



À vos
marques,
prêts,
chargez



L'électrification des parcs de véhicules est un élément essentiel des stratégies mondiales de développement durable – qui poussent les organisations vers un avenir plus vert. Toutefois, la transition vers les véhicules électriques peut être complexe.

Heureusement, l'électrification ne se fait pas du jour au lendemain. Avec **Arc by Element^{MC}**, vous bénéficierez de conseils d'expert et de solutions de bout en bout adaptées à vos besoins de transition et à des échéanciers précis.

elementfleet.com/arc

VERSION
NUMÉRIQUE

AUTOSPHEREMAG



À vos
marques,
prêts,
chargez



L'électrification des parcs de véhicules est un élément essentiel des stratégies mondiales de développement durable – qui poussent les organisations vers un avenir plus vert. Toutefois, la transition vers les véhicules électriques peut être complexe.

Heureusement, l'électrification ne se fait pas du jour au lendemain. Avec **Arc by Element**^{MC}, vous bénéficierez de conseils d'expert et de solutions de bout en bout adaptées à vos besoins de transition et à des échéanciers précis.

elementfleet.com/arc

AUTOSPHERE MAG

PP40014105

AOÛT / SEPTEMBRE 2023 / VOL 4 / NO 4 / 6,95 \$

MÉCANIQUE



SERVICE AUTO SPEEDY

BÂTIR POUR L'AVENIR

PARC



MITSUBISHI MOTOR SALES OF CANADA

LA SÉCURITÉ, C'EST DU SÉRIEUX

PNEUS



DYNAMIC TIRE

CONQUÉRIR DE NOUVEAUX MARCHÉS

CARROSSERIE



CARSTAR

UN DUO QUI FAIT BRILLER LA CARROSSERIE

CONCESSIONNAIRES



VOLKSWAGEN ID. BUZZ
VW RAVIVE LA NOSTALGIE

À vos marques, prêts, chargez



arc
by element



RENOUVELEZ SANS TARDER VOTRE MAGAZINE ! C'EST GRATUIT ET FACILE.
Balayez le code QR, remplissez le formulaire et continuez à recevoir votre copie.
autosphere.ca/reabonnement



Notre promesse: simplicité, efficacité et soutien

Chez iA Services aux concessionnaires, notre mission, en partenariat avec les concessionnaires, est d'offrir aux consommateurs la tranquillité d'esprit financière.

Nous nous engageons à vous fournir des produits innovants qui vont permettre à vos clients d'être des propriétaires de véhicules comblés. Cette tranquillité d'esprit, associée à une expérience simplifiée – de la création de contrats, aux remises électroniques, en passant par un environnement sans papier et des services clients centralisés – a été conçue pour faciliter les opérations F&I de votre concession et maximiser la valeur que vous offrez à vos clients.



Offrir une expérience inégalée en tant que propriétaire d'un véhicule est le même objectif auquel les finalistes et les lauréats CADA, passés et actuels, s'engagent à atteindre dans leur concession. Nous saluons les 15 finalistes et, parmi eux, les trois lauréats de la Promotion 2023 des Lauréats de la CADA. iA Services aux concessionnaires est fier d'être le commanditaire fondateur de ce programme et d'avoir contribué à soutenir et à reconnaître l'excellence des concessionnaires depuis sa création en 2005.



Pour en savoir plus sur iA Services aux concessionnaires ou pour devenir concessionnaire partenaire, contactez-nous dès aujourd'hui!

 iaservicesconcessionnaires.ca

 info.iasc@ia.ca  1 877 671-9009

SOMMAIRE

CONCESSIONNAIRES

- 6 À la une | Volkswagen ID. Buzz
VW ravive la nostalgie
- 9 Entrevue | Sym-Tech
Un accord parfait
- 10 AutoJournal visite
La force KIA de Québec embrasse le virage électrique

Dossier : Financement et assurances

- 11 **Les options et les produits offerts en ligne**
- 12 **Accompagner autrement les clients**
- 14 Gestion de la relation client par Yanick Jomphe
La transformation et la mobilisation des ressources
- 15 Écho de l'association | Mobilis par Charles Drouin
Le consensus sur la transparence

PARC

- 16 À la une | Mitsubishi Motor Sales of Canada
La sécurité, c'est du sérieux
- Dossier : Entretien**
- 20 **La télématique pour construire un calendrier d'entretien**
- 22 **Entretien adéquat des véhicules**
- 24 Écho de l'association | NAFA Québec par Simon Therrien
Succès du tournoi de golf et un avenir prometteur
- 26 Électrification | Element Fleet Management
Donner l'exemple
- 28 Sélecteur de véhicules | Véhicules de vente
Options multiples

PNEUS

- 30 À la une | Dynamic Tire
Conquérir de nouveaux marchés
- Dossier : Gestion des stocks**
- 34 **Des solutions pour éviter les ruptures de stock**
- 36 **Les ventes appartiennent aux lève-tôt**
- 38 Focus pneus | Pneus d'hiver
Reprise des ventes
- 40 Écho de l'association | ASPMQ
Le défi de la gestion des pneus
- 42 Pneus pour véhicules de tourisme | Sailun Tire Americas
Pneus d'exception, prix exceptionnel

AUTOSPHEREMAG

Août / Septembre 2023

- 44 Pneus commerciaux | Dynamic Tire
Réinventer la route
- 45 Réparation et service | Hunter Eng. et Bushell Transport
Faire toute une différence

MÉCANIQUE

- 46 À la une | Service Auto Speedy
Bâtir pour l'avenir
- 50 Atelier en vedette | Bumper to Bumper Lemaycano
Un exemple à suivre

Dossier : Diagnostic et systèmes électroniques

- 52 **Les ateliers indépendants et les analyseurs de données**
- 54 **La valeur du diagnostic électronique**
- 56 Le Spécialiste par Mark Potvin
À vos climatiseurs !
- 57 Entre nous par André Gamelin
Le rôle des magasins de pièces
- Focus produits**
- 58 Outils spécialisés
Les équipements nécessaires pour travailler sur les VÉ
- 60 Prof Osborne par Steve Osborne
Le 15 minutes de réflexion qui change tout
- 61 Écho de l'association | AIA Québec
par Elisabeth Lambert
Le Québec précurseur sur le droit à la réparation

CARROSSERIE

- 62 À la une | CARSTAR
Un duo qui fait briller la carrosserie
- Dossier : Processus**
- 66 **Gérer les clients, avec empathie et patience**
- 68 Formation | Réseau Fix
La formation comme levier de la croissance
- 69 Technologie automobile | GAA
Des technologies qui haussent les exigences
- 70 Formation | Compétences VÉ
Une formation pour réparer les véhicules électriques
- 72 Évènement | Conférence Évolution de Montréal
Un programme riche pour les CARSTAR du Québec
- 74 Écho de l'association | CCPQ par Michel Bourbeau
L'investissement en formation est incontournable

À vos
marques,
prêts,
chargez



SUIVEZ-NOUS SUR LES MÉDIAS SOCIAUX





JE NE SUIS PAS UN ROBOT

L'isolement provoqué par la pandémie a-t-il coupé notre besoin de rapports humains ?

TEXTE MICHEL BEAUNOYER

Commandes par Internet ou automatisées de matériel d'atelier, prises de rendez-vous en ligne ou encore discussions pour obtenir des renseignements sur un véhicule intéressant avec ce qui s'avère être une créature de synthèse animée par l'intelligence artificielle...

Cette approche, qui s'est accélérée dans le cadre pandémique, présente des avantages d'efficacité évidents. Moins de temps passé au téléphone, des réponses plus rapides et l'impression de pouvoir contrôler son horaire ou ses achats du bout des doigts.

Et ce type d'interactions n'ira qu'en s'accéléralant. J'en veux pour exemple un article que cite Yanick Jomphe dans sa chronique et qui stipule « qu'à l'horizon 2030, 67 % des interactions entre les marques et les consommateurs à l'aide d'appareils numériques seront traitées par des outils intelligents plutôt que par les intervenants humains d'aujourd'hui ».

Les relations humaines

Ceci étant dit, en parcourant le contenu de cette édition, force est de constater que les relations humaines dans le vaste domaine automobile représentent encore un pivot du développement des affaires. Si vous lisez l'article, en page 10, sur

le Centre d'Inspiration Électrique Kia qu'un groupe de concessionnaires de la région de Québec a ouvert ce printemps, vous verrez comment ce contact avec la clientèle actuelle et potentielle est perçu comme un élément majeur dans l'adoption du véhicule électrique. Ces concessionnaires comprennent très bien que les consommateurs trouvent aujourd'hui une foule d'information en prévision de leur prochain achat sur la toile. Ils saisissent toutefois toute l'importance de présenter des spécialistes, sur place, pour répondre aux questions et établir une relation de confiance.

Dans un tout autre contexte, mais toujours sous le même thème, voyons comment les carrossiers savent accueillir les automobilistes qui se présentent à eux après une collision. Si l'on considère de plus en plus la possibilité de mettre entre les mains des automobilistes des outils numériques pour faciliter le processus de réclamation, il n'en demeure pas moins que la personne qui les accueille au comptoir doit avoir d'excellentes qualités d'écoute et de compassion.

Cet article en page 66 illustre bien mon propos. Oui, les outils numériques nous facilitent la vie. Mais une personne qui nous accueille avec un sourire et un café met en place la première pièce d'une relation d'affaires au cœur de vos opérations. 🌐

AUTOSPHEREMAG

514 289-0888 | administration@autosphere.ca
abonnement@autosphere.ca

DIRECTION Président René Lewandowski

RÉDACTION

Rédacteur en chef Michel Beaunoyer

Collaborateurs Steve Champagne, Huw Evans, Jack Kazmierski, Krystyna Lagowski Lilian Largier, Jil McIntosh, Martine Painchaud et Mathieu Valiquette

Chroniqueurs Michel Bourbeau, Charles Drouin, André Gamelin, Yanick Jomphe, Élisabeth Lambert, Steve Osborne, Mark Potvin et Simon Therrien

PUBLICITÉ

Gestionnaires de comptes clés Shirley Brown, Luc Champagne, Lisa Marchese et Stéphanie Massé

Coordonnatrice des ventes Gloria Lam

OPÉRATIONS

Responsable des opérations Louis-Daniel Simard

Responsable de la production Magazines Patrice Francœur

Designers graphiques Erik Borrelli et Anne-Marie Arel

ADMINISTRATION Responsable de la comptabilité Esther Twells

Autosphere Mag est publié six fois par année par Rousseau Communication. Le matériel contenu dans *Autosphere Mag* peut être reproduit, à condition que l'éditrice soit avisée et que la source soit dûment mentionnée. L'éditrice se réserve le droit de refuser toute publicité et décline toute responsabilité quant aux affirmations ou déclarations faites par ses annonceurs ou chroniqueurs indépendants. Tous les faits, opinions et déclarations figurant dans cette publication sont ceux des auteurs et des rédacteurs eux-mêmes et ne doivent en aucun cas être interprétés comme des déclarations, des positions ou des approbations de Rousseau Communication.

Abonnement

1 an : 41,70 \$ 2 ans : 83,40 \$ 3 ans : 125,10 \$

Postes Canada

Convention de la Poste-publications n° 40014105
Retourner toute correspondance ne pouvant être livrée au Canada à Rousseau Communication / Service des abonnements, 455, rue Notre-Dame Est, bureau 311, Montréal (Québec) H2Y 1C9

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISSN 2563-4445 (Imprimé) | ISSN 2563-4453 (En ligne)
Imprimé au Canada

Financé par le
gouvernement
du Canada





RENOUVELEZ SANS TARDER GRATUITEMENT !

4 façons simples et rapides
de vous réabonner



PAR LA POSTE

Poster au :
**455, Notre-Dame Est, suite 311
Montréal (Québec) H2Y 1C9**



PAR COURRIEL

Envoyer une numérisation ou
une photo du coupon à l'adresse :
abonnement@autosphere.ca



EN LIGNE

Remplir le formulaire sur :
autosphere.ca/reabonnement



VIA MOBILE

Balayer le code QR,
remplissez le formulaire et
continuez à recevoir votre copie.
autosphere.ca/reabonnement

*(Il est temps de renouveler
votre abonnement...)*

OPTION D'ABONNEMENT

- Je veux recevoir le magazine.
 Je veux recevoir l'infolettre.
 Je veux recevoir les deux.

Votre signature est importante pour valider votre abonnement gratuit.

Signature DATE JJ / MM / AA

VERSION DE MAGAZINE

- Papier Numérique Papier et numérique

LANGUE

- Français Anglais Français et anglais

*L'abonnement papier gratuit nécessite une adresse canadienne
et le respect de certains critères de qualification.*

INFORMATION DE BASE

Compagnie	
Prénom	Nom
Courriel	
Adresse	
Ville	Pays
Code postal	Téléphone

QUESTION DE QUALIFICATION

Dans quel secteur de l'industrie automobile travaillez-vous ?

- Concessionnaires Parc Pneus
 Mécanique Carrosserie

Quelle est votre profession ?
Activité commerciale de l'entreprise ? (atelier, grossiste, financement, etc.)

ABONNEZ UNE AUTRE PERSONNE À LA MÊME ADRESSE

Prénom	Nom
Courriel	
Profession	

082023

**À vos
marques,
prêts,
chargez**



arc
by element

Auto Jour

L'officiel de l'automobile



Original

au Québec



CONCESSIONNAIRES À la une

VOLKSWAGEN ID. BUZZ VW RAVIVE LA NOSTALGIE

Le bus bien-aimé de Volkswagen est de retour...
en version tout électrique.

TEXTE JACK KAZMIERSKI

Toute personne assez âgée pour se souvenir du microbus VW original, qui a fait ses débuts dans les années 1950, ne manquera pas de sourire lorsqu'elle verra la version réinventée de ce classique bien-aimé. Arrivant au Canada à la fin de 2024, l'ID. Buzz 2025 ne manquera pas de faire tourner les têtes et d'éveiller la nostalgie lorsqu'il arrivera sur nos routes.

Patrick Danielson, directeur de la planification des produits chez VW Canada, explique que l'ID. Buzz est en préparation depuis de nombreuses années. Cependant, le défi a toujours été de fabriquer un véhicule qui ressemble fortement à l'original, tout en s'assurant que sa conception réponde aux normes de sécurité et aux besoins des consommateurs d'aujourd'hui.

« Le bus d'origine était équipé d'un moteur refroidi à l'air situé à l'arrière, explique-t-il. Le devant du véhicule était très plat et chaque centimètre d'espace intérieur était utilisé pour les passagers et le chargement. Cela était possible grâce à la petite taille du petit moteur refroidi à l'air, niché sous le plancher à l'arrière du véhicule. Évidemment, cette configuration n'est plus possible aujourd'hui. »

Mais l'électrification a tout changé. « Avec un véhicule électrique, vous avez une architecture qui ressemble à une planche à roulettes, comme notre plateforme MEB. Le plancher recouvre la batterie et des moteurs électriques peuvent être montés à l'une ou aux deux extrémités, ajoute M. Danielson. Désormais, il est possible de maximiser l'habitacle et le volume de chargement du véhicule avec une intrusion minimale du système d'entraînement. » ➤

Avec l'ID. Buzz 2025, VW réinvente l'un de ses classiques.

À vos marques, prêts, chargez



arc
by element



Coup de foudre

Lorsque VW a réalisé qu'elle pouvait réinventer cette icône en tant que véhicule électrique, il n'y a pas eu de retour en arrière. « Nous avons commencé à travailler sur des prototypes dès 2017, ajoute le directeur, et ce fut un véritable coup de foudre. Tout le monde l'aimait. Et du point de vue de l'ingénierie, nous savions que nous pouvions arriver à bien réincarner ce classique. »

L'ID. Buzz, poursuit M. Danielson, est un véhicule important pour VW en ce sens qu'il joue un rôle essentiel, liant le passé de la marque à son avenir. « Je vois cette voiture comme un pont, explique-t-il. Il s'agit vraiment d'un lien entre les origines de notre marque et notre héritage, et la direction que nous prenons avec l'électrification. »

Au niveau mondial, l'ID. Buzz sera disponible en version régulière et en version à empattement long. « La version à empattement régulier a été dévoilée l'année dernière en Europe, affirme M. Danielson, c'est donc la version que la plupart des gens connaissent jusqu'à présent. Le 2 juin, nous avons dévoilé la version à empattement long, qui est plus longue de 25 cm au niveau de l'empattement et qui offre jusqu'à trois rangées de sièges. Elle dispose également d'une plus grande batterie et de moteurs électriques plus puissants. Cette version de l'ID. Buzz arrivera au Canada au cours de la seconde moitié de 2024. »

La version nord-américaine de l'ID. Buzz sera disponible en version propulsion (282 ch) et en version avec rouage intégral (330 ch).

Forte demande

Si très peu de propriétaires du microbus original des années 1950 sont encore là pour s'intéresser à l'ID. Buzz, M. Danielson

estime que ce nouveau véhicule électrique ne manquera pas d'attirer un nouveau public, plus varié qu'il l'est.

« Nous avons mené de nombreuses recherches, et l'ID. Buzz semble transcender la segmentation des modèles, explique le directeur. On dirait qu'il plaît à tout le monde. Nous avons des gens qui veulent délaisser le VUS traditionnel pour ce véhicule, ou d'autres qui veulent changer leur petit VUS et avoir plus d'espace. Nous avons même vu beaucoup d'intérêt de la part d'acheteurs de marques haut de gamme. C'est donc en quelque sorte un briseur de segments. »

D'après les réactions que Volkswagen reçoit sur les réseaux sociaux et dans les salons automobiles, l'entreprise s'attend à ce que la demande soit très forte. « Nous collaborons avec notre usine et avec notre siège social en Allemagne pour tenter d'en obtenir le plus possible afin de répondre à ce que nous considérons déjà comme une très forte demande », ajoute M. Danielson.

Il ne fait aucun doute que l'ID. Buzz fait tourner les têtes, et VW espère que l'engouement qu'il suscite déjà se traduira par des ventes lorsque cette fourgonnette électrique arrivera au Canada.

« Je n'ai jamais conduit un véhicule qui arrête la circulation et fait sourire les gens comme le fait l'ID. Buzz, soutient M. Danielson. Je ne dis pas que tous ceux qui l'aiment vont en acheter un, mais son attrait est presque unanime. Je pense que cette énergie positive sera contagieuse et, si l'on en croit les réactions des concessionnaires, la demande sera très, très forte. Nous sommes donc très enthousiastes. »

Le constructeur n'est pas encore disposé à dévoiler un prix, mais l'ID. Buzz est offert chez les concessionnaires britanniques à partir de 58 915 £ (100 000 \$ CA). Comment ce prix se traduira-t-il dans le marché canadien ? Seul l'avenir nous le dira. 🌐

SYM-TECH UN ACCORD PARFAIT

L'acquisition de SSQ Services aux concessionnaires s'avère une stratégie gagnante pour Sym-Tech.

TEXTE HUW EVANS

Les acquisitions d'entreprises sont souvent complexes, mais elles peuvent procurer d'énormes avantages en créant une marque et un service plus forts. Dans le domaine des solutions de financement et d'assurances (F&A), l'acquisition de SSQ Services aux concessionnaires par Sym-Tech en est un bon exemple. Selon Derek Sloan, président de Sym-Tech, l'entreprise souhaitait depuis un certain temps accroître sa présence au Québec.

Acquisition au Québec, une stratégie clé

« Au cours des 10 à 15 dernières années, notre pourcentage de croissance organique était dans les deux chiffres, explique M. Sloan. Pour la maintenir, il fallait cibler les bonnes acquisitions, aux bons endroits et avec les bonnes personnes. »

La capacité à intégrer la culture, les pratiques de gestion et la vision de Sym-Tech, qui est d'assurer la performance des concessionnaires en matière de F&A, constituait une condition préalable essentielle. « On ne regarde pas seulement les chiffres », déclare M. Sloan.

C'est pourquoi la possibilité d'intégrer SSQ Services aux concessionnaires (SSQ) à la famille Sym-Tech était logique à bien des égards. « Le vice-président régional de SSQ, Francis Vallée, et son équipe nous ont impressionnés par leur approche, leur respect de la conformité réglementaire et leur souci de la satisfaction des clients, explique M. Sloan. Plus nous apprenions à les connaître, plus nous étions convaincus qu'il s'agissait d'un partenariat prometteur. »

Base de clients solide

Avant l'acquisition par Sym-Tech, SSQ, qui faisait partie de Be-neva (la plus grande mutuelle d'assurance au Canada), jouissait d'une très bonne réputation au Québec, avec une clientèle fidèle de plus de 400 concessionnaires. Cependant, M. Vallée savait que pour accélérer sa croissance, SSQ devait évoluer en élargissant sa gamme de produits et son offre technologique. Pour ce faire, il lui fallait davantage de ressources et, idéalement, s'associer à une entreprise avec une vision similaire.



Derek Sloan et Francis Vallée

C'est pourquoi, du point de vue de M. Vallée, l'intégration de SSQ à Sym-Tech était un accord parfait. « Le marché du F&A au Québec est assez concentré, mais il continue d'évoluer. Pour nous, la croissance et le succès signifiaient s'associer à une entité qui reconnaît notre identité et qui sait comment nous faire passer à l'étape suivante. » M. Vallée est particulièrement impressionné par le portail pour concessionnaires daveplus de Sym-Tech, qui renforcera la technologie de SSQ. Que les concessionnaires offrent des services de F&A en personne, virtuellement ou numériquement, daveplus de Sym-Tech peut répondre à tous les besoins.

Nouveaux secteurs d'activité

Du point de vue de Sym-Tech, les avantages de l'acquisition sont également importants. Selon M. Sloan, Sym-Tech a acquis une forte présence au Québec et de nouvelles gammes de produits de protection pour véhicules récréatifs et sports motorisés. « Sym-Tech n'offrait pas ces produits, mais nous souhaitions pénétrer ces segments, explique le président. Combinée à la forte présence de SSQ dans les domaines de l'assurance de remplacement et de l'assurance-crédit, l'acquisition s'est avérée un excellent choix pour nous. »

Une présence palpable

Aujourd'hui, l'intégration de SSQ sous la marque Sym-Tech se traduit par une présence accrue sur le marché québécois, ce qui permet à l'organisation de consolider sa réputation et d'ajouter de la valeur et des ressources pour ses clients concessionnaires.

« Cette expérience a été très positive pour nous, déclare M. Vallée. Faire partie de Sym-Tech nous donne plus de force sur le marché et le soutien d'une entreprise qui comprend l'espace F&A. C'est vraiment une situation gagnant-gagnant. »

« Nous sommes heureux que SSQ fasse partie de la famille Sym-Tech, poursuit M. Sloan. Les concessionnaires québécois recherchent plus d'options en F&A, et Francis et son équipe fourniront les solutions les plus complètes qui soient. Cela démontre clairement l'engagement de Sym-Tech à accélérer la performance en F&A des concessionnaires du Québec. »

À vos marques, prêts, chargez



arc
by element

LA FORCE KIA DE QUÉBEC EMBRASSE LE VIRAGE ÉLECTRIQUE

Le lancement d'un centre de formation et d'information sur les véhicules électriques par un groupe de trois concessionnaires Kia de la région de Québec marque un virage innovateur dans l'offre de ces véhicules.

TEXTE MICHEL BEAUNOYER

Le concept ne manque pas d'intérêt. Un bâtiment de la rue Cyrille-Duquet à Québec acheté il a deux ans et complètement rénové et transformé accueille un centre de formation, l'Académie de la Force Kia, des baies de services pour accompagner la formation technique et surtout, un vaste centre d'expertise sur les véhicules électriques.

« Évidemment, nous observons la tendance depuis quelques années », indique Steeve Michel, copropriétaire avec Serge Beaudoin de ce groupe qui inclut les concessions Kia de Québec, Ste-Foy et Val-Bélair. « Nous nous mettons à la place des consommateurs qui songent à se procurer un véhicule électrique, mais qui ne sont pas nécessairement de la vague des utilisateurs précoces. Pour eux, la transition peut apparaître complexe. Avec le Centre d'Inspiration Électrique, nous voulons leur offrir, en un seul endroit, toute l'information sur nos modèles électriques et hybrides ainsi que sur les bornes de recharge nécessaires pour les alimenter. »

M. Michel insiste sur le fait que ce centre n'est pas un point de vente, mais bel et bien un lieu, accessible sur rendez-vous, où les consommateurs pourront trouver des réponses aux questions essentielles que sont les subventions, l'autonomie des VÉ en conditions hivernales ou encore les spécifications de l'installation de bornes de recharge.

Qui plus est, Kia Canada a soutenu ce projet en rendant disponibles des VÉ représentant sa gamme de six véhicules hybrides et électriques commercialisée en ce moment, afin que les visiteurs puissent les mettre à l'essai.

« Le Centre d'Inspiration Électrique, le second du genre au Canada, a pour première mission de servir la population de la région et de les accompagner dans leur virage électrique,



Les gens viennent de près et de loin pour consulter les experts du Centre d'Inspiration Électrique de Québec.

reprend M. Michel. Si après leur visite, ils sont intéressés par l'un de nos modèles, ils pourront se rendre chez le concessionnaire de leur région et passer une commande. S'ils viennent d'ailleurs que de la région desservie par nos trois concessions, qu'à cela ne tienne ; l'important est de leur donner la bonne information et de leur inspirer confiance envers notre marque. »

Solution clé en main

En entrevue avec *Autosphere*, le vice-président de ce groupe mentionne aussi qu'une nouvelle filiale du groupe sera formée pour offrir à la clientèle un service d'installation des bornes de recharge. « Les électriciens sont débordés, indique M. Michel, et avec ce service, nous voulons vraiment simplifier la démarche de nos clients et leur offrir une solution clé en main. »

Mentionnons aussi que les clients ayant mis la main sur un modèle Kia électrique seront invités mensuellement à des rencontres d'information, notamment avec la collaboration de l'Association des véhicules électriques du Québec (AVÉQ). Ce sera l'occasion de partager leur expérience et d'en apprendre plus pour tirer le maximum de leur VÉ.

Développer l'expertise

En investissant 7,5 millions de dollars dans cette aventure, l'équipe de La Force Kia veut rehausser l'expérience client. Ceci étant dit, le Centre ouvert en avril sert aussi de centre de formation pour le personnel technique et celui lié aux ventes.

Évidemment, une stratégie est aussi en place pour gérer les délais d'attente pour la livraison de ces véhicules convoités.

Pour l'équipe de La Force Kia de Québec, la création de ce centre répond au changement profond des intérêts des consommateurs. « Cette année, nos livraisons sont représentées à 15 % par des véhicules électriques et hybrides, explique M. Michel. Dès l'an prochain, nous comptons porter ces ventes à 25 % de notre total. Cela est tributaire des volumes de VÉ que Kia rendra disponible sur notre marché au cours des prochains mois. »

LES OPTIONS ET LES PRODUITS POUR CONCESSIONNAIRES OFFERTS EN LIGNE

Aujourd'hui, un acheteur va se rendre dans une concession, choisir son véhicule, confirmer la réservation pour ensuite le recevoir plus tard.

TEXTE LILIAN LARGIER

Cependant, il ne comprendra pas toujours pourquoi il doit retourner chez le concessionnaire pour rencontrer la direction financière avant la livraison, alors qu'il attend son boîtier depuis plusieurs mois, et que son dossier de crédit est approuvé. Les concessionnaires, en collaboration avec leurs partenaires technologiques, tentent de leur donner satisfaction en leur proposant des solutions à distance.

« Notre plateforme e-nov a créé un volet Web où un directeur financier peut envoyer au client 100 % de l'éventail des produits offerts pour sa transaction, dans le confort de sa maison », raconte Marie-Ève Desautels, présidente de FNI Prestige.

L'acheteur peut simplement se renseigner, consulter des visuels interactifs et des vidéos explicatives de chaque produit en ligne, et ainsi ajouter ou non des options, sans pression.

Le télétravail ou le mode hybride sont rendus monnaie courante dans la vie des gens. « Ainsi, dans le futur, le mot d'ordre pour les rejoindre sera la flexibilité », souligne Mme Desautels.

Le maintien du contact client à distance

Pendant la longue attente de la livraison de son véhicule, le mode de communication privilégié avec le client est en ligne. « Il arrive même que certains clients magasinent et commandent leur véhicule dans plusieurs concessions, car la loi québécoise protège les clients qui peuvent annuler une commande assez facilement », indique Marc-André Lefebvre, vice-président des ventes au Québec chez Services financiers LGM, fournisseur de produits qui accompagnent les concessionnaires en termes de protection mécanique, d'esthétique, d'assurances de remplacement ou d'assurances crédit.



« La transparence est importante pour nous. Ce sont des liens de confiance que nous bâtissons, il ne doit pas y avoir de zone grise. »

MAYSA ZARAA DIRECTRICE FINANCIÈRE, LUCIANI CADILLAC

On doit donc garder le lien avec le client sous peine de perdre la vente après une possible annulation. « Dans le marché actuel, après la pandémie, la vie a changé. Le monde automobile aussi et cela va continuer », prévoit-il.

Renforcer la relation

L'attente de la livraison peut donc paraître comme un désavantage. Mais certains profitent de l'occasion pour améliorer leur relation avec les clients qui patientent, en leur transmettant du coup de la documentation sur des produits dont ils ont probablement besoin, par courriel ou via des plateformes en ligne. « Le moment venu, la conversation

en personne avec le directeur financier ne sera que plus belle et détendue, croit M. Lefebvre. Le client pose alors souvent des questions, car il est renseigné en amont et « il ne fait pas un saut dans l'inconnu ».

Il ne faut jamais oublier que les processus en ligne demeurent soumis aux normes de l'AMF et doivent respecter les règles sur la protection du consommateur.

« La transparence est importante pour nous », déclare Maysa Zaraq, directrice financière chez Luciani Cadillac. Elle ne se prive pas d'envoyer tout document au client, comme de l'information supplémentaire pour qu'il arrive à une décision éclairée. « Ce sont des liens de confiance que nous bâtissons, il ne doit pas y avoir de zones grises », explique-t-elle.

Si pour elle, les conversations en ligne ne sont pas aussi vivantes qu'en présentiel, elles accommodent bien les clients qui ne souhaitent pas se déplacer. La directrice leur envoie ensuite par courriel un résumé en PDF de leurs échanges. « Par contre, nous ne faisons pas signer à distance. Cela ne fait pas partie de nos pratiques », conclut Mme Zaraq. 🌐

À vos marques, prêts, chargez



arc
by element

LES DIRECTEURS FINANCIERS DOIVENT ACCOMPAGNER AUTREMENT LEURS CLIENTS

Après avoir validé pendant plus d'une heure avec un représentant le véhicule qu'il souhaite acquérir, il arrive encore trop souvent que le client vive ensuite une très mauvaise expérience lors de ses échanges avec le directeur financier.

TEXTE LILIAN LARGIER

Heureusement, de nombreux professionnels mettent en œuvre des pratiques pour rendre ce moment moins stressant et plus transparent.

Des pratiques à bannir

L'heureux propriétaire d'une nouvelle automobile peut en effet attendre de longues minutes son rendez-vous, seul assis sur une chaise, dans un couloir. Une fois dans le bureau, il est parfois même invité à lire et choisir sur une feuille imprimée des options et des produits, sans vraiment tout comprendre, puis opter pour une option de financement et des assurances. Tout cela en 15 ou 20 minutes, montage du dossier de crédit compris.

« Une voiture, c'est le plus gros achat de notre vie après notre habitation. Quand le stress arrive et que l'on craint de se faire vendre des produits dont nous n'avons pas besoin, ce mo-

ment au départ important devient moins plaisant. Le directeur financier doit absolument accompagner les clients », explique Marc-André Lefebvre, vice-président des ventes au Québec chez

Services financiers LGM, fournisseur de produits manufacturiers et qui accompagne les concessionnaires avec des brochures et des plateformes numériques pour des offres de protection mécanique, d'esthétique, d'assurances de remplacement ou d'assurances crédit.

Établir une belle relation

Le directeur financier a souvent peu de temps pour bâtir une relation avec le client, lui présenter

des options et compléter la demande de crédit. La discussion n'est pas toujours passionnante. « Il faut lui expliquer que son auto peut subir des dégâts et a besoin de protections, lui décrire les garanties pour le couvrir, lui et sa famille, en cas d'arrêt



« Une voiture, c'est le plus gros achat de notre vie après notre habitation. Le directeur financier doit absolument accompagner les clients. »

MARC-ANDRÉ LEFEBVRE VICE-PRÉSIDENT DES VENTES AU QUÉBEC, SERVICES FINANCIERS LGM

maladie ou s'il meurt avant la fin de la possession. Il y a heureusement les vitres teintées pour détendre l'atmosphère », souligne Marie-Ève Desautels, présidente de FNI Prestige, qui développe la plateforme e-nov.

L'acheteur doit se sentir privilégié avant tout. « Au lieu des 20 minutes habituelles, je prends mon temps avec mon client, soit 30 à 40 minutes, ce qui n'est pas courant dans la profession. Il ne doit pas y avoir de zones grises, car je crée une relation de confiance avec lui », raconte Maysa Zarea, directrice financière chez Luciani Cadillac, avec 22 ans d'expérience dans des institutions financières, et titulaire de certificats bancaires et en assurance.

Une fois que le représentant aux ventes s'est entendu avec lui, c'est elle qui se déplace pour aller le rencontrer chaleureusement et se présenter. Elle le félicite et lui explique alors pourquoi il doit la rencontrer. La transparence est de mise dès le premier contact, « cela est très important ».

S'occuper du client dans le bon ordre

Avant même de parler de produits, il convient d'abord d'établir le profil financier du client et de comprendre son portefeuille, pour voir l'état de son dossier de crédit et préparer la demande. Une fois passé ce cap, il faut comprendre pourquoi le client effectue cet achat ou cette location. « Je regarde ses besoins, j'apprends à le connaître et je découvre comment il utilise sa voiture », ajoute Mme Zarea. Si, par exemple, l'acheteur mentionne qu'il n'ira pas au bout des 24 mois de sa location, elle estime qu'il ne sert à rien de lui imposer des produits qui vont durer sur les 24 mois et dont il n'aura du coup plus besoin en cours de route.

C'est ensuite le moment de proposer les options et les produits. Le seul document que le client doit signer à ce stade est l'avis de divulgation, rendu obligatoire par l'AMF. Il doit confirmer qu'il a bien reçu toute la documentation pertinente pour notamment connaître ses droits et ses obligations. Un courriel récapitulatif lui est ensuite envoyé pour matérialiser le rendez-vous.

Des plateformes permettent de présenter à l'acquéreur les options sur son écran d'ordinateur ou sur une tablette de fa-

çon plus ludique et complète, à distance via Internet ou par courriel. Des photos, des vidéos et des schémas dynamiques expliquent le contexte et le produit. Tout est simplifié pour le

spécialiste en produits financiers comme pour l'acheteur, qui est alors parfaitement informé.

« Les produits sont proposés de façon ouverte avec les grandes lignes, et le client doit dire si cela l'intéresse ou pas, de façon linéaire », précise Mme Desautels. Le directeur financier n'oubliera rien et se concentrera sur le service-conseil. Il sera entièrement à l'écoute du consommateur, qui aura le temps de lui poser des questions.

« Les modes d'achat et de livraison ont changé », rappelle

M. Lefebvre. Il est même possible d'attendre la livraison de certains modèles pendant plus d'un an. Pour un directeur financier, cela peut lui sembler un désavantage. Mais il peut au contraire s'en servir pour garder le contact avec le client et utiliser le Web pour lui transmettre des informations sur les produits qu'il pourrait potentiellement vouloir. « Ainsi, le moment venu, la conversation sera beaucoup plus détendue », croit-il.

Plus de transparence

Sur les plateformes Internet dédiées aux concessionnaires, les produits sont présentés un par un. « Le client peut faire un choix éclairé. Il n'a pas l'impression de se faire flouer en se faisant ajouter trois ou quatre produits en même temps dans la transaction, sans trop savoir de quoi il en retourne », ajoute Mme Desautels. Une des méthodes qu'elle tient du domaine haut de gamme est de laisser les clients choisir en pleine conscience leurs produits pour ensuite les conseiller. « De nos jours, les gens aiment acheter, mais tout le monde déteste se faire vendre ». Une présentation claire de chacun des éléments « permet souvent d'en vendre plus finalement », remarque-t-elle.

Les trois experts consultés vont dans le même sens. Après plusieurs propositions de suppléments qui ne correspondent pas du tout à ses besoins, il y a un fort risque de perdre la confiance et l'intérêt du client. S'il est satisfait de bout en bout lors du processus de vente, il va rester fidèle à la concession. Sinon, les chances qu'il y revienne sont minces. 🌐



« Les produits sont proposés de façon ouverte avec les grandes lignes, et le client doit dire si cela l'intéresse ou pas, de façon linéaire. Le client peut faire un choix éclairé. »

MARIE-ÈVE DESAUTELS
PRÉSIDENTE, FNI PRESTIGE

À vos marques, prêts, chargez



arc
by element

LA TRANSFORMATION ET LA MOBILISATION DES RESSOURCES

L'expérience du futur !

TEXTE YANICK JOMPHE

Depuis longtemps, nous parlons de véhicules volants, transformés, connectés et électrifiés. Plusieurs chercheurs se sont prononcés sur le sujet, sans toutefois fournir des statistiques réelles pour les années futures. Il est question de perspectives ! Comment allons-nous transiger avec l'expérience client ?

Un article publié le 17 janvier 2023 par France NUM explique qu'à « l'horizon 2030, 67 % des interactions entre les marques et les consommateurs à l'aide d'appareils numériques (en ligne, mobiles, etc.) seront traitées par des outils "intelligents" plutôt que par les intervenants humains d'aujourd'hui ». De plus, l'étude indique « toutefois que les entreprises comprennent parfaitement les risques auxquels elles sont confrontées. 59 % d'entre elles considèrent la sécurité des informations clients comme le facteur le plus déterminant pour offrir une expérience client de grande qualité ». Les marques sont-elles vraiment prêtes ? L'étude laisse entrevoir certains défis, 84 % des entreprises s'inquiétant des changements apportés à la réglementation en matière de protection de la vie privée et s'interrogeant sur leur aptitude à s'y conformer. Paradoxalement, les consommateurs continuent d'étaler leur vie privée sur les médias sociaux, mais veulent en même temps la protéger.

Nous parlions d'émotion pour créer des expériences engageantes et agréables pour le consommateur. Comment cela sera-t-il possible avec l'automatisation ? Il y aura toujours un humain derrière la robotique, il est quasi impossible de gérer des émotions avec l'automatisation. La nouvelle technologie permettra d'accélérer les processus et procédés, mais sera toujours supervisée par un humain. Le consommateur type désire une rapidité dans le processus d'achat, de prise de rendez-vous, de confirmation du rendez-vous ou de réparations du produit, mais s'attend à avoir un service après-vente de haut niveau : pouvoir clavarder avec un humain ou être en mesure de discuter avec une personne au service à la clientèle en cas de problématique. Même si tout est informatisé ou automatisé, les plus technologiques de ce monde désirent avoir



L'intelligence artificielle apporte son lot de transformations.

une conversation avec quelqu'un du service client, lorsqu'ils subissent des irritants.

En 2022, Pierrick Boulay, analyste principal de la technologie et du marché, éclairage et affichage chez Yole, expliquait : « Seulement 12,3 % des 1300 millions de voitures en circulation dans le monde sont équipées de la technologie ADAS (systèmes avancés d'aide à la conduite). Ce chiffre passera à 49 % des 1800 millions de voitures en circulation estimées pour 2030. Cette évolution est due à l'énorme augmentation de la pénétration de la technologie dans les voitures produites chaque année. De 21 % il y a cinq ans, les systèmes ADAS sont désormais installés sur 65 % de toute la production de véhicules en 2022, et ce nombre atteindra 86 % d'ici 2027. »

Pour l'expérience client, il serait intéressant d'automatiser les processus de mises à jour du dossier client pour ne pas perdre de temps avec l'entrée de données. Cette stratégie permettrait de se concentrer davantage sur la demande ou le problème du client. Les entreprises ont compris que leur rentabilité passe par la satisfaction du client. Frederic Godefroy, fondateur de Sereneo, affirme dans un article de Forbes, en 2021 : « Notre philosophie est de mettre les robots au service des humains, afin que les humains ne se comportent plus comme des robots contraints de réaliser des tâches répétitives et "vides de sens". »

Retenons que l'expérience client sera toujours présente dans tous les processus d'affaires et dans tous les départements d'un concessionnaire automobile. 🌐



Yanick Jomphe est consultante en formation et spécialiste en implantation de systèmes de relance-CRM. Détenrice d'un B.A.A., d'un M.B.A. et d'un Ph.D. Formation en ligne et en vidéoconférence offert info@consultantsyjomphe.com.



LE CONSENSUS SUR LA TRANSPARENCE

L'excellent travail de la Corporation des concessionnaires automobiles du Québec (CCAQ) dans la préparation d'un manifeste sur les bonnes pratiques rejoint la vision de nos membres.

TEXTE CHARLES DROUIN

Je ne saurais trop souligner le travail structurant effectué par Ian Sam Yue Chi et de toute son équipe à la CCAQ dans la préparation de ce manifeste élaboré et adopté lors de la Rencontre au Sommet en avril dernier.

Ce manifeste, qui établit clairement le besoin de redorer l'image de notre secteur de l'industrie automobile, est très bien accueilli par les concessionnaires de la grande région de Québec. La transparence des opérations commerciales, le désir de reconstruire la confiance avec des consommateurs de mieux en mieux informés et la mise en place d'un code d'éthique appliqué par tous répondent aux aspirations de nos concessionnaires et certainement à ceux de toute la province.

En discutant avec des concessionnaires, il paraît évident que l'adoption de meilleures pratiques, visant un concept similaire à la création d'un ordre professionnel, est souhaitable et attendue.

D'un autre côté, on sent une volonté que ces règles s'appliquent rigoureusement à tous, car il ne suffit que d'une poignée de délinquants pour ternir l'image de toute la profession. Aussi, nos membres souhaitent un suivi attentif et un partage des communications regardant le déploiement de ce manifeste.

Somme toute, c'est une évolution très stimulante et mobilisante qui a ainsi été enclenchée par la CCAQ.

Deux salons, deux réalités

Dans un tout autre ordre d'idées, au moment de lire ces lignes, notre équipe en sera aux derniers préparatifs de la prochaine édition du Salon du véhicule électrique de Québec, qui se déroulera au Centre de foires d'Exposité du 15 au 17 septembre.

La question de la pertinence d'organiser deux salons de l'auto distincts revient souvent dans les conversations. Pourquoi ne pas combiner les deux offres en une ?

Force est de constater que dans les faits, il s'agit de deux clientèles fort distinctes. Le plus récent sondage de la firme J.D. Powers indique que seulement le tiers des Canadiens considèrent l'acquisition d'un véhicule électrique lors de leur prochain achat. Cela signifie que malgré les objectifs gouvernementaux, la demande pour des véhicules à motorisation conventionnelle demeurera forte dans un avenir envisageable.

De l'autre côté, le même sondage souligne que plus de la moitié des répondants n'a jamais fait l'essai d'un véhicule électrique. D'où l'importance, à mes yeux et à ceux de tous les partenaires derrière le Salon du véhicule électrique, de présenter deux salons où les consommateurs pourront découvrir, sous un seul toit, la profondeur de l'offre des constructeurs. Et tout particulièrement en ce qui concerne notre événement électrique, c'est l'occasion toute désignée pour les automobilistes, qu'ils soient utilisateurs précoces de cette technologie ou non, de trouver de l'information autant sur les véhicules électriques et les équipements de recharge, mais aussi, d'en faire l'essai. 🚗



Charles Drouin est chef de la direction de la Corporation Mobilis qui regroupe quelque 145 concessionnaires dans la grande région de Québec.

À vos marques, prêts, chargez



arc
by element

CAMAU

GESTION MODERNE DES PARCS D



TO

E VÉHICULES

SHI



PARC À la une

MITSUBISHI MOTOR SALES OF CANADA

LA SÉCURITÉ, C'EST DU SÉRIEUX

Les plus récents Outlander et Outlander PHEV sont équipés de systèmes de sécurité avancés dont les parcs de véhicules ne peuvent se passer.

TEXTE JACK KAZMIERSKI

La sécurité est primordiale pour les gestionnaires de parcs. Assurer le retour à la maison des conducteurs et de leurs passagers en toute sécurité est la raison pour laquelle plusieurs organisations investissent dans des véhicules et de l'équipement qui peuvent en tout premier lieu prévenir les collisions et réduire la force de l'impact de celles qui sont inévitables.

L'un des constructeurs pour qui la sécurité est une priorité est Mitsubishi Motors. Ses Outlander et Outlander PHEV 2023 redessinés sont équipés d'une impressionnante suite de technologies de sécurité avancées conçues pour assurer la sécurité des conducteurs, des passagers et, même, des autres véhicules et des piétons.

Aux États-Unis, l'Outlander a été désigné véhicule le plus sécuritaire par l'Insurance Institute for Highway Safety (IIHS) et, plus tôt cette année, l'Association des Journalistes Automobile du Canada (AJAC) lui a décerné le prix du « Meilleur véhicule utilitaire intermédiaire au Canada en 2023 ».

En acceptant le prix, Steve Carter, directeur du marketing chez Mitsubishi Motor Sales of Canada, a notamment déclaré que « Mitsubishi continue d'offrir de la valeur aux consommateurs avec une longue liste de dispositifs de sécurité et de confort, et par la fiabilité remarquable de l'ensemble de ses versions. »

L'élément « versions » revêt une grande importance parce que chaque modèle Outlander et Outlander PHEV, peu importe son prix et sa version, est équipé de toute une liste de dispositifs de sécurité, ce qui prouve à quel point Mitsubishi prend la sécurité des véhicules qu'il conçoit très au sérieux. ➤

Don Ulmer explique pourquoi Mitsubishi croit que les consommateurs ne devraient pas payer de supplément pour un véhicule sécuritaire.

À vos marques, prêts, chargez



arc
by element

Sécurité passive et active

Toutes les versions 2023 de l'Outlander et de l'Outlander PHEV sont équipées d'une longue liste de systèmes de sécurité. Parmi eux, des dispositifs de sécurité passive comme deux coussins gonflables frontaux, des coussins gonflables latéraux à l'avant et à l'arrière, des coussins rideaux de protection latéraux pour les passagers de première et de deuxième rangées, un coussin gonflable avant central ainsi que des coussins de sécurité gonflables pour genoux pour le conducteur et le passager avant.

« La plupart des véhicules d'aujourd'hui sont munis de série d'environ sept coussins gonflables », dit Don Ulmer, directeur principal, stratégie d'entreprise et de produits, Mitsubishi Motor Sales of Canada. « Nos véhicules en comportent 11 au total. »

Pour contribuer avant tout à prévenir un accident, tous les modèles sont équipés de technologies de pointe qui aident le conducteur à garder la maîtrise de son véhicule, surtout quand des dangers inattendus se présentent sur la route.

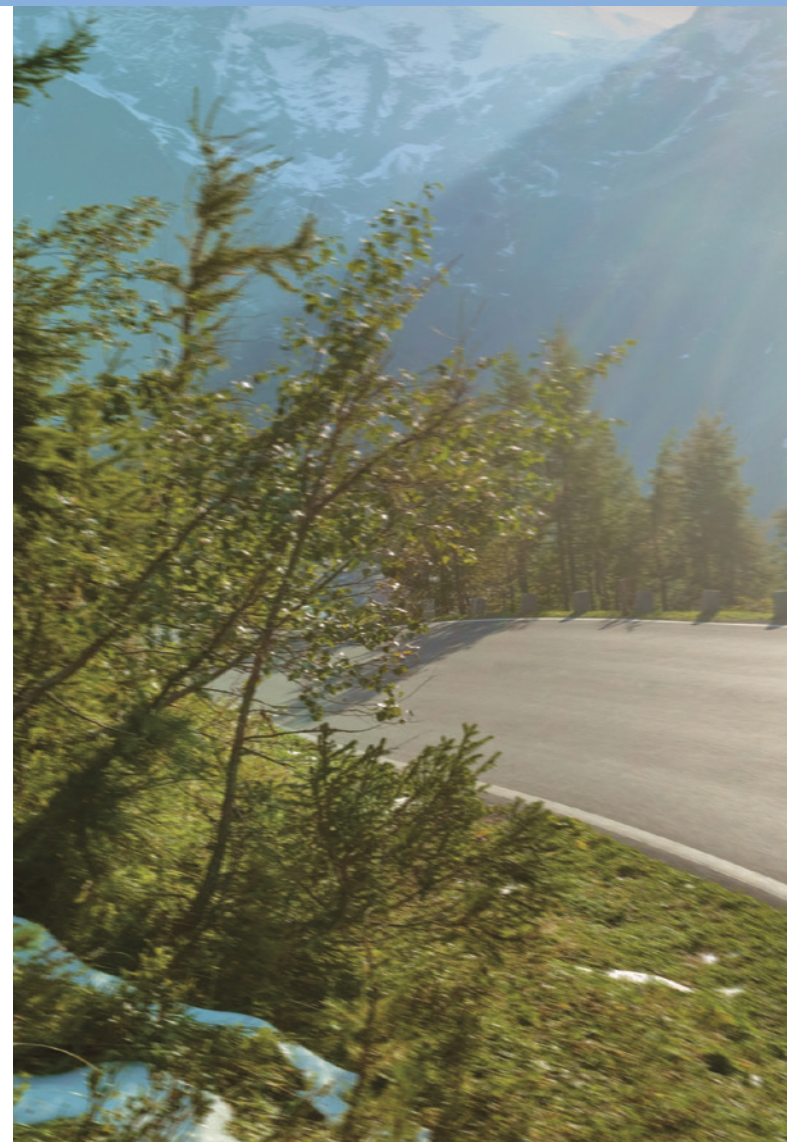
Parmi elles, des dispositifs de base comme les freins antiblocage, les systèmes d'antipatinage et de contrôle de la stabilité ainsi que d'autres comme la répartition électronique de freinage qui voit à ce que chaque roue reçoive une puissance de freinage adéquate lors d'une urgence.

Un autre dispositif majeur est le système d'assistance au freinage d'urgence qui applique une pression de freinage optimale en situation d'urgence. Il aide les conducteurs qui, pour une raison ou une autre, sont incapables ou omettent d'appuyer fermement ou complètement sur la pédale de frein quand ils doivent freiner d'urgence. Quand la pédale de frein est enfoncée soudainement, le système d'assistance au freinage d'urgence applique la pression nécessaire sur les freins pour arrêter le véhicule en réduisant au maximum la distance de freinage.

Tous les modèles sont également équipés d'un système de priorité des freins qui s'engage quand les pédales d'accélérateur et de frein sont accidentellement enfoncées simultanément. Le système outrepassé, ou annule, l'accélérateur pour que le véhicule puisse s'immobiliser en toute sécurité.

Systèmes d'aide à la conduite

Tous les modèles Outlander et Outlander PHEV sont aussi munis d'une série complète de systèmes d'aide à la conduite de pointe. Parmi eux, l'avertisseur de sortie de voie qui alerte le conducteur quand le véhicule dérive de sa trajectoire ainsi que la détection des angles morts qui signale au conducteur qu'un véhicule se trouve dans son angle mort.



L'avertisseur de circulation transversale arrière est un autre dispositif appréciable offert de série sur tous les modèles. Quand le véhicule fait marche arrière, disons à la sortie d'une entrée ou d'une place de stationnement, ce système envoie un signal visuel et sonore s'il détecte d'un côté comme de l'autre la présence d'un autre véhicule ou d'un piéton. Le système détectera le véhicule ou le piéton que le conducteur ne peut voir malgré la caméra de recul.

Si le conducteur continue de reculer et que le système détecte qu'une collision est imminente, le système de freinage d'urgence automatique (également de série) appliquera les freins de façon autonome.

En ville comme sur une autoroute, le système d'atténuation de collision avant (aussi de série) surveille la route devant. Ses capteurs détectent le véhicule devant vous et, s'il établit que la distance qui le sépare du vôtre est trop courte, il émettra un signal. S'il établit qu'une collision est imminente, il appliquera

« Mitsubishi Motors croit que la sécurité doit être de série.
Les consommateurs ne devraient pas avoir à payer un supplément pour l'obtenir. »

DON ULMER
DIRECTEUR PRINCIPAL, STRATÉGIE D'ENTREPRISE ET DE PRODUITS
MITSUBISHI MOTOR SALES OF CANADA



Aux États-Unis, l'Outlander a été désigné véhicule le plus sécuritaire par l'IIHS.

les freins automatiquement pour empêcher une collision ou en réduire la gravité si elle est inévitable.

Tous les modèles Outlander et Outlander PHEV gardent également un œil sur le conducteur. En effet, un système de contrôle de la vigilance du conducteur émet un signal quand le conducteur semble moins attentif ou est somnolent pour qu'il redouble d'attention ou se range pour se reposer.


Autres systèmes offerts

Même si les modèles Outlander et Outlander PHEV profitent de la liste complète des systèmes de sécurité décrits plus haut, d'autres systèmes encore plus avancés sont offerts pour les versions LE et SEL, dont le régulateur de vitesse adaptatif qui règle automatiquement la vitesse du véhicule en fonction du véhicule devant.

Les versions haut de gamme GT obtiennent l'assistance active aux angles morts (le dispositif enverra une alerte sonore, puis empêchera activement le conducteur de changer de voie

si un véhicule est dans son angle mort), ainsi que des capteurs avant d'aide au stationnement et un système de prévention de sortie de voie (maintient le véhicule dans sa voie s'il sort de sa trajectoire).

Les versions GT sont également équipées du système d'assistance MI-PILOT. « C'est un système de conduite semi-autonome », précise M. Ulmer. Il englobe des technologies de pointe comme l'assistance au maintien de voie (aide à maintenir le véhicule au centre de sa voie), le régulateur de vitesse adaptatif avec fonction arrêt-démarrage, et la reconnaissance des panneaux de signalisation (détecte les panneaux indicateurs de vitesse et informe le conducteur des changements de limite de vitesse).

Pour Mitsubishi, la sécurité, c'est du sérieux. Et comme l'énonce si bien M. Ulmer : « Mitsubishi Motors croit que la sécurité doit être de série. Les consommateurs ne devraient pas avoir à payer un supplément pour l'obtenir. » 

À vos
marques,
prêts,
chargez



arc
by element

LA TÉLÉMATIQUE POUR CONSTRUIRE UN CALENDRIER D'ENTRETIEN

La télématique est un outil stratégique qui permet aux gestionnaires de parc de véhicules de construire un calendrier d'entretien sur mesure. Les avantages d'utiliser cette technologie sont concrets et se traduisent en termes d'optimisation, de productivité, de conformité et de durabilité.

TEXTE MARTINE PAINCHAUD

La télématique utilise la technologie GPS et les systèmes de diagnostic embarqués (OBD) pour suivre les voitures, les véhicules lourds et autres équipements et tracer leurs mouvements. Pour les parcs de véhicules commerciaux et publics, la télématique est un outil stratégique.

« La télématique est un outil puissant que les gestionnaires de parc peuvent exploiter pour une variété d'usages : évaluer le comportement du conducteur, optimiser l'itinéraire / l'efficacité, surveiller la consommation de carburant, etc. Cette technologie représente une importante valeur ajoutée à la plupart des entreprises dans pratiquement tous les domaines d'activité », explique Dave Broadwater, directeur des services de gestion de parcs chez Holman.

Les gestionnaires de parc automobile qui utilisent cette technologie pour construire un calendrier d'entretien sont en mesure de constater ses avantages en termes d'optimisation, de productivité, de conformité et de durabilité.

Un outil incontournable et facile à intégrer

« Un calendrier d'entretien, pour moi, c'est un incontournable », lance Guillaume Poudrier, président de Géothentic. « Il ne faut pas craindre d'explorer cette technologie-là pour avoir une gestion plus optimale de son parc. Ce sont des projets qui sont simples, rapides et réalisables en quelques heures seulement. Le processus est transparent et l'implantation se fait sans déranger les opérations ou le personnel. »

De plus, les dispositifs télématiques étant intégrés sur les véhicules en usine, cela facilite la transition pour les gestionnaires de parc.

« Du fait que cette puissante technologie est intégrée en usine dans de nombreux modèles populaires, deux des plus grands obstacles auxquels les entreprises sont confrontées lors de l'exploration d'une stratégie télématique ont été pratiquement éliminés : les coûts d'installation et la logistique », souligne M. Broadwater.

Optimiser l'entretien des véhicules

Un outil télématique permet de créer un calendrier flexible, dynamique et adapté à la réalité de l'utilisation des véhicules.

« Les parcs qui fonctionnent avec un calendrier statique qui prévoit, par exemple, un entretien tous les trois mois, se retrouvent toujours en situation de sur-maintenance, ce qui engendre des coûts, ou de sous-maintenance, ce qui n'est pas souhaitable. Un outil télématique sert justement à répondre à ce genre d'enjeu », souligne M. Poudrier.

La télématique permet aussi

aux gestionnaires de mieux planifier et de mieux ordonnancer leur entretien. « L'ordonnancement, c'est de s'assurer d'avoir toutes les ressources disponibles et nécessaires pour réaliser l'entretien, telles que l'espace physique, le matériel, les pièces et surtout la main-d'œuvre », précise Roger Constantin, spécialiste en gestion de parcs. Ce sont les données qui permettent d'avoir le diagnostic et de préparer l'arrivée du véhicule pour faire un entretien. »

Productivité et culture d'entreprise

Implanter la télématique entraîne peu de changements d'habitudes en matière de gestion des employés ou des conducteurs. Au contraire, estiment les experts, l'introduc-



« La télématique permet aussi de comprendre comment le véhicule est utilisé et dans quelles conditions il est utilisé. »

DAVE BROADWATER DIRECTEUR
SERVICES DE GESTION DE PARCS, HOLMAN

tion de cette technologie se traduirait par une meilleure dynamique interne, une amélioration du climat de travail et des communications internes ainsi qu'une hausse de la productivité.

« Je suis toujours surpris de voir que certains gèrent encore leur parc avec la méthode du fichier Excel, lance M. Poudrier. Si on gère à partir d'un fichier Excel ou si un employé doit appeler ses chauffeurs pour connaître le kilométrage sur son véhicule, c'est toute la culture d'entreprise et la productivité qui est affectée négativement. »

En intégrant la télématique, toutes les données utiles à l'entretien vont se compiler automatiquement et seront disponibles sur demande. La technologie permet également d'analyser des données sur l'utilisation de certaines composantes mécaniques, explique M. Constantin.

« La télématique permet aussi d'avoir de l'information plus précise sur les heures de fonctionnement du moteur du véhicule. Avant, on suivait beaucoup le kilométrage, surtout dans les parcs de véhicules plus légers, mais si on fait beaucoup de temps de marche au ralenti, le kilométrage ne représente pas

nécessairement la réalité d'utilisation. Donc, il faut regarder les heures-moteurs. »

Les données générées par la télématique permettent aussi de respecter les entretiens périodiques recommandés par les constructeurs et ainsi prévenir les enjeux liés à la garantie. Cette façon de faire limite l'usure du véhicule et en augmente la fiabilité. La télématique permet également de comprendre comment le véhicule est utilisé et dans quelles conditions, explique M. Broadwater. « Le calendrier d'entretien prend en compte la performance de conduite des chauffeurs et s'y ajuste. La technologie permet aussi de projeter la fiabilité de certaines composantes d'équipement, comme les freins. L'information sur l'utilisation permet de faire une projection et de savoir quand il faudra les remplacer. »

En terminant, les experts sont d'accord : la télématique peut contribuer à réduire les coûts liés à l'entretien d'un parc de véhicules, mais au minimum, ces outils permettent de stabiliser les coûts. Il est donc possible de convertir ces actions en termes de coûts d'exploitation et de coûts d'utilisation pour une entreprise. 🌐

Geothetic
Gestion de flotte simple et efficace

**LA GESTION DE FLOTTE
DE VÉHICULES CLÉS EN MAIN**



**CONÇU ET FABRIQUÉ
AU QUÉBEC**

**ROBUSTESSE,
QUALITÉ ET FIABILITÉ**

**SOLUTION ÉVOLUTIVE
QUI S'ADAPTE À VOS BESOINS**

www.geothentic.com



À vos marques, prêts, chargez



arc
by element

ENTRETIEN ADÉQUAT DES VÉHICULES

La meilleure option pour les besoins d'entretien de votre parc peut être un atelier local, un concessionnaire ou votre propre équipe.

TEXTE JACK KAZMIERSKI

Lorsqu'il est question d'entretenir et de réparer des véhicules, les gestionnaires de parc ont trois choix : un concessionnaire, un atelier du marché secondaire ou leurs propres installations. Chacun a ses avantages et ses inconvénients, et il n'y a pas de bonne réponse, car il n'y a pas deux parcs identiques.

« Bien que chaque parc fonctionne différemment et possède ses propres nuances, aujourd'hui, de nombreux gestionnaires utilisent une combinaison de ressources internes, de concessionnaires et de fournisseurs tiers ou nationaux pour l'entretien de leurs véhicules », explique Dave Broadwater, directeur des services de gestion de parcs chez Holman.

« Dans la plupart des cas, si un parc dispose d'un garage, c'est souvent la méthode la plus efficace et la plus rentable pour entretenir ses véhicules, en particulier pour les véhicules et les équipements spécialisés, ajoute M. Broadwater. Les concessionnaires sont généralement l'option préférée pour les services sous garantie ou les rappels. Parfois, une visite chez le concessionnaire peut également être nécessaire si un véhicule présente un problème complexe qui nécessite une formation, un équipement ou d'autres ressources spécialisées. »

M. Broadwater ajoute que les fournisseurs tiers ou nationaux « sont souvent la meilleure option pour les vidanges d'huile, les rotations de pneus, l'entretien des freins et autres entretiens de routine ».

Vos besoins spécifiques

Manpreet Rana, directeur des produits et de la maintenance chez Element Fleet Management, explique comment les professionnels des parcs doivent décider de l'option de service qui leur convient le mieux. « La décision d'un gestionnaire doit d'abord être guidée par les exigences uniques de son parc, en tenant compte de facteurs tels que la marque des véhicules, l'âge, l'état de la garantie, l'emplacement géographique et la nature des services requis. »



Le choix d'un établissement de service adéquat dépend d'une série de facteurs.

Les véhicules qui sont encore sous garantie ou qui nécessitent des soins spécialisés, ajoute M. Rana, seraient mieux servis par un concessionnaire. « En revanche, les ateliers du marché secondaire pourraient s'avérer utiles pour les entretiens de routine et pour l'entretien d'un plus grand nombre de marques de véhicules. Les installations internes sont idéales lorsqu'il s'agit d'équipements spécialisés ou lorsqu'une grande partie du parc se trouve dans une même région. »

En fin de compte, selon M. Rana, « chaque option – concessionnaire, atelier du marché secondaire ou installations internes – apporte ses propres atouts ». Chaque choix comporte des avantages et des inconvénients, ajoute-t-il, et le choix dépend des besoins spécifiques du parc.

Avant de s'associer à un prestataire de services, Brij Sharma, président-directeur général de BDS Fleet Service, recommande vivement aux gestionnaires de faire leurs devoirs pour s'assurer qu'il y a une bonne adéquation.

« L'important est un temps de réponse et une remise en route des véhicules aussi rapide que possible, explique-t-il. Chez BDS, notre objectif est d'éliminer tous les impondérables et de remettre les véhicules sur la route dans les plus brefs délais. »

Si l'objectif est d'éviter l'attente et de bénéficier d'un service prioritaire, M. Rana chez Element recommande d'établir un partenariat solide avec un seul fournisseur de services, plutôt que de chercher à obtenir les meilleurs prix.

« Même si le fait de faire le tour du marché peut présenter des avantages en termes de coûts pour certaines réparations, il est généralement plus avantageux d'établir des relations à long terme avec un petit nombre de fournisseurs », explique-t-il.

Chez Holman, M. Broadwater partage cet avis. « En s'associant à un fournisseur national, les opérateurs de parc bénéficient souvent d'une planification préférentielle, explique-t-il. En outre, une fois que vous avez établi une relation solide avec un fournisseur national, celui-ci aura un meilleur aperçu de vos paramètres d'exploitation et travaillera avec vous pour planifier les services de manière proactive et ainsi minimiser les temps d'arrêt. »

BÂTIR ET ENTRETENIR UN PARC AUTOMOBILE QUI VOUS CONVIENT. NOUS SOMMES ICI POUR VOUS AIDER.

PARCS



Modèle Chevrolet Silverado 3500 HD LTZ avec roues jumelées 2024 de préproduction présenté. Le modèle de production peut être différent.

CONNECTIVITÉ DE VOTRE PARC¹

Les Solutions d'entreprises OnStar propose des services qui donnent aux propriétaires de petites entreprises et aux gestionnaires de parc automobile des informations significatives, des données exploitables et la confiance de savoir qu'ils maximisent leur retour sur investissement.

GARANTIE DE 5 ANS/160 000 KILOMÈTRES DISPONIBLE²

Garantie limitée du groupe motopropulseur pour certains véhicules de parc automobile.

POUR EN SAVOIR PLUS, VISITEZ
fr.gmfleet.ca

¹ OnStar n'est pas livrable sur les camions à châssis-cabine surbaissée et sur les véhicules GM fabriqués sans le matériel OnStar y compris, sans s'y limiter, les camions Chevrolet et GMC de base. Certains modèles nécessitent l'achat supplémentaire du matériel OnStar (option UE1) fabriqué et installé à l'usine de GM. L'option UE1 doit être sélectionnée avant que le véhicule soit construit. Nécessite un système électrique en bon état de marche (y compris la batterie), un plan de services actif, une réception cellulaire et un signal GPS. Les services, la connectivité et les capacités varient selon le modèle et/ou la configuration du véhicule et les conditions ainsi que les restrictions géographiques et techniques, et sont assujettis aux modalités de l'utilisateur et à des limitations. Consultez onstar.ca/solutionsentreprises pour connaître les régions desservies, les détails et les limitations liées au système, ou parlez à votre concessionnaire pour plus de détails.

² Des conditions et restrictions s'appliquent. Voir le livret de garantie pour les détails. Au Canada, tous les véhicules neufs Chevrolet et GMC de l'année modèle 2024 reçoivent une garantie de 5 ans ou 100 000 km sur les composants du groupe propulseur, selon la première éventualité; sauf les véhicules neufs Chevrolet ou GMC de l'année modèle 2024 équipés d'un moteur turbo diesel Duramax^{MD} de 3,0 L ou de 6,6 L qui reçoivent une garantie de 5 ans ou 160 000 km sur les composants du groupe propulseur, selon la première éventualité; et certains véhicules neufs Chevrolet ou GMC de l'année modèle 2024 admissibles livrés à des clients parcs commerciaux ou gouvernementaux admissibles qui reçoivent une garantie de 5 ans ou 160 000 km sur les composants du groupe propulseur, selon la première éventualité.

À vos marques, prêts, chargez




by element

SUCCÈS DU TOURNOI DE GOLF ET UN AVENIR PROMETTEUR

La Classique Carl Gloutnay, qui s'est déroulée à Boucherville le 15 juin, illustre la popularité des activités de la région du Québec de la NAFA.

TEXTE SIMON THERRIEN

Ce tournoi de golf a vu la participation de plus de 120 joueurs. Étaient réunis des gestionnaires de parcs, mais aussi plusieurs fournisseurs spécialisés. Il faut ajouter à ce nombre des gens du secteur qui se sont joints au groupe pour le souper.

La météo, aux premiers abords clémente, s'est déchaînée en fin de journée sous la forme de violents orages qui ont abrégé le parcours. Le cocktail n'en aura été que devancé.

Le comité organisateur s'est réjoui de constater une participation significative lors de cette 46^e édition du tournoi de golf, soulignant le dynamisme de notre organisation. L'évènement a été l'occasion de retrouver des collègues, mais aussi de découvrir de nouveaux visages.



Le comité organisateur du tournoi de golf de la région du Québec de la NAFA

Guillaume Poudrier, qui fait le lien entre la région québécoise de la NAFA et les associations régionales affiliées, a pu constater que le redécoupage des chapitres de la NAFA recèle un fort potentiel de croissance pour le groupe québécois.

« Nous pouvons échanger nos bonnes pratiques avec les autres chapitres, explique M. Poudrier. Nous profitons aussi de plus de ressources administratives. Il ne faut pas oublier que la direction de la région du Québec de la NAFA est composée de bénévoles. »

L'objectif de l'association québécoise des gestionnaires de parc est de mousser sa notoriété et d'inciter davantage de joueurs du secteur à rejoindre ses rangs et à participer aux quatre activités annuelles prévues à son agenda. 🌐



Simon Therrien est gestionnaire principal du parc automobile chez Bell et président de la NAFA Québec.

PHOTO MICHEL BEAUNOYER

GRATUIT

NAFA RIDE & DRIVE ÉLECTRIQUE

RÉSERVEZ VOTRE PLACE

JEUDI, 14 SEPTEMBRE 2023 | CIRCUIT ICAR DE MIRABEL

autosphere.ca/nafa-qc-ride-drive

Enfin, une initiative verte qui vous évite de tomber dans le rouge.

Améliorez votre flotte avec nos options électriques, hybrides et hybrides rechargeables.



Chez Hyundai, nous savons que dans un monde où le kilométrage et le prix de l'essence sont élevés, la flexibilité d'un véhicule électrique est tout à votre avantage. Nos véhicules hybrides récompensés, notamment le TUCSON et le SANTA FE, vous offrent une plus grande autonomie pouvant aller jusqu'à 50 km en mode entièrement électrique et sans émissions avant de basculer vers l'essence. De plus, nos hybrides rechargeables au rendement énergétique exceptionnel vous permettent de parcourir jusqu'à 1 000 kilomètres selon le modèle, ce qui veut dire moins de passages à la pompe et des coûts d'utilisation plus bas. Et peu importe où votre entreprise transporte vos employés, notre gamme de caractéristiques de sécurité SmartSense^{MC} livrables, comme l'assistance à l'évitement de collision frontale et l'assistance à la conduite sur autoroute, assurera leur sécurité.

Pour en connaître davantage sur nos options de véhicules, visitez hyundaicanada.com pour tous les détails.

ON FABRIQUE DU WAH **와!**
hyundaicanada.com

 **HYUNDAI**^{MD}

^{MC/MD} Les noms, logos, noms de produits, noms des caractéristiques, images et slogans Hyundai sont des marques de commerce appartenant à (ou utilisées sous licence par) Hyundai Auto Canada Corp. Toutes les autres marques et tous les noms de commerce sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. Modèle de préproduction montré. Image à titre indicatif seulement. Le véhicule montré est doté d'accessoires offerts en option. L'équipement montré n'est pas inclus.

À vos marques, prêts, chargez



arc
by element

ELEMENT FLEET MANAGEMENT DONNER L'EXEMPLE

Après avoir commencé l'électrification de son propre parc de véhicules, Element est la mieux placée pour aider ses clients à suivre son exemple.

TEXTE JACK KAZMIERSKI

Selon les données compilées par la National Oceanic and Atmospheric Administration, le 3 juillet 2023 a été la journée la plus chaude jamais enregistrée dans le monde – et le mercure continuera à grimper. Partout dans le monde, on tire la sonnette d'alarme, et il devient désormais très clair que chacun de nous doit faire sa part pour atténuer les effets du changement climatique.

Alors que les gestionnaires de parcs s'interrogent sur les mesures à prendre et la façon d'influer sur le cours des choses, l'équipe d'Element Fleet Management s'affaire déjà à éduquer, à orienter et à diriger ses clients.

« Nous aidons nos clients depuis plusieurs années à décarboner leur parc », explique Avninder Buttar, vice-président, stratégie chez Element. « Il y a quelques dizaines d'années, nous avons aidé les parcs à réduire la cylindrée de leurs véhicules, passant de huit à six, et enfin à quatre cylindres. Notre capacité à aider nos clients à suivre cette voie fait partie de notre ADN. »

L'étape suivante du processus pour les parcs est l'électrification et la carboneutralité. Encore une fois, Element a les connaissances et le savoir-faire qui lui permettent d'orienter ses clients en ce sens. « Nous disposons d'une équipe dédiée à la décarbonisation et à l'électrification des parcs, soutient M. Buttar. En fait, j'ai le privilège de diriger cette équipe à l'échelle mondiale, et je peux affirmer que nous connaissons très bien tous les aspects sur lesquels doivent se pencher les gestionnaires de parcs quand ils envisagent l'électrification. Heureusement, notre équipe est prête à les accompagner tout au long du processus. »

La complexité du processus d'électrification des parcs est la raison d'être de l'équipe d'électrification d'Element, explique le vice-président. « Nous avons toujours soutenu et aidé nos clients dans la gestion de leur parc et de toutes ses complexités, ajoutait-il. L'électrification vient amplifier le degré de complexité, c'est



Sheri McGrath, v.-p., facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) et Avninder Buttar, v.-p., stratégie chez Element Fleet Management, ouvrent la voie à la décarbonisation.

pourquoi nous nous sommes assurés de disposer d'une gamme complète de services pour en couvrir chacun des aspects. »

Transformer un parc de véhicules à moteur thermique en un parc électrifié est un processus complexe qui fait appel à plusieurs éléments. « Bien qu'il semble relativement simple à première vue, ce processus comporte plusieurs subtilités qui viennent le complexifier, affirme M. Buttar. Il ne s'agit pas seulement de recharge ou de gestion d'énergie. Il s'agit également de la gestion des incitatifs, du suivi des gaz à effet de serre, du suivi des mesures et, bien sûr, de la gestion du changement qu'entraîne le passage à l'électrification. Nous sommes en mesure d'aider nos clients à aller au bout du processus. »

Au-delà des VÉ

Selon M. Buttar, les parcs qui s'engagent dans la carboneutralité doivent considérer cette démarche dans son intégralité. « Nous sommes l'entreprise de gestion de parcs de véhicules la mieux placée dans le marché pour aider nos clients à électrifier leur parc, dit-il. Et si nous sommes si compétents en ce domaine, c'est que la décarbonisation est pour nous une responsabilité, car les gaz à effet de serre émis par les parcs de véhicules représentent la majeure partie de l'ensemble des émissions. »

Sheri McGrath, vice-présidente, facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) pour Element Fleet Management, explique comment Element pousse le concept de la décarbonisation un peu plus loin. « Il n'y a pas que



l'électrification qui permet d'accroître notre responsabilité écologique, dit-elle. Pour nous, il s'agit davantage d'un écosystème de services, même s'il ne fait aucun doute que l'électrification est le moyen le plus percutant pour aider nos clients à atteindre leurs objectifs environnementaux. »

Objectifs de réduction des émissions de carbone

En fin de compte, cet écosystème ne se limite pas à l'électrification. « Nos clients n'ont pas nécessairement des objectifs d'électrification, explique la vice-présidente. Ils ont des objectifs de réduction de leurs émissions. »

Ce fait à lui seul ouvre la porte à de nombreuses possibilités ainsi qu'à une approche en plusieurs volets à la réduction des émissions. « Quand vous envisagez l'électrification, vous n'avez qu'un seul levier sur lequel appuyer, ajoute M. Buttar. Mais quand il s'agit de réduction d'émissions de carbone, tout à coup, vous disposez de toute une série de leviers. »

En raison des défis de la chaîne d'approvisionnement, notre industrie mettra encore des années avant que les constructeurs automobiles ne puissent répondre à la demande des consommateurs et des parcs de véhicules. Néanmoins, cela ne veut pas dire que les parcs doivent attendre les bras croisés qu'il leur soit possible de commander davantage de véhicules électriques.

« Comme il faudra encore quelques années avant une électrification à grande échelle, nous pouvons en attendant contribuer à la réduction des émissions grâce à

la télématique, à la réduction de la marche au ralenti, à l'introduction de véhicules à moteur et hybrides moins polluants et à des projets pilotes d'électrification, ajoute le vice-président. Et en cela, nous sommes particulièrement bien placés pour aider nos clients. »

Mettre en pratique ce que l'on prêche


L'une des raisons pour lesquelles Element est si confiante en son expertise dans ce domaine réside dans le fait qu'elle a établi et atteint ses propres objectifs de réduction. En réalité, Element a électrifié une grande partie de son propre parc.

« Nous mettons en pratique ce que nous prêchons, déclare Mme McGrath. Nous sommes en activité dans cinq pays ; en Nouvelle-Zélande, par exemple, nous avons réussi à électrifier l'intégralité de notre parc interne en 2021. D'ici 2024, nous aurons électrifié en entier notre parc australien ; puis suivront d'ici la fin de 2025 ceux des États-Unis, du Canada et du Mexique. »

Ces réalisations remarquables et ces objectifs ambitieux font l'objet d'explications détaillées dans le rapport ESG 2023, lequel explique également comment Element a lancé plus de 70 programmes pilotes de VÉ dans le monde afin d'aider ses clients à atteindre leurs objectifs de carboneutralité. Le rapport complet est disponible en anglais sur le site Web d'Element au : elementfleet.com/esg.

Les initiatives d'Element avec ses propres parcs en Nouvelle-Zélande et en Australie lui ont permis d'acquérir une expérience, des connaissances et une compréhension de toutes les complexités de l'électrification. Element peut dès lors tirer parti de ce bagage et le transformer en conseils pratiques à l'intention de ses clients pour leur permettre de franchir les obstacles rencontrés sur le chemin de l'électrification et de la réduction des émissions de carbone.

Autrement dit, Element ouvre la voie et donne l'exemple. « Je crois que nos clients y sont sensibles, ajoute la vice-présidente. Nous cheminons avec eux. »

Même si, pour la plupart, les parcs n'en sont qu'à leurs premiers pas, Element entrevoit le jour où les effets cumulatifs de ses efforts auront une incidence significative sur tous ses clients et sur le monde en général. « Ce qui est aussi vraiment passionnant, conclut M. Buttar, est le fait qu'Element gère plus de 1,5 million de véhicules dans le monde, et même davantage grâce à notre alliance mondiale Element-Arval. Notre objectif consiste à décarboner tous ces véhicules, ce qui se traduira par une réduction substantielle des gaz à effet de serre. C'est notre passion, et c'est l'extraordinaire futur que nous transformerons en réalité. » 

À vos marques, prêts, chargez



arc
by element



VÉHICULES DE VENTE ET DE REPRÉSENTATION OPTIONS MULTIPLES

Ces populaires VUS offrent une grande variété de caractéristiques, de groupes motopropulseurs et de capacités de chargement pour votre parc.

TEXTE JIL MCINTOSH

Les constructeurs proposant un grand nombre de petits VUS, il est facile de répondre aux besoins de votre entreprise et de vos représentants. Voici les choix les plus populaires pour l'année-modèle 2023-2024. Les valeurs de consommation sont exprimées en L / 100 km (ville / autoroute / combiné).

Ford Escape

L'Escape s'enrichit d'une nouvelle version ST-Line pour 2023. Deux moteurs sont disponibles, avec traction (FWD) ou rouage intégral (AWD) selon la version. La gamme s'enrichit également d'un hybride rechargeable (PHEV).



DONNÉES TECHNIQUES

- **Moteurs** : Quatre cylindres turbocompressé de 1,5 litre
Quatre cylindres turbocompressé de 2,0 litres
Hybride quatre cylindres de 2,5 litres
- **Puissance** : 180 ch / 199 lb-pi de couple (1,5) | 250 ch / 280 lb-pi de couple (2,0) | Couple combiné de 192 ch / 155 lb-pi (hybride)
210 ch de couple combiné / 155 lb-pi (PHEV)
- **Consommation** : 1,5 traction : 8,9 / 6,9 / 8,0 | 1,5 rouage intégral : 9,2 / 7,4 / 8,4 | 2,0 rouage intégral : 10,2 / 7,6 / 9,1
Hybride : 5,6 / 6,5 / 6,0 | PHEV : 5,6 / 6,3 / 5,9 (2,3 Le / 100 km)
- **Capacité de chargement** : 1062 / 1852 litres (sièges relevés / abaissés)
- **Capacité de chargement hybride / PHEV** : 974 / 1721 litres (sièges relevés / abaissés)

Jeep Compass

Le Jeep Compass a été restylé et reçoit un nouveau moteur turbocompressé de 2,0 litres. Toutes les versions incluent la transmission intégrale et elles comprennent un siège passager avant rabattable, un bac de rangement sous le plancher arrière, la connectivité sans fil et la détection de la somnolence du conducteur.



DONNÉES TECHNIQUES

- **Moteur** : quatre cylindres turbocompressé de 2,0 litres
- **Puissance** : 200 ch / 221 lb-pi de couple
- **Consommation** : 9,9 / 7,4 / 8,8
- **Capacité de chargement** : 770 / 1693 litres (sièges relevés / abaissés)

Chevrolet Equinox

L'Equinox a bénéficié d'une mise à jour stylistique pour 2022, et son moteur gagne cinq chevaux pour 2023. Il se décline en deux versions à traction et quatre en rouage intégral. Parmi les équipements disponibles : le régulateur de vitesse adaptatif, l'aide au stationnement automatique et les services OnStar.

DONNÉES TECHNIQUES

- **Moteur** : quatre cylindres turbocompressé de 1,5 litre
- **Puissance** : 175 ch / 203 lb-pi de couple
- **Consommation** : 8,9 / 7,7 / 8,4 (traction) ; 9,9 / 7,9 / 9,0 (rouage intégral)
- **Capacité de chargement** : 846 / 1809 litres (sièges relevés / abaissés)

Nissan Rogue

Le Rogue a été mis à jour avec un nouveau moteur supplémentaire pour 2022, de sorte que ses seuls changements majeurs pour 2023 sont la connectivité Alexa intégrée sur les versions haut de gamme et le Midnight Edition.



DONNÉES TECHNIQUES

- **Moteurs** : Quatre cylindres de 2,5 litres
Trois cylindres turbocompressés de 1,5 litre
- **Puissance** : 181 ch / 181 lb-pi de couple (2,5) | 201 ch / 225 lb-pi de couple (1,5)
- **Consommation** : 2,5 litres : 9,2 / 7,2 / 8,3 | 1,5 litre : 8,4 / 6,7 / 7,6
- **Capacité de chargement** : 1033 / 2098 litres (sièges relevés / abaissés)

Subaru Crosstrek

Le Crosstrek est redessiné pour 2024, avec un châssis plus rigide, une transmission intégrale révisée et une version Wilderness. Un ensemble de technologies d'aide à la conduite est inclus.



DONNÉES TECHNIQUES

- **Moteurs** : Quatre cylindres de 2,0 litres | Quatre cylindres de 2,5 litres
- **Puissance** : 152 ch / 145 lb-pi de couple (2,0)
182 ch / 178 lb-pi de couple (2,5)
- **Consommation** : 2,0 litres : 8,8 / 7,1 / 7,9 | 2,5 litres : 8,9 / 7,2 / 8,0
- **Capacité de chargement** : 564 / 1549 litres (sièges relevés / abaissés)

Volkswagen Tiguan

Le Tiguan reste essentiellement inchangé en 2023. Tous les modèles sont équipés de série de la transmission intégrale. Les équipements disponibles comprennent une caméra à 360 degrés, un toit ouvrant panoramique, le revêtement en cuir et la connectivité sans fil.



DONNÉES TECHNIQUES

- **Moteur** : Quatre cylindres turbocompressé de 2,0 litres
- **Puissance** : 184 ch / 221 lb-pi de couple
- **Consommation** : Tiguan : 10,6 / 8,0 / 9,4 | Tiguan R-Line : 11,0 / 8,3 / 9,8
- **Capacité de chargement** : 1064 / 2078 litres (sièges relevés / abaissés)

Kia Sportage

Le Sportage est redessiné pour 2023, maintenant plus grand et avec plus d'espace de chargement. Il propose une version hybride, ainsi qu'une version hybride rechargeable. La version à essence d'entrée de gamme est proposée à traction, tandis que toutes les autres sont à traction intégrale.



DONNÉES TECHNIQUES

- **Moteurs** : Quatre cylindres de 2,5 litres | Hybride quatre cylindres turbocompressé de 1,6 litre
- **Puissance** : 187 ch / 178 lb-pi de couple (2,5) | 227 ch / 258 lb-pi de couple (hybride)
- **Consommation** : 2,5 traction : 9,3 / 7,4 / 8,4 | 2,5 rouage intégral : 10,4 / 8,5 / 9,5 | Hybride : 6,1 / 6,3 / 6,2 | PHEV : 6,6 / 6,7 / 6,7 (2,8 Le / 100 km)
- **Capacité de chargement** : 1121 / 2098 litres (sièges relevés / abaissés)
- **Capacité de chargement hybride** : 1119 / 2087 litres (sièges relevés / abaissés)
- **Capacité de chargement PHEV** : 977 / 1855 litres (sièges relevés / abaissés)

Toyota RAV4

Le RAV4 est disponible en version à essence, hybride et hybride rechargeable RAV4 Prime (PHEV). Pour 2023, les technologies d'aide à la conduite sont améliorées, un écran tactile plus grand est disponible et les services par abonnement Toyota Multimedia sont ajoutés. Tous les modèles sont à transmission intégrale.



DONNÉES TECHNIQUES

- **Moteurs** : Quatre cylindres de 2,5 litres | Quatre cylindres hybride de 2,5 litres
- **Puissance** : 203 ch / 184 couple (RAV4) | 219 ch / 163 lb-pi de couple combiné (hybride) | 302 ch / 165 lb-pi de couple combiné (Prime)
- **Consommation** : RAV4 : 8,8 / 7,1 / 8,0 | RAV4 hybride : 5,8 / 6,3 / 6,0 | RAV4 Prime : 5,7 / 6,4 / 6,0 (2,5 Le / 100 km)
- **Capacité de chargement** : 1059 / 1977 litres (sièges relevés / abaissés) | 949 litres (RAV4 Prime)

Mazda CX-50

Le CX-50 est un tout nouveau modèle pour 2023. Tous les CX-50 sont à rouage intégral avec un moteur de 2,5 litres turbocompressé dans les versions supérieures. L'équipement de série comprend un toit ouvrant panoramique, un écran d'infodivertissement de 10,25 po et la connectivité pour téléphone sans fil.



DONNÉES TECHNIQUES

- **Moteurs** : Quatre cylindres de 2,5 litres | Quatre cylindres turbocompressé de 2,5 litres
- **Puissance** : 187 ch / 186 lb-pi de couple (2,5) | 227 ch / 310 lb-pi de couple (2,5 turbo)
- **Consommation** : 2,5 litres : 9,7 / 7,9 / 8,9 | 2,5 litres turbo : 10,4 / 8,1 / 9,4
- **Capacité de chargement** : 889 / 1595 litres (sièges relevés / abaissés)

Hyundai Tucson

Le Tucson n'a pratiquement pas changé pour 2023. Il propose quatre versions à essence en traction ou en rouage intégral, ainsi que deux versions hybrides qui peuvent être transformées en hybrides rechargeables (PHEV). Parmi les équipements disponibles : le régulateur de vitesse adaptatif, l'écran d'infodivertissement de 10,25 po et le hayon mains libres.



DONNÉES TECHNIQUES

- **Moteurs** : Quatre cylindres de 2,5 litres | Hybride quatre cylindres turbocompressé de 1,6 litre
- **Puissance** : 187 ch / 178 lb-pi de couple (2,5) | 261 ch combiné / 258 lb-pi de couple combiné (hybride)
- **Consommation** : 2,5 traction : 9,4 / 7,4 / 8,5 | 2,5 rouage intégral : 10,1 / 8,3 / 9,3 | Hybride : 6,3 / 6,6 / 6,4 | PHEV : 6,8 / 6,6 / 6,7 (2,9 Le / 100 km)
- **Capacité de chargement essence / hybride** : 1095 / 2118 litres (sièges relevés / abaissés)
- **Capacité de chargement PHEV** : 903 / 1877 litres (sièges relevés / abaissés)

Honda CR-V

Pour 2023, le CR-V est redessiné et désormais proposé au Canada avec une option hybride. Les modèles à essence sont à traction ou à rouage intégral, tandis que le modèle hybride est à rouage intégral uniquement.



DONNÉES TECHNIQUES

- **Moteurs** : Quatre cylindres turbocompressé de 1,5 litre | Hybride quatre cylindres de 2,0 litres
- **Puissance** : 190 ch / 179 lb-pi de couple (1,5) | 204 ch combiné / 247 lb-pi de couple combiné (hybride)
- **Consommation** : 1,5 traction : 8,4 / 7,1 / 7,8 | 1,5 rouage intégral : 9,1 / 7,6 / 8,4 | Hybride : 6,0 / 6,9 / 6,4
- **Capacité de chargement** : 1113 / 2155 litres (sièges relevés / abaissés)
- **Capacité de chargement hybride** : 1028 / 2030 litres (sièges relevés / abaissés)

Mitsubishi RVR

Inchangée pour 2023, la RVR est équipée d'un moteur de 2,0 litres à traction ou à rouage intégral, ou d'un moteur de 2,4 litres en traction intégrale uniquement. Parmi les équipements disponibles, citons le toit ouvrant panoramique, la sellerie cuir et les essuie-glaces à capteur de pluie.



DONNÉES TECHNIQUES

- **Moteurs** : Quatre cylindres de 2,0 litres | Quatre cylindres de 2,4 litres
- **Puissance** : 148 ch / 145 lb-pi de couple (2,0) | 168 ch / 167 lb-pi de couple (2,4)
- **Consommation** : 2,0 litres traction : 9,7 / 7,8 / 8,9 | 2,0 litres rouage intégral : 10,0 / 8,1 / 9,1 | 2,4 litres rouage intégral : 10,3 / 8,3 / 9,4
- **Capacité de chargement** : 614 / 1402 litres (sièges relevés / abaissés)

À vos marques, prêts, chargez



arc
by element

MAGAZINE D'AFFAIRES DE L'INDUSTRIE CANADIENNE

Pneum



DYNAMIC TIRE

CONQUÉRIR DE NOUVEAUX MARCHÉS

Le marché de la chenille en caoutchouc, qui se développe à un rythme constant, pourrait bien constituer pour les détaillants de pneus une occasion en or pour générer de nouveaux profits.

TEXTE JACK KAZMIERSKI

Établie depuis longtemps comme chef de file du segment des pneus à bon prix au Canada, Dynamic Tire élargit son offre en ajoutant des chenilles en caoutchouc à sa gamme de produits de spécialité. Fidèle à sa proposition de valeur depuis toujours, Dynamic Tire vend ses chenilles en caoutchouc à prix d'entrée de gamme.

« Notre mission est de continuer à être le plus important grossiste de pneus de spécialité au Canada », déclare David Pulla, vice-président aux ventes pour Dynamic Tire. « Voilà pourquoi nous élargissons notre gamme de produits afin d'y inclure des chenilles en caoutchouc. Il s'agit d'un produit de niche, mais la demande ici au Canada est très forte. »

La bonne nouvelle pour les détaillants de pneus qui ont une clientèle déjà établie pour des produits de spécialité, c'est qu'ils peuvent désormais proposer une gamme de chenilles en caoutchouc pour l'équipement de terrassement et la machinerie lourde. Auparavant, les détaillants devaient orienter cette clientèle vers un marchand spécialisé. Alors que maintenant, grâce à Dynamic Tire, ces mêmes détaillants peuvent aller chercher une nouvelle source de profits.

« Les chenilles en caoutchouc ont beau être un produit de niche », ajoute Gregory Pickering, directeur de segment, produits HR chez Dynamic Tire, « elles deviennent rapidement un produit grand public. »



Selon David Pulla de Dynamic Tire, les chenilles en caoutchouc sont très demandées ici au Canada.

À vos
marques,
prêts,
chargez



arc
by element

Demande croissante et nouvelles occasions

Selon M. Pulla, plus de 60 % de la machinerie lourde neuve est munie de chenilles en caoutchouc – les perspectives de vente sont donc très importantes. À son avis, cependant, certains détaillants de pneus de spécialité pourraient être intimidés par l'idée de proposer une nouvelle gamme de produits, surtout s'ils doivent revoir toute leur logistique. Et c'est là qu'entre en jeu Dynamic Tire, qui est bien placée pour gérer cet aspect pour ses clients.

« Certains détaillants hésiteront à faire le saut parce qu'ils ne savent pas tout ce que cela implique, explique M. Pulla. D'un point de vue logistique, cela pourrait devenir cauchemardesque, car il ne s'agit pas simplement d'attraper quatre pneus et de les lancer dans un camion. Les chenilles en caoutchouc sont très lourdes et très difficiles à manipuler, et nous sommes fiers d'être un fournisseur de services logistiques de premier plan et de rendre le processus aussi fluide et simple que possible pour nos partenaires. »

Les détaillants de pneus qui ne connaissent rien des chenilles en caoutchouc pourraient hésiter à se lancer dans ce nouveau marché. Mais, comme l'énonce M. Pickering : « Ils n'hésiteront pas une seconde lorsqu'ils saisiront l'ampleur de ce marché. »

Il explique que les chenilles en caoutchouc équipent maintenant un nombre croissant de véhicules, dont les chargeurs à direction à glissement, les mini-excavatrices, et bien d'autres. « Il y a 10 ans, ajoute-t-il, seulement 10 % environ de ce type d'équipement roulait sur des chenilles en caoutchouc. Aujourd'hui, c'est près de 60 %, ce qui montre bien à quelle vitesse le marché s'accroît et à quel point ce créneau est très prometteur. »

M. Pulla mentionne quelques chiffres significatifs : « En 2022, le marché mondial des chenilles en caoutchouc valait 1,9 milliard \$ US. D'ici 2030, il est prévu qu'il atteindra 3,2 milliards \$ US. La demande explose partout dans le monde, et le Canada compte pour une grande part du marché mondial. »

L'avantage concurrentiel de Dynamic Tire dans ce marché est sa gamme de prix. En plus de vendre des chenilles en caoutchouc 20 à 25 % moins cher que certaines chenilles à prix plus élevé, le grossiste les accompagne d'une garantie à toute épreuve. « Le client économise entre 20 et 25 % et il obtient à ce prix le même rendement qu'avec un produit plus coûteux », ajoute M. Pulla.

Se lancer

Si vous vendez déjà des pneus de spécialité pour équipement de construction, intégrer des chenilles en caoutchouc est une



alternative qui va de soi pour accroître vos activités de vente et de service. « Il est en fait plus rapide d'installer deux chenilles en caoutchouc que quatre pneus de construction, affirme M. Pickering. Et si vous disposez d'un véhicule de service de pneus, vous êtes alors déjà suffisamment équipé pour faire le travail. »

Dynamic Tire s'engage à fournir aux détaillants de pneus le savoir-faire nécessaire pour qu'ils puissent se lancer dans ce marché en rapide expansion. « C'est assez simple en réalité, soutient M. Pulla. Dans les faits, à l'heure actuelle, plusieurs parcs de véhicules de construction procèdent eux-mêmes au remplacement de leurs chenilles en caoutchouc. Si votre équipe compte des techniciens en pneus qualifiés, ils maîtriseront rapidement les rouages de l'installation et de l'entretien des chenilles en caoutchouc. »

Il souligne que ce segment est une progression toute naturelle pour les détaillants de pneus hors route ou de spécialité. « Si vous vendez déjà des pneus pour chargeurs à direction à glissement, il serait logique que vous commenciez à proposer des chenilles en caoutchouc à vos clients, dit-il. Ils en ont besoin, et s'ils ne les achètent pas chez vous, c'est que vous ne les offrez pas encore. Bref, si vous n'avez pas le produit, vous n'aurez pas la vente. »



David Pulla (au centre, à droite) et Gregory Pickering (au centre, à gauche) accompagnés de quelques membres de l'équipe dédiée aux chenilles en caoutchouc de Dynamic Tire.

Les défis de la livraison juste à temps

Si vous desservez déjà des parcs de véhicules spéciaux ou de construction, vous savez que les temps d'arrêt sont du temps perdu, et qu'une pièce d'équipement qui ne fonctionne pas n'est pas rentable. Dynamic Tire est en mesure d'aider à résoudre ce genre de défis grâce à ses vastes installations d'entreposage et à son savoir-faire en matière de logistique.

« La demande explose partout dans le monde, et le Canada compte pour une grande part du marché mondial. »

DAVID PULLA
VICE-PRÉSIDENT AUX VENTES
DYNAMIC TIRE

« Prenons un parc de véhicules de construction dont l'une des chenilles d'un chargeur à direction à glissement s'est brisée sur un chantier. Évidemment, il ne peut se permettre d'attendre deux jours avant que l'équipement ne soit réparé, explique M. Pulla. C'est pourtant le délai habituel, surtout s'il faut commander la chenille de remplacement aux États-Unis.

Nous promettons un délai d'exécution très rapide. Nous expédions partout au Canada depuis très longtemps et, grâce à nos équipes chevronnées de recherche en matière de produits et de marchés, nous savons quelles chenilles et quels motifs nous avons en stock, et à quel endroit. Nous sommes ainsi en mesure de les expédier à nos clients aussi rapidement que possible. »

En stock et prêt à expédier

En ce moment, Dynamic Tire stocke les chenilles en caoutchouc dont les dimensions répondent à 80 % du marché au Canada. « Nous avons 37 différentes UGS, ajoute M. Pickering, et six différents motifs de sculpture, chacun convenant à une pièce d'équipement et à une application spécifiques. Et nous allons augmenter et élargir notre gamme. »

À l'heure actuelle, Dynamic Tire propose les chenilles en caoutchouc de marque Dynamo. « C'est notre marque en exclusivité, déclare-t-il. Dynamo est une marque bien établie et très respectée qui est en affaires depuis plusieurs années. Elle fabrique des pneus et des chenilles en caoutchouc. Avec Dynamo, nous allons aider nos clients à étendre leurs activités dans ce nouveau marché prometteur et en pleine croissance. »

**À vos
marques,
prêts,
chargez**



arc
by element

DES SOLUTIONS POUR ÉVITER LES RUPTURES DE STOCK

La gestion du matériel nécessaire aux opérations dans les centres de pneus peut occasionner des situations problématiques quand les petites pièces dont on a besoin en période de pointe viennent à manquer.

TEXTE MICHEL BEAUNOYER

Qu'il s'agisse de masses d'équilibrage, de boulons, de capteurs de pression ou de valves, toutes ces petites pièces qui se déclinent en une variété de formats pour autant d'applications demandent un suivi constant des stocks.

Pour les distributeurs de matériel et d'équipements destinés aux centres de pneus, le soutien à la clientèle joue un rôle important dans le maintien des relations commerciales, certes, mais aussi dans l'assurance que les ateliers auront tout ce dont ils auront besoin pour répondre à la demande.

« Nous voyons plusieurs approches différentes dans les centres de pneus en matière de gestion du matériel », constate David Cantin, président de Cantin Distribution. « On voit que parfois, les plus petits

ateliers tendent à improviser davantage. D'un autre côté, certains centres de pneus optent pour des systèmes de gestion des stocks plus précis, notamment par l'utilisation de code-barres reliés à leur plateforme de gestion. » Pour que cette approche fonctionne rondement, il faut que tous les utilisateurs prennent l'habitude de numériser les codes sur les boîtes ou les sacs de produits.

Commandes en ligne

Un centre de pneus qui gère ainsi ses stocks peut aussi passer ses commandes directement par le truchement du site transactionnel de Cantin Distribution.

Cantin Distribution analyse aujourd'hui la possibilité d'automatiser les achats grâce à l'avancée des technologies d'intelligence artificielle. « On parle ici d'une solution où le matériel nécessaire aux opérations de l'atelier serait commandé automatiquement à la lumière de ses besoins. On regarde en ce moment comment cela pourrait s'appliquer à nos opérations », précise M. Cantin.

Entre-temps, le rôle des représentants du distributeur sur la route demeure essentiel. « Le contact humain reste important dans notre industrie, souligne le président. Les commandes se font encore beaucoup lors de ces visites régulières où nos spécialistes vont faire la tournée du matériel et passer les commandes en collaboration avec le responsable des achats de l'atelier. »

Des experts-conseils

C'est d'ailleurs une des approches préconisées par Dominic Labelle, président de Les Équipements Qué-Mont. « Ce n'est pas aux centres de pneus de garder d'importants stocks de matériel dans leurs locaux, c'est notre travail. Nos représentants passent en atelier au minimum aux cinq semaines, plus souvent dans le cas

de centres de pneus à forts volumes. Les commandes seront faites avec l'acheteur ou parfois, c'est le représentant qui va faire le tour des stocks et monter la liste des produits nécessaires que l'acheteur va approuver. Il ne sert à rien de charger les stocks au maximum en périodes creuses, sachant que le représentant passera quelques semaines plus tard. »

Comme l'indique M. Labelle, le distributeur a accès à l'historique

d'achat de ses clients et peut s'en servir pour une bonne évaluation des besoins. L'important est de ne manquer de rien.

Ici aussi, les commandes peuvent se faire par le site transactionnel de Les Équipements Qué-Mont. « C'est un peu comme pour Amazon, explique le président. Les gens choisissent ce dont ils ont besoin et le mettent dans leur panier. Lorsqu'ils passent la commande, nous avons un expert qui la vérifie. Par exemple, il avisera l'acheteur que s'il veut douze craies pour marquer les pneus, il ne devrait pas commander douze boîtes de douze craies, surtout s'il n'en utilise pas dix unités dans l'année. »



« On parle ici d'une solution où le matériel nécessaire aux opérations de l'atelier serait commandé automatiquement à la lumière de ses besoins. »

DAVID CANTIN PRÉSIDENT, CANTIN DISTRIBUTION

Dans un cas comme dans l'autre, les distributeurs indiquent l'importance de la prévoyance pour les gestionnaires de centres de pneus. La chaîne d'approvisionnement s'est stabilisée, cependant, la livraison juste-à-temps n'est pas nécessairement la meilleure approche. Le téléphone sonne encore chez les distributeurs pour qu'ils dépannent des ateliers qui manquent de matériel en période de fort achalandage.

« Avec la pénurie de main-d'œuvre et les aléas de l'importation, ce n'est pas recommandé de commander deux jours avant le début de la période de pointe », indique M. Labelle.



« Ce n'est pas aux centres de pneus de garder d'importants stocks de matériel dans leurs locaux, c'est notre travail. »

DOMINIC LABELLE PRÉSIDENT, LES ÉQUIPEMENTS QUÉ-MONT

Un exemple d'ajustement

À partir du 3 février 2024, il sera interdit au Canada de fabriquer et d'importer des masses d'équilibrage (pesées) en plomb pour équilibrer les roues des véhicules routiers.

« Ce n'est pas une surprise et il n'y a pas de panique, mentionne M. Labelle. Nous en entendons parler depuis au moins dix ans et le règlement devait s'appliquer en 2020, mais a été reporté à cause de la pandémie. »

En prévision de l'application du règlement d'Environnement et Changement climatique Canada, le distributeur va consulter ses représentants et ses clients pour déterminer quel produit de remplacement sera le plus adéquat. Entre-temps, comme les autres distributeurs, il pourra écouler les stocks de pesées en plomb, un processus qui devrait aller jusqu'au début de 2024. « Il faut y penser tout de suite, mentionne M. Labelle. Plusieurs solutions

existent et il n'y aura pas de rupture dans l'approvisionnement. »

De son côté, M. Cantin affiche le même calme. « Le défi ne sera pas l'approvisionnement ni le prix, mais plutôt le changement des habitudes. »

DISTRIBUTION

Stox

BRIDGESTONE

toujours en Stox!

Plus de 1 200 000 p²
d'espace d'entreposage
et 2 000 000
de pneus en stock!

- Livraison rapide et service efficace
- Plateforme de commande facile à utiliser
- Partenariats avec de nombreux fabricants d'envergure mondiale
- Processus de retour simple

DÉCOUVREZ LES PNEUS BLIZZAK

Blizzak WS90
Blizzak LM001
Blizzak LM001RFT
Blizzak DM-V2
Blizzak W965

DISTRIBUTION

Stox

Un partenaire qui livre!

distributionstox.ca | 1 866 906-8848

À vos marques, prêts, chargez



arc

by element

LES VENTES APPARTIENNENT AUX LÈVE-TÔT

Un savant dosage de données et de flair.

TEXTE KRYSZYNA LAGOWSKI

C'est bien avant les premiers jours de mai que Jared Powell-Williams passe ses dernières commandes de pneus d'hiver pour la saison suivante.

Car dès le mois de mars, les fabricants communiquent avec leurs canaux de distribution, c'est-à-dire leurs clients. « Nous commençons à passer des commandes en mars, avril et mai », dit M. Powell-Williams, vice-président de North Country Tire. « La réception des commandes débute parfois dès le mois de juin. »

Il lance à la blague que c'est grâce au meilleur gestionnaire de l'approvisionnement et au meilleur directeur de l'exploitation de l'industrie ! « Entre ces deux disciplines, c'est autant une question de savoir que de

talent pour assurer l'équilibre entre les achats et la réception des produits sortants », explique le vice-président. Pour que les ventes soient au rendez-vous dans le secteur du pneu, il faut un rapport étroit entre l'approvisionnement, l'exploitation, le marketing et, bien sûr, les ventes.

Il s'agit d'examiner l'historique des volumes passés, puis de décider dans quelle mesure il est logique d'augmenter ces volumes pour qu'il y ait suffisamment de produits en stock pour favoriser une croissance. « Nous ne pouvons pas

toujours nous appuyer sur l'historique de ventes », signale M. Powell-Williams. Il dit compter sur les relations étroites avec les fabricants de pneus et les équipementiers pour dénicher de nouvelles occasions.

Quant à Ken Miller, gestionnaire d'entrepôt chez Fountain Tire, il a déjà passé ses commandes. « Il faut commencer à

planifier la saison hivernale bien avant que la neige de l'hiver précédent ait fondu. » Cette année, dès la première semaine d'avril, il avait terminé sa planification et passé ses commandes pour l'hiver prochain auprès de ses fournisseurs.

Avant de procéder aux commandes, une analyse des données des ventes passées

est effectuée. Ensuite, avec en main les données de marché des fournisseurs, l'équipe commerciale et les directeurs de magasin de Fountain Tire entrent en jeu. Un logiciel prévisionnel utilise ces données agrégées pour dresser un plan qui répond aux objectifs en matière de variété, de prix et de rentabilité.

Données historiques

« Les données historiques varient d'une année à l'autre, mais

« Il faut commencer à planifier la saison hivernale bien avant que la neige de l'hiver précédent ait fondu. »

KEN MILLER
GESTIONNAIRE D'ENTREPÔT
FOUNTAIN TIRE

KENDA

WANDA

SURETRAC

tous pneus en matière de
Camionnettes & VTT

IMPORT-EXPORT PROBEC INTERNATIONAL INC.
depuis 1985

1 800 463-2547
probec-intl.com
info@probec-intl.com

habituellement, elles nous indiquent à 80 pour cent la voie à adopter », explique le gestionnaire d'entrepôt.

La chaîne d'approvisionnement est encore fragile et les fournisseurs font des pieds et des mains pour s'assurer que leurs usines pourront répondre à la demande des consommateurs. « L'an passé, il y a eu une transition de produits qui étaient auparavant fabriqués au pays, explique-t-il. La fabrication d'une plus grande partie de nos produits a été transférée à l'étranger, où il est plus facile de produire, semble-t-il. »

Les délais d'expédition des produits par voie maritime jusqu'aux ports, puis par voie ferroviaire et par voie routière, sont toujours une source de préoccupation. « La situation est encore passablement imprévisible, soutient M. Miller. Les ports canadiens sont assez complexes. »

Selon Mike Matesic, directeur du segment pneu radial pour camions et autobus chez Dynamic Tire, les détaillants qui ont des capacités d'entreposage peuvent commander en conteneurs depuis l'usine auprès de Dynamic Tire, bien que certains voudront s'approvisionner auprès de l'entrepôt. « Ce cycle de commande depuis l'usine est habituellement effectué avant la fin du mois de mai. »

Il est important de faire des prévisions parce que les usines qui fabriquent les pneus doivent commander leurs matériaux, qui ne sont pas les mêmes que ceux des pneus toutes-saisons. Les délais de production vont de 30 à 45 jours, les délais d'expédition par bateau vont de 45 à 60 jours, puis il faut entre sept et dix jours de livraison au Canada. « De cette façon, nous sommes assurés qu'ils seront livrés bien à temps », affirme le directeur de segment.

Le facteur temps est en effet important. Selon Ugo Desgreniers, directeur des achats chez Distribution Stox, il revient au distributeur de veiller à ce que les pneus soient prêts pour la vente. « Les ventes s'effectuent toujours durant les mêmes six à huit semaines de chaque automne, souligne-t-il. Le distributeur doit avoir tous ses pneus en stock dès septembre. »

Contrairement aux autres segments de pneus, il n'y a qu'un seul cycle de production de pneus d'hiver. « C'est pourquoi vous devez commander et stocker vos entrepôts avec des pneus d'hiver, dit-il. Notre stratégie en tant que distributeur est de commander autant de pneus d'hiver que peuvent en contenir nos entrepôts. »

Au Québec, où les pneus d'hiver sont obligatoires, il recommande aux détaillants de communiquer d'avance avec leurs clients pour prendre rendez-vous. « Vous devez commencer la pose des pneus d'hiver de vos clients dès septembre pour pouvoir terminer avant la date limite réglementaire. »



ADVAN 45th
Anniversary

**PNEU URBAIN
RÉGLEMENTAIRE,
PRÊT POUR LA PISTE**

Il y a une chose qui sépare la première place du reste du peloton : la ligne d'arrivée. Les pneus ADVAN haute performance, inspirés de la course automobile, vous motivent à rouler vers la victoire.

YOKOHAMA
YOKOHAMA.CA

À vos
marques,
prêts,
chargez



PNEUS D'HIVER

REPRISE DES VENTES

Les ventes de pneus d'hiver connaissant un rebond depuis la fin de la pandémie, la demande devrait donc reprendre cette année.

TEXTE JACK KAZMIERSKI

Comme notre quotidien a presque repris son cours normal, la saison des pneus d'hiver devrait être très bonne pour les détaillants cette année.

« Les gens ont recommencé à se déplacer pour le travail et le télétravail n'est plus autant la règle », affirme James McIntyre, vice-président des ventes pour le Canada chez Sailun Tire Americas. « Je crois qu'à l'arrivée de l'automne et de l'hiver, il y aura davantage de véhicules sur les routes. »

Selon Ian McKinney, chef de produit pour Bridgestone, les ventes de pneus d'hiver au Canada reviennent à la normale. « En analysant les ventes de pneus d'hiver des dernières années, nous constatons un net repli en 2020 en raison de la pandémie. Mais les ventes ont repris et elles se situent maintenant au même niveau qu'avant la pandémie, ce qui est une bonne chose », dit-il.

Il précise quelques données sur les ventes de pneus d'hiver. « La catégorie du pneu sans crampons est deux fois plus importante que celle du pneu à crampons, explique-t-il. Au Canada, donc, pour chaque pneu à crampons vendu, deux pneus sans crampons le sont – mais les chiffres pour chacune de ces catégories sont exactement les mêmes qu'avant la pandémie. »

Pneus tout-temps ou pneus d'hiver

De plus en plus de fabricants de pneus proposent des produits tout-temps, qui sont essentiellement des pneus toutes-saisons affichant le pictogramme du flocon et de la montagne à trois pics.

« L'adoption et l'acceptation des pneus tout-temps n'a pas eu de réel impact sur le marché canadien du pneu d'hiver, soutient M. McKinney. Il semble que les gens s'informent ou apprennent par expérience que les produits tout-temps, bien qu'ils soient remarquables, ne peuvent remplacer des produits spécifiquement conçus pour l'hiver. »

Selon M. McIntyre de Sailun, il y a un marché pour les pneus tout-temps, mais les pneus d'hiver demeurent l'option privilégiée par la plupart des Canadiens. « Les pneus tout-temps sont populaires dans les marchés urbains en raison du manque d'espace pour l'entreposage d'un jeu de pneus sup-

plémentaire, ou parce que les hivers sont moins rigoureux ou les distances à parcourir plus courtes », dit-il.

L'incidence des VÉ sur le marché

Une tendance très intéressante qui se dessine dans le marché du pneu d'hiver est le nombre de plus en plus important de véhicules électriques sur les routes du Canada. « Je crois que la plus forte tendance dans le secteur automobile en ce moment est l'adoption du véhicule électrique », avance David Carpenter, directeur de catégorie de produits chez Michelin. « Comme l'habitacle des VÉ est plus silencieux, les passagers peuvent entendre le bruit des pneus, surtout celui des pneus d'hiver. Nous cherchons donc des moyens pour atténuer ce bruit. »

Il souligne que Michelin utilise un logiciel maison pour concevoir des sculptures qui réduiront le bruit tout en conservant la traction requise pour un pneu d'hiver.

L'autonomie est l'autre défi qui se pose aux propriétaires de VÉ. Là encore, les fabricants de pneus se mettent à la fameuse table à dessin pour travailler à des solutions. « En hiver, il y a une plus grande perte d'autonomie par rapport à l'été en raison du chauffage, et les batteries ne sont simplement pas aussi efficaces dans le froid, explique le directeur. Nous concevons donc des pneus offrant une meilleure résistance au roulement pour que les propriétaires de VÉ puissent s'inquiéter un peu moins. Ils pourront ainsi augmenter le chauffage d'un ou deux degrés au lieu de conduire avec une couverture sur les cuisses. »

Évolution du pneu d'hiver

En raison des améliorations apportées à la technologie des pneus d'hiver, les conducteurs sont aujourd'hui plus en sécurité « Les pneus d'hiver ne cessent d'évoluer et de s'améliorer grâce aux avancées technologiques et aux innovations en matière de composés, fait remarquer M. McIntyre. Les fabricants de pneus investissent massivement dans la recherche et le développement afin d'améliorer la performance et la sécurité des pneus d'hiver, ce qui a par exemple mené à des avancées en matière de sculpture. Des innovations comme les



Bridgestone Blizzak WS90

Le Blizzak WS90 amène la performance sur chaussée mouillée, enneigée et glacée à un niveau supérieur. Sa durée de vie prolongée se traduit par une saison d'utilisation hivernale supplémentaire.



Michelin X-Ice Snow

Ce pneu X-Ice Snow de Michelin affiche deux types de lamelles 3D pleine profondeur qui, par leur effet de griffe accru et leur adhérence exceptionnelle, réduisent la distance de freinage sur la glace ou la neige.



Sailun WSTX Ice Blazer

La conception moderne du WSTX assure une performance maximale sur la neige fondante, la neige et la glace. Les mélanges de composé et de polymère du pneu contribuent à en préserver la flexibilité par temps froid.

motifs de lamelles spécialisés, un plus grand nombre d'arêtes mordantes et des pavés variables, contribuent à améliorer la traction et la tenue de route sur la neige et la glace. »

Chez Michelin, M. Carpenter précise que la traction est l'élément qui prime, même pour les propriétaires de VÉ. En d'autres termes, la traction des pneus d'hiver ne peut être sacrifiée au profit d'une meilleure résistance au roulement.

« On pense tous à tort que l'autonomie est la seule préoccupation des propriétaires de VÉ, dit-il, mais les sondages auprès de ces automobilistes canadiens nous ont appris que leur première préoccupation en hiver demeure les démarrages et les arrêts. La performance sur glace et sur la neige, voilà sur quoi nous planchons en priorité. Nous voulons nous

assurer de pouvoir offrir avant tout ces performances sur le plan de la sécurité. »

En plus d'améliorer la traction sur la neige et sur la glace, ainsi que la résistance au roulement, pour maximiser l'autonomie, les pneus d'hiver de demain seront également plus écologiques.

« La société a évolué et nous en arrivons au point où la performance des pneus ne suffit plus, poursuit M. Carpenter. Les consommateurs veulent savoir quelle sera la durée de vie d'un pneu, comment il a été fabriqué et ce qu'il en adviendra en fin de vie. Nous examinons donc des façons de rendre les pneus plus durables, de bout en bout. Je crois réellement que c'est la direction que prend le marché, et nous avons l'ambition de produire un pneu entièrement durable d'ici 2050. »

KUMHO TIRE
All Ways. Go With you

l'Évolution pour les VÉ
Pneus d'équipement d'origine pour **Tesla Y**, **VW ID.4** et **Kia EV6**

CRUGEN HP71 **CRUGEN HP71** **SOLUS TA91**

(905) 564-0882 | kumho.general@kumhotire.ca | kumhotire.ca | KumhoCanada | kumhotirecanada

À vos marques, prêts, chargez



arc
by element

LE DÉFI DE LA GESTION DES PNEUS

Avec l'évolution technologique et les exigences croissantes en matière de performances et de sécurité des véhicules, la gestion des pneus devient de plus en plus complexe.

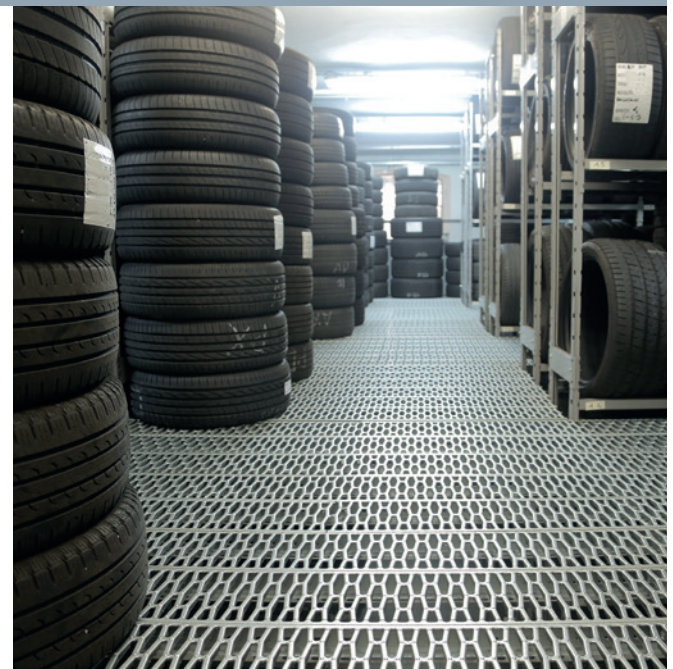
TEXTE STEVE CHAMPAGNE, BRIDGESTONE CANADA

Ces véhicules, qui parcourent nos routes, sont souvent équipés d'une traction intégrale et de groupes motopropulseurs hybrides, électriques ou à combustion interne offrant des puissances et des couples toujours plus élevés. De même, les systèmes de freinage deviennent de plus en plus complexes, puissants et parfois régénératifs. Toutes ces avancées technologiques ont des répercussions significatives sur les pneus. Les diamètres augmentent, les indices de vitesse et de charge sont en hausse, et les dimensions disponibles se multiplient. Il n'est plus possible de gérer une saison de pneus avec quelques tailles universelles comme cela était le cas auparavant.

Une collaboration essentielle entre ateliers et consommateurs

Les ateliers doivent faire face à des équipements de plus en plus technologiques et coûteux, tandis que la main-d'œuvre qualifiée est de plus en plus difficile à trouver. De leur côté, les consommateurs doivent désormais prendre en compte de multiples facteurs lorsqu'ils choisissent leurs pneus, tels que les dimensions ainsi que les indices de charge et de vitesse. L'achat de pneus est désormais perçu comme un investissement plutôt qu'une simple dépense.

Il est essentiel que les ateliers et les consommateurs se concertent dès que possible avant la saison des pneus afin de planifier l'achat, le rendez-vous et le stockage de leurs pneus. Les nouvelles dimensions et spécifications des pneus peuvent nécessiter une commande anticipée, ce qui rend la planification cruciale. Les consommateurs doivent être informés des options disponibles, des délais de livraison et des conseils de choix pour leurs pneus. Une planification adéquate permettra de garantir la disponibilité des pneus nécessaires et d'éviter les retards.



La communication entre le centre de pneus et ses clients est essentielle dans la gestion des stocks de pneus.

Pour conseiller au mieux les consommateurs, il existe plusieurs outils de formation disponibles sur le marché. Des échanges avisés entre les clients et les marchands peuvent conduire à la découverte de nouveaux types d'applications et de produits mieux adaptés aux besoins des consommateurs.

Vers des solutions plus flexibles

Ces dernières années, plusieurs facteurs ont modifié les habitudes de mobilité des consommateurs. Les pneus toutes-saisons sont devenus des produits extrêmement compétents dans toutes sortes de conditions, ce qui les rend de plus en plus attractifs et appropriés pour un nombre croissant de personnes. Les ventes de pneus homologués ont connu une augmentation fulgurante tant pour les véhicules de tourisme que pour les véhicules utilitaires légers. Cela représente une excellente nouvelle pour les ateliers, car la logistique des périodes de pointe peut être facilitée en tenant compte des dates obligatoires d'utilisation de pneus homologués et en gérant efficacement les rendez-vous.

En conclusion, la communication entre les consommateurs et les centres de pneu sera la clé de l'avenir pour la gestion de l'approvisionnement en pneus. Il sera essentiel de mettre en place des services de communication avec la clientèle afin d'assurer une gestion efficace et une planification adéquate. Toutes les parties impliquées, les consommateurs, les marchands et les distributeurs, en bénéficieront. 🌐

MIRAGE

MDR235

PNEU À ÉPAULE OUVERTE POUR LA TRACTION REGIONAL

Découvrez le Mirage MDR235, un pneu à épaule ouverte conçu pour les applications régionales. Doté d'un bloc de bande de roulement central à emboîtement, ce pneu garantit une stabilité accrue et une durée de vie remarquable de la bande de roulement, avec une profondeur de 27/32"

- Des lamelles centrales et latérales offrant une traction supérieure, assurant une adhérence optimale sur différentes surfaces.
- La conception à épaule ouverte et les rainures de la bande de roulement favorisent l'auto-nettoyage, prévenant l'accumulation de débris et améliorant la traction.
- Les crampons centraux intégrés contribuent à une meilleure stabilité, offrant une expérience de conduite fiable et sécurisée.
- La conception de la carcasse extra résistante du pneu améliore sa durabilité, lui permettant de résister aux conditions exigeantes sur de longues périodes.



MDW217

PNEU POUR CONDUITE HIVERNALE

Le Mirage MDW217 est un pneu de haute qualité spécialement conçu pour la conduite régionale, garantissant des performances optimales dans toutes les saisons. Avec sa conception de bande de roulement à lamelles avancée, ce pneu excelle dans des conditions météorologiques difficiles telles que fortes pluies, terrains boueux, neige et surfaces glacées. Le Mirage MDW217 est le choix idéal pour la conduite hivernale dans des circonstances exigeantes.

- Une traction remarquable sur la glace et la neige grâce aux nombreuses lamelles incorporées dans la bande de roulement.
- Une excellente adhérence sur la neige et la boue grâce aux blocs de bande de roulement agressifs.
- Le motif de bande de roulement ouvert expulse efficacement la neige et la boue, maintenant une traction optimale.
- Spécialement conçu comme pneu pour les conditions hivernales, garantissant des performances supérieures.



[DYNAMICTIRE.COM/MIRAGE](https://www.dynamictire.com/mirage)

DYNAMIC
TIRE INC.

À vos
marques,
prêts,
chargez



arc
by element

SAILUN TIRE AMERICAS

PNEUS D'EXCEPTION, PRIX EXCEPTIONNEL

La marque Rovelo est sur une belle lancée avec l'ajout imminent de nouveaux pneus à sa gamme.

TEXTE JACK KAZMIERSKI

Rovelo fait partie de la famille des marques de Sailun Tire et elle fait beaucoup jaser cette année alors qu'elle donne un coup d'accélérateur à l'innovation et à la conception pour commercialiser au Canada et ailleurs de tout nouveaux produits pour véhicules de tourisme.

Plus important distributeur de pneus au Canada, Groupe Touchette joue un rôle déterminant dans le succès de la marque Rovelo, surtout maintenant qu'elle est fin prête à élargir son offre.

« Groupe Touchette et Rovelo ont noué un remarquable partenariat exclusif qui repose sur la confiance et sur la conviction que les clients méritent de se procurer d'excellents pneus à prix abordable », déclare le vice-président du marketing et du merchandising de Groupe Touchette, David Giguère. « Groupe Touchette a connu une croissance phénoménale au cours de ses quelque 40 ans, et les plans de Rovelo s'accordent parfaitement avec notre stratégie. Nous sommes enchantés du fait que Rovelo enrichisse et actualise sa gamme de produits, et nous croyons que les consommateurs adoreront les pneus que la marque lancera cette année et l'an prochain. »

James McIntyre, vice-président aux ventes pour le Canada chez Sailun Tire Americas (STA), n'a que de bons mots pour le partenariat de la marque avec Groupe Touchette. « Rovelo est fière d'être partenaire d'une entreprise canadienne aussi reconnue et qui partage nos valeurs, dit-il. C'est pourquoi nous sommes si emballés d'enrichir la gamme de produits Rovelo au cours des semaines et des mois à venir grâce au renforcement de notre partenariat avec Groupe Touchette et aux pneus pour véhicules de tourisme Rovelo. »

La marque propose ce que M. McIntyre appelle « une gamme complète de solutions pour entreprises, qui s'accompagne de produits et d'une expérience client inégalés dans le segment des pneus économiques. Nos produits sont vendus dans plus de 135 pays, et nous sommes le 12^e plus important fabricant de pneus. Avec les meilleures garanties et le meilleur soutien qui soient, vous pouvez être assuré d'obtenir une excellente valeur et un produit digne de votre confiance. »



L'histoire de la croissance de la marque Rovelo est impressionnante. La demande a connu une croissance constante et, bien que les pneus Rovelo soient conçus en Amérique du Nord pour le marché nord-américain, ils sont fabriqués dans diverses usines au Vietnam, au Cambodge et en Chine afin de pouvoir répondre à la demande mondiale.

Gamme étendue

À l'heure actuelle, Rovelo offre aux consommateurs canadiens une vaste gamme de produits, y compris des pneus HP, UHP, LT, et des pneus d'hiver. Par exemple, le Rovelo RHP-778 est un pneu HP dont la bande de roulement présente une durée de vie exceptionnelle et qui assure un confort sans compromis et une qualité de roulement.

Du côté des pneus UHP, le Rovelo RPX-988 présente des caractéristiques de tenue de route précise sur chaussées mouillées et sèches. Ses larges pavés d'épaulement et ses lamelles à angle élevé optimisent la performance en virage à vitesse élevée.

Les propriétaires d'un VUS et d'un multisegment seront ravis du pneu toutes-saisons Rovelo Road Quest H/T en raison de la tenue de route et de la stabilité exceptionnelles qu'exige ce type de véhicules, sans toutefois compromettre le confort de roulement.

Rovelo propose également un pneu LT, le Ridgetrak A/T. Outre sa traction supérieure pour les VUS, les camionnettes et les fourgonnettes, à la fois sur et hors route, il est approuvé pour utilisation dans la neige abondante et arbore à cet effet le pictogramme du flocon et de la montagne à trois pics.



James McIntyre, vice-président aux ventes pour le Canada chez Sailun Tire Americas, affirme que Rovelov propose une gamme complète de solutions pour entreprises.

Enfin, Rovelov propose un pneu d'hiver à clouter, le Rovelov RWS-677. Pneu procurant une adhérence supérieure en conditions hivernales rigoureuses, il est fait d'un composé spécialement formulé qui assure une performance maximale par températures extrêmes tout en ne perdant rien de son roulement silencieux et confortable.

Innovation et ingénierie

Alors qu'elle continue d'innover, la marque Rovelov mettra en marché de nouveaux pneus fort intéressants cette année et l'an prochain. Pour le moment, il est possible de commander trois nouveaux pneus : Arctic Vision, Instinct AS01 et Instinct SUV/CUV.

L'Arctic Vision, comme son nom l'indique, est un pneu d'hiver de première qualité, sans crampons, qui offre une extraordinaire expérience de conduite, en toute sécurité. Proposé en 35 dimensions (de 16 à 22 pouces) et en cotes de vitesses V et W, il est assorti d'une garantie de deux ans pour risques routiers.

Spécialement destinés au marché florissant des VUS et des multisegments, les pneus Instinct AS01 et Instinct SUV/CUV ont été conçus pour permettre une adhérence adéquate en toutes saisons et assurer une efficacité énergétique et un confort de roulement. L'Instinct AS01 est proposé en 50 dimensions (de 14 à 19 pouces) et en cotes de vitesse T et W, et il comporte une garantie de cinq ans ou de 100 000 km. L'Instinct SUV/CUV est conçu pour les plus gros véhicules et est offert en 49 dimensions (de 16 à 21 pouces) et en cotes de vitesse H, V et W, et il comporte la même garantie.

Bientôt sur les tablettes

Rovelov lancera plus tard cette année et au début de 2024 quatre nouveaux pneus passablement intéressants : Ridgetrak HT, Ridgetrak AT, Ridgetrak RT et Instinct UHP A/S.

La gamme Ridgetrak s'adresse aux fervents de camions. Le Ridgetrak HT est un excellent pneu routier toutes-saisons pour camions légers, VUS et multisegments, et il offre une excellente adhérence, un roulement silencieux et une tenue de route homogène qui assure une conduite confortable et agréable. Il est offert en dimensions 34P et LT (de 15 à 22 pouces) et il est assorti d'une garantie de cinq ans ou de 80 000 km.

Le Ridgetrak AT est un pneu tout-terrain de première qualité qui est aussi à l'aise sur la route que sur terrains accidentés. Il est doté d'une sculpture de conception avancée et d'un robuste motif de flanc, et il a été conçu pour assurer une adhérence exceptionnelle, peu importe l'état des routes, même dans la neige – ce qui explique pourquoi il affiche le pictogramme du flocon et de la montagne à trois pics. Il sera lancé au premier trimestre de 2024, et il sera proposé en 44 dimensions (de 15 à 22 pouces) et comportera une garantie de cinq ans ou de 80 000 km.

Quant au Ridgetrak RT, qui sera commercialisé au quatrième trimestre de cette année, il offrira une performance optimale sur et hors route. Combinant à la perfection adhérence, durabilité et longue durée de vie de la bande de roulement, il a été spécialement conçu pour prendre d'assaut les terrains les plus accidentés du Canada. Proposé en 36 dimensions (de 17 à 22 pouces), il est assorti d'une garantie de cinq ans ou de 72 000 km et arbore le pictogramme du flocon et de la montagne à trois pics. Les pneus en dimension LT peuvent être cloutés pour en maximiser la traction.

Enfin, l'Instinct UHP A/S complétera la gamme qui sera bientôt lancée. S'adressant à ceux qui carburent à l'adrénaline, il est le tout nouveau pneu ultraperformant de Rovelov. À son lancement à la fin du premier trimestre de 2024, il sera offert en plus ou moins 45 dimensions (de 16 à 22 pouces). D'autres détails seront annoncés peu avant la date de lancement.

Conçus en Amérique du Nord pour les consommateurs nord-américains, ces pneus Rovelov seront vendus à un prix exceptionnel. En partenariat avec Groupe Touchette, le plus important distributeur de pneus au Canada, l'équipe de Rovelov est déterminée à concrétiser une promesse que M. McIntyre, v.-p. aux ventes pour STA, résume de belle façon : « Nous croyons que nos clients méritent des pneus exceptionnels à un prix exceptionnel. »

À vos marques, prêts, chargez



arc
by element

DYNAMIC TIRE RÉINVENTER LA ROUTE

Conçus au Canada, ces nouveaux pneus répondent aux besoins des parcs canadiens.

TEXTE JACK KAZMIERSKI

Dynamic Tire est fière de lancer deux nouveaux pneus pour la conduite régionale qui sont particulièrement adaptés au marché canadien. Ils ont été conçus et testés par l'équipe interne d'ingénierie de Dynamic Tire pilotée par Mike Matesic, directeur du segment pneu radial pour camions et autobus, secondé par Patrick Allcock, vice-président, produits.

« Même s'ils seront tous les deux vendus au Canada et à l'étranger, ils répondent aux besoins et à la demande du marché nord-américain, et particulièrement à ceux des parcs de camions canadiens », explique David Pulla, vice-président aux ventes pour Dynamic Tire.

Mirage MDR235

Le premier est le Mirage MDR235, un pneu de traction à épaulement ouvert. « Il est destiné à la conduite régionale, là où une traction optimale est essentielle, explique M. Matesic. Suffisamment robuste pour affronter les routes de gravier et les chemins de terre, il est idéal pour les camions de livraison et peut être utilisé à la fois sur et hors route. »

Même si, techniquement, ce n'est pas un pneu pour la conduite hivernale, selon le directeur de segment, il se com-

portera bien dans la neige en raison de sa surface de contact avec le pavé. « La sculpture du MDR235 est courante dans l'industrie, ajoute-t-il, mais elle



Le pneu Mirage MDR235 est destiné à la conduite régionale, là où une traction optimale est essentielle.

était inexistante sur les pneus Mirage. Nous avons donc intégré un motif de bande de roulement déjà éprouvé. »

Ce pneu est proposé en dimensions 11R22.5 et 11R24.5, et Dynamic Tire le vend à prix économique, ce qui signifie que les parcs peuvent profiter de tous les avantages d'un pneu de première qualité tout en déboursant 30 % de moins.

Mirage MDW217

L'équipe de Dynamic Tire a aussi grandement contribué à la conception du Mirage MDW217, un pneu de grande qualité spécialement destiné à la conduite régionale et aux conditions météorologiques variées, y compris les fortes pluies, les terrains boueux, la glace et la neige. « Il s'agit d'un tout nouveau pneu pour la marque Mirage, précise M. Matesic. C'est la première fois qu'un pneu comportant une sculpture pour la conduite hivernale est intégré à cette gamme de produits. »

Il précise que le Mirage MDW217 est un pneu à prix d'entrée de gamme qui coûte 30 % moins cher que les pneus haut de gamme de ce segment. « Il présente la même sculpture et les mêmes lamelles de qualité, ajoute-t-il. En fait, nous lui avons même ajouté des lamelles et nous en avons intégré aux barrettes d'épaulement, ce qui le rend particulièrement approprié pour l'hiver, quoique certains parcs l'utiliseront toute l'année. »

Aussi proposé dans les dimensions 11R22.5 et 11R24.5, le MDW217 promet une excellente tenue de route dans la neige et dans la boue en raison de ses pavés mordants ; de plus, sa sculpture à épaulement ouvert expulse efficacement la neige et la boue afin de conserver une traction optimale. « Il est idéal pour les parcs et les entreprises de transport cherchant à réduire leurs coûts au kilomètre », ajoute M. Matesic.

Ce lancement démontre bien l'engagement envers l'ex-

cellence de Dynamic Tire au Canada. « Nous entendons les demandes des parcs canadiens, conclut-il. Nous déployons des solutions qui répondent à leurs besoins, tout en profitant aussi aux marchés mondiaux. »



Le Mirage MDW217 a été conçu pour la conduite sur routes régionales, peu importe les conditions météo, y compris la neige et la glace.

HUNTER ENGINEERING ET BUSHELL TRANSPORT

FAIRE TOUTE UNE DIFFÉRENCE

L'équipement de réglage du parallélisme des roues et de remplacement des pneus de marque Hunter est un atout chez Bushell Transport.

TEXTE HUW EVANS



Depuis que Bushell Transport a opté pour l'équipement Hunter, l'entreprise en constate les avantages, comme le souligne Bill Vezina, chef de la conformité et de la formation.

Fondée en 1963, Bushell Transport est une entreprise familiale florissante située à Acheson, en Alberta. Le parc de véhicules de Bushell, qui compte des camions Peterbilt et des remorques Murray, transporte régulièrement des charges surdimensionnées sur de longues distances. Pour réussir dans ce domaine, en plus de posséder les bons véhicules, il faut également les chauffer et les entretenir de façon appropriée. Bill Vezina, un ex-camionneur qui dirige aujourd'hui les programmes de conformité et de formation de Bushell, souligne que la sécurité et la fiabilité sont au cœur des activités de l'entreprise. L'entretien est donc une priorité.

Une plus grande implication

« Nos camions sont généralement dotés d'essieux avant dont la capacité de charge varie de 16 000 à 20 000 lb », affirme M. Vezina. Les tracteurs Bushell sont normalement des camions châssis 6x4 (trois essieux dont les deux arrière sont entraînés). Après l'installation des pneus avant directeurs et l'équilibrage des roues, il faut procéder au réglage du parallélisme sur les trois essieux du camion. « Nous en faisons beaucoup plus que les autres transporteurs », souligne-t-il.

Le transport de charges lourdes crée un stress accru sur les composants des véhicules, le châssis, la direction, la suspension et les pneus, notamment. Comme la réduction des frais d'exploitation est cruciale en cette période d'inflation, il devient essentiel de contrôler les processus d'entretien et d'investir dans de l'équipement de pointe.

C'est l'une des raisons pour lesquelles Bushell effectue l'entretien et la réparation à l'interne. L'entreprise a donc choisi d'utiliser l'équipement de remplacement de pneus, d'équilibrage des roues et de réglage du parallélisme de Hunter Engineering Company. « Auparavant, une entreprise effectuait le remplacement des pneus ici même », explique M. Vezina.

Petits pneus, besoins spécialisés

Le travail exigeait beaucoup de temps en raison de la nature spécialisée de l'équipement – non seulement pour les tracteurs, qui sont souvent chaussés de pneus directeurs avant surdimensionnés, mais également pour les remorques à plateau surbaissé dont le nombre de roues varie de 24 à 48 et qui sont munies de pneus plus petits de 17,5 pouces à flancs très rigides.

Selon M. Vezina, lorsque les représentants de Hunter sont venus faire la démonstration d'un changement de pneus, la direction de Bushell a immédiatement constaté la valeur d'un tel équipement. « Les pneus de 17,5 pouces ne sont pas faciles à remplacer, explique-t-il, mais lorsque nous avons vu ce que le démonte-pneu pour véhicules lourds Hunter pouvait faire en seulement 7 minutes sans endommager les talons ou les jantes, nous avons été emballés. »

Si l'on compare les leviers démonte-pneus habituellement employés pour extraire le pneu de la jante, le démonte-pneu TCX635 HD permet d'économiser du temps, de réduire les risques de dommages et de protéger le technicien. En effet, ce dernier n'a pas à forcer pour extraire le pneu, ce qui peut entraîner des tensions physiques et des blessures.

Bushell a installé son démonte-pneu TCX635 HD, son équilibreur HD Elite et son appareil de réglage du parallélisme WinAlign HD de Hunter en 2017 et ne l'a jamais regretté.

Réductions substantielles

« Nous avons observé une réduction de l'usure de nos pneus », poursuit M. Vezina. Les avantages sont devenus encore plus évidents au cours des dernières années, vu l'explosion du prix des pneus de remplacement. « L'équilibrage effectué sur nos tracteurs et nos remorques a entraîné une diminution significative de l'usure prématurée, des bris sur la route et des blessures. Sans compter la formation et le soutien hors pair fournis par Hunter. À titre de transporteur, notre partenariat avec Hunter Engineering Company a été très bénéfique. »

À vos marques, prêts, chargez



arc
by element

LE GARAAGIS

LA source d'information des ateliers de mécanique et des magasins



ste

ins de pièces d'



MÉCANIQUE À la une

SERVICE AUTO SPEEDY BÂTIR POUR L'AVENIR

En priorisant le service à la clientèle et en mettant à profit la force du Réseau Fix, cette marque bien connue du secteur de l'entretien automobile connaîtra un avenir très prometteur.

TEXTE HUW EVANS

En mai dernier, Zakari Krieger a été nommé vice-président de Prime CarCare du Réseau Fix au Canada. Pour le nouveau vice-président, il s'agit d'une étape de plus dans une carrière florissante qui lui a permis d'acquérir une solide expérience en gestion et en leadership au sein du marché secondaire automobile.

« J'ai cette industrie dans le sang », dit-il, lui qui a grandi dans l'entreprise familiale de pièces automobiles. Au moment où il faisait son entrée à l'université, le secteur de l'entretien automobile amorçait déjà sa transformation, notamment avec l'adoption à grande échelle du numérique tant chez les grossistes que chez les détaillants. À la fin de ses études, M. Krieger a su reconnaître le potentiel du commerce électronique et des analyses pour assurer des gains d'efficacité à l'entreprise familiale, et a compris que le modèle d'affaires devait s'adapter et se renouveler au rythme de l'évolution du secteur automobile et, plus largement, de celui de la transformation du commerce mondial.

Rôle de leadership

En 2019, après avoir obtenu sa maîtrise en administration des affaires, M. Krieger prend les commandes de l'entreprise, acquiert une participation et occupe le poste de directeur général.

« Toujours à la recherche de croissance personnelle et professionnelle, j'ai ressenti le besoin de relever d'autres défis et de sortir de ma zone de confort, explique-t-il. J'ai longuement réfléchi à ce que pourrait être la prochaine étape de ma carrière. » Lorsque l'occasion de se joindre au Réseau Fix s'est présentée, il l'a immédiatement saisie. « Mes solides compétences en gestion et en leadership combinées à une expérience de la finance, de la stratégie et du marché secondaire formaient une combinaison gagnante. » ➤

Zakari Krieger, vice-président, Prime CarCare, Réseau Fix

À vos marques, prêts, chargez



arc
by element

Ainsi, comme il avait cédé ses intérêts dans l'entreprise familiale, Zakari Krieger était prêt à commencer un nouveau chapitre. L'occasion s'est présentée, alors qu'un poste de vice-président dans le secteur de la mécanique s'ouvrait chez Réseau Fix. « Le réseau cherchait quelqu'un pour exploiter son unité commerciale Prime CarCare, qui englobe Service Auto Speedy et NOVUS Vitres, et je sentais que mon bagage d'expériences et ma passion pour le domaine convenaient parfaitement. »

Fondée en 1956 et possédant à l'heure actuelle 66 établissements dans tout le Canada, Service Auto Speedy est l'une des marques les plus anciennes et les plus emblématiques du secteur de la réparation automobile. Acquis par Réseau Fix en 2017, l'entreprise a été revitalisée grâce à d'importants investissements en matière de technologie, de formation, d'équipement et de soutien aux franchisés. « Notre industrie a subi une grande transformation au cours des 10 ou 15 dernières années, explique le vice-président. De nos jours, on met davantage l'accent sur l'analyse des données, les rapports, l'utilisation de tableaux de bord d'ICP et autres solutions technologiques, et sur la manière dont tout cela cadre avec le modèle d'affaires. Les propriétaires d'atelier évaluent et exploitent maintenant leur entreprise différemment. »

Rehausser l'expérience client

M. Krieger fait remarquer qu'un des grands objectifs de Réseau Fix en ce qui concerne Speedy et Prime CarCare est de poursuivre l'amélioration de l'expérience client dans l'ensemble des établissements du réseau, en mettant à profit le pouvoir et les capacités des technologies disponibles ainsi qu'en fournissant un soutien ferme et en assurant une veille économique à ses partenaires franchisés.




« Nous avons pour objectif de poursuivre la croissance de nos parts de marché – stratégiquement – ce qui veut dire créer de la valeur et nous démarquer des autres. » Le point de départ de cette initiative a été l'intégration de l'expérience Speedy Zone par laquelle, à l'aide de l'équipement d'inspection numérique Hunter, les clients peuvent obtenir en moins de 30 secondes une lecture précise de la santé globale de leur



Membre du Réseau Fix, Service Auto Speedy possède 66 établissements dans tout le Canada et compte en ouvrir d'autres.

PHOTOS JACK KAZMIERSKI



« Nous avons pour objectif de poursuivre la croissance de nos parts de marché – stratégiquement – ce qui veut dire créer de la valeur et nous démarquer des autres. »

ZAKARI KRIEGER
VICE-PRÉSIDENT
PRIME CARCARE, RÉSEAU FIX

véhicule. Ce n'est que le début de nos efforts visant à assurer une plus grande transparence et la fidélisation de nos clients, et ils se poursuivront au rythme de l'évolution du marché et des attentes des clients. Avec les avancées de la technologie automobile, dont le développement du véhicule électrique, nous sommes en constante évolution afin d'orienter nos partenaires dans la bonne direction et d'être en mesure de gérer les changements.

Position unique

À titre de fournisseur de solutions d'entretien automobile de classe mondiale, Réseau Fix occupe une position unique et est en mesure de tirer parti à grande échelle de ses ressources et de disposer de ses propres centres de formation. Ces centres permettent au personnel de toutes les marques du Réseau Fix réparties dans les secteurs d'activité de la carrosserie, des vitres d'auto et de la mécanique de se perfectionner et de se former.

« Un de nos piliers fondamentaux est la formation, affirme M. Krieger. Et les investissements consentis par Réseau Fix dans ses centres de formation démontrent notre engagement ferme à tirer parti de notre capital pour l'évolution et le succès de l'industrie et de nos partenaires tout à la fois. »

À son avis, il arrive souvent que les propriétaires d'entreprises indépendantes éprouvent de la difficulté à passer à un modèle de grossiste, surtout en regard des investissements et de la formation que cela demande. Et c'est là qu'être membre d'un réseau comme Prime CarCare et Fix peut faire une réelle différence. « Dans l'entreprise familiale, nous avons l'habitude de dire que ce qui compte le plus, ce sont les partenariats », dit-il. Et cette approche s'applique également chez Réseau Fix avec Speedy, ce qui signifie dégager les meilleures pratiques commerciales et les meilleures formations en tant que fonctions essentielles de ces partenariats.

« Mon expérience auprès du Réseau Fix et de Service Auto Speedy trouve réellement un écho, déclare le vice-président. La croissance de notre modèle de franchise ne peut être soutenue que par notre engagement à nous adjoindre les bons partenaires, qui comprennent cette valeur. » Ainsi, conclut-il, le réseau et ses partenaires stratégiques peuvent assurer l'avenir de leur entreprise et élaborer un scénario gagnant, non seulement pour leurs propres entreprises, mais également pour leurs partenaires fournisseurs, leur personnel et leurs clients. 🌐

À vos
marques,
prêts,
chargez



arc
by element



Situé à Métabetchouan, une heure à l'ouest de Saguenay, l'atelier Lemaycano sous la bannière Bumper to Bumper s'illustre parmi les employeurs du milieu automobile du Québec.

TEXTE MATHIEU VALIQUETTE

naugurée en 2014, l'entreprise familiale Station Service Lemaycano s'est imposée au fil des ans comme l'un des employeurs d'excellence du Saguenay-Lac-Saint-Jean. Opéré par les cousins Patrice et Richard Lemay, l'atelier s'est bâti une excellente réputation grâce à son service hors pair et aux bonnes conditions de travail qu'il offre à ses employés.

« Tout a commencé dans un garage que mon cousin et moi avons loué sur la route 169 qui cerne le Lac-Saint-Jean », raconte Patrice Lemay, co-proprétaire de la station-service Lemaycano. « Nous avons offert nos services à cet emplacement pendant près de huit ans. À l'époque, on travaillait dans un petit local, puis nous avons déménagé l'année passée dans ce nouvel emplacement. »

Les cousins Lemay ont effectué cette acquisition auprès d'Yvon Néron, un mécanicien nouvellement retraité, héritant au passage de l'un des meilleurs emplacements pour les affaires, sur la route 169.

Suite à d'importantes rénovations, la succursale ouvre ses portes en 2022 et les Lemay déménagent dans leur nouvel atelier tout neuf, au plaisir de leur clientèle fidèle depuis leur ouverture.

« Un peu avant le déménagement, nous avons décidé de nous associer à la bannière Bumper to Bumper, se rappelle M. Lemay. Premièrement, ils nous offrent la livraison des pièces de quatre à cinq fois par jour. Deuxièmement, ils ont un bon programme de visibilité, achetant régulièrement des publicités sur Internet, à la radio et à la télévision. Et finalement, leur programme de garantie de trois ans sur les pièces et la main-d'œuvre est très avantageux pour nos clients. »

Offrir le meilleur environnement de travail

L'atelier Lemaycano a grandi depuis ses débuts. En effet, il dispose aujourd'hui de quatre ponts élévateurs et emploie six mécaniciens, soit deux de plus qu'à l'ouverture de leur nouveau local en 2022.

« Notre atelier flambant neuf et notre nouvelle image ont su attirer de nombreux professionnels de la région, affirme M. Lemay. Le garage de M. Néron qui se trouvait ici autrefois est très connu dans le coin, car il est situé au seul feu rouge de la route 169 et accueille un débit quotidien de plus de 60 000 véhicules. » Pour attirer la main-d'œuvre, l'entreprise mise aussi sur leur bonne réputation qui repose sur un service honnête auquel les automobilistes de la région peuvent faire confiance.

L'entreprise propose aussi de bons avantages sociaux, dont une assurance collective. Mais c'est surtout grâce à leur bon esprit d'équipe que les Lemay réussissent à charmer les mécaniciens du Saguenay-Lac-Saint-Jean qui cherchent un bon emploi.

« Nous sommes vraiment du bon monde, ici, chez Bumper to Bumper Lemaycano, explique M. Lemay. Nos employés, ce ne sont vraiment pas des numéros ! Nous considérons plutôt tous les membres de notre équipe comme nos amis. »

Les cousins Lemay espèrent aussi attirer du personnel en offrant des services de réparation sur une grande variété de modèles, passant du *muscle car* des années 1970, aux importations japonaises des années 1990, jusqu'aux véhicules de 2023.

Diversifier et améliorer ses services

Malgré la popularité des véhicules électriques dans les médias, les

automobilistes du Saguenay-Lac-Saint-Jean ne s'intéressent pas autant à ces véhicules que ceux des régions métropolitaines. En effet, les températures plus froides dans le nord et les longues distances à parcourir en région ne sont pas idéales pour ces voitures.

« Cependant, c'est dans nos plans de commencer à offrir des services de réparation et d'entretien pour les véhicules électriques, soutient M. Lemay. D'ailleurs, nous comptons éventuellement installer une borne de recharge pour faire partie de la route verte du Québec. »

Lorsque le moment viendra, les cousins Lemay pourront compter sur les programmes offerts par Bumper to Bumper pour offrir les formations de mécanique spécifiques aux véhicules électriques à leurs techniciens.

« Nous servons aussi de nombreux parcs de véhicules municipaux, de compagnies de construction, de compagnies de transport, etc. Pour ce faire, nous avons acheté de meilleurs ponts élévateurs, mais nous disposons aussi de banques de données pour donner un meilleur service à toute notre clientèle », dit M. Lemay. Grâce à ces bases de données, le garage Lemaycano est en mesure de mieux prévoir les réparations à effectuer sur les véhicules de ses clients, en plus de faciliter les communications avec ces derniers

« Nous cherchons à offrir à notre clientèle un service clés en main. Ils apportent leur voiture, et nous, on s'occupe du reste ! Nous pensons aussi à des projets d'agrandissement au cours des prochaines années. La famille va donc s'agrandir », déclare M. Lemay en conclusion. 🌱



L'atelier moderne est situé sur une artère passante, ce qui mousses sa visibilité.



LONGUE VIE À VOTRE AUTO

Si vous êtes comme nous et que vous voulez tout faire pour aider les gens à garder leur auto sur la route le plus longtemps possible, visitez notre site Web pour découvrir comment vous pouvez rejoindre un réseau fort de plus de 80 ateliers de réparations et 190 magasins de pièces.

Devenez partenaire.
bumpertobumper.ca/fr



À vos marques, prêts, chargez



COMMENT LES ATELIERS INDÉPENDANTS CONSIDÈRENT LES ANALYSEURS DE DONNÉES

Nous avons demandé à des formateurs d'expérience jusqu'à quel point les ateliers indépendants doivent s'équiper d'analyseurs d'origine pour compléter la vérification des données des véhicules et accéder à tous les processus de réparation.

TEXTE MICHEL BEAUNOYER

La question est simple : un atelier doit-il avoir en main un analyseur (*scanner*) d'origine pour réaliser les diagnostics et les réparations sur les voitures d'aujourd'hui ?

L'incontournable Michel Julien de la firme MJConsultech indique que selon son expérience, un atelier doté de *scanners* du marché secondaire est en mesure de faire environ 80 % des diagnostics électroniques et d'accéder au même pourcentage de processus de réparation.

« Toutefois, l'outil du marché secondaire ne donnera pas toujours les solutions pour la reprogrammation des modules, indique-t-il. Certaines fonctionnalités ne se retrouveront pas sur ce type d'appareils. Cependant, pour les calibrations des composants des systèmes avancés d'aide à la conduite (ADAS), les *scanners* du marché secondaire sont nettement plus rapides. »

Selon lui, les *scanners* d'origine sont complémentaires. Tout est question de rentabilité. Un atelier indépendant qui souhaiterait être en mesure d'avoir tous les outils d'origine dans une approche multimarques devra investir au moins une centaine de milliers de dollars.

Vers la spécialisation

« Nous allons possiblement voir des ateliers se spécialiser dans certaines marques, indique M. Julien. Comme on voyait des spécialistes de transmission ou de silencieux, on va voir des ateliers travaillant exclusivement sur les véhicules de certains constructeurs. »

Le formateur indique aussi que peu importe l'outil, sa performance sera directement liée aux compétences du technicien qui l'utilise.

C'est d'ailleurs le point de vue que partage Wilson Almeida, directeur de la formation à l'Académie Vast-Auto. « Il faut s'adapter à cette nouvelle réalité et ce dont ont besoin les ateliers du marché secondaire, c'est avant tout des techniciens informaticiens. La situation n'est pas facile pour les généralistes ; toutefois, avec un *scanner* du marché secondaire entre de bonnes mains, au moins 85 % du travail peut être réalisé. »

M. Almeida comprend que dans certains cas le *scanner* d'origine peut être complémentaire, mais encore ici, tout est question de rentabilité. « Et même avec l'outil d'origine, il faut comprendre les systèmes. Chaque constructeur a sa plateforme, ce qui n'est pas simple. L'expérience et la formation comptent pour beaucoup. »

Le formateur constate le raffinement de l'offre des analyseurs disponibles sur le marché secondaire, qui sont des outils de plus en plus faciles à utiliser. Il déplore toutefois une hausse constante des frais liés aux accès.

Des analyseurs performants

Le formateur et garagiste Dany Leblanc a une position claire en matière d'équipements de diagnostic d'origine. « Je n'en ai pas et je n'en ressens pas le besoin, tranche-t-il. Je travaille avec deux *scanners* du marché secondaire, un Autel et un Launch, pour être sûr d'avoir les bons liens de communication. Tout ça

« En ce qui concerne les analyseurs d'origine, il faut mesurer si cela est nécessaire et rentable. »

BILLY THOMAS
SPÉCIALISTE EN FORMATION, UNI-SÉLECT

est relié à deux plateformes de gestion, Mitchell et ALLDATA, pour les processus. Cela représente un investissement supplémentaire, mais c'est nettement plus rentable que d'investir dans un scanner d'origine. »

M. Leblanc concède qu'il est parfois plus simple de travailler avec un analyseur d'origine. Cependant, le spécialiste considère qu'il est dans la nature des vrais techniciens de vouloir comprendre et qu'avec l'expérience, un outil du marché secondaire peut réaliser le travail.

Comprendre les systèmes

« Pour la programmation de modules, ça peut être complexe, explique-t-il. Mais si on comprend les systèmes et la démarche, on trouvera l'information. Les processus ne sont pas affichés de la même façon ou encore les directives vont changer constamment. On doit investir du temps, mais cela fait partie de notre métier. Il ne faut pas avoir peur des choses compliquées. Et plus on en fait, moins ce l'est. »

Il recommande aux ateliers indépendants qui utilisent des scanners du marché secondaire d'avoir une discipline ferme en matière de mise à jour des outils. Par exemple, dans son atelier, à

la fin de la semaine de travail, il va lancer les mises à jour sur ses appareils pour s'assurer qu'ils soient prêts pour la semaine à venir.

« Le travail sur les composantes électroniques n'est pas simple et ne se fait pas tout seul. Cela nous oblige, en tant que généralistes, à être plus intelligents. Chose certaine, avec mes outils du marché secondaire, j'exécute tous les travaux et je n'envoie aucune voiture de mes clients vers les concessionnaires. »

Billy Thomas, spécialiste en formation chez Uni-Sélect, travaille aussi avec un analyseur du marché secondaire. « J'ai un scanner Autel qui fonctionne merveilleusement bien, témoigne-t-il. Les ateliers généralistes dont les techniciens comprennent les systèmes et sont débrouillards vont trouver les données spécifiques dont ils ont besoin. J'aime bien l'idée d'avoir accès à deux scanners de compagnies différentes, ça peut être en effet complémentaire. En ce qui concerne les analyseurs d'origine, il faut mesurer si cela est nécessaire et rentable. »

Il précise qu'un atelier qui reçoit beaucoup de véhicules du même constructeur, en gestion de parc par exemple, pourrait opter pour un analyseur d'origine. « Il y a des coûts élevés à considérer, mais dans certains cas, notamment en matière de reprogrammation de modules, ça peut simplifier le travail. »

LE CHEMIN DE LA RÉUSSITE EST LONG LORSQUE
VOUS LE PARCOUREZ TOUT SEUL.
DEVENEZ UN PARTENAIRE DE NOTRE
RÉSEAU DE FRANCHISE DÈS
AUJOURD'HUI.

Pour plus d'information, contactez
Zakari Krieger à zkrieger@fixnetwork.com
ou visitez notre site Web au
www.speedy.com/franchise

Service Auto
Speedy
MD

À vos
marques,
prêts,
chargez



arc
by element

LES CONSOMMATEURS COMPRENENT LA VALEUR DU DIAGNOSTIC ÉLECTRONIQUE

Les consommateurs comprennent de mieux en mieux l'importance du diagnostic électronique sur leurs voitures, pourvu qu'on prenne le temps de leur expliquer.

TEXTE MICHEL BEAUNOYER



Le diagnostic électronique est un processus dont le client comprend mieux l'importance, souligne M. Osborne.

C'est ce qu'observent les spécialistes du diagnostic électronique avec lesquels nous avons discuté dans le cadre de la préparation de cet article.

« Ce que mes clients comprennent lorsqu'ils se présentent à mon atelier avec un problème, c'est qu'il faut qu'ils me donnent le temps de trouver la véritable source du problème avant d'effectuer la réparation », explique ainsi Steve Osborne, de l'atelier Osborne Service 2012 de Val-Joli, sous la bannière Uni-Pro. « C'est beaucoup plus facile à expliquer que par le passé. Il y a dix ans, nous étions au début de la courbe d'apprentissage. Aujourd'hui, nos clients ont une meilleure idée de

la complexité des systèmes et comprennent qu'il ne sert à rien de remplacer des pièces, parfois inutilement, si on ne comprend pas le problème à la source. »

Une courbe d'apprentissage pour tous

Si le client saisit la complexité des systèmes électroniques, notamment avec l'avancée des systèmes d'aide à la conduite (ADAS), les ateliers eux aussi ont dû se mettre à la page.

« Au début, j'avais un problème à facturer les quatre heures nécessaires à identifier le problème, témoigne M. Osborne. Cependant, avec l'expérience, la formation et les outils spé-



ÊTRE VOTRE FOURNISSEUR
DE PIÈCES PRÉFÉRÉ,
ON CONNAÎT ÇA.

cialisés, je n'ai maintenant aucun remords à charger au client le temps nécessaire pour établir le bon diagnostic. Quand je prends un véhicule en charge, je veux être certain de comprendre la réparation et ça, le client l'apprécie. »

Mentionnons que M. Osborne charge un tarif un peu plus élevé pour le diagnostic électronique, question de rentabiliser son expertise et les équipements nécessaires.

Francis Touchette est directeur du Centre de l'auto Sillery / Saint-Jean-Baptiste, sous les couleurs d'AUTOPRO. Ici aussi, nous explique-t-il, le tarif chargé pour le diagnostic électronique est supérieur à celui de la mécanique générale.

Une réputation basée sur l'expertise

« Nous avons bâti notre réputation sur notre expertise en matière de diagnostic, lance-t-il d'entrée de jeu. L'important, ici au comptoir, c'est de faire le pont entre le client et le technicien. Il faut prendre le temps d'expliquer le processus, comment nous allons vérifier le système électrique et sortir les codes d'anomalie en extrayant les données numériques du véhicule. Cette étape de recherche demande rarement plus d'une heure. Si la source du problème est plus difficile à identifier, j'avise le client. » Dans

cet atelier aussi, travailler sur cette forme de diagnostic a demandé une période d'apprentissage et encore à l'occasion, les heures de recherche ne sont pas toutes facturées au client. « Nous relevons tous les défis, reprend M. Touchette, car pour nous c'est important de comprendre. C'est un processus d'apprentissage continu. »

Chez M Mécanique 360 de Sainte-Foy, Denis Lacroix, directeur de l'atelier, constate aussi que les consommateurs sont plus aguerris au point de vue de la technologie automobile qu'il y a même cinq ans. « Je crois qu'aujourd'hui, un grand nombre d'automobilistes ont connu des problèmes électriques ou électroniques sur leur véhicule. Alors lorsqu'on leur parle d'effectuer un diagnostic électronique sur leur voiture, ils comprennent. »

L'atelier offre un forfait pour ce diagnostic qui permettra au technicien de brancher le véhicule et d'en extraire tous les codes d'anomalie. « L'introduction constante de nouvelles technologies dans les véhicules multiplie les circuits et les interactions entre les systèmes. Sans parler des véhicules électriques qui présentent un autre niveau de complexité. Nous n'avons pas fini d'apprendre », conclut-il. 🌐

PHOTO OSBORNE SERVICE 2012

À vos marques, prêts, chargez



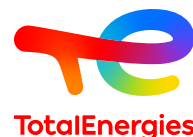
QUARTZ
LUBRIFIANTS



Quartz Ineo Xtra, Une révolution au service des véhicules européens

L'huile moteur Quartz Ineo Xtra avec la technologie Eco-Science convient particulièrement aux moteurs essences à cylindrée réduite les plus récents équipés des technologies Start & Stop et aux moteurs hybrides.

Notre huile moteur entièrement synthétique offre une performance exceptionnelle et une protection optimale, quelle que soit la conduite que vous adoptez.



totalenergies.ca

arc
by element

Lancer la performance vers de nouveaux sommets.



Pour les bougies d'allumage les plus avancées et à haut pouvoir d'allumage, demandez NGK.

LE SPÉCIALISTE EN ALLUMAGE™

Pour en savoir plus, consultez le site ngksparkplugs.ca



À VOS CLIMATISEURS!

L'été nous rappelle le retour d'une chaleur longuement espérée et qui peut se prolonger jusqu'en automne. Pour les mécaniciens, cela rime avec système de climatisation.

TEXTE MARK POTVIN

Rares sont les automobilistes qui considéreraient aujourd'hui passer un été sans accès à de l'air frais dans l'habitacle, surtout dans les bouchons de circulation étouffants que nous connaissons. Ceci étant dit, avez-vous la formation requise pour effectuer des entretiens conformes sur ces systèmes très particuliers ?

Depuis plusieurs années déjà, il est obligatoire d'avoir complété une formation pour exécuter des travaux sur ces composantes de climatisation, quelles qu'elles soient. On parle ici aussi bien du compresseur que du radiateur condenseur ou bien des conduites. Comprenez bien que la qualité de l'air est très importante pour vos employés tout comme pour votre clientèle.

On ne voudrait pas laisser le système se vider dans l'atmosphère. Il est important d'utiliser seulement l'équipement spécifiquement conçu à cet effet. C'est pourquoi une formation spécialisée pour effectuer l'entretien complet, et ce, de façon sécuritaire et tout en respectant les normes environnementales, incluant un registre bien établi, est des plus importante.

La bonne formation pour le travail

Informez-vous auprès de votre réseau, il offre habituellement la formation nécessaire par le truchement de formateurs experts. Dans quel contexte doit-on suivre cette formation ? Le certi-

ficat de qualification environnementale Halocarbure (H) est obligatoire pour toute personne qui installe, entretient, répare, modifie, démonte ou remet en état un appareil de réfrigération ou de climatisation conçu ou converti pour fonctionner avec un halocarbure ou traite, charge, transfère ou vidange la charge d'halocarbure d'un tel appareil.

En fait, seules les personnes détenant cette qualification peuvent acheter ou autrement se procurer des halocarbures pour la mise en service ou l'entretien d'un de ces appareils. Avec les nouvelles technologies qui arrivent et les nouveaux mélanges gazeux beaucoup moins nocifs pour l'environnement, des coûts importants sont aussi reliés à cette évolution.

Une bonne formation peut vous aider à économiser temps et argent. Prenez bien le temps de vous informer non seulement pour la formation sur les halocarbures, mais aussi de suivre la formation sur les systèmes de climatisation pour effectuer des diagnostics rapides et précis. Chaque employé sera plus heureux, tout comme vos clients à la suite d'un bon diagnostic.

Bon diagnostic et bonne formation à tous ! 🌍



Mark Potvin est spécialiste du diagnostic mécanique et électronique.

LE RÔLE DES MAGASINS DE PIÈCES DANS L'ÉCOSYSTÈME AUTOMOBILE

Il ne faut pas sous-estimer l'importance des magasins de pièces automobiles dans le partage des connaissances de pointe dans les réseaux d'ateliers de mécanique.

TEXTE ANDRÉ GAMELIN

Ces entreprises de proximité avec les ateliers détiennent une foule d'informations et de produits sous un même toit dans la mission commune de préserver le parc de véhicules et de le maintenir sécuritaire.

Ils jouent un rôle essentiel dans le maintien de la pérennité de nos ateliers. Non seulement vendent-ils l'équipement de haute technologie, mais leurs experts peuvent offrir de l'information pertinente avant l'achat, ainsi que de la formation ensuite.

Ces magasins répartis partout sur le territoire possèdent une multitude de produits pour l'entretien et la préservation des véhicules. Qui plus est, ils peuvent par cette expérience offrir à leurs clients des pièces de qualité supérieure, parce qu'ils

sont en étroites relations avec les manufacturiers de pièces de remplacement.

Basé sur la qualité

Il s'agit ici d'un élément de toute première importance dans un contexte où les consommateurs veulent conserver leurs véhicules plus longtemps. Bref, selon plusieurs paramètres, pour que ça roule longtemps, les magasins de pièces sont incontournables. 🌐



André Gamelin est propriétaire des magasins Pièces d'auto Super de Saint-Hubert et de Saint-Jean-sur-Richelieu. Questions et commentaires : andre.gamelin@pasuper.com.



Les meilleurs talents, vite trouvés avec **Auto-jobs**

Rejoignez plus de 60 000 candidats instantanément !

Auto-jobs.ca[®]

Trouvez rapidement les meilleurs talents de l'industrie automobile du Québec.

CONTACTEZ-NOUS MAINTENANT !

Tél. : 514 321-2888, poste 1 | Sans frais : 1 866 908-2888

info@auto-jobs.ca

À vos marques, prêts, chargez



arc
by element

OUTILS SPÉCIALISÉS LES ÉQUIPEMENTS NÉCESSAIRES POUR TRAVAILLER SUR LES VÉ

Un atelier de mécanique qui souhaite offrir les services de réparation et d'entretien des véhicules électriques n'a pas besoin d'investir des sommes colossales en équipements spécialisés.

TEXTE MICHEL BEAUNOYER

Évidemment, on ne saurait trop insister sur l'importance d'aller chercher les compétences nécessaires avant même de considérer prendre en charge des véhicules électriques et hybrides, surtout si l'atelier veut s'approcher des systèmes à haut voltage ou de la batterie.

Mathieu Côté, directeur général de Pièces d'auto Alain Côté à Québec, est un précurseur en matière d'entretien de ces véhicules. « Nous parlons d'un très intéressant potentiel pour les ateliers du marché secondaire, souligne-t-il. Les propriétaires de véhicules électriques et hybrides, qui vous font déjà confiance avec leurs voitures à essence, voudront continuer de faire affaire avec vous quand ils feront la transition électrique. »

Penser sécurité

Lorsqu'on demande à M. Côté les équipements nécessaires à ces travaux, il distingue trois catégories. La première et la plus importante, selon lui, est la sécurité.



Établir une zone sécurisée est nécessaire.

« Il faut isoler le technicien qui travaille sur ces véhicules. Il faudra lui fournir des gants isolés, le doter d'un sarrau et d'une visière. Des tapis isolants doivent permettre la séparation des diverses pièces sur lesquelles travaille le technicien. »

L'atelier devrait aussi avoir une perche de sauvetage afin d'accéder au technicien en toute sécurité advenant une électrocution. M. Côté indique aussi que l'atelier devrait aménager un boîtier verrouillé dans lequel seraient placées les clés du VÉ pour éviter toute activation accidentelle.

L'autre catégorie d'équipements que recommande M. Côté touche au diagnostic. Un multimètre spécialisé devrait être complété par un scanner, bien mis à jour, offrant l'option véhicules électriques.

Finalement, un outillage à main isolé par une membrane à cet effet devrait se trouver dans le coffre des techniciens. Une table de levage de forte capacité, si l'atelier n'en possède pas déjà une, devrait être envisagée. « On parle ici d'une capacité d'au moins 1600 kg (3500 lb) allant jusqu'à 4000 kg (9000 lb),



Un multimètre spécifique pour les VÉ servira au diagnostic.



Plusieurs outils isolés sont offerts sur le marché, mais il faut s'assurer de leur qualité.



Il faut considérer l'achat d'une table élévatrice puissante si l'on souhaite déplacer une batterie.

considérant qu'on voit maintenant sur le marché de lourds VUS et camionnettes électriques», indique le directeur général.

Un investissement abordable

Selon M. Côté, l'équipement de base ne représente un investissement que de 3000 à 4000 dollars. Le montant sera plus élevé s'il faut de nouveaux *scanners* ou l'ajout d'une table de levage.

Le directeur de la formation à l'Académie Vast-Auto, Wilson Almeida, en arrive sensiblement au même montant pour les équipements de base. « Si l'atelier ne touche pas au système de haut voltage ou à la batterie, l'investissement est minime, souligne-t-il. Il dépend du niveau des réparations. »

Lui aussi recommande de se doter d'un multimètre de catégorie 3 permettant entre autres de mesurer les pertes d'isolation. Évidemment, le technicien doit être protégé avec les équipements de sécurité mentionnés. M. Almeida mentionne aussi l'utilité de la bâche de protection pour éviter les arcs électriques.

« Il faut y aller graduellement, indique le formateur. Il n'est pas rentable d'acheter une table élévatrice de grande puissance si on ne pense pas réparer des Hummer électriques.

Chose certaine, l'importance est de penser à la formation et à la sécurité de vos employés. Ce sont les premiers investissements à considérer avant d'aborder le virage électrique. »

Une zone laboratoire

Yves Racette, à l'origine du programme de formation Compétences VÉ et maintenant directeur du développement pour le programme NexDrive de NAPA, suit la même voie que ses collègues. Il insiste sur la création, dans l'atelier, d'une zone sécurisée pour les techniciens qui travaillent sur les véhicules électriques et leurs collègues de l'atelier. Des cônes doivent l'identifier et tous les équipements de sécurité dont nous avons parlé précédemment doivent être compris par les travailleurs et bien utilisés. « On commence à voir plus de disponibilité pour les outils et équipements spécialisés sur le marché, constate-t-il. Il faut toutefois s'assurer qu'ils sont bien homologués pour leur utilisation sur les véhicules électriques. »

M. Racette indique que dans un monde idéal, une zone sécurisée en permanence devrait être prévue dans les ateliers qui veulent développer la spécialité électrique ; une forme de laboratoire où le technicien contrôlera tout son environnement. 🌐

Qui est le nouveau porte-parole de la SOGHU?

Envie de rire?

Suivez Babu dans ses vox pop SOGHU!

arc by element

À vos marques, prêts, chargez



LE 15 MINUTES DE RÉFLEXION QUI CHANGE TOUT

Trouver la source d'un problème électrique peut parfois être une démarche ambiguë.

TEXTE STEVE OSBORNE

Ce printemps, j'ai eu l'honneur d'être juge aux Olympiades des métiers et des technologies à Québec. Deux jours durant lesquels les meilleurs compétitionnent pour monter au prochain niveau et ultimement peut-être décrocher une médaille à la compétition mondiale.

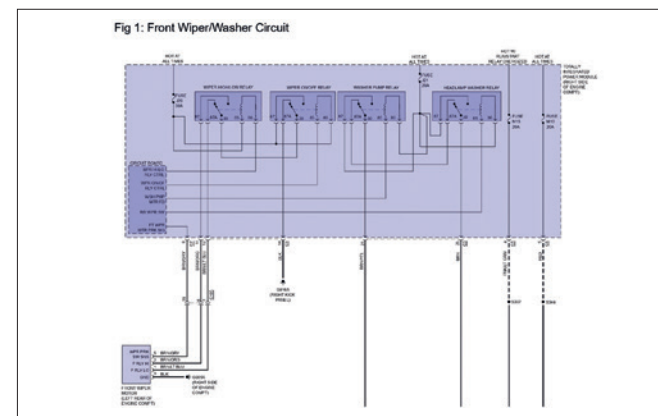
Le poste qu'on m'a attribué pour la compétition était les problèmes électriques. Ce que j'ai pu constater lors de cette expérience est que souvent, on ne sait pas par où commencer quand nous avons à réparer un bris qui touche aux composantes électriques d'un véhicule. Et quoi de mieux qu'utiliser un problème qui nous a été apporté à l'atelier pour y faire un lien et même donner un truc ou deux pour les prochains compétiteurs et techniciens apprentis dans le domaine.

Sauter aux conclusions

Le véhicule problématique : un Jeep Wrangler 2013 dont les essuie-glaces ne fonctionnent pas. Ce que j'ai vu lors de la compétition, et ce que je vois souvent de la part d'autres techniciens, c'est de sauter directement à la composante et commencer à faire des vérifications, voir s'il y a de l'alimentation et de la masse quand on active ladite composante. Cette vérification peut, dans certains cas, vous mener à suivre une mauvaise piste, perdre du temps (et on sait tous que huit heures de travail par jour s'écoulent souvent trop vite), et ultimement vers un mauvais diagnostic.

Premier point à apporter : pourquoi débrancher une composante pourrait-il ne pas être recommandé pour certains constructeurs ? C'est très simple. Certains constructeurs font une vérification de l'intégrité d'un circuit avant d'y envoyer de l'alimentation, question de ne pas provoquer un court-circuit.

Alors, une fois la composante débranchée, on pourrait ne rien y voir. Et sans savoir exactement ce qu'on doit voir avec notre mesure, comment pourrait-on prendre une décision sur la prochaine étape ?



Circuit des essuie-glaces sur un Jeep Wrangler 2013

Deuxième point : souvent, je fais mention qu'on est toujours mieux de prendre un petit 15 minutes pour satisfaire notre curiosité avant de tomber dans les instructions d'un constructeur.

Le temps de comprendre

Dans cette situation, pourquoi ne pas étudier le circuit électrique de la composante qui ne fonctionne pas ? Cette vérification va nous donner un très important indice sur les prochaines étapes qu'on devrait suivre.

Est-ce que la composante est alimentée directement et contrôlée par des interrupteurs, ou est-elle contrôlée par un module ? Si elle est alimentée directement, des vérifications de circuit électrique de base devraient être plus que suffisantes pour trouver la source du problème.

Si elle est contrôlée par un module, la première vérification devrait être faite avec un analyseur (*scanner*) pour trouver possiblement un code d'anomalie qui va nous mener à une charte de diagnostic. Et même s'il n'y a pas de code, à partir du moment où un module est impliqué dans l'équation, il est préférable de suivre une charte ou une procédure pour éviter des situations fâcheuses.

Dans notre cas précis, les essuie-glaces sont contrôlés par le TIPM (*Totally Integrated Power Module*), et nous avons le code B2304 *Wiper Park Switch Low*. Cette charte très courte nous mène à changer le module qui avait subi une infiltration d'eau provoquant un court-circuit.

En conclusion, j'espère que mes deux petits trucs vont vous aider lors de votre prochaine réparation ! 🌀



Steve Osborne est propriétaire, avec sa conjointe Jennifer Gilbert, de l'atelier Osborne Service de Val-Joli. Il baigne dans la mécanique depuis son enfance. oborneservice2012@gmail.com.



LE QUÉBEC PRÉCURSEUR SUR LE DROIT À LA RÉPARATION

Le Projet de loi 29, qui veut protéger les consommateurs contre l'obsolescence programmée en favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens, déposé au Parlement de Québec le 1^{er} juin, est une bouffée d'air frais pour les ateliers du marché secondaire automobile.

TEXTE ÉLISABETH LAMBERT

Ce projet de loi, qui bonifie la Loi sur la protection du consommateur, représente une grande étape pour la garantie de l'accès à l'information nécessaire à la réparation et à l'entretien des biens que les clients achètent, notamment les véhicules automobiles.

L'article 39.4 du projet de loi s'adresse spécifiquement au secteur automobile en ces termes : « Le fabricant d'une automobile doit donner accès aux données de cette automobile à son propriétaire, à son locataire à long terme ou au mandataire de ceux-ci à des fins de diagnostic, d'entretien ou de réparation. Le fabricant ne peut se dégager de cette obligation en application du troisième alinéa de l'article 39. Malgré l'article 39.3, cet accès doit être donné gratuitement. »

Pièces et renseignements

Mentionnons que l'article 39.3 indique que le commerçant ou le fabricant qui est tenu de garantir la disponibilité d'une pièce de rechange, d'un service de réparation ou d'un renseignement nécessaire à l'entretien ou à la réparation d'un bien en application du premier alinéa de l'article 39 doit le rendre disponible à un prix raisonnable.

La question de l'accès gratuit ou à un prix raisonnable aux informations nécessaires à l'entretien ou à la réparation d'un véhicule fera certainement l'objet de discussions lors de l'avancement de l'étude de ce projet de loi, à la reprise des travaux parlementaires à l'automne.

Cette avancée est significative et s'ajuste parfaitement aux efforts de lobbying menés à la fois par l'AIA Canada, au niveau

fédéral et par sa division du Québec dans notre province. Avant le dépôt du projet de loi 29, nous avons multiplié les rencontres avec les élus et les fonctionnaires liés à cet enjeu, notamment au ministère de la Justice du Québec.

Un enjeu pour les consommateurs

Quelle sera la suite ? Les constructeurs automobiles émettront certainement des réserves, comme ils l'ont fait ailleurs dans le monde où le droit à la réparation fait partie du débat public. Toutefois, le mouvement est enclenché d'autant plus que des régions du monde, dont l'Australie, exigent maintenant l'accès complet aux données nécessaires au travail des ateliers indépendants.

Il ne fait aucun doute dans mon esprit que le consommateur doit avoir le droit de faire réparer son véhicule là où il le souhaite. Si le gouvernement du Québec a établi clairement ses objectifs de décarbonation des transports en misant notamment sur les véhicules électriques, il doit nous donner les moyens de les réparer.

Et face aux objections possibles des constructeurs qui évoqueront des facteurs de sécurité pour limiter l'accès aux données de véhicules de nos clients, notre expertise parlera d'elle-même. 🌐



Élisabeth Lambert est vice-présidente de Pièces d'Auto Joliette et présidente de la division du Québec de l'AIA Canada.

À vos marques, prêts, chargez



arc
by element



LE **CARROSS**

MAGAZINE D'AFFAIRES DE L'INDUSTRIE CARROSSERIE

sièr

LA CARROSSERIE



CARROSSERIE À la une

CARSTAR

UN DUO QUI FAIT BRILLER LA CARROSSERIE

Jean-Luc Rouleau et sa conjointe, Arianne Fournier, forment un tandem d'une efficacité remarquable à la tête d'une entreprise qui gère deux ateliers de carrosserie sous la bannière CARSTAR.

TEXTE MICHEL BEAUNOYER

Ce couple de passionnés de carrosserie a été formé dans un atelier, alors que Jean-Luc a engagé Arianne lorsqu'il était propriétaire de CARSTAR Saint-Laurent.

Jean-Luc Rouleau, représentant une quatrième génération de travailleurs en carrosserie après avoir appris le métier de son père, René, a roulé sa bosse comme peintre dans plusieurs entreprises avant de saisir l'occasion de devenir actionnaire d'un atelier de carrosserie dans l'arrondissement Saint-Laurent. Pour sa part, Arianne Fournier était débosseuse, à l'instar de son père, avant de rejoindre Jean-Luc.

Un partenaire et un mentor

M. Rouleau avait manifesté son intention aux gens de CARSTAR d'acquérir un atelier, et le réseau l'a dirigé vers Frank Tokatlidis, carrossier d'expérience à la recherche de relève. D'abord actionnaire minoritaire, il achète avec sa conjointe l'intégralité de l'entreprise en 2018. Aujourd'hui décédé, M. Tokatlidis a joué un rôle déterminant dans la suite des choses. « Cet homme d'expérience avait construit son entreprise sur des valeurs qui nous rejoignent, explique M. Rouleau. Il s'était entouré d'une petite équipe à l'esprit familial axée sur la transparence et l'honnêteté. Il avait établi une superbe relation de confiance avec la clientèle mais aussi avec les assureurs. » ➤

Jean-Luc Rouleau et sa conjointe, Arianne Fournier, ont construit une entreprise basée sur des valeurs familiales et de respect.

À vos
marques,
prêts,
chargez



arc
by element

M. Rouleau a convaincu son partenaire d'acquiescer, à parts égales, un second atelier à Saint-Hubert, également sous la bannière CARSTAR. Quand M. Tokatlidis a décidé de se retirer, le couple a pris le contrôle total des deux entreprises.

« Frank est quand même resté près de nous, souligne M. Rouleau. Il connaissait les opérations et pouvait nous aider à identifier ce que nous pouvions améliorer. C'était un homme qui comprenait les chiffres tout en ayant le cœur à la bonne place. »

Avec le soutien de son conjoint, Mme Fournier a pu s'occuper de l'estimation, un département névralgique pour lequel elle démontrait un grand intérêt. Aujourd'hui, elle est également responsable des opérations à l'atelier de Saint-Hubert.

À titre de femme dans une industrie à forte concentration masculine, c'est avec son expertise qu'elle a fait ses preuves. « Évidemment, le soutien de Jean-Luc a facilité les choses. » Chose certaine, la copropriétaire a un effet inspirant, puisque plusieurs femmes ont graduellement trouvé leur place dans les ateliers gérés par le couple, autant à l'administration qu'à des tâches techniques. Arianne est d'ailleurs la première femme au Québec à avoir complété la formation ADAP avec MJConsultech.

Une progression constante

Le couple ne cache pas ses ambitions. « Avec l'expérience que nous avons accumulée par le passé nous sommes axés sur la croissance et l'efficacité, explique M. Rouleau. Lors de mon arri-



Dans les ateliers, la formation et l'écoute des besoins du personnel font toute la différence.

vée, l'atelier de Longueuil comptait trois employés, dont Frank, aujourd'hui nous en avons 13 et nous atteignons à tous les mois le chiffre d'affaires annuel de l'époque. Nous avons une équipe solide, et nos résultats dépassent même nos attentes. »

M. Rouleau utilise aussi la plateforme Car Collision pour gérer les activités des ateliers. Il peut en tirer des



Aucun problème de main-d'œuvre dans ces ateliers où plusieurs candidats aimeraient travailler.



indicateurs précis lui permettant d'identifier les éléments problématiques qu'il peut corriger rapidement. Il peut aussi suivre la productivité des employés et voir si de la formation est nécessaire pour rendre leur travail plus efficace.

Le gestionnaire fait aussi partie d'un groupe de performance qui lui permet de se comparer et d'améliorer constamment ses pratiques.

Dans cette volonté d'efficacité, l'entreprise a fait l'acquisition d'un autre atelier de carrosserie à Saint-Hubert qui sert d'annexe aux deux autres centres de production. Avec l'accord des clients, certains véhicules peuvent y être dirigés pour réduire les temps de cycle. Cet atelier complémentaire ajoute à ses services la réparation de motos, une façon de diversifier l'offre.

Un quatrième atelier pourrait joindre le groupe sous peu. Au moment d'écrire ces lignes, les pourparlers allaient bon train. Cet ajout permettrait à l'atelier de se rapprocher des concessionnaires de la région et faciliterait le processus de certification pour certaines marques.

« Nous avons une équipe solide, et nos résultats dépassent même nos attentes. »

JEAN-LUC ROULEAU
PROPRIÉTAIRE, CARSTAR

Comme une famille

Globalement, l'entreprise compte aujourd'hui 32 employés, dont les parents d'Ariane. « Nous n'avons pas de problèmes de recrutement, précise Mme Fournier. Nous offrons à nos employés de bonnes conditions. Nous organisons régulièrement des événements pour eux, dont des soupers à la maison. Des gens viennent nous voir en nous demandant de travailler avec nous. Donner des conditions où les employés sont heureux a un effet direct sur notre productivité et le développement de nos affaires. Nous sommes transparents avec nos employés et nous nous attendons à ce qu'ils le soient avec nous. S'ils ont des problèmes, notre porte est toujours ouverte, et ils savent que nous sommes là pour les aider. Cet esprit de famille fait en sorte que, simplement par le bouche-à-oreille, nous recevons constamment de nouvelles candidatures. »

Une orientation technologique

Les trois ateliers sous la direction du couple sont décidément tournés vers les nouvelles technologies. « En ce sens, nous bénéficions d'un soutien remarquable de CARSTAR, explique M. Rouleau. Ici aussi on a l'impression de travailler en famille tellement les personnes-ressources sont impliquées dans notre développement. Par exemple, quand il est temps d'investir

dans de nouveaux équipements, ils sont là non seulement pour nous guider, mais aussi pour nous expliquer les meilleures façons de rentabiliser notre investissement. »

L'expertise est aussi au cœur des opérations puisque le groupe travaille à l'obtention d'une certification Or du programme I-CAR. Qui plus est,

des estimateurs et des techniciens sont sur la liste d'attente pour suivre les formations Compétences VÉ pour les carrossiers.

Quand on demande aux deux conjoints comment ils réussissent à bien travailler ensemble, la réponse est simple. « Nous sommes complices et complémentaires. Nous partageons la même vision et nous tenons à construire notre entreprise sur les mêmes valeurs que son fondateur », lancent-ils d'une même voix.

Mentionnons enfin que la pomme n'est pas tombée loin de l'arbre, alors que Jessy, fils de Jean-Luc, est déjà intéressé à prendre la relève pour assurer une lignée de cinq générations de carrossiers, un fait rarissime. 🍏

À vos marques, prêts, chargez



arc
by element

GÉRER LES CLIENTS, AVEC EMPATHIE ET PATIENCE

Heureusement, les collisions se font rares dans la vie d'un automobiliste. Toutefois, lorsque cela se produit, les ateliers de carrosserie savent comment les accueillir et les guider.

TEXTE MICHEL BEAUNOYER

Un brillant exemple nous provient de l'atelier CARSTAR St-Léonard, où Imen Chared occupe le poste névralgique au comptoir depuis maintenant six ans. L'ancienne infirmière auxiliaire a tiré de cette expérience professionnelle un grand sens de l'empathie et une solide dose de patience.

« Il faut comprendre ces clients qui arrivent parfois avec des voitures toutes neuves, dont ils ont attendu la livraison durant de longs mois et qui sont secoués par ce triste évènement qui les dirige vers nous, explique-t-elle. La première chose que je fais est de leur offrir un sourire et de leur tendre l'oreille. Un café ou une bouteille d'eau permet souvent de lancer une relation plus calme. »

Dans le contexte actuel, Mme Chared doit expliquer aux clients non seulement le processus d'estimation puis de réparation, mais aussi que l'achalandage et les pièces, dont la livraison peut tarder, font que le délai avant la prise de possession de leur véhicule réparé pourrait être beaucoup plus long qu'ils ne l'imaginent. C'est d'autant plus problématique lorsqu'il s'agit d'un véhicule non carros-

sable, car le client demandera alors un véhicule de remplacement.

« Il faut se mettre à la place du client, reprend-elle. Il faut lui donner toute l'in-



« Il faut se mettre à la place du client. »

IMEN CHARED
AGENTE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE
CARSTAR ST-LÉONARD

formation et voir avec lui la couverture offerte par son assurance. Il arrive que le délai dépasse cette couverture et l'assuré doit alors payer la location. Parfois, des clients qui se présentent avec une voiture luxueuse souhaitent une voiture de remplacement de la même catégorie. Sauf que ce type de voitures est presque impossible à trouver présentement. Alors, je leur explique qu'ils auraient intérêt à accepter ce qu'on leur propose au lieu de ne pas avoir de véhicule du tout. »

Tout ça tombe sous le sens, sauf que cette transparence dans les communications est parfois brouillée par l'attitude des clients. Les collisions dans la vie d'un automobiliste sont heureusement peu fréquentes et ces épisodes peuvent être très stressants.

« Les gens savent que je vais faire tout ce qui est en mon pouvoir pour les accommoder, reprend Mme Chared. Et je crois que ça fonctionne bien, car ce sont les plus critiques qui reviennent parfois, après la réparation, me porter des fleurs ou des bonbons. » Ce qui est intéressant dans le témoignage de Mme Chared, c'est qu'elle sent que son patron, Sergio Panfili, l'appuie dans ses décisions. « Ça aide énormément à naviguer dans des situations parfois tendues, de sentir ainsi sa confiance. »

Karim Zaidane, président de Carrossier ProColor Lasalle A.M., tient un langage similaire en ce qui concerne les deux agents de liaison qui occupent le comptoir. « Ce que je leur demande c'est d'être empathiques, d'écouter le client et de bien lui expliquer les étapes menant à la réparation de sa voiture. Ici, c'est mon quartier, les gens nous connaissent et c'est de la première

importance pour moi de maintenir cette réputation de ne jamais laisser tomber les gens.»

Une approche innovante

Un élément qui démontre l'importance de cette réputation est la démarche de M. Zaidane d'engager un agent de liaison qui sera entièrement dédié au service à la clientèle. « Nos agents de liaison sont très occupés et ils doivent trouver du temps pour accompagner nos clients. Le rôle unique de cette personne que je vais embaucher sera de répondre à ces questions, de la prise de possession du véhicule à la remise des clés, en passant par toutes les étapes de réparation. Je veux une expérience comme chez le concessionnaire quand le consommateur achète une voiture. Cette personne offrira un numéro de téléphone spécifique pour les clients qui ont des questions en cours de réparation. »

Déjà, l'atelier avise en cas de délais inattendus, car les gens risquent d'être frustrés s'ils n'ont pas d'information et que le temps s'allonge. Pour la voiture de remplacement, si le temps de réparation nécessaire estimé au départ dépasse la couverture de l'assurance, on recommande au départ de prendre une voiture d'une catégorie moins dispendieuse.

Revenant sur l'importance d'avoir en place des employés qui savent travailler avec le public en arborant un sourire, M. Zaidane indique que de la formation devrait être offerte pour ces postes. « Il s'agit d'un poste difficile qui permet à ces employés de progresser dans l'entreprise. Il faut bien les choisir. »

Pour Maxime Castellon, directeur de Fix Auto Carrefour Laval, la transparence avec le client est la base de la relation. « Dès l'estimation, nous avons une très bonne idée du temps qui sera nécessaire pour la réparation,

explique-t-il. Nous nous gardons même une marge de manœuvre. C'est à cette étape que la bonne communication avec le client sera déterminante. Heureusement, il n'y a pas trop de cas d'attentes extrêmes. »

Pour les véhicules non carrossables, l'analyse du temps de couverture de la voiture de remplacement est importante. « Par la suite, c'est du cas par cas, reprend M. Castellon. Tout comme pour les véhicules carrossables, on voit s'il est possible de les remettre sur la route temporairement de façon sécuritaire, dans l'attente de pièces en rupture de stock. »

Le directeur comprend que les circonstances actuelles ne sont pas faciles pour les automobilistes qui doivent faire réparer leur voiture. « Il y a des délais et des contraintes qui sont hors de notre contrôle. Cette situation est plate, peu importe comment on la présente. Il y a une partie qui tombe sous la relation entre l'assuré et sa compagnie d'assurance, comme la période de couverture de la voiture de remplacement par exemple. Dans ce genre de situation, nous allons conseiller au client de choisir une voiture moins dispendieuse. »

Le carrossier indiquait au moment de notre entrevue, début juin, avoir du travail en banque jusqu'à l'automne. Les volumes importants de véhicule accidentés qui s'accumulent chez les carrossiers demandent en effet un service à la clientèle axée sur la patience et l'empathie.

Les carrossiers avec lesquels nous avons parlé pour ce reportage indiquent que l'investissement dans cette étape initiatrice du processus de réparation est rentable. Un client qui a été pris en main dès le premier contact avec le carrossier va le recommander à ses proches, et vouloir y revenir en cas de sinistre subséquent. 🌱



- ✓ La bonne pièce
- ✓ Au juste prix
- ✓ Livrée rapidement




À vos marques, prêts, chargez



arc
by element

RÉSEAU FIX

LA FORMATION COMME LEVIER DE LA CROISSANCE

Le Réseau Fix est à élaborer un programme national de formation afin d'aider ses franchisés à relever le double défi que représentent la pénurie de main-d'œuvre et l'arrivée constante de nouvelles technologies automobiles.

TEXTE MICHEL BEAUNOYER

Le Réseau Fix compte des centres de formation à la fine pointe de la technologie partout au Canada, dont des installations à Blainville, jouxtant son siège social. Après un hiatus imposé par la pandémie, non seulement le centre de formation reprend-il du service, mais l'organisation a profité de cette période pour revoir en profondeur son offre.

« La formation est un pivot pour nos ateliers, un important levier qui s'inscrit dans une approche globale de développement, explique André Cabana, Premier Vice-président du Réseau Fix. Nous voulons aider nos franchisés à trouver, à former et à valoriser leurs ressources humaines. »

Cela se traduit par le déploiement d'un service de soutien au recrutement international, par l'évaluation des compétences des nouveaux travailleurs, mais aussi par l'accompagnement dans les investissements en équipements et la formation nécessaire pour les rentabiliser.

« Notre centre de formation, où François Pitre attend nos carrossiers et leurs techniciens, est un maillon de cette chaîne du développement de l'expertise, reprend M. Cabana. Nous construisons avec ce formateur et Stéphanie La Roque, en poste au siège social depuis quatre ans et nouvellement nommée coordonnatrice du centre de formation, un programme flexible de formation. Ce programme permettra aux carrossiers d'embrasser les nouvelles technologies, qu'il s'agisse du travail sur les structures en nouveaux alliages ou sur les véhicules électriques et hybrides ou, encore, du diagnostic et de la calibration des composants des systèmes avancés d'aide



Le formateur François Pitre en compagnie de Stéphanie La Roque, coordonnatrice du centre de formation

à la conduite. Nous voulons leur rendre ce virage plus facile et nous assurer qu'ils le font dans une vision de rentabilité et de valorisation de leurs travailleurs. »

Compétences et fidélisation

Comme le souligne M. Cabana, la formation est un outil de fidélisation important autant pour les nouveaux arrivants que pour les techniciens déjà en poste.

La carte des formations en construction tient compte des autres démarches de certifications. Ainsi, elles sont créditées dans les programmes I-CAR et le processus de certification des constructeurs automobiles.

« Je comprends qu'il est difficile pour un gestionnaire d'atelier, dans le contexte de rareté de main-d'œuvre et de forts volumes de véhicules à réparer que nous vivons actuellement, de libérer des tech-

niciciens pour les envoyer en formation, reprend M. Cabana. C'est pour cela que nous allons tout faire pour alléger cette démarche. »

Ainsi, par exemple, il n'est pas exclu que certaines tranches de la formation se donnent dans des ateliers en région afin de réduire les déplacements. Une partie de l'enseignement pourrait aussi se donner à distance. « Ce qu'il faut retenir, c'est que l'avenir de la carrosserie et le maintien d'une image d'excellence reposent sur la formation. Il faut aller chercher les outils modernes dont nous avons besoin pour répondre aux nouveaux processus de réparation et les accompagner de la formation qui permet d'en tirer pleinement partie. »

**Nous construisons un
programme flexible de formation
qui permettra aux carrossiers
d'embrasser les
nouvelles technologies.**

GAA DES TECHNOLOGIES QUI HAUSSENT LES EXIGENCES

Les technologies utilisées dans la construction des véhicules haussent les exigences en matière d'estimation et de réparation des dommages automobiles.

TEXTE GROUPEMENT DES ASSUREURS AUTOMOBILES

Des véhicules plus sophistiqués

L'estimation et la réparation des dommages doivent répondre aux exigences des véhicules toujours plus sophistiqués, y compris les véhicules électriques. L'acier à haute résistance, l'aluminium, les pièces intégrées comme les capteurs et les caméras, et même les batteries à haut voltage sont maintenant des composants courants d'un véhicule.

Les techniques de soudage, de brasage, de collage et de redressage ont par conséquent évolué. Ces procédés exigent désormais des réparateurs un éventail d'outils et d'équipements



Nouveaux matériaux et outils - Soudeuse par points à résistance électrique (STRSW)

spécialisés et de protection, adaptés aux types de véhicules et matériaux comme des soudeuses STRSW et GMAW MIG/MAG.

Recommandations des constructeurs

Le GAA veille, en effectuant des contrôles de la qualité, à ce que les estimations soient en conformité avec les recommandations du constructeur. Cela comporte des exigences parfois importantes dans la façon de réparer un véhicule accidenté et l'équipement requis pour le faire adéquatement.

En suivant ces recommandations, les assureurs et les réparateurs remplissent leur mission en redonnant à l'assuré un véhicule dans le même état qui prévalait avant l'accident, bien réparé et sécuritaire. 🌐

En savoir plus : estimation.gaa.qc.ca/formations/

NOVUS vitres

Réparation et remplacement

Les experts en
réparation de pare-brise
depuis plus de 50 ans !

Visitez la page de la franchise
sur novusglass.com
pour en savoir plus.

À vos marques, prêts, chargez



arc
by element

COMPÉTENCES VÉ

UNE FORMATION SUR MESURE POUR RÉPARER LES VÉHICULES ÉLECTRIQUES

Le Conseil provincial des comités paritaires de l'industrie des services automobiles (CPCPA) propose aux estimateurs et aux techniciens en carrosserie un programme de formation structuré. Ce programme leur permet de mettre à niveau leurs connaissances et leurs habiletés pour réparer les véhicules électriques et hybrides confiés à leurs ateliers.

TEXTE MICHEL BEAUNOYER

La formation proposée aux techniciens dans les centres de formation reconnus par le programme dans toutes les régions du Québec se décline en trois niveaux. Ainsi, l'apprenant verra l'électricité de base, les particularités des véhicules électriques et hybrides et la sécurité lors de leur manipulation, ainsi que le fonctionnement des systèmes spécifiques à ces véhicules.

« La formation utilise une approche concrète, mettant en lumière les systèmes les plus enclins à être endommagés en cas de collision », précise Philippe Bussièrès, conseiller principal à la formation pour le CPCPA.

Les trois niveaux de formation qui complètent le programme se font en présentiel et représentent un parcours de 63 heures.

Informer les estimateurs

Une formation a aussi été conçue pour les estimateurs qui sont aux premières lignes des réclamations touchant les véhicules électriques. Le CPCPA leur propose une formation concentrée sur sept heures leur permettant de saisir les particularités relatives à ces véhicules de haute technologie.

« Pour un atelier de carrosserie, il s'agit d'une excellente entrée en matière, souligne M. Bussièrès. Après cette formation, l'estimateur sera en mesure d'évaluer la nécessité pour son entreprise de recommander le programme Compétences VÉ pour ses techniciens en carrosserie. Il sera bien positionné pour



Les formations permettent aux techniciens de bien comprendre les particularités de la réparation des véhicules électriques et hybrides.

voir ce qui s'en vient dans l'atelier et déjà saisir comment ces véhicules doivent être manipulés et réparés tout en assurant la sécurité de ses employés et du public. Il comprendra aussi que la complexité de ces systèmes justifie plus de temps pour certaines réparations. »

Expertise et sécurité

Pour Jade Lemaire, conseillère qualification au CPCPA, le programme Compétences VÉ pour les carrossiers est aussi incontournable quand on considère la sécurité du personnel en atelier. « Compléter et réussir les trois niveaux de formation assure que le travail sera fait selon les bons processus, et que la voiture livrée au client sera sécuritaire. De plus, ces réparations seront effectuées par des techniciens certifiés qui sauront le faire sans risque pour leur santé. »

Mentionnons que cette formation est couverte par des subventions salariales qui peuvent couvrir jusqu'à 25 dollars de l'heure pour les techniciens libérés pour participer au programme.

Les carrossiers intéressés peuvent consulter les détails des formations sur le site competencesve.ca, sous l'onglet carrosserie et procéder à l'inscription. 🌐

À vos
marques,
prêts,
chargez



VisualizID^{MC} de PPG

Technologie exceptionnelle de visualisation des couleurs

Procurez-vous le tout premier
appareil de rendu 3D dans l'industrie
et aidez votre atelier à créer les
couleurs et les variantes les plus
exactes à tout coup.



Économie de
produits



Atelier plus
efficace



Couleurs
toujours fidèles



Rentabilité
accrue

Explorez l'écosystème numérique LINQ^{MC} de PPG.
Visitez PPGLINQ.com

Le Logo PPG est une marque déposée, et PPG LINQ et VisualizID sont des marques de commerce de PPG Industries Ohio, Inc.
©2023 PPG Industries, Inc. Tous droits réservés.



LINQ^{MC}

arc
by element



CONFÉRENCE ÉVOLUTION DE MONTRÉAL UN PROGRAMME RICHE POUR LES CARSTAR DU QUÉBEC

Dans le cadre de la Conférence Évolution 2023 de Driven Brands du Canada, les carrossiers CARSTAR du Québec se sont présentés nombreux pour profiter d'un programme taillé sur mesure.

TEXTE MICHEL BEAUNOYER

Lors de cette rencontre, qui s'est déroulée du 18 au 20 juillet à Montréal, les carrossiers québécois ont pu assister aux présentations de la direction de CARSTAR Canada.

« Nous avons mis beaucoup d'efforts à construire un agenda pertinent pour nos franchisés CARSTAR », explique Rémi Michaud, directeur régional de CARSTAR pour le Québec. « Ce qui me réjouit, c'est la solide participation de nos carrossiers à cet évènement et aussi, de constater qu'ils sont venus en famille, avec beaucoup de représentants de la relève. »

Le pick-up de Léo

L'un des faits marquants de cette rencontre des carrossiers CARSTAR du Québec a sans contredit été le passage du comédien et passionné d'automobiles, Michel Barrette, qui est venu prendre possession du pick-up Ford F150 1987 entièrement remis en état par l'équipe de CARSTAR La Tuque.

Cette même camionnette a été mise en vedette par Fabien Cloutier dans la série populaire Léo. Michel Barrette en a fait l'acquisition, mais a constaté son mauvais état. L'équipe de CARSTAR La Tuque s'est portée volontaire pour lui redonner son lustre d'origine. Christian Dallaire et Isabelle Matte, propriétaires de l'atelier, ont expliqué que tous les techniciens écoutaient cette série télévisée avec passion et qu'ils ont accepté le défi avec plaisir. Il aura fallu plus de 200 heures de travail pour redonner à cette pièce de collection son air de jeunesse.

M. Barrette a souligné l'excellence du résultat et a ajouté que le pick-up aurait un rôle important à jouer dans la



Les carrossiers CARSTAR du Québec ont pu assister à plusieurs présentations du plus grand intérêt.

Au programme, une suite intéressante de conférences et de présentations par des experts triés sur le volet. De ce nombre, Yves Racette, du programme Haute Tension de NAPA, Geneviève Bélanger, qui a expliqué le programme de certification Tesla, le formateur Louis Pearson, qui a abordé la question des assurances, et Antoine Joubert, qui a fait un tour d'horizon de l'industrie automobile, ont été très appréciés.

Mentionnons que les franchisés du Québec CARSTAR ont contribué pour 45 000 \$ du total qui s'élève à plus de 180 000 \$ amassés en dons pour la fibrose kystique durant cet évènement.

Cette rencontre avec les franchisés CARSTAR a aussi été l'occasion de présenter un nouveau membre de l'équipe, Michèle Robitaille, qui agira à titre de gestionnaire des comptes nationaux et des partenariats avec les assureurs.

Pour plus d'informations sur CARSTAR, visitez carstar.ca.



Un moment marquant de cette rencontre a été la remise du pick-up remis à neuf par l'équipe de CARSTAR La Tuque au comédien Michel Barrette.

cinquième saison de Léo avant de prendre la route et de participer à plusieurs expositions de voitures antiques. « Et je vais être fier de dire à tous que ce véhicule particulier est passé entre les mains des gens de CARSTAR La Tuque. »

Cartouches filtrantes SATA

SATA

German Engineering



**Ne mettez pas en péril
votre santé ou la qualité
de votre travail !**

**>> changer les
cartouches filtrantes !**



Cartouches filtrantes pour les filtres SATA des séries 200 et 400



1er niveau de filtration :
filtre fritté pour toutes les
séries de filtres SATA

- Le filtre fritté sépare les particules > 5 µm
 - Intervalle d'entretien : 6 mois
- Réf. 22160



2ème niveau de filtration :
filtre fin pour les filtres SATA
des séries 200 et 400

- Le filtre fin sépare les particules > 0,01 µm
 - Intervalle d'entretien : 6 mois
- Réf. 81810



**3ème niveau de filtration
supplémentaire :** filtre à charbon
actif pour les filtres SATA des
séries 200 et 400

- Le charbon actif sépare les vapeurs d'huile
 - Intervalle d'entretien : 3 mois
- Réf. 85373

SATA – la compétence en termes d'air comprimé et de respiration pur

Les séries d'épurateurs SATA assurent un air comprimé propre et exempt de particules pour la peinture professionnelle.

Les filtres à air comprimé régulièrement entretenus forment naturellement partie de tout réseau d'air comprimé fonctionnel.



INFO

www.sata.com/filter-technology



Cartouches filtrantes pour le filtre SATA série 500



1er niveau de filtration :
filtre fritté pour toutes les
séries de filtres SATA

- Le filtre fritté sépare les particules > 5 µm
 - Intervalle d'entretien : 6 mois
- Réf. 22160



2ème niveau de filtration :
filtre fin pour les filtres SATA
de la série 500

- Le filtre fin sépare les particules > 0,01 µm
 - Intervalle d'entretien : 6 mois
- Réf. 1097999



**3ème niveau de filtration
supplémentaire :** filtre à charbon
actif pour les
filtres SATA de la série 500

- Le charbon actif sépare les vapeurs d'huile
 - Intervalle d'entretien : 6 mois
- Réf. 1098004

SATA Canada Inc.
125 Buttermilk Ave.
Vaughan, ON, L4K 3X5
Bureau: +1-905-660-1101
Toll-free: +1-844-554-SATA (7282)
Fax: +1-905-760-1250
Courriel: contact@sata.ca
Web: www.sata.ca

À vos marques, prêts, chargez



arc
by element

L'INVESTISSEMENT EN FORMATION EST INCONTOURNABLE

Le temps est compté. Reporter à plus tard la formation de nos techniciens peut avoir un effet néfaste pour nos entreprises.

TEXTE MICHEL BOURBEAU

Je sais que les ateliers de carrosserie ne manquent pas de travail présentement et que de libérer des techniciens pour les envoyer en formation est contre-intuitif. Toutefois, l'acquisition de ces connaissances et habiletés s'impose dans le contexte actuel de progression rapide et constante des technologies automobiles.

Les carrossiers sont aux premières lignes de ce virage technologique. Des voitures fraîchement sorties de la cour des concessionnaires s'exposent aux aléas de la route et peuvent aboutir dans nos ateliers alors que l'odeur de *char* neuf ne s'est pas encore dissipée.

Une complexité croissante

Nouveaux matériaux, processus de peinture complexes, analyses électroniques et ajustements des composantes des systèmes avancés d'aide à la conduite (ADAS) font partie de ces nouveaux défis auxquels nos techniciens sont confrontés. Ajoutons à cela les processus de réparation établis par les constructeurs automobiles visant à garantir la sécurité des véhicules que nous remettons sur la route.

Le travail des carrossiers a toujours évolué, mais jamais à une aussi grande vitesse. Plus que jamais, l'atelier doit tirer parti de programmes offerts par I-CAR, par MJConsultech pour les systèmes ADAS, par sa bannière ou encore par ses fournisseurs de peinture, de matériel et d'équipements pour rehausser les compétences de leurs équipes techniques.

D'ailleurs, la formation est un outil indiscutable de rétention des employés. Un technicien formé est valorisé, regardera son employeur avec respect et sera nettement plus productif. Non seulement les compétences assurent un travail effectué dans les règles de l'art et plus rapidement, mais elles ont un impact direct sur l'élimination de bien des problèmes qui peuvent entraîner le retour d'un client insatisfait. Il faut effacer cette perception de nivellement vers le bas, qui veut



La formation n'a jamais été aussi importante dans notre domaine qu'aujourd'hui.

que d'investir en formation signifie risquer de perdre des éléments à valeur ajoutée qui iront voir chez le voisin si l'herbe est plus verte. C'est collectivement que le secteur doit s'engager dans le développement des expertises sur lesquelles reposent nos réputations.

Parallèlement, les assureurs doivent aussi poursuivre leurs efforts de mise à niveau de leur compréhension de notre secteur. La complexité des réparations doit être comprise par tous. Tout comme l'impact financier du maintien des compétences et de l'acquisition des équipements nécessaires.

L'arrivée des véhicules électriques

Un bel exemple de défi se présentant au secteur de la carrosserie et qui appelle à cette mise à jour des compétences est l'arrivée dans nos ateliers des véhicules électriques et hybrides. Voici un tout nouveau champ d'expertise où il n'y a pas de place pour les apprentis sorciers.

Le CPCPA, qui a mis à la disposition des carrossiers une formation sur mesure par l'entremise du programme Compétences VÉ, expliquait dernièrement, et de manière fort novatrice, les risques liés au travail sur ces véhicules de haute technologie. L'incompétence peut être mortelle.

Les carrossiers savent trop bien qu'on ne peut plus réparer les véhicules qui leur sont confiés comme il y a à peine quelques années. Les véhicules électriques et hybrides ne font pas exception. Encore une fois, pour embrasser ces technologies et saisir le réel potentiel commercial qu'elles offrent, la formation est la seule solution. 🌐



Michel Bourbeau est président exécutif de la Corporation des carrossiers professionnels du Québec.

60 000 véhicules chaque mois.

De modèles à kilométrage élevé aux modèles de luxe,
nous avons les véhicules pour remplir votre parc.



OPENLANE

Trouvez tout sur openlane.ca

À vos
marques,
prêts,
chargez



arc
by element

vive la différence^{MC} dans la fiabilité

Les bénéfices d'un parc automobile Subaru sont infinis. Avec des avantages qui vont au-delà du coût d'acquisition, vous offrirez à votre équipe des véhicules sécuritaires, fiables et efficaces dès aujourd'hui, tout en profitant de la différence dans la sûreté et d'une valeur de revente élevée.



FORESTER

OUTBACK

ASCENT

AWD Traction intégrale symétrique

Une traction intégrale symétrique à prise constante qui inspire confiance sur la route. Une conduite supérieure, un contrôle exceptionnel et une maniabilité sur laquelle vous pouvez compter.

EyeSight^{MD} Technologie d'aide à la conduite

Un système de sécurité avancé et innovant qui vous aide à éviter les dangers potentiels sur la route. Subaru garde votre sécurité à l'œil¹.

SUBARU STARLINK^{MD}

Un système de technologie intégré qui connecte votre Subaru au reste du monde, vous offrant en tout temps sécurité et commodité partout où vous irez².

1. EyeSight^{MD} est un système d'assistance au conducteur qui peut ne pas fonctionner dans certaines conditions. Il incombe en tout temps au conducteur d'adopter une conduite sécuritaire et prudente. L'efficacité du système dépend de nombreux facteurs, comme l'entretien du véhicule et les conditions météorologiques et routières. Consultez le Manuel du propriétaire pour les détails de fonctionnement et les limites. 2. Les services connectés SUBARU STARLINK^{MD} sont offerts avec un abonnement gratuit de trois ans sur certaines versions des véhicules. Les clients doivent s'inscrire au programme de services connectés SUBARU STARLINK^{MD}. Pour fonctionner comme prévu, les services connectés SUBARU STARLINK^{MD} nécessitent un signal et une connexion de réseau cellulaire suffisamment puissants. Visitez votre concessionnaire Subaru participant pour tous les détails.

