DYNAMIC TIRE INC.

Qualité, Confiance, Soutien. Votre partenaire pour le succès !

NOS PRODUITS

- Pneus radiaux moyens pour camions
- Pneus agricoles
- Pneus de construction
- Pneus miniers
- Pneus forestiers
- Pneus hors route
- Pneus pour voitures et camionnettes
- Chenilles en caoutchouc
- Assemblages de pneus et roues

NOTRE ENGAGEMENT

- Approvisionnement mondial en produits
- Options d'achat flexibles
- Soutien aux ventes et service à la clientèle
- Commandes 24/7
- Livraisons rapides
- Plan de protection des produits hauts de gamme

Nous ne fournissons pas seulement des pneus ; nous favorisons des partenariats durables, stimulant le succès de nos concessionnaires et établissant de nouvelles normes

DEVENEZ UN CONCESSIONNAIRE DÈS AUJOURD'HUI !

www.dynamictire.com 1-800-668-8473 info@dynamictire.com

SAILUN TIRE · ROVELO · ROADX · TRIANGLE · TIANLI · PRIMEX

GALAXY · DIAMONDBACK · MIRAGE · EVERGREEN drive to the future · ONYX TIRES · Dynamo · ROAD RIDER et plus...

DYNAMIC TIRE INC.

Qualité, Confiance, Soutien.
Votre partenaire pour le succès !

NOS PRODUITS

- Pneus radiaux moyens pour camions
- Pneus agricoles
- Pneus de construction
- Pneus miniers
- Pneus forestiers
- Pneus hors route
- Pneus pour voitures et camionnettes
- Chenilles en caoutchouc
- Assemblages de pneus et roues

NOTRE ENGAGEMENT

- Approvisionnement mondial en produits
- Options d'achat flexibles
- Soutien aux ventes et service à la clientèle
- Commandes 24/7
- Livraisons rapides
- Plan de protection des produits hauts de gamme

Nous ne fournissons pas seulement des pneus ; nous favorisons des partenariats durables, stimulant le succès de nos concessionnaires et établissant de nouvelles normes

DEVENEZ UN CONCESSIONNAIRE DÈS AUJOURD'HUI !

www.dynamictire.com 1-800-668-8473 info@dynamictire.com

SAILUN TIRE · ROVELO · ROADX · TRIANGLE · TIANLI · PRIMEX

GALAXY · DIAMONDBACK · MIRAGE · EVERGREEN drive to the future · ONYX TIRES · Dynamo · ROADRIDER et plus...

AUTOSPHEREMAG

PM40014105

SEPTEMBRE 2024 / VOL 5 / NO 4 / 6,95 $

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

TRIANGLE

CONDUISEZ EN TOUTE CONFIANCE

En savoir plus

Distribué exclusivement par :

DYNAMIC TIRE INC

www.dynamictire.com

OUTLANDER PHEV

SUPER CONTRÔLE INTÉGRAL

LE CONTRÔLE SUR TOUTE ROUTE, PAR TOUT CLIMAT.

Visitez mitsubishi-motors.ca/fr/acheter/parcs
Ou contacter luc.grenier@na.mitsubishi-motors.com

EN PRIME :

ABS

Coussins gonflables

Systèmes avancés d'aide à la conduite

- Avertisseur de sortie de voie
- Atténuation de collision avant
- Surveillance des angles morts
- Alerte de circulation transversale arrière
- Régulateur de vitesse adaptatif
- Surveillance de l'état du conducteur

MITSUBISHI MOTORS

SOMMAIRE

AUTOSPHEREMAG
Septembre 2024

CONCESSIONNAIRES

6 À la une | Paquin Mazda
Le service en région

9 Gestion de la relation client par Yanick Jomphe
Préparez vos plans d'entretien pour l'électrique

Dossier : Financement et assurances
10 **Loi 30 : portrait de la situation**

12 Actualité
Un bond vers la retenue

14 Solutions de service à la clientèle| Keyloop
Une approche axée sur l'expérience

15 Écho de l'association | CCAQ par Ian Sam Yue Chi
Une initiative pour faire connaître nos carrières

PARC

16 À la une | Mitsubishi
Refuges mobiles contre les tempêtes

Dossier : Entretien
20 **L'intelligence artificielle au service des gestionnaires**

22 Sélecteur de véhicules| VUS compacts
Agiles et pratiques

26 Électrifier en simplicité par Emmanuelle Toussaint
Aide financière et subventions

28 Parc en vedette | Ville de Québec
Une gestion résolument avant-gardiste

30 Écho de l'association | NAFA Qc par Guillaume Poudrier
De loin et de près

PNEUS

32 À la une | Dynamic Tire
Vive la neige!

Dossier : Chaîne d'approvisionnement
36 **Est-il toujours avantageux d'entreposer les pneus ?**

38 Dynamic Tire
Satisfaire les Canadiens

40 Atelier en vedette | Charles Turcotte et fils en Mauricie
De la 2e guerre mondiale à aujourd'hui

43 Écho de l'association | ASPMQ
Guillaume Martin succède à Marc-André Boisvert

44 Pneus d'hiver | Sailun Tire
Valeur, performance et sécurité

MÉCANIQUE

46 À la une | Freins AGNA
Quand on opte pour la qualité

50 Environnement | SOGHU
Nouveau visage, même mission

51 Calibration | Hunter Engineering
ADAS simplifié

Dossier : Diagnostic
52 **L'inspection automobile nouvelle génération**

56 Atelier en vedette | Garage G. Lajoie
De technicien apprenti à propriétaire

58 Prof Oborne par Steve Oborne
Les VÉ sont là pour rester

59 Entre nous par André Gamelin
Le rôle de nos ateliers face au parc vieillissant

60 Écho de l'association | AIA Qc par Élisabeth Lambert
Un pas de recul pour mieux prendre son essor

61 Le Spécialiste par Mark Potvin
Des outils pour notre diagnostic électronique

CARROSSERIE

62 À la une | CARSTAR
Saint-Eustache décroche le titre de recrue de l'année

Dossier : Processus
66 **Aborder efficacement la chambre de peinture**

70 Grande Rencontre | Kassy Vaudry
Propulser les métiers de l'industrie

73 Micro fermé sur Spotlight Carroserie par Kassy Vaudry
Valéry Veronneau au grand galop

74 Évènement | Conférence nationale du Réseau Fix
Développer la formule du succès

77 Peinture par Normand Cormier
La refinition des pièces de plastique

78 Atelier en vedette | CARSTAR, Saint-Hyacinthe
Croire et investir dans l'avenir

80 Regard sur l'industrie par Sylvain Séguin
Environnement, de la parole aux gestes

81 Atelier en vedette
Croire et investir dans l'avenir

82 Écho de l'association | CCPQ par Michel Bourbeau
Le moment est venu de tirer ma révérence

FAITES-MOI UNE OFFRE QUE JE NE POURRAI PAS REFUSER

Est-ce que je vous ai déjà raconté l'anecdote des pneus ? Si oui, passez directement à la lecture de cette belle édition d'*Autosphere Mag*.

TEXTE **MICHEL BEAUNOYER**

Donc, il y a quelques années déjà, j'arrive pour mon changement de pneus saisonnier. Au comptoir, on me dit après un moment que les pneus à installer sont plutôt en fin de vie. Ouain, j'hésite.

Alors le conseiller au comptoir me pose la question qui est au cœur de mon propos : « M. Beaunoyer, vous faites quoi avec votre auto ? » Je réponds : « un peu de route, et ma fille la prend à l'occasion. » Évidemment, perspicaces lecteurs, vous voyez déjà venir la suite.

« Ok, alors, vous allez laisser votre fille prendre le volant de votre voiture cet hiver avec des pneus qui n'offrent plus la traction idéale et blablabla. » Car après ce bout de phrase, je ne voyais que ses lèvres bouger, je vivais le choc brutal du père indigne et irresponsable qui mettrait sa fille apprentie conductrice en danger par pingrerie.

Soulager ma conscience m'aura coûté un ensemble de pneus.

Le temps d'une question

Évidemment, pas un client ne souhaite se faire torturer les émotions. Mais que ce soit en concession ou chez le garagiste du coin, il est plutôt rare que l'on me pose cette fameuse question. « Que faites-vous avec votre voiture ? »

Vous poussez un soupir exaspéré et levez les épaules tellement cette remarque vous semble banale. Pourquoi alors, outre la savoureuse anecdote du départ, je ne me fais pas poser cette question lorsque je croise un de vos professionnels ?

Non seulement cette omission a pour résultat qu'on ne parle pas de la voiture dont j'ai réellement besoin à l'achat, et que je vais voir ailleurs, mais qu'on ne sait pas exactement quoi m'offrir à l'entretien par la suite.

Ne sous-estimez pas mon budget ou ma propension à culpabiliser sur la sécurité de mes proches. Et si vous vous occupez de ma voiture par la suite, prenez le temps de me connaître un peu.

Qui sait, peut-être que je veux la garder longtemps cette voiture, que je suis un grand routier, que je tire une roulotte et que les plaquettes de freins bas de gamme, mais tellement pas chères, ne m'intéressent pas.

Selon moi, il y a de la valeur à aller chercher avec cette simple question. Moi, j'ai l'impression éphémère d'être intéressant pour quelqu'un, et vous, vous pouvez certainement vendre un peu plus tout en gagnant ma loyauté.

Bref, faites-moi une offre que je ne pourrai pas refuser.

AUTOSPHERE MAG 514 289-0888 | administration@autosphere.ca | abonnement@autosphere.ca | ventes@autosphere.ca

DIRECTION **Président** René Lewandowski

RÉDACTION
Rédacteur en chef Michel Beaunoyer
Collaborateurs Guy O'Bomsawin, Huw Evans, Sophie Ginoux, Jack Kazmierski, Martine Painchaud, Daniel Rufiange et Mathieu Valiquette
Chroniqueurs Michel Bourbeau, Normand Cormier, André Gamelin, Yanick Jomphe, Élisabeth Lambert, Steve Oborne, Mark Potvin, Guillaume Poudrier, Ian P. Sam Yue Chi, Sylvain Séguin, Emmanuelle Toussaint et Kassy Vaudry

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
Révision Sophie Ginoux

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 Autosphère Média / Service des abonnements, 51, Jean-Talon est, Montréal H2R 1S6

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

Notre promesse: simplicité et efficacité

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

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

Offrir une expérience inégalée en tant que propriétaire d'un véhicule est le même objectif auquel les finalistes et les lauréats CADA, passés et actuels, s'engagent à atteindre dans leur concession. Nous saluons les 15 finalistes et, parmi eux, les trois lauréats de la Promotion 2024 des Lauréats de la CADA. iA Services aux concessionnaires est fier d'être le commanditaire fondateur de ce programme et d'avoir contribué à soutenir et à reconnaître l'excellence des concessionnaires depuis sa création en 2005.

iA Services aux concessionnaires

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

iaservicesconcessionnaires.ca

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

TRIANGLE

CONDUISEZ EN TOUTE CONFIANCE

En savoir plus

Distribué exclusivement par :

DYNAMIC TIRE INC.

www.dynamictire.com

mazda
PRIX
D'EXCELLENCE
2023
Paquin Mazda
En reconnaissance de vos performances
et résultats d'affaires exceptionnels
Félicitations
David Klan
Président et Chef de la direction
Mazda Canada Inc.

PAQUIN MAZDA

LE SERVICE EN RÉGION, UNE AFFAIRE TRÈS SÉRIEUSE POUR LE GROUPE PAQUIN

Quiconque se lance dans l'aventure d'une concession automobile est certain de vivre de multiples émotions.

TEXTE **DANIEL RUFIANGE**

En région, et à plusieurs endroits à travers le Québec, ça s'accompagne également d'un engagement à servir la communauté. C'est le cas de Paquin Mazda, qui œuvre en plein cœur de Rouyn-Noranda, une municipalité qui compte quelque 42 000 habitants.

Là-bas, on ne court pas après les honneurs et les accolades. Cependant, lorsque le travail est reconnu, c'est réconfortant ; très réconfortant. Et c'est ce qui s'est produit récemment lorsque Mazda a remis à Junior Paquin, le directeur général de la concession Paquin Mazda, ainsi qu'à son équipe, le Prix d'Excellence qu'elle décerne à trois concessions chaque année.

Et qu'est-ce que l'entreprise doit faire pour être considérée ? C'est plutôt simple, en fait. Le Prix d'Excellence Mazda reconnaît la performance du concessionnaire, à la fois au chapitre des ventes, mais aussi en ce qui a trait à la satisfaction de sa clientèle, à sa rétention et à la loyauté que cette dernière lui démontre.

Certains diront qu'il est peut-être plus facile de retenir une clientèle en région, mais il est tout aussi facile de la perdre avec un service de piètre qualité. Ce n'est évidemment pas le cas de Paquin Mazda, qui profite de l'expertise d'une entreprise familiale qui trouve ses racines à la fin des années 1940.

Pour trouver les origines de la qualité du service offert chez Paquin Mazda, il faut remonter jusqu'en 1947, au moment où l'arrière-grand-père de Junior Paquin a ouvert une concession Ford au cœur du petit village abitibien de Saint-Bruno-de-Guigues. « L'endroit comptait environ 1000 habitants, et la philosophie de mon arrière-grand-père en était une de proximité. Ce qu'il aimait, c'était de servir les gens. »

Dans l'ordre habituel, Yan Houari, gestionnaire d'affaires pour les concessionnaires chez Mazda Canada, Patrick Paquin, vice-président, Junior Paquin, président-directeur général, ainsi que Jacques Parent, directeur régional chez Mazda Canada.

TRIANGLE
CONDUISEZ EN TOUTE CONFIANCE
PASSAGER
COMMERCIAUX
HORS-ROUTE
En savoir plus
Distribué exclusivement par :
DYNAMIC TIRE INC.
www.dynamictire.com

Cette mentalité, de toute évidence, s'est transmise de génération en génération. Quant aux débuts de Paquin Mazda, le saut en arrière est moins important, car il nous ramène tout bonnement au tournant du présent millénaire. « Nous avons en fait ouvert en 2003, en opérant à partir d'une roulotte, mais c'est en 2004 que la concession a officiellement vu le jour. » Vingt ans plus tard, elle est implantée plus solidement que jamais, avec un volume de vente oscillant autour de 200 à 220 unités annuellement, avec le VUS CX-5 comme produit le plus populaire.

Paquin Mazda de Rouyn-Noranda s'est mérité le Prix d'Excellence du constructeur.

Travail d'équipe

Ces résultats, et cette récompense, sont attribuables à un incroyable travail d'équipe, une équipe qui est en place depuis longtemps. « Nous avons un excellent taux de rétention. Notre directrice des ventes est la même depuis 23 ans. Au service, notre directeur a 10 ans d'ancienneté. Nous avons des mécaniciens qui sont avec nous depuis 16 et 20 ans. Nous avons même un conseiller aux ventes qui est là depuis 25 ans (chez Paquin Ford avant l'ouverture de Paquin Mazda). » C'est donc beaucoup de stabilité au sein d'un groupe qui compte trois représentants aux ventes, quatre techniciens mécaniques, un conseiller technique, ainsi qu'un responsable des pièces.

« Nous sommes une équipe tissée serrée. C'est donc avec beaucoup de fierté que nous avons reçu ce prix des mains d'une délégation de Mazda Canada, incluant Jacques Parent, directeur régional de Mazda Canada. »

Objectifs de croissance

Et le travail ne s'arrêtera pas là. En 2025, la concession va adopter la nouvelle image que Mazda implante à travers le pays. Et avec l'avenir plus électrifié que Mazda promet, la concession sera plus que jamais en mesure de bien servir la clientèle avide de modèles hybrides, hybrides rechargeables et tout électriques.

Oui, il y a de l'intérêt pour l'électrification au Québec, même à Rouyn-Noranda. En fait, en y pensant bien, voilà le type d'environnement qui se prête très bien à l'utilisation d'un véhicule électrique ou à petite autonomie électrique, en raison des courtes distances qui sont parcourues au quotidien.

Deux autres bannières

Au service de Rouyn-Noranda, on retrouve aussi deux concessions au sein du groupe, soit Paquin Ford et Paquin Volkswagen. En raison du nombre de véhicules proposés par Ford, le volume est plus important avec quelque 400 unités neuves par année, 200 d'occasion.

Quant à Volkswagen, l'entreprise est plus récente alors qu'on parle d'une ancienne concession rachetée en 2009. « Cette année, on se dirige vers un total de 200 ou de 210 véhicules », précise Junior Paquin.

On le sent en discutant avec Junior Paquin, il y a chez son groupe un réel désir de servir la population locale, ainsi qu'un réel engagement à lui offrir le nec plus ultra en matière de service. Le Prix d'Excellence reçu par Mazda n'est aucunement le fruit du hasard.

Le Groupe compte aussi sur une concession Volkswagen, seule présence du constructeur allemand dans la région.

L'histoire du Groupe Paquin est ancrée dans ce qui a été la première concession sous les couleurs de Ford, une entreprise qui a remarquablement évolué depuis.

PRÉPAREZ VOS PLANS D'ENTRETIEN POUR L'ÉLECTRIQUE

Créez vos propres cycles d'entretien pour répondre à la montée de véhicules électriques.

TEXTE **YANICK JOMPHE**

L'automne 2024 s'annonce une saison de changements et de restructuration ! Nouveaux modèles, voitures électriques, modifications des services d'entretien ou de réparations, amélioration de l'expérience client et la saison des pneus d'hiver.

Pourquoi ne pas en profiter pour instaurer un plan d'inspection pour les véhicules électriques ; avec une personnalisation pour chaque modèle. Sommes-nous en mesure d'offrir des cycles personnalisés pour les modèles électriques ? Quelles sont les stratégies pour que le client visite notre concessionnaire au moins trois fois annuellement ? Deux visites pour la saison des pneus (été, hiver) et une visite pour l'inspection mécanique spécifique aux voitures électriques.

Il est fortement recommandé d'effectuer l'inspection tous les 12 000 kilomètres ; mais celle-ci consiste en quoi ? Aurons-nous des véhicules combinant la batterie et le gaz propre (hybride électrique hydrogène et hydrogène à 100 %) ?

Un marché à saisir

Survolons quelques statistiques en matière d'électrification. Pourquoi ? Il est évident que le Québec doit se préparer, mais si nous analysons la tendance, nous avons le temps de bien planifier le tournant électrique concernant nos entretiens recommandés par le constructeur. Chaque constructeur va-t-il présenter à ses concessionnaires des inspections spécifiques aux voitures électriques dans les prochaines décennies ?

En 2023, près de 9,5 millions de véhicules 100 % électriques se sont vendus dans le monde, contre 7,2 millions en 2022. Les véhicules électriques les plus vendus se retrouvent en Chine, aux États-Unis, en Allemagne et au Royaume-Uni. En 2022, les parts de marché pour la Chine représentaient 65,73 %, 9,58 % pour les États-Unis, 6,15 % pour l'Allemagne, 3,49 % pour le Royaume-Uni et 1,27 % pour le Canada (*Atlas Magazine*, 2022).

Selon l'électrification des transports (en date du 31 décembre 2023), 252 142 véhicules électriques ont été vendus au Québec et sur les ventes, 33 % représentent des véhicules hybrides rechargeables et 66 % entièrement électriques.

Les concessionnaires doivent mettre leur département de service à l'heure électrique.

Avantages et inconvénients

Nous savons que les véhicules électriques comportent des avantages ainsi que des inconvénients. Voici quelques avantages : le silence et le confort de conduite, la fiabilité du véhicule, la facilité d'entretien et la réduction des émissions de gaz à effet de serre, pour ne nommer que ceux-ci. Cependant, le prix à l'achat du véhicule demeure élevé, il y a l'impact environnemental des batteries, la recharge des véhicules (plus longue), la disponibilité des bornes dans l'espace public ainsi que l'autonomie des véhicules. Les concessionnaires devront tout de même être prêts à offrir un service strictement orienté électrique d'ici 2030.

La segmentation des modèles devient un atout majeur en matière de suivis client. En plus des préférences de contact, nous devons cibler les véhicules électriques et les différencier des véhicules à essence. L'extraction des données doit se faire en ce sens et les campagnes doivent être orientées vers les bons services.

Voici quelques particularités pour l'entretien des voitures électriques : la batterie (élément crucial), les freins et les points de contrôle, la batterie auxiliaire ainsi que les pneus. Un département qui pourra les faire briller : le département d'esthétique automobile ! Combinez des promotions esthétiques avec une charge rapide ou complète du véhicule. Créez une inspection multipoints adaptée strictement pour l'électrification.

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 info@consultantsyjomphe.com.

TRIANGLE
CONDUISEZ EN TOUTE CONFIANCE
PASSAGER
COMMERCIAUX
HORS-ROUTE
En savoir plus
Distribué exclusivement par :
DYNAMIC TIRE INC.
www.dynamictire.com

LOI 30 : PORTRAIT DE LA SITUATION, DEUX ANS AVANT SON ENTRÉE EN VIGUEUR

Dans le cadre du projet de loi 30 qui a été adopté, il ne sera plus possible pour les marchands et concessionnaires automobiles, à compter du 1er juillet 2026, de vendre des assurances de remplacement.

TEXTE **DANIEL RUFIANGE**

On parle essentiellement de police d'assurance de remplacement, mais aussi d'assurance vie, santé ou la perte d'emploi. Concernant l'autre type d'assurance, des modifications sont prévues ; on y revient.

La décision fait grandement jaser. Pour certains, la loi est vue comme une bonne chose, une façon de réguler les pratiques et de protéger les consommateurs. Pour d'autres, elle est plus difficile à avaler, car elle risque d'entraîner d'importantes pertes de revenus. Il faut comprendre qu'en 2022, environ 64 000 assurances de remplacement ont été vendues à travers les quelque 2200 concessionnaires de véhicules au Québec, pour un montant de 140 millions.

Pourquoi ?

L'objectif de la loi est de promouvoir la transparence, renforcer la protection des consommateurs et optimiser l'efficacité de tout le secteur de l'assurance au Québec. Le ministre responsable du dossier, Éric Girard, a précisé que c'est l'intérêt et la protection des consommateurs qui sont à l'origine de cette décision. Certaines pratiques douteuses, soulignées par l'Autorité des marchés financiers (AMF), ont aussi servi à lancer un signal d'alarme. Selon elle, les produits vendus par les concessionnaires coûteraient beaucoup plus cher que leurs équivalents distribués par un courtier. On parle en moyenne de 500 $ de plus pour le même produit d'assurance.

C'est donc dans ce contexte qu'intervient la loi 30. Et c'est aussi dans ce contexte qu'*Autosphere* s'est entretenu avec deux intervenants de l'industrie.

S'adapter et trouver des stratégies

Sébastien Alajarin, vice-président Régional Québec, iA Services aux concessionnaires, s'est voulu philosophe :

« Il est évident que la loi 30 a un impact sur nous. Nous sommes un joueur dominant dans le marché et une partie

prenante de l'industrie. Nous allons toutefois nous adapter et développer des stratégies en ce sens, afin de respecter la loi dont l'objectif est le traitement équitable du consommateur. La bonne nouvelle, c'est qu'à la suite de discussions tenues avec le bureau du ministre, l'industrie a pu faire reporter l'entrée en vigueur de la loi d'une année, soit dans 24 mois plutôt que dans 12. Il faut comprendre que pour l'implantation des nouvelles normes, ça implique beaucoup de changements sur le plan technologique, et il aurait été difficile de tout réaliser en seulement 12 mois. »

D'ici l'entrée en vigueur de la loi, M. Alajarin indique que l'offre existante sera maintenue. Et si les concessionnaires ne peuvent plus vendre d'assurance de remplacement à compter du 1er juillet 2026, ils pourront toujours distribuer celle sur les personnes (vie, perte d'emplois, etc.).

« Le délai de deux ans nous donne le temps d'ajuster notre offre de produits, notamment avec l'assurance-crédit que nous allons pouvoir continuer à offrir, mais d'une façon différente. » Ce à quoi M. Alajarin fait référence, c'est qu'il ne sera plus possible d'inclure la prime d'assurance dans le versement du véhicule. On va parler d'une prime minimalement annuelle que le client pourra renouveler ou annuler, selon son désir et ses besoins au fil du temps.

« Les gens seront plus informés. Tout se fait en lien avec le traitement équitable du consommateur. On avance et l'on va s'assurer que les pratiques soient conformes », de conclure Sébastien Alajarin.

Un changement prévisible

Au sein du groupe financier LGM, qui promeut notamment la protection mécanique, on est moins impliqué directement, même si on offre le même service.

Pour Marc-André Lefebvre, vice-président des ventes pour le Québec, « Personne ne peut être heureux de ça, car les changements ne sont pas toujours les bienvenus. Cependant, c'était prévisible, car l'AMF en parle depuis longtemps. Elle trouvait que certaines pratiques étaient douteuses. Les concessionnaires vont devoir les adapter, et c'est eux qui sont les plus perdants là-dedans. La bonne nouvelle, c'est qu'ils ont deux années pour le faire. »

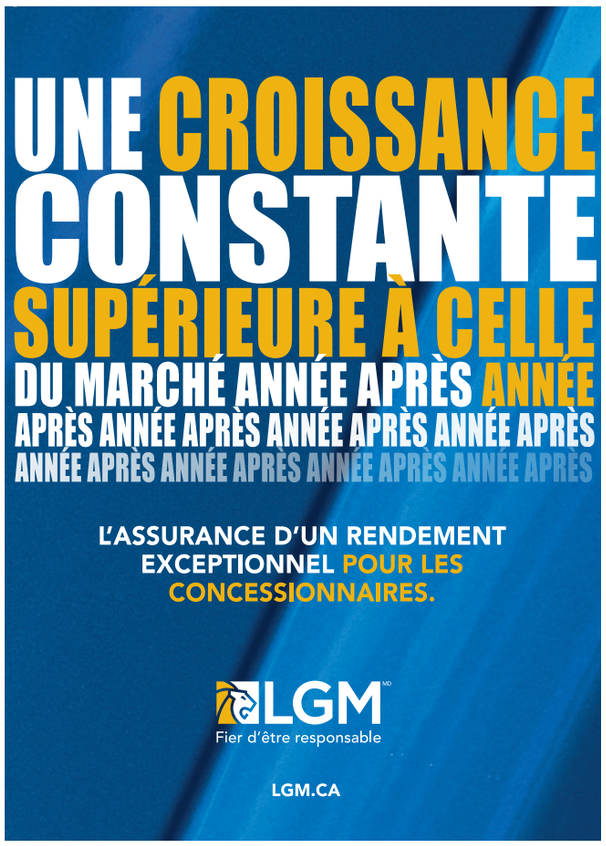
Nul doute, la nouvelle loi va changer les pratiques, mais il ne faut pas s'attendre à ce que les concessionnaires et marchands de véhicules d'occasion ne trouvent pas d'autres façons de combler leur manque à gagner.

« Les concessionnaires vont se "virer de bord". C'est correct de faire de l'argent, mais ça doit être fait de la bonne manière. Le problème, c'est que certains ont abusé et n'ont pas respecté les règles. L'AMF s'est mise là-dedans, le gouvernement a réagi, et l'on se retrouve aujourd'hui avec la situation que l'on a. Le gouvernement veut un traitement équitable pour le consommateur », ajoute à son tour Marc-André Lefebvre.

Et des solutions, il y en a. Chez LGM, par exemple, on travaille sur différentes choses, dont un programme de véhicules d'occasion certifiés. « Il y a des façons de faire qui respectent les lois. Notre but est d'offrir des solutions de rétention, mais aussi de profitabilité aux concessionnaires », conclut Marc-André Lefevbre.

Trop tôt pour évoquer des solutions, mais certains spécialistes du secteur indiquent qu'il y a eu une époque où des courtiers d'assurances avaient leurs bureaux directement chez les concessionnaires et marchands de véhicules d'occasion.

Chose certaine, le dossier n'a pas fini de faire couler de l'encre et nous aurons assurément l'occasion d'y revenir, entre autres pour discuter avec les différents intervenants des solutions qui seront envisagées pour s'adapter à cette nouvelle loi 30.



UN BOND VERS LA RETENUE

De tous les modèles à essence, c'est le Niro FE de KIA qui consomme le moins d'essence : 4.4 L/100 km.

Contrairement à une certaine perception de l'offre véhiculée par les campagnes publicitaires, les modèles offerts par les constructeurs en 14 catégories pullulent toujours autant.

TEXTE **GUY O'BOMSAWIN**

Bon an mal an, c'est un catalogue d'au moins 1000 véhicules que l'ensemble des marques présentes au marché nord-américain, et 2024 n'y a pas échappé.

Ce fait est parfaitement illustré par le *Guide de consommation de carburant* de *Ressources naturelles Canada*, qui les compile tous avec force détails quant à ce qui influe sur leur dépense d'énergie.

Si on constate qu'environ 450 véhicules à carburant sur 700 sont sous la barre des 10 L/100 km, on retient surtout que 275 modèles sont électrifiés, soit près de 30 % de tous les véhicules proposés.

Dans cette catégorie, les marques offrent 36 véhicules hybrides conventionnels, 42 hybrides branchables, et 200 modèles dont la motorisation est uniquement électrique.

27 véhicules écoénergétiques

Comme il est de bon aloi et logique de choisir un véhicule peu énergivore, Ressources naturelles Canada a dressé une liste des 27 modèles les plus frugaux de leur catégorie.

Dans le groupe des véhicules à carburant, on trouve des produits Chevrolet, GMC, Kia, Mazda, Mini et Volvo, dont le Niro FE asiatique ne consommant que 4.4 L/100 km.

En ce qui a trait aux hydrides conventionnels, ce sont plutôt Ford, Hyundai et Toyota qui offrent les plus écoénergétiques, tandis que Chrysler est le seul à se démarquer par les hybrides branchables.

MINI Cooper Cabriolet 2024

HYUNDAI Sonata Hybride 2024

FIAT 500e 2024

MITSUBISHI Outlander PHEV 2024

KIA Soul 2024

GMC Sierra 2024

PORSCHE 911 Carrera 2024

CHEVROLET Camaro 2024

FORD Maverick 2024

Dans les véhicules électriques les moins énergivores, le ministère a identifié des modèles BMW, Fiat, Hyundai, Lucid, Nissan, Rivian et Tesla, dont l'autonomie se situe entre 227 à 674 kilomètres. De fait, 55 de ces modèles principalement de marques Tesla, Lucid, Volkswagen, BMW, Nissan et Polestar, consomment moins de 21 kWh ; ce qui correspond à moins de 10 litres aux 100 kilomètres.

En somme, les fournées de 2024 offrent encore de tout, pour tous les goûts et tous les budgets.

Toute l'information est tirée de la mise à jour d'avril des données de *Ressources naturelles Canada,* dont la plupart proviennent du *Guide de consommation de carburant* que l'organisme publie annuellement.

AUTOSPHERE

UNE VERSION PLUS LONGUE DE CET ARTICLE EST DISPONIBLE :
ESSENCE : BIT.LY/3SCY39A
VÉ ET HYBRIDES : BIT.LY/3SEVAEQ

NAPA PIÈCES D'AUTO

SI C'EST UNE PIÈCE, ON CONNAÎT ÇA.

TRIANGLE

CONDUISEZ EN TOUTE CONFIANCE

En savoir plus

Distribué exclusivement par :

DYNAMIC TIRE INC.

www.dynamictire.com

KEYLOOP

UNE APPROCHE AXÉE SUR L'EXPÉRIENCE

L'approche de Keyloop en matière de commerce de détail automobile est conçue pour capter les clients et les fidéliser.

TEXTE **HUW EVANS**

Du premier contact au service après-vente, Keyloop se concentre sur la création d'une solution « expérience d'abord » pour les concessionnaires, captivant ainsi les clients finaux.

Dans le marché actuel du commerce de détail automobile, il ne s'agit pas tant de contrôler l'expérience client que de se l'approprier. Chez Keyloop, cela s'est traduit par une approche axée sur l'expérience, où l'objectif principal est de transformer chaque interaction clé entre le client et le concessionnaire en une occasion non seulement de le charmer, mais aussi de renforcer sa fidélité à long terme.

Une étape intéressante

Sebastiaan Roovers, vice-président des ventes pour Keyloop au Canada, affirme que le marché automobile canadien se trouve à « une étape intéressante de son évolution ». La numérisation accrue observée pendant la pandémie a laissé place à un intérêt croissant pour le contact humain, créant ainsi une préférence pour un modèle hybride qui combine l'efficacité du virtuel avec le traitement personnalisé que les consommateurs attendent de plus en plus. « Les concessionnaires et les constructeurs qui parviennent à intégrer simultanément ces deux éléments seront ceux qui réussiront le mieux », affirme M. Roovers.

M. Roovers estime que grâce au concept d'« Experience- First (expérience d'abord) », les détaillants automobiles disposent d'un avantage unique par rapport aux autres entreprises, car l'achat d'un véhicule est souvent une expérience très émotionnelle et viscérale. Il note que, traditionnellement, dans la vente automobile, les attentes étaient relativement faibles, alimentées par une idée préconçue de ce que devrait être l'achat d'un véhicule et son entretien. Pourtant, cette « perception » offre une véritable opportunité aux détaillants automobiles d'épater les consommateurs en maintenant un engagement régulier avec eux.

Alors que l'accent a beaucoup été mis sur l'apprentissage automatique (machine learning) et sur la manière dont les outils d'IA peuvent améliorer l'expérience client, M. Roovers souligne qu'il y a des points clés à considérer. Premièrement, les concessionnaires reçoivent souvent tellement de données qu'il peut être difficile de les exploiter correctement sans une stratégie définie. Deuxièmement, les données sont souvent cloisonnées, ce qui rend leur utilisation difficile.

M. Roovers indique que bien que l'IA puisse « grandement nous aider à interpréter les données et à fournir des orientations et des résumés », il est important que les constructeurs et les concessionnaires s'associent à des entreprises technologiques qui « cherchent vraiment à offrir une vision complète des consommateurs, permettant ainsi des interactions plus ciblées. »

Avec la plateforme « expérience d'abord », Keyloop développe des solutions en gardant à l'esprit le consommateur final. Ces solutions sont conçues pour rendre l'achat et la propriété d'un véhicule plus faciles, explique M. Roovers. « Nous avons investi massivement dans le développement de cette solution et je suis extrêmement enthousiaste à l'idée de commencer à montrer ce que nous pouvons offrir à nos clients. »

Besoins et processus

Alors qu'il y a encore énormément de bruit et [souvent] de confusion liés aux solutions de vente au détail numériques et à l'IA, ce qui peut conduire les concessionnaires à faire des erreurs coûteuses et chronophages, ce qui est important, explique M. Roovers, c'est de ne pas se contenter de « cocher des cases ». Il faut comprendre quels sont les besoins et les processus de l'organisation, puis construire une solution centrée sur l'expérience client. « Les consommateurs d'aujourd'hui sont très exigeants quant à la façon dont ils souhaitent communiquer avec les concessionnaires », explique Roovers. C'est pourquoi il est si important de guider et de bâtir une relation de confiance avec les consommateurs, et de leur faire des recommandations personnalisées. « La personnalisation n'est pas seulement bénéfique pour le consommateur, mais aussi pour les détaillants », affirme M. Roovers. En disposant d'informations uniques pour chaque consommateur, cela permet aux constructeurs et aux concessionnaires de mieux adapter chaque interaction, d'améliorer l'expérience et de consolider la fidélisation à long terme.

PHOTO **KEYLOOP**

UNE INITIATIVE POUR FAIRE CONNAÎTRE NOS CARRIÈRES

Nous avons réfléchi, nous avons consulté, et nous avons regardé ce qui se faisait ailleurs et dans d'autres domaines avant de lancer la campagne « *Ma carrière en concessionnaire* ».

TEXTE **IAN SAM YUE CHI**

L'approche de cette campagne se veut dynamique et directe.

Nous sommes en ce moment dans un marché de l'emploi pour le moins compétitif. Nous estimons qu'environ 10 % des 60 000 postes dans les concessions automobiles sont à combler. On parle ici de 6000 opportunités de se construire une belle carrière dans notre secteur. Pour nos membres, cette situation demandait une action originale, développée avec eux.

Ce que nous avons mis en place est une formule de Tinder des concessionnaires, où le candidat n'a qu'à remplir un questionnaire numérique rapide retraçant son parcours professionnel pour être jumelé avec un concessionnaire à la recherche de ressources humaines. Nous voulons ainsi réduire les points de friction entre les personnes intéressées et les postes disponibles. On laisse tomber les C.V. et les lettres de recommandation pour interagir directement. Le lien pour s'inscrire est le www.macarriereenconcessionnaire.com.

Se faire proactifs

De leur côté, les concessionnaires sont invités à compléter leur profil pour être les plus attirants possible dans ce jeu de séduction. Ils auront aussi accès aux éléments visuels de cette campagne pour la faire rayonner.

Nous sommes trop souvent réactifs, n'affichant un poste que quand la crise frappe et qu'une personne clé quitte abruptement. À ce chapitre, les plateformes d'emplois et d'affichage de postes comme Auto-jobs ont un important rôle à jouer. Ce que nous souhaitons avec « Ma carrière en concessionnaire », c'est être davantage proactifs et susciter de l'intérêt même avant que le besoin pressant ne se manifeste. Nos 890 concessionnaires deviennent autant d'ambassadeurs. C'est, selon moi, le début d'une belle aventure où nous pourrons nous mettre en valeur, parler positivement de notre industrie.

Et elle mérite de briller cette industrie. Nous travaillons dans un bel environnement, reconnu pour ses bonnes conditions de travail et de rémunération, qui a pour mission de faire vivre une expérience mémorable à nos clients.

Le grand public ignore qu'une carrière en concession se décline sous la forme de 47 rôles différents. Nous sommes loin du réducteur duo « vendeur et mécanicien ». Qui plus est, les concessionnaires automobiles québécois offrent aux jeunes talents la possibilité de grandir dans l'entreprise. Qui n'a pas entendu une anecdote au sujet du technicien en esthétique qui est devenu directeur général ou copropriétaire de l'entreprise ?

Les constructeurs automobiles avec lesquels nous sommes en étroite collaboration multiplient les programmes de formations pour les travailleurs des concessionnaires de leurs marques. Et bien des concessionnaires profitent des divers programmes de formation, dont ceux offerts par le truchement de leur corporation, pour rehausser les compétences de leurs travailleurs, assurément pour répondre à leurs besoins tout en les faisant progresser dans leurs carrières.

Bref, notre campagne « Ma carrière en concessionnaire » ce n'est pas vendre du rêve, c'est d'offrir de réelles possibilités de carrières.

Ian P. Sam Yue Chi est président de la Corporation des concessionnaires automobiles du Québec.

PHOTO **CCAQ**

MITSUBISHI
MOTORS

MITSUBISHI

REFUGES MOBILES CONTRE LES TEMPÊTES

Les réseaux météo préférés des Canadiens reçoivent huit véhicules officiels toutes saisons.

TEXTE **JACK KAZMIERSKI**

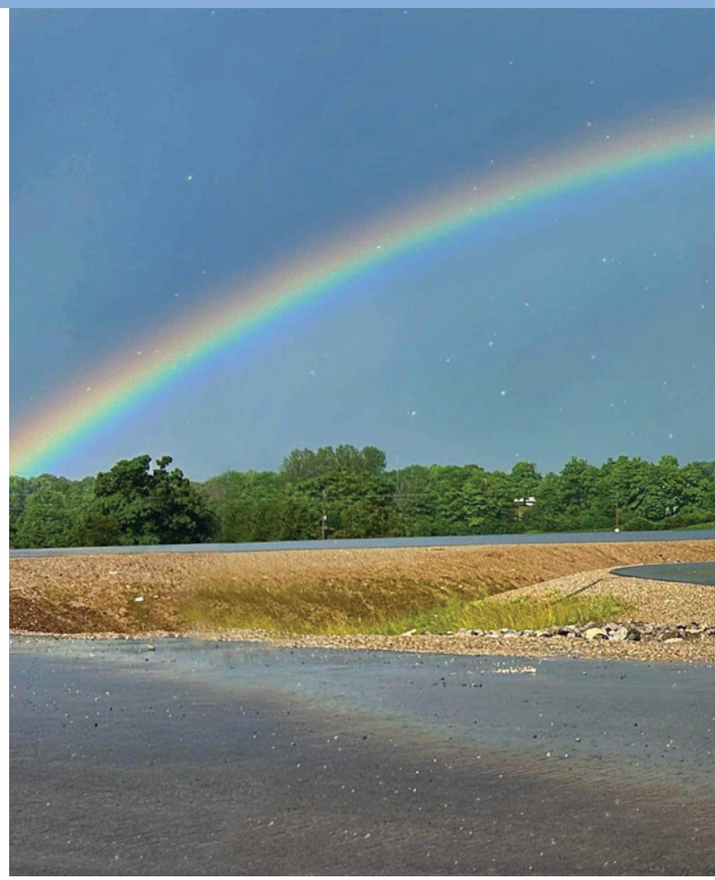
Ventes de Véhicules Mitsubishi du Canada a récemment annoncé un partenariat de trois ans avec Pelmorex, la société mère de *The Weather Network* et MétéoMédia. Pendant cette période, les journalistes et créateurs de contenu des deux diffuseurs conduiront des Mitsubishi Outlanders 2024 spécialement décorés.

« Nous savions que les journalistes de MétéoMédia avaient besoin de véhicules pour affronter les conditions météorologiques extrêmes dans toutes les régions du territoire canadien. « L'Outlander était idéal, grâce à ses caractéristiques de sécurité avancées et à son système Super All-Wheel Control, déclare Kenji Harada, président et chef de la direction de Ventes de Véhicules Mitsubishi du Canada.Nous avons déjà reçu d'excellents retours sur l'Outlander de la part des journalistes de MétéoMédia, notamment pour les situations météorologiques extrêmes. »

Un des journalistes concernés est Mark Robinson, mieux connu comme le chasseur de tempêtes de The Weather Network. « J'ai utilisé l'Outlander lors de chasses aux tempêtes cet été, et je peux dire que je suis impressionné, admet-il. J'ai eu d'autres véhicules beaucoup plus difficiles à manœuvrer sur les différents types de routes que les chasses aux tempêtes m'amènent à emprunter, et c'est le premier qui semble pouvoir toutes les gérer. Du gravier à l'asphalte sous la pluie battante, l'Outlander donne vraiment l'impression de coller à la route. Je suis vraiment impressionné par ce véhicule jusqu'à présent. Prochaine étape : les ouragans et les tempêtes de neige ! »

Le météorologue Mark Robinson et le président et chef de la direction de Ventes de Véhicules Mitsubishi du Canada, Kenji Harada, posent avec un Outlander Mitsubishi 2024.

TRIANGLE
CONDUISEZ EN TOUTE CONFIANCE
PASSAGER
COMMERCIAUX
HORS-ROUTE
En savoir plus
Distribué exclusivement par :
DYNAMIC TIRE INC.
www.dynamictire.com



Bien que certains employés de *The Weather Network* ou de MétéoMédia ne soient pas assez audacieux pour s'aventurer dans des tempêtes que tout le monde essaie d'éviter, d'autres doivent faire face à ces conditions météorologiques et routières redoutées. Voilà pourquoi un véhicule capable d'aller n'importe où, n'importe quand, comme l'Outlander est un ajout bienvenu à l'équipe.

« Les véhicules sont un aspect clé du travail des journalistes pour raconter leurs histoires, ajoute M. Harada. Ils fournissent une base de travail sûre et fiable lorsqu'ils sont sur la route. Le grand espace de chargement intérieur offre également beaucoup de place pour ranger le matériel de photographie et les autres équipements nécessaires. »

L'Outlander offre un généreux espace de chargement de 1 822 l (64,3 pi³) et peut remorquer jusqu'à 907 kg (2 000 lb), lorsqu'il est équipé en conséquence. Un hayon à commande électrique mains libres activé par le pied est disponible, réglable en hauteur et idéal lorsque les mains du journaliste sont pleines de matériel de photographie et qu'il lui est impossible de poser l'équipement sur le sol mouillé pendant qu'il cherche le bouton pour ouvrir le hayon.

Véhicules officiels toutes saisons

Les huit nouveaux Outlanders ne font pas techniquement partie du parc de Pelmorex. En d'autres termes, Pelmorex n'ajoute pas simplement ces véhicules à ce que nous pourrions considérer comme un parc d'entreprise traditionnel. Cette initiative est plutôt un partenariat et une collaboration entre Mitsubishi, *The Weather Network* et MétéoMédia.

Ces Outlanders ont plutôt été désignés comme des « véhicules officiels toutes saisons ». M. Harada explique pourquoi : « Mitsubishi Motors a été un leader et un innovateur dans le domaine des systèmes de contrôle des quatre roues motrices depuis des décennies, explique-t-il. En 1988, nous avons été les premiers à introduire une technologie de transmission intégrale informatisée comprenant la direction, les freins et la suspension.»

« Ce système de pointe continue à évoluer et se perpétue avec notre nouvelle génération de Super All-Wheel Control, que l'on retrouve dans l'Outlander conduit par les journalistes. Donc, le titre "véhicule officiel toutes saisons" capture bien ce partenariat entre deux marques sur lesquelles les Canadiens comptent pour toutes sortes de conditions météorologiques. »

À propos de l'Outlander

Tous les modèles 2024 Outlander GT que Pelmorex a reçus sont propulsés par un moteur à injection directe de 2,5 litres à quatre cylindres, dont la consommation a été évaluée à 8,9 l/100 km (combinée). Tous les véhicules sont équipés d'une transmission CVT et du système Super All-Wheel Control (S-AWC) dérivé de ceux de l'écurie de sport automobile de Mitsubishi. Ce dernier offre six modes de conduite, ce qui permet aux conducteurs de se sentir en confiance dans toutes les conditions météorologiques et routières.

Le mode ECO optimise la consommation de carburant. Le mode NORMAL offre un équilibre entre l'efficacité énergétique, la traction, la stabilité et la maniabilité. Le mode TARMAC améliore les performances, offrant une agilité accrue sur les routes sèches et pavées. Le mode SNOW améliore la traction et la stabilité sur les routes enneigées et glacées. Le mode MUD est conçu pour rouler dans la boue, ainsi que dans la neige profonde. Enfin, le mode GRAVEL est idéal pour les conditions hors route, surtout lorsqu'on chasse les tempêtes hors des sentiers battus.

« Ce partenariat est une première pour nous, déclare Tami Coughlan, chef des ventes et des opérations chez Pelmorex. La raison pour laquelle nous l'avons entrepris avec Mitsubishi est vraiment lié au mandat que nous avons à *The Weather Network*

PHOTOS MITSUBISHI, PELMOREX

et à MétéoMédia de garder les Canadiens en sécurité et informés sur la météo. Nous voulons leur donner les informations dont ils ont besoin pour qu'ils puissent rester en sécurité et planifier les jours et les semaines à venir. »

L'ajout de huit Outlanders aux bureaux météorologiques situés en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario, au Québec et en Nouvelle-Écosse permettra aux journalistes de *The Weather Network* et de MétéoMédia de se rendre aussi loin qu'ils en ont besoin pour couvrir les événements météorologiques quotidiens, puis de retourner à leurs bureaux à la fin de la journée, sains et saufs.

« Le Mitsubishi Outlander GT est idéal pour le travail, ajoute Mme Coughlan, parce qu'il a été conçu pour affronter tous les types de terrain, et parce qu'il est sûr et fiable. »

Systèmes de sécurité avancés

Ces Outlanders sont équipés d'une gamme de systèmes de sécurité et de systèmes avancés d'assistance au conducteur qui seront sûrement utiles lorsque le personnel de *The Weather Network* et de MétéoMédia affrontera des conditions routières que la plupart des conducteurs évitent. Outre une gamme complète de coussins gonflables, y compris des rideaux latéraux et des coussins gonflables latéraux montés sur les sièges pour les première et deuxième rangées, les véhicules comprennent un coussin gonflable central avant qui empêche le conducteur et le passager avant de se cogner la tête en cas d'impact. Des coussins gonflables pour les genoux du conducteur et du passager avant se déclenchent également en cas de collision frontale.

Chaque véhicule est équipé du contrôle actif de roulis (AYC), qui améliore la tenue de route et la stabilité du véhicule, Celui-ci est conçu pour maintenir l'Outlander en ligne droite, même face à des vents forts ou des conditions routières glissantes. L'AYC contrôle les forces de conduite et de freinage entre les roues gauche et droite, et le système est suffisamment sophistiqué pour diriger le couple vers n'importe quelle roue, en n'importe quelle intensité, à tout moment.

Pour une tranquillité d'esprit supplémentaire, chaque Mitsubishi, y compris les huit qui sont maintenant conduits à travers le Canada par les journalistes de *The Weather Network* et de MétéoMédia, est accompagné d'une garantie de 10 ans/160 000 km sur le groupe motopropulseur, d'une garantie de 5 ans/100 000 km sur les nouveaux véhicules, et d'une assistance routière de 5 ans/km illimités.

TRIANGLE
CONDUISEZ EN TOUTE CONFIANCE
PASSAGER
COMMERCIAUX
HORS-ROUTE
En savoir plus
Distribué exclusivement par :
DYNAMIC TIRE INC.
www.dynamictire.com

DOSSIER

L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE AU SERVICE DES GESTIONNAIRES DE FLOTTE

L'intelligence artificielle, disent les experts, va contribuer à changer la façon dont les gestionnaires de flotte exercent leurs activités au quotidien. Mais du même souffle on comprend qu'une majorité d'entre eux ignorent l'ampleur des possibilités et des changements annoncés par l'arrivée de l'IA.

TEXTE **MARTINE PAINCHAUD**

« En matière de gestion du changement, notre plus grand défi est d'aider l'industrie des flottes à comprendre ce qui existe et ce qui s'en vient en matière d'intelligence artificielle. Nous en sommes encore à la phase de sensibilisation, mais c'est le cas pour toutes les autres industries qui cherchent à adopter l'IA », souligne Amir Sayegh, vice-président associé chez Geotab.

Le défi de nombreux gestionnaires, devant l'abondance des informations disponibles et des possibilités offertes par l'IA, est de comprendre comment en dégager une signification utile à la prise de décision, notamment en matière d'entretien.

« La plus grosse erreur serait de ne pas s'intéresser à ce que peut faire l'intelligence artificielle pour sa gestion », soutient François-Alexandre Tremblay, expert en IA chez Baseline. Il faut comprendre l'utilité des données qui sont générées aujourd'hui et savoir analyser ces flux d'informations ; ultimement, elles vont contribuer à optimiser la performance des parcs, à réduire leur consommation énergétique et leur empreinte carbone. » La réduction des pannes par carence d'entretien est aussi un facteur qui peut être considéré.

Une relation à développer

Même si les gestionnaires n'ont pas besoin de comprendre dans le détail comment fonctionnent l'intelligence artificielle ou les lignes de code, ils doivent quand même se familiariser avec les solutions existantes ou potentielles qui peuvent contribuer à augmenter leur performance.

« Idéalement, les gestionnaires et les spécialistes en IA travaillent conjointement pour arriver rapidement à la meilleure solution. Ensemble, on dégage les théories les plus intéressantes pour ensuite utiliser des bases de modèles génériques existants pour tester les hypothèses », explique Guillaume Poudrier, président de Géothentic.

> « Idéalement, les gestionnaires et les spécialistes en IA travaillent conjointement pour arriver rapidement à la meilleure solution. »
>
> **GUILLAUME POUDRIER** PRÉSIDENT, GÉOTHENTIC

Les experts demeurent conscients que leurs systèmes sont imparfaits et peuvent commettre des erreurs. C'est pour cette raison que Geotab mise sur la transparence et tient à démontrer à sa clientèle la logique utilisée par l'IA pour mettre un système en action.

L'IA générative pour trouver l'aiguille dans la botte de foin

L'IA générative c'est l'intelligence artificielle à la portée de tous. Des applications telles que ChatGPT ou autres permettent à n'importe qui de créer des contenus inédits de façon autonome à partir de simples requêtes.

« Avec l'IA générative, la gestion du changement devient moins nécessaire, explique Amir Sayegh. En tant que gestionnaire de flotte, vous n'avez qu'à poser vos questions en langage naturel : cela permet non seulement d'être plus productif, mais aussi d'obtenir des informations qui étaient impossibles à dénicher avant. On peut désormais trouver l'aiguille dans la botte de foin ! »

Les possibilités de questions à poser sont infinies, notamment en matière d'entretien, assurent les experts. Par exemple :

- Quels sont les véhicules qui consomment trop de carburant ?
- Quels véhicules consomment trop de carburant en raison d'un mauvais comportement au volant ?
- Quels sont les véhicules non sécuritaires ?
- Quels sont les véhicules non sécuritaires, le mardi ?

envolve

LE SILVERADO EV

Une toute nouvelle conception sur lequel votre entreprise peut compter.

Remorquez, transportez et faites avancer votre entreprise avec le Silverado EV – un camion de travail entièrement électrique qui fonctionne de manière plus intelligente pour répondre à vos besoins quotidiens.

GM Envolve est là pour vous aider à garder une longueur d'avance. Visitez GMEnvolve.com pour en savoir plus.

TRIANGLE

CONDUISEZ EN TOUTE CONFIANCE

En savoir plus

Distribué exclusivement par :

DYNAMIC TIRE INC.

www.dynamictire.com

VUS COMPACTS

AGILES ET PRATIQUES

Ces VUS compacts peuvent accomplir la tâche.

TEXTE **JIL MCINTOSH**

Les véhicules pour représentants commerciaux doivent être à la fois pratiques et économiques. Nous avons rassemblé dix petits VUS qui répondent à ces critères. Notre liste inclut des véhicules à essence, des hybrides, des hybrides rechargeables et une option électrique. Les chiffres de consommation de carburant sont indiqués en L/100 km en ville/sur autoroute/combiné..

Chevrolet Trailblazer

Le Trailblazer sous-compact est en réalité légèrement plus petit que le Chevrolet Trax similaire, mais il est disponible avec la traction intégrale (AWD), ce qui n'est pas le cas du Trax. Offert en quatre versions, dont deux exclusivement avec AWD, il comprend un siège passager avant rabattable.

CARACTÉRISTIQUES

- **Moteur :** 1,2 litre turbo I3 | 1,3 litre turbo I3
- **Puissance :** 137 chevaux/162 lb-pi de couple (1,2)
  155 chevaux/174 lb-pi de couple (1,3)
- **Consommation de carburant :** 7,8/7,7/7,8 (1,2) | 8,1/7,2/7,7 (1,3)
- **Capacité de charg. :** 716 – 1 540 litres

Ford Escape

L'Escape propose de nombreuses options, y compris la traction avant ou intégrale, deux moteurs à essence, une version hybride et une version hybride rechargeable offrant une autonomie de 60 km en mode tout électrique.

CARACTÉRISTIQUES

- **Moteur :** 1,5 litre turbo I3 | 2,0 litres turbo I4 | 2,5 litres I4 avec hybride/PHEV
- **Puissance :** 180 chevaux / 199 lb-pi de couple (1,5) | 250 chevaux / 280 lb-pi de couple (2,0) | 192 chevaux totaux / 155 lb-pi de couple (Hybride) 210 chevaux totaux / 155 lb-pi de couple (PHEV)
- **Économie de carburant :** 8,9/6,9/8,0 (1,5) | 10,2/7,6/9,1 (2,0) 5,6/6,5/6,0 (Hybride) | 5,6/6,3/5,9 (PHEV)
- **Capacité de charg. :** 1 062 – 1 852 litres (Escape) | 974 – 1 712 litres (Hybride/PHEV)

Subaru Crosstrek

La Crosstrek est entièrement nouvelle pour 2024, avec un châssis plus rigide, une transmission intégrale améliorée, des fonctionnalités d'assistance au conducteur perfectionnées et un habitacle repensé. Deux moteurs sont disponibles et toutes les versions comprennent un contrôle climatique à deux zones, un régulateur de vitesse adaptatif et des phares directionnels.

CARACTÉRISTIQUES

- **Moteur :** 2,0 litres I4 | 2,5 litres I4
- **Puissance :** 152 chevaux / 145 lb-pi de couple (2,0)
  182 chevaux / 178 lb-pi de couple (2,5)
- **Consommation de carburant :** 8,8 / 7,1 / 8,0 (2,0) | 8,9 / 7,2 / 8,1 (2,5)
- **Capacité de chargement :** 564 – 1 555 litres

Honda CR-V

Le CR-V est offert en version à essence ou hybride. La version à essence est à traction avant, tandis que toutes les autres sont équipées de série avec la traction intégrale. Tous les modèles comprennent un plancher de chargement réglable en hauteur.

CARACTÉRISTIQUES

- **Moteur :** 1,5 litre turbo I4 (CR-V) | 2,0 litres I4 (Hybride)
- **Puissance :** 190 chevaux/179 lb-pi de couple (1,5)
  204 chevaux totaux/247 lb-pi de couple total (2,0)
- **Consommation de carburant :** 8,4/7,1/7,8 (I4 à traction avant)
  9,1/7,6/8,4 (I4 à traction intégrale) | 6,0/6,9/6,4 (Hybride)
- **Capacité de charg. :** 1 113 – 2 166 litres (CR-V) | 1 028 – 2 030 litres (Hybride)

Hyundai Kona

Le Kona propose soit l'essence, soit l'électricité. Il a été conçu comme un véhicule électrique capable d'accueillir un moteur à essence, plutôt que l'inverse. En plus d'une version plus adaptée aux flottes en traction avant ou intégrale, le modèle à essence est également disponible en version Kona N Line et en AWD.

CARACTÉRISTIQUES

- **Moteur :** Moteur I4 de 2,0 litres (Kona) | Moteur turbo I4 de 1,6 litre (Kona N Line) | Moteur électrique avec batterie de 64,8 kWh
- **Puissance :** 147 chevaux/132 lb-pi de couple (2,0) | 190 chevaux/ 195 lb-pi de couple (1,6) | 201 chevaux/188 lb-pi de couple (VE)
- **Consommation de carburant :** 8,4/6,7/7,6 (2,0) | 9,6/8,2/9,0 (1,6)
- **Autonomie du VE :** 420 km (roues de 17 pouces) | 370 km (roues de 19 pouces)

PHOTOS **FORD, GENERAL MOTORS, HONDA, HYUNDAI, KIA, MAZDA, MITSUBISHI , NISSAN, SUBARU, TOYOTA**

Électrifiez votre parc automobile avec Hyundai.

Découvrez les capacités et la polyvalence de notre gamme de véhicules électriques.

La gamme électrifiée de Hyundai, comprenant les modèles IONIQ 5, IONIQ 6 et KONA électrique, montre la voie à suivre en matière d'innovation dans le domaine de l'automobile. Avec la possibilité de choisir entre la propulsion, la traction intégrale et la traction avant, et de bénéficier de la recharge rapide, ces modèles sont un gage de rendement et de polyvalence. Quelles que soient vos préférences concernant les véhicules, Hyundai compte un multisegment et une berline/bicorps qui sauront s'adapter à votre mode de vie. Passez à l'électrique dès aujourd'hui!

ON FABRIQUE DU WAH 와!
hyundaicanada.com

HYUNDAI

Les noms, logos, noms de produits, noms des caractéristiques, images et slogans Hyundai sont des marques de commerce appartenant à (ou utilisées sous licence par) Hyundai Auto Canada Corp. Toutes les autres marques et tous les noms de commerce sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

TRIANGLE

CONDUISEZ EN TOUTE CONFIANCE

En savoir plus

Distribué exclusivement par :
DYNAMIC TIRE INC.

www.dynamictire.com

Mazda CX-50

Le CX-50 est similaire au CX-5, mais il est légèrement plus grand et offre une plus grande capacité de chargement. Il est disponible avec un moteur atmosphérique ou turbocompressé, et la traction intégrale est de série. Tous les modèles incluent la surveillance des angles morts, un siège conducteur à réglage électrique, un volant chauffant, et un hayon électrique.

CARACTÉRISTIQUES

- **Moteur :** 2,5 litres I4 | 2,5 litres turbo I4
- **Puissance :** 187 chevaux / 186 lb-pi de couple (2,5)
- 227 chevaux / 310 lb-pi de couple (2,5T)
- **Consommation de carburant :** 9,7/8,0/8,9 (2,5) | 10,4/8,2/9,4 (2,5T)
- **Capacité de chargement :** 889 – 1 595 litres

Nissan Rogue

Le Rogue reçoit une mise à jour pour 2024. Il devient le premier véhicule Nissan avec Google Built-In, qui inclut les cartes et l'assistance, inclus sur les deux versions supérieures pour cinq ans. Toutes les versions sont équipées de la traction intégrale, ainsi que de fonctionnalités telles que le freinage d'urgence, la surveillance des angles morts, les sièges et le volant chauffants, et le cache-bagages.

CARACTÉRISTIQUES

- **Moteur :** 1,5 litre I3
- **Puissance :** 201 chevaux/225 lb-pi de couple
- **Consommation de carburant :** 8,4/6,7/7,6
- **Capacité de chargement :** 1 028 – 2 098 litres

Mitsubishi RVR

Le RVR offre un choix de deux moteurs, avec une traction avant dans sa version d'entrée de gamme et une traction intégrale pour les autres modèles. Toutes les versions incluent des sièges avant chauffants, l'entrée sans clé, le contrôle automatique de la climatisation et des essuie-glaces à capteur de pluie. Les versions supérieures peuvent ajouter la surveillance des angles morts, un volant chauffant, un toit ouvrant panoramique et un démarreur à distance.

CARACTÉRISTIQUES

- **Moteur :** 2,0 litres I4 | 2,4 litres I4
- **Puissance :** 148 chevaux/145 lb-pi de couple (2,0) | 168 chevaux/167 lb-pi de couple (2,4)
- **Consommation de carburant :** 9,7/7,8/8,9 (2,0 TAV) | 10,0/8,1/9,1 (2,0 TAI) 10,3/8,3/9,4 (2,4 TAI)
- **Capacité de charg. :** 569 – 1 402 litres

Toyota RAV4

Le RAV4 est offert en version essence, hybride et en hybride rechargeable sous le nom de RAV4 Prime. Tous les modèles sont équipés d'une transmission intégrale ; sur les modèles hybrides, les roues arrière sont entraînées par un moteur électrique lorsque nécessaire pour la traction. Le Prime offre une autonomie de 68 km en mode tout électrique en pleine charge.

CARACTÉRISTIQUES

- **Moteur :** 2,5 litres I4 | 2,5 litres I4 avec système hybride
- **Puissance :** 203 chevaux/184 lb-pi de couple (RAV4)
  219 chevaux combinés/163 lb-pi de couple (Hybride)
  302 chevaux combinés/165 lb-pi de couple (Prime)
- **Consommation de carburant :** 9,5/7,2/8,5 (RAV4) | 5,8/6,3/6,0 (Hybride) 5,7/6,4/6,0 (Prime)
- **Capacité de charg. :** 1 059 – 1 977 litres

Kia Sportage

Le populaire VUS compact de Kia est offert avec des motorisations à essence, hybride ou hybride rechargeable. La version de base à essence est en traction avant ; toutes les autres versions, y compris les hybrides, sont à traction intégrale. Le PHEV a une autonomie de 55 km en mode tout électrique.

CARACTÉRISTIQUES

- **Moteur :** 2,5 litres I4 (Sportage) | 1,6 litre I4 (Hybride/PHEV)
- **Puissance :** 187 chevaux/178 lb-pi de couple (2,5)
  227 chevaux combinés/258 lb-pi de couple combiné (Hybride)
  261 chevaux combinés/258 lb-pi de couple combiné (PHEV)
- **Consommation de carburant :** 9,3/7,1/8,3 (2,5 à traction avant) | 10,1/8,7/9,5 (2,5 à traction intégrale) | 6,1/6,3/6,2 (Hybride) | 6,6/6,7/6,7 (PHEV)
- **Capacité de charg. :** 1 036 – 2 098 litres (Sportage) |977 – 2 087 litres (Hybride) | 977 – 1 854 litres (PHEV)

OUTLANDER

SUPER CONTRÔLE INTÉGRAL

LE CONTRÔLE SUR TOUTE ROUTE, PAR TOUT CLIMAT.

Visitez mitsubishi-motors.ca/fr/acheter/parcs
Ou contacter luc.grenier@na.mitsubishi-motors.com

EN PRIME :

7 modes de conduite

11 coussins gonflables

Bluetooth[MD], Android Auto et CarPlay d'Apple

Caractéristiques de sécurité comme:

- Avertisseur de sortie de voie
- Atténuation de collision avant
- Surveillance des angles morts
- Alerte de circulation transversale arrière
- Surveillance de l'état du conducteur

MITSUBISHI MOTORS

TRIANGLE

CONDUISEZ EN TOUTE CONFIANCE

En savoir plus

Distribué exclusivement par :

DYNAMIC TIRE INC.

www.dynamictire.com

AIDE FINANCIÈRE ET SUBVENTIONS

DES PROGRAMMES POUR FACILITER L'ÉLECTRIFICATION DE VOTRE PARC DE VÉHICULES

Électrifier son parc implique de se procurer des véhicules électriques et l'infrastructure de recharge permettant de les opérer.

TEXTE **EMMANUELLE TOUSSAINT**

Afin de faciliter votre transition électrique et d'en diminuer les coûts, plusieurs programmes de subvention et d'aide financière vous sont offerts. En voici un rapide survol :

Les programmes provinciaux. Au Québec, de nombreux incitatifs sont disponibles afin d'encourager les entreprises à entamer ou continuer l'électrification de leur parc.

- **Transportez vert.** Destiné aux exploitants de parcs de véhicules routiers souhaitant diminuer leurs émissions de gaz à effet de serre, il permet d'obtenir de l'aide financière pour : de l'accompagnement en gestion de l'énergie ; de la formation à l'écoconduite ; l'acquisition et l'installation d'une borne de recharge rapide en courant continu.
- **Roulez vert.** Ce programme est également intéressant pour les gestionnaires de parcs. Il fournit de l'aide financière pour l'acquisition d'un véhicule neuf ou d'occasion, ainsi que pour l'acquisition et l'installation de bornes de recharge au travail. Prenez note que les montants accordés pour l'acquisition de véhicules électriques connaîtront une diminution progressive à compter du 1er janvier 2025. Le programme se termine le 31 décembre 2026.
- **Fonds Écoleade.** Ce fonds propose une subvention allant jusqu'à 40 000 $ aux entreprises qui souhaitent mettre en place des solutions plus écologiques.
- **Écocamionnage.** Il s'adresse à l'industrie du transport routier de marchandises et des véhicules de service. Il offre de l'aide financière pour l'acquisition de technologies ou de véhicules permettant d'améliorer l'efficacité énergétique ou réduire l'empreinte carbone. La subvention pour les véhicules lourds peut atteindre jusqu'à 175 000 $, auxquels s'ajoute une bonification si le véhicule est fabriqué au Québec.
- **Programme d'électrification du transport scolaire.** Ce programme propose de l'aide financière pour l'achat d'autobus scolaires électriques et pour l'acquisition et l'installation d'infrastructures de recharge.

Les programmes fédéraux. Afin de soutenir ses ambitions d'électrification, un ou une gestionnaire de parc de véhicules peut combiner les avantages d'un programme québécois à ceux d'un programme canadien.

- **Programme d'incitatifs pour les véhicules moyens et lourds à zéro émission (iVMLZE).** Les organisations des secteurs commerciaux et industriels peuvent bénéficier du soutien financier pour l'achat ou la location de véhicules zéro émission moyens ou lourds. L'aide financière du programme iVMLZE peut atteindre jusqu'à 200 000 $ par entreprise.
- **Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro (PIVEZ).** Le programme PIVEZ permet de financer le déploiement de bornes de recharge au Canada, notamment sur les lieux de travail et pour les parcs de véhicules. La contribution du programme est limitée à 50 % des coûts totaux d'un projet d'infrastructure, jusqu'à concurrence de 5 millions de dollars.
- **Programme pour les véhicules zéro émission (iVZE).** Appliqué au point de vente par le concessionnaire, ce programme permet de recevoir jusqu'à 5 000 $ pour l'achat ou la location (12 mois minimum) d'un véhicule électrique. Les entreprises canadiennes gérant des parcs de véhicules peuvent obtenir jusqu'à 10 incitatifs.
- **Initiative d'autobus zéro émission.** Proposée par la Banque d'infrastructure du Canada, cette initiative offre du financement sous forme de prêts directs aux propriétaires d'autobus afin de couvrir les frais d'achat de ces véhicules. Le remboursement des prêts se fait à l'aide des économies réelles réalisées sur les coûts d'exploitation.

Certaines entreprises, dont Cléo, peuvent vous aider à maximiser vos retours et à remplir vos demandes de subventions* en lien avec votre projet d'électrification de votre parc de véhicules.

Découvrez notre service clé en main !

Emmanuelle Toussaint, LL.B, compte plus de 25 ans d'expérience en gestion dans les secteurs privés et publics et évolue dans le secteur des transports depuis une dizaine d'années. Avocate, elle est actuellement vice-présidente, commercialisation, pour Cléo Innovations, une filiale d'Hydro-Québec.

PHOTO CLÉO

Borne de recharge CA Ford Pro de 80 A Série 2

Une nouvelle borne de recharge pour votre parc

La borne de recharge CA Ford Pro de 80 A, Série 2, est le futur de la recharge électrique. Facile à utiliser, à entretenir et à contrôler, elle est dotée de câble et connecteur détachables, d'un lecteur RFID et d'une connectivité améliorée. De plus, elle répond aux normes à venir : les gestionnaires de parcs de véhicules électriques peuvent ainsi se préparer aux fonctionnalités futures fournies à distance.

Votre borne de recharge est prête.
Votre parc de véhicules aussi.

Ford PRO™

Fordpro.ca

© 2024 Ford du Canada Limitée. Tous droits réservés.

TRIANGLE

CONDUISEZ EN TOUTE CONFIANCE

En savoir plus

Distribué exclusivement par :
DYNAMIC TIRE INC.

www.dynamictire.com

UNE GESTION RÉSOLUMENT AVANT-GARDISTE

La ville de Québec se démarque par une gestion avant-gardiste de son parc de véhicules et une constante évolution vers les meilleures pratiques : intégration de nouveaux indicateurs de performance, efforts de standardisation, réorganisation du service d'entretien pour pallier la pénurie de mécaniciens, offre de dizaines de milliers d'heures de formation et efforts d'électrification.

TEXTE **MARTINE PAINCHAUD**

Raoul Pascal, directeur au Service de la gestion des équipements motorisés à la ville de Québec, gère un département « très versatile et très hétérogène » qui comprend 3254 équipements.

« On s'occupe également de l'équipement et des appareils qui peuvent être attachés aux véhicules, tels que des remorques, des compresseurs et des génératrices mobiles. »

Indicateurs de performance

Un nouveau tableau de bord permet aux gestionnaires d'avoir une image complète de la façon dont les véhicules sont utilisés et des tendances qui en découlent. Les trois indicateurs clés sont :

- le nombre de véhicules en fonction ;
- le coût des travaux d'entretien réalisés à l'externe ;
- la consommation d'essence et de diesel.

« Grâce à ces indicateurs, on peut voir comment se comporte le parc au quotidien : les véhicules qui sont mis en service, la répartition des véhicules, le statut des équipements, le nombre de travaux externes réalisés au cours du dernier mois, ainsi qu'un comparatif mensuel des trois dernières années pour voir les tendances », explique M. Pascal.

Étant donné que l'entretien des véhicules se fait à l'interne, un autre indicateur sera ajouté au tableau de bord sous peu : le temps entre chaque réparation.

« On est en train de mettre en place des indicateurs pour connaître la durée moyenne entre les pannes. Cela nous permettra de mesurer le niveau de fiabilité des équipements et éventuellement de passer de l'entretien préventif à l'entretien prédictif. »

Efforts de standardisation

Pour M. Pascal, la standardisation des pratiques des différentes municipalités du Québec est un enjeu stratégique. À cet effet, il a pris l'initiative de partager sees pratiques avec quelques municipalités et l'Union des municipalités du Québec (UMQ).

« Au niveau municipal, en matière de gestion de parc de véhicules, rien n'existe pour qu'on puisse standardiser nos façons de faire. Pourtant, que ce soit à Montréal ou à Gatineau, nos activités sont similaires. Notre vision et notre ambition c'est de standardiser les opérations des parcs de véhicules des municipalités nonobstant les particularités régionales. »

La standardisation c'est aussi une façon de gérer plus efficacement les deniers publics.

« La standardisation engendre nécessairement un gain de temps qui peut aller jusqu'à 15 % et plus, mensuellement. Si on optimise et on standardise nos opérations, on sera en mesure de faire plus ou mieux en moins de temps. »

L'effort de standardisation de Québec s'étend aussi aux pièces et aux inventaires.

« Des pièces standards entraînent moins de variétés et cela permet de faire des économies ; plus j'ai de variétés plus j'ai d'inventaire donc plus j'ai d'argent qui dort. Aussi, plus nos opérations sont standardisées, plus on économise du temps sur les réparations. Il reste encore du travail à faire, mais c'est dans cette orientation qu'on s'en va. »

PHOTOS **VILLE DE QUÉBEC**

Faire face à la pénurie de mécaniciens

La plupart des travaux d'entretien et de réparation des véhicules se font à l'interne grâce à quelque 80 mécaniciens dont le travail est essentiel à la réalisation de la mission d'un parc de véhicules.

Face à la pénurie de cette main-d'œuvre spécialisée, des décisions difficiles ont été prises en vue d'optimiser les opérations.

« L'année passée, j'ai dû fermer deux ateliers de réparation pour rapatrier des mécaniciens à d'autres endroits. La pénurie de main-d'œuvre nous force à fonctionner dans une logique d'optimisation de nos opérations . Nous sommes ainsi passés de huit à six ateliers, avons revu notre mode de fonctionnement et ce n'est pas terminé. »

Le gestionnaire peut savoir l'utilisation de tous les équipements roulants de la municipalité.

Des milliers d'heures de formation pour les utilisateurs

Fièrement, M. Pascal souligne que plus de 10 500 heures de formation ont été données aux utilisateurs des véhicules du parc de Québec. Ainsi, en 2023, un total de 1543 personnes se sont qualifiées grâce à une foule de formations sur différents véhicules et équipements.

« Pour nous, c'est un investissement important. La formation a un impact positif sur la qualité des services rendus à la population et elle nous permet de bien répondre aux besoins de nos partenaires internes. »

Électrification : transition prudente

D'ici la fin de l'année, le parc de la ville de Québec devrait être électrifié à hauteur de 6,5 %. Devant la difficulté de se procurer des véhicules électriques, le directeur et son équipe se concentrent sur la sensibilisation des utilisateurs à ces nouveaux enjeux.

« Pour l'instant, nos efforts visent la sensibilisation des partenaires, car les opérateurs sur la route ont des craintes quant à l'utilisation des VÉ. Notre objectif est d'évoluer vers l'intégration la plus harmonieuse possible, alors oui, c'est un défi ! »

Geothentic
La référence en solutions de Gestion de Flotte & de Géolocalisation
DISPONIBLE SUR Google Play
Disponible sur App Store
Geothentic
WWW.GEOTHENTIC.COM
NOUS JOINDRE
+1 (888) 377-0269
contact@geothentic.com

TRIANGLE
CONDUISEZ EN TOUTE CONFIANCE

En savoir plus
Distribué exclusivement par :
DYNAMIC TIRE INC.
www.dynamictire.com

DE LOIN ET DE PRÈS

La création de la grande région du Nord-Est de l'Amérique pour la NAFA donne maintenant des résultats que peuvent apprécier nos membres.

TEXTE **GUILLAUME POUDRIER**

Tout cela restait abstrait. Comment nos gestionnaires de parc et fournisseurs spécialisés québécois, membres de la NAFA, pouvaient s'y retrouver dans une organisation qui redécoupe ses territoires et nous englobe dans la grande région qui couvre l'Est du Canada et le Nord-Est des États-Unis ?

En fait, les derniers mois démontrent qu'on s'y retrouve, comme avant, avec en bonus une belle valeur ajoutée. Nous avons en effet mis sur pied, avec le soutien technique et logistique de la NAFA nationale, une série de webinaires de proximité, sous forme de rencontres informelles, entre un de nos membres et un spécialiste partageant ses connaissances dans un secteur touchant directement nos intérêts.

Ainsi, j'ai eu l'occasion d'animer une telle rencontre avec l'expert François-Alexandre Tremblay, chef de l'innovation et expert en IA chez Baseline, pour parler de l'impact qu'aura l'intelligence artificielle sur la sécurité de nos opérations. Nous espérons présenter trois ou quatre de ces rencontres virtuelles annuellement à nos membres. Tout est question de trouver les volontaires pour les animer. Ils ne peuvent pas nécessairement venir tous du Québec, malgré notre légendaire dynamisme.

Une belle plateforme d'échange

La NAFA organise aussi un autre type d'évènement virtuel très rassembleur sous la forme de tables rondes. Là, les membres sont invités à partager leur expérience sur un sujet donné. C'est très intéressant de nous entendre parler des défis qui ont été relevés avec succès et de mettre en garde les confrères face à certains pièges.

Autour de cette table virtuelle, il y a certes des gestionnaires américains, mais vous réalisez rapidement que mis à part la langue et la couleur du drapeau, ils vivent les mêmes challenges que nous sur des dossiers liés à nos opérations quotidiennes.

Cela répond à nos espérances, soulevées quand la notion d'une fusion régionale avait été évoquée. Nous pouvons maintenant accéder et partager plus aisément à l'information spécialisée qui fait la valeur de notre participation à la NAFA.

Et localement, demandez-vous, que reste-t-il de nous ? Eh bien, notre comité du Québec mène ses activités comme toujours avec un succès encourageant.

J'en veux pour exemple notre Tournoi de golf, livré à guichets fermés, où 128 représentants de notre secteur d'activité ont pu fraterniser et passer une merveilleuse journée ensemble.

Il n'est pas exclu que ce genre de rencontres, qui nous permettent de nous connaître aussi sur une base plus personnelle, se traduise par un évènement pour la grande région du Nord-Est américain.

Somme toute, les derniers mois ont vu une accélération des activés de notre association. Un beau catalogue de possibilités pour la région élargie, mais aussi la preuve en concrète de l'importance de nous retrouver localement.

Guillaume Poudrier est président de la firme Géothentic et représentant du Québec au sein de la NAFA.

PHOTO **NAFA**

Économisez. Simplifiez vos tâches. Concentrez-vous sur votre entreprise.

Découvrez comment vous pouvez économiser sur le carburant, le lavage d'auto et l'entretien de vos véhicules, tout en gérant votre personnel, vos processus et vos dépenses.

Shell.ca/ParcCartes

TRIANGLE

CONDUISEZ EN TOUTE CONFIANCE

En savoir plus

Distribué exclusivement par :

DYNAMIC TIRE INC.

www.dynamictire.com

PNEUS

DYNAMIC TIRE

VIVE LA NEIGE !

Les parcs canadiens disposent désormais de plus d'options que jamais pour l'achat de pneus poids lourds adaptés aux conditions hivernales.

TEXTE **JACK KAZMIERSKI**

Les camions canadiens affrontent des conditions routières et météorologiques parmi les plus rigoureuses au monde. Pour surmonter ces défis et naviguer sur nos routes glacées et nos autoroutes enneigées, ils ont besoin de pneus poids lourds de haute qualité.

Cependant, des pneus poids lourds de qualité ne constituent que la moitié de l'équation. Ces camions ont aussi besoin de pneus abordables. Les marges sont serrées, et les opérateurs de parcs cherchent toujours à réduire les coûts et à mieux gérer les dépenses. En tant que marchand de pneus, si vous répondez à ces besoins, vous vous assurerez des clients fidèles.

Un partenariat avec Dynamic Tire peut faire toute la différence. Dynamic Tire fournit des pneus poids lourds de haute qualité à des prix compétitifs, en plus d'offrir une garantie solide sur tous ses produits premium. Les détaillants peuvent compter sur le soutien de l'équipe locale de Dynamic Tire, prête à offrir des conseils, des informations et un service après-vente supérieurs.

« Nous nous engageons à fournir des produits de la plus haute qualité, un service exceptionnel et une expertise inégalée pour répondre aux divers besoins de l'industrie du pneu », déclare Mike Matesic, gestionnaire de la division des pneus poids lourds de l'entreprise .

M. Matesic et l'équipe de Dynamic Tire cherchent toujours à dépasser les attentes. « Nous sommes convaincus de notre capacité à fournir à notre réseau de détaillants le meilleur soutien possible, et nous cherchons à offrir la meilleure expérience client de l'industrie du pneu, dit-il. Notre mission est de devenir le principal fournisseur de pneus spécialisés au Canada, tout en nous établissant comme la destination par excellence pour tous les types de pneus. »

Dynamic Tire est déterminé à offrir LA meilleure expérience client de l'industrie du pneu, déclare Mike Matesic, directeur du segment TBR chez Dynamic Tire.

TRIANGLE

CONDUISEZ EN TOUTE CONFIANCE

En savoir plus

Distribué exclusivement par :

DYNAMIC TIRE INC.

www.dynamictire.com

Points forts des produits : Rovelo

Dynamic Tire offre une gamme complète de pneus Rovelo pour des conditions météorologiques extrêmes. Cela inclut le Rovelo RDW1 (dimension disponible : 11R22.5/24.5), un pneu de traction régional premium conçu pour toutes les conditions météorologiques. Il est certifié avec le logo du flocon et de la montagne à trois sommets (3PMS), ce qui valide la capacité de ce pneu à surmonter nos hivers canadiens. Le RDW1 présente une conception à crampons ouverts, ce qui permet une excellente traction et l'évacuation efficace de la boue et de la neige des rainures.

Récemment, Dynamic Tire a ajouté deux nouveaux modèles d'hiver certifiés 3PMS à la gamme Rovelo : les RDW2 et RDW3. Le RDW2 (dimension disponible : 315/80R22.5) est un pneu de traction pour autoroutes régionales, conçu pour toutes les conditions hivernales, tandis que le RDW3 (dimensions disponibles : 385/55R22.5, 385/65R22.5) est un pneu toutes positions à base large conçu pour offrir une maniabilité et une traction exceptionnelles dans des conditions hivernales sévères.

> « Notre mission est de devenir le principal fournisseur de pneus spécialisés au Canada. »
>
> **MIKE MATESIC**
> GESTIONNAIRE DE LA DIVISION DES PNEUS POIDS LOURDS DYNAMIC TIRE

La gamme Rovelo comprend deux autres pneus populaires certifiés avec le logo 3PMS : le RDR5SP et le RDR3. Le RDR5SP (tailles disponibles : 225/70R19.5, 245/70R19.5) est un pneu de traction régionale premium, avec des nervures de protection sur le flanc qui préviennent les abrasions et les coupures causées par les dommages aux bordures, améliorant ainsi la durabilité et la longévité du pneu. Le RDR3 (dimensions disponibles : 225/70R19.5, 245/70R19.5) est de son côté un pneu de traction régional premium conçu pour une traction toutes saisons.

Points forts des produits : RoadX

Une autre marque de pneus poids lourds populaire est disponible chez Dynamic Tire : RoadX, la marque sœur de Rovelo. Distribués par Dynamic Tire au Québec et dans les provinces maritimes, les pneus RoadX sont disponibles dans les mêmes dimensions que les pneus Rovelo, et Rovelo et RoadX font partie de la famille de marques Sailun Tire.

Points forts des produits : Triangle

Une autre marque clé est Triangle, qui offre une variété de pneus d'hiver et toutes saisons idéaux pour le climat et les conditions routières au Canada. Parmi les pneus les plus populaires de cette gamme disponibles chez Dynamic Tire, on trouve le TRD92, un pneu d'hiver de traction disponible en six dimensions différentes, conçu pour répondre aux besoins du marché canadien.

Le Triangle TRD97 est un pneu « super régional », car il convient aux applications régionales et de longues distances. Conçu pour offrir une traction supérieure sur les routes mouillées, sèches et dans des conditions hivernales, il est disponible en deux dimensions : 11R22.5 et 11R24.5.

Un favori des parcs, le modèle TRD66, est aussi maintenant disponible en 315/80R22.5. Ce pneu de traction offre d'excellentes performances hivernales grâce à un composé spécial pour la neige et à l'ajout de lamelles 3D. Enfin, le TRS66 est un pneu de direction/toutes positions premium, conçu pour faire face aux défis de l'hiver. Il est maintenant disponible en 315/80R22.5.

Rovelo RDW1

Rovelo RDW2

Rovelo RDW3

PHOTOS JACK KAZMIERSKI, MIRAGE, ROVELO, TRIANGLE

Mirage MDW217

Points forts des produits : Mirage

Enfin, mais non des moindres, évoquons le Mirage MDW217. Ce pneu de haute qualité a été spécialement conçu pour les applications de traction régionale et pour offrir des performances optimales. Véritable pneu toutes saisons, le MDW217 peut gérer les conditions routières les plus difficiles. Qu'il s'agisse de fortes pluies, de terrains boueux, de neige ou de glace, le MDW217 peut tout conquérir.

Le MDW217 a été spécialement conçu pour les conditions hivernales et offre une traction exceptionnelle sur la glace et la neige, en partie grâce à l'utilisation extensive de lamelles dans la bande de roulement. Il se comporte très bien dans la neige profonde et la boue avec son design de blocs de bande de roulement agressif. Bref, le MDW217 garantit une maniabilité et une stabilité exceptionnelles, ce qui en fait un choix idéal pour la conduite hivernale. Ce pneu est disponible en deux dimensions : 11R22.5 et 11R24.5.

La différence Dynamic Tire

En tant que distributeur exclusif au Canada des pneus Mirage, Triangle et Rovelo, Dynamic Tire est fier d'offrir à ses partenaires les marques, les produits et le service que les détaillants de pneus attendent. Dynamic Tire peut non seulement fournir une gamme complète de dimensions et de modèles de pneus pour une large gamme d'industries et d'applications, mais l'entreprise introduit aussi constamment de nouveaux produits au Canada et les améliore avec des technologies innovantes adaptées aux défis du paysage canadien et de notre climat nordique.

Dynamic Tire a mis en place une équipe de soutien canadienne de premier ordre, composée de vétérans de l'industrie du pneu avec des décennies d'expérience, qui travaillent avec des fabricants de pneus, des distributeurs, des détaillants et d'autres professionnels de l'industrie. Chaque membre de l'équipe de soutien de Dynamic Tire est passionné de pneus et expérimenté. Dynamic Tire dispose ainsi de spécialistes dédiés sur le terrain qui peuvent offrir un soutien supplémentaire aux détaillants.

Bien que ce niveau de soutien après-vente soit impressionnant, Dynamic Tire aide également les marchands de pneus dans leurs efforts de marketing. Un nouveau site web et un catalogue sont en cours de réalisation, afin de garantir aux clients potentiels qu'ils soient non seulement informés sur les nombreuses marques disponibles chez Dynamic Tire, mais aussi dirigés vers les détaillants de leur région. De plus, Dynamic Tire travaille avec ces derniers pour élaborer des solutions de marketing adaptées dans leur zone de marché .

Enfin, une fois la vente conclue, Dynamic Tire assure pour ses produits haut de gamme un plan de protection de garantie de sept ans - le meilleur de l'industrie, qui comprend jusqu'à trois rechapages, un essai de 30 jours et une protection contre les risques routiers. Dynamic Tire offre également une garantie limitée complète sur les produits de pneus Mirage.

Triangle TRD92

Triangle TRD66

Triangle TRS66

TRIANGLE

CONDUISEZ EN TOUTE CONFIANCE

En savoir plus

Distribué exclusivement par :

DYNAMIC TIRE INC.

www.dynamictire.com

EST-IL TOUJOURS AVANTAGEUX D'ENTREPOSER LES PNEUS DES CLIENTS ?

Nombreux sont les centres de pneus qui offrent un service d'entreposage de pneus à leurs clients. Est-ce toujours avantageux de l'offrir en 2024 ?

TEXTE **MATHIEU VALIQUETTE**

La façade extérieure du Garage Fredette Pneus et Mécanique situé sur la Rue Sherbrooke à Montréal.

Les services d'entreposage de pneus sont encore très sollicités à chaque changement de saison.

Effectivement, entreposer ses pneus à la maison, c'est une corvée compliquée pour beaucoup de gens. En fait, peu d'entre eux ont l'espace ou l'énergie pour les entreposer.

Ainsi, pas surprenant que chez OK Pneus André Ouellet Montmagny, près de la moitié des clients ont recours au service d'entreposage. En région, c'est une clientèle plutôt variée qui l'utilise, tel que l'explique le copropriétaire d'OK Pneus André Ouellet, Frédéric Ouellet : « OK pneus La Malbaie est principalement un grossiste en pneus poids lourds, avec 70 % des ventes provenant de ce secteur, tandis qu'à Montmagny, 70 % des ventes sont des pneus automobiles. La clientèle et les types de services varient donc selon la succursale. »

L'entreposage des pneus est donc un service qui, en 2024, est toujours en demande. Toutefois, avec l'inflation et l'évolution rapide du marché, les coûts d'opération de l'entreposage ont augmenté de manière significative. Ainsi, est-ce toujours aussi avantageux pour les entreprises de l'automobile d'offrir ce type de service ?

Bon pour les affaires?

On peut s'imaginer que les entreprises qui offrent l'entreposage des pneus ne le font pas que pour être gentilles ! C'est une stratégie qui permet de fidéliser la clientèle et de faire fructifier les chiffres de ventes. Par exemple, les détaillants de pneus peuvent faire croître leurs ventes en mesurant l'usure des pneus lors de l'entreposage. S'ils sont trop usés, on peut ensuite proposer au client d'en acheter de nouveaux.

Des services complémentaires

Rares sont les centres de pneus qui n'offrent pas aujourd'hui les services d'entretien mécanique.

Par exemple, à l'atelier Fredette Pneus et Mécanique, on fait du pneu, mais aussi de la mécanique générale depuis les années 1980. D'après Cynthia Fredette, copropriétaire, les entreprises ne peuvent plus vivre que de la vente et de l'entreposage de pneus, car c'est une industrie très saisonnière: « Avec les pneus achetés sur Internet et ceux fournis par les concessionnaires, il faudrait faire énormément de volume, explique Mme Fredette. Le pneu, c'est saisonnier, environ quatre à cinq mois par an. La mécanique permet de pallier cette saisonnalité et de garder notre personnel à l'année longue. »

Dans un même ordre d'idées, chez OK Pneus Saint-Anselme, on fait aussi de la mécanique générale. En effet, d'après le copropriétaire, Jonathan Lacasse, cela permet d'augmenter le nombre de visites de leurs clients : « Celui qui vient pour l'entreposage, en théorie, il fait tous ses entretiens ici. Donc, c'est trois, quatre, cinq visites par année, plutôt que juste une ou deux. Plus il y a de visites, plus ça nous rapporte. »

Bref, si l'entreposage assure deux visites annuelles, à l'atelier de multiplier ce nombre en présentant à ses clients un programme structuré d'entretien mécanique pour leurs véhicules.

Entreposage 2.0

Il fut un temps où l'étiquetage des pneus se faisait à la main. Les pneus étaient identifiés au crayon, puis entrés sur une liste papier. Bien sûr, les erreurs étaient plus communes et le temps passé à chercher certains pneus pouvait être long si une erreur avait été commise durant l'entrée de données.

Aujourd'hui, de nombreux logiciels permettent d'optimiser le procédé d'étiquetage. De manière générale, les logiciels CRM (Customer Relationship Management) dédiés à l'automobile, permettent de gérer toutes les facettes d'une entreprise (ventes, horaire du personnel, informations de contact des clients, etc.) et peuvent comporter un volet étiquetage des pneus.

PHOTOS **GARAGE FREDETTE PNEUS ET MÉCANIQUE, OK PNEUS SAINT-ANSELME**

L'équipe d'OK Pneus Saint-Anselme devant l'entrée de leur atelier avec le copropriétaire, Jonathan Lacasse, situé en arrière, à gauche.

Comme l'explique M. Lacasse de chez OK Pneus Saint-Anselme, l'utilisation des logiciels est aujourd'hui indispensable pour l'entreposage des pneus : « Depuis l'implémentation du système informatisé en 2015, il n'y a eu aucune perte de pneus chez nous. Chaque pneu qui entre dans notre entrepôt est étiqueté à l'aide d'une imprimante Zebra (code-barre), ce qui permet de les retrouver avec précision. » En effet, ces logiciels permettent de regrouper les informations de contact des clients auxquels les pneus appartiennent. Tout est inscrit à un seul et même endroit.

Malgré l'efficacité des logiciels CRM utilisés pour le stockage, il y a encore place à l'amélioration, notamment en matière d'automatisation. Par exemple, les rappels aux clients pour faire installer leurs pneus se font encore un à un, par voie téléphonique. Mais un système permettant d'automatiser les rappels aux clients pourrait accélérer le processus qui, avec certains clients, peut être long et complexe.

Avec l'arrivée de l'intelligence artificielle, le volet automatisation de l'entreposage des pneus pourrait se développer grandement au cours des prochaines années.

Les coûts d'opération en hausse

L'inflation n'épargne personne, même pas les entreprises qui entreposent des pneus ! En effet, les espaces dédiés à l'entreposage sont très grands et coûtent cher à entretenir.

Chez OK Pneus André Ouellet, l'entrepôt permet d'entreposer 13 000 pneus et au cours des dernières années, les coûts d'opération ont augmenté de manière significative, comme l'explique Frédéric Ouellet: « Au cours des trois ou quatre dernières années, le coût des assurances a vraiment augmenté. À cela, tu ajoutes aussi l'augmentation du coût de la main d'œuvre, l'augmentation des prix des étagères… Mais c'est un mal pour un bien, car ça nous permet de fidéliser une bonne partie de notre clientèle. »

Bien que l'entreposage des pneus semble être une opération plutôt simple à première vue, de nombreuses contraintes et paramètres le régissent. Toutefois, en 2024, cela permet encore de fidéliser une bonne partie de la clientèle, d'augmenter le nombre des visites des clients et, conséquemment, de faire mousser les chiffres de ventes. Même si les coûts d'entreposage ont augmenté, les retours que ce service offre sont encore suffisants pour que les ateliers continuent d'offrir ce service.

TRIANGLE
CONDUISEZ EN TOUTE CONFIANCE

En savoir plus
Distribué exclusivement par :
DYNAMIC TIRE INC.
www.dynamictire.com

DYNAMIC TIRE

SATISFAIRE LES CANADIENS

La gamme de pneus poids lourds de Rovelo croît avec de nouveaux pneus conçus pour le marché canadien.

TEXTE **JACK KAZMIERSKI**

En tant que distributeur exclusif des pneus poids lourds Rovelo au Canada, Dynamic Tire ajoute activement de nouvelles tailles et de nouveaux modèles à cette gamme pour répondre à la demande croissante. Récemment, Dynamic Tire a intégré deux nouveaux modèles d'hiver : les RDW2 et RDW3. Arborant le logo du flocon et de la montagne à trois sommets (3PMS) sur leur flanc, ces pneus sont testés par une tierce partie et jugés aptes à affronter nos hivers canadiens rigoureux.

Une marque mondiale

La gamme Rovelo est fabriquée par The Sailun Group, le 10e plus grand fabricant de pneus au monde. Les produits Sailun sont vendus dans plus de 180 pays, avec des ventes annuelles mondiales dépassant les 70 millions d'unités. Et Sailun continue de croître. La marque Rovelo possède quatre centres de recherche et développement, dont deux en Amérique du Nord. Les clients de Rovelo peuvent donc être assurés que les pneus qu'ils utilisent sont conçus pour répondre aux besoins des véhicules nord-américains.

« De plus, ajoute Mike Matesic, nous nous engageons dans des programmes de tests avec nos clients de parcs. Ces essais nous fournissent des données réelles que nous transmettons à notre équipe d'ingénierie, ce qui lui permet d'affiner davantage nos pneus pour les routes et les conditions météorologiques auxquelles les parcs sont confrontés. »

« Nous ne sommes pas intéressés par des relations de type «vendre et oublier» avec nos clients. »

MIKE MATESIC
GESTIONNAIRE DE LA DIVISION DES PNEUS POIDS LOURDS, DYNAMIC TIRE

Experts de l'industrie et soutien aux ventes

Parce que la marque Rovelo est vendue exclusivement par Dynamic Tire, les détaillants bénéficient d'un soutien unique. « Nous ne sommes pas intéressés par des relations de type «vendre et oublier» avec nos clients », explique M. Matesic.

Dynamic Tire offre à ses partenaires une marque et un service qui incluent :

- Une gamme complète de dimensions et de modèles pour diverses applications
- De nouveaux produits utilisant des technologies innovantes
- Une équipe de soutien canadienne composée de passionnés
  - o Des professionnels de la vente locaux ayant une expertise de premier plan
  - o Des spécialistes sur le terrain pour un soutien supplémentaire
- Un plan de protection et unegarantie de premier plan dans l'industrie
- Des solutions de marketing adaptées

Mélange en phase liquide

En tant que membre de la famille de marques Sailun Tire, Rovelo bénéficie du mélange en phase liquide. Cette technologie garantit une dispersion uniforme des charges dans le composé du pneu. Le mélange en phase liquide permet à Rovelo d'étendre le « triangle magique » : traction, durabilité et résistance au roulement. Par le passé, pour améliorer un ou deux de ces attributs, il fallait sacrifier les autres. Avec le mélange en phase liquide, ce triangle peut désormais être étendu de manière uniforme pour toutes ces caractéristiques clés.

Garantie

Comme pour tous ses produits haut de gamme, Dynamic Tire offre une garantie de sept ans sur la marque Rovelo comprenant jusqu'à trois rechapages, un essai de 30 jours et une protection contre les risques routiers.

TRIANGLE

TRD05
PNEU DE TRACTION HAUT DE GAMME, SERVICE

APPLICATIONS : Camions pour service régional, camions à ordures, camions-bennes et camions de béton.

Une bande de roulement agressive et ouverte pour une traction exceptionnelle sur plusieurs terrains. Les blocs de bande de roulement interverrouillés au centre assurent une stabilité supérieure. Avec une profondeur de bande de roulement importante, ce pneu offre des performances robustes.

TRD92
PNEU TRACTION HAUT DE GAMME L'HIVER

APPLICATIONS : Camions régionaux et longue distance, autobus, camions à ordures, camions-bennes, camions de béton, camions de livraison et de ramassage.

Un motif de blocs d'épaulement ouvert composé de lamelles 3D pour une excellente traction sur neige. Un composé amélioré offrant une traction accrue dans des conditions hivernales sévères.

TRD97
PNEU DE TRACTION SUPER RÉGIONAL

APPLICATIONS : Camions régionaux et longue distance, autobus, camions de livraison et de ramassage.

Traction et durabilité exceptionnelles en tout temps. Les caractéristiques incluent une bande de roulement profonde de 27/32", des lamelles étendues, et de larger et ouvertes épaules, garantissant une traction maximale sur diverses conditions routières.

Distribué exclusivement par :

DYNAMIC TIRE INC.

CONTACTEZ-NOUS AUJOURD'HUI !

TRIANGLE

CONDUISEZ EN TOUTE CONFIANCE

En savoir plus

Distribué exclusivement par :

DYNAMIC TIRE INC.

www.dynamictire.com

CHARLES TURCOTTE ET FILS : DE LA 2e GUERRE MONDIALE À AUJOURD'HUI

Les ateliers de pneus et mécanique Charles Turcotte et fils en Mauricie, sous la bannière Point S, célèbrent leur 80e année de succès.

TEXTE **MATHIEU VALIQUETTE**

Très peu d'entreprises dans l'après-marché du secteur de l'automobile peuvent se vanter d'avoir vécu la fin de la Deuxième Guerre mondiale. C'est toutefois le cas des centres de pneus Charles Turcotte et fils, une entreprise familiale fondée en juin 1944 à Cap-de-la-Madeleine, en même temps que les troupes canadiennes mettaient le pied sur Juno Beach en Normandie.

Au tout début en 1939, le cofondateur Charles Turcotte opérait une station-service avec ses quatre fils. En juin 1944, M. Turcotte acquiert un garage qui sera opéré par son fils Eugène Turcotte. Huit mois plus tard, les deux commerces fusionnent et depuis, quatre générations de Turcotte ont porté le flambeau à tour de rôle.

Aujourd'hui, les ateliers Charles Turcotte sont dirigés par Claude Turcotte, secondé par ses fils Bruno et Brandon, et ils comptent six différents points de service.

Le secret pour réussir à survivre pendant aussi longtemps dans le monde des ateliers d'après-marché ? D'après Alain Roy, vice-président chez les ateliers Charles Turcotte et fils et qui fait presque partie de la famille puisqu'il travaille à ses côtés depuis 50 ans, tout est dans l'adoption d'une mentalité gagnante: « Le fondateur Charles Turcotte cherchait toujours à être le meilleur dans ce qu'il faisait, c'était un réel visionnaire. Notre président actuel, Claude Turcotte, a toujours eu à cœur ce côté visionnaire et c'est ce qui l'a motivé à faire l'acquisition de quatre autres ateliers. »

Les ateliers Charles Turcotte et fils ont changé plusieurs fois leur stratégie d'affaires en diversifiant leurs services au cours des années. Ils se sont notamment spécialisés dans la vente et la distribution de pneus, dans la mécanique de véhicules lourds et ils ont abandonné leurs stations d'essence pour se concentrer davantage sur la mécanique.

Le fondateur Charles Turcotte et sa femme à leur retraite

Ajouter des services pour l'avenir

Chaque nouveau service ajouté par la famille Turcotte est choisi de manière stratégique en adoptant une optique à long terme. Par exemple, les pneus sont un produit pour lequel la demande n'est pas élastique. Ainsi, peu importe comment les véhicules évoluent au cours des prochaines années, les Québécois auront toujours besoin de bons pneus pour attaquer l'hiver.

On peut donc dire que les centres de pneus et mécanique Charles Turcotte et fils n'ont pas connu leur succès de manière aléatoire. Ils ont su prendre les bonnes décisions aux bons moments. « Pour réussir à rester en avant de la compétition dans notre domaine, il ne faut surtout pas avoir peur du changement, indique M. Roy. Le monde de l'automobile change rapidement et avec toutes les nouvelles technologies et procédés, il faut être très proactif si on souhaite connaître du succès à long terme dans l'après-marché. »

Se démarquer par le service à la clientèle

Tout atelier œuvrant dans l'après-marché peut se vanter d'offrir un bon service à la clientèle. Mais chez les ateliers de ce groupe, on met tout en œuvre pour mettre les clients en confiance et leur faire sentir qu'ils font eux aussi partie de la famille.

PHOTOS **ATELIERS CHARLES TURCOTTE**

nokian® TYRES

CRÉÉS POUR AFFRONTER L'HIVER

NOKIAN TYRES HAKKAPELIITTA® R5

R5 SUV et R5 EV

SANS CRAMPONS

LA SÉCURITÉ À L'ÉTAT PUR

Excellente adhérence et tenue de route équilibrée en hiver

Confort de conduite inégalé et silencieux

Écomobilité et économies de carburant

Flancs renforcés d'aramide sur les versions SUV, gage de durabilité et de protection

Technologie SilentDrive™ offerte sur les versions EV procurant un très faible niveau sonore

DIMENSIONS DISPONIBLES :

HKPL R5 : de 14 à 20 pouces
HKPL R5 SUV : de 16 à 22 pouces
HKPL R5 EV : de 18 à 22 pouces

NOKIAN TYRES HAKKAPELIITTA® 10

10 SUV et 10 EV

CRAMPONNÉS DE L'USINE OU SANS CRAMPONS

UNE NOUVELLE GÉNÉRATION EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ

Sécurité optimale - adhérence supérieure sur la glace et dans la neige

Tenue de route stable et précise, même sur route dégagée

Faible résistance au roulement et économie de carburant

Flancs renforcés d'aramide sur les versions SUV, gage de robustesse et de durabilité

Technologie SilentDrive™ offerte sur les versions EV procurant un très faible niveau sonore

DIMENSIONS DISPONIBLES :

HKPL 10 : de 14 à 20 pouces
HKPL 10 SUV : de 16 à 22 pouces
HKPL 10 EV : de 18 à 21 pouces

NORDMAN NORTH 9

Et North 9 SUV

CRAMPONNÉS DE L'USINE OU SANS CRAMPONS

DES PNEUS POUR TOUTES VOS DESTINATIONS

Performances éprouvées dans toutes les conditions hivernales.

Équilibrés, fiables et sécuritaires sur la glace et dans la neige

Performances optimisées par les solutions professionnelles NorthTech 9.

Comportement précis et contrôle sur les routes enneigées et mouillées

Résistance à l'usure et faible consommation d'énergie

DIMENSIONS DISPONIBLES :

NORTH 9 : de 15 à 17 pouces
NORTH 9 SUV : de 16 à 20 pouces

DISTRIBUTION Stox

QUÉBEC **1 866 906-8848** | PROVINCES DE L'ATLANTIQUE **1 877 779-3484** | ONTARIO **1 866 795-7777** | OUEST CANADIEN (MB, AB & CB) **1 800 303-8473** NORTH COUNTRY TIRE

Un partenaire qui livre !

distributionstox.ca

TRIANGLE

CONDUISEZ EN TOUTE CONFIANCE

En savoir plus

Distribué exclusivement par :

DYNAMIC TIRE INC.

www.dynamictire.com

Un technicien travaillant sur le système de climatisation sur le véhicule d'un client.

« Je crois que la clé de notre bon service à la clientèle réside dans l'empathie que nous avons pour nos clients, explique M. Roy. Dès qu'un client entre avec un problème sur son véhicule, on entre en mode solution et on va vraiment aller avec lui jusqu'au bout de ses problèmes. C'est pour ça qu'on nous fait confiance depuis aussi longtemps. » Même si les ateliers Charles Turcotte et fils sont bien reconnus en Mauricie et que leurs affaires vont très bien, l'entreprise continue de mettre les bouchées doubles pour bâtir les meilleures relations possibles avec ses nouveaux clients. S'asseoir sur ses lauriers est hors de question !

« L'une des choses qui nous fait le plus plaisir, explique M. Roy, c'est quand un client nous appelle pour nous confier le véhicule de ses petits-enfants. Offrir le meilleur service à la clientèle, cela permet d'obtenir la fidélité de nos clients qui parfois perdure d'une génération à l'autre. »

Les défis actuels de l'après-marché

Même les ateliers qui connaissent le plus de succès dans l'après-marché ont à faire face à des défis de taille en 2024. Tout d'abord, la compétition avec les concessionnaires est encore plus féroce qu'à l'époque.

Les procédés dans les ateliers de réparation ont également beaucoup changé au cours des dernières décennies, commel'indique M. Roy: « Avant, tout se faisait en personne, c'était plus simple. Maintenant, la majeure partie de notre clientèle passe par internet et les réseaux sociaux pour nous trouver. Ainsi, il faut s'assurer de choisir des gérants qui peuvent nous amener à niveau, tout en véhiculant les valeurs d'entreprise qui nous ont permis de nous démarquer. »

Pour les années à venir, les centres de pneus et mécanique Charles Turcotte et fils passeront de leur phase d'acquisition et d'expansion à celle de stabilisation du réseau. Pour ce faire, ils mettront l'accent sur la formation des directeurs de leurs succursales pour assurer le même bon service dans tous leurs ateliers.

GUILLAUME MARTIN SUCCÈDE À MARC-ANDRÉ BOISVERT

Le 20 juin 2024, l'Association des Spécialistes de Pneu et Mécanique du Québec (ASPMQ) a tenu son Assemblée générale annuelle, marquée par un événement important : le changement de présidence.

TEXTE **ASPMQ**

Après avoir dirigé l'Association depuis 2021, Marc-André Boisvert a passé le relais à Guillaume Martin. Voici les mots des présidents sortant et entrant :

« Ayant pris la présidence en 2021, en plein cœur de la pandémie, j'ai été fier de voir dès le début de mon mandat l'ampleur et l'efficacité des actions menées par notre Association. Tout au long de mon mandat, j'ai été appelé à intervenir à plusieurs reprises, notamment pour demander une modification d'interprétation sur la réforme des nouveaux tarifs des droits spécifiques des pneus, recommander des changements aux décrets paritaires pour protéger les intérêts des propriétaires d'atelier, participer à une réforme sur les pneus à clous, encadrer la loi sur les pièces et pneus achetés ailleurs, mais installés en atelier, et bien d'autres choses encore. Je crois sincèrement qu'une association telle que la nôtre a sa place dans notre domaine en continuel changement.

Je tiens à remercier tous les membres du conseil d'administration, et tout particulièrement le comité exécutif, pour leur travail remarquable et leur soutien tout au long de mon mandat. Je suis très honoré d'avoir pu être votre président durant ces trois dernières années ! »

Marc-André Boisvert, *président sortant de l'ASPMQ*

« Je suis honoré d'avoir été élu en tant que nouveau président de l'ASPMQ. Mon nom est Guillaume Martin et j'ai le privilège de travailler dans ce domaine depuis 18 ans, ayant acquis une expérience approfondie et une passion inébranlable pour notre industrie. C'est avec fierté que je reprends le flambeau de président de l'Association. Pour mon mandat, mon objectif et ma vision sont centrés sur nos membres. Je considère que le réseautage et la formation sont d'une importance capitale pour nous faire avancer en tant qu'entrepreneurs et j'ai l'intention de redoubler d'efforts afin d'en offrir davantage. Je crois fermement que l'un des rôles les plus importants de notre association est de rassembler les gens de divers milieux pour qu'ils puissent échanger sur leurs défis et réussites, afin que notre industrie en ressorte ainsi grandie.

D'ailleurs, nous sommes déjà en train de mettre plusieurs projets sur pied dans le but de vous offrir plus de formations axées sur les propriétaires d'atelier, qui sont souvent laissés à eux-mêmes dans la gestion de leur entreprise. En terminant, je tiens à préciser que la priorité d'une organisation comme la nôtre passe par le succès de ses membres et je suis convaincu qu'ensemble, nous pouvons bâtir une organisation plus forte. »

Guillaume Martin, *président de l'ASPMQ*

SAILUN TIRE

VALEUR, PERFORMANCE ET SÉCURITÉ

Le pneu Rovelo Arctic Vision est conçu pour être attirant dans la catégorie de pneus d'hiver pour voitures, VUS et véhicules multisegments.

TEXTE **HUW EVANS**

L'hiver rigoureux est une réalité au Canada et ses conditions de conduite exigent des pneus sur lesquels les automobilistes peuvent compter. Cependant, pour de nombreux consommateurs aujourd'hui, alors que les budgets sont serrés en raison du coût de la vie élevé, offrir un pneu qui allie de solides performances hivernales à une ingénierie de qualité tout cela à un prix abordable est une combinaison très populaire.

C'est une des raisons pour lesquelles Sailun Tire Americas, par l'entremise de sa marque Rovelo, a introduit l'Arctic Vision sur le marché canadien.

Le pneu Rovelo Arctic Vision vient dans une grande variété de dimensions pouvant répondre au montage sur les voitures de tourisme, les multisegments et les VUS.

Jamie McIntyre dit que l'Arctic Vision comble un segment important du marché des pneus d'hiver.

Axé sur la valeur

« Le Rovelo Arctic Vision s'adresse aux consommateurs canadiens soucieux de leur budget ; des personnes à la recherche de pneus fiables offrant de bonnes performances en conditions hivernales sans se ruiner », explique Jamie McIntyre, Vice-président principal des ventes, Canada et Développement des produits, Amérique du Nord, pour Sailun Tire Americas.

M. McIntyre tient à souligner la valeur ajoutée que Rovelo apporte au marché avec des produits comme l'Arctic Vision. Bien qu'il soit conçu pour être compétitif en termes de prix et séduire les consommateurs au budget limité, cela ne signifie pas que l'Arctic Vision fasse des compromis sur les performances ou la technologie.

« Le Rovelo Arctic Vision utilise une technologie avancée pour améliorer les performances en conditions hivernales, explique M. McIntyre. Cela inclut un composé de silice fonctionnalisée dans le caoutchouc lui-même. »

Flexibilité et adhérence

« Ce composé maintient la flexibilité et l'adhérence du caoutchouc à basse température dit-il, ce qui est essentiel pour une conduite sécuritaire sur des routes enneigées et glacées. » Il note que la silice fonctionnalisée dans le caoutchouc améliore la surface de contact et offrant une meilleure traction

PHOTO SAILUN TIRE AMERICAS

et stabilité sur les routes enneigées et glacées. « Cela résulte en une meilleure maniabilité, des distances de freinage plus courtes et une sécurité accrue », déclare le Vice-président.

En outre, la technologie du composé de silice fonctionnalisée améliore également la durabilité et longévité de l'Arctic Vision, garantissant des performances constantes tout au long de la saison hivernale et une utilisation à plus long terme. Ce facteur est très significatif pour de nombreux consommateurs dans le marché actuel où les budgets doivent souvent être étirés un peu plus.

En plus de la technologie, des performances et d'un prix axé sur la valeur, le Rovelo Arctic Vision a été conçu pour plaire au plus grand nombre possible de consommateurs canadiens grâce à une large gamme de dimensions et de montages.

Une gamme de dimensions

M. McIntyre note qu'actuellement, l'Arctic Vision est disponible dans des dimensions allant de 16 pouces à 22 pouces de diamètre pour la plupart des voitures de tourisme, des multisegments et des véhicules utilitaires sport (VUS). Il dit que les conditions du marché et la demande évoluent constamment, et que Rovelo « continue de travailler avec nos détaillants pour ajouter des dimensions et des montages supplémentaires en fonction de la demande. » C'est pourquoi il recommande à ceux qui sont intéressés de vérifier régulièrement les nouveautés auprès de Rovelo ou de son réseau de marchands autorisés.

En termes de distribution au Canada, Sailun s'est associé à Groupe Touchette pour la marque Rovelo. Groupe Touchette est reconnu comme l'un des principaux distributeurs de pneus en gros au Canada et ce partenariat permet à des pneus comme le Rovelo Arctic Vision d'être disponibles pour le plus grand nombre possible de consommateurs.

M. McIntyre dit que grâce au réseau de distribution robuste de Groupe Touchette et aux plateformes en ligne, l'accès et l'attrait sont maximisés pour les détaillants et les consommateurs. De plus, M. McIntyre explique que les détaillants de pneus peuvent tirer parti de l'abordabilité et de la technologie avancée de l'Arctic Vision dans leurs efforts de marketing. « Renforcer la visibilité en ligne par la publicité numérique et fournir un soutien complet aux détaillants augmente la visibilité du produit et attire les acheteurs soucieux de leur budget à la recherche de pneus d'hiver fiables », explique le Vice-président.

> « Le pneu Revelo Arctic Vision s'adresse aux consommateurs canadiens qui cherchent un produit fiable, abordable et offrant une bonne performance dans nos conditions hivernales. »
>
> **JAMIE MCINTYRE**
> VICE-PRÉSIDENT PRINCIPAL DES VENTES, CANADA
> ET DÉVELOPPEMENT DES PRODUITS, AMÉRIQUE DU NORD
> SAILUN TIRE AMERICAS

Une option populaire

Alors que le Canada se prépare pour une autre saison hivernale et que les détaillants de pneus anticipent l'une de leurs périodes les plus occupées de l'année, l'Arctic Vision de Rovelo devrait leur offrir une option populaire et à fort volume qui fournit aux consommateurs canadiens des performances supérieures, une tranquillité d'esprit et un prix très compétitif.

Le résultat final devrait donc représenter situation gagnante, non seulement pour Sailun Tire Americas et sa marque Rovelo, mais aussi pour son partenariat avec Groupe Touchette et surtout pour les détaillants qui commercialisent et vendent l'Arctic Vision, ainsi que pour les clients qui l'achètent.

TRIANGLE
CONDUISEZ EN TOUTE CONFIANCE
PASSAGER
COMMERCIAUX
HORS-ROUTE
En savoir plus
Distribué exclusivement par :
DYNAMIC TIRE INC.
www.dynamictire.com

MÉCANIQUE

FREINS AGNA

QUAND ON OPTE POUR LA QUALITÉ

Si le fabricant Freins AGNA connaît une croissance soutenue depuis sa fondation il y a 35 ans, c'est qu'il est resté fidèle à son engagement de fournir au marché des pièces de frein de la meilleure qualité.

TEXTE **MICHEL BEAUNOYER**

C'est lors d'une rencontre dans ses toutes nouvelles installations de l'arrondissement montréalais Saint-Laurent que Gary Ohanian, président de Freins AGNA, explique les derniers développements de l'entreprise familiale.

Fondée en 1989 par son père Arsène, l'entreprise a connu tout un parcours.

Ce dernier était mécanicien de formation. Après avoir été propriétaire d'ateliers, il a compris ce dont avaient besoin les techniciens en matière de pièces de remplacement.

Aujourd'hui, Gary a repris les rênes de l'affaire et est secondé par son frère Raffi et sa sœur Elizabeth. Les épouses des deux frères sont aussi actives dans cette société résolument familiale et aux valeurs demeurées intactes. L'importance de la proximité avec le client final et l'installateur reste au cœur de la vision de l'entreprise. >

Gary, Elizabeth et Raffi Ohanian poursuivent la tradition d'excellence de Freins AGNA.

TRIANGLE

CONDUISEZ EN TOUTE CONFIANCE

En savoir plus

Distribué exclusivement par :

DYNAMIC TIRE INC.

www.dynamictire.com

La mission de Freins AGNA est de concevoir et de fabriquer des plaquettes, segments, disques et tambours de freins qui répondent aux besoins des ateliers d'entretien mécanique et aux spécifications des pièces d'origine. Sous la direction de Gary, la société s'est restreinte à la production de pièces dans deux catégories : la qualité supérieure et la meilleure qualité, plus économique. « Nous avons décidé de ne pas aller dans l'entrée de gamme, explique M. Ohanian. Nous avons une solide réputation auprès de nos clients, alors il est hors de question pour nous de lésiner sur la qualité pour nous battre sur le marché du plus bas prix. »

Un catalogue complet et évolutif

Cette stratégie porte ses fruits. Les ventes des pièces Prologix et Autologix enregistrent des hausses de plus de 10 % annuellement, dont un bond remarquable de 25 % prévu en 2024. M. Ohanian incite d'ailleurs les ateliers à se détourner d'une approche axée uniquement sur le prix. Écouter les besoins des automobilistes et leur proposer des pièces de qualité qui y répondent est la formule que Freins AGNA préconise.

« Outre notre engagement à fournir des pièces de qualité, ce qui nous démarque est l'étendue de la couverture de notre catalogue, reprend le président. Puisque la pièce de freins est notre spécialité, nous pouvons nous adapter rapidement et offrir au marché secondaire des pièces de remplacement sur des véhicules ayant à peine quitté la cour du concessionnaire. La multiplication des pièces représente un défi constant que nous relevons en travaillant étroitement avec nos équipes de recherche et les usines qui fabriquent le produit fini en Asie. »

Le choix de cette région du monde est une question d'efficacité. La concentration de fournisseurs complémentaires vient simplifier et accélérer la production et la logistique, tout en permettant d'offrir les pièces à un coût avantageux.

Un entrepôt hors catégorie

Qui dit riche catalogue, dit gestion d'inventaire. Et c'est là où la visite des installations de Freins AGNA coupe le souffle. Il y a maintenant deux ans, l'entreprise a été contrainte de quitter le bâtiment qu'elle occupait dans le quartier Saint-Léonard à Montréal, car les frais de location y avaient démesurément gonflé. La famille Ohanian s'est alors orientée vers le bâtiment tout neuf qui les attendait sur la rue Beaulac, dans Saint-Laurent.

« Nous nous situons à un emplacement stratégique, près des grands axes routiers et des terminaux ferroviaires. Le bâtiment était vide, donc nous avons pu l'équiper selon nos besoins, et il nous donne aussi la possibilité de grandir au besoin. » Ici se trouvent les bureaux administratifs de l'entreprise, agréables, lumineux et modernes, mais aussi un immense entrepôt. Paradoxalement, il est plus petit en surface que l'ancien à Saint-Léonard, mais les hauts plafonds et son optimisation le rendent autrement plus efficace.

Le trio familial parcourt l'immense entrepôt, qui illustre bien l'excellente variété de pièces de freins offerte par Freins AGNA.

Les rayonnages s'élèvent jusqu'à 36 pieds de hauteur, et les chariots élévateurs qui les alimentent sont semi-automatisés, suivant une piste sur le plancher. Cet endroit ressemble à une forêt d'étagères chargées d'une infinité de boîtes de pièces. Quand on parle de profondeur d'inventaire, on en a une image saisissante. La gestion de cet inventaire sera bonifiée avec l'implantation d'un logiciel qui permettra de remplir les espaces plus efficacement, notamment en rapprochant les pièces de friction les plus demandées. Le dirigeant souhaite des opérations sans papier d'ici quelques mois, de la réception des produits jusqu'à leur expédition chez le client.

Produire et faire distribuer

Même si les ventes sont en progression, Gary Ohanian ne cache pas que le potentiel de développement de la marque au Canada reste élevé. À l'origine, le fabricant veillait à la distribution de ses produits. Cette stratégie a cependant été revue au cours des années, des ententes ayant été signées avec de grands ré-

PHOTOS BIANCA DIORIO

seaux de distribution qui ont greffé les pièces AGNA à leur offre. Cette formule s'est avérée gagnante. AGNA peut se concentrer sur le développement de produits, tandis que ses distributeurs s'occupent de leur commercialisation.

« Nous avons de bonnes ententes et sommes à l'écoute d'autres distributeurs qui pourraient nous permettre de couvrir tout le marché canadien, explique M. Ohanian. Nous voulons nous concentrer sur ce marché pour l'instant, mais il n'est pas exclu que nous percions le marché américain, si l'occasion se présente. »

Un avenir prometteur

Au sein d'une industrie automobile en perpétuelle évolution, Gary Ohanian affiche une image de constance et de confiance. L'introduction graduelle de représentants de la jeune génération dans l'entreprise familiale n'y est pas étrangère.

Mais d'un point de vue plus sectoriel, l'électrification des véhicules ne l'alarme pas non plus. Non seulement parce que les véhicules électriques ne représentent encore qu'une fraction des volumes dirigés vers les ateliers indépendants, mais parce qu'ils ont aussi besoin de freins.

« En fait, cela nous ouvre de nouvelles portes. Plusieurs pièces de friction pour ces véhicules sont difficiles à obtenir, et nous sommes là pour répondre à la demande. Notre histoire, à l'instar de celle des ateliers que nous desservons, nous a toujours poussé à évoluer, à apprendre, à implanter des innovations dans nos produits et nos façons de faire » conclut M. Ohanian.

35 ans d'engagement

Cette année, Freins AGNA souligne son 35e anniversaire. Rares sont les entreprises familiales canadiennes du marché secondaire automobile qui peuvent se targuer d'une telle longévité. Encore plus remarquable est le succès de la passation de l'entreprise vers une nouvelle génération qui a su bâtir sa croissance sur ces fondations solides. La combinaison des talents de Gary, d'Elizabeth et de Raffi Ohanian permet de constamment bonifier les relations avec les clients tout en développant un catalogue de pièces de freins répondant aux plus hautes exigences des ateliers.

Le bâtiment tout neuf de l'arrondissement Saint-Laurent est à la hauteur des aspirations de l'entreprise en pleine croissance.

TRIANGLE
CONDUISEZ EN TOUTE CONFIANCE
PASSAGER
COMMERCIAUX
HORS-ROUTE
En savoir plus
Distribué exclusivement par :
DYNAMIC TIRE INC.
www.dynamictire.com

SOGHU

NOUVEAU VISAGE, MÊME MISSION

C'est le 1er juillet que Jean-François Richard a pris le relais de Jean Duchesneau à la direction générale de la Société de gestion des huiles usagées (SOGHU).

TEXTE **MICHEL BEAUNOYER**

Jean-François Richard occupe le poste de directeur général de la SOGHU depuis juillet dernier.

Cette transition s'est effectuée en douceur alors que M. Duchesneau, impliqué avec la SOGHU depuis ses tout débuts en 2004, a veillé à la transmission des dossiers sur plusieurs mois.

Pour Jean-François Richard, ce nouveau rôle au sein d'une organisation dont il fait partie depuis sept ans, reposera à la fois sur la bonification et la continuité d'une mission qui a connu un bel écho au cours des deux dernières décennies.

« Au cours des 20 dernières années, nous avons vu l'essor remarquable de notre organisation en grande partie grâce à la précieuse collaboration des ateliers de mécanique, dont quelque 600 sont des points de dépôt accessibles au public », explique M. Richard.

En l'espace de 20 ans, la SOGHU a récupéré et valorisé plus d'un milliard de litres d'huile moteur usée, 22 millions de litres d'antigel ou encore 59 000 tonnes de filtres en métal et 38 000 tonnes de contenants de plastique et d'aérosol. C'est colossal !

Une collecte gratuite

Ces liquides et matériaux dommageables pour notre environnement ne sont pas seulement récupérés gratuitement auprès des ateliers et autres points de dépôt, mais mis en valeur. Des compagnies de lubrifiants traitent et réutilisent les huiles comme matière première à la production de nouveaux lubrifiants, tout comme les centres qui traitent les métaux et les plastiques redonnent une nouvelle vie à ces matériaux.

Mentionnons que tout le programme est financé par le prélèvement de frais écologiques, chargés directement au fabricant.

Comptable de formation, mais également diplômé en mécanique automobile, M. Richard est tout désigné pour faire évoluer cette organisation. « Notre objectif est de constamment augmenter notre efficacité auprès de nos partenaires. Dans un monde idéal, nous aimerions que tous les ateliers de mécanique soient des points de dépôt, c'est tellement positif pour leur image dans leur communauté. Nous surpassons nos cibles de récupération et voulons maintenir ces excellents résultats. Nous travaillons également avec le ministère de l'Environnement à qui nous devons rendre compte, poursuit le directeur général, afin de faire évoluer notre offre. »

> « Nous avons vu l'essor remarquable de notre organisation en grande partie grâce à la précieuse collaboration des ateliers de mécanique. »

Il mentionne que l'arrivée graduelle des véhicules électriques va se traduire par l'introduction de nouveaux liquides de refroidissement qui devront être récupérés après usage. « Nous avons déjà des partenaires industriels qui peuvent les traiter, illustre-t-il. Toutefois, ce liquide ne fait pas l'objet d'un éco-frais, ce qui alimente présentement nos discussions avec le ministère. »

Et l'avènement des véhicules électriques n'éclipse pas le fait qu'il ne s'est jamais vendu autant d'huile au Québec. La transition électrique se fait graduellement, le parc automobile tend à prendre de l'âge et nécessite plus d'entretien alors que le transport lourd devra carburer au pétrole pour plusieurs années encore.

Bref, la SOGHU aura encore toute sa pertinence dans l'avenir et sait déjà se positionner pour suivre les avancées technologiques en matière de transport.

HUNTER ENGINEERING

ADAS SIMPLIFIÉ

Les calibrations n'ont jamais été aussi faciles.

TEXTE **JACK KAZMIERSKI**

Dan Martin (D), directeur de division et Ross Iacobellis, directeur du développement sur le terrain pour Hunter Canada montrent la nouvelle technologie Ultimate ADAS..

Reconnue depuis longtemps pour son esprit d'innovation, Hunter Engineering révolutionne la façon dont les calibrations ADAS (systèmes avancés d'aide à la conduite) sont réalisées. Son nouveau système Ultimate ADAS® réduit les temps de configuration jusqu'à 70 %, tout en éliminant une grande partie des approximations et des risques d'erreurs.

Les techniciens automobiles n'ont plus besoin de passer par le processus ardu et chronophage de mesure de l'emplacement exact où les cibles ADAS doivent être placées. Au lieu de cela, Ultimate ADAS® fait tout le travail difficile, calcule toutes les distances et indique précisément où toutes les cibles et supports à laser doivent être placés. De plus, le suivi du processus assure que le technicien positionne correctement chacune des cibles. De plus, toutes les procédures sont documentées étape par étape tout au long du processus, et elles peuvent être envoyées automatiquement et en toute sécurité dans le cloud pour référence future. « Si quelque chose devait mal tourner avec le véhicule à l'avenir, la documentation prouve que les calibrations ADAS ont été effectuées correctement », explique Ross Iacobellis, responsable du développement sur le terrain pour Hunter Canada.

Il ajoute : « La documentation prouve que les bonnes cibles ont été utilisées, que le véhicule était dans la bonne position et au bon endroit, que l'alignement était correct et que tous les systèmes étaient correctement alignés. »

Conçu pour plus que les calibrations ADAS, Ultimate ADAS® fait également office de machine d'alignement. « Nous avons pris notre machine d'alignement Hunter HawkEye Elite® complète, et nous l'avons transformée en Ultimate ADAS®, explique M. Iacobellis. Ainsi, nos clients obtiennent deux sources de revenus en une. Ils peuvent effectuer des alignements avec la machine et réaliser en prime des calibrations ADAS. »

Ultimate ADAS® est disponible avec l'outil de diagnostic de Hunter, ADASLink pour un processus intégré, ou sans, ce qui signifie que les clients de Hunter peuvent utiliser leur propre outil de diagnostic.

PHOTO **JACK KAZMIERSK**

Technologie infaillible

Bien que la calibration des systèmes ADAS sur les véhicules puisse être un processus long et complexe, Hunter a réussi à automatiser bon nombre des étapes impliquées, ce qui accélère non seulement les temps de configuration, mais élimine aussi les erreurs humaines.

Par exemple, bien que les calibrations ADAS soient généralement effectuées sur un sol parfaitement plat, Ultimate ADAS® utilise des actionneurs automatisés à 360 degrés qui ajustent la machine en fonction de la pente du sol (jusqu'à quatre degrés).

« Vous ne trouvez pas toujours un sol parfaitement plat dans un atelier, ajoute M. Iacobellis. Nous sommes donc fiers de ce que nous avons pu accomplir avec notre technologie de nivellement. » Les calibrations ADAS peuvent être effectuées sur le pont d'alignement, dit-il, « parce que Ultimate ADAS® mesurera automatiquement le véhicule dans l'espace 3D. Donc, si le véhicule est à 10 pouces du sol, la machine s'ajustera automatiquement pour compenser. Le technicien n'a pas besoin d'intervenir. »

Finalement, les ateliers qui utilisent Ultimate ADAS® n'ont plus besoin de compter uniquement sur les compétences de leurs techniciens pour obtenir des calibrations ADAS correctes.

Cette technologie avancée permet également de gagner du temps. Par exemple, M. Iacobellis explique que pour les applications frontales, les techniciens ont besoin de 0,7 à 1,5 heure de travail pour la configuration de l'équipement. « Or, avec Ultimate ADAS®, vous êtes opérationnel en 10 minutes », dit-il. « Et en ce qui concerne le placement des cibles, les fabricants d'équipement d'origine (OEM) sont généralement satisfaits avec une précision de plus ou moins un millimètre. Mais l'objectif de Hunter est d'obtenir un tir parfait chaque fois. »

Lancé en janvier 2024 exclusivement pour les concessionnaires Honda et Acura, Ultimate ADAS® est maintenant disponible pour tous les ateliers. « Et d'ici à ce que nous présentions l'équipement au SEMA cette année, nous sommes sûrs d'avoir de nombreux autres constructeurs à bord avec leur approbation », conclut M. Iacobellis.

TRIANGLE
CONDUISEZ EN TOUTE CONFIANCE
PASSAGER
COMMERCIAUX
HORS-ROUTE
En savoir plus
Distribué exclusivement par :
DYNAMIC TIRE INC.
www.dynamictire.com

DOSSIER

L'INSPECTION AUTOMOBILE NOUVELLE GÉNÉRATION

Il y a une maxime en entretien automobile qui dit que tout repose sur l'inspection. En 2024, avec les véhicules complexes que l'on connaît, cette devise est pleinement d'actualité alors que la tablette numérique s'invite dans les baies de service.

TEXTE **MICHEL BEAUNOYER**

Au Québec, l'achalandage des ateliers de mécanique demeure en grande partie modulé par les saisons de pneus. Le combo classique pneus et changement d'huile est l'*Incontournable* pour le consommateur, qui veut régler deux services en une seule visite.

Cette pratique compresse les horaires des ateliers et souvent, elle réduit d'autant le temps disponible pour effectuer les inspections de base ou saisonnières. Et pourtant, pour en revenir à l'introduction de ce texte, l'inspection est le nerf de la guerre.

Étienne Bourgoin, propriétaire de l'atelier M Mécanique 360 à Sainte-Julie, est d'accord avec l'idée de construire un horaire dans l'atelier favorisant des inspections structurées. « Je vous avoue qu'au départ, cela a demandé un certain écrémage de la clientèle », illustre-t-il. Plusieurs gestionnaires d'atelier de mécanique et de centres de pneus valident le fait qu'il est préférable d'avoir moins de volume en période de pointe, mais de faire monter la facture moyenne en procédant à des inspections plus rigoureuses.

Une inspection sur tablette

Cela fait maintenant dix ans que l'équipe technique de M. Bourgoin effectue des inspections numériques avec les tablettes qui leur sont confiées. « Personne ne retournerait au papier, souligne-t-il. Nous avons une méthode bien en place. L'inspection numérique peut être modifiée selon les saisons et les systèmes à vérifier. Ce qui est particulièrement intéressant, c'est qu'on peut documenter les résultats avec des photos et des vidéos. C'est limpide pour le client. »

Étienne Bourgoin, propriétaire, en compagnie de l'aviseur et actionnaire minoritaire Jonathan Chartier et de la mascotte de l'atelier, l'attachant Bruno.

Un client qui confie son véhicule à cet atelier pour un entretien recevra ainsi un bilan de santé de son véhicule. « Et lorsqu'on ne le leur envoie pas, plusieurs le demandent », constate le garagiste. Sur ce rapport apparaît une présentation claire des systèmes en bonne condition, suivie des travaux à considérer, puis de ceux qui devraient être réalisés sur-le-champ.

« On commence toujours par montrer au client ce qui fonctionne bien, on ne veut pas le décourager avec uniquement de mauvaises nouvelles », explique M. Bourgoin.

Pas de surprises

Alors que le consommateur analyse tout ça, l'aviseur technique prépare tout de suite le devis. Ainsi, quand le client va se manifester, par texto, courriel ou au téléphone, il saura immédiatement à quoi s'attendre financièrement. Puisqu'il a vu de ses propres yeux la condition des pièces dont on lui recommande l'entretien ou le remplacement, la discussion avec le client est courte, ce qui sauve du temps.

Tous les résultats des inspections peuvent être intégrés sur la fiche du client, permettant de construire un programme d'entretien complet. Ainsi, le client sait d'avance ce qui l'attend lors de sa prochaine visite et peut prévoir un budget, même si en pratique, il le fait rarement.

Selon Dany Leblanc, formateur et propriétaire de l'atelier NAPA AUTPRO éponyme à Saint-Paulin, cette façon de faire se traduit par des ventes supplémentaires et une facture moyenne à la hausse. « Les clients ont le choix en ce qui concerne les inspections selon nos forfaits, souligne-t-il. Mais même lors de l'inspection de base effectuée lors d'un simple changement d'huile, une liste de 30 à 35 points à vérifier sera complétée sur la tablette par nos techniciens. »

En passant, cette inspection est accompagnée par de plus traditionnels essais routiers, avant et après les travaux. >

PHOTOS **MICHEL BEAUNOYER**

KUGEL™

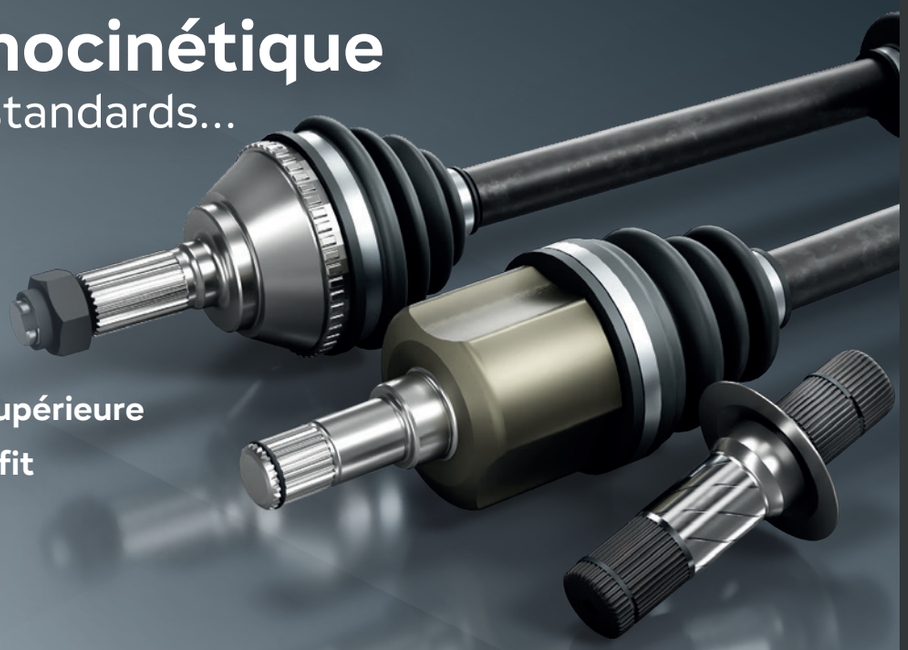
Une marque de commerce de Transit inc.

Le tout nouveau

cardan homocinétique

qui redéfinit les standards...

Là, tu l'as.



- **Conception avancée**
- **Capacité de charge supérieure**
- **Technologie 3D OEM fit**

PIÈCES 100 % NEUVES

CORE AUCUN RETOUR

298+ numéros en stock

Ajoutez-le à votre inventaire maintenant !

Détails & promo de lancement:

kugelauto.com

KUGEL

Rouler en confiance

Gamme de produits Kugel

Cardan homocinétique
Arbre intermédiaire de cardan
Roulement à billes
Unité de roulement

TRANSIT PIÈCES D'AUTO

+ D'EFFICACITÉ + DE CHOIX + DE SERVICE

LÀ, TU L'AS.

LES SOCIÉTÉS LES MIEUX GÉRÉES

TRIANGLE

CONDUISEZ EN TOUTE CONFIANCE

En savoir plus

Distribué exclusivement par :

DYNAMIC TIRE INC.

www.dynamictire.com

Le fait que les résultats d'inspection soient numériques, clairs et faciles à partager avec les clients se traduit par un taux de vente de 75 %. Ce qui n'est pas fait immédiatement ou à brève échéance reste au dossier et alimentera un rappel futur déterminé par le garagiste. « On fonctionne, somme toute, comme un cabinet de dentiste », illustre M. Leblanc.

Inspection électronique

Cet atelier offre aussi l'inspection des systèmes électroniques du véhicule. « Quand on pense spécifiquement aux véhicules électriques ou hybrides, l'inspection visuelle, c'est du passé, tranche l'expert. L'atelier doit compter sur des analyseurs à jour, pas seulement pour trouver la source de problèmes, mais aussi pour s'en servir à titre préventif. »

Les capacités pour les ateliers d'avoir accès aux recommandations des constructeurs viennent bonifier l'offre d'entretien, mais leur permettent aussi d'être en meilleur contrôle de leur horaire hors des périodes de pointe. L'inspection numérique liée aux besoins en pièces permet de les commander au moment opportun et de préparer les équipes techniques en conséquence.

Il y a maintenant dix ans que l'atelier M Mécanique 360 Sainte-Julie utilise des tablettes numériques pour effectuer les inspections.

Une bonne méthode de travail et des inspections structurées sur tablettes numériques donnent d'excellents résultats explique le formateur : « Cette stratégie se traduit par une hausse des ventes. Et puis, j'ai deux fois plus de clients qu'on ne compte de résidents dans ma municipalité de Saint-Paulin ! »

Comme le soulignaient nos garagistes, nos ateliers indépendants ont aujourd'hui accès aux mêmes informations sur les véhicules qu'ils entretiennent que les concessionnaires. « L'atelier peut trouver sur la plateforme ALLDATA le miroir de ce que les gens du service chez le concessionnaire voient, ex-

plique Philippe Blouin, consultant en solutions d'affaires pour ce fournisseur. Ils peuvent facilement accéder au programme d'entretien préventif recommandé par le constructeur et l'intégrer sur la fiche du client, par exemple. En appui à l'inspection, le logiciel va aussi présenter les processus de réparation, les bulletins techniques, les pièces et les heures nécessaires. Cela permet au conseiller technique de préparer un devis complet lorsque le rapport d'inspection est soumis au client. »

Avec une plateforme numérique efficace, comme démontrée par M. Bourgoin, tous les détails des rapports d'inspection, incluant les images, sont greffés au dossier du client.

Prévoir ce qu'on ne voit pas

Ce spécialiste mentionne qu'il voit de plus en plus d'ateliers proposer à leurs clients le diagnostic électronique de leur véhicule. « En proposant l'analyse des systèmes et modules électroniques, nous évitons au client des problèmes avant même qu'ils ne se manifestent ou qu'un voyant s'allume sur le tableau de bord, reprend-il. C'est de l'inspection 2.0 si on veut, et ça donne une image très professionnelle aux clients. »

C'est d'ailleurs une pratique d'inspection proposée par un nombre croissant d'ateliers du réseau Bumper to Bumper. « Une inspection à ce niveau, ça contribue tellement à l'image de professionnalisme de nos ateliers, explique Billy Thomas, spécialiste de la formation pour ce réseau. Les inspections numériques, avec les résultats priorisés et des images ou vidéos pour que ce soit clair, surpassent les attentes des clients. »

Pour l'atelier, mentionne M. Thomas, un programme d'inspection bien exécuté réduit le nombre de travaux qui auraient pu être omis. « Si l'inspection est faite de façon rigoureuse, on parle facilement d'une augmentation de 20 à 30 % de la facture moyenne, estime-t-il. Et puisque c'est détaillé et documenté, le client voit qu'on est transparent et honnête. » Il n'y a rien de pire selon lui qu'un client qui va aller ailleurs faire réparer un problème qu'on n'a pas vu lors de sa visite.

DE TECHNICIEN APPRENTI À PROPRIÉTAIRE

Martin Bazinet n'aurait jamais imaginé devenir propriétaire du Garage G. Lajoie lorsqu'il a été engagé comme pompiste à 14 ans.

TEXTE **MATHIEU VALIQUETTE**

Les belles histoires d'entrepreneuriat dans le secteur automobile sont toujours une source d'inspiration pour les quelque 30 000 techniciens en mécanique du Québec.

Martin Bazinet, propriétaire du Garage G. Lajoie à Richelieu, a commencé tout au bas de l'échelle dans l'atelier. Engagé à titre de pompiste et d'assistant aux techniciens lorsqu'il était encore adolescent, M. Bazinet a gravi les échelons pour finalement devenir propriétaire de l'atelier qui l'employait autrefois.

« À l'âge de 18 ans, j'ai suivi mon cours en mécanique automobile pour devenir technicien ici. J'ai appris un peu à l'école, mais c'est à l'atelier que je dois tout mon savoir-faire. »

M. Bazinet achète le Garage G. Lajoie en 2016 pour accomplir son rêve d'enfant : avoir son propre atelier de réparation automobile avec sa famille. Aujourd'hui, à l'âge de 60 ans, il espère prendre sa retraite à l'âge de 70 ans et passer les rênes de son entreprise à son fils qui est actuellement technicien dans l'entreprise.

« Quand j'ai commencé ici à 14 ans, je venais travailler en vélo. Encore aujourd'hui, je suis stupéfait en rentrant au boulot, lorsque je réalise que le Garage G. Lajoie, c'est à moi ! C'est un très grand sentiment de fierté, j'ai encore la chair de poule lorsque j'en parle. »

M. Bazinet a travaillé fort pour connaître son succès. Dès sa première année en tant que propriétaire, il a doublé son chiffre d'affaires, et depuis, sa recette entrepreneuriale continue à faire briller son atelier dans la ville de Richelieu.

Les ingrédients d'une recette gagnante

D'après Martin Bazinet, la source de son succès provient majoritairement de la qualité du service à la clientèle qu'il offre. En effet, il n'est pas rare que des clients lui disent

PHOTOS **GARAGE G. LAJOIE**

qu'ils sont impressionnés par l'encadrement offert par son service.

« À la demande des clients, je montre précisément toutes les réparations qui ont été faites sur leur véhicule. De cette façon, ils ont plus confiance en mon service. Je suis honnête, c'est comme ça que je suis. » L'atelier de M. Bazinet attire la majorité de ses clients grâce au bouche à oreille. Pour agrémenter le tout, il achète de temps à autre de la publicité à la radio et dans les journaux locaux. En ce moment, Martin Bazinet emploie sept personnes dans son atelier sous la bannière Auto Place : son épouse Linda à la réception, cinq mécaniciens et un assistant arrivé en renfort pour la saison des pneus. Le gestionnaire s'assure de garder les connaissances de ses mécaniciens à jour en leur faisant suivre des formations à longueur d'année. M. Bazinet n'a pas l'intention d'agrandir son équipe au cours des prochaines années. En effet, gérer son atelier lui demande déjà beaucoup d'énergie, et sa formule fonctionne encore très bien. « On préfère faire affaire avec des particuliers, plutôt que des entreprises. En effet, lorsqu'on perd de gros clients qui ont des parcs de véhicules, c'est plus compliqué de trouver de nouveaux clients pour les remplacer. »

> « À la demande des clients, je montre précisément toutes les réparations qui ont été faites sur leur véhicule. De cette façon, ils ont plus confiance en mon service. »
>
> **MARTIN BAZINET** PROPRIÉTAIRE, GARAGE G. LAJOIE

Finalement, le Garage G. Lajoie prouve que les techniciens en entretien automobile ont raison de rêver de devenir propriétaires. Avec de l'ambition, tout est possible dans le monde de l'automobile !

Les techniciens profitent d'un programme de formation continue.

SORTEZ VOTRE TÊTE DU SABLE, LES VÉ SONT LÀ POUR RESTER

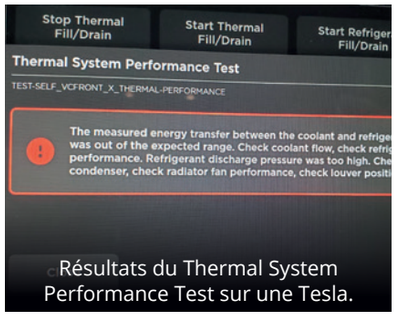
J'ai énormément de difficulté à comprendre l'aveuglement de certains garagistes face à l'arrivée des véhicules électriques sur notre marché.

TEXTE **PROF OBORNE**

Selon la réalité des différents marchés que nos ateliers couvrent, l'arrivée des véhicules électriques, hybrides et hybrides rechargeables peut être marginale pour l'instant.

Pourtant, quand je regarde les statistiques, les ventes de VÉ, tous types confondus, augmentent chaque année. Les ventes de VÉ représentent 20 % des ventes de véhicules neufs au Québec. Il faut être aveugle pour ne pas voir cette tendance de fond, qui va grandir rapidement alors que l'échéance de 2035 approche à grands pas.

Dans mon atelier, je répare et j'entretiens des véhicules électriques. Pour illustrer mon proprose , je saute à deux cas traités récemment. Le premier, une Tesla model 3 2018. Plainte du client : quand il démarre son auto, il a l'impression d'être dans un 747 tellement le ventilateur du radiateur fait de bruit. Ici, grâc eà notre formation, nous avons su aller directement à la source du problème. Et, c'était la première 3 avec ce problème qui rentrait chez nous. Une fois le véhicule en mode service, nous lui avons demandé de faire un « *Thermal System Performance Test* », ce qui nous a mis sur la bonne piste : un nettoyage du condenseur avant. Zéro pièce à remplacer. Client satisfait à 200 %.



Résultats du Thermal System Performance Test sur une Tesla.

Dans la batterie

Cas numéro deux : une Nissan Leaf 2018 avec 167 000 km au compteur. Code P0AA6, perte d'isolation. Gants en main, batterie haute tension ouverte, nous avons identifié qu'une des cellules dans la batterie était court-circuitée par son boîtier. Même si cette réparation a été moins intéressante à annoncer, le client était extrêmement content d'avoir trouvé une solution chez nous au lieu d'aller chez le concessionnaire.

Pour certains le 20 % de clients qui vont venir cogner à leurs baies de service est négligeable. Pour les autres qui sont, soit dans le processus de formation ou, qui comme nous, sont déjà rendus à naviguer à travers les complexités des VÉ avec le vent dans les voiles, ils peuvent ëtre confiants d'avoir pris une bonne décision qui va garantir leur survie dans le futur.

Bonne réflexion

Steve Oborne est propriétaire, avec sa conjointe Jennifer Gilbert, de l'atelier Oborne Service de Val-Joli. oborneservice2012@gmail.com.

LE RÔLE DE NOS ATELIERS FACE AU PARC AUTOMOBILE VIEILLISSANT

En comptant le nombre de véhicules en panne sur les routes, on comprend que le parc prend de l'âge et que nous avons un rôle essentiel à jouer pour le maintenir en santé.

TEXTE **ANDRÉ GAMELIN**

C'est un phénomène que je ne voyais plus depuis des décennies. Des voitures le capot levé au bord de l'autoroute et des petites familles désemparées qui attendent les secours.

Cette scène déplorable et bien stressante pour les automobilistes nous plonge de façon manifeste au cœur de la situation qui prévaut en ce moment. Il y a un plus grand nombre de voitures sur nos routes, les gens parcourent autant, sinon plus de kilomètres qu'avant la pandémie et les voitures neuves ne sont pas à la portée de tous. Leurs prix, comme celui des voitures d'occasion, ont subi un important bond à la hausse au cours des dernières années. Les consommateurs sont aussi confrontés à des taux d'intérêt qui les poussent à conserver leurs véhicules plus longtemps.

Comme fournisseurs de services de première importance dans ce contexte, nos ateliers indépendants ont un rôle à jouer pour s'assurer que ces véhicules vieillissants fassent leur travail, et ce de façon sécuritaire.

Revoir l'inspection

Selon moi, tout passe par l'inspection. On ne doit pas regarder une voiture qui compte 200 ou 300 000 kilomètres au compteur avec les mêmes yeux que lorsque l'on suit le guide d'entretien d'un modèle récent. Rappelons-nous qu'il n'y a pas si longtemps, une voiture de 100 000 kilomètres était pour ainsi dire en fin de vie. Aujourd'hui, on s'entend, elles sont mieux construites, et si elles sont bien entretenues, elles peuvent atteindre un kilométrage apte à nous mener jusqu'à la Lune (384 400 km pour votre curiosité).

Un peu comme pour les humains, les entretiens changent avec l'âge. Pour l'automobile, l'inspection doit s'approfondir et prendre le temps qu'il faut pour tracer un portrait de santé clair. Les raccords et boyaux, les bougies, courroies et chaînes, les câbles et les liquides de freins, tout comme les pièces de direction et de suspension, pour ne nommer qu'eux, doivent être vérifiés. Des choses aussi simples que les supports du système d'échappement, ou encore les ampoules intérieures et extérieures sont trop souvent oubliées. Et quelle est la condition de la batterie ?

Confiance et sécurité

Nous servons des clients qui nous font confiance parfois sur plusieurs générations. Nous ne voulons pas apprendre que l'un d'eux, faute d'une inspection rigoureuse et de recommandations professionnelles de la part de nos conseillers techniques, se retrouve abandonné au bord de la route dans des conditions exécrables. Vous verrez passer des voitures qui prennent de l'âge et dont les gens, normalement, aimeraient se départir. À vous de vous assurer qu'ils puissent prendre le volant en toute confiance et sécurité. Un service d'entretien préventif de qualité est aussi garant de revenus pour votre entreprise.

Et n'oubliez pas que lorsque ces clients mettront la main sur la nouvelle voiture convoitée, neuve comme d'occasion, ils se souviendront favorablement de vous.

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

TRIANGLE
CONDUISEZ EN TOUTE CONFIANCE
PASSAGER
COMMERCIAUX
HORS-ROUTE
En savoir plus
Distribué exclusivement par :
DYNAMIC TIRE INC.
www.dynamictire.com

PRENDRE UN PAS DE RECUL POUR MIEUX PRENDRE SON ESSOR

Dans le feu roulant et aveuglant des opérations quotidiennes, il est difficile pour le gestionnaire d'évaluer la rentabilité de chacun des services qu'il offre à sa clientèle. Et si un bénéfique pas de recul s'imposait ?

TEXTE **ÉLISABETH LAMBERT**

Nos ateliers sont sous pression, je n'apprends rien à personne. Le besoin d'investir dans les équipements et la formation se combine à la nécessité de suivre les courbes salariales pour ne pas plomber la profitabilité.

Je crois qu'un atelier est parfaitement justifié d'appliquer des hausses à son taux horaire pour suivre l'évolution de ses coûts, et ce, sans complexe. Cela étant dit, je crois qu'avant d'employer cette solution, il est souhaitable de faire l'exercice d'analyser ses opérations.

Les données sont là, il s'agit de les consulter. Quelle est la valeur moyenne des factures ? Comment se répartissent les revenus selon le type de clients ? Les services que nous offrons sont-ils tous rentables ? L'atelier tire-t-il le maximum de ses équipements et des compétences de ses techniciens ? Offrir de nouveaux services peut être une approche très intéressante pour diversifier ses sources de revenus. Mais avant de foncer, il faut certainement s'assurer que l'on est en mesure de le faire de façon rentable et sans diluer l'expertise technique de l'équipe.

Avec ces indicateurs, l'atelier peut se comparer à ses confrères d'un même réseau pour qualifier sa performance. Se comparer n'est pas un exercice plaisant pour tous, je le concède. Mais comment aspirer à mieux si on hésite à s'inspirer des meilleures pratiques ?

Un regard extérieur

Et l'idée de prendre quelqu'un de l'extérieur, un coach si l'on veut, qui a la compétence et la neutralité pour décortiquer avec vous vos opérations pourrait aussi révéler d'intéressantes avenues. Il suffit d'avoir l'ouverture d'esprit et l'écoute nécessaire pour implanter des changements dans nos façons de faire.

Il y a dans cette édition un article qui porte sur l'inspection numérique, qui m'amène à parler un peu de cette base de notre travail. Nous sommes là pour prendre en charge les véhicules de nos clients. Ils doivent se fier de plus en plus à la compétence de leur garagiste, puisqu'ils sont souvent dépassés par les nouvelles technologies de l'automobile, ou n'ont tout simplement pas le temps de s'en préoccuper.

Une inspection détaillée peut être présentée de façon à ce que le client comprenne que sa voiture, une très bonne voiture en passant, a besoin de quelques soins pour la faire ronronner de nouveau. Je ne parle pas de gonfler la facture, mais d'être transparent avec le client et de construire avec lui un programme d'entretien et, par le fait même, une relation de confiance.

Avec ce type de stratégies où vous mettez en valeur votre expertise et contribuez à la paix d'esprit du client, ce dernier accordera peu d'importance au panneau affichant votre taux horaire. Et ce sera à vous de vous assurer que ce taux répond bien à la réalité financière de votre entreprise.

Élisabeth Lambert est propriétaire de Bumper to Bumper Pièces d'Auto Joliette et présidente de la division du Québec de l'AIA Canada.

PHOTO **AIA CANADA**

DES OUTILS POUR NOTRE DIAGNOSTIC ÉLECTRONIQUE

La mécanique d'aujourd'hui nécessite beaucoup de connaissances et de formation, ainsi que de l'équipement à jour pour effectuer les diagnostics rapidement, avec une précision chirurgicale.

TEXTE **MARK POTVIN**

L'atelier doit avoir accès à un analyseur performant et polyvalent.

Les technologies en termes d'équipements qui nous sont offertes sont constamment en évolution pour nous aider dans notre domaine complexe.

Nous sommes bien loin de la mécanique d'autrefois qui ne nécessitait que quelques outils principaux. Conçues avec de multiples systèmes informatiques, nos voitures ont besoin de l'outillage requis aux fins de vérification.

Pour ma part, j'utilise mon outil de diagnostic pour de multiples tâches sans même me salir les mains. J'ai pris possession d'un appareil qui regroupe un analyseur et un outil pour les capteurs de pression (*tire pressure monitoring system).*

Avoir un analyseur polyvalent

C'est un équipement que j'ai fait découvrir à mon équipe et qui nous aide dans nos opérations de diagnostic ainsi que d'entretiens périodiques. Mon outil de diagnostic ou scanner comme on le nomme, diagnostique tous les modèles des constructeurs jusqu'à ce jour.

Personnellement j'ai opté pour le Autel Ms-906 Pro TS, un outil complet qui sert tout autant à trouver un problème relié à un témoin d'anomalie moteur, qu'à bien aider à l'installation de plaquettes de freins arrière sur les modèles équipés d'étriers électriques. Il peut même forcer une régénération sur un moteur diesel.

Vraiment complet, il est d'une polyvalence exceptionnelle et nous aide à sauver un temps précieux avec ses nombreux modes et fonctions personnalisés.

Des entraves au diagnostic

Certains constructeurs automobiles, de nos jours, ne nous autorisent pas à diagnostiquer leurs modèles ou nous mettent des bâtons dans les roues, pour être plus précis. Cependant, j'utilise AutoAuth pour être en mesure d'effectuer tous mes diagnostics selon les normes et les accès restreints. AutoAuth est un service qui donne aux techniciens la possibilité d'utiliser leurs outils de diagnostic du marché secondaire pour exécuter sur les véhicules, par le port OBD, des fonctions sécurisées qui seraient autrement verrouillées par le constructeur automobile.

Les nouveaux véhicules sont dotés des dernières mesures de sécurité avancées pour protéger leurs propriétaires contre les cyberattaques. AutoAuth travaille donc avec des fournisseurs d'outils indépendants pour garantir que les outils sont certifiés AutoAuth. Cela permet aux opérateurs de continuer à entretenir les véhicules compatibles avec *Security Gateway*.

AutoAuth fournit le service d'enregistrement et les « codes de déverrouillage » aux outils de service de l'opérateur indépendant pour déverrouiller la passerelle de sécurité du véhicule afin d'effectuer le service nécessaire.

Nous n'avons d'autre choix que celui de fournir les programmes et équipements nécessaires à nos techniciens pour combler la demande grandissante en diagnostic automobile. Croyez-moi, plus nous allons avancer dans le temps et plus les véhicules vont nous donner des accès restreints. Heureusement, nous allons toujours avoir accès à des logiciels et programmes pour nous aider à continuer à évoluer au fil du temps.

Bon diagnostic à tous !

Mark Potvin est spécialiste du diagnostic mécanique et électronique.

PHOTO **MARK POTVIN**

TRIANGLE
CONDUISEZ EN TOUTE CONFIANCE
PASSAGER
COMMERCIAUX
HORS-ROUTE
En savoir plus
Distribué exclusivement par :
DYNAMIC TIRE INC.
www.dynamictire.com

CARROSSERIE

CARSTAR

LA FRANCHISE DE SAINT-EUSTACHE DÉCROCHE LE TITRE DE RECRUE DE L'ANNÉE

CARSTAR Saint-Eustache est la nouvelle franchise qui a le mieux performé au Canada en 2023 pour CARSTAR, recevant le titre de recrue de l'année lors de la conférence annuelle CARSTAR Canada 2024.

TEXTE **MATHIEU VALIQUETTE**

C'est dans la capitale de la Colombie-Britannique, à Victoria, que CARSTAR célébrait son 30e anniversaire d'activité au Canada récemment. Pour la conférence annuelle de cette année, CARSTAR a choisi le mot-clé "Vélocité" (Velocity en anglais) pour rappeler sa mission de toujours aller de l'avant en tant que leader dans les services de carrosserie.

La conférence annuelle de cette année adoptait le thème des années 1990 pour faire honneur à la date d'arrivée de la bannière au pays en 1994. Les franchisés, partenaires et invités ont pu profiter de trois jours d'activités de réseautage, de cocktails et de conférences au Victoria Conference Centre.

Comme à chaque année, CARSTAR remet différents prix à ses franchisés qui ont su se démarquer ; un prix pour le franchisé qui a mené les meilleures campagnes marketing (*marketer award*), un autre pour le meilleur soutien aux autres franchisés (*ironman award*) et même un prix pour le meilleur costume des années 1990. D'ailleurs, c'est une franchise du Québec qui a gagné ce dernier! >

L'équipe du CARSTAR Saint-Eustache, incluant les copropriétaires Simon Anderson, situé complètement à droite, et Stéphane Roussy, tout juste à la gauche de M. Anderson.

TRIANGLE
CONDUISEZ EN TOUTE CONFIANCE
PASSAGER
COMMERCIAUX
HORS-ROUTE
En savoir plus
Distribué exclusivement par :
DYNAMIC TIRE INC.
www.dynamictire.com

Parlant de franchises québécoises, CARSTAR Saint-Eustache a lui aussi été nominé au cours de la remise des prix, plus précisément pour le prix Recrue de l'année. En effet, parmi les nouveaux franchisés CARSTAR qui ont vu le jour au Canada en 2023, c'est celui de Saint-Eustache qui a le mieux performé.

La clé du succès? Miser sur les forces de chacun.

Tous les chemins mènent vers l'automobile

Le début de la carrière professionnelle de Simon Anderson n'aurait jamais laissé présager qu'il serait un jour copropriétaire de l'atelier CARSTAR Saint-Eustache. Au départ, M. Anderson évoluait dans le design industriel en tant que dessinateur. En quelques années, il a propulsé sa carrière : directeur de production, directeur de l'ingénierie, directeur des achats, V-P opérations et pour finir, directeur général dans quelques mandats.

« Après mes études, j'ai réalisé que j'aimais plus la gestion que le dessin, et c'est dans cette direction que j'ai décidé de m'orienter. J'aime davantage travailler avec le public et les employés que tout seul devant mon ordinateur. Le design n'était tout simplement pas pour moi. »

Lors de ses multiples mandats de directeur général, M. Anderson a relevé avec brio le défi de quelques redressements d'entreprise. Pendant plus de 25 ans, il a aidé de nombreuses compagnies à faire mousser leur chiffre d'affaires et optimiser leurs procédés. En 2000, il fait la rencontre de Stéphane Roussy, qui devient un membre de sa famille. Stéphane est le cousin de sa conjointe. Il ne se doutait pas à cette époque qu'il allait devenir son futur partenaire.

« En 2017, Stéphane avait la chance d'acheter le garage pour lequel il travaillait depuis 25 ans. Fort de ses expériences en carrosserie : débosseleur, peintre, estimateur et directeur des opérations, Stéphane cherchait un partenaire qui le compléterait au niveau R-H, comptabilité, finance, santé sécurité, gestion de projets et autres tâches administratives. Le «fit» était parfait, nos forces se complétaient ! On est 50-50 dans cette aventure. »

Une année 2023 bien remplie

Après deux années en tant que propriétaire de l'atelier

Les postes de travail du CARSTAR St-Eustache avec leur cabine de pulvérisation, située au fond.

PHOTOS CARSTAR

La devanture du CARSTAR St-Eustache.

CARSTAR Saint-Eustache, M. Roussy M. Anderson ont réussi à doubler leur chiffre d'affaires, tel que l'explique ce dernier : « Depuis les cinq dernières années, notre chiffre d'affaires s'est stabilisé, car nous étions à pleine capacité, explique-t-il. Ça allait vraiment bien, donc nous avons décidé de faire l'acquisition de trois autres points de service, le 1er juillet 2023. »

Les nouveaux ateliers acquis par les deux hommes d'affaires étaient sous la bannière CARSTAR, tandis que leur autre atelier, sous une autre bannière. Ainsi, il était logique de transférer la succursale de Saint-Eustache à CARSTAR.

Pour le changement de franchise, les deux partenaires ont déménagé leur succursale de Saint-Eustache dans un nouvel établissement à la fine pointe de la technologie. En effet, 600 000 $ ont été investis pour rénover et mieux équiper leur nouvel emplacement.

Le secret d'une formule gagnante

Pour soutenir leur excellent chiffre d'affaires, les propriétaires du CARSTAR Saint-Eustache font couramment affaire avec des compagnies d'assurance, telles qu'Intact Assurances, Beneva et Desjardins. « Les compagnies d'assurances avec lesquelles on fait affaire dépendent de succursale en succursale », ajoute M. Anderson.

Pour convaincre les compagnies d'assurance de faire affaire avec eux, les propriétaires du CARSTAR Saint-Eustache ont standardisé leurs équipements et leurs procédures pour offrir le même bon service dans chacune de leurs succursales. De plus, ils se sont assurés d'obtenir les bonnes accréditations, telle que l'accréditation clé verte qui récompense les ateliers qui gèrent correctement leur environnement et matières résiduelles.

La standardisation de leurs ateliers permet aussi aux employés qui sont en remplacement de se retrouver plus facilement d'un atelier à un autre. Ainsi, les absences et congés de maladie dans leurs ateliers ont un impact beaucoup moindre sur leur productivité.

Ensuite, les deux propriétaires font une excellente utilisation de leur espace. En effet, chacun de leurs ateliers comporte huit ou neuf plateaux de travail, ce qui permet d'avoir un bon débit de véhicules entrant à l'atelier et d'assurer un roulement optimal dans leurs succursales.

Finalement, d'après M. Anderson, c'est aussi grâce au travail efficace de leurs employés s'ils sont capables de générer un aussi bon chiffre d'affaires : « Même avant l'arrivée de la pénurie de main d'œuvre, on faisait des efforts pour que nos employés aient un sentiment d'appartenance à leur milieu de travail et pour qu'ils soient amis avec leurs collègues, même en dehors du travail, révèle M. Anderson. On organise des déjeuners, des soupers, des 5 à 7, des sorties au Go-Kart et des fins de semaine du temps des Fêtes à l'hôtel. Ça permet d'augmenter les niveaux de motivation et, en conséquence, de produire du meilleur travail. »

La direction, sur le terrain pour une meilleure satisfaction

Pour M. Anderson, rester proche du client est très important pour s'assurer de développer ses ateliers dans la bonne direction. Comme de fait, cela lui permet d'obtenir un retour direct et précis sur la qualité de ses services, en plus d'assurer que le client est en bonne compagnie! "On offre des véhicules de courtoisie, mais aussi un service de raccompagnement, explique M. Anderson. Si je suis sur les lieux et qu'un client a besoin d'être raccompagné, je cesse ma tâche actuelle et je prends le temps d'aller le reconduire moi-même."

"Les clients qui entrent leur véhicule dans nos ateliers ne sont jamais heureux d'être là! dit M. Anderson. On se donne donc comme mission d'offrir un service agréable pour bien supporter nos clients."

Finalement, on remarque que le succès connu par Simon Anderson et Stéphane Roussy n'est pas qu'un simple coup de chance! C'est le fruit d'une bonne éthique de travail, mais surtout d'une bonne prise de décisions stratégiques.

TRIANGLE
CONDUISEZ EN TOUTE CONFIANCE
PASSAGER
COMMERCIAUX
HORS-ROUTE
En savoir plus
Distribué exclusivement par :
DYNAMIC TIRE INC.
www.dynamictire.com

ABORDER EFFICACEMENT L'ENTONNOIR QU'EST LA CHAMBRE DE PEINTURE

On dit que la cabine de pulvérisation de peinture est le goulot d'étranglement de l'atelier de carrosserie. Comment faire pour le desserrer et rendre son rôle plus fluide ?

TEXTE **MICHEL BEAUNOYER**

« Nous voyons encore trop d'erreurs de base », déplore Roger Charron, représentant des ventes pour les équipements chez Les Entrepôts A.B. « Par exemple, il y a encore des voitures en attente de pièces qui traînent dans l'atelier et qui doivent être déplacées constamment. »

Plus près de la chambre de peinture, M. Charron voit que dans certains cas, celle-ci est utilisée pour la préparation du véhicule. Sabler une voiture ou des pièces dans la même cabine où sera appliquée la peinture n'apparaît assurément pas au sommet de la liste du guide des bonnes pratiques.

Autrement, pour M. Charron, la chambre de peinture représente, en effet un point critique dans les opérations d'une carrosserie. Son efficacité optimale doit être au cœur des préoccupations des gestionnaires, puisque pour ainsi dire toutes les voitures et toutes les pièces en réparation vont y passer.

Mesurer pour s'améliorer

« Comment maximiser la chambre à peinture ? C'est toute une question. C'est très vaste. Chose certaine, le premier point que je veux apporter est de mesurer ce qu'on y fait pour pouvoir ensuite s'améliorer », lance Rémi Michaud, directeur régional pour le Québec de CARSTAR, qui a commencé sa carrière justement dans les chambres de peinture, un pistolet à la main.

« La cabine à peinture, il faut la remplir. Il faut en gonfler la productivité à 45 heures par jour en combinant plusieurs pièces qui peuvent être peintes en même temps. Et si on atteint ce rythme, très payant pour le carrossier en passant, on pourrait considérer l'allongement des heures de travail, de six heures du matin à six heures du soir, par exemple. » Et pourquoi pas l'achat d'une seconde chambre, comme le réflexe de certains gestionnaires l'incite ? « Commençons par être efficaces avec la première, tranche M. Michaud.

« La cabine à peinture, il faut la remplir. Il faut en gonfler la productivité en combinant plusieurs pièces qui peuvent être peintes en même temps. »

RÉMI MICHAUD DIRECTEUR RÉGIONA, CARSTAR, QUÉBEC

La journée doit commencer avec des véhicules et des pièces prêtes à être peints. La préparation est une étape déterminante à ce chapitre. Les jeunes techniciens n'apprécient pas nécessairement ce travail, mais les peintres apprécient encore moins avoir à retravailler ou à retourner un véhicule mal préparé. »

Pour gagner de précieuses minutes, par temps froid, il donne le conseil de préchauffer la cabine pour qu'elle soit prête à opérer dès l'arrivée du peintre.

Justifier l'investissement

En ce qui concerne les technologies de chambre de peinture disponibles, le directeur de CARSTAR se fait cartésien. « Est-ce un gain réel en productivité ? L'investissement viendra-t-il améliorer des processus efficaces pour garantir un bon retour sur l'investissement ? » Si oui, alors, pourquoi pas ? Il montre par exemple une cabine de séchage d'appoint, observée en compagnie de l'auteur de ces lignes lors d'une visite de l'atelier CARSTAR à Saint-Hyacinthe. C'est une façon intéressante de libérer rapidement la cabine pour travailler sur de nouveaux projets.

Autosphere voulait illustrer concrètement cet article en parlant avec un propriétaire de carrosserie efficace. C'est en fait avec trois membres d'une même famille que nous avons eu l'occasion de discuter sur de sujet : les Raymond de Carrosserie ProColor, à Sainte-Sophie.

Alimenter la bête

« Ici, nous ciblons les travaux pour maximiser la chambre de peinture, explique André en compagnie de son garçon David, de sa fille Mylène et de sa conjointe Brigitte. Nous nous parlons matin,

PHOTOS GMS TECHNO COMBUSTION, CARSTAR, SYMACH

Les membres de la famille Raymond de Carrosserie ProColor Ste-Sophie.

midi et soir tout en suivant les tableaux de production et en écoutant les responsables. Nous voulons toujours qu'il y ait des pièces, - que nous traitons en grand nombre ici, - et des véhicules prêts pour la peinture. » Ici la politique c'est que le processus soit fluide, qu'aucun véhicule ne recule. « La clé de la réussite, c'est la gestion du plancher », résume David.

L'atelier a mis en place une voie réservée aux petites réparations pour accélérer la production. La préparation et même une partie de la peinture sont faites dans des salles isolées maintenues au plus haut degré de propreté pour éviter les problèmes de finition.

Quand la technologie paie

« Il y a peut-être 30 carrosseries au Québec où une seconde chambre de peinture serait justifiée. Les carrossiers ont accès à des logiciels de gestion qui leur permettent d'optimiser l'utilisation de la cabine existante », confirme pour sa part Marc-Olivier Toutant, président de Techno Combustion GMS. « Ce que l'on voit, c'est le remplacement des cabines à peinture vieillissantes par des équipements beaucoup plus efficaces et énergétiques. Par exemple, les nouvelles cabines peuvent offrir un séchage en une heure au lieu de deux pour les vieux équipements, ce qui doublera leur capacité de production du jour au lendemain. »

Il mentionne aussi que la technologie du chauffage et de la cuisson par convection est en ce moment la plus intéressante. L'air extérieur est chauffé et remis en circulation ce qui, à l'instar d'une cuisinière avec la même technologie, réduit le temps de cuisson.

« Il y aussi l'approche à rayonnement infrarouge, intéressant aussi, mais dont il faut mesurer les coûts dans la balance de la profitabilité. » Même jugement sur les systèmes sur rails, impressionnants, mais pas toujours pratiques ou justifiés. M. Toutant est tout aussi tiède à l'idée de peindre dans les salles de préparation. « Il n'y a pas de limite pour l'application d'apprêts, mais il y en a pour la peinture. Ce n'est pas une solution à long terme. »

DOSSIER

Les nouvelles technologies de chambres à peinture peuvent contribuer à rehausser la productivité des carrosseries.

Marc-Olivier Toutant de GMS indique que d'opter pour de nouvelles technologies peut doubler la productivité de la cabine de peinture.

L'approche holistique

On ne pourrait conclure cet article sur l'efficacité des processus sans donner la parole à Les Pawlowski, directeur général de Symach pour le Canada. Ici, on parle d'une approche globale, de la vision d'une carrosserie comme d'un organisme où chaque organe, dont la cabine de peinture, a un rôle à jouer dans la bonne santé des opérations. Symach est un fournisseur d'équipements de carrosserie, mais aussi une entreprise reconnue pour son support en planification. « Notre force et ce qui nous démarque, c'est l'aménagement de nouveaux locaux ou la conception de rénovations majeures. Cela nous permet d'offrir à nos clients un concept où chaque pied carré de l'atelier peut être optimisé avec le minimum de goulots d'étranglement et de techniciens. Évidemment, ce travail se fait en étroite collaboration avec les gestionnaires de la carrosserie. » Chaque solution découle de l'analyse des données et des objectifs de l'entreprise existante comme en développement.

> « Nous voulons toujours qu'il y ait des pièces et des véhicules prêts pour la peinture. »
>
> **L'ÉQUIPE DE CARROSSIER** PROCOLOR SAINTE-SOPHIE

La solution rêvée

Si nous tournons les projecteurs d'une façon plus spécifique vers les opérations liées à la peinture, M. Pawlowski nous guide vers la solution FixLine, qui est l'illustration d'un monde idéal, dans des conditions idéales. Cette approche, selon Symach, permet de peindre 14 voitures par jour, comparativement à 4 voitures dans un système basé sur une chambre à peinture traditionnelle. Le FixLine repose sur une salle de préparation, combinée à une cabine de peinture prolongée par une chambre de séchage par rayonnement infrarouge. Le passage d'une salle à l'autre se fait par un glissement sur rails, alors que les portes de chaque local s'ouvrent et se ferment automatiquement, histoire de contrôler le mouvement de la poussière.

S'il s'agit du concept dont tous les carrossiers peuvent rêver. Il n'en demeure pas moins qu'il repose sur la constante partagée par nos autres experts et que comme son nom l'indique, la cabine de peinture ne devrait servir en continu qu'à appliquer et, faute d'autres solutions, à sécher la peinture.

PLUS DE PORTÉE. MOINS D'EFFORT. MEILLEURE QUALITÉ.

Soudeuses par points série 5 de Pro Spot. Les soudeuses par points les plus sophistiquées au monde disposent désormais du système de flèche le plus polyvalent, le Ergo Lift Assist™.

- *2,7 m de hauteur maximale, 1,5 m de hauteur minimale, 1,3 m de portée*
- *Pivote de gauche à droite à 180°*
- *Déplacement facile entre les véhicules*
- *Passe à travers les portes*
- *Équilibré et sécurisé*
- *Ergonomique*

CONTACTEZ VOTRE DISTRIBUTEUR PRO SPOT LOCAL POUR UNE DÉMONSTRATION AUJOURD'HUI!

PRO SPOT
QUALITY WELDING SYSTEMS

Pro Spot International, Inc.
5932 Sea Otter Place,
Carlsbad, CA 92010

www.prospot.com
info@prospot.com
+1 760-407-1414

Scannez pour en savoir plus!

TRIANGLE

CONDUISEZ EN TOUTE CONFIANCE

En savoir plus

Distribué exclusivement par :
DYNAMIC TIRE INC.

www.dynamictire.com

KASSY VAUDRY, LA FEMME QUI PROPULSE LES MÉTIERS DE L'INDUSTRIE DE LA CARROSSERIE

Qui a dit que la carrosserie passionnait juste les hommes ? Il y a 17 ans, Kassy Vaudry est tombée amoureuse de toutes les facettes de ce milieu, et forte de son expérience, elle le fait désormais rayonner à travers son podcast Spotlight Carrosserie. Une mine d'inspiration !

TEXTE **SOPHIE GINOUX**

Kassy Vaudry anime le populaire podcast Spotlight Carrosserie.

Si Obélix est tombé dans un chaudron de potion magique quand il était petit, alors Kassy Vaudry a été nourrie au biberon de la carrosserie. « Mon père a toujours été débosseleur, nous confie-t-elle. Et comme il travaillait beaucoup, si on voulait le voir, il fallait se rendre à son garage. »

Kassy a donc, toute son enfance, été passer ses samedis matin avec son paternel, dont la spécialité était les gros travaux – autrement dit, les voitures les plus endommagées –, ainsi que l'assemblage de voitures de rallye.

« Il était très impressionnant à voir aller ! se souvient la jeune femme. Il pouvait défaire au complet une voiture, puis la reconstruire à l'identique ou en y greffant des éléments, comme une cage pour les voitures de course. Je ne mettais pas vraiment la main à la pâte, mais j'observais tout ce qu'il faisait. »

À l'adolescence, Kassy Vaudry avait déjà vu une tonne de véhicules accidentés et remodelés. À tel point, d'ailleurs, qu'elle en était saturée ! « Je ne voulais plus entendre parler de ce métier et désirais plutôt devenir criminologue, ou bien policière spécialiste en réinsertion sociale », raconte-t-elle.

Mais la vie nous réserve toujours des surprises. Lorsqu'elle était étudiante au Cégep, Kassy a attrapé une méningite, si bien qu'elle a dû abandonner ses cours. Puis, une fois remise sur pieds, son père est arrivé avec une offre d'emploi : un poste d'agente de liaison venait de se libérer à son atelier. « Disons qu'il a fait pas mal pression pour que je l'accepte, ha ha ! avoue-t-elle. Mais je sais maintenant qu'il voyait en moi quelque chose que je ne décelais pas encore. »

> « Personne ne m'a jamais fait sentir que je ne m'y connaissais pas parce que j'étais une femme. Il faut arrêter de se victimiser, il y a amplement de la place pour des femmes dans notre milieu. »
>
> **KASSY VAUDRY** ANIMATRICE, PODCAST SPOTLIGHT CARROSSERIE

Forger sa carrière en carrosserie

Le père de Kassy Vaudry avait vu juste. Elle est immédiatement tombée amoureuse de son nouveau métier, même si elle n'avait jamais étudié dans ce domaine et que la personne qui devait la former à l'interne est partie deux semaines après son arrivée.

« J'avais un point de vue du plancher grâce à mon père, mais je ne connaissais rien du volet administratif. J'aurais pu paniquer, mais ça n'a pas été le cas. Je comprenais tout rapidement, c'était comme naturel pour moi. J'étais à ma place ! » relate la jeune femme.

Kassy avait alors 18 ans. Elle en a aujourd'hui 35, est mère de trois enfants et poursuit sa carrière dans le secteur carrossier. Au fil de ces 17 ans, elle a travaillé pour plusieurs concessionnaires à titre d'agente de liaison, mais aussi de directrice d'atelier (gestion de la clientèle, de la main-d'œuvre sur le plancher, responsable de la productivité et intermédiaire avec les évaluateurs) et d'estimatrice de dommages, notamment pour les véhicules évalués comme >

PHOTO **SPOTLIGHT CARROSSERIE**

des pertes totales. « Grâce à Eric Laurendeau, d'Évaluation Concept, j'ai même appris à ouvrir et à fermer des bannières », lance-t-elle, avant d'ajouter que ce sont ces apprentissages constants qui lui plaisent le plus dans sa carrière. Une carrière dont elle jouit à présent pleinement, du fait qu'elle a tissé des liens étroits avec le milieu automobile et s'y est bâti une solide réputation. « Je ne manque jamais de travail, confirme-t-elle fièrement. Les gens de l'industrie savent que je suis crédible et n'hésitent pas à me contacter quand ils ont des besoins. » Pas mal, comme parcours, pour une femme qui ne se prédestinait pas à la carrosserie, n'est-ce pas ?

> « Dans ma vie, j'ai deux passions : la carrosserie et les podcasts. J'adore le sentiment de proximité, de naturel et de spontanéité des podcasts. »
>
> **KASSY VAUDRY**

L'industrie de la carrosserie, en format podcast

« Dans ma vie, j'ai deux passions : la carrosserie et les podcasts, avoue tout de go Kassy Vaudry. J'adore le sentiment de proximité, de naturel et de spontanéité des podcasts. Et comme j'adore aussi les rencontres, un projet de ce type sur la carrosserie m'est venu en tête à l'été 2022. »

La jeune femme ne voulait pas se lancer dans un podcast technique, mais humain, afin de mettre en lumière toutes les personnes formidables qu'elle a croisées au cours de son parcours : des propriétaires et des directeurs de carrosseries et de concessions, mais aussi des techniciens, des vendeurs de pièces ou de matériel professionnel, des enseignants et formateurs, des assureurs, des évaluateurs, etc.

« C'est un milieu si vaste, et les informations à son sujet si lacunaires ! *Spotlight Carrosserie* a donc pour mission de jeter un nouvel éclairage sur cette industrie, d'inspirer des jeunes à s'y lancer, de donner des conseils aux travailleurs qui y évoluent déjà. C'est un projet rassembleur en lequel je crois beaucoup », explique l'animatrice.

Elle n'est pas la seule à le penser, puisque l'industrie a tout de suite bien accueilli l'arrivée du podcast. Plusieurs acteurs s'y sont même rapidement associés à titre de commanditaires. « Ils étaient un peu surpris au départ, mais ils sont très enthousiastes et m'aident à faire grandir ce podcast, que j'espère bien animer sur une base mensuelle bientôt. L'engouement est là, c'est certain ! »

Femmes, hommes et carrosserie

Même si Kassy Vaudry a fait sa place dans le milieu carrossier, nous ne pouvons nous empêcher de la voir comme l'exception qui confirme la règle, puisque peu de femmes travaillent encore dans ce secteur. La professionnelle a toutefois un avis bien personnel sur le sujet : « Dans les sondages que je vois passer sur cette question, on demande souvent si notre industrie accueille correctement les femmes. Or, je crois pour ma part que le nœud du problème n'est pas tant la place qu'on leur réserve dans notre milieu, mais plutôt le manque d'intérêt qu'elles ont pour ces métiers. Il faut une étincelle pour travailler en carrosserie, il faut aimer ça. »

Kassy pense donc que celles qui, comme elle, sont passionnées par cette industrie y trouvent leur place. « Personne ne m'a jamais fait sentir que je ne m'y connaissais pas parce que j'étais une femme. Il faut arrêter de se victimiser, il y a amplement de la place pour des femmes dans notre milieu. »

La jeune femme peut en témoigner, puisqu'elle a réussi à bâtir sa famille et à endosser son rôle de mère, tout en poursuivant sa carrière. « J'ai évidemment traversé quelques tempêtes, avoue-t-elle. Quand je me suis séparée, par exemple, je me suis retrouvée seule avec mes trois enfants, dont deux de moins d'un an, ainsi que des difficultés financières. Mais au même moment, j'ai démarré mon podcast. À travers ce dernier, je me suis donc prouvé personnellement et ai prouvé à mes enfants qu'il y a toujours une solution aux problèmes. » Comme quoi, la détermination n'a pas de sexe, pourrions-nous ajouter.

Chroniqueuse pour Autosphere.ca

Kassy Vaudry est également chroniqueuse pour *Autosphere.ca* où vous pouvez découvrir ses réflexions originales sur les gens qu'elle rencontre lors de ses podcasts. Vous pouvez aussi y trouver les entrevues complètes. Pour en apprendre plus sur Kassy : autosphere.ca/fr/carrosserie/2024/06/27/faire-briller-la-passion-pour-la-carrosserie/

TRIANGLE
CONDUISEZ EN TOUTE CONFIANCE
PASSAGER
COMMERCIAUX
HORS-ROUTE
En savoir plus
Distribué exclusivement par :
DYNAMIC TIRE INC.
www.dynamictire.com

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

VALÉRIE VERONNEAU AU PODCAST *SPOTLIGHT CARROSSERIE*

J'ai tremblé jusqu'à la dernière minute de cette captation, tant cette femme m'impressionne par son parcours professionnel, que par son développement personnel.

TEXTE **KASSY VAUDRY**

J'ai eu la chance de rencontrer Valérie Veronneau, une femme ambitieuse, visionnaire et inspirante. Elle se livre avec transparence sur son parcours professionnel et son nouveau projet Entreprendre à cheval.

Valérie grandit au cœur des entreprises familiales de ses parents, propriétaires des ateliers de carrosserie Fix Auto Coaticook, Sherbrooke Est et Mi-Vallon. Suite à l'obtention d'un DEP en comptabilité, elle travaille comme commis comptable, responsable des ressources humaines et directrice administrative chez Fix Auto Sherbrooke Est.

Puis à l'âge de 24 ans, elle démissionne pour étudier en Fashion Marketing, donnant un choc émotif à son père qui voyait en elle son projet de relève. Comme travail d'été, au lieu de « vendre des guénilles », comme le disait son père à la blague, elle devient formatrice du système Mitchell ABS chez DMIB.

Une expérience enrichissante qui lui fait prendre conscience de l'appréciation que lui portent les gens de l'industrie. Un désir de stabilité et de proximité avec sa famille l'habite.

Elle retourne donc dans les entreprises familiales à titre de directrice administrative pour les trois ateliers de carrosserie cette fois-ci. Elle travaille fort pour regagner la confiance de son père et lui montrer qu'elle désire vraiment reprendre les entreprises.

Les événements marquants de 2018-2019

Elle participe au programme émergence de l'École d'Entrepreneurship de Beauce et à EntreChefs PME où elle peut échanger sur différentes problématiques qu'elle rencontre avec d'autres entrepreneurs qui la conseille sans jugement. Elle peut ensuite prendre un engagement écrit afin d'évoluer en tant qu'humaine et entrepreneure. Elle crée également ce qu'elle appelle : « Ma Mission de Vie, qui consiste à inspirer mon entourage par mon authenticité et ma confiance à devenir de meilleures versions d'eux-mêmes pour un monde meilleur. »

Elle rachète bientôt à 100 % la totalité des entreprises familiales.

Elle voyage en Chine avec le Réseau Fix Auto, lance Novus Vitre ainsi que Services d'autos Speedy dans ses ateliers afin d'offrir à sa clientèle de multiples services.

Elle intègre le fonctionnement d'Entreprises libérées dans ses ateliers puis remet sa décision en question. Elle forme ensuite son comité de gestion, comprenant un directeur de production et un directeur de l'administration dans chacun de ses ateliers de carrosserie. Elle peut maintenant se concentrer sur ce qui la passionne réellement, l'entrepreneuriat.

Entreprendre à cheval, son nouveau projet

En pratiquant l'équitation, elle fait le parallèle entre la relation qu'elle a avec son cheval et celle qu'elle construit avec ses employés. Valérie se rend donc en Ontario, où elle obtient sa certification d'apprentissage assisté par les chevaux. Puis elle crée Entreprendre à cheval.

C'est un programme de 12 activités permettant aux équipes de travailler la communication, la connexion humaine, la confiance des autres et plus encore. À la fin de chaque apprentissage, un engagement écrit doit être pris par les participants qui pourront le conserver et le consulter au besoin. Ce programme est adaptable aux besoins de chaque entreprise.

Entreprendre à cheval permet à Valérie de partager ses connaissances et adhérer à 100% à sa mission de vie.

Pour l'intégralité de cette belle rencontre, accédez à mon podcast en suivant ce lien : *bit.ly/3X3J67g*

Kassy Vaudry a travaillé 16 ans en carrosserie avant de lancer le 2 janvier 2023, l'épisode #1 du tout premier podcast de carrosserie au Québec. Elle y invite une variété d'acteurs de l'industrie prêt à partager leur histoire et leur passion pour le milieu.

AUTOSPHERE

POUR EN APPRENDRE PLUS SUR KASSY : BIT.LY/3YLYK2A

PHOTO **SPOTLIGHT CARROSSERIE**

TRIANGLE
CONDUISEZ EN TOUTE CONFIANCE
PASSAGER
COMMERCIAUX
HORS-ROUTE
En savoir plus
Distribué exclusivement par :
DYNAMIC TIRE INC
www.dynamictire.com

LA CONFÉRENCE NATIONALE DU RÉSEAU FIX

DÉVELOPPER LA FORMULE DU SUCCÈS

C'était du 12 au 14 juin qu'avait lieu la Conférence nationale de Réseau Fix au Hilton Lac-Leamy de Gatineau, sous le thème «Formule du Succès», en présence de plus de 350 invités.

TEXTE **MICHEL BEAUNOYER**

Tout un programme avait été élaboré pour les participants représentant les franchises de carrosserie Fix Auto, Carrossier ProColor, NOVUS Vitres et Service Auto Speedy.

La Formule du Succès reposait sur une combinaison de présentations de la direction du Réseau et sur la contribution de conférenciers de renom. Le thème se voulait aussi un clin d'œil au partenariat de Réseau Fix avec l'écurie de Formule 1 Kick Sauber.

C'est Steve Leal, président de Réseau Fix Monde, qui a ouvert le bal en retraçant l'histoire de l'entreprise , de ses origines jusqu'au rayonnement international qu'elle connaît aujourd'hui.

Du Canada au monde

Le Réseau Fix compte 590 points de service au Canada, toutes franchises confondues, et un total mondial de plus de 2000. M. Leal a présenté les percées de ProColor aux États-Unis. « Nous devons y développer notre présence , car il s'y produit 25 % de toutes les collisions automobiles dans le monde » a-t-il illustré.

Le président a expliqué les efforts déployés dans des marchés émergents ou à fort potentiel, comme le Moyen-Orient ou l'Europe. Il a aussi expliqué comment l'accès à certains marchés était facilité par l'offre de franchises diversifiées. C'est dans ce contexte que Steve Leal a présenté l'importance du partenariat signé entre le Réseau Fix Monde et Stake F1 Team KICK Sauber. « Nous sommes dans une industrie de haute performance, a-t-il lancé. Nous faisons partie d'une équipe de Formule 1. Selon moi, c'est quelque chose qui va contribuer à donner encore plus confiance en nos services. »

La santé du réseau canadien

Le président du Réseau Fix Canada, Sylvain Séguin, a par la suite abordé sa propre carrière. Peintre automobile de formation, M. Séguin a profité de toutes les occasions qui lui étaient offertes d'acquérir des compétences pour se hisser au poste qu'il occupe aujourd'hui. « Si je parle de ma carrière, dit-il, c'est simplement pour montrer que le secteur offre des opportunités professionnelles exceptionnelles. »

M. Séguin a aussi décrit le marché automobile canadien, qui compte 31 millions de véhicules desservis par 5 000 carrosseries et environ 15 000 ateliers de mécanique. On parle ici d'un marché de 12 milliards de dollars juste en travaux de mécanique.

L'âge moyen des véhicules canadiens atteignant 12 ans, et les véhicules électriques récents accédant au marché secondaire représentent un double défi pour les ateliers indépendants.

En ce qui concerne la vitre, on parle d'un marché de 2 milliards de dollars à l'échelle canadienne. « Les statistiques

PHOTOS **MICHEL BEAUNOYER**

« Nous sommes dans une industrie de haute performance. Nous faisons partie d'une équipe de Formule 1. Selon moi, c'est quelque chose qui va contribuer à donner encore plus confiance en nos services. »

STEVE LEAL PRÉSIDENT
RÉSEAU FIX MONDE

indiquent aussi une hausse annuelle de 12 % des calibrations liées aux systèmes ADAS. Actuellement, 66 % des véhicules qui entrent dans les ateliers du Réseau Fix sont équipés d'un système avancé d'aide à la conduite. Il y a une croissance de la demande, mais ce ne sont pas tous les carrossiers qui ont l'espace pour le faire. »

Finalement, la collision au Canada représente un marché de 4,4 milliards de dollars. On y compte 4838 ateliers, dont 3130 indépendants. On assiste à une réduction graduelle du nombre d'ateliers indépendants au profit de franchises se déclinant souvent en multi-ateliers sous une même gestion.

Les objectifs pour 2024

Pour Sylvain Séguin, les principaux objectifs pour le réseau canadien sont d'augmenter les capacités, de développer les ressources humaines, et de protéger et soutenir les entrepreneurs franchisés.

Le président canadien a aussi abordé la question des ateliers corporatifs: « Oui, on en achète, mais uniquement quand on n'a pas le choix. Et dès que possible, on les revend. On ne veut surtout pas concurrencer nos entrepreneurs. Mais la gestion de ces ateliers nous permet d'acquérir des connaissances sur les processus, les produits, les nouvelles technologies et le développement du personnel. »

L'enjeu de la cybersécurité a également été abordé par Corinne Gemayel, directrice du bureau de projets TI de Réseau Fix. Selon elle, tout gravite autour de la sécurité des informations. « On travaille à vous bâtir un environnement toujours plus sécuritaire » a-t-elle résumé en parlant des différentes plateformes numériques de l'organisation.

La formule gagnante de la Formule 1

Dans la catégorie des invités de marque, soulignons le passage d'Alessandro Alunni Bravi, directeur général de Stake F1 Team KICK Sauber. « La performance nous alimente, tout comme vous, a-t-il lancé. Réseau Fix a des valeurs communes avec la Formule 1. » À l'instar de Steve Leal avant lui, M. Bravi a expliqué que le partenariat avec le Réseau Fix positionne la marque pour qu'elle soit attractive mondialement.

Le lendemain, c'est le coureur automobile Alex Tagliani qui a pris le micro pour raconter son parcours personnel et professionnel. « La course automobile, c'est 85 % de travail pour 15 % de fun sur la piste » a-t-il indiqué.

Il a particulièrement piqué l'intérêt des participants lorsqu'il a déclaré : « On n'atteint pas l'excellence, c'est toujours un objectif à poursuivre. Tu peux être satisfait, mais y'a toujours plus à aller chercher. L'appréciation de la réussite dépend de l'effort qu'on y a mis. Si c'est trop facile … »

Dans un autre ordre d'idée, le très dynamique conférencier Jasmin Bergeron a abordé de façon originale l'approche de satisfaction du client. « Promettez moins, livrez plus » a-t-il lancé, avant d'expliquer qu'un délai plus long qu'attendu laisse. >

TRIANGLE
CONDUISEZ EN TOUTE CONFIANCE
PASSAGER
COMMERCIAUX
HORS-ROUTE
En savoir plus
Distribué exclusivement par :
DYNAMIC TIRE INC.
www.dynamictire.com

un goût amer chez le client. Alors qu'au contraire, donner un coup de fil au client pour lui annoncer que sa voiture est « déjà » prête va lui laisser un meilleur souvenir.

Le journaliste spécialisé Antoine Joubert est aussi venu, par la suite, tracer un portrait de l'industrie, qui connaît des changements drastiques en ce moment.

M. Joubert a expliqué que l'avenir de la mobilité reposera probablement sur une approche mixte. « Ce qui devrait rester une priorité pour les constructeurs, c'est de mettre sur le marché des véhicules que l'on peut réparer, notamment en accédant à leurs données » a-t-il expliqué.

Une table ronde informative

Les organisateurs de la conférence avaient mis sur pied un panel de discussion composé de représentants des assureurs et des constructeurs automobiles. Les échanges ont gravité autour des processus de réparation et de leur impact sur les assureurs et leurs clients.

Les représentants des constructeurs ont insisté sur la nécessité de remettre les véhicules en condition selon leurs normes, afin de protéger la marque et la sécurité du client.

Tous les panellistes se sont entendus sur l'importance de la formation, non seulement des techniciens en ateliers, mais aussi des équipes chez les assureurs. Ils ont aussi mentionné que le quart des véhicules déclarés perte totale pourraient idéalement être réparés.

Un autre constat des experts: l'allongement des délais de réparation, ce qui a amené à la question d'une meilleure répartition des volumes entre ateliers.

Des activités sociales

La Conférence nationale était aussi évidemment l'occasion de socialiser. Outre les échanges fortuits, des invitations ont été lancées par des fournisseurs à des soirées VIP dans diverses salles de l'hôtel et du Casino voisin pour conclure la première journée.

Et c'est sous le thème évocateur de Monte-Carlo que s'est déroulé le grand Gala avec faste et élégance, en clôture de conférence. Mentionnons que grâce à la grande générosité des participants, partenaires et commanditaires, plus de 90 000 $ ont été recueillis pour L'Œuvre des Manoirs Ronald McDonald.

Les Prix du président

Le clou de la soirée de gala fut la remise des Prix du président. Ce prix est décerné aux ateliers canadiens des quatre bannières qui se sont distingués aux yeux du président par leur caractère exceptionnel et la mise en œuvre remarquable des valeurs de Réseau Fix.

Cette année, le président a reconnu : Karim Zaidane, propriétaire de Carrossier ProColor LaSalle A.M, ProColor Laval Centre, Fix Auto LaSalle Ouest et Fix Auto Dorval A.M. ainsi que Johnny D'Ambrosio, propriétaire de Fix Auto St-Catharine's, Welland et Niagara-on-the-lake. Du côté de la mécanique, le récipiendaire a été Armen Jakjakia, propriétaire de Speedy Auto Service Mississauga. Alors que pour la vitre d'auto, le prix a été remis à Trevor Farrel, propriétaire de NOVUS Glass Summerside IPE.

En entrevue avec *Autosphere*, Karim Zaidane, propriétaire de quatre ateliers dans la grande région de Montréal, s'est tout de suite empressé de souligner qu'il s'agit avant tout d'un succès d'équipe. « Je suis fier et content, car je suis quelqu'un qui veut continuellement améliorer mon exécution. Ça nous dit qu'on est sur le bon chemin. Nos employés comprennent notre engagement, et tout le monde travaille ensemble. Je suis content de partager ça avec eux ! »

Karim Zaidane et Johnny D'Ambrosio encadrent Sylvain Séguin, qui leur remet ses Prix du président.

Les ateliers de M. Zaidane brillent par leur esprit d'innovation, en plus d'exceller dans leurs relations avec leurs clients. Ce dernier ajoute qu'il n'hésite jamais à demander conseil aux gestionnaires de Réseau Fix, histoire d'avoir un regard neuf sur ses opérations.

« Je suis tellement content de partager cette fierté avec toute l'équipe. Maintenant, on veut le prochain Prix. Comme toute équipe sportive, nous ne voulons pas être les meilleurs qu'une fois. Nous voulons une dynastie d'excellence » conclut M. Zaidane avec entrain.

LA REFINITION DES PIÈCES DE PLASTIQUE

Le plastique occupe une place prépondérante dans la fabrication de véhicules modernes.

TEXTE **NORMAND CORMIER**

Au fil des années, le besoin de raffiner l'esthétisme et la nécessité de réduire le poids des véhicules pour réduire leur consommation d'essence ont apporté d'importants changements au design des voitures. Les pare-chocs sont maintenant recouverts d'un couvre pare-chocs en plastique qui épouse les formes et la couleur du véhicule. De plus, de nombreuses pièces de plastique se sont aussi ajoutées à la carrosserie tels que les rétroviseurs, des béquets et divers éléments aérodynamiques. La bonne préparation de ces pièces pour la peinture est très importante.

Les familles de plastiques

La première étape de la préparation est d'identifier la catégorie de plastique utilisée. Ceci peut parfois sembler compliqué en raison du nombre élevé de types de plastiques sur une automobile. Il y a essentiellement deux familles de plastiques: les thermoplastiques et les thermodurcissables. Il est assez simple d'identifier de quel type il s'agit. Utilisez un papier abrasif grossier comme du P80 et poncez une section non visible de la pièce. Si de la poussière est générée, ceci indique que nous pouvons créer une adhésion mécanique sur la pièce et que les sous-couches qui font partie du film de peinture peuvent être appliquées directement. Si au contraire le ponçage produit des genres de petites « boules » de plastique, ceci indique qu'une adhésion chimique sera nécessaire et qu'un promoteur d'adhésion devra être utilisé avant l'application des sous-couches.

Le nettoyage des pièces

Le nettoyage des pièces est l'opération LA PLUS IMPORTANTE du procédé de préparation. Car 65 % des problèmes de décollement de finis sur les pièces de plastiques repeintes sont causés pas un mauvais nettoyage de la surface. Le meilleur promoteur d'adhésion ne pourra pas s'accrocher à une surface souillée. Le contaminant principal est l'agent de démoulage utilisé lors de la fabrication. La plupart des constructeurs utilisent maintenant un agent à base de savon, ce qui élimine le besoin d'étuver (faire chauffer) la pièce pour faire remonter ces agents à la surface comme anciennement. Vérifiez les recommandations du constructeur pour confirmer que l'étuvage n'est pas requis. Utilisez les nettoyants spécialement conçus et suivez la procédure du fabricant. Nettoyez à fond la pièce en prenant soin de couvrir tous les endroits difficiles d'accès. Rincez et nettoyez de nouveau. Prenez soin de nettoyer le bord intérieur de la pièce afin d'éviter de transférer des contaminants sur la surface fraîchement nettoyée. L'utilisation d'un pistolet antistatique avant de procéder à l'application des produits de peinture aidera grandement à éliminer la statique sur la surface. L'utilisation d'un nettoyant à base d'eau ou d'alcool aidera aussi à dissiper la statique. L'application des sous-couches devrait être effectuées rapidement afin d'éviter que toute contamination en suspension dans l'air ne retombe sur la surface.

Une fois la préparation terminée

L'application des couches qui composent le film de peinture est la dernière étape du processus de refinition. Respectez les épaisseurs de film recommandées par les constructeurs automobiles, surtout avec les capteurs d'aide à la conduite qui sont souvent présents derrière les couverts de pare-chocs.

Normand Cormier est directeur de la formation en classe pour l'Amérique du Nord et l'Amérique latine pour les Systèmes de Revêtements Axalta. normand.a.cormier@axalta.com.

TRIANGLE
CONDUISEZ EN TOUTE CONFIANCE
PASSAGER
COMMERCIAUX
HORS-ROUTE
En savoir plus
Distribué exclusivement par :
DYNAMIC TIRE INC.
www.dynamictire.com

CROIRE ET INVESTIR DANS L'AVENIR

À une époque où le secteur de la carrosserie peut parfois sembler morose, des entrepreneurs croient en l'avenir avec détermination et investissent dans le secteur. Rencontrons-en un exemple éloquent, Dominic Lussier, copropriétaire entre autres de la carrosserie CARSTAR à Saint-Hyacinthe.

TEXTE **MICHEL BEAUNOYER**

Guy et Dominic Lussier encadrent Patrick St-Louis, directeur des opérations. Jean-François Lussier, rouage important de l'organisation, étant absent lors de la prise de photos.

En fait, c'est lors de l'inauguration des nouveaux locaux de cette carrosserie que nous avons pu rencontrer M. Lussier et les membres de son équipe.

Ce projet de transformation d'un bâtiment existant – une ancienne usine de produits laitiers - en un atelier de 35 000 pieds carrés s'est prolongé sur des années. La mise à niveau et l'aménagement du bâtiment ont demandé quelque deux millions de dollars d'investissement auxquels il faut ajouter un autre million en équipements. Le résultat est simplement remarquable.

Comme le mentionne Dominic Lussier, cette métamorphose avait été longuement réfléchie. Lorsqu'il a été question d'investir dans l'atelier fondé par son père Guy il y a 30 ans, les trois copropriétaires, se sont entendus pour y aller à fond et aménager une nouvelle carrosserie combinant tous les éléments stimulant la performance.

Dominic est copropriétaire avec son frère Jean-François et son père Guy du groupe Lussier, qui détient entre autres activités cet atelier CARSTAR. Dominic supervise l'équipe de directeurs de chaque division et compagnie du groupe, alors que son frère se charge de leur administration et des finances. Le fondateur est encore actif dans l'entreprise, s'occupant notamment des écoles de conduite automobile du groupe.

« J'ai vu comment la carrosserie est devenue un domaine de spécialité, témoigne Guy Lussier. J'ai toujours été un promoteur de la technologie et je vois que cet atelier poursuit cette vision. Par exemple, sa capacité à réparer des véhicules électriques va lui permettre de tisser de nouveaux partenariats avec les assureurs. »

Pour les supporter dans les opérations de l'atelier, les copropriétaires ont fait confiance à Patrick St-Louis, qui agit à titre de directeur.

Le nouvel atelier a été conçu en collaboration avec la firme Symach, qui a réalisé un tour de force pour optimiser les locaux. Cette firme spécialisée avait été recommandée par les Entrepôts AB, un des fournisseurs de l'atelier.

« Nous avions des contraintes dans le bâtiment existant et les spécialistes de Symach ont trouvé des solutions qui nous conviennent. Avant de parler d'équipements, nous voulions avant tout créer un espace de travail agréable et sécuritaire pour nos employés. Les Pawlowski de Symach a été d'une aide incroyable et continue à nous aider dans l'évolution de la carrosserie tout en nous soutenant pour nous assurer que la productivité soit à son meilleur, », ajoute Dominic en embrassant du geste les vastes locaux où l'éclairage de qualité rivalise avec la conception ergonomique des lieux.

L'efficacité avant tout

Pour les équipements, les propriétaires ne voulaient pas parler d'argent, mais de performance. Chaque zone, s'imbriquant logiquement avec la suivante, facilitant ainsi le processus de réparation, est dotée des outils de pointe liés à chaque opération. « Nous sommes très impliqués dans le sport automobile, mentionne M. Lussier. Nous savons que ce sont les détails qui font gagner les courses. »

Outils de diagnostic électronique, de mesure 3D, soudeuses de toutes les catégories et banc de redressement en mesure d'attaquer les tâches les plus costaudes attendent le prochain

PHOTOS **MICHEL BEAUNOYER**

Éclairage, qualité de l'air, et équipements de pointe, tout dans une seule photo de l'atelier CARSTAR Saint-Hyacinthe.

La chambre de peinture principale, à droite, et la salle annexe où peuvent sécher les pièces plus petites.

L'atelier offre un luxe enviable d'espace avec ses 35 000 carrés, dont ici dans la salle de lavage.

Les équipements lourds sont mobiles ou se fondent au niveau du sol pour une meilleure gestion de l'espace.

patient. L'entreprise est aussi en mesure de réparer et de remplacer les vitres d'auto et les pare-brises de façon autonome.

« Au chapitre de l'alignement et des calibrations ADAS, c'est dans les plans, nous sommes simplement en processus de sélection des équipements », précise M. Lussier. Des techniciens sont aussi formés pour travailler sur les véhicules électriques, ce qui est la voie de l'avenir pour la famille Lussier qui en écoule d'ailleurs un grand nombre dans sa concession de véhicules neufs. L'atelier de carrosserie bénéficie d'ailleurs de l'expertise technique développée en concession.

Un concept innovant pour la peinture

Autre signe de la recherche d'efficacité : la conception de la chambre à peinture, qui est souvent le goulot d'étranglement de la production, est optimale. La voiture est déposée sur des rails dans la salle de préparation avant de glisser vers la chambre de peinture comme sur un nuage.

Une cabine de taille réduite, en annexe, sert au séchage des pièces démontées ou plus petites, histoire de maximiser l'utilisation de sa grande sœur.

En passant, la salle de mélange de peinture devrait porter le nom de laboratoire de couleurs, tout simplement. Le plancher de tout l'atelier est recouvert d'époxy, une autre inspiration des courses automobiles alors que notre guide avoue aimer le look des garages des écuries de Formule 1. À travers les opérations, les gestionnaires veulent valider l'efficacité des postes de travail et leur positionnement sur la chaîne de production. Ainsi, les techniciens seront dotés de podomètres qui permettront de mesurer leurs déplacements durant la journée et obtenir des données permettant de les optimiser. Déjà, pour éviter les déplacements inutiles, si un technicien est confronté à un problème lorsqu'il travaille sur un véhicule, il n'a qu'à placer un cône orange sur son toit pour qu'un superviseur vienne à sa rescousse.

Une progression graduelle

L'objectif est maintenant de faire tourner cet atelier à un rendement supérieur. L'entreprise souhaite graduellement accepter plus de volume de véhicules de ses partenaires assureurs et faire grandir en conséquence son équipe, qui compte aujourd'hui une douzaine d'employés.

« Ce que nous voulons, c'est servir notre communauté et surtout, maintenir la qualité des réparations. Avec l'ensemble de nos activités qui gravitent autour de l'automobile dans la région, nous devons être à la hauteur de notre réputation sur toute la ligne », affirme M. Lussier.

Questionné à savoir si, à titre d'entrepreneur, il considérerait l'acquisition d'autres ateliers de carrosserie, Dominic Lussier marque une pause et indique : « Oui, nous sommes des gens de projets et nous sommes bien entourés, mais le développement du plein potentiel de cet atelier sera notre priorité pour l'instant. »

ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL, DE LA PAROLE AUX GESTES

Il y a tellement de bruit de fond concernant les responsabilités du secteur automobile en matière environnementale qu'il devient difficile de distinguer entre les paroles et les actions concrètes.

TEXTE **SYLVAIN SÉGUIN**

La réalité des ateliers de carrosserie doit être considérée face aux enjeux environnementaux.

Les engagements envers la réduction d'émissions contribuant au réchauffement climatique se multiplient. Fabricants de matériaux et fournisseurs d'équipement, transporteurs et même les compagnies d'assurance établissent leurs plans de route pour mettre en place des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG).

Nous avons tous l'impression d'être confrontés aux mêmes défis et il est clair que nous devons travailler ensemble pour répondre aux attentes et ambitions de l'industrie. Je dois citer ici la stratégie de ma propre organisation pour illustrer mon propos.

Depuis deux ans, nous réfléchissons à cet enjeu et avons mandaté PCW Canada, une firme spécialisée, pour nous aider à établir notre stratégie ESG afin de commencer, par le l'intermédiaire du comité interne que nous avons constitué à ce sujet, son implantation avant la fin de l'année. La mission de Réseau Fix vise à transformer le secteur de l'après-vente automobile en réunissant les meilleurs outils, technologies et talents pour aider notre réseau à prospérer. Réduire nos impacts sur la planète, attirer du personnel qualifié avec une culture inclusive ainsi qu'offrir une expérience client de premier plan grâce à l'innovation sont tous des piliers prioritaires pour nous. Nous voulons du concret, pas des slogans publicitaires.

Pour notre réseau, cela va engager notre direction, nos ateliers corporatifs, mais aussi ultimement les franchisés. Nos quelques ateliers corporatifs nous permettront d'ailleurs de valider nos approches, voir par exemple comment nous pouvons réparer davantage au lieu de remplacer des pièces avec l'impact environnement que cela représente. Et nous, la direction, pouvons-nous réduire nos déplacements à l'heure des vidéoconférences ? Bref, une stratégie pour voir comment nous pouvons tous changer nos façons de faire pour réduire notre empreinte carbone à tous les niveaux.

Soyons réalistes

Je suis bien conscient que l'atelier de carrosserie est le point de convergence de cet enjeu environnemental. Ce même atelier qui peine en ce moment à trouver des bras pour l'aider, qui investit en formation et en équipements pour être en mesure de réparer et de calibrer les voitures modernes qui lui sont confiées et qui se prépare graduellement à l'arrivée des véhicules électriques. On lui en demande beaucoup au carrossier.

> Le poids financier que risque d'engendrer cette bonification de nos pratiques ne peut être soutenu par le carrossier seul.

Le poids financier que risque d'engendrer cette bonification de nos pratiques ne peut être soutenu par le carrossier seul. D'où l'importance de mobiliser dès le départ et en cours de routes tous les joueurs du secteur, y compris les assureurs.

Il y a certes urgence d'agir, mais prenons le temps d'identifier et de valider les solutions. Gardons en tête la profitabilité et la pérennité et nos entreprises.

En progressant méthodiquement et intelligemment, il nous faudra plus ou moins trois ans pour implanter nos solutions validées auprès de nos partenaires de tous les niveaux. C'est plus long que de lancer des promesses, mais ça va assurément s'annoncer plus durable et significatif.

Sylvain Séguin a occupé divers rôles importants dans l'industrie, avant de devenir président de Réseau Fix Canada.

LE DÉBOSSELAGE SANS PEINTURE

Dans le monde automobile, l'originalité et la passion conjuguées au savoir-faire artistique donnent naissance à des artisans comme Luc Nicholas, fondateur de Bossolution, spécialisé dans le débosselage sans peinture.

TEXTE **STÉPHANE TREMBLAY**

L'atelier de Granby se spécialise dans les travaux légers permettant de débosser sans peinture.

Il propose à son atelier de Granby une technique non conventionnelle qui permet de réparer les bosses sur un véhicule sans recourir à la peinture. Un procédé qui nécessite un outillage spécifique comprenant une trentaine de baguettes aux embouts variés, insérées à certains endroits dans la carrosserie en appliquant une pression précise pour éliminer les petites, moyennes et grosses bosses. Avec cette technique, peu importe la cause de l'impact, les traces seront effacées.

Une méthode novatrice jumelée à un éclairage préétabli et à une soigneuse manipulation d'un marteau de précision, le tout réalisé avec doigté. Le débosselage sans peinture est bien plus qu'une simple réparation.

« Je pourrais vous laisser mon coffre d'outils au complet et vous ne pourriez obtenir les mêmes résultats sans une petite formation que je personnalise. Le professionnalisme du technicien avec sa dextérité fait toute la différence pour redonner à la carrosserie son apparence d'origine », de dire M. Nicholas, fier de sa « propre recette ».

Évaluer avant de travailler

Toutefois, pour que les bons ingrédients donnent le mélange souhaité, la tôle ne doit pas être étirée ou fripée et il doit y avoir encore suffisamment de peinture. D'ailleurs, dans le doute, il offre une évaluation gratuite pour savoir si le véhicule accidenté des clients répond aux critères du débosselage sans peinture.

PHOTO **BOSSOLUTION**

Quand les conditions s'y prêtent, la réparation se fait sans toucher au fini d'origine.

De plus, cette méthode écologique et rapide permet de maintenir l'harmonie des couleurs puisque la peinture d'origine est conservée, n'étant pas altérée. Elle permet aussi d'éviter le recours aux services d'un carrossier traditionnel, souvent plus dispendieux.

Dans l'offre de réparations légères de Bossolution, on parle d'une portière de voiture endommagée, d'une bosse causée par un panier d'épicerie, des impacts de la grêle, d'une balle de baseball ou de golf ou d'un impact sur le réservoir à essence d'une moto.

« Quand l'automobiliste arrive chez nous, nous prenons le temps de bien lui expliquer le travail à effectuer et nous nous adaptons à leurs besoins comme à leurs préférences. En fait, nous travaillons sur leur voiture comme si c'était la nôtre », affirme celui qui est reconnu auprès de sa clientèle pour son amour du travail bien fait et de sa grande honnêteté.

Avant de retourner une location

Pas surprenant que de nombreux automobilistes effectuent un arrêt chez Bossolution avant de remettre leur voiture louée évitant ainsi des frais au retour.

La clientèle de cette entreprise de Granby, offrant un service mobile pour les villes avoisinantes, est hétéroclite, réunissant 50 % de marchands d'automobiles et l'autre moitié se partage entre des particuliers, des mordus d'automobiles anciennes et de propriétaires de voitures de luxe.

Que ce soit pour conserver l'éclat d'une rutilante Bentley ou pour restaurer une modeste Honda Civic, l'engagement envers la satisfaction du client reste inébranlable. « Notre approche méticuleuse est la même pour chaque auto, quelle que soit sa valeur. La satisfaction du client est notre priorité absolue », assure celui qui précise avoir dû embaucher un deuxième technicien en débosselage sans peinture pour répondre à la demande croissante.

LE MOMENT EST VENU DE TIRER MA RÉVÉRENCE

Après avoir consacré plus de 20 ans de ma carrière professionnelle à cette étonnante organisation, j'annonce mon départ de la Corporation des carrossiers professionnels du Québec (CCPQ).

TEXTE **MICHEL BOURBEAU**

Francis Deschênes, président du CA de la CCPQ, en présence de Michel Bourbeau.

C'est de façon murement réfléchie que j'ai pris cette décision. J'apprécie encore et toujours cette association, l'industrie qu'elle représente et tout particulièrement les professionnels de la réparation automobile dont un bon nombre, au fil des ans, sont devenus des amis. Cela aura été un véritable privilège et un honneur de travailler avec eux, de tisser de nouveaux partenariats pour les soutenir et de les représenter avec détermination auprès des diverses instances concernées.

> **Le temps est venu de laisser la place à un jeune remplaçant qui sera en mesure d'amener la Corporation à un autre niveau.**

Mais, le temps est venu de laisser la place à un jeune remplaçant qui sera en mesure d'amener la Corporation à un autre niveau. Pour ma part, en collaboration avec les membres du conseil, je vais consacrer les prochains mois à assurer la transition vers la nouvelle direction qui se mettra graduellement en place. L'injection de sang neuf que devrait provoquer mon départ insufflera un nouveau dynamisme qui ne pourra que mieux servir les intérêts des carrossiers ainsi que ceux de tous les protagonistes du secteur.

Une large implication

Je ne vous cacherais pas que les années ayant suivi la pandémie, ont été difficiles pour la corporation. Malgré les efforts soutenus et ô combien appréciables, entre autres, des comités de travail afférents, d'Evlyn, de Luc Fillion, de Me Caroline Gagnon et de Me Richard Cliche, et en dépit de nos avancées majeures au profit des carrossiers, le membership s'est effrité.

Avec mon départ, il apparaît clairement que les carrossiers ont l'occasion de moderniser la mission de la CCPQ, toujours basée sur la défense de leurs intérêts. Un nouveau dirigeant sera choisi parmi des candidats déjà identifiés. Un comité présidé par Francis Deschênes, s'est mis au travail pour non seulement me trouver un remplaçant, mais aussi pour bâtir la Corporation sur de toutes nouvelles fondations, reposant sur les enjeux d'aujourd'hui.

Je resterai à ses côtés pour la période transitoire, afin de guider et conseiller au besoin. En résumé, je serais comblé si je pouvais laisser la place à une génération d'avant-garde qui saura cibler de nouveaux objectifs dans la continuité de nos engagements.

La grande question qui leur sera soumise au cours des prochaines semaines et prochains mois : « Quel avenir veulent-ils pour leur corporation ? »

De mon point de vue et de celui des personnes avec lesquelles j'ai eu des discussions à ce sujet, sans l'ombre d'un doute, la CCPQ a sa raison d'être. Il faut une association forte, solide et influente capable d'écouter les carrossiers dans un contexte où leurs intérêts sont mis à rude épreuve.

Je reste aux côtés des carrossiers et leur serai à jamais reconnaissant, voire redevable, pour l'incroyable aventure que j'ai pu vivre grâce à eux. Il leur appartient maintenant de s'approprier pleinement la prochaine vision de la CCPQ et de la faire vivre.

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

PHOTO **MICHEL BEAUNOYER**

ENVIROBASE® HAUTE PERFORMANCE DE PPG

LE MÊME SYSTÈME. LES MÊMES RÉSULTATS EXCEPTIONNELS. PLUS DE SOUPLESSE.

Efficacité, durabilité et facilité d'utilisation. Voici trois raisons qui font du système de peinture à base d'eau *Envirobase* Haute performance de PPG le choix de confiance de plus de 40 000 ateliers de carrosserie dans le monde.

Mais il y a aussi d'autres avantages. Le système de peinture *Envirobase* Haute performance se conjugue sans effort aux procédés de réparation robotisés et est compatible avec tous les outils de l'écosystème PPG LINQ[MC], ce qui en fait la solution idéale pour les ateliers de carrosserie modernes.

L'industrie de la refinition automobile évolue de jour en jour. Les experts de PPG créent sans cesse de nouveaux produits pour rehausser l'écosystème numérique *Envirobase* Haute performance et aider les ateliers à répondre aux exigences changeantes et aux défis de l'industrie.

Pour plus de renseignements, visitez envirobase.com

PPG ENVIROBASE® HAUTE PERFORMANCE

Le *Logo PPG* et *Envirobase* sont des marques déposées et *PPG LINQ* est une marque de commerce de PPG Industries Ohio, Inc.
© 2024 PPG Industries, Inc. Tous droits réservés.

TRIANGLE

CONDUISEZ EN TOUTE CONFIANCE

En savoir plus

Distribué exclusivement par :

DYNAMIC TIRE INC.

www.dynamictire.com

vive la différence[MC] sur le chemin de la réussite

Vous voulez aider votre équipe à atteindre son but? Voilà un souhait que nous avons en commun. Non seulement nos véhicules d'aventure sécuritaires vous traceront le chemin vers la réussite, mais en plus, notre service d'experts et la valeur de revente élevée dont vous bénéficierez transformeront votre parc automobile. Notre but est le même, alors allons-y ensemble.

CROSSTREK

IMPREZA

ASCENT

AWD
Traction intégrale symétrique

La traction intégrale symétrique à prise constante procure un sentiment de confiance inébranlable et offre une agilité supérieure, un contrôle accru et une maniabilité des plus fiables.

EyeSight[MD]
Technologie d'aide à la conduite

Un système d'alerte-sécurité évolué et novateur qui vous aide à éviter les dangers potentiels sur votre chemin. Subaru garde l'œil ouvert pour votre sécurité[1].

SUBARU STARLINK[MD]

Une technologie qui connecte votre Subaru à votre monde. Un système sécuritaire et pratique, en ligne 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, peu importe où vous vous trouvez[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, tels que l'entretien du véhicule ainsi que 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**