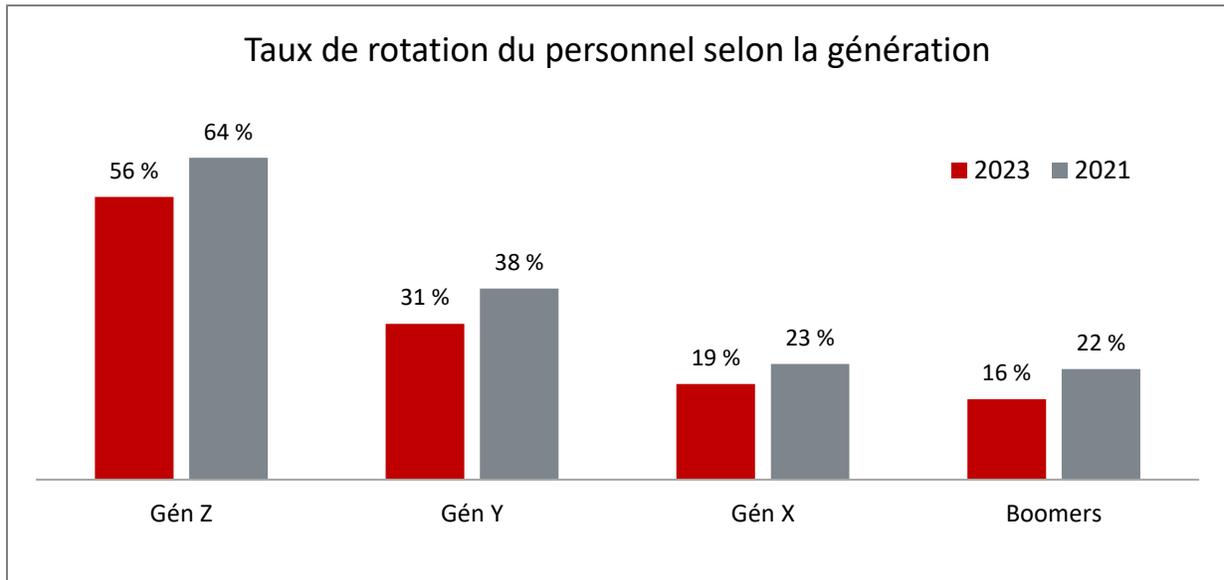
La composition générationnelle de la main-d'œuvre a continué de changer en 2023, alors que le nombre d'enfants de l'ère numérique (génération Z) augmente et que le nombre de membres de la génération X et de baby-boomers diminue. La génération du millénaire (génération Y) et les enfants de l'ère numérique constituent maintenant **59 %** de l'effectif des concessions. Le pourcentage d'employés de la génération Z engagés par des concessions de véhicules neufs en 2021 est passé à **42 %** de la totalité des nouvelles embauches, alors que le pourcentage de nouveaux employés de la génération X a baissé jusqu'à **16 %**.



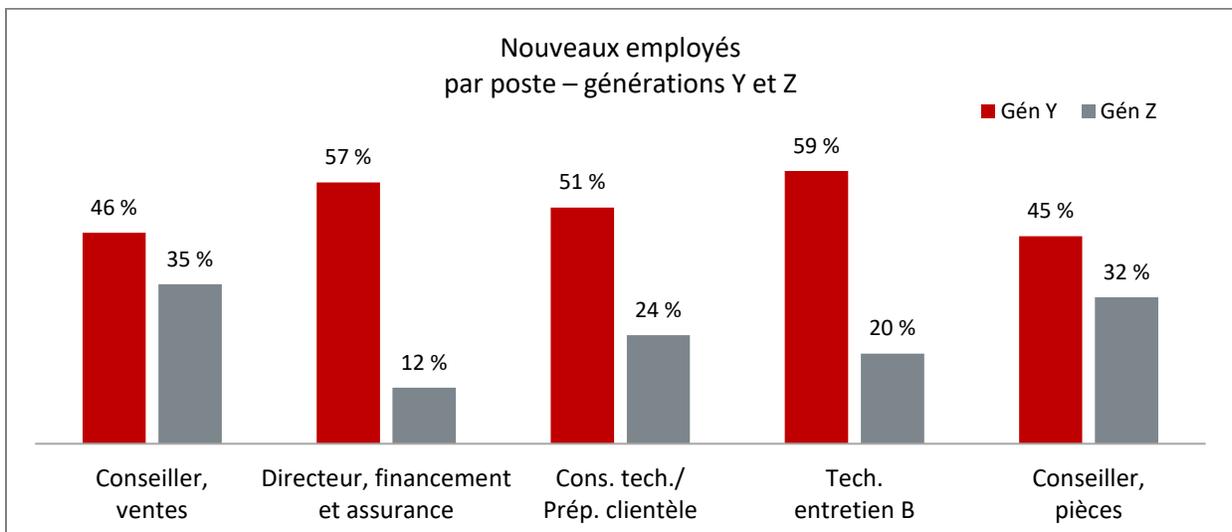
6

Génération
<p><b>Baby-boomers :</b>                      Nés entre 1946 et 1964; âgés de 60 à 78 ans au 31 décembre 2023</p>
<p><b>Génération X :</b>                      Nés entre 1965 et 1980; âgés de 44 à 59 ans au 31 décembre 2023</p>
<p><b>Génération Y (ou génération du millénaire) :</b>                      Nés entre 1981 et 1996; âgés de 28 à 43 ans au 31 décembre 2023</p>
<p><b>Génération Z (ou enfants de l'ère numérique) :</b>                      Nés après 1996; âgés de 27 ans ou moins au 31 décembre 2023</p>
<p>Puisqu'il n'y a pas consensus quant aux dates de début et de fin de la génération Y, nous avons choisi la définition du Pew Research Center. Elle nous permettra d'effectuer des comparaisons plus précises de la main-d'œuvre des concessions avec le secteur privé non agricole des États-Unis. Nous avons ajusté les statistiques des années précédentes pour chaque groupe d'âge afin de tenir compte des changements en glissement annuel et des tendances pluriannuelles. À l'avenir, nous continuerons de baser notre définition de la génération Y sur la période de naissance de 1981 à 1996.</p>

Le taux de rotation des enfants de l'ère numérique (génération Z) a baissé de 8 points, jusqu'à **56 %**. Le taux de rotation des employés de la génération Z demeure le triple de celui de la génération X et des baby-boomers et contribue à une proportion considérable du renouvellement total du personnel des concessions. Une portion appréciable du taux de rotation attribuable aux baby-boomers est due aux départs à la retraite. Les niveaux plus élevés de rotation au sein des générations Y et Z peuvent s'expliquer par trois facteurs : des parcours de carrière mal définis, les régimes de rémunération à la commission, ainsi que les longues heures de travail et les horaires de fin de semaine.



Moins d'enfants de l'ère numérique (génération Z) que de membres de la génération du millénaire (génération Y) ont été engagés à des postes de production. Les concessions ont embauché près de deux fois plus de membres de la génération Y que de la génération Z à ces postes, à l'exception des conseillers en vente.



## IV. Rémunération dans les concessions en 2023

L'étude sur la main-d'œuvre 2024 de la CADA contient des statistiques sur la rémunération de 70 différentes appellations d'emploi dans les concessions d'automobiles. Les statistiques pour **Tous les postes** incluent les 70 titres de postes.

<b>RÉMUNÉRATION ANNUELLE PAR POSTE CLÉ EN 2023 – TOUTES LES CONCESSIONS</b>					
	<b>Moyenne nationale</b>	<b>Quartile inférieur</b>	<b>Médiane nationale</b>	<b>Quartile supérieur</b>	<b>Tranche suprême (10 %)</b>
<b>Tous les postes</b>	<b>97 749 \$</b>	<b>52 186 \$</b>	<b>77 272 \$</b>	<b>115 587 \$</b>	<b>174 528 \$</b>
Directeur général/ Conc.-exploitant	289 693 \$	180 000 \$	251 450 \$	366 881 \$	497 431 \$
Chef de service, ventes	161 907 \$	119 821 \$	150 145 \$	191 796 \$	238 805 \$
Directeur, fin. et assurance	170 052 \$	117 991 \$	157 410 \$	204 252 \$	268 542 \$
Chef de service, après-vente	119 875 \$	92 000 \$	113 466 \$	142 380 \$	173 758 \$
Chef de service, pièces	101 382 \$	77 333 \$	94 852 \$	118 089 \$	148 870 \$
Conseiller, ventes	119 069 \$	76 968 \$	105 038 \$	144 681 \$	196 836 \$
Cons. tech./Prép. clientèle	74 718 \$	57 850 \$	72 292 \$	88 335 \$	105 014 \$
Technicien d'entretien B	84 755 \$	64 839 \$	80 803 \$	98 579 \$	123 726 \$
Commis aux pièces	61 205 \$	49 902 \$	59 705 \$	70 930 \$	82 614 \$

Pour l'ensemble du pays, le salaire médian annuel en 2023 pour tous les postes inclus dans l'Étude sur la main-d'œuvre était **77 272 \$**, une hausse de **10 %** par rapport à 2021. La médiane signifie que la moitié (50 %) des personnes qui travaillaient dans une concession d'automobiles a gagné moins de **77 272 \$**, tandis que l'autre moitié a gagné plus de **77 272 \$**.

Trois autres valeurs sont importantes : le quartile inférieur (25<sup>e</sup> centile), le quartile supérieur (75<sup>e</sup> centile) et la tranche la plus élevée de 10 % (90<sup>e</sup> centile). Les employés de concession qui composent le quartile inférieur (25 %) ont gagné moins que **52 186 \$**, tandis que 75 % ont fait plus de **52 186 \$**. Les employés de concession dans le quartile supérieur, soit 75 %, ont gagné moins que **115 587 \$**, tandis que 25 % d'entre eux ont fait plus de **115 587 \$**. Enfin, pour ce qui est de la tranche suprême, 90 % des employés de concession ont gagné moins que **174 528 \$**, tandis que 10 % d'entre eux ont touché plus de **174 528 \$**.

## Rémunération nationale – quartiles pour tous les postes

<b>RÉMUNÉRATION ANNUELLE EN 2023 – TOUS LES POSTES – TOUTES LES CONCESSIONS</b>					
<b>Poste</b>	<b>Moyenne nationale</b>	<b>Quartile inférieur</b>	<b>Médiane nationale</b>	<b>Quartile supérieur</b>	<b>Tranche suprême (10%)</b>
<b>POSTES DE DIRECTION</b>					
Directeur général/Conc.-exploitant	289 693 \$	180 000 \$	251 450 \$	366 881 \$	497 431 \$
Contrôleur ou directeur commercial	132 688 \$	86 910 \$	110 811 \$	156 256 \$	215 459 \$
Directeur général, ventes	224 434 \$	162 814 \$	197 181 \$	253 283 \$	329 910 \$
Directeur, opérations fixes	163 824 \$	125 677 \$	153 675 \$	187 708 \$	225 292 \$
Adjoint de direction	81 386 \$	54 161 \$	66 560 \$	85 979 \$	152 391 \$
<b>POSTES ADMINISTRATIFS</b>					
Admin./Dir. des services admin.	72 626 \$	58 349 \$	69 000 \$	84 941 \$	96 770 \$
Comptable/Chef comptable	77 187 \$	55 500 \$	70 088 \$	91 275 \$	119 070 \$
Dir. ressources humaines	89 026 \$	65 294 \$	78 391 \$	100 000 \$	138 648 \$
Responsable de la paie	69 342 \$	55 000 \$	65 610 \$	80 000 \$	100 212 \$
Pers. bureau : CF/CC/titres	50 644 \$	43 922 \$	49 384 \$	55 844 \$	64 720 \$
Caissier	40 200 \$	34 710 \$	37 800 \$	44 030 \$	48 018 \$
Récept./Téléphoniste	41 317 \$	35 351 \$	40 030 \$	45 711 \$	52 765 \$
<b>POSTES AU SERVICE DES VENTES</b>					
Chef de service, ventes	161 907 \$	119 821 \$	150 145 \$	191 796 \$	238 805 \$
Dir. ventes véhicules d'occasion	147 425 \$	102 814 \$	133 038 \$	174 366 \$	225 788 \$
Dir. ventes aux parcs et comm.	170 750 \$	91 498 \$	140 659 \$	237 971 \$	326 858 \$
Dir. fin. et assurance/Producteur	170 052 \$	117 991 \$	157 410 \$	204 252 \$	268 542 \$
Assistant, financement et assurance	66 645 \$	45 448 \$	54 500 \$	74 357 \$	108 387 \$
Dir. ventes / dév. comm. en ligne	101 163 \$	68 954 \$	86 594 \$	104 838 \$	186 208 \$
Signataire/Chef d'équipe	135 901 \$	95 538 \$	124 287 \$	159 834 \$	210 064 \$
Conseiller, ventes	119 069 \$	76 968 \$	105 038 \$	144 681 \$	196 836 \$
Conseiller, vente en ligne	75 061 \$	52 987 \$	66 595 \$	75 716 \$	120 192 \$
Spécialiste produit	63 685 \$	50 045 \$	56 245 \$	64 227 \$	88 365 \$
Agent dév. comm./Prép. clientèle/Prép. rendez-vous	55 089 \$	41 363 \$	48 300 \$	60 784 \$	82 431 \$
Dir. satisfaction-relation client	75 162 \$	60 639 \$	80 027 \$	90 700 \$	101 760 \$
Dir. publicité et marketing	82 770 \$	58 299 \$	71 545 \$	104 671 \$	139 900 \$
Tech. remise en état véhicules d'occasion	61 163 \$	37 615 \$	50 526 \$	70 553 \$	95 315 \$
Chauffeur – échanges avec conc.	47 895 \$	37 441 \$	43 753 \$	54 648 \$	66 119 \$
Acheteur de véhicules	102 725 \$	53 314 \$	65 995 \$	116 763 \$	265 311 \$

# CADA 2024 ÉTUDE NATIONALE SUR LA MAIN-D'ŒUVRE

Sponsorisé par

**MNP**

**CADA**

Canadian Automobile Dealers Association  
Corporation des Associations de Détaillants d'Automobiles

cadaetudedelamaindoeuvre.com

## RÉMUNÉRATION ANNUELLE EN 2023 – TOUS LES POSTES – TOUTES LES CONCESSIONS

Poste	Moyenne nationale	Quartile inférieur	Médiane nationale	Quartile supérieur	Tranche suprême (10 %)
<b>POSTES AU SERVICE APRÈS-VENTE</b>					
Chef de service, après-vente	119 875 \$	92 000 \$	113 466 \$	142 380 \$	173 758 \$
Dir. service rapide-vidanges d'huile express	63 497 \$	*	62 455 \$	*	*
Contremaître d'atelier/Dir. adjoint	97 113 \$	77 271 \$	91 843 \$	113 966 \$	132 463 \$
Cons. tech./Prép. clientèle	74 718 \$	57 850 \$	72 292 \$	88 335 \$	105 014 \$
Tech. entretien A/Maître/ Chef d'équipe	92 729 \$	73 964 \$	88 891 \$	109 471 \$	131 310 \$
Technicien d'entretien B	84 755 \$	64 839 \$	80 803 \$	98 579 \$	123 726 \$
Tech. entretien C/ Apprenti/Stagiaire	50 302 \$	39 051 \$	46 718 \$	57 607 \$	70 879 \$
Tech. entretien D/ Tech. vidange d'huile horaire	43 229 \$	35 129 \$	41 657 \$	48 506 \$	55 765 \$
Répartiteur	62 653 \$	49 245 \$	61 861 \$	70 824 \$	82 000 \$
Admin. garanties	58 135 \$	46 769 \$	55 136 \$	68 175 \$	81 059 \$
Commis esth./Resp. insp. prélivr./Apprêteur	54 420 \$	40 560 \$	51 049 \$	60 210 \$	82 262 \$
Coordonnateur, rendez-vous	50 844 \$	41 465 \$	48 309 \$	56 083 \$	67 484 \$
Coursier/Prép. stat./Commis esth.	44 883 \$	36 384 \$	41 522 \$	49 620 \$	60 651 \$
Chauffeur de navette	40 273 \$	34 187 \$	38 272 \$	43 882 \$	50 947 \$
<b>POSTES AU SERVICE DES PIÈCES</b>					
Chef de service, pièces	101 382 \$	77 333 \$	94 852 \$	118 089 \$	148 870 \$
Dir. entrepôt/Dir. adjoint pièces	77 114 \$	64 038 \$	73 968 \$	88 679 \$	100 000 \$
Vendeur de pièces en gros	96 817 \$	60 000 \$	76 759 \$	105 710 \$	201 410 \$
Commis aux pièces	61 205 \$	49 902 \$	59 705 \$	70 930 \$	82 614 \$
Livreur de pièces	42 035 \$	37 164 \$	41 577 \$	45 877 \$	48 970 \$
Prép. exp. et réc. pièces	48 021 \$	41 013 \$	46 163 \$	51 689 \$	60 636 \$
Commis aux pièces	54 036 \$	40 895 \$	52 500 \$	61 596 \$	76 601 \$
<b>POSTES À L'ATELIER DE DÉBOSELAGE</b>					
Chef, atelier de débosselage	105 934 \$	80 000 \$	99 380 \$	126 829 \$	155 759 \$
Contremaître, atelier débosselage	85 131 \$	63 749 \$	82 675 \$	104 358 \$	118 319 \$
Évaluateur/Conseiller	68 102 \$	51 419 \$	65 811 \$	79 148 \$	97 850 \$
Soutien administratif, atelier de débosselage	50 949 \$	42 150 \$	48 654 \$	60 988 \$	66 908 \$
Tech. entretien A/Maître, carrosserie et peinture	101 448 \$	67 248 \$	101 450 \$	127 743 \$	165 344 \$
Tech. entretien B/ Débosseleur/Peintre	88 297 \$	63 369 \$	83 720 \$	109 107 \$	132 978 \$
Tech. entretien C/ Apprenti/Stagiaire	62 157 \$	40 376 \$	56 267 \$	77 074 \$	101 354 \$
Tech. entretien D/Assistant/Commis esth.	46 662 \$	37 272 \$	43 332 \$	50 101 \$	67 689 \$



## RÉMUNÉRATION ANNUELLE EN 2023 – TOUS LES POSTES – TOUTES LES CONCESSIONS

Poste	Moyenne nationale	Quartile inférieur	Médiane nationale	Quartile supérieur	Tranche suprême (10 %)
<b>POSTES DIVERS</b>					
Dir. des TI/Admin. réseau	107 281 \$	71 480 \$	93 604 \$	134 359 \$	160 567 \$
Dir. site Web/Webmestre	72 080 \$	*	61 862 \$	*	*
Prép. entretien/Concierge	51 953 \$	41 529 \$	49 007 \$	60 000 \$	75 000 \$
Coordonnateur, marketing	65 799 \$	49 900 \$	57 809 \$	77 430 \$	94 073 \$
Producteur, contenu médias sociaux	47 869 \$	39 570 \$	48 153 \$	55 327 \$	62 357 \$
Coordonnateur, inventaire et données	56 222 \$	41 200 \$	48 269 \$	55 712 \$	76 000 \$
Coordonnateur, engagement client	45 334 \$	38 400 \$	44 480 \$	48 687 \$	53 214 \$
Administrateur des TI	66 504 \$	51 899 \$	67 127 \$	75 089 \$	89 268 \$

## V. Fidélisation et rotation du personnel des concessions en 2023

L'étude sur la main-d'œuvre 2024 de la CADA contient des statistiques sur la fidélisation et la rotation du personnel pour 70 différentes appellations d'emploi dans les concessions d'automobiles. Les statistiques pour **Tous les postes** incluent les 70 titres de postes.

Le taux de fidélisation du personnel est le pourcentage d'employés qui demeurent en poste pendant une période donnée, tandis que le taux de rotation est le pourcentage d'employés qui quittent un poste au cours d'une période donnée (pour quelque raison que ce soit).

Pour calculer le **taux annualisé de rotation du personnel**, on divise le nombre total de départs déclarés au cours de l'année civile 2023 par le nombre total d'employés en service en date du 31 décembre 2023.

Le **taux de fidélisation après un an** est exprimé en pourcentage du nombre d'employés en service (au 31 décembre 2023) qui ont travaillé à la concession au moins une année complète. Par exemple, un taux de fidélisation après un an de 78 % signifie que 78 % des employés en service ont été engagés avant le 1<sup>er</sup> janvier 2023 et que 22 % l'ont été au cours de l'année civile 2023.

Le **taux de fidélisation après trois ans** est exprimé en pourcentage du nombre d'employés en service qui ont travaillé à la concession au moins trois années complètes.

Nous nous basons sur les dates d'embauche pour calculer le nombre d'années de service de chaque employé actif. Le **nombre d'années de service médian** de chaque employé actif augmente par échelons décimaux.

FIDÉLISATION ET ROTATION DU PERSONNEL EN 2023, ÉCHELLE NATIONALE – TOUTES LES CONCESSIONS						
	Taux de rotation annualisé	Taux de fidélisation après 1 an	Taux de fidélisation après 3 ans	Années de service – médiane	Années de service – moyenne	
<b>Tous les postes</b>	31 % ↓ -4 %	76 % 0 %	52 % ↓ -2 %	3,3 ↓ -0,2	6,7	-0
Directeur général/ Conc.-exploitant	6 % ↓ -2 %	97 % ↑ 4 %	88 % ↑ 7 %	11,7 ↑ 2,1	13,2	↑ 1,5
Chef de service, ventes	15 % ↓ -5 %	91 % ↑ 6 %	76 % ↑ 14 %	6,7 ↑ 2,0	8,8	↑ 1,8
Directeur, fin. et assurance	22 % ↓ -9 %	85 % ↑ 6 %	64 % ↑ 10 %	4,5 ↑ 1,0	6,5	↑ 0,9
Chef de service, après-vente	17 % ↓ -4 %	90 % ↑ 5 %	73 % ↑ 5 %	7,9 ↑ 0,6	10,6	↑ 0,8
Chef de service, pièces	12 % ↓ -3 %	93 % ↑ 4 %	81 % ↑ 6 %	9,8 ↑ 1,5	13	↑ 0,9
Conseiller, ventes	33 % ↓ -10 %	73 % ↓ -1 %	49 % ↑ 4 %	2,9 ↑ 0,2	5,5	↑ 0,2
Cons. tech./Prép. clientèle	36 % ↓ -3 %	73 % ↑ 1 %	45 % ↓ -3 %	2,4 ↓ -0,4	5,2	↑ 0,1
Technicien d'entretien B	20 % ↓ -4 %	86 % 0 %	69 % ↓ -1 %	6,4 ↑ 0,2	9,3	↑ 0,1
Commis aux pièces	27 % ↓ -1 %	76 % ↓ -2 %	50 % ↓ -7 %	3,1 ↓ -0,8	6,7	↓ -0,6



## Rotation et fidélisation du personnel, échelle nationale – tous les postes

### ROTATION ET FIDÉLISATION DU PERSONNEL EN 2023, ÉCHELLE NATIONALE – TOUS LES POSTES – TOUTES LES CONCESSIONS

Poste	Taux de rotation annualisé	Taux de fidélisation après 1 an	Taux de fidélisation après 3 ans	Années de service – médiane	Années de service – moyenne
<b>POSTES DE DIRECTION</b>					
Conc. en titre/Propriétaire	4 %	100 %	97 %	24,0	25,3
l thnConc.-exploitant/Directeur général	6 %	97 %	88 %	11,7	13,2
Contrôleur/Directeur commercial	9 %	92 %	78 %	8,5	11,3
Directeur général, ventes	6 %	93 %	80 %	8,4	11,1
Directeur, opérations fixes	7 %	94 %	78 %	10,5	13,3
Directeur, finances	33 %	93 %	53 %	3,5	5,5
Adjoint de direction	12 %	94 %	71 %	5,8	10,8
<b>POSTES ADMINISTRATIFS</b>					
Admin./Dir., services admin.	15 %	93 %	80 %	12,3	14,4
Comptable/Chef comptable	13 %	90 %	68 %	5,6	9,3
Dir. ressources humaines	21 %	85 %	56 %	4,2	7,3
Responsable de la paie	23 %	87 %	72 %	6,5	10,5
Pers. bureau : CF/CC/titres	28 %	79 %	51 %	3,1	7,1
Caissier	58 %	54 %	25 %	1,2	2,5
Récept./Téléphoniste	55 %	54 %	21 %	1,2	2,7
Adjoint administratif, comptabilité	25 %	80 %	52 %	3,5	6,6
<b>POSTES AU SERVICE DES VENTES</b>					
Chef de service, ventes	15 %	91 %	76 %	6,7	8,8
Dir. ventes véhicules d'occasion	20 %	87 %	71 %	6,1	7,8
Dir. ventes aux parcs et comm.	11 %	92 %	82 %	8,9	11,6
Dir. fin. et assurance/Producteur	22 %	85 %	64 %	4,5	6,5
Assistant, fin. et assurance	39 %	72 %	44 %	2,4	5,0
Dir. ventes / dév. comm. en ligne	28 %	83 %	60 %	5,1	7,0
Signataire/Chef d'équipe	13 %	83 %	63 %	4,3	6,9
Conseiller, ventes	33 %	73 %	49 %	2,9	5,5
Conseiller, vente de véhicules d'occasion	8 %	75 %	47 %	2,7	6,1
Conseiller, vente en ligne	45 %	68 %	33 %	1,6	3,7
Spécialiste produit	45 %	56 %	26 %	1,4	3,1
Agent dév. comm./Prép. clientèle/Prép. rendez-vous	50 %	65 %	30 %	1,7	3,2
Dir. satisfaction-relation client	8 %	84 %	51 %	3,9	5,8
Dir. publicité et marketing	7 %	89 %	63 %	3,7	5,8
Tech. remise en état véhicules d'occasion	18 %	82 %	64 %	5,2	8,7
Chauffeur – échanges avec conc.	13 %	78 %	57 %	3,8	5,4
Acheteur de véhicules	70 %	75 %	52 %	3,2	5,5



**ROTATION ET FIDÉLISATION DU PERSONNEL EN 2023, ÉCHELLE NATIONALE –  
TOUS LES POSTES – TOUTES LES CONCESSIONS**

Poste	Taux de rotation annualisé	Taux de fidélisation après 1 an	Taux de fidélisation après 3 ans	Années de service – médiane	Années de service – moyenne
<b>POSTES AU SERVICE APRÈS-VENTE</b>					
Chef de service, après-vente	17 %	90 %	73 %	8,0	10,6
Dir. service rapide-vidanges d'huile express	40 %	70 %	65 %	6,9	9,2
Contremaître d'atelier/Dir. adjoint	14 %	91 %	83 %	10,7	12,9
Cons. tech./Prép. clientèle	36 %	73 %	45 %	2,4	5,2
Tech. entretien A/Maître/Chef d'équipe	16 %	90 %	78 %	10,6	12,8
Technicien d'entretien B	20 %	86 %	69 %	6,4	9,3
Tech. entretien C/ Apprenti/Stagiaire	34 %	68 %	30 %	1,7	3,1
Tech. entretien D/Tech. vidange d'huile horaire	51 %	47 %	17 %	0,8	2,0
Répartiteur	31 %	74 %	53 %	3,3	7,0
Admin. garanties	16 %	87 %	67 %	6,2	9,2
Commis esth./Resp. insp. prélivr./Aprêteur	43 %	67 %	48 %	2,8	6,0
Coordonnateur, rendez-vous	44 %	62 %	31 %	1,5	3,5
Coursier/Prép. stat./Commis esth.	61 %	59 %	32 %	1,4	3,8
Chauffeur de navette	30 %	74 %	45 %	2,4	4,9
<b>POSTES AU SERVICE DES PIÈCES</b>					
Chef de service, pièces	12 %	93 %	81 %	9,8	13,0
Dir. entrepôt/Dir. adjoint pièces	17 %	90 %	78 %	9,2	11,3
Vendeur, pièces en gros	24 %	89 %	65 %	5,1	7,4
Commis aux pièces	27 %	76 %	50 %	3,1	6,7
Livreur de pièces	32 %	66 %	35 %	1,8	4,4
Prép. exp. et réc. pièces	49 %	65 %	31 %	1,6	3,7
Commis aux stocks de pièces	46 %	74 %	43 %	2,2	5,7
<b>POSTES À L'ATELIER DE DÉBOSELAGE</b>					
Chef, atelier de débosselage	24 %	92 %	76 %	7,5	9,7
Contremaître, débosselage	18 %	89 %	79 %	11,9	15,9
Évaluateur/Conseiller	32 %	77 %	46 %	2,3	5,4
Soutien administratif, débosselage	39 %	55 %	39 %	1,3	5,1
Tech. entretien A/ Maître, carrosserie et peinture	17 %	90 %	69 %	5,9	10,0
Tech. entretien B/ Débosseleur/Peintre	18 %	82 %	63 %	5,2	9,2
Tech. entretien C/ Apprenti/Stagiaire	33 %	81 %	50 %	3,0	5,3
Tech. entretien D/ Assistant/Commis esth.	43 %	62 %	34 %	1,5	3,5



**ROTATION ET FIDÉLISATION DU PERSONNEL EN 2023, ÉCHELLE NATIONALE –  
TOUS LES POSTES – TOUTES LES CONCESSIONS**

Poste	Taux de rotation annualisé	Taux de fidélisation après 1 an	Taux de fidélisation après 3 ans	Années de service – médiane	Années de service – moyenne
Dir. des TI/Admin. réseau	3 %	95 %	73 %	7,0	9,9
Dir. site Web/Webmestre	4 %	81 %	42 %	1,9	3,8
Prép. entretien/Concierge	25 %	77 %	61 %	4,8	6,8
Coordonnateur, marketing	34 %	70 %	40 %	2,3	3,7
Producteur, contenu médias sociaux	21 %	71 %	35 %	1,7	2,9
Coordonnateur, inventaire et données	14 %	86 %	57 %	3,5	6,5
Coordonnateur, engagement client	35 %	58 %	28 %	1,2	4,1
Administrateur des TI	23 %	79 %	48 %	2,7	4,4



**Corporation des associations de détaillants d'automobiles (CADA)  
123, Commerce Valley Drive East, bureau 303  
Thornhill (Ontario) L3T 7W8  
Canada**

**[www.cada.ca](http://www.cada.ca)**

**Copyright © CADA 2024. Tous droits réservés.**