Derrière CARFAX Canada, y'a toute une équipe qui s'investit dans votre succès



Daniel
Spécialiste
acquisitions de données

Chaque jour, Daniel, membre de notre équipe du Québec, met à profit son expertise en matière d'acquisition de données pour être un partenaire à la hauteur de vos ambitions. Nous savons que le Québec est unique, et nous nous dévouons à vous offrir les solutions les plus complètes possibles pour vous aider à réussir.

Pour en savoir plus sur nos services ou communiquer avec l'un des membres de notre équipe du Québec, visitez **go.carfax.ca/equipequebec**

CARFAX

VERSION NUMÉRIQUE

AUTOSPHEREMAG

Derrière CARFAX Canada, y'a toute une équipe qui s'investit dans votre succès



Daniel
Spécialiste
acquisitions de données

Chaque jour, Daniel, membre de notre équipe du Québec, met à profit son expertise en matière d'acquisition de données pour être un partenaire à la hauteur de vos ambitions. Nous savons que le Québec est unique, et nous nous dévouons à vous offrir les solutions les plus complètes possibles pour vous aider à réussir.

Pour en savoir plus sur nos services ou communiquer avec l'un des membres de notre équipe du Québec, visitez **go.carfax.ca/equipequebec**

CARFAX

AUTOSPHEREMAG

PM40014105

DÉCEMBRE 2023 / VOL 4 / NO 6 / 6,95 $

CARROSSERIE



RÉSEAU FIX

QUAND LA FORCE D'UN RÉSEAU SOUTIENT LA RELÈVE

PNEUS



SAILUN TIRE

QUALITÉ ET CAPACITÉS

CONCESSIONNAIRES

SYM-TECH DAVEPLUS

UNE EXPÉRIENCE DE HAUT NIVEAU



PARC



NISSAN GROUP OF NORTH AMERICA

OSEZ VOUS DÉMARQUER

MÉCANIQUE



WAKEFIELD CANADA

NOUVELLE IDENTITÉ DE MARQUE, NOUVELLE ÈRE

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

Derrière CARFAX Canada, y'a toute une équipe qui s'investit dans votre succès



Daniel
Spécialiste acquisitions de données

Découvrez comment

CARFAX

DISTRIBUTION Stox

Plus de 1 200 000 pi² 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

HANKOOK toujours en Stox !

*DÉCOUVREZ LES PNEUS I*PIKE*



Winter i*pike RS² | Winter i*pike X | Winter i*pike RW11 | Winter i*pike LT

DISTRIBUTION Stox

Un partenaire qui livre !

distributionstox.ca | 1 866 906-8848

SOMMAIRE

AUTOSPHEREMAG
Décembre 2023

CONCESSIONNAIRES

6 À la une | daveplus[MD] de Sym-Tech
Une expérience de haut niveau

Dossier : Technologie
10 **Les concessionnaires et l'optimisation de leurs CRM**

12 Gestion de la relation client par Yanick Jomphe
Autonomisation et expérience client

13 Écho de l'association | Mobilis par Charles Drouin
La richesse des régions

PARC

14 À la une | Infiniti
Osez vous démarquer

Dossier : Télémétrie
18 **Les bénéfices de la télématique**

22 Parc en vedette
Coke Canada intègre six semi-remorques électriques

24 Sélecteur de véhicules | Camionnettes légères
Possibilités nombreuses

PNEUS

28 À la une | Sailun Tire
Qualité et capacités

Dossier : Roues et accessoires
32 **Un choix personnalisé**

33 Relève | Les équipements Qué-Mont
Préparer la troisième génération

34 Atelier en vedette | Vanasse Point S
De néophyte à pur pro

36 Focus pneus | Pneus hors route
Un marché en expansion

38 Écho de l'association | ASPMQ
Le marché des pneus de VTT

MÉCANIQUE

40 À la une | Wakefield Canada
Nouvelle identité de marque, nouvelle ère

Dossier : Entretien préventif
44 **S'engager dans l'électrique**

47 Écho de l'association | AIA Québec
par Élisabeth Lambert
Droit à la réparation et dossiers à suivre pour 2024

AAPEX / SEMA

48 Section spéciale
Le grand show du marché secondaire automobile

CARROSSERIE

54 À la une | Réseau Fix
Quand la force d'un réseau soutient la relève

Dossier : Outils et équipements
60 **La technologie qui fait avancer l'expertise**

63 Technologie automobile | GAA
L'importance de la formation

64 Écho de l'association | CCPQ par Michel Bourbeau
Les premiers répondants

66 Évènement | Réseau Fix
Changement et optimisme

SUIVEZ-NOUS SUR LES MÉDIAS SOCIAUX

Derrière CARFAX Canada, y'a toute une équipe qui s'investit dans votre succès



Daniel
Spécialiste acquisitions de données

Découvrez comment

CARFAX

CE QUI SE CACHE DANS LA BOÎTE



La boîte est restée là, dans un coin de mon bureau, pendant deux semaines avant que mon patron ne me dise qu'il était grand temps de l'ouvrir.

TEXTE **MICHEL BEAUNOYER**

Je vous parle de mes débuts en tant que journaliste. Encore aux études, j'avais décroché un premier emploi dans un journal local.

Je trahis mon âge si je vous dis qu'à cette époque, Internet n'était encore qu'un vague concept échangé par une poignée d'universitaires et que je tapais mes articles à la machine.

Du moins, jusqu'au moment où mon patron visionnaire ne fasse l'acquisition de la première mouture des ordinateurs personnels et qu'il en dépose un exemplaire dans mon bureau, bien emballé dans une mystérieuse boîte.

Deux semaines plus tard, contraint, j'ai pris mon courage à deux mains et je me suis mis au travail. Le reste de l'histoire fait partie de notre quotidien.

Cette tranche de vie illustre comment les technologies numériques, aussi intimidantes soient-elles au premier abord, changent continuellement nos vies, parfois de façon spectaculaire, plus souvent insidieusement.

Cela m'amène à la présente édition dont le contenu m'a inspiré cette anecdote.

Vous y lirez comment les outils de gestion des clients représentent un grand avantage pour les concessionnaires et comment la télématique change au quotidien la gestion des parcs.

Vous entrerez aussi avec moi dans deux ateliers de carrosserie qui n'ont pas craint la nouveauté et ont intégré dans leurs opérations ce qui se fait de mieux en matière de systèmes et d'équipements.

Vous pourrez aussi vous inspirer de notre couverture des salons SEMA et AAPEX de Las Vegas, qui présentaient aussi plusieurs nouvelles boîtes à ouvrir.

Tous ces exemples démontrent à quel point les gestionnaires savent tirer profit des nouveaux outils pour faire croître leurs entreprises. Il s'agit parfois de solutions simples, occasionnellement de véritables défis, mais les résultats obtenus méritent l'effort. Ce qui se cache dans la boîte est intimidant parfois, car il risque de nous demander de changer, de nous adapter et d'apprendre de nouvelles habilités. Mais il faut définitivement l'ouvrir !

AUTOSPHERE MAG

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

DIRECTION **Président** René Lewandowski

RÉDACTION
Rédacteur en chef Michel Beaunoyer
Collaborateurs Huw Evans, Jack Kazmierski, Krystyna Lagowski, Lilian Largier, Jil McIntosh, Guy O'bomsawin, Martine Painchaud et Mathieu Valiquette
Chroniqueurs Normand Cormier, Luc Fillion, Yanick Jomphe, Guy Letellier, Steve Oborne, Ian P. Sam Yue Chi, Mark Potvin, Sylvain Séguin, Simon Therrien, Kate Vigneau

PUBLICITÉ
Directrice nationale des ventes Stéphanie Massé
Gestionnaires de comptes clés Shirley Brown, Luc Champagne et Lisa Marchese
Coordonnatrice des ventes Gloria Lam

OPÉRATIONS
Responsable de la production Magazines Laurène Jardin
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 nº 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 | Canada

PRÉSENTÉ PAR

iA Services aux concessionnaires

iA Financement auto

EN COLLABORATION AVEC

Banque Scotia

PARTENAIRE MÉDIAS

AutoJournal

SALON INTERNATIONAL DE L'AUTO DE QUÉBEC

SOIRÉE-BÉNÉFICE

AVANT-PREMIÈRE

4 MARS | EXPOCITÉ | 17H30

VISITE DU SALON INTERNATIONAL DE L'AUTO DE QUÉBEC EN AVANT-PREMIÈRE
PRESTATIONS MUSICALES · STATIONS GASTRONOMIQUES · ET PLUS ENCORE

VENTE DE BILLETS AU
SALONDELAUTODEQUEBEC.COM

TENUE DE VILLE REQUISE

UNE RÉALISATION DE

CORPORATION MOBILIS
LES CONCESSIONNAIRES D'AUTOMOBILES DE LA GRANDE RÉGION DE QUÉBEC

AU PROFIT DE

FONDATION MOBILIS
DES CONCESSIONNAIRES D'AUTOMOBILES DE LA GRANDE RÉGION DE QUÉBEC

Derrière CARFAX Canada, y'a toute une équipe qui s'investit dans votre succès



Daniel
Spécialiste acquisitions de données

Découvrez comment

CARFAX


Sym-Tec
DEALER SERVIC
AN AMYNTA COMPANY



DAVEPLUS[MD] DE SYM-TECH

UNE EXPÉRIENCE DE HAUT NIVEAU

Cette nouvelle plateforme de solutions électroniques dédiée au financement et aux assurances permet d'améliorer la prestation et la rentabilité de ce segment.

TEXTE **HUW EVANS**

Depuis plus de 50 ans, Sym-Tech Services aux concessionnaires est un partenaire de confiance de l'industrie automobile. Un élément clé de cette longévité et de ce succès a été l'objectif principal d'améliorer la performance du financement et des assurances (F&A ou F&I en anglais) au sein des concessions et d'offrir une expérience positive et transparente au client.

Aujourd'hui, cela inclut non seulement de fournir des produits F&A de haute qualité, mais aussi une formation de pointe et des solutions logicielles novatrices à plus de 1,000 concessionnaires à travers le Canada.

L'innovation est un élément clé de la stratégie de Sym-Tech et cela se reflète dans l'introduction de plateformes telles que dave[MD] (Dealer Automated and Verified e-Solutions), qui a apporté un changement majeur dans l'espace F&A il y a 10 ans. À l'heure où nous mettons sous presse, Sym-Tech est en train de lancer une version améliorée, daveplus[MD], qui représente un bond en avant en termes de fonctionnalité, de flexibilité et de numérisation.

Moment idéal

Le moment ne pourrait être mieux choisi. La complexité des véhicules s'est accrue et continue d'augmenter à un rythme exponentiel, ce qui signifie que lorsque des réparations sont nécessaires, elles ont tendance à être plus technologiques et plus coûteuses. Si les véhicules électriques (VÉ) ont environ 40 % de pièces mobiles en moins que les versions comparables à moteur à combustion interne, ces pièces ont tendance à être plus complexes et à nécessiter un remplacement plutôt qu'une réparation. >

Derek Sloan, président, Sym-Tech Services aux concessionnaires

Derrière CARFAX Canada, y'a toute une équipe qui s'investit dans votre succès



Daniel
Spécialiste acquisitions de données

Découvrez comment

CARFAX

De plus, les Canadiens doivent gérer le coût élevé de la vie et l'incertitude économique. Une protection F&A complète qui les couvre, eux et leurs véhicules, est plus d'actualité que jamais. Les clients ne veulent pas et n'ont pas besoin d'être surpris par des réparations imprévues et d'en payer le prix de leur poche.

« Il ne fait aucun doute que les produits F&A sont de plus en plus pertinents aujourd'hui », déclare Derek Sloan, président de Sym-Tech Services aux concessionnaires. « Ils jouent un rôle plus important dans le processus de transaction du véhicule. Le F&A n'est plus ce secret caché chez le concessionnaire, il est désormais au cœur de l'expérience du client. Avec une gamme complète de produits F&A, Sym-Tech offre un «guichet unique» aux concessionnaires, aux groupes, aux constructeurs et aux sociétés de financement des constructeurs automobiles. »

Il est plus important que les solutions F&A soient présentées correctement aux clients, afin qu'ils comprennent ce qui est disponible et qu'ils puissent choisir en fonction de leurs propres besoins. L'expérience de Sym-Tech montre que les clients informés achètent plus de produits que vous ne pouvez leur en vendre.

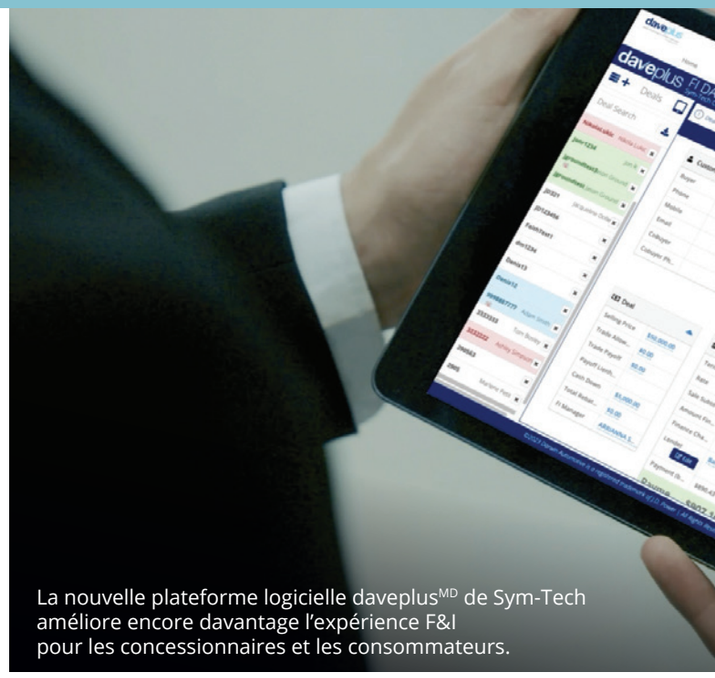
Niveau supérieur

Né de la création par Sym-Tech d'un processus de vente F&A centré sur le client, dave[MD] a conduit à l'adoption d'une approche par menu (bon, mieux, meilleur) pour la présentation des produits F&A. Au fur et à mesure que la technologie s'est améliorée, la capacité à présenter les options F&A aux clients de manière transparente et efficace s'est également améliorée. Les rapports et les analyses de dave[MD] ont permis aux formateurs expérimentés de Sym-Tech de se concentrer sur les domaines clés d'amélioration au cours de leurs séances de développement des revenus en concession.

En outre, dave[MD] a fourni des rapports précis, des contrats électroniques rapides et des remises efficaces aux concessionnaires, ce qui leur a permis de gagner du temps et d'améliorer leur efficacité interne.

Une fois sur le marché, de plus en plus de concessionnaires se sont tournés vers dave[MD], ce qui a permis à Sym-Tech de se hisser au premier rang des fournisseurs de services de F&A au Canada. « Cela a été un énorme succès pour nous, ce qui nous a également permis d'étendre nos activités aux États-Unis », note M. Sloan.

Un élément clé du succès de dave[MD] est le fait qu'il a été, comme le raconte M. Sloan, « construit par et pour des passionnés de l'automobile. Il était facile à utiliser, rapide, convivial et attrayant. Nous l'avons développé avec nos experts en technologie et nous l'avons déployé ».



La nouvelle plateforme logicielle daveplus[MD] de Sym-Tech améliore encore davantage l'expérience F&I pour les concessionnaires et les consommateurs.

Logiciel F&A de nouvelle génération

Bien que dave[MD] ait été un succès, Sym-Tech ne voulait pas se reposer sur ses lauriers. « Une question clé pour nous, affirme M. Sloan, était de savoir comment nous pouvions rendre l'expérience F&A encore meilleure pour le client. C'est ce qui a mené à la création de daveplus[MD]. »

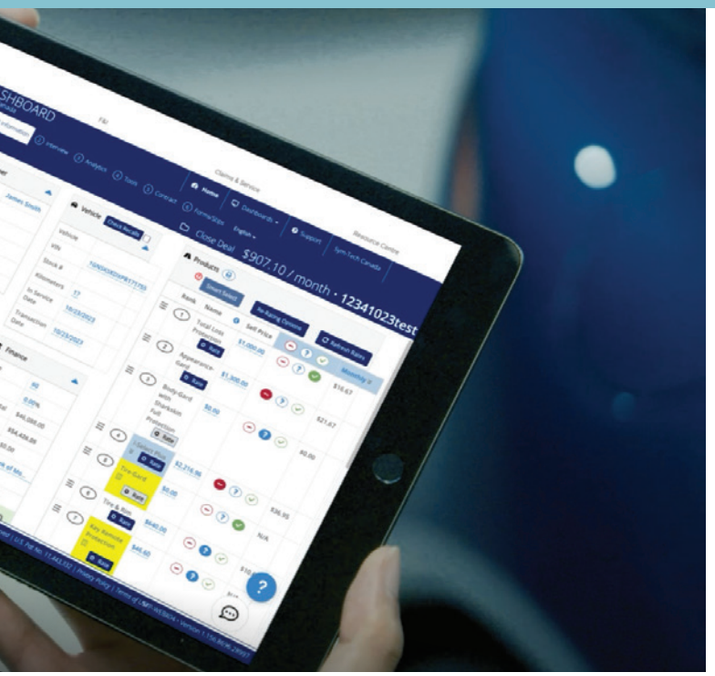
« Nous sommes très emballés par daveplus[MD] », explique M. Sloan, qui souligne que la nouvelle plateforme est le résultat direct d'une décision de demeurer à l'avant-garde de l'innovation dans l'espace F&A de l'industrie automobile. À cette fin, Sym-Tech a formé un partenariat canadien exclusif avec la division Darwin Automotive de J.D. Power.

Avec plus de 9000 installations du logiciel Darwin F&I chez des concessionnaires aux États-Unis, environ un tiers de tous les véhicules neufs vendus aux États-Unis sont livrés par le biais de cette plateforme.

Lindsay Duffield, vice-président directeur chez Sym-Tech Services aux concessionnaires, explique : « Nous cherchions un moyen d'accélérer et de propulser notre plateforme dave[MD] de nouvelle génération et Darwin cherchait le meilleur partenaire F&A au Canada pour démontrer son potentiel. Il s'agissait d'un partenariat parfait et d'un timing parfait. »

Avec le lancement de daveplus[MD], Sym-Tech a amélioré tous les avantages de dave[MD] tout en incluant la technologie F&A de pointe de Darwin. En bref, il s'agit de solutions F&A intelligentes, qui combinent des analyses qui sont depuis longtemps un pilier de J.D. Power, et qui créent des recommandations de produits de type prescriptif qui sont basées sur l'historique du véhicule

PHOTOS SYM-TECH



du client, ses habitudes de conduite et l'endroit où il vit. « Ce qui est formidable avec daveplus[MD], c'est qu'il met tout entre les mains du client et rationalise encore plus le processus de F&A », déclare M. Sloan.

Un bon exemple est la plus grande flexibilité dans la manière dont les solutions F&A sont fournies, par le biais d'un cellulaire, d'une tablette ou d'un ordinateur, ainsi que d'autres caractéristiques telles que des écrans de menu moins nombreux et des options de signature électronique mobile. « La facilité d'utilisation était essentielle, soutient M. Sloan, et maintenant, avec daveplus[MD], un client peut effectuer des transactions avec le concessionnaire en temps réel, dans le confort de son domicile, de son lieu de travail ou même sur le terrain de golf ! »

La solution daveplus[MD] est numérique, de sorte qu'une transaction F&A complète peut être effectuée en quelques minutes. De nombreuses améliorations prometteuses sont également prévues pour aider les concessionnaires à vendre davantage de produits F&A à leurs clients tout au long du cycle de propriété.

Avec le lancement de daveplus[MD], Sym-Tech sera une fois de plus à l'avant-garde de la technologie F&A pour les concessionnaires au Canada, permettant à ces derniers d'évaluer rapidement les besoins d'un client et, à partir de là, de construire une présentation F&A personnalisée en fonction de ses exigences spécifiques. Les analyses prescriptives fournissent des recommandations pertinentes pour le client, ce qui simplifie le travail du directeur financier et permet au client de dire « oui » plus facilement. Il s'agit d'un changement de paradigme par rapport à l'approche F&A traditionnelle qui consiste souvent à présenter toute une série de produits, dont seuls quelques-uns sont pertinents, ce qui entraîne une perte de temps, une diminution des ventes et une frustration chez les clients.

daveplus[MD] fournit des analyses précises à la minute près, ce qui comprend les ventes de produits, le bénéfice brut par transaction, les produits par transaction pour chaque directeur financier, conseiller aux ventes, etc. Tout se trouve dans un seul portail, y compris un versement rapide et facile des remises, un accès direct au portail automatisé des réclamations Sym-Tech, et un centre de ressources complet avec tous les produits, la formation, les formulaires et les informations sur la conformité au bout des doigts du concessionnaire.

Le résultat est une solution entièrement intégrée qui permet d'améliorer la rentabilité du F&A, d'augmenter les ventes de produits et d'accroître l'indice de satisfaction de la clientèle. « Elle fait tout si rapidement et de manière si transparente que les concessionnaires du projet pilote nous ont dit qu'ils ne pouvaient plus s'en passer », déclare M. Sloan.

daveplus[MD] permettra aux grands groupes de concessionnaires possédant plusieurs établissements d'avoir une expérience F&A transparente, cohérente et facile à utiliser dans toutes leurs succursales, ce qui signifie qu'un client d'un magasin de St. John's (Terre-Neuve) peut avoir la même expérience F&A centrée sur le client en termes de livraison et de fluidité qu'à Victoria (C.-B.). Cette uniformité dans le processus est d'autant plus importante pour les concessionnaires qui éliminent un intermédiaire en s'appuyant sur le conseiller aux ventes pour gérer le processus F&A. Cela facilite également l'étalonnage, l'analyse comparative et la mise en œuvre des meilleures pratiques d'une concession à l'autre. Avec l'intérêt accru des constructeurs envers l'espace F&A et l'augmentation des exigences de conformité, il est essentiel pour les concessionnaires d'adopter une approche F&A numérique transparente, cohérente et sans surprise.

Avec daveplus[MD], comme l'a fait remarquer M. Duffield, il est possible d'apposer une marque privée sur daveplus[MD] pour tout constructeur, groupe de concessionnaires ou société de financement, y compris l'intégration DMS bidirectionnelle avec les principaux fournisseurs. Et si un constructeur ou un groupe de concessionnaires met en œuvre la solution de vente au détail numérique de J.D. Power « Shop with Ease », optimisée par Darwin Automotive, ils seront en mesure d'intégrer de manière transparente le site Web du constructeur ou du groupe de concessionnaires à daveplus[MD] dans la concession, en temps réel avec le client ! Le résultat final, comme le souligne M. Sloan, est une victoire sur tous les fronts : non seulement pour les concessionnaires, mais aussi pour les constructeurs et, surtout, pour le client.

Derrière CARFAX Canada, y'a toute une équipe qui s'investit dans votre succès



Daniel
Spécialiste acquisitions de données

Découvrez comment

CARFAX

LES CONCESSIONNAIRES ET L'OPTIMISATION DE LEURS CRM

Un logiciel de gestion de la relation client ou *Customer Relationship Management* (CRM) est un système qui connecte la concession à sa clientèle, prospects comme clients actifs. La direction l'utilise notamment pour ajuster sa stratégie et pour observer les performances de ses équipes. Mais il est aussi l'outil quotidien et unique des conseillers aux ventes.

TEXTE **LILIAN LARGIER**



Le CRM est un pivot dans la relation qui unit le concessionnaire et ses clients.

Benoit Gauthier, directeur général de Hyundai Île-Perrot, explique : « Chez nous, le directeur des ventes fait sa rencontre chaque matin avec tous les vendeurs présents dans la concession en utilisant le CRM 360, pour revoir, entre autres, la journée précédente. »

Quand les utilisateurs passent trop de temps à saisir des données devant les clients, que le CRM ne crée pas de tâches ou de rappels automatiques, ou que les rapports ne sont pas pertinents, c'est généralement un bon moment pour optimiser son CRM, ou le changer.

L'éditeur du CRM, un expert interne ou externe, peut effectuer une analyse en amont afin d'envisager des pistes d'amélioration, former et accompagner. « Si l'on n'a pas de personnel spécialisé, on doit avoir une personne en externe, un consultant ou un sous-traitant comme Contacto, par exemple », conseille Yanick Jomphe, consultante en formation et spécialiste en implantation de CRM.

Les solutions CRM existantes

Les DMS (ou *Dealer Management System*) sont des logiciels ou des plateformes de gestion globale d'une concession. Parmi les plus connus, on retrouve Keyloop Serti, PBS Systems, CDK global, Reynolds, EasyDeal, Quorum, Lautopak ou Deskit. Certaines solutions ont des CRM intégrés, plus ou moins élaborés. Selon Mme Jomphe, quand le module CRM interne est jugé trop « complexe, pas assez convivial ou performant », les concessions utilisent des logiciels CRM externes comme Activix, DealerSocket, D2C Media ou CRM 360. Il existe plusieurs axes pour optimiser son CRM. En voici quelques-uns.

> **Les outils informatiques doivent faciliter les tâches quotidiennes, être les plus conviviaux possibles.**

Pour simplifier le CRM

Les DMS et CRM doivent aider le personnel en place et communiquer à travers tous les départements. « Le CRM ne doit pas créer un casse-tête ou du travail doublement inutile », indique la consultante. Les outils informatiques peuvent être automatisés, mais au final « ils doivent faciliter les tâches quotidiennes et être les plus conviviaux possibles ». « Depuis une dizaine d'années, notre force a été de rendre notre CRM, DealerSocket, simple sur la rentrée de données comme sur les processus », affirme Pierre Legault, directeur des performances chez HGrégoire.

Pour aider les utilisateurs

Les conseillers aux ventes veulent bien renseigner correctement un CRM, mais encore faut-il qu'ils constatent des résultats, comme un gain de temps et des ventes supérieures. « Si cela est le cas, ils vont embarquer à 100 %. C'est une culture à installer, surtout dans nos métiers avec des salaires à la commission », rappelle M. Gauthier.

Il n'y a pas de secret, les meilleurs vendeurs sont souvent ceux qui utilisent le mieux le CRM. « Ils voient les clients revenir vers eux pour le renouvellement, grâce aux rappels et un meilleur suivi sur le long terme. Ils ne ratent pas une opportunité », ajoute Pierre-Olivier Vendette, directeur CRM de l'éditeur D2C Media.

Les rappels doivent être pertinents et non invasifs, par exemple quand il reste 12 mois au terme de location d'un client ou afin de ne pas oublier de le contacter deux fois par an. « Le CRM doit être très paramétrable, car chaque concessionnaire a ses processus. Si un client existant est bien suivi sur la durée, il va penser à la concession pour le renouvellement de son véhicule », insiste M. Vendette.

Pour fiabiliser les données

Pour faire évoluer un CRM, il faut d'abord que les informations soient présentes et correctes. Il convient pour cela d'instaurer de bonnes pratiques et d'offrir des formations. « Des outils mal utilisés, cela peut venir au départ d'un manque de formation et d'une méconnaissance des logiciels. Car la technologie, cela s'apprend », souligne Mme Jomphe.

La saisie de données n'est pas la tâche préférée des conseillers aux ventes. En guise de soutien, un CRM « va automatiser ses tâches et ses rappels pour qu'il fasse tous les suivis. La plateformeCRM 360, installée chez nous, trace une "route à la vente" », poursuit M. Gauthier. Toutes les étapes du processus de vente sont ainsi renseignées par le personnel ou automatiquement : si le client a été contacté, ses rendez-vous, ses essais routiers, ses intérêts, les ventes ou les rappels à effectuer.

« Des données fiables aident à prendre de bonnes décisions d'affaires, à optimiser les contacts et donc à mieux vendre », confirme M. Vendette

Pour le volet formation, chez HGrégoire, les directeurs des concessions sont formés par le directeur de la performance, tandis qu'une académie interne propose des capsules vidéo pour aider le personnel avec chaque module.

Chez Hyundai Île-Perrot, c'est un consultant de CRM 360 qui vient former les directeurs de vente de façon régulière, apporter des conseils pour être plus efficace et réduire les tâches des vendeurs, par exemple avec la possibilité de récupérer les données du client automatiquement en scannant son permis de conduire.

Pour obtenir des rapports pertinents

Si bien paramétré, chaque CRM peut produire des statistiques et des tableaux de bord de qualité. « Les rapports mettent en lumière les performances des représentants, leurs forces et leurs faiblesses, afin de pouvoir leur offrir de l'accompagnement et des formations pertinentes », ajoute M. Legault.

Un pourcentage très important pour une concession est celui des demandes Internet qui n'ont pas reçu de réponses. Ce sont des prospects non contactés et donc des opportunités ratées. Des conseillers aux ventes doivent alors les rejoindre par téléphone, texto puis courriel. « 25 % des gens lisent un courriel à l'intérieur de 24 heures, 80 % des gens ouvrent un texto à l'intérieur de 5 minutes. Le courriel est le troisième moyen de communication », soutient M. Vendette.

Les autres informations présentent dans un tableau de bord peuvent être les opportunités venant d'Internet ou de Facebook, le nombre de personnes contactées, de rendez-vous, de visites au service et en concession, d'essais routiers, de soumissions, d'échanges, de renouvellement, de ventes et de livraisons.

Gardons aussi en tête que l'arrivée imminente de l'intelligence artificielle (IA) poussée dans les CRM devrait propulser la relation entre concessionnaires et clients dans une nouvelle ère.

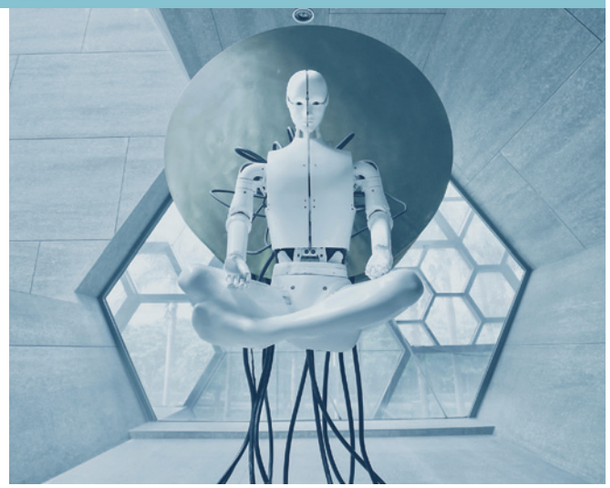




AUTONOMISATION ET EXPÉRIENCE CLIENT

La relation client peut-elle passer par la technologie de l'information ?

TEXTE **YANICK JOMPHE**



Les entreprises du secteur automobile doivent avoir les données leur permettant de tirer parti de l'intelligence artificielle.

La relation est définie par « une opération mentale, le plus souvent totalement implicite et involontaire, qui consiste à situer l'autre vis-à-vis de soi et soi vis-à-vis de l'autre ». La technologie se veut quant à elle une « étude des outils, des machines, des procédés et des méthodes employées dans les diverses branches de l'industrie ».

Il est bien évident, selon la définition de chaque terme, que l'amalgame des deux demeure complexe. Par ailleurs, l'autonomisation peut être définie comme une nouvelle forme de la relation client, tout en renforçant la confiance des clients dans de multiples services.

La personnalisation technologique sur mesure avec l'entrée des données sur chaque client. La contribution dynamique pour chaque client avec l'utilisation des technologies en place, la numérisation (l'ensemble des processus visant à transformer les outils et procédés d'une entreprise pour les remplacer par des outils puissants numériques). Nous parlions en 2022 du lien humain et des outils technologiques qui devaient révolutionner l'expérience client : l'intelligence artificielle (IA) et la *Machine Learning* (ML).

Les avantages de l'IA

La plupart des entreprises investissent dans l'IA, car elle offre une multitude d'avantages. Comme la ML qui permet aux ordinateurs de repérer des données souvent cachées, sans programmation *a priori*, et aide les entreprises à identifier rapidement les problèmes. La fusion de la ML et de l'IA fait bon ménage.

Dans l'industrie automobile, une panoplie d'outils technologiques nous permettent d'optimiser l'expérience client. Il faut tout de même les connaître et faire le bon choix. La richesse du savoir et de l'organisation permet un meilleur suivi pour la clientèle, une meilleure rétention et surtout une meilleure rentabilité. En théorie, ce principe est facile à comprendre, mais en pratique c'est un peu plus complexe. Nous avons demandé à quelques concessionnaires de cibler les 25 meilleurs clients dans leur banque de données. Nous définissons un bon client comme celui « qui a été fidèle pour l'achat de véhicules, de visites au service ou pièces et selon les réponses aux sondages des constructeurs automobiles ». Aucun ne savait trop quoi faire pour obtenir ce genre de renseignements, même avec les technologies les plus poussées. Pour optimiser l'expérience client avec la technologie, il faut avoir la formation requise pour manier tous les outils de gestion et devenir un expert dans la matière au cours des prochaines années.

Suivre la technologie

La technologie ne cesse de progresser à vitesse grand V. Toutes les entreprises devront suivre la vague, surtout lorsque nous passerons en mode électrique dans l'industrie. Le service à la clientèle deviendra l'atout majeur qui viendra différencier chaque concessionnaire. L'effet « Wow », le suivi, les petites attentions, les invitations et le « spectacle ».

Isaac Bashevis Singer (1902-1991), artiste, auteur jeunesse, mémorialiste, nouvelliste, romancier et traducteur, a affirmé : « Je ne crois pas que la littérature ait quoi que ce soit à craindre de la technologie. Au contraire. Plus la technologie progressera, plus les gens s'intéresseront aux possibilités du seul esprit humain. »

Pour ma part, je crois en la synergie des deux concepts !



Yanick Jomphe est consultante en formation et spécialiste en implantation de systèmes de relance-CRM. Détentrice 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.



LA RICHESSE DES RÉGIONS

Les concessionnaires du Québec représentent une force économique majeure dans toutes les régions de la province. Il faut valoriser cette force en favorisant et en contribuant à la collégialité au sein des associations régionales et de la CCAQ.

TEXTE **CHARLES DROUIN**

Rappelons que le Québec compte dix associations régionales sous l'égide de la Corporation des concessionnaires automobiles du Québec (CCAQ). La Corporation Mobilis et ses 145 concessionnaires membres sont du nombre.

Je profite de cette chronique pour insister sur l'importance des relations avec les membres de ces régionales. Chaque région du Québec possède ses particularités. Chacun de leurs marchés est unique.

Ceci étant dit, les corporations régionales ont un rôle à jouer dans leur communauté d'affaires. Je parle de communauté, car, qu'il possède une ou 20 concessions, l'entrepreneur qui fait de son quotidien la vente de véhicules partage avec ses collègues de la région une multitude de points en commun.

Favoriser les échanges entre collègues dans un cadre non commercial, obtenir les plus récentes informations provenant de la CCAQ ou encore obtenir les détails des services que leur corporation régionale peut leur offrir justifient cet engagement.

Je sais que ce ne sont pas toutes les corporations qui possèdent les ressources pour offrir la diversité de services qu'elles souhaiteraient. Ces associations de professionnels ne doivent pas sous-estimer l'importance de la proximité avec leurs membres et d'en offrir le plus possible. On peut s'inspirer de services offerts par diverses corporations régionales comme des solutions en matière de relations de travail, des congrès, des programmes de formation spécifiques ou encore des programmes conjoints de promotion. Car ce que donnent ces corporations leur sera remis par leurs membres.

J'en veux pour exemple une situation que nous avons vécue dans notre région quand l'avenir de notre Salon International de l'auto ne tenait plus qu'à un fil à cause du désengagement des constructeurs au lendemain de la pandémie. Ce sont nos membres, les concessionnaires de la grande région de Québec, qui ont répondu « présents », ont pris le relais et contribué brillamment au succès que nous avons connu et que nous allons pouvoir répéter.

Cette communauté de gens d'affaires, à laquelle je suis particulièrement attaché, a compris comment leur corporation travaillait d'arrache-pied pour organiser un évènement qui a toujours démontré sa valeur pour eux en matière de rayonnement commercial. Ils n'ont pas hésité à mettre l'épaule à la roue.

Cet exemple, qui restera gravé positivement dans ma mémoire, montre clairement comment l'engagement d'une association envers ses membres sera en mesure de créer un sentiment d'appartenance tel qu'on pourra compter sur eux le cas échéant.

Évidemment, comme je le mentionnais, plus une corporation offre de services à ses membres, plus elle multiplie les occasions de se rencontrer et d'échanger et plus les liens tissés entre ces entrepreneurs se reconnaissant seront serrés et profitables pour l'industrie automobile du Québec et nos spécificités régionales.



PHOTO **JEAN RODIER**

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

Derrière CARFAX Canada, y'a toute une équipe qui s'investit dans votre succès



Daniel
Spécialiste acquisitions de données

Découvrez comment

CARFAX

PARC





INFINITI

OSEZ VOUS DÉMARQUER

Allez-y. Montrez votre engagement en faveur du luxe et de l'excellence !

TEXTE **JACK KAZMIERSKI**

L'équipe dédiée aux parcs d'INFINITI Canada est bien consciente du fait que les cadres ont l'embarras du choix lorsqu'ils cherchent un véhicule qui se démarque. Bien que de nombreuses marques haut de gamme offrent le prestige, le confort et la conduite raffinée qui définissent un véhicule pour cadres, seule INFINITI peut tenir la promesse de ce qu'on appelle en japonais omotenashi (hospitalité attentionnée).

« Fondée sur le principe japonais de l'omotenashi, INFINITI incarne cette philosophie par les produits et les services qu'elle offre à ses clients », explique Badi Khan, chef du marketing chez INFINITI Canada.

Il explique qu'INFINITI est depuis longtemps réputée pour son design axé sur le conducteur, ce qui a donné lieu à quelques premières mondiales, comme le régulateur de vitesse intelligent et la caméra de marche arrière. Une élégance puissante est au cœur de la philosophie de conception d'INFINITI et, selon M. Khan, l'inspiration peut venir de l'art ou de la poésie, mais l'exécution est toujours puissante et déterminée.

« La vision d'INFINITI a toujours été de mettre le client au premier plan, de la conception du véhicule au service à la clientèle, ajoute M. Khan. Nous croyons que le parcours du client va au-delà de la salle d'exposition et que le client doit faire l'expérience d'une hospitalité attentionnée, même des années après avoir acheté un véhicule INFINITI. » >

Badi Khan, chef du marketing chez INFINITI Canada, explique que tous les véhicules INFINITI sont construits selon le principe japonais de l'« hospitalité attentionnée ».

Derrière CARFAX Canada, y'a toute une équipe qui s'investit dans votre succès



Daniel
Spécialiste acquisitions de données

Découvrez comment

CARFAX



INFINITI QX60 – le véhicule exécutif familial par excellence

Pour 2024, INFINITI propose une vaste gamme de véhicules primés. Par exemple, l'INFINITI QX60 est le « véhicule exécutif familial par excellence », selon M. Khan.

« Le nouveau QX60 d'INFINITI est conçu pour les cadres et les entrepreneurs qui souhaitent profiter de la vie avec leur entourage, ce qui en fait un choix exceptionnel parmi les VUS à trois rangées de sièges », affirme M. Khan.

Le QX60 est propulsé par un moteur V6 de 3,5 litres associé à une boîte de vitesses automatique à neuf rapports. Le V6 déploie 295 ch et 270 lb-pi de couple, ce qui permet au QX60 de remorquer jusqu'à 6000 lb.

M. Khan explique qu'à l'extérieur, le QX60 incarne un ensemble homogène d'élégance et de sophistication qui s'inspire du concept japonais « Ma », qui signifie embrasser l'espace entre les lignes. « Le design est accentué par un éclairage numérique à couper le souffle rappelant les touches d'un piano, mettant en valeur les phares et les feux arrière. Sans oublier la calandre à double arche caractéristique avec des plis inspirés de l'origami, des jantes en alliage d'aluminium de 20 pouces en option et un toit noir obsidien bicolore en option », ajoute-t-il.

Le QX60 est doté d'une longue liste d'équipements de série, dont des sièges en cuir, ainsi que des options luxueuses tel que des sièges avant climatisés avec fonction de massage, des positions de soutien ergonomiques à gravité zéro et une configuration de siège capitaine à la deuxième rangée qui rend les longs trajets plus agréables.

La sécurité est primordiale, c'est pourquoi le QX60 est doté de nombreux systèmes avancés d'aide à la conduite (ADAS), notamment l'alerte de franchissement de ligne, la caméra de recul, l'alerte de trafic transversal arrière, l'alerte de collision avant prédictive et l'alerte d'angle mort. « Nous sommes très fiers d'avoir été nommés Top Safety Pick de l'IIHS pour 2022 et 2023, ajoute M. Khan. Combinez ces caractéristiques de sécurité avec une capacité de chargement impressionnante allant jusqu'à 75,8 pieds cubes et vous obtenez un véhicule familial optimal. »

L'écran InTouch HD de 12,3 po d'INFINITI est de série et est livré avec Apple CarPlay (sans fil) et Android Auto (avec fil). « Les audiophiles apprécieront le système audio Bose Performance Series à 17 haut-parleurs disponible en option », soutient M. Khan.

INFINITI QX50 – sportive, élégante et polyvalente

Propulsé par le moteur turbo quatre cylindres de 2,0 litres



Le nouveau QX60 d'INFINITI est conçu pour les cadres et les entrepreneurs qui souhaitent profiter de la vie avec leur entourage.

PHOTOS JACK KAZMIERSKI



à compression variable primé par l'AJAC, ce puissant VUS de taille moyenne développe 268 ch et 280 lb-pi de couple. « Le révolutionnaire turbo à compression variable est le premier moteur à taux de compression variable de série au monde, ce qui signifie qu'il est capable d'ajuster automatiquement les taux de compression en augmentant ou en réduisant la portée des pistons de manière transparente, variable et continue, explique M. Khan. Cela confère au QX50 à la fois la puissance et la force d'un sprinter, ainsi que l'efficacité et l'endurance d'un marathonien. »

En 2023, INFINITI a ajouté la version Sport à la gamme QX50. « Avec le QX50 Sport, nous ne souhaitions pas nous fondre dans la masse, explique M. Khan. Nous avons conçu ce modèle pour ceux qui changent la donne et qui remettent en question le statu quo. »

La finition Sport est dotée d'un bouclier avant redessiné, de jantes exclusives en alliage d'aluminium de 20 po peintes en noir et au fini usiné, et d'un ensemble d'apparence foncée qui lui confère une allure mordante. À l'intérieur, les occupants profitent de sièges en cuir semi-aniline avec climatisation à l'avant, d'un écran InTouch HD double d'INFINITI, fonctionnel et facile à utiliser, qui s'intègre aisément avec Apple CarPlay (sans fil) et Android Auto (avec fil), et d'un système audio Bose haut de gamme à 12 haut-parleurs.

Le QX50 est doté des mêmes équipements de série que le QX60. Les caractéristiques offertes en option, comme la caméra de visualisation du périmètre avec détection des objets en mouvement et reconnaissance des panneaux de signalisation, rehaussent encore le sentiment de sécurité. « Dans la gamme QX50, la sûreté et la sécurité sont toujours une priorité », déclare M. Khan.

INFINITI QX80 – puissance et prestige

« Les cadres qui accordent de l'importance au prestige et au statut trouveront que l'INFINITI QX80 répond à leurs attentes tel un « outil d'affirmation ultime », avance M. Khan. Cet impressionnant VUS respire la confiance et impose sa présence sur la route. Il est muni d'un puissant moteur V8 de 5,6 litres développant 400 chevaux, qui lui permet de remorquer jusqu'à 8500 livres.

« À l'extérieur, la forme musclée du QX80 est complétée par ses lignes épurées, ses courbes sculptées et sa calandre à double arche caractéristique, le tout contribuant à créer une allure à la fois classique et contemporaine, illustre M. Khan. Pour ceux qui veulent transmettre une image plus audacieuse, les accents de chrome foncé en option et les jantes en alliage d'aluminium de 22 po ne manqueront pas de faire une entrée remarquée où qu'ils aillent. »

Le QX80 est équipé d'un écran InTouch HD de 12,3 po d'INFINITI avec Apple CarPlay (sans fil) et Android Auto (avec fil). « Ma femme apprécie vraiment le support lombaire à 10 réglages électriques pour le conducteur et à 8 réglages électriques pour le passager, et j'aime personnellement le motif de couture matelassé sur les sièges en cuir semi-aniline de série », déclare M. Khan.

Les passagers de la deuxième rangée bénéficient de fauteuils capitaines ou d'une banquette de série avec fonction d'inclinaison à distance, ainsi que d'un système audio immersif Bose Performance à 17 haut-parleurs.

La promesse de la marque INFINITI

Chaque modèle de la gamme INFINITI, du VUC QX55 à la berline Q50, a été conçu pour rappeler au conducteur l'engagement continu d'INFINITI envers le principe fondateur de l'omotenashi. « INFINITI prolonge la promesse de la marque en offrant un service et des avantages exceptionnels dans le cadre du programme Distinction INFINITI », soutient M. Khan.

Les clients bénéficient également du programme INFINITI qui inclut les vidanges d'huile et la permutation des pneus pendant quatre ans, du service de voiturier et d'un abonnement de quatre ans à l'ensemble Premium INFINITI InTouch Services, qui comprend des fonctions telles que le démarrage et l'arrêt à distance, le verrouillage et le déverrouillage à distance, ainsi que la localisation des véhicules volés.

« Nous sommes déterminés à offrir à tous nos clients une expérience haut de gamme, non seulement à l'intérieur du véhicule, mais aussi à l'extérieur, conclut M. Khan. Ainsi, lorsque vous choisissez INFINITI, vous ne vous contentez pas de choisir un véhicule, vous affirmez votre engagement envers le luxe et l'excellence, ainsi que votre désir de vous démarquer. »

Derrière CARFAX Canada, y'a toute une équipe qui s'investit dans votre succès



Daniel
Spécialiste acquisitions de données

Découvrez comment

CARFAX

DOSSIER



LES BÉNÉFICES DE LA TÉLÉMATIQUE EN TROIS APPLICATIONS CONCRÈTES

Les gestionnaires ont tout intérêt à se tourner vers la télémétrie et les solutions télématiques pour améliorer la performance de leur parc. Trois témoignages illustrent comment la télématique propose des solutions sur mesure pour une foule de problématiques diverses.

TEXTE **MARTINE PAINCHAUD**

Comme l'affirme Caroline Ouellet, vice-présidente, ventes et marketing chez Astus, « la télémétrie et la télématique sont en mesure de fournir des réponses aux questions des gestionnaires de parcs ». Astus est une entreprise qui offre des solutions de gestion de parc de véhicules depuis 25 ans et qui aspire à jouer un rôle dans la redéfinition des transports, notamment pour le chantier de l'autopartage.

« Les données aident à prendre des décisions éclairées et augmentent la performance de l'entreprise en matière de rapidité, d'efficacité, de réduction des dépenses et d'optimisation. C'est pourquoi on travaille autant avec des gestionnaires de parc qu'avec des gens de finance. »

Alors que les parcs se complexifient, il est d'autant plus important d'avoir des outils et des données pour soutenir la prise de décision. Toutefois, rappelle Mme Ouellet, « le feeling du gestionnaire c'est aussi très important, car il y a des choses que les chiffres n'expliquent pas et l'expérience du gestionnaire a aussi toute sa pertinence dans la prise de décision ».

Les trois témoignages qui suivent mettent en lumière deux réalités : d'une part, les gestionnaires manifestent un intérêt croissant pour l'analyse des données et les solutions télématiques. D'autre part, des données fiables facilitent la prise de décisions au moment de faire des achats, d'amorcer la transition vers les VÉ ou de démontrer un potentiel d'économie.



« Le feeling du gestionnaire c'est très important, car il y a des choses que les chiffres n'expliquent pas. »

CAROLINE OUELLET
VICE-PRÉSIDENTE, VENTES ET MARKETING, ASTUS

Réduire les coûts de carburant et l'impact environnemental

Au Royaume-Uni, Milk & More est la principale société de livraison d'épicerie et de lait en ligne. Elle dessert près de 300 000 foyers via un réseau de centres de distribution locaux. Les produits Milk & More sont livrés chaque matin aux portes des clients par 1000 laitiers.

Après avoir introduit quelques véhicules électriques dans leur parc, Milk & More avait besoin d'une solution télématique capable d'afficher des informations sur les VÉ en temps réel. L'entreprise avait également besoin d'informations sur l'emplacement de l'ensemble des véhicules, l'état de la livraison et la manière dont ses livreurs géraient leurs véhicules en route vers et depuis les centres de distribution.

Grâce au travail d'une équipe consacrée aux données et à l'analyse, la firme Geotab a pu les aider à être plus efficaces sur plusieurs fronts. « Après une année, Milk & More a obtenu des résultats impressionnants en matière de coût et d'impact environnemental : une économie de 1,8 million de litres de diesel, une réduction de 4900 tonnes de CO2 et une diminution de coût de carburant évaluée à deux millions de livres sterling en un an », soutient Chad Saliba, vice-président associé de Geotab.

Pour les gestionnaires de parc qui préparent la transition vers les VÉ, M. Saliba offre le conseil suivant : « La voie vers >

PHOTOS ASTUS, GEOTHENTIC



CONÇU POUR SURPASSER LES ATTENTES

LANCEMENT DE L'ECLIPSE CROSS 2023.

La nouvelle sophistication n'est que le début de l'Eclipse Cross 2023. Tous les modèles sont équipés de notre légendaire super contrôle intégral (S-AWC) pour affronter tous les itinéraires, quelles que soient les conditions routières ou météorologiques. Et une chaîne audio à écran d'affichage de 8 po et connexion pour téléphone intelligent avec CarPlay® d'Apple et Android Auto[MC] permettra à votre parc automobile de rester en contact en permanence lorsque cela compte le plus.

- Des améliorations significatives du style créent une apparence sportive et élégante de VUS unique en son genre
- Il est doté d'un affichage tête haute[†], d'une connectivité mains libres et de l'atténuation de collision avant offerte de série
- La navigation intégrée[†] avec la technologie what3words permet de se rendre sans effort à n'importe quel endroit précis

MITSUBISHI MOTORS
Réalisez vos Ambitions

20 ANNIVERSAIRE

Visitez mitsubishi-motors.ca/fr/parcs/ pour en savoir plus sur l'ajout de l'Eclipse Cross 2023 à votre parc automobile.

Pour plus d'informations, contactez l'équipe des parcs Mitsubishi à l'adresse fleet@mmcan.ca

10 ANS 160 000 KM† GARANTIE LIMITÉE SUR LE GROUPE MOTOPROPULSEUR

†Livrables sur certaines versions. *Le premier des deux prévalant. Entretien périodique non inclus. Visitez votre concessionnaire ou mitsubishi-motors.ca pour obtenir tous les détails, les modalités de la garantie et les restrictions.

Derrière CARFAX Canada, y'a toute une équipe qui s'investit dans votre succès



Daniel
Spécialiste acquisitions de données

Découvrez comment

CARFAX

l'électrification d'un parc n'est pas toujours claire, mais une chose est sûre, il est possible d'envisager, à l'instar de Milk & More, une transition graduelle tout en ayant des résultats en matière de coût et d'impact environnemental. »

Durabilité des véhicules

Une entreprise du secteur minier, aux prises avec des enjeux de durabilité des véhicules de son parc, fait appel à Guillaume Poudrier, président de Géothentic, spécialiste en systèmes de gestion de parcs de véhicules. La problématique se résume ainsi :

- Certains véhicules circulent dans des zones où ils ne sont pas censés aller, ce qui occasionne des bris.
- De nombreux bris de carrosserie sont causés par la poussière sur le site. Le lavage des véhicules est effectué par une compagnie externe et il n'y a pas contrôle rigoureux quant à la fréquence des lavages.

Pour gérer les zones interdites, Géothentic propose d'utiliser des modules télématiques pour créer des barrièresvirtuelles et obliger les chauffeurs à faire des rétroactions si le véhicule se déplace dans ces zones.

« On va dessiner une zone sur la carte ; cette zone sera envoyée directement dans le module installé dans le véhicule, explique M. Poudrier. Dès que le véhicule se retrouve dans cette zone-là, certains messages seront diffusés en rappelant l'interdiction de circuler ou l'obligation de réduire la vitesse à 15 km / h. De plus, des alertes peuvent être transmises aux gestionnaires responsables de surveiller le comportement des chauffeurs. »

Pour ce qui est de l'organisation du lavage de véhicules selon une fréquence déterminée, les outils télématiques sont tout indiqués. M. Poudrier propose de mettre en place un système de bons de travail.

« Ce genre de système permet à la compagnie responsable du lavage de savoir où se trouvent les véhicules, de les récupérer facilement et de préciser les modalités d'exécution ; dès que le véhicule quitte le site, le bon de travail est fermé et documenté. De telles mesures sont susceptibles de faire économiser plusieurs dizaines de milliers de dollars à l'entreprise. »



« Des alertes peuvent être transmises aux gestionnaires responsables de surveiller le comportement des chauffeurs. »

GUILLAUME POUDRIER
FONDATEUR ET PRÉSIDENT, GÉOTHENTIC

M. Poudrier rappelle que la prise en main de deux ou trois enjeux suffit à resserrer la gestion d'un parc de véhicules. Il recommande donc une évolution progressive vers une solution globale pour éviter d'implanter des mesures qui ne sont pas utilisées ou qui sont sous-utilisées.

Limiter les accidents et gérer les comportements des chauffeurs

Dans l'État américain du Kentucky, le distributeur d'électricité, de plomberie et d'éclairage Wiseway a connu une croissance rapide passant d'un site unique à neuf succursales avec un parc de 22 camions.

Dans deux incidents de la route distincts, des camions de la compagnie se sont retrouvés emboutis par l'arrière, engendrant ainsi des réparations coûteuses. Wiseway s'est alors tourné vers la compagnie canadienne Geotab, fournisseurs de télématique depuis 23 ans, pour mettre en place des mesures dans le but de renforcer la sécurité des conducteurs, comme l'explique M. Saliba.

« Nous avons créé une carte de pointage en matière de sécurité des conducteurs et avons commencé à évaluer les conducteurs du parc dans le but d'identifier, pour les gestionnaires, ceux qui obtiennent les meilleurs scores et ceux qui peuvent s'améliorer. Les chauffeurs les moins performants freinaient trop brusquement, accéléraient trop vite ou encore conduisaient au mauvais endroit, au mauvais moment. »

Ces cartes de pointage de sécurité des conducteurs ont eu un effet marqué. D'abord, les chauffeurs ont graduellement amélioré leur conduite ; parallèlement, les gestionnaires ont constaté une baisse de 40 % des excès de vitesse et une réduction de 40 % de la marche au ralenti.

« La carte de pointage des conducteurs introduite par Geotab est devenue centrale au maintien des normes de sécurité chez Wiseway. L'outil permet de gérer les risques et de surveiller la vitesse, le port de la ceinture de sécurité et la conduite irrégulière. »

Finalement, cette solution télématique fournit des détails essentiels pour aider les gestionnaires à identifier les problèmes qui nécessitent un encadrement supplémentaire.

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



PARCS

gm

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

CONNECTIVITÉ
DE VOTRE PARC[1]

Les Solutions d'entreprises OnStar propose des services qui donnent aux propriétaires de petites entreprises et aux gestionnaires de 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 DISPONIBLE[2]

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/solutionsdentreprises pour connaître les régions desservies, les détails et les limitations liées au système, ou parlez à votre concessionnaire pour plus de détails.

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.

Derrière CARFAX Canada, y'a toute une équipe qui s'investit dans votre succès



Daniel
Spécialiste acquisitions de données

Découvrez comment

CARFAX



COKE CANADA INTÈGRE SIX SEMI-REMORQUES ÉLECTRIQUES VOLVO À SON PARC DE MONTRÉAL

L'embouteilleur local Coke Canada acquiert, pour son cinquième anniversaire, avec l'aide financière des gouvernements québécois et canadien, six camions électriques de classe 8 pour son parc de Montréal.

TEXTE **MARTINE PAINCHAUD**

Coke Canada se joint à Volvo dans le cadre d'un projet pilote qui permettra de déterminer le comportement des batteries en hiver.

« Nous avons choisi les camions Volvo pour l'aspect durabilité. En plus, leurs valeurs sont semblables aux nôtres », souligne Érika Tremblay, vice-présidente de l'Unité d'exploitation de l'est du Canada chez Coke Canada. L'expérience permettra de déterminer si la durée de la charge par temps froid est suffisante pour répondre aux besoins opérationnels. Coke Canada prévoit étendre l'utilisation de ces véhicules à l'ensemble du Canada, en fonction des résultats du projet pilote.

« Les six tracteurs semi-remorques 6x4 électriques Volvo VNR seront intégrés aux itinéraires de livraison dans la région du Grand Montréal. Les camions ont une configuration à six batteries qui leur confère une autonomie allant jusqu'à 440 km avec une seule charge. »

Un projet structurant

« Ça fait longtemps qu'on travaille sur ce projet-là, souligne

PHOTO **COKE CANADA**

Bonjour!

Nous sommes Cléo, votre alliée pour la recharge des parcs de véhicules électriques.

cléo
par Hydro-Québec
www.cleo.eco

Mme Tremblay. Notre priorité était de s'assurer que ces camions allaient avoir la bonne batterie et que la batterie allait durer assez longtemps pour être en mesure de faire des livraisons avec des remorques qui sont lourdes ; le poids de chargement que représentent les breuvages Coca-Cola est important. »

Coke Canada vise ainsi à devenir « le premier fournisseur canadien d'aliments et de boissons à adopter un système d'émissions de gaz à effet de serre nulles et à l'intégrer à son parc de camions de classe 8 ».

L'entreprise a aussi installé à son centre de distribution trois chargeurs de 150 kilowatts ; 90 minutes suffisent pour charger la batterie à 80 %.

L'embouteilleur local n'utilise pas ses véhicules de livraison la nuit pour le moment. « Même si nous souhaitons maximiser notre parc et être en mesure de livrer la nuit, trop peu de nos clients, les épiceries par exemple, sont ouverts durant cette période », mentionne Mme Tremblay.

Un projet-pilote révélateur

« Volvo nous a présenté ses camions en précisant que leur autonomie était de 440 kilomètres, et ce, dans des conditions non hivernales. »

Coke Canada va donc tester ces camions cet hiver et ainsi trouver réponse à plusieurs questions.

« On veut aussi tester les camions avec notre chargement et calculer le nombre de kilomètres et le nombre de voyages qu'on peut faire chez nos clients. Même si l'hiver on a un peu moins de clients à desservir, nous devons avoir des réponses précises à certaines questions fondamentales. »

La compagnie se donne six mois avant de pouvoir commencer à tirer des conclusions quant à l'autonomie du véhicule avec différents chargements et sur différentes distances.

« Les résultats de ce projet pilote va nous dire où, quand, comment et combien de véhicules seront intégrés dans notre parc au cours des prochaines années », explique la vice-présidente.

Un deuxième volet du projet pilote mené par Coke Canada vise les trois véhicules électriques Ford E-Transit utilisés pour l'entretien des équipements dans le secteur de la restauration.

Un parc de 650 véhicules en transition

En matière de réduction des gaz à effet de serre, Coke Canada a un objectif bien précis : les réduire de 46 % d'ici 2030. Pour y arriver, une foule d'options seront évaluées : l'électrification, les biocarburants et les carburants alternatifs, comme l'hydrogène.

« Nous prévoyons atteindre cet objectif en prenant des mesures relatives à notre consommation d'énergie et aux émissions directes de nos installations de production. »

Par ailleurs, Coke Canada précise que les projets pilotes font partie intégrante de leur démarche.

« Notre approche consiste à collaborer avec des organisations expertes et à tirer parti de leur savoir-faire, à mener des initiatives pilotes pour comprendre comment ces technologies fonctionnent au sein de notre entreprise, puis à les étendre en fonction de nos apprentissages et de leur faisabilité. ».

Quand électrifier rime avec simplicité

Bénéficiez d'un accompagnement de A à Z en choisissant notre service clés en main pour le déploiement et l'exploitation de votre infrastructure de recharge.

cléo par Hydro-Québec

www.cleo.eco



Derrière CARFAX Canada, y'a toute une équipe qui s'investit dans votre succès



Daniel
Spécialiste acquisitions de données

Découvrez comment

CARFAX



CAMIONNETTES LÉGÈRES

POSSIBILITÉS NOMBREUSES

De la camionnette pleine grandeur au modèle compact, il y en a pour tous les goûts.

TEXT **JIL MCINTOSH**

Les camions sont essentiels à tout parc de véhicules, et les camionnettes légères peuvent s'acquitter de tâches variées, qu'il s'agisse de gros travaux ou de simples appels de service. Voici un survol des nouveautés et des modèles disponibles en 2024.



Jeep Gladiator

Pour 2024, le Gladiator bénéficie d'une calandre rafraîchie et d'améliorations intérieures, notamment un écran tactile central de 12,3 po de série, des sièges à 12 réglages électriques en option et des rideaux latéraux gonflables. Des toits amovibles rigides ou souples sont disponibles.

SPÉCIFICATIONS

- **Moteur :** V6 de 3,5 litres (285 ch / couple de 260 lb-pi)
- **Configuration :** Cabine d'équipe
- **Capacité de remorquage maximale :** 7700 lb



Chevrolet Silverado 1500 / GMC Sierra 1500

Ces jumeaux mécaniques subissent des mises à jour mineures en 2024 : ajout d'un régulateur de vitesse adaptatif de série sur le Silverado High Country, et un double échappement actif avec le moteur V8 6,2 litres. Sur les deux marques, le moteur 2,7 litres est désormais appelé TurboMax.

SPÉCIFICATIONS

- **Moteurs :** I4 turbocompressé de 2,7 litres (310 ch / couple de 430 lb-pi)
  I6 turbodiesel de 3,0 litres (305 ch / couple de 495 lb-pi) | V8 de 5,3 litres (355 ch / couple de 383 lb-pi) | V8 de 6,2 litres (420 ch / 460 lb-pi)
- **Configurations :** Cabine régulière, double, d'équipe
- **Capacité de remorquage maximale :** 13 300 lb (turbodiesel 3,0 litres)

Ford F-150

Le F-150 est rafraîchi pour 2024, avec un nouveau moteur de base turbocompressé EcoBoost. L'hybride PowerBoost est disponible sur un plus grand nombre de versions. S'ajoutent une nouvelle calandre, un coffre monté sur la caisse, un freinage d'urgence, un écran tactile de 12 po et un hayon pivotant en option. Le Lightning électrique est également proposé.

SPÉCIFICATIONS

- **Moteurs :** V6 EcoBoost de 2,7 litres (325 ch / couple de 400 lb-pi)
  V6 EcoBoost de 3,5 litres (400 ch / couple de 500 lb-pi)
  V6 EcoBoost hybride de 3,5 litres (430 ch / couple de 570 lb-pi)
  V8 de 5,0 litres (400 ch / couple de 410 lb-pi)
- **Configurations :** Cabine régulière, double, SuperCrew
- **Capacité de remorquage maximale :** 13 500 lb* (V6 de 2,7 litres)
  *estimation



Ford Ranger

Le Ranger se renouvelle en 2024, avec deux choix de moteurs et des caractéristiques telles que le système d'aide au recul Pro Trailer Backup Assist, un contrôleur de freinage intégré, des sièges arrière rabattables à plat et une largeur de chargement de 1,2 mètre (4 pi) entre les passages de roue.

SPÉCIFICATIONS

- **Moteurs :** 4 cylindres EcoBoost de 2,3 litres (270 ch / couple de 310 lb-pi)
  V6 EcoBoost de 2,7 litres (315 ch / couple de 400 lb-pi)
- **Configuration :** SuperCrew
- **Capacité de remorquage maximale :** 7500 lb



Ram 1500

Le Ram 1500 reste inchangé pour 2024, à l'exception d'un nouveau témoin d'ouverture du hayon sur toutes les versions, et d'une plus grande capacité tout-terrain pour les versions Tradesman et Warlock. Et bien qu'il soit moins utilisé dans les parcs, notons que le TRX de 702 chevaux en est à sa dernière année.

SPÉCIFICATIONS

- **Moteurs :** V6 de 3,6 litres (305 ch / couple de 271 lb-pi)
  V8 de 5,7 litres (395 ch / couple de 410 lb-pi)
- **Configurations :** Quad Cab, cabine d'équipe
- **Capacité de remorquage maximale :** 11 540 lb (V8 de 5,7 litres)

PHOTOS **FORD, GENERAL MOTORS, HONDA, HYUNDAY, NISSAN, STELLANTIS, TOYOTA**



Toyota Tundra

Le Tundra est disponible en version à essence ou hybride. Les changements sont minimes pour 2024, avec notamment une nouvelle version Limited Nightshade et des rétroviseurs à déploiement électrique sur certains modèles. Tous les modèles sont équipés du système multimédia Toyota.

SPÉCIFICATIONS

- **Moteurs :** V6 i-Force biturbo de 3,5 litres (348 ch / couple de 405 lb-pi en version SR ; 389 ch / couple de 479 lb-pi pour les autres)
  V6 i-Force Max biturbo de 3,5 litres avec système hybride (437 ch / couple de 583 lb-pi)
- **Configurations :** Cabine double, CrewMax
- **Capacité de remorquage maximale :** 11 400 lb (3,5 litres i-Force)



Chevrolet Colorado / GMC Canyon

Ces jumeaux mécaniques ont été entièrement renouvelés en 2023 et reconduits en 2024. Le Colorado offre désormais le ZR2 Bison, avec des améliorations tout-terrain. De même, le Canyon ajoute l'édition AT4X AEV.

SPÉCIFICATIONS

- **Moteurs :** I4 2,7 litres turbocompressé (237 ch / couple de 259 lb-pi)
  I4 Plus de 2,7 litres turbocompressé (310 ch / couple de 390 lb-pi)
  4 cylindres turbo de 2,7 litres à haut rendement (310 ch / couple de 430 lb-pi)
- **Configuration :** Cabine double
- **Capacité de remorquage maximale :** 7700 lb (Plus et haut rendement)



Honda Ridgeline

Un nouveau Ridgeline est attendu, mais Honda n'a pas encore confirmé si ce serait en 2024. En attendant, le Ridgeline 2023 offre la transmission intégrale de série, un hayon qui s'abaisse ou s'ouvre latéralement et une caisse en composite avec un coffre verrouillable.

SPÉCIFICATIONS

- **Moteur :** V6 de 3,5 litres (280 ch / couple de 262 lb-pi)
- **Configurations :** Cabine d'équipe
- **Capacité de remorquage maximale :** 5000 lb



Nissan Frontier

Le Frontier a été complètement transformé en 2022 et ce modèle est reconduit en 2024 avec peu de changements. Les États-Unis obtiennent une version Hardbody au style rétro qui ne semble pas offerte au Canada. Toutes les versions sont équipées de quatre roues motrices.

SPÉCIFICATIONS

- **Moteur :** V6 de 3,8 litres (310 ch / couple de 281 lb-pi)
- **Configurations :** Double, d'équipe
- **Capacité de remorquage maximale :** 6140 lb

Des véhicules rechargés et prêts au bon moment

Assurez la fiabilité de vos opérations à l'aide de notre plateforme intelligente : pour une gestion automatisée et dynamique de la recharge et une facture d'électricité réduite.

cléo
par Hydro-Québec
www.cleo.eco



Derrière CARFAX Canada, y'a toute une équipe qui s'investit dans votre succès



Daniel
Spécialiste acquisitions de données

Découvrez comment

CARFAX



Ford Maverick

Le Maverick 2024 est maintenant équipé de série d'un moteur à essence et d'une transmission intégrale, tandis que son groupe motopropulseur hybride est désormais en option. La version supérieure Lariat reçoit de nouveaux équipements de série, notamment un système de navigation, un revêtement de caisse et des dispositifs d'aide à la conduite.

SPÉCIFICATIONS

- **Moteurs :** I4 EcoBoost de 2,0 litres (250 ch / couple de 277 lb-pi)
- I4 de 2,5 litres avec système hybride (191 ch combinés / couple de 155 lb-pi)
- **Configuration :** Cabine d'équipe
- **Capacité de remorquage maximale :** 4000 lb (2,0 litres avec ensemble)



Toyota Tacoma

Un tout nouveau Tacoma arrive en 2024, avec des versions à essence ou hybride. Les freins à disque aux quatre roues et la direction assistée électrique sont désormais de série, et une transmission manuelle est toujours proposée. Parmi les équipements disponibles figurent un écran tactile de 14 po, la surveillance des angles morts avec couverture de la remorque et la nouvelle version tout-terrain Trailhunter.

SPÉCIFICATIONS

- **Moteurs :** i-Force I4 de 2,4 litres turbocompressé (278 ch / couple de 317 lb-pi avec A/T ; 270 ch / couple de 310 lb-pi avec 6M)
  i-Force Max I4 de 2,4 litres turbocompressé avec système hybride (326 ch / couple de 465 lb-pi)
- **Configurations :** Cabine double, XtraCab
- **Capacité de remorquage maximale :** 6500 lb



Hyundai Santa Cruz

Bien qu'il s'agisse davantage d'un VUS avec une caisse, le Santa Cruz demeure un bon candidat pour les travaux plus légers. Les changements mineurs pour 2024 comprennent des systèmes d'aide à la conduite améliorés et un ensemble de mise à niveau pour la version de base. Tous les modèles sont équipés de la transmission intégrale.

SPÉCIFICATIONS

- **Moteur :** I4 2,5 litres turbocompressé (281 ch / couple de 311 lb-pi)
- **Configurations de la cabine :** Quatre portes
- **Capacité de remorquage maximale :** 5000 lb



TRIANGLE
TRIANGLETIRE.CA

ATTELEZ-VOUS AUX TÂCHES LES PLUS ARDUES

Triangle offre une vaste gamme de produits éprouvés qui sont conçus, testés et fabriqués pour faire le travail. Conçus pour produire un rendement optimal dans certains des environnements les plus difficiles et des chantiers aux conditions les plus extrêmes dans le monde.

PNEUS PASSAGERS



PL01 SNOWLINK
PNEU D'HIVER DE PERFORMANCE, SANS CRAMPONS

Grande résistance à l'aquaplanage et meilleure maniabilité sur chaussées très détrempées et couvertes de neige fondante.

Traction améliorée entraînant un freinage supérieur dans la neige et sur la glace.

La rigidité améliorée de la nervure centrale entraîne une bonne tenue de route en ligne droite à haute vitesse.

Antidérapant amélioré sur glace et dans la neige.

Un confort acoustique amélioré.

PNEUS DE CAMIONS COMMERCIAUX



TRD01
PNEU DE TRACTION HAUT DE GAMME POUR TRANSPORT LONGUE DISTANCE

APPLICATION:
Camions pour transport longue distance
Camions pour service régional
Camions de fret

Un pneu de direction haut de gamme dont l'épaulement est fermé, utilisé sur autoroutes.

Améliorées améliorent la tenue de route, le kilométrage et le potentiel de rechapage.

PNEUS HORS ROUTE



TB516

APPLICATION:
Chargeuses
Bulldozers
Autres équipements

Une excellente maniabilité, une traction exceptionnelle et une adhérence latérale

Une résistance remarquable aux dommages.

Une plus grande résistance aux impacts et aux coupures

DISTRIBUTEUR EXCLUSIF:
DYNAMIC TIRE INC

Derrière CARFAX Canada, y'a toute une équipe qui s'investit dans votre succès



Daniel
Spécialiste acquisitions de données

Découvrez comment

CARFAX

PNEUS





SAILUN TIRE

QUALITÉ ET CAPACITÉS

De solides performances sur route et hors route ainsi qu'une valeur fort appréciable font du Terramax RT une proposition gagnante.

TEXTE **HUW EVANS**

Le pneu sur/hors route est sans conteste le segment qui connaît la croissance la plus rapide dans la sphère du pneu pour véhicules légers. En fait, selon les données communiquées par Acumen Research and Consulting*, il est prévu que la demande mondiale pour ce segment atteigne presque le double d'ici 2030, soit des ventes de 843 $ milliards (ce qui représente un taux de croissance annuel composé de 7,3 %). Rien de surprenant alors que les fabricants de pneus cherchent à se tailler une place dans ce segment en proposant des pneus dont les capacités remarquables plairont à un très large éventail de consommateurs.

En Amérique du Nord, où les camions légers et VUS surélevés gagnent rapidement en popularité, les consommateurs veulent des pneus pour terrains accidentés de haute qualité et à prix concurrentiels. Ce dernier élément est important, particulièrement en raison de la hausse de l'inflation et des coûts d'emprunt ces dernières années. Voilà pourquoi Sailun Tire Americas (STA) s'estime en très bonne position grâce à son plus récent produit dans ce segment, le Terramax RT.

Redéfinir le concept

Les initiales RT signifient *Rugged Terrain* (terrain accidenté); comme pour en témoigner, *Autosphere* a été invité à vérifier de facto les prétentions de ce nouveau pneu sur une piste hors route difficile de la Red Rock Canyon National Conservation Area non loin de Las Vegas et pendant un long trajet sur autoroute et sur route de gravier. Cette expérience nous a permis de constater que les niveaux élevés de R-D, doublés de stricts paramètres de conception, ont produit un pneu qui vise à redéfinir ce qu'est réellement un pneu pour terrains accidentés. >

Les commentaires émis par les détaillants et les consommateurs, qui s'ajoutent aux essais routiers en conditions réelles, sont très positifs.

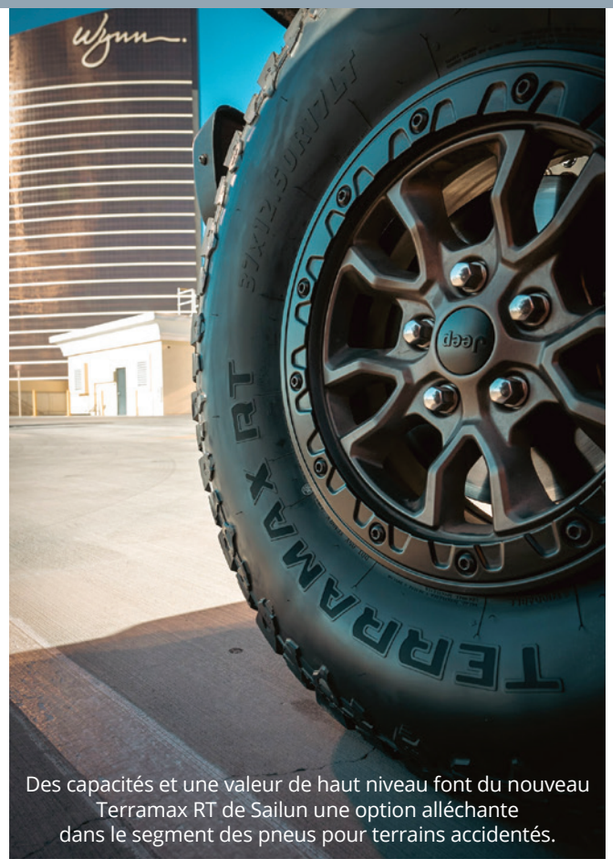
Derrière CARFAX Canada, y'a toute une équipe qui s'investit dans votre succès



Daniel
Spécialiste acquisitions de données

Découvrez comment

CARFAX



Des capacités et une valeur de haut niveau font du nouveau Terramax RT de Sailun une option alléchante dans le segment des pneus pour terrains accidentés.

Selon James McIntyre, vice-président des ventes pour le Canada chez Sailun Tire Americas, un aspect très important du Terramax RT est le fait que ses performances sur la route et hors route sont parfaitement équilibrées. « Si l'on veut être un joueur significatif dans ce segment, explique-t-il, le pneu doit avoir du mordant, même si nous savons que pour plus de 60 % des acheteurs de ce type de pneu, il s'agit davantage de donner du caractère à leur véhicule, qui emprunte rarement, voire jamais, les chemins hors route. »

Autre élément important, surtout pour le Canada et pour les états du nord des États-Unis : l'homologation de pneu d'hiver attestée par le pictogramme du flocon et de la montagne. En plus de garantir une performance optimale sur la neige profonde, il apporte une tranquillité d'esprit aux consommateurs. En outre, toutes les dimensions du Terramax RT pour camions légers sont piquées pour recevoir des crampons afin d'en optimiser la performance dans les climats plus froids.

En plus de présenter une allure musclée et des performances hors route exceptionnelles, le pneu Terramax RT se devait d'être confortable et silencieux en conduite routière normale. Dans le domaine du pneu hors route, ce n'est pas chose courante, car plusieurs pneus aux flancs et à la sculpture musclés qui excellent en zone inexplorée hurlent comme des chiens affamés aussitôt qu'ils foulent une route asphaltée.

« Nous voulions nous assurer que le Terramax RT, avec toutes ses capacités hors route et sur la neige, aurait de si belles manières que les consommateurs voudraient en équiper leur véhicule simplement pour une conduite sur route », affirme M. McIntyre.

« Nous y sommes parvenus en intégrant des barrettes d'épaulement et des lamelles à angles conçues pour optimiser la traction tout en procurant une conduite souple et silencieuse, ce que recherchent les consommateurs de nos jours », fait remarquer Wayne Cuculuzzi, directeur des produits et du développement des produits chez Sailun Tire Americas. « Ce pneu est conçu pour donner aux aventuriers et aux adeptes de conduite hors route l'assurance et la confiance dont ils ont besoin pour explorer le monde en bénéficiant d'une performance et d'une durabilité inégalées en plus d'une conduite tout confort pour les déplacements quotidiens. »

Décalage et asymétrie

Le Terramax RT incorpore une autre caractéristique astucieuse, soit des éjecteurs de cailloux insérés dans les barrettes d'épaulement décalées et asymétriques et conçus pour éliminer de façon continue les débris qui se logent dans les interstices. « La protection des flancs était un facteur clé, explique M. McIntyre, puisque nous voulions nous assurer que le pneu ne transporterait pas de cailloux qui, une fois le véhicule de retour sur la route, risqueraient de s'envoler dans les airs et de frapper le parebrise des véhicules derrière. » À tout cela s'ajoutent des pavés de bande de roulement et une analyse par éléments finis dont le résultat est un pneu RT civilisé et parfait pour la route.

L'aspect dimension est important, compte tenu du nombre de dimensions des jantes des véhicules d'aujourd'hui, autant en monte d'origine qu'en monte du marché secondaire. Ainsi, Sailun propose le Terramax RT en 36 dimensions convenant à toutes les jantes de 17 à 22 pouces, et en dimensions de flottaison de 33, 35 et 37 pouces.

Outre l'allure et la performance, STA considérait qu'un prix concurrentiel était un élément clé pour le Terramax RT, étant donné que la marque a la réputation de proposer des produits offrant une valeur appréciable dans le marché nord-américain.

« Le niveau de prix pour ce pneu n'a pas changé [lorsque nous nous apprêtions à le commercialiser], soutient M. McIntyre. Nous avons voulu créer un pneu de première qualité sous les aspects de la conception, du développement et des essais, mais également en veillant à ce qu'il procure réelle-

PHOTOS JEFF MAGUIRE

ment une valeur optimale. Alors si vous êtes à la recherche de ce type de pneu, le Terramax RT est celui qu'il vous faut, car il a toutes les qualités recherchées dans un produit de première qualité d'une marque bien établie, tout en étant vendu dans une fourchette de prix concurrentielle et alléchante. »

Créneau important

Quant aux détaillants de pneu, l'introduction du Terramax RT ne fait pas que combler un créneau important dans le marché des pneus pour terrains accidentés, il leur fournit aussi une gamme de produits très intéressants à proposer à leurs clients, surtout compte tenu de l'importance qu'ils accordent au facteur prix dans le contexte économique actuel, et de leur recherche d'une valeur optimale qui ne viendrait pas compromettre la sécurité et la performance. Comme le fait remarquer Jack McClure, directeur du segment des pneus PLT chez Sailun Tire Americas : « Si le client est un adepte de la conduite hors route et qu'il possède en plus un second véhicule déjà chaussé de pneumatiques Sailun, le Terramax RT lui procure désormais une option de qualité et axée sur la valeur pour sa camionnette ou son VUS surélevé. »

Aux yeux de Sailun, le Terramax RT est un ajout important à son portefeuille alors que la marque cherche à renforcer davantage sa présence dans le marché nord-américain. « Nous croyons que le Terramax RT vient nous consolider [en tant que marque] alors que ce segment ne se trouvait pas dans notre ligne de mire auparavant », poursuit M. McIntyre.

Il fait remarquer que les commentaires sont jusqu'à présent très positifs, autant du point de vue de la qualité et de la performance que de la fourchette de prix, et que les volumes de commandes de réapprovisionnement par les détaillants et les clients utilisateurs finaux sont élevés. « Les consommateurs ont répondu très positivement à l'aspect esthétique du pneu, surtout ceux qui ont pu en faire l'essai, soulignant sa conduite silencieuse et confortable ainsi que ses capacités. » Une telle réponse positive est de bon augure pour les futures ventes, et il semble que Sailun a un véritable gagnant entre les mains.

« Le Terramax RT nous offre une véritable occasion de percer un marché encore vierge et vient compléter notre portefeuille de produits dans le segment du pneu tourisme et camion léger, conclut M. McIntyre. Et de notre point de vue, nous estimons qu'il nous donne, à nous et à nos détaillants, un net avantage, particulièrement alors que nous procédons à une refonte de notre gamme de pneus existants et à la commercialisation de nouveaux produits, et ce, afin de composer une gamme complète de pneus qui séduisent à la fois une clientèle générale et une clientèle de niche. »

* *https://bit.ly/40wkIva*



Ses performances routières et hors route sont optimisées par sa sculpture ultra mordante.

Derrière CARFAX Canada, y'a toute une équipe qui s'investit dans votre succès



Daniel
Spécialiste acquisitions de données

Découvrez comment

CARFAX

DOSSIER

UN CHOIX PERSONNALISÉ

Plus d'options et de meilleurs prix facilitent le choix des consommateurs.

TEXTE **KRYSTYNA LAGOWSKI ET MICHEL BEAUNOYER**



Pour un marchand d'accessoires comme Lacroix Tuning, la vente de jantes de remplacement représente 80 % du chiffre d'affaires.

« Vous verrez de belles jantes même sur une Honda CRV ou un Toyota RAV4 », note Sterling Arndt, chef de l'exploitation chez OK Pneus.

Certains consommateurs peuvent opter pour une jante sur mesure. « L'un de nos fournisseurs dispose d'un tour informatisé pour fabriquer une roue unique, pour ceux qui sont prêts à y mettre le prix », ajoute M. Arndt. Le prix ? De 1500 à 2000 $ la roue.

Ces roues personnalisées haut de gamme sont plutôt destinées à une Ferrari ou à une Porsche. Selon M. Arndt, le marché le plus important est celui des camions légers, comme les camionnettes, auxquels s'ajoutent les VUS et les multisegments.

Choisir des jantes est une façon de rendre un véhicule unique, afin qu'il se démarque parmi une foule de modèles identiques.

Les solutions d'alliages

Pour les roues personnalisées, 99 % du temps, le matériau sera l'aluminium. Pour les roues coulées, l'aluminium est fondu, coulé dans un moule et il ressort sous sa forme finale.

Les roues forgées sont littéralement pressées dans leur forme et coûtent plus cher. Il y a maintenant la roue forgée par flux, un hybride des deux. Ce processus peut fabriquer des roues haut de gamme à un meilleur prix.

De nombreuses personnes achèteront un nouveau jeu de roues immédiatement lorsqu'elles prendront possession d'un nouveau véhicule. C'est également à ce moment-là qu'elles peuvent acheter un deuxième jeu de roues pour l'hiver.

À l'heure actuelle, Greg Lawrence constate une forte demande pour les jantes d'hiver. Le directeur général d'Active Green + Ross affirme qu'environ les trois quarts de ses clients optent pour la roue en acier, car ils ne veulent pas investir dans quelque chose de trop sophistiqué.

Mais même ces roues noires simples ont augmenté de prix depuis la pandémie. Étant donné que la plupart des roues mesurent 16 pouces et plus, la fourchette de prix est d'environ 60 $ à 70 $, selon la taille. « Une jante en alliage coûterait près de 100 $ et pourrait aller jusqu'à plusieurs centaines, selon le style que vous souhaitez adopter », rapporte M. Lawrence.

Gamme de prix

Macpek RSSW Wheels a lancé sa propre gamme de jantes en alliage en 2015. « Nous avons constaté une croissance substantielle du côté des jantes en alliage », déclare Médéric Léonard, directeur général de cette entreprise. « Depuis la pandémie, les jantes en alliage suscitent un grand intérêt. »

En effet, en raison de l'augmentation du coût du transport pendant la pandémie, le prix des roues en acier a considérablement augmenté, ce qui a incité les clients à envisager les alliages.

Beau, mais abordable

Chez Lacroix Tuning, spécialiste en accessoires situé sur la rive nord de Montréal, la jante de remplacement représente un important marché. Kevin Lacroix nous apprend que l'approvisionnement, dans sa catégorie de produits, ne pose pas problème.

« Nous nous spécialisons dans la jante pour véhicule de luxe et de performance, explique-t-il. La roue d'acier n'est pas vraiment notre segment, mais pour les gens qui veulent opter pour cette solution, surtout pour l'hiver, les prix qui avaient beaucoup augmenté à cause des coûts de transport tendent à se normaliser. Chose certaine, c'est la roue en alliage qui a le haut du pavé. »

Comme l'explique M. Lacroix, le marché est porteur puisque les consommateurs qui achètent une voiture neuve veulent de belles roues pour l'hiver et des propriétaires de voitures moins récentes aiment bien les personnaliser.

PHOTO **LACROIX TUNING**

LES ÉQUIPEMENTS QUÉ-MONT

PRÉPARER LA TROISIÈME GÉNÉRATION

Les Équipements Qué-Mont représentent un pilier du secteur automobile avec plus de 42 ans d'expertise dans la distribution d'accessoires et d'équipements pour les centres de pneus.

TEXTE **MICHEL BEAUNOYER**



La réussite des Équipements Qué-Mont en est une de cœur, d'équipe et de famille.

Cette entreprise québécoise, fondée par Pierre Warren en 1981, est dirigée par Dominic Labelle, son gendre, depuis 2011. Aujourd'hui, son fils Alexis y travaille à titre de représentant sur la route alors que le benjamin, Félix, poursuit ses études en administration tout en gardant un œil sur les possibilités de se tailler une place dans l'entreprise familiale un jour.

L'implantation graduelle des représentants d'une troisième génération au sein de cette entreprise en pleine croissance a de quoi réjouir l'épouse du fondateur, Francine. « Je suis extrêmement contente, rassurée et fière, lance-t-elle. L'entreprise est bien gérée par Dominic et son équipe, et de voir les jeunes de la famille y faire leur place est une grande source de satisfaction. »

Faire ses preuves

Pour le président, l'intérêt de ses garçons pour l'entreprise est une bouffée d'air frais. « J'ai fait mes preuves dans cette organisation en commençant à la base. De voir Alexis faire du terrain, s'intégrer à l'équipe tout en apportant son regard neuf sur nos opérations est très valorisant. Nous allons l'encadrer et le soutenir, mais il devra faire ses preuves. Même chose pour Félix, qui commence déjà à comprendre les opérations de l'intérieur en travaillant avec nous durant ses congés. »

Comme dirigeant, M. Labelle souhaite évidemment conserver l'entreprise dans la famille. Pour lui, il est important de faire de la place à cette relève tout en les guidant dans les façons de faire qui ont construit la réputation de Qué-Mont. Tout en soutenant ces jeunes, M. Labelle veut aussi capter leurs idées pour faire progresser l'entreprise dans l'avenir.

> « J'ai fait mes preuves dans cette organisation en commençant à la base. De voir Alexis faire du terrain, s'intégrer à l'équipe tout en apportant son regard neuf sur nos opérations est très valorisant. »
>
> **DOMINIC LABELLE**
> PRÉSIDENT
> LES ÉQUIPEMENTS QUÉ-MONT

Participer à la croissance

Qu'en pensent les principaux intéressés ? Nous avons posé la question à Alexis qui compte maintenant deux mois d'expérience dans l'entreprise. « C'est certain que c'est excitant. Sachant tous les efforts investis par la famille et l'équipe au cours des ans, je ne veux pas décevoir. Je trouve ici un milieu stimulant et je sens que je peux donner un coup de main. Ce qui est important pour moi, c'est que je sens qu'il y a de l'écoute et que je trouve graduellement ma place dans l'équipe. »

Pour M. Labelle, s'entourer de gens dans lesquels il peut avoir confiance et de savoir que l'entreprise familiale peut compter sur une relève engagée lui permet de s'investir dans le développement des opérations. Tout en expliquant les efforts de développement des marchés ici au Québec, mais aussi en Ontario, dans les Maritimes et à Terre-Neuve, il conclut : « Nous avons un joyau entre les mains et nous pouvons travailler ensemble pour le faire briller davantage. »

PHOTO **KARYNE PLOUFFE**

Derrière CARFAX Canada, y'a toute une équipe qui s'investit dans votre succès



Daniel
Spécialiste acquisitions de données

Découvrez comment

CARFAX



VANASSE POINT S

DE NÉOPHYTE À PUR PRO

Ce qui déclenche la curiosité est souvent à l'origine de carrières inattendues.

TEXTE **GUY O'BOMSAWIN**

On dit que l'échec a quelque chose de positif. Jusqu'à maintenant, personne ne savait qu'à 19 ans, Martin Lacasse n'avait jamais pu vidanger la Cavalier qu'il venait d'acheter, mais était-ce bien un échec ?

L'anecdote est d'autant croustillante, que ceci s'est produit à la fin de son secondaire, soit en 2000, alors qu'une orienteuse venait de lui conseiller de s'inscrire en mécanique au CFP Paul-Rousseau.

Aimer les autos pour leur allure, leur maniabilité, leur puissance et leur utilité est courant, mais leur fonctionnement demeure un mystère tant que rien n'incite à savoir ce qu'elles ont dans le ventre.

De l'ennui à l'euphorie

Ayant grandi sur une ferme de Saint-François-du-Lac, Martin connaissait l'équipement agricole, mais était si peu familiarisé avec celle de l'automobile, que son premier cours en cette discipline a été un choc. De plus, s'ajoutait le fait d'être passé d'un extrême à l'autre : d'une ennuyeuse année de cégep en sciences humaines, à un monde enfin palpable dont la complexité le ravissait.

Ses deux années de cours sous l'aile des enseignants Serge Désilets et Jonathan Larocque ont été fabuleuses sinon magiques en ce qu'il y a appris à démonter, remonter et redonner vie aux véhicules.



Copropriétaire de Vanasse Pneus et Mécanique, Martin Lacasse est de ces experts dont la relève a grand besoin.

Le Maître et l'Encyclopédiste

D'esprit analytique, très travaillant et fort déterminé à trouver solution à tout, cette période a été celle d'un jeu dont l'objectif était de ne cesser d'en découvrir tous les dessous.

Le jeune Jonathan, dont le père était recycleur, représentait sous cet angle une véritable mine d'or. Il savait tout de la mécanique de chaque marque et modèle : une vraie « encyclopédie » dit-il.

Quant à ce qu'il retient toujours de Serge, même au quotidien, c'est l'expertise et une grande rigueur professionnelle qui, si celle-ci semblait parfois très exagérée, lui a vite paru primordiale. Irrité un jour de s'être vu interdire d'entrer dans la classe pour être arrivé un tantinet en retard ou trop à temps, Martin a compris depuis longtemps que se présenter à l'heure pile, c'est être retardataire.

Le coup de fouet

C'est donc toujours en avance qu'il arrivait chez ses premiers employeurs : d'abord chez Canadian Tire, où il a travaillé aux pièces et à la mécanique, et ensuite chez Clément et Sylvain Dionne, dont le garage portait le nom.

Cet atelier fut d'ailleurs durant trois ans un parfait complément de 70 % à sa formation de base, grâce notamment à un patron qui avait déjà dit à la blague à un livreur qu'il était travaillant, mais qu'il lui « coûtait cher ». Même s'il a été parmi le peu d'élèves du DEP en mécanique à n'avoir jamais raté un

PHOTOS **VANASSE PNEUS ET MÉCANIQUE**



Situé à Drummondville dans le secteur du bassin de la Saint-François, Vanasse Pneus et Mécanique Point S porte ses sept décennies à merveille.

examen, il avoue que cette blague a solidement fouetté son orgueil et renforcé sa détermination à devenir impeccable.

L'appel de Pierre

Trois ans plus tard, Martin a le goût d'avoir affaire au public. Saturn, du Groupe Beaucage, lui offre coup sur coup un poste de conseiller technique et de directeur des pièces et du service chez Mitsubishi.

Fou des chiffres et de la précision, et à l'aise dans la gestion du personnel, cette étape l'a carrément fasciné. Il ne pouvait en ce sens être à meilleure école, admet-il avec conviction.

En 2012, coup de fil de Pierre Bonneville, ex-spécialiste de Chrysler, alors propriétaire de Vanasse Pneus et Mécanique : ce client, qu'il connaissait bien à titre de fournisseur de pièces, souhaitait le rencontrer.

De bras droit à actionnaire

Sans relève familiale, ce garagiste voyait en lui un professionnel ayant indubitablement la capacité de gérer un atelier. En 2015, comme souhaité, il en fait un actionnaire sans hésitation.

En 2022, nouvelle étape : Pierre prend sa retraite. Carl Patry, propriétaire d'autres ateliers, entre en jeu et s'associe à Martin ; quant à l'ex-propriétaire, il donne volontiers un coup de main saisonnier.

Ce changement de garde bien planifié, auquel s'est ajoutée la mise au goût du jour de l'accueil, de la zone réservée aux clients et de l'étalage des produits, est nettement un gage de continuité.

2050 dans la mire

Ouvert dans les années 50 par une famille de Rouyn-Noranda, Vanasse Pneus et Mécanique, précédemment rachetée en 1967 et 1995, doit clairement sa longévité à une réputation exceptionnelle.

Se réjouissant d'ailleurs de l'augmentation constante de la clientèle, à laquelle sa transparence y est pour quelque chose, Martin Lacasse ne serait pas surpris de célébrer un jour le centenaire de cette entreprise.



Alex Patry, Robin Dewalque, David Coquelle, Michael Dubuc, Jean-François Mathieu, Martin Lacasse, Sébastien Lejeune, Vincent Corbin et Pierre Bonneville, ex-propriétaire.

Derrière CARFAX Canada, y'a toute une équipe qui s'investit dans votre succès



Daniel
Spécialiste acquisitions de données

Découvrez comment

CARFAX

PNEUS HORS ROUTE

UN MARCHÉ EN EXPANSION

Les affaires ont repris normalement et elles vont même très bien pour les fabricants et les détaillants de pneus OTR.

TEXTE **JACK KAZMIERSKI**



Les pneus OTR sont très demandés pour chausser autant les camions de chantier que les véhicules municipaux.

Selon une enquête menée par MarketsandMarkets, le marché mondial des pneus pour machinerie loude (OTR) était évalué à 8,7 milliards USD en 2022 et il est prévu que son taux de croissance annuel soit de 5,5 % d'ici 2027.

L'enquête explique cette croissance par le fait que « les activités des secteurs de la construction et des mines ont repris à leur rythme d'avant la pandémie entraînant, du même coup, un accroissement de la demande pour l'équipement qu'ils utilisent. À mesure que croît cette demande pour de l'équipement, il en va de même pour les pneus OTR ». Gregory Pickering, directeur de segment, produits HR chez Dynamic Tire, constate cette augmentation des ventes de pneus OTR. Selon lui, elles sont au niveau d'avant la pandémie, voire plus élevées.

De l'équipement encore plus lourd

L'une des tendances constatées par le directeur de segment est l'essor que connaît l'équipement plus lourd. « Les entreprises qui possédaient disons deux ou trois petites machines les remplacent aujourd'hui par une plus grosse, explique-t-il. Elles transportent plus de chargement ou utilisent des camions plus gros pour en transporter davantage. »

M. Pickering et son équipe constatent également une demande accrue pour des pneus utilisés sur les véhicules de transport. « Les ventes de ces pneus connaissent une hausse constante depuis le début de 2021 », ajoute-t-il.

Performance hivernale à longueur d'année

Le directeur de segment constate une autre tendance, soit celle d'une hausse de la demande pour des pneus OTR qui peuvent demeurer sur l'équipement toute l'année.

Cette façon de faire leur permet d'économiser beaucoup de temps et d'argent. En plus de réduire les temps d'arrêt des chargeuses, niveleuses et autres machineries lors de ces changements de pneus saisonniers, elle leur fait économiser les coûts liés aux changements saisonniers. Et c'est sans compter les coûts d'achat d'un second ensemble de pneus pour chacun des équipements.

En outre, les pneus radiaux avec une sculpture à neige pour la machinerie de construction connaissent eux aussi un essor. « Nous avons lancé ces pneus pour la première fois en 2018, dit-il. L'an dernier, nous avons écoulé tous nos stocks. Alors cette année, nous avons augmenté nos quantités. Nous croyons que ce segment poursuivra sa progression. »

Tony Cresta, directeur du développement des produits chez Huayi Tire Canada, souligne qu'il remarque une augmentation de la demande pour des pneus OTR pouvant servir toute l'année.

« Chez certains de nos clients, comme les municipalités, une partie des équipements est chaussée de pneus à sculpture de type hivernale, explique-t-il. Le composé utilisé n'est pas aussi souple qu'un pneu d'hiver classique, ce



Dynamo Xtreme Grip II

Le Xtreme Grip II est conçu pour équiper les niveleuses et les chargeuses pour qui une traction sans égal sur la neige et la glace est essentielle. Son large profil, ses lamelles supplémentaires et sa sculpture plus mordante lui permettent d'être utilisé à longueur d'année.

PHOTOS **DOUBLE COIN, DYNAMIC TIRE**

qui explique pourquoi il peut être utilisé même durant les chaleurs estivales. »

Un futur électrique

Le secteur automobile a en grande partie adopté l'électrification et de plus en plus de véhicules électriques sont mis en marché.

Il n'y a pas que les camions et fourgons commerciaux qui passent à l'électricité, l'équipement minier aussi. L'an dernier, par exemple, Caterpillar a dévoilé son tout premier camion minier électrique à batterie, baptisé 793.

Soulignant cette nouvelle réalité, et le fait que l'électrification de l'équipement minier lourd est là pour rester, la présidente de groupe à la tête du segment *Resource Industries* chez Caterpillar, Denise Johnson, affirme : « La transformation du terrain d'essai Tucson permet à Caterpillar de faire la démonstration de nos engagements en faveur de la transition énergétique et d'être des conseillers chevronnés pour nos clients alors que nous nous adaptons ensemble au changement. Nous sommes conscients que les entreprises minières auront besoin d'une solution intégrée pour atteindre leurs objectifs de réduction de carbone, et nous les accompagnerons alors qu'elles redéfiniront les façons d'exercer l'activité minière. »

Bien qu'il soit toujours à l'étape de prototype, le camion minier de Caterpillar présente déjà de nouveaux défis pour les fabricants de pneus OTR, le secteur étant déjà sur la voie d'un futur plus écologique et qu'il mise sur les objectifs de réduction du carbone dont a parlé Mme Johnson. « L'enjeu avec ces engins électriques, c'est le surcroît de couple et de poids, poursuit M. Cresta. À mesure que ce marché se développe et que les équipements électriques deviendront la norme, les fabricants de pneus devront trouver une solution pour résoudre la problématique de couple et de poids supplémentaires. Je crois que c'est à ce niveau que se situeront à l'avenir les défis de fabrication. »



Double Coin REM2-S

Le REM2-S est un pneu OTR radial tout temps/à neige dont la large sculpture non directionnelle accroît la traction et le rendement en toutes saisons, et particulièrement sur la neige et la glace. C'est le pneu idéal pour les machines de terrassement, les chargeuses et les niveleuses.

Croissance soutenue à l'horizon

Pour le moment, il est plus que probable que les fabricants, importateurs, distributeurs et détaillants de pneus hors route connaissent une croissance soutenue de leurs ventes.

« Je ne m'attends pas à ce qu'il y ait ralentissement, du moins pas dans l'immédiat », conclut M. Pickering de Dynamic Tire. « Considérant les secteurs qui utilisent les pneus hors route, de celui de la construction à celui du pétrole, en passant par le secteur minier, je ne prévois aucun essoufflement de la demande. Et si cela se confirme, vous savez que tous ceux qui évoluent dans le secteur du pneu OTR seront très occupés. »







LE MARCHÉ DES PNEUS DE VTT : DE LA CROISSANCE IMPRESSIONNANTE À LA STABILISATION

L'industrie des véhicules tout-terrain (VTT) a connu une période de transformation étonnante au cours de la pandémie, en particulier dans le secteur des ventes de pneus.

TEXTE **JEAN-PHILIPPE PERRAULT**, COPRÉSIDENT DES VENTES POUR ODESSA

Cependant, alors que les dernières années ont vu une demande en forte hausse, 2023 marque un changement significatif. La tendance de croissance constante se stabilise, signalant le début du retour à la normale post-pandémie.

La croissance exceptionnelle des ventes

Durant les années 2020, 2021 et 2022, le marché des pneus de VTT a été témoin d'une croissance impressionnante. En moyenne, la demande pour ces produits a bondi de 22 % annuellement durant cette période.

Cette hausse a été attribuée à plusieurs facteurs. Avec les restrictions de voyage et les confinements liés à la pandémie, de nombreuses personnes se sont tournées vers les activités de plein air pour échapper à la monotonie. Les propriétaires de véhicules tout-terrain ont trouvé dans les sorties en plein air une échappatoire, stimulant ainsi la demande pour les pneus de VTT.

Retour à la normale en 2023

Cependant, l'année 2023 marque un tournant dans cette tendance de croissance constante. La demande pour les pneus de VTT se stabilise, marquant un retour à la normale après la pandémie. Alors que les ventes ont été impressionnantes au cours des dernières années, de nombreux experts s'accordent à dire que la demande s'est essoufflée en raison de plusieurs facteurs.

Les restrictions liées à la pandémie ont disparu, ce qui a ouvert d'autres options de loisirs et a réduit la pression sur le marché des véhicules tout-terrain.

Réajustement du marché

Ce réajustement du marché des pneus de VTT ne signifie pas nécessairement une chute des ventes. Il indique plutôt que le marché a atteint un plateau après une période de croissance rapide.

Les propriétaires de VTT continueront à avoir besoin de pneus pour leurs aventures en plein air, mais à un rythme plus stable. Les fabricants et les revendeurs s'adaptent à cette nouvelle normalité et ajustent leur stratégie en conséquence.

En fin de compte, la période de croissance impressionnante des ventes de pneus de VTT pendant la pandémie est un phénomène intéressant qui montre comment les tendances de consommation évoluent en réponse à des circonstances changeantes.

Alors que 2023 marque le début du retour à la normale, l'industrie des VTT et des pneus s'adapte pour répondre aux besoins changeants de ses clients tout en continuant à offrir des produits de haute qualité pour les aventuriers en plein air



RENOUVELEZ SANS TARDER

GRATUITEMENT !

4 façons simples et rapides de vous réabonner

PAR LA POSTE

Poster au :
51, Jean-Talon Est
Montréal (Québec) H2R 1S6

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

Balayez 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	

102023

Derrière CARFAX Canada, y'a toute une équipe qui s'investit dans votre succès



Daniel
Spécialiste acquisitions de données

Découvrez comment

CARFAX


Castrol EDGE
Better Oil for Maximum Perform
RFK
SUNOCO



WAKEFIELD CANADA

NOUVELLE IDENTITÉ DE MARQUE, NOUVELLE ÈRE

Wakefield Canada et Castrol revisitent leur logo emblématique et élargissent leur portefeuille de produits.

TEXTE **HUW EVANS**

Wakefield Canada, qui manufacture et distribue les produits de marque Castrol au Canada, a annoncé certains changements significatifs à venir en 2024. L'un de ces grands changements est l'actualisation du légendaire logo de Castrol qui apparaît sur l'ensemble des produits vendus sous cette illustre marque.

« La marque Castrol a 124 ans », explique Hasan Zobairi, vice-président du marketing chez Castrol – Wakefield Canada, « et elle est reconnue depuis longtemps comme une pionnière en matière de lubrifiants, ayant contribué depuis fort longtemps à de nombreux records de vitesse au sol et, plus récemment, en innovant avec la formulation d'une graisse Castrol pour lubrifier l'astromobile Curiosity de la NASA ».

Évolution des forces dynamiques

La modernisation de l'identité de marque a été annoncée pour la première fois au début de 2023, et elle sera dévoilée sous peu aux États-Unis et au Canada par le biais d'un communiqué officiel expliquant que l'actualisation de la marque vise à « mieux refléter la position de Castrol dans le marché, particulièrement compte tenu de l'évolution des forces dynamiques du secteur automobile », dont la multiplication des véhicules hybrides et des véhicules électriques (VÉ). >

Hasan Zobairi, vice-président du marketing chez Castrol – Wakefield Canada, au salon SEMA 2023 avec la nouvelle identité de marque de Castrol et la voiture no 17 pilotée par Chris Buescher durant la saison 2023 de la NASCAR, la Ford Mustang EDGE Action Racing / Castrol.

Derrière CARFAX Canada, y'a toute une équipe qui s'investit dans votre succès



Daniel
Spécialiste acquisitions de données

Découvrez comment

CARFAX



« Elle illustre les changements qui s'opèrent en matière de mobilité, explique M. Zobairi. De nos jours, les besoins et les exigences du consommateur évoluent à un rythme plus rapide que jamais. Ils sont plus diversifiés et cela se traduit par une demande accrue pour des huiles à viscosité plus faible et des fluides de transmission pour VÉ. »

Il cite le nombre croissant de véhicules hybrides dans le marché canadien pour illustrer concrètement l'évolution des forces dynamiques du marché – tout comme la façon avec laquelle Wakefield Canada répond aux demandes des consommateurs. L'huile Castrol HYSPEC en est un bon exemple. HYSPEC est la nouvelle norme de référence pour les huiles à moteur hybride et elle résulte d'une R-D exhaustive et d'essais en conditions réelles, comptant plus de deux milliards de données en plus des contributions de la part des constructeurs automobiles et des organisations du sport automobile.

M. Zobairi fait remarquer que les moteurs hybrides fonctionnent à des températures 40 % inférieures à celles de leurs semblables à combustion interne et souvent durant des cycles plus courts en raison du passage régulier entre l'alimentation électrique à l'alimentation à essence, et vice versa. Et comme ils peuvent effectuer jusqu'à 10 fois plus de cycles marche / arrêt, les risques de friction et d'usure excessives et de contamination et de corrosion (parce que la chaleur supplémentaire ne permet pas l'évaporation de l'eau et des autres contaminants) sont beaucoup plus grands que pour un moteur à combustion interne. Voilà pourquoi le parc automobile en évolution rend impérative l'utilisation d'huiles à moteur de qualité, comme les huiles EDGE et Magnatec de Castrol, qui sont testées avec une grande variété de types de moteurs afin de garantir une fiabilité et une performance optimales.

Les marques Magnatec et EDGE de Castrol porteront dorénavant la désignation HYSPEC grâce à laquelle les consommateurs pourront être assurés que les huiles Castrol continueront à surpasser les normes du secteur, autant pour les voitures et camions à moteur à combustion interne que pour les véhicules hybrides récents qui empruntent de nos jours les routes canadiennes.

Fluides pour VÉ

Outre les huiles HYSPEC, Castrol a ajouté une gamme de fluides pour véhicules électriques commercialisés sous la marque Castron ON. La gamme de fluides avancés comprend des fluides pour transmission, des fluides thermiques et des graisses pour VÉ. Et comme l'autonomie continue d'être un cri-





Les contenants des produits Castrol EDGE et Castrol GTX illustrent la nouvelle identité de marque et les avantages ajoutés que pourront voir les consommateurs canadiens en 2024.

PHOTOS HUW EVANS



Hasan Zobairi (à gauche) et Donny Braga, responsable du marketing de marque pour Castrol, posant avec le présentoir TRANSMAX au salon SEMA 2023.

tère lors du processus d'achat d'un VÉ, tout produit pouvant améliorer l'efficacité de la chaîne cinématique est considéré comme ajoutant des avantages considérables et comme étant susceptible d'accélérer l'adoption des VÉ. Les fluides à transmission Castrol ON sont conçus pour réduire les pertes d'énergie dans la motorisation des VÉ et, ce faisant, ils améliorent l'efficacité de la transmission et, par conséquent, la performance et l'autonomie du véhicule.

Outre l'introduction de ces nouveaux fluides pour les segments nouveaux et en évolution, Wakefield Canada et Castrol ne cessent d'innover en matière de produits pour les véhicules à moteur à combustion interne. Dans ce domaine aussi l'ingénierie et la technologie évoluent constamment.

Comme l'explique le vice-président, la demande pour des huiles à moteur à faible viscosité a connu une croissance significative alors que les constructeurs cherchent à maximiser l'efficacité des moteurs à combustion interne, y compris des tolérances de plus en plus serrées, des métaux différents, une distribution du carburant à la fine pointe, des paramètres de fonctionnement (incluant le réglage de la distribution) de même que des dispositifs de suralimentation, comme les turbocompresseurs, qui permettent une performance accrue pour les petites cylindrées. Tous ces éléments ont mené à des formulations et des caractéristiques propres à chacun, et Wakefield Canada continue à faire bénéficier les automobilistes canadiens des plus récentes innovations de Castrol.

Solutions pour CVT

Castrol s'est également adaptée aux exigences en matière de liquide à transmission, y compris la multiplication des transmissions à variation continue (CVT) que l'on retrouve dans les véhicules de tourisme et les camionnettes/VUS, garantissant des changements de vitesse en douceur et une durée de vie prolongée de la transmission. Aujourd'hui, via Wakefield Canada, Castrol Transmax Universal dessert 95 % des transmissions automatiques à rapports étagés et des CVT sur les routes canadiennes. Cette grande couverture améliore l'efficacité des ateliers et la gestion des stocks, aidant les clients à simplifier une catégorie complexe, explique M. Zobairi. « Nous avons constaté que TRANSMAX Universal produisait d'excellents résultats », poursuit Donny Braga, responsable du marketing de marque pour Castrol. « La réponse des techniciens à l'entretien et des ateliers est très bonne et nous continuerons à étendre notre présence dans ce segment. »

Castrol propose également des formulations conçues pour les moteurs automobiles classiques de même que pour les motocyclettes, s'assurant ainsi une présence dans virtuellement tous les segments. S'il y a une pièce mobile, Wakefield Canada et Castrol ont une solution de lubrification qui lui est destinée.

Si l'on fait le lien avec le message de la marque actualisée qui mise sur le concept de « La voie à suivre », pour Wakefield Canada et Castrol, il s'agit d'être la solution complète en matière de lubrification, aujourd'hui et demain. Et comme l'année 2023 s'est avérée une année charnière pour le secteur automobile, au regard de la sortie de la pandémie de COVID-19 et du début d'un nouveau chapitre pour le secteur, le moment est particulièrement bien choisi pour une marque aussi emblématique que Castrol de redéfinir sa vision de l'avenir.

Processus exhaustif

En résumé, le nouveau logo et la nouvelle identité de marque de Castrol sont le fruit d'un processus de stratégie de marque rigoureux qui englobe recherche, analyse et la contribution des divers intervenants ainsi que des spécialistes du secteur et des consommateurs.

« Le chemin en rouge qui traverse le logo, explique M. Braga, représente symboliquement trois messages clés : plus loin, plus haut et plus devant. »

Ses paroles sont relayées par une déclaration de Michelle Jou, la PDG de Castrol : « Je suis convaincue que l'actualisation d'une marque mondialement reconnue ne consiste pas uniquement à modifier son apparence ou son message. Il s'agit de revitaliser son caractère et sa pertinence dans le monde d'aujourd'hui. » En d'autres mots, il faut demeurer dynamique et évoluer afin de répondre aux besoins de ses clients – un impératif stratégique qui stimule la croissance, la différenciation dans le marché et ultimement, la réussite.

Derrière CARFAX Canada, y'a toute une équipe qui s'investit dans votre succès



Daniel
Spécialiste acquisitions de données

Découvrez comment

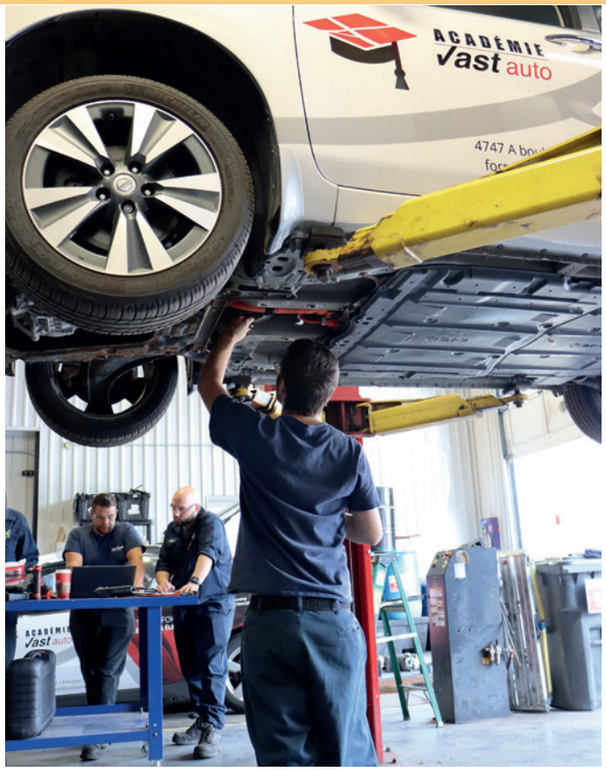
CARFAX

S'ENGAGER DANS L'ÉLECTRIQUE POUR CAPTER UN MARCHÉ CROISSANT

L'idée que les véhicules électriques ne nécessitent pour ainsi dire aucun entretien est un des plus récents mythes qui circulent dans notre industrie.

TEXTE **MICHEL BEAUNOYER**

« Évidemment, il n'y a pas de freins, de suspension ou de pièces de direction, ni même de pneus sur les véhicules électriques », lance en riant Wilson Almeida, directeur de la formation pour l'Académie Vast-Auto. « Les véhicules électriques ont prouvé leur fiabilité, mais ceci étant dit, ils comportent des pièces mécaniques, leur lot d'accessoires et des systèmes complexes qui demandent de l'amour. Par exemple, le système de climatisation qui sert au confort des passagers est aussi



Les véhicules électriques demandent des entretiens qui peuvent être très payants pour les ateliers indépendants.

PHOTOS **GROUPE DEL VASTO**



Propulsez votre atelier !

Devenez un partenaire Quartz auto services

Découvrez les avantages du programme Quartz auto services, qui vous propose des produits de haute qualité et un soutien unique.

TotalEnergies

En savoir plus

essentiel pour le maintien de la performance de la batterie, et il exige un suivi attentif et rigoureux. »

Comme le mentionne cet expert, il faut que le consommateur efface de son esprit l'idée qu'il n'aura pas d'entretien à faire sur son véhicule 100 % électrique. Il ajoute que le guide d'entretien et les plateformes de diagnostic et de réparation, que ce soit Mitchell ou encore ALLDATA, indiqueront au conseiller technique les travaux préventifs à effectuer. « Il y a des entretiens à faire sur les VÉ, mais des entretiens différents de ce que le garagiste est habitué à rencontrer sur les véhicules à essence. J'insiste sur le fait que ça prend de la formation pour comprendre les besoins particuliers de VÉ, savoir les diagnostiquer et les combler. »

Des entretiens différents et complexes

L'expert ajoute que chaque famille de VÉ a ses particularités imposant des séquences d'entretien différentes. « Une partie des entretiens préventifs repose sur les conditions routières ou les habitudes de conduite. Nos routes mettent à mal les pièces de suspensions et de direction de ces véhicules particulièrement lourds et les freins d'un conducteur qui utilise systématiquement le freinage par régénération électrique vont demander de l'entretien si on ne veut pas que la rouille les fige en place. »

Chez Bumper to Bumper, le spécialiste en formation Billy Thomas indique pour sa part que les électromobilistes sont particulièrement sensibles aux questions d'autonomie. « Tout ce qui touche au freinage régénératif ou à la condition optimale de la batterie est de première importance pour eux, mentionne M. Thomas. On peut aussi parler de l'importance de la lubrification des pièces, car ça aussi, ça affecte l'autonomie. Dans un même ordre d'idée, la vérification de la pression des pneus est incontournable. Tout le système d'échange de chaleur est au cœur du fonctionnement des véhicules électriques et les techniciens doivent être formés pour le diagnostiquer et y travailler de façon efficace et sécuritaire. »

Savoir diagnostiquer et réparer

Il insiste aussi sur l'importance de la formation, surtout si l'atelier vise à travailler un jour sur les batteries à haute tension. « Sur ces voitures, il y a tellement de choses à diagnostiquer, de l'efficacité de la recharge jusqu'à des cellules défectueuses dans la batterie, en plus de tout le reste ! »

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

Derrière CARFAX Canada, y'a toute une équipe qui s'investit dans votre succès



Daniel
Spécialiste acquisitions de données

Découvrez comment

CARFAX

DOSSIER



La formation est au cœur du virage vers les véhicules électriques.

M. Thomas rappelle lui aussi qu'elle soit électrique ou pas, la voiture a besoin de bons essuie-glaces et de phares opérationnels. Des éléments souvent négligés durant les inspections. « Sans parler des pneus, ajoute-t-il. Il faut des pneus spécifiques pour répondre à la charge supplémentaire et à la forte traction de ces voitures. Le guide d'entretien indique aussi les permutations recommandées pour s'assurer d'une usure égale. »

Souvent, précise le formateur, la voiture électrique demandera de l'entretien plus que le remplacement de pièces. Mais ces entretiens, ce sont autant d'heures à facturer, souvent à un taux horaire équivalent à celui demandé pour le diagnostic électronique.

« Le monde des transports électriques rend obligatoire la formation, insiste-t-il. Les ateliers du marché secondaire qui n'y investissent pas vont voir graduellement leur marché se réduire. »

Sur ces voitures, plusieurs systèmes travaillent en collaboration. Yves Racette, directeur du développement pour le programme NexDrive de NAPA, l'illustre en mentionnant qu'une recharge incomplète ou lente peut être occasionnée par un liquide de refroidissement qui a perdu de son efficacité et qui n'arrive plus à protéger la batterie adéquatement.

Des pièces mises à mal

« Nous voyons arriver dans nos ateliers des véhicules dont plusieurs pièces ont été conçues pour être plus légères et qui sont, par le fait même, moins résistantes, reprend-il. Les cas fréquents sur les VÉ vieillissants concernent l'usure des pièces de direction et de suspension. Ces dernières sont exposées aux conditions de nos routes et à notre climat, en plus d'être soumises à un poids considérable. Il ne faut surtout pas oublier les liquides de refroidissement qui sont un peu le sang des véhicules électriques. Leur remplacement dans les règles de l'art aux intervalles prescrits avec les produits spécifiques représente un montant important. »

Pour M. Racette et ses collègues, il ne fait aucun doute qu'il y aura accélération de la demande pour des services d'entretien auprès des ateliers indépendants de la part des électromobilistes et que ces services seront rentables pour les ateliers. « Évidemment qu'il y a du nouveau et il faut se former pour être en mesure de travailler sur ces véhicules, explique le directeur. Les ateliers doivent se mettre à jour comme ils l'ont fait historiquement dès que les constructeurs automobiles introduisaient de nouvelles technologies, qu'il s'agisse d'injection électronique ou de freins ABS par exemple. Le marché s'en va vers ça et il aura un apprentissage graduel nécessaire. »

NAPA PIÈCES D'AUTO

ÊTRE VOTRE FOURNISSEUR DE PIÈCES PRÉFÉRÉ, ON CONNAÎT ÇA.

DROIT À LA RÉPARATION ET DOSSIERS À SUIVRE POUR 2024

Si je regarde ce que la division du Québec de l'AIA Canada a accompli au cours de la dernière année, je ne peux que me réjouir de ce que nous pouvons réaliser quand nous travaillons ensemble pour l'avancement de causes communes.

TEXTE **ÉLISABETH LAMBERT**

L'année 2023 aura été marquée par plusieurs évènements d'importance. En fait, nous avons terminé 2022 en rétablissant le Grand Forum, un grand rendez-vous de l'industrie qui avait dû être mis en suspens à cause de la pandémie.

Cette occasion de se retrouver, de réseauter et de partager de l'information importante pour le développement de nos affaires sera répétée en 2024, en janvier.

La division du Québec de l'AIA Canada a poursuivi son opération charme dans les centres de formation professionnelle afin de présenter à la génération montante la multitude de possibilités de carrières dans les entreprises du marché secondaire automobile. L'an prochain, nous allons redoubler d'efforts à ce chapitre en visitant douze écoles professionnelles.

Droit à la réparation

Sans contredit, le fait saillant de 2023 aura été l'adoption à l'unanimité, le 5 octobre, du projet de loi 29 par les députés de l'Assemblée nationale du Québec. Cela marque une avancée historique du droit à la réparation automobile. Il s'agit de l'aboutissement d'un effort collectif qui aura duré plus de huit ans.

Avec cette loi, le Québec s'affirme aujourd'hui comme un précurseur au Canada en matière de législation visant à garantir aux consommateurs le droit de faire réparer leurs automobiles auprès de l'atelier de leur choix. Nous espérons grandement qu'elle inspirera d'autres provinces et surtout Ottawa à emboîter le pas et à s'assurer que les consommateurs puissent choisir librement l'atelier où ils veulent faire entretenir et réparer leurs véhicules.

L'année à venir sera importante dans l'établissement des règlements qui encadreront cette loi. Nous serons évidemment aux premières lignes pour assurer la représentativité de notre secteur d'activité.

Cette annonce représente une merveilleuse opportunité pour nos entreprises et solidifie leurs aspirations à la pérennité.

Cette réussite inspirante et collective est l'illustration parfaite de l'importance d'une association comme l'AIA Canada. Voici un regroupement d'intervenants d'un secteur névralgique de notre économie, qui sait mettre de côté ses rivalités commerciales pour faire front commun dans la défense de ses intérêts et, par le fait même, de ceux des consommateurs canadiens.

Jesuisfièredutravailaccompliparnotre division, de l'engagement indéfectible de nos membres, et je regarde l'avenir avec une détermination optimiste à la lumière de nos réussites collectives.



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







LE GRAND SHOW DU MARCHÉ SECONDAIRE AUTOMOBILE

Durant quatre jours, la ville de Las Vegas est le rendez-vous incontournable du marché secondaire automobile.

TEXTE **MICHEL BEAUNOYER**

Les salons SEMA et AAPEX, répartis sur deux sites immenses aux centres de convention de Las Vegas et du Sands, reçoivent près de 150 000 visiteurs qualifiés de l'industrie.

Lancement de nouveaux produits, évènements spéciaux, démonstrations de tout acabit se succèdent à un rythme intense à la hauteur de la réputation de cette ville où tous les extrêmes se rencontrent.

Pour les garagistes, carrossiers et marchands de pneus canadiens, c'est l'endroit où ils peuvent en apprendre davantage sur les nouvelles pièces de remplacement, les équipements et outils innovants ainsi que sur le matériel d'atelier et les plateformes de gestion numériques pouvant aider leur entreprise à atteindre de nouveaux sommets. En découvrant plus de 4500 exposants venus de plus de 40 pays, ils en reviennent épuisés, mais la tête pleine d'idées.

L'équipe d'*Autosphere* a parcouru ces deux importants salons pour aller à la rencontre de fournisseurs qui proposent des solutions intéressantes pour les ateliers canadiens. Nous vous en présentons ici quelques-uns et vous invitons à vous rendre sur *autosphere.ca* pour découvrir l'ensemble de notre couverture.





Un mélangeur 100 % automatique chez Axalta

La compagnie de peinture Axalta Refinish a lancé son mélangeur entièrement automatisé Irus Mix. Cet équipement est un nouveau jalon dans l'évolution constante des solutions de peinture développées par Axalta. L'équipement sera commercialisé en Amérique du Nord en 2024. **Michel Beaunoyer**



Nouvel outil plus puissant chez Induction Innovations

Induction Innovations propose un nouvel outil qui vient à bout des boulons les plus récalcitrants. Muni d'une technologie qui permet de chauffer rapidement un boulon pris dans la rouille ou coincé par un mauvais serrage, l'outil Venom HP est conçu pour accéder aux boulons les plus difficiles à atteindre. **MB**



CMA et Double Coin organisent un évènement pour sa clientèle

CMA et Double Coin organisaient un évènement d'appréciation de la clientèle à Las Vegas. Double Coin a acquis une réputation méritée dans les segments des véhicules commerciaux et des poids lourds. L'évènement a été l'occasion pour les clients et les représentants de faire du réseautage. **HE**

PHOTOS MICHEL BEAUNOYER, HUW EVANS



Pro Spot accorde le prix du distributeur de l'année à Color Compass

Pro Spot rencontraient leurs distributeurs nord-américains pour souligner leurs résultats pour l'année 2023. Les prix du Président ont été remis aux distributeurs de toutes les grandes régions desservies par Pro Spot en Amérique du Nord qui ont enregistré le plus fort taux de croissance des ventes.

Au Canada, c'est le distributeur Color Compass Corporation (CCC) qui a reçu ce prix.

Russ Duncan, directeur des ventes et du marketing pour le Canada, a remis cette distinction en compagnie du président Ron Olsson. « Nous avons connu un redressement spectaculaire des ventes au Canada après des années plus difficiles à cause de la pandémie », s'est réjoui M. Duncan. **MB**





LE MARCHÉ SECONDAIRE AUTOMOBILE SE RETROUVE À LA SOIRÉE CANADA DE L'AIA

La Soirée Canada (Canada Night) de l'AIA Canada, qui s'est déroulée le 31 octobre dans le cadre des salons AAPEX et SEMA à Las Vegas, a attiré quelque 600 représentants du secteur du marché secondaire automobile.

TEXTE **MICHEL BEAUNOYER**



Jean-François Champagne, président de l'AIA Canada et Shannon Spano, présidente du CA de la même organisation, accueillaient les participants.











Cette soirée réunit des représentants des fournisseurs, des distributeurs et des réseaux de fournisseurs de services d'entretien et de réparation des secteurs du pneu, de la mécanique et de la carrosserie du marché secondaire automobile canadien. Elle marque le coup d'envoi des grands salons du secteur de l'entretien et de la réparation automobile que sont le SEMA et l'AAPEX de Las Vegas qui se déroulaient au début du mois de novembre..

« C'est un succès à la hauteur de celui que nous avons enregistré l'an dernier », constate avec plaisir Jean-François Champagne, président de l'AIA Canada, association qui organise cette grande rencontre. « Nous limitons le nombre d'accès, nous voulons que cette rencontre garde son aspect exclusif. Nous remercions aussi nos quelque 80 commanditaires qui ont contribué à cette réussite. »

Comme le remarque M. Champagne, l'évènement de cette année s'est démarqué par une plus grande diversité des secteurs représentés, avec une présence accrue du secteur de la carrosserie.

De plus, il souligne la participation d'un nombre croissant de représentants de la génération montante. Il était en effet intéressant de constater que de nouveaux gestionnaires, représentants commerciaux et dirigeants de ces entreprises canadiennes tenaient à être sur place pour développer de nouvelles relations d'affaires.

Traditionnellement, les participants laissent au vestiaire leurs rivalités commerciales, ce qui favorise une valse de discussions et d'échanges sur les réalités du marché, ses promesses et ses enjeux.



Schaeffler met l'accent sur la mobilité électrique

La mobilité électrique était un thème clé pour Schaeffler lors de l'AAPEX 2023. Toute une série de produits était exposée, y compris l'évolution de ses roulements. Schaeffler a également présenté son nouveau véhicule de démonstration de mobilité électrique. **Huw Evans**



La paille intelligente de WD-40 offre plus de polyvalence

Azadbir Rai de l'équipe canadienne de l'entreprise a expliqué que la nouvelle paille intelligente Smart Straw de WD-40 permet aux techniciens d'atteindre des endroits difficiles d'accès. WD-40 lance également des vidéos éducatives qui présentent les avantages de la technologie Smart Straw. **HE**



Le projecteur ValueFit de HELLA couronné au AAPEX

Le fournisseur d'équipements d'éclairage HELLA s'est mérité le prix du meilleur produit du AAPEX dans sa catégorie pour son nouveau projecteur ValueFit qui éclaire la voie jusqu'à une distance de 600 mètres. Sa construction est robuste et son boîtier peut être complété par un pare-pierre. **MB**



SKF propose un purificateur d'air et de nouvelles pièces sous l'auto

SKF présente un innovant filtre pour habitacle tout en préparant l'introduction d'une gamme de pièces de remplacement pour la direction et la suspension pour 2024. Un des produits dignes de mention est le nouveau filtre d'habitacle Smart Air qui se branche sur le système électrique 12 volts du véhicule. **MB**



ProMax lance des ensembles de freinage

Doug Curliss et Scott Stone chez ProMax présentaient les ensembles de freins à disque de la série ProMaxx55. Il s'agit d'ensembles complets avec des composants neufs (pas de noyau) et comprenant tous les composants auxiliaires nécessaires pour effectuer une parfaite installation du premier coup. **HE**



Nouveautés de Delphi

« Nous avons introduit près de 500 pièces au cours de l'année 2023 », a déclaré Jenna Boone, vice-présidente et directrice générale chez Delphi, « dont 104 pièces au cours du quatrième trimestre. » Parmi les produits exposés figuraient les injecteurs diesel à rampe commune F2E remanufacturés par Delphi pour les camions Volvo et Mack. **HE**

PHOTOS MICHEL BEAUNOYER, HUW EVANS

Derrière CARFAX Canada, y'a toute une équipe qui s'investit dans votre succès



Daniel
Spécialiste acquisitions de données

Découvrez comment

CARFAX



Continental aux premières lignes de l'innovation

Plusieurs gammes de nouveaux produits étaient présentées au kiosque du fournisseur Continental. Ces nouveautés visent à simplifier la réparation automobile et à compléter le catalogue de pièces de remplacement déjà offertes par l'entreprise. **Michel Beaunoyer**



Dayco lance 140 nouveaux numéros de pièces

Dayco a annoncé toute une série de nouveaux numéros de pièces pour le marché secondaire de l'automobile. Ces nouveaux produits s'inscrivent dans le cadre d'une initiative visant à devenir le principal fournisseur de composants d'entraînement de moteurs et d'accessoires pour les secteurs industriels, de l'automobile et du marché secondaire. **HE**



Plews & Edelmann propose une solution globale

Lors du remplacement d'un système de direction assistée, les choses peuvent se compliquer, car il est souvent difficile de se procurer tous les composants auprès d'un seul fournisseur. Cependant, chez Plews & Edelmann, l'objectif d'offrir une solution complète – Total Solution – a conduit à la création de systèmes de direction assistée complets pour des véhicules spécifiques. **HE**



Niterra présente des bougies et des composants d'allumage

Les économies de carburant étant au cœur des préoccupations, Niterra présentait plusieurs bougies et pièces d'allumage visant à favoriser un gain d'efficacité. On parle ici des bougies d'allumage Laser Iridium de NGK ainsi que la bougie Ruthenium HX. Les bobines d'allumage NGK sont aussi une nouveauté. **HE**



Mevotech : Innovation et amélioration

Mevotech voit une occasion d'améliorer les composants d'origine, en concevant et en fabriquant des pièces qui dépassent la durabilité de l'équipement d'origine. Lors de l'AAPEX 2023, Rick Stothers, vice-président de l'ingénierie et de la recherche, a donné à l'équipe d'*Autosphere* un aperçu de certains des nouveaux produits de l'entreprise. **HE**



GSP met l'accent sur la qualité et le soutien global

GSP propose des essieux CV, des arbres intermédiaires, des essieux Performance Revolution, des ensembles de moyeux de roue et des ensembles complets de jambes de force chargées ADVANTEDGE. Elle propose également le programme Garage Support qui est une grande priorité pour elle. **HE**

PHOTOS MICHEL BEAUNOYER, HUW EVANS



Des solutions technologiques chez Snap-on

Snap-on présente des solutions permettant aux ateliers de mécaniques de relever les défis que représentent l'entretien et la réparation des véhicules d'aujourd'hui. Ainsi, l'équipementier présentait entre autres le système Tru-Point de John Bean, permettant la vérification du parallélisme des roues et d'effectuer les calibrations des composantes ADAS. **Michel Beaunoyer**



Kent Automotive présente ses solutions de réparation pour plastiques

Dan Ritchie et Glory Garisto de Kent Automotive ont présenté la nouvelle solution de réparation 4Plastic, spécialement conçue pour reproduire les finitions texturées. 4Plastic change la donne pour les ateliers, leur permettant de réduire les coûts et d'améliorer l'efficacité des réparations. **HE**



Outils de polissage et de ponçage de Mirka

La gamme de polisseuses rotatives compactes et sans fil de Mirka, telles que l'AROP-B 312NV et l'ARP-B 300NV, offre une grande liberté de mouvement et nécessite peu d'entretien, ce qui assure un polissage rapide et efficace, l'ARP-B étant conçue pour les petites surfaces. Ses outils DEROS tion efficace sur une large gamme de surfaces. **HE**



Hunter présente Ultimate ADAS

Hunter Engineering avait une fois de plus un kiosque impressionnant au SEMA, et deux nouveaux produits ont été remarqués cette année : Ultimate ADAS et le changeur de pneus mobile TCX51M. Ultimate ADAS représente un changement majeur dans la manière dont les étalonnages ADAS sont effectués. **HE**



La nouvelle génération de soudeuse par points de Pro Spot

Russell Duncan, directeur des ventes et du marketing au Canada pour Pro Spot, a donné un aperçu de la nouvelle soudeuse par points intelligente de Pro Spot, la i5s. Le système de soudage par points i5s Smart est doté d'une technologie de pointe automatique et adaptative. **HE**



GFS offre une unité de contrôle de chambre à peinture

Le fournisseur de chambres à peinture et de systèmes pour la finition de carrosserie Global Finishing Solutions (GFS) présentait deux nouveautés au salon SEMA. La première est une évolution de la chambre à peinture EDGE. La seconde est le panneau de contrôle polyvalent Booth Connect. **MB**

PHOTOS MICHEL BEAUNOYER, HUW EVANS

Derrière CARFAX Canada, y'a toute une équipe qui s'investit dans votre succès



Daniel
Spécialiste acquisitions de données

Découvrez comment

CARFAX

CARROSSERIE





RÉSEAU FIX

QUAND LA FORCE D'UN RÉSEAU SOUTIENT LA RELÈVE

À une époque où la relève est loin d'être assurée dans les ateliers de carrosserie, le témoignage de quatre jeunes représentants de la génération montante est une bouffée d'oxygène offrant autant de preuves d'une transition réussie.

TEXTE **MICHEL BEAUNOYER**

Heureux les propriétaires d'ateliers de carrosserie qui ont de la relève. Ce ne sont pas tous les fils et filles de carrossiers qui aspirent à reprendre les rênes de l'entreprise familiale, même si elle est florissante et fondée depuis des décennies.

Nous avons eu l'occasion de parler avec quatre représentants de la nouvelle génération qui sont engagés dans le transfert de l'entreprise familiale ou qui l'ont déjà réalisé il y a quelques années. Ces quatre jeunes entrepreneurs, tous membres du Réseau Fix sous les couleurs de Carrossier ProColor ou de Fix Auto, ont tous un parcours unique. Toutefois, au fil de la conversation, force est de constater que leurs cheminements se croisent, qu'ils relèvent souvent les mêmes défis et célèbrent les mêmes victoires.

Une passion qui transcende les générations

Un carrossier qui a passé sa vie à construire son entreprise, qui a essuyé une succession de tempêtes et d'accalmies n'aura aucun intérêt à la vendre ou à la céder au premier venu. Cela vaut aussi pour les membres de la famille. Nos quatre intervenants témoignent qu'en effet, malgré leur passion pour le domaine et leur intention de prendre la relève, ils ont dû faire leurs preuves avant d'avoir l'oreille de leurs parents.

Simon Roy et Mathieu Deschênes encadrent André Cabana du Réseau Fix au centre de formation de Blainville.

Derrière CARFAX Canada, y'a toute une équipe qui s'investit dans votre succès



Daniel
Spécialiste acquisitions de données

Découvrez comment

CARFAX



Les représentants de trois générations de la famille Hébert devant l'atelier.

Pour Mathieu Hébert de la carrosserie Fix Auto de Valleyfield, la transition dans l'entreprise de troisième génération s'est faite de façon naturelle. Après des études en gestion de commerces au CÉGEP, il a repris sa place dans cette entreprise aux côtés de son père Claude.

« C'est mon père Daniel qui a lancé l'entreprise il y a 30 ans. Mes parents ont travaillé d'arrache-pied pour développer cet atelier et pour moi, poursuivre cet héritage représente toute une opportunité. Nous sommes actuellement des fiduciaires de l'entreprise et mon père, un véritable mentor, nous laisse avancer en nous conseillant sur nos décisions. »

Maxime Deschênes de l'atelier ProColor de Longueuil, a aussi, à l'instar de ses confrères, goûté à la carrosserie depuis son plus jeune âge. « Je suis dans l'entreprise à plein temps depuis mes 18 ans, témoigne-t-il. Je n'étais pas certain de mes choix, mais en travaillant dans l'atelier, j'ai eu la piqûre. J'y ai touché à tout, du démontage à l'estimation, en passant par la peinture. Mon père Éric avait bien préparé le terrain et mon défi en ce moment est de faire grandir l'entreprise de l'intérieur tout en gardant un œil ouvert sur les opportunités qui pourraient se présenter. »

« J'avais toujours travaillé dans la carrosserie dans mes temps libres et mon poste a grandi. J'ai fait mes preuves dans l'équipe et mon père a été pour moi un véritable partenaire, il est encore un bon conseiller. »

MATHIEU HÉBERT
FIX AUTO DE VALLEYFIELD

« J'avais toujours travaillé dans la carrosserie dans mes temps libres et mon poste a grandi, témoigne-t-il. J'ai fait mes preuves dans l'équipe et mon père a été pour moi un véritable partenaire, il est encore un bon conseiller. J'ai graduellement pu apporter des changements dans l'entreprise. »

Keven Tremblay représente aussi la troisième génération, dans son cas, à la tête de Fix Auto Charlesbourg. « Je savais dès le primaire que c'était le métier pour moi, lance-t-il clairement. Je suis devenu actionnaire en 2014 et mon père, Mario, prendra sa retraite avant la fin de l'année et je serai propriétaire à 100 %. Comme vous voyez, la transition s'est faite en douceur sur une période de près de dix ans. Cela m'a permis de faire mon cheminement, du plancher de l'atelier vers les bureaux administratifs. »

Pour Simon Roy de Carrossier ProColor Saint-Eustache, la transition est en train de se mettre en place alors que sa sœur Annie a aussi intégré l'entreprise familiale dans le département d'estimation, tandis qu'il s'occupe davantage de la production.

Le support du réseau

Nos quatre intervenants ont définitivement une grande qualité en commun, celle d'être très réceptifs à l'aide et aux conseils de gens qui peuvent contribuer à l'avancement de leur équipe et d'eux-mêmes, comme gestionnaires. Leurs familles sont les



Keven Tremblay poursuit l'évolution d'une entreprise fondée par son grand-père Marcel.

PHOTOS CARROSSIER PROCOLOR LONGUEUIL, CARROSSIER PROCOLOR SAINT-EUSTACHE, FIX AUTO CHARLESBOURG, FIX AUTO VALLEYFIELD



Annie et Simon encadrent leur père Daniel qui leur passe le flambeau.

premières ressources pour les guider et transférer les connaissances héritées par le passage des générations.

Toutefois, à ce chapitre, le soutien de l'équipe du Réseau Fix glisse naturellement au fil des conversations. La valeur de cette ressource se décline de plusieurs façons. Les quatre représentants de la relève sont très engagés dans les activités organisées par le réseau.



Mathieu Deschênes et son père Éric assurent une transition en douceur de l'entreprise.

« Ma relation est excellente avec le Réseau Fix témoigne M. Deschênes. Quand j'ai une question, il y a toujours quelqu'un pour me répondre. Avec le temps, je vais explorer davantage toutes les ressources que ces experts peuvent m'offrir pour me faire progresser comme entrepreneur. »

Des conseils et des contacts

Faire partie du Réseau Fix offre aussi à ces jeunes l'occasion de côtoyer d'autres carrossiers et échanger avec eux des idées et des stratégies de développement. C'est le cas par exemple de Mathieu Hébert, qui souligne la belle collaboration des responsables du réseau dans la transition. « Ils ont vraiment été proches de nous. Aussi, le fait de participer aux évènements du réseau m'a permis d'échanger avec d'autres carrossiers très inspirants. »

Keven Tremblay fait le même constat et ajoute que sa participation au groupe de performance et au comité régional a apporté un éclairage bénéfique à ses opérations. « On peut échanger avec d'autres ateliers, indique-t-il. Cela élimine le sentiment d'isolement. Qui plus est, cette approche nous permet de nous comparer et de voir comment on peut s'améliorer. Vous savez, dans un contexte de relève, de savoir qu'il y >

Derrière CARFAX Canada, y'a toute une équipe qui s'investit dans votre succès



Daniel
Spécialiste acquisitions de données

Découvrez comment

CARFAX

a un réseau pour nous appuyer est très rassurant. Je profite des services qu'il m'offre et on sent que notre succès lui tient à cœur. »

Simon Roy, aussi membre de son comité consultatif, ajoute pour sa part comprendre que le réseau vise la performance. « Notre santé, c'est leur santé, illustre-t-il. Et pour nous développer, des personnes-ressources répondent à nos questions, il n'y a pas de zones grises. »

Le constat est simple, l'ouverture d'esprit, la curiosité de ces jeunes pour les nouvelles façons de faire et leur désir de profiter de la force d'une communauté supportée par un réseau à leur écoute sont garantes du succès à venir.

Tous quatre démontre une passion pour leur industrie, et tirent une grande fierté de la capacité développée par leurs équipes de remettre à leurs clients des voitures réparées dans les règles de l'art et de façon sécuritaire.

La vision d'avenir

Évidemment, cela ne surprendra pas nos lecteurs d'entendre qu'avec la montée de cette nouvelle génération, l'entreprise familiale a bénéficié d'un regard neuf. Sans contredit, les quatre intervenants qui font leur place dans la carrosserie arrivent avec leurs idées, mais aussi avec une grande dose de respect pour ce qui a été réalisé par la génération qui les précède.

En discutant avec eux, nous réalisons qu'ils partagent des ambitions de croissance. Pour ceux ayant récemment intégré des postes de direction, s'approprier les opérations et faire grandir l'entreprise de l'intérieur en peaufinant les processus sera l'objectif des prochaines années.



lier tout comme l'alignement et les calibrations des systèmes ADAS. Même les véhicules électriques sont bienvenus à l'atelier de Saint-Eustache.

« Nous ne voulons pas dépendre de sous-traitants, explique l'entrepreneur. C'est la meilleure façon de contrôler les délais, les coûts et de la qualité des travaux. »

> « Vous savez, dans un contexte de relève, de savoir qu'il y a un réseau pour nous appuyer est très rassurant. Je profite des services qu'il m'offre et on sent que notre succès lui tient à cœur. »
>
> **KEVEN TREMBLAY**
> FIX AUTO CHARLESBOURG

Pour d'autres, l'idée d'acquérir des ateliers supplémentaires ou faire de leur carrosserie le pivot d'un centre de services d'entretien automobile complet, comprenant la mécanique et la vitre d'auto, est sérieusement considérée.

Par exemple, Simon Roy voit l'importance de contrôler les étapes de la production à l'intérieur de ses murs. Toute la mécanique liée à la réparation est faite par l'équipe de l'ate-

Une transition encouragée

Pour la direction du Réseau Fix, ce transfert d'entreprises vers une nouvelle génération représente un processus qu'elle encourage et appuie. « Nous avons besoin d'eux, tranche Sylain Séguin, président du Réseau Fix Canada. Un propriétaire d'atelier qui veut passer le flambeau doit regarder avant tout dans son entourage immédiat, parmi les membres de



Les représentants de la relève sont ouverts à ce que le Réseau Fix peut leur apporter pour faire grandir leur entreprise et réussir la transition.

sa famille. Nous sommes là comme réseau pour faciliter la transition, guider la nouvelle génération dans ses investissements et le déploiement de meilleures pratiques. Nous avons développé une expertise en la matière et pouvons soutenir toute la famille dans cette transition, tout en apaisant le facteur émotif. »

si ouverts à voir le marché autrement, en considérant ajouter des services ou même de réaliser des acquisitions. Et nous serons à leurs côtés pour les aider à réaliser leurs ambitions. »

André Cabana, vice-président sénior du Réseau Fix Canada, entre dans les détails. « Nous sommes fiers de ces jeunes hommes et femmes qui partagent notre passion pour la carrosserie. Nous avons développé pour eux un système de coaching et mis en place des comités et des groupes de performance pour les soutenir. Puisqu'ils veulent mener avec nous leurs entreprises à un autre niveau, nous leur ouvrons aussi les portes de nos centres de formation, où leurs équipes peuvent aller chercher les connaissances dont ils ont besoin pour avancer au rythme des nouvelles technologies. Les quatre jeunes entrepreneurs qui figurent dans cet article illustrent bien ce que nous vivons partout au Canada, où une génération montante porte fièrement les couleurs du réseau et lui communique leur passion. »

M. Cabana souligne que ces jeunes entrepreneurs comprennent aussi qu'ils ne peuvent être des hommes orchestres, et savent l'importance de s'entourer de gens de talent pour leur permettre de mieux superviser l'ensemble des opérations tout en gardant un oeil sur les possibilités de développement.

Le Réseau Fix appuie cette volonté de support partout au Canada où elle a d'ailleurs implanté des centres de formation. Elle offre à tous ses franchisés l'accès non seulement aux connaissances techniques, mais à tout l'accompagnement nécessaire à la mise à niveau de leurs performances. Mathieu, Keven, Simon et Maxime, inspirés par le travail accompli par

> « Les quatre jeunes entrepreneurs qui figurent dans cet article illustrent bien ce que nous vivons partout au Canada où une génération montante porte fièrement les couleurs du réseau et lui communique leur passion. »
>
> **ANDRÉ CABANA** VICE-PRÉSIDENT SÉNIOR, RÉSEAU FIX CANADA

Ce qu'aime particulièrement M. Séguin en côtoyant les représentants de la génération montante, c'est leur optimisme face au secteur de la carrosserie et leur désir d'aller toujours plus loin.

« Nous savons que le secteur de la carrosserie n'est pas toujours facile, explique le président. Toutefois, ces jeunes voient, comme nous, tout le potentiel qu'il recèle. Ils sont aussi leurs parents, regardent l'avenir avec optimisme. « Le secteur s'en va dans la bonne direction, résume Keven Tremblay. Je veux aller de l'avant, possiblement gérer plusieurs ateliers un jour, et ça, je ne pourrais pas le réaliser sans faire partie d'un réseau. Nous profitons de la force du groupe, autant au chapitre de nos relations avec les assureurs que dans le développement de nos opérations. »

Derrière CARFAX Canada, y'a toute une équipe qui s'investit dans votre succès



Daniel
Spécialiste acquisitions de données

Découvrez comment

CARFAX



LA TECHNOLOGIE QUI FAIT AVANCER L'EXPERTISE DES CARROSSIERS

Nous avons décidé de visiter deux ateliers de carrosserie d'avant-garde pour voir quelles solutions technologiques ils implantent et quels en sont les résultats.

TEXTE **MICHEL BEAUNOYER**

Quand nous parlons technologies en carrosserie, une gamme d'équipements de pointe nous vient à l'esprit. Cette fois, nous avons opté pour une approche de proximité, allant à la rencontre de gestionnaires d'ateliers qui n'ont pas froid aux yeux quant à l'adoption de nouveaux systèmes et équipements.

Francesco Buscema, copropriétaire du CARSTAR Anjou avec Jérémie Martel, fils du fondateur, et Guillaume Joannette, nous ouvre ses portes. Cet atelier de troisième génération compte une vingtaine d'employés et gère ses opérations avec la plateforme Car Collision.

Relativement récente, cette plateforme est un outil numérique polyvalent qui permet, en un coup d'œil, de voir le déroulement de toutes les opérations de l'atelier.

« Avec cette plateforme interactive, nous pouvons tout voir, de la prise de rendez-vous jusqu'à la productivité des techniciens, en passant par les ventes par catégories ou par réclamation », explique M. Buscema. Cela permet au gestionnaire de prendre des décisions basées sur des chiffres en temps réels. « Cet outil nous permet aussi de mesurer nos volumes par assureur », précise le copropriétaire.

Comprendre l'électronique et le numérique

Cet atelier efficace fait l'analyse des données numériques (*scan*) sur tous les véhicules dès leur entrée à l'atelier. Ainsi, lors de l'estimation, on aura un portrait clair des travaux à réaliser et des dommages antérieurs. Cette opération permet aussi de voir les équipements de sécurité qui demanderont une calibration et de produire la documentation et les processus qui seront présentés à l'assureur pour les justifier. La même opération est réalisée à la fin des réparations, pour s'assurer que tous les codes d'anomalie liés à la collision ont été traités.

Depuis près de deux ans, CARSTAR Anjou s'est doté des équipements et accessoires pour réaliser toutes ces calibrations. « Nous donnons encore la vitre d'auto en sous-traitance, explique M. Buscema, mais pour les calibrations, nous sommes autonomes. À de rares occasions, si le processus de calibration demande plus d'espace que nous en avons, nous les confions aux concessionnaires, mais on parle de cas d'exception. Le grand avantage est que nous sauvons du temps et sommes en contrôle de tout le processus de réparation. »

Le copropriétaire considère que le processus de calibration est simple. Les techniciens sont formés et le travail s'effectue étape par étape, tablette numérique à la main. Toutefois, il trouve que l'installation des accessoires prend du temps et il garde un œil ouvert sur de possibles solutions plus rapides. Il veut aussi combiner cette solution avec les

PHOTOS **MICHEL BEAUNOYER**



Les équipements de calibration ADAS servent quotidiennement et ajoutent de la valeur aux opérations, explique Karim Zaidane.

installations nécessaires pour l'alignement, opération qu'il confie à un atelier de mécanique voisin.

Réparer au lieu de remplacer

Cet atelier s'est aussi doté d'un poste de réparation des pièces de plastique. Un investissement raisonnable qui a un impact positif sur le nombre de pièces réparées plutôt que remplacées, même si les contraintes de réparation de ces pièces par les constructeurs deviennent de plus en plus serrées.

Dans un même ordre d'idée, l'atelier possède les équipements pour réparer les pièces d'aluminium.

Guillaume Joannette nous accompagne dans la section peinture. Il nous explique que les peintres, hautement formés, emploient les techniques les plus avancées. Par exemple, le séchage par UV est utilisé là où le processus le permet pour accélérer les opérations.

Pour établir la couleur, le spectrophotomètre est aussi utilisé en support aux cartons de validation et à l'œil des peintres d'expérience. « Nous utilisons cette technologie pour nous donner une base que nous allons ensuite raffiner avec des échantillons fournis par la compagnie de peinture et nos propres essais, explique M. Joannette. Nous conservons d'ailleurs ces cartons en archives lorsque nous avons une correspondance parfaite. »

Vers l'électrique

Lors de notre passage à Anjou, l'atelier était à installer une table élévatrice dont les capacités répondent aux exigences du constructeur Tesla. « Cet investissement et notre certification Tesla permettent à notre équipe de se mettre à niveau pour réparer les véhicules électriques. Les équipements demandés par Tesla pourront être rentabilisés par leur utilisation sur d'autres véhicules électriques, incluant les lourdes camionnettes », résume M. Buscema.

Karim Zaidane est propriétaire de deux ateliers à LaSalle sous les bannières Carrossier ProColor et Fix Auto. Depuis sa prise de possession, il y a trois ans, il a complètement transformé ces >





DOSSIER



Le spectrophotomètre est utilisé en combinaisons avec d'autres techniques pour assurer une harmonisation parfaite des couleurs.

deux carrosseries pour les élever à un niveau technologique remarquable.

Il nous reçoit à son atelier ProColor pour une visite éclairante à ce sujet. Cet atelier à grand volume, on parle ici de 45 livraisons par semaine en moyenne, gère ses opérations à partir d'une plateforme partagée, à l'instar de ses collègues d'Anjou. « Tous nos techniciens travaillent avec une tablette numérique et toute l'équipe peut annoter les dossiers en cours. Ceci nous permet d'avoir les informations en temps réel, un grand avantage pour la gestion de nos opérations, mais aussi pour le partage de l'information avec les assureurs et les clients. Quand on a de forts volumes, il faut être en mesure de suivre l'avancement des travaux sur chaque véhicule », détaille M. Zaidane.

L'autonomie des opérations

Ici aussi, tous les véhicules subissent une analyse des données numériques à leur arrivée et les calibrations nécessaires sont réalisées sur place. « C'est un investissement justifié et son implantation a été simple. J'ai un mécanicien expérimenté sur le plancher qui était déjà familier avec le diagnostic électronique. »

Le fait d'avoir une équipe de mécaniciens simplifie aussi le processus de réparation. Les alignements se font sur place et l'atelier répare et remplace les vitres d'auto depuis toujours. Autant de compétences qui réduisent les temps d'attente.

L'atelier compte deux chambres à peinture en tandem. Avec la technologie DownDraft, deux voitures de couleurs différentes peuvent être peintes simultanément. La technologie UV s'avère aussi utile, surtout pour les petits travaux.

Développer le savoir

L'atelier compte plusieurs certifications de constructeurs, dont Tesla. Les équipements spécifiques servent aussi quotidiennement à la réparation d'autres véhicules. « Quand un nouvel équipement arrive, nos employés doivent être formés pour s'en servir et il doit être utilisé. »

D'ailleurs, M. Zaidane ne lésine pas sur la formation. « Cette combinaison d'équipements performants et d'expertise technique nous a permis de construire notre réputation et de conserver nos employés. La même approche prévaut pour les véhicules électriques. La sécurité est importante et repose sur la formation. »

Selon ce propriétaire d'ateliers, l'avenir est prometteur. Les consommateurs comprennent et acceptent de plus en plus la complexité des réparations.



Karim Zaidane et son directeur général d'atelier Danny Boucher dans leur atelier à grand volume et de haute technologie.

GAA

L'IMPORTANCE DE LA FORMATION EN ESTIMATION AUTOMOBILE

Le GAA est responsable de la qualification des personnes qui désirent agir comme estimateur en dommages automobiles. Pour ce faire, il offre des programmes de formation pour les catégories « automobile » et « véhicules lourds ».

TEXTE **GROUPEMENT DES ASSUREURS AUTOMOBILES**

Le GAA offre des programmes de formation et détermine les exigences minimales pour exercer l'activité d'estimateur. Les programmes complets donnent accès au certificat d'apprenti estimateur.

Pour l'automobile, une formation complète se donne en deux semaines à temps plein. Elle couvre un programme d'enseignement théorique et pratique.

PHOTO GAA



Capsule vidéo de formation du GAA – La calibration des ADAS

Pour les véhicules lourds, le GAA offre deux formations distinctes :

- une formation complète qui s'échelonne sur deux semaines ;
- une formation intermédiaire d'une semaine, pour approfondir les connaissances de personnes œuvrant déjà dans le domaine de l'estimation et la réparation de véhicules lourds.

Des capsules de formation pour approfondir ses connaissances

Soucieux de diversifier ses outils de formation continue, le GAA produit aussi des capsules vidéo traitant de sujets importants. En effet, les avancées technologiques représentent des défis et viennent modifier l'approche d'estimation et de réparation des véhicules. On y aborde par exemple la calibration des systèmes ADAS, la prise de mesure des véhicules, etc. Des webinaires de formation destinés aux estimateurs certifiés sont aussi offerts pour aller plus loin.

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







LES PREMIERS RÉPONDANTS DES ASSUREURS DOIVENT DONNER L'HEURE JUSTE À LEURS CLIENTS

Lorsqu'un consommateur est impliqué dans une collision, il s'attend à ce que son assureur le prenne en charge et lui donne toute l'information nécessaire pour effacer rapidement ce mauvais souvenir.

TEXTE **MICHEL BOURBEAU**

J'aborde aujourd'hui ce sujet qui semble être une évidence à la lumière des nombreux commentaires que nous recevons de nos carrossiers. Ces derniers reçoivent couramment des automobilistes qui se présentent à leur porte avec des attentes sans commune mesure avec la réalité.

Mal informés des clauses de leur contrat d'assurance, ils s'attendent à des délais et conditions de réparation sans lien avec la réalité que nos ateliers vivent présentement. Les enquêteurs régleurs des compagnies d'assurance, ceux qui reçoivent les appels souvent alarmés de clients en état de choc ou du moins troublés par cette situation désagréable, ne semblent pas donner l'heure juste à leurs clients. L'opération doit aller vite et souvent, ces premiers répondants n'ont pas la formation nécessaire pour bien informer le client.

Des attentes irréalistes

Cette situation fait que le consommateur arrive à l'atelier, encore trop souvent sans rendez-vous, avec des attentes irréalistes : Une estimation en 15 minutes, une voiture de remplacement gratuitement offerte pour la durée des travaux et ce même s'ils s'allongent pour des raisons hors de notre contrôle, l'utilisation exclusive de pièces d'origine même sur un véhicule vieillissant ou encore une livraison dans les prochaines semaines.

Dans un contexte de rareté de main-d'œuvre, d'allongement et de complexification des processus de réparation ou encore de pièces de remplacement manquantes, impossible de répondre aux attentes du client.

La frustration du client qui s'en suit, laquelle est tout à fait compréhensible, doit être gérée par le carrossier qui doit donner l'information du contexte de réparation, ce qui aurait dû être fait dès le départ, au premier contact avec l'assureur.

Le carrossier ne peut se substituer à l'assureur. Nous comprenons que nos ateliers sont, dans la tête des consommateurs, comme le prolongement de son entente de couverture. Cependant notre rôle n'est pas de gérer les attentes du client, notre rôle est de réparer des voitures dans les règles de l'art, dans les plus brefs délais que les conditions actuelles nous permettent.

C'est face à cette situation qui perdure depuis quelques années que la CCPQ a pris l'initiative d'adresser aux dirigeants des grands réseaux d'assureurs du Québec une lettre leur rappelant les bases de la relation tripartite qui lie les assurés, les carrossiers, mais également les compagnies d'assurance.

Tous nos ateliers de carrosserie se dévouent pour garantir que les clients qui s'adressent à eux reçoivent un service courtois et professionnel. Nous nous attendons au même engagement de la part de nos partenaires assureurs.



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

Luminosité réglable. Répartition uniforme de la lumière.

SATA
German Engineering



SATA trueSun – Solution lumière du jour.

La lampe à lumière du jour SATA trueSun dispose d'un large spectre de couleurs et reproduit fidèlement les teintes. La répartition uniforme de la lumière sur la surface éclairée aide de manière fiable les peintres à trouver facilement la bonne teinte et à éviter les erreurs de décision entraînant des dépenses supplémentaires.

L'intensité lumineuse réglable en continu reste constante sur toute l'autonomie de l'accumulateur. L'achat de ce produit de qualité est déjà rentabilisé par une retouche évitable.

- Presque comme la lumière du jour - meilleure restitution de la teinte et visibilité des pigments à effet
- Répartition uniforme de la lumière - sur toute la surface éclairée
- Accumulateur puissant et à charge rapide - durée de fonctionnement env. 70 minutes à pleine intensité lumineuse et cycle de charge com plet en 50 minutes env.
- Intensité lumineuse constante – indépendamment de l'état de charge de l'accumulateur
- Réglage continu pour varier l'intensité lumineuse
- Les défauts de peinture tels que la floculation peuvent être repérés facilement.

INFO
www.sata.com/satatruesun

SATA Canada Inc.
125, Avenue Buttermill
Vaughan, ON L4K 3X5
Bureau: +1 905 660 1101
Sans Frais: +1 844 554 SATA (7282)
Télécopieur: +1 905 760 1250
Courriel: contact@sata.ca
www.sata.com

Derrière CARFAX Canada, y'a toute une équipe qui s'investit dans votre succès



Daniel
Spécialiste acquisitions de données

Découvrez comment

CARFAX



RÉSEAU FIX

CHANGEMENT ET OPTIMISME

C'est à Orlando, en Floride, que s'est déroulé du 4 au 6 octobre le Congrès mondial du Réseau Fix, où le plaisir de se retrouver se combinait à un contenu informatif et stimulant.

TEXTE **MICHEL BEAUNOYER**

Cette grande rencontre sous le thème « Façonner l'avenir » réunissait des franchisés du réseau en carrosserie, vitres d'auto et mécanique, venus des quatre coins du monde.

Ce thème ambitieux était appuyé par des conférences animées par des spécialistes et membres de l'organisation qui ont expliqué comment ces entrepreneurs devaient se positionner face aux changements du marché, mais aussi face à l'évolution de leur propre entreprise.

Steve Leal, président et chef de la direction de Réseau Fix Monde, a donné le ton du congrès lors de son allocution d'ouverture. « Nous avons vécu collectivement une période difficile qui, pour notre organisation, a retardé notre progression, a-t-il dit. Mais aujourd'hui, on peut aller de l'avant face à un avenir brillant. Nous allons travailler à bannir les silos et miser sur notre réseau qui est la seule organisation à présenter l'ensemble des solutions pour le marché secondaire automobile, et ce globalement. »

Rappelons que le Réseau Fix opère au Canada les franchises Fix Auto, Carrossier ProColor, Service auto Speedy et NOVUS Vitres. La marque Fix est utilisée mondialement à l'exception des États-Unis, où le développement repose sur la franchise ProColor Collision.

Dans la cour des grands

Parlant de la solidité du réseau et son ambition de le faire croître ici au Canada, mais aussi sur des marchés présentement porteurs comme les États-Unis, l'Europe ou encore le Moyen-Orient et l'Océanie, M. Leal a annoncé, à la grande joie des congressistes, que le Réseau Fix est maintenant partenaire de l'écurie Alfa Romeo sur le circuit mondial de Formule 1. Une nouvelle qui a attiré des commentaires élogieux des participants, voyant dans ce partenariat une remarquable visibilité mondiale pour la marque.

La vision de M. Leal est de décloisonner le marché secondaire automobile en multipliant le nombre de franchisés offrant les services de carrosserie, d'entretien et de réparation automobile ainsi que de réparation ou de remplacement de vitres d'auto sous un même toit. Cette formule, qui permet aux franchisés de se positionner dans leurs marchés, répond aussi aux attentes des consommateurs qui veulent avoir accès à des professionnels en mesure de veiller sur la bonne santé de leurs véhicules sous tous les aspects.

Pour illustrer l'efficacité de cette approche, une table ronde d'entrepreneurs possédant une combinaison de franchises est venue témoigner de leur expérience. De ce nombre, Valérie Véronneau, présidente du Groupe Véronneau en Estrie, qui compte trois ateliers sur quatre sites combinant la carrosserie, la mécanique et la vitre d'auto.

« Nous voulions être une référence pour nos clients et être en mesure de tout faire sur leurs voitures, a-t-elle expliqué. Je vous dirais que la diversification de nos services, alors que la pandémie nous a frappés, n'a pas été facile. Toutefois, je crois en la réussite du concept de tous les services sous un même toit. La leçon que j'en tire, c'est que pour réussir, il ne faut pas hésiter à se faire aider. »

PHOTO **MICHEL BEAUNOYER**

AVEC CSN, GARDEZ VOS BÉNÉFICES.

Chez CSN, nous facturons des frais mensuels fixes, et non un pourcentage de vos ventes.

Vous pouvez ainsi conserver une plus grande part de vos revenus bien mérités pour faire croître votre entreprise.

Exigez CSN



CSN COLLISION MD

csncollision.com

Derrière CARFAX Canada, y'a toute une équipe qui s'investit dans votre succès



Daniel
Spécialiste acquisitions de données

Découvrez comment

CARFAX

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'œil[1].

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 irez[2].

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.

SUBARU

Visitez **subarufleet.ca**