



Rapport de la Réunion CCIF Edmonton

Canadian Collision Industry Forum
Marriott Edmonton au River Cree Resort
Samedi, 18 avril 2009

La première réunion du CCIF a eu lieu en mars 1999 ici-même à Edmonton. Le président, Ken Friesen a demandé aux 65 participants originaux de donner leur appui afin d'assurer une continuité à cette tribune. Quarante réunions plus tard, avec en présence 200 participants, le CCIF est devenue un incontournable.

Tendances Globales

Doug Kirk, de Akzo Nobel en Europe, a su partager une vision de l'avenir avec les participants en donnant un aperçu des tendances et impératifs dans les marchés européens qui, comme nous le savons, ont plusieurs partenaires assureurs qui opèrent aussi au Canada.

La croissance du marché de l'assurance étant limitée démographiquement, l'importance grandissante de la rétention de la clientèle suivant un sinistre est de plus en plus primée.

L'essentiel de ce qui est nécessaire afin de ne pas perdre les clients étant mis de l'avant dans ce modèle, les partenariats solides deviennent essentiels afin de coopérer et de mettre en place des processus propices à plaire aux clients.

La peinture à base d'eau présente une excellente opportunité afin d'augmenter l'offre de service pour les travaux légers, l'agencement des couleurs étant beaucoup plus facile avec ces produits. Un exemple du Royaume-Uni raconte comment un concessionnaire a réussi à vendre 300 petites réparations par mois en inspectant les autos quand elles passent au département de service.

Des logiciels qui 'estiment' les pièces à commander selon la force de l'impact, des partenaires assureurs qui sont devenus intervenants entre les carrossiers et les fournisseurs afin de récupérer des rabais de volume d'achat, voici quelques exemples d'initiatives dans certains marchés qui ne vont pas nécessairement de pair avec l'efficacité et le besoin de réduire les temps de réparations (cycle time) mais qui sont, néanmoins, à des différents stades de développement en Europe et ailleurs.

Doug partage ces nouvelles dans le but de faire des participants du CCIF des intervenants avertis.

Nous savons tous qu'un homme averti en vaut deux. Nous voici avertis.

Mise à Jour de L'Alberta

L'offre et la demande continuent d'être l'enjeu principal qui prévaut en Alberta. La consolidation accélérée du marché amènera le nombre d'ateliers de 700 à possiblement 150 ateliers éventuellement. Le manque de main d'œuvre fait en sorte qu'assureurs et

carrossiers doivent travailler ensemble afin de gérer le manque de main d'œuvre qualifiée qui n'est pas suffisante pour le travail disponible.

Les taux horaires en hausse, les bons carrossiers en demande, les bonnes relations entre les partenaires sont plus importantes que jamais.

Réalisations du programme Compétences CCIF

Leanne Blackborow du Programme Compétences s'attend à ce que Daniel Green, le champion canadien 2008 en peinture automobile, nous représente avec brio à la compétition WorldSkills à Calgary en septembre. Avec plus de 150,000 participants anticipés, cette compétition est une vitrine extraordinaire pour notre industrie.

À partir du but initial de présenter une compétition nationale en 2008 avec le support de nombreux commanditaires et bénévoles de l'industrie, Leanne est très fière d'avoir accompli cette mission et d'être impliquée à rendre notre industrie aussi visible et crédible chez les jeunes chercheurs de carrière.

La compétition nationale 2009 aura lieu à L'Île du Prince Édouard du 20 au 23 mai. La tenue de la compétition chez un carrossier local avec en plus un visionnement en direct à la salle principale de la compétition sont des initiatives additionnelles que Leanne est fière d'avoir mis en place. De plus, les gens présents à la salle principale auront la chance de mettre la main au fusil en utilisant le simulateur électronique de peinture.

Ken Boulton de la Dominion of Canada Assurances a de nouveau fait démonstration de leur implication et leur foi dans ce projet en ajoutant un montant de 2,300\$ aux montants et au support considérable qu'ils ont mis depuis le début.

Shaun Thorson de Compétences Canada a été très enthousiaste en parlant des accomplissements et résultats à ce jour, de l'union dynamique de son organisation et du CCIF, et il réalise que l'union fait la force comme jamais dans ce dossier important qui est celui de la relève.

Pertes et Solutions

En utilisant une série de photos révélatrices prises dans des ateliers, Martin von Holst du comité 'Processus et Innovation' a demandé aux participants d'identifier et de corriger les situations de perte et de gaspillage qui n'apportent aucun bénéfice aux clients.

Parmi les solutions, il y avait l'identification de tablettes, l'ajustement des espaces nécessaires, et d'autres solutions peu coûteuses et facilement réalisables.

Les photos suivantes ont bien mis en évidence les solutions discutées et leurs bénéfices évidents.

Afin d'amorcer le processus à leur retour dans leurs entreprises, les participants ont été armés d'une simple 'liste à faire' du comité 'Processus et Innovation' et ils ont été sollicités à la compléter en faisant le tour de leurs ateliers. Cette liste intitulée 'Waste Walk' et le guide 'Identifying Waste' fournis par le comité sont des outils indispensables avec lesquels tous peuvent entreprendre, dès maintenant, le travail de dire non au gaspillage.

Conversion Vers Les Nouvelles Normes COV

Guy Gagné, de Environnement Canada, a annoncé au groupe que la publication des nouvelles règles en matière de COV était pour apparaître dans la Gazette officielle en mai.

Les règles stipuleront que la production et l'importation doivent cesser un an après l'enregistrement des règlements et la vente doit cesser dix-huit mois suivant cet enregistrement.

La prolongation de ces dates a été mise en œuvre pour aider les divers intervenants à rencontrer les exigences de la loi au niveau de l'équipement et de la formation.

Standardiser les Procédures Chez les Assureurs

Un carrossier qui fait affaire avec plusieurs assureurs se trouve dans les dédales complexes de politiques et procédures qui font en sorte que le nombre d'erreurs et la difficulté de former le personnel se trouvent décuplés par cette situation qui pourtant pourrait être améliorée.

Flavio Battilana, de Collision Solution networks, a animé une discussion entre carrossiers et assureurs afin de conscientiser les gens qu'une réalité toute autre est possible et souhaitable.

La discussion était centrée autour de processus et procédures qui peuvent être standardisés tels ceux que la Dominion of Canada Assurance et le Groupe Economical Assurance ont abordés en travaillant ensemble afin de faire avancer ce dossier.

Au cœur de ce dossier nous trouvons l'élément clé qui freine le progrès vers une plus grande efficacité dans ce domaine, la confiance. Nombre de procédures et de pertes tournent autour des différents éléments en place afin de bien surveiller et faire la police chez les carrossiers. Il semble qu'avec la technologie actuelle et l'informatisation des ateliers, il y a moyen d'instaurer entre partenaires d'affaires établies des outils et des procédures qui, en partant d'un partenariat entre intervenants responsables et de bonne foi, peuvent simplifier et accélérer le traitement des dossiers au bénéfice de tous, surtout les clients.

Ce groupe de discussions était d'accord pour dire que la perte d'avantages compétitifs en standardisant l'industrie ne serait jamais à la hauteur des inconvénients et des pertes que la façon actuelle d'opérer engendre. Utopie ?

Le CCIF aimerait remercier les commanditaires pour leurs généreuses contributions qui ont rendu possible cette réunion et qui nous donne les moyens de continuer à mener ces initiatives afin d'aider l'industrie à partager de l'information, à réseauter et à trouver des solutions :

AkzoNobel Coatings Ltd.
Assured Automotive
Audatex
Automotive Recyclers of Canada
BASF Automotive Refinish
Bodyshop Magazine
Budget Rent A Car
Canavans Central Appraisals Limited
Carlson Body Shop Supply
Car-Part.com
CARSTAR Automotive Canada
C.K. Collision Centres Inc.
Collision Solutions Network
Cross Canada Auto Body Supply Ltd.
Crosstown Bodyshop
Diamond Auto Disposal
Discount Car & Truck Rentals Ltd.

The Dominion
DuPont Performance Coatings
The Economical Insurance Group
Enterprise Rent-A-Car
Fillon Technologies North America Inc.
Fix Auto
Grove Collision Repairs
Impact Auto Auctions
LKQ-Keystone Automotive
Mitchell International
Monidex Distribution International
NAPA-CMAX
PPG Canada Inc.
ProColor Prestige
Publications Rousseau & Associés
Sherwin-Williams Automotive Finishes
Summit Software Solutions Inc.
Tristar Collision
Uni-ram

Mike Bryan, CCIF Administrator
Tel: 905 726 9027 mike@ccif.net