



## Rapport de la Réunion CCIF Saskatoon

Canadian Collision Industry Forum

Delta Bessborough, Saskatoon

Samedi, 17 octobre 2009

### **Subir Ou Écrire Les Lois**

Meneur né, Serge LeClerc le premier présentateur a raconté une histoire digne d'un roman policier. Dès son jeune âge, son leadership charismatique a servi à monter un réseau de trafiquants de drogues et de banditisme qui l'a mené de millionnaire à prisonnier par un parcours des plus violents.

En prison, au point le plus désespérant de sa vie, un bénévole, qui a calmement réagi aux abus de Serge, est venu surprendre et basculer sa vie. Lui disant que son sort n'était pas celui d'une mauvaise personne, voir d'un perdant, mais celui de quelqu'un qui avait seulement fait de mauvais choix de vie, ce dernier lui a ouvert la voie vers le christianisme et vers la prise en charge de sa vie.

Il a pris en charge son éducation derrière les barreaux, il s'est rendu utile en partageant ses connaissances et expériences au profit du bien. Sa réhabilitation à été spectaculaire et complète.

En tant que Député Provincial en Saskatchewan il s'est adressé aux leaders présents dans l'auditoire afin de mettre de l'avant l'honnêteté, l'intégrité, le travail d'équipe et l'importance de bien cibler nos interventions au service du bien dans nos milieux professionnels et personnels.

### **Exposer des Milliers de Jeunes au Monde de la Carrosserie à Calgary**

Plus de 200,000 personnes ont été éblouies par les prouesses du champion canadien de peinture automobile dans la super cabine à six postes créée spécialement par RS Finishing Systems pour les Championnats Mondiaux Skills tenus à Calgary en septembre.

Cette vitrine extraordinaire avec différents médias sur place a été pleinement exploitée grâce au Programme Compétences Canada et son encadrement et support financier pour bien vendre notre industrie parmi les 40 autres industries et les 51 pays présents.

Fort de ce succès, Leanne Blackborow espère rien de moins que d'amasser 100,000 \$ afin de concevoir et monter une cabine à peinture sur place pour la Compétition Nationale Compétences à Waterloo Ontario, en mai 2010.

À plus long terme, Leanne cherche à trouver du support monétaire et de l'expertise pour mettre sur pied une cabine mobile capable de parcourir le Canada et d'attirer l'attention de façon spectaculaire sur notre industrie. Avec plus de 89% des répondants disant avoir une meilleure opinion de notre industrie suite à la présentation du programme Programme à un sondage, lors de la compétition Compétences à L'Île Du prince Edouard, Compétences Canada, les efforts semblent porter fruits.

### **L'Efficacité A Un Nom**

Faire d'une entreprise familiale de 3 ième génération une entreprise avant-gardiste et guider l'évolution nécessaire afin de s'éloigner du temps où le crin de cheval et le bois étaient les matériaux de choix pour réparer les carrosses, n'est pas l'affaire d'une panacée ou d'une pilule magique.

Avec comme philosophie que 100 améliorations de 1% étaient préférables à essayer de changer 100% des choses d'un coup, les frères Mario ont été des précurseurs du 'kaizen' où l'amélioration continue à partir de la participation des gens qui font les travaux.

Avec le support de l'industrie, des partenaires d'affaires et de carrossiers comme eux, Regina Auto Body a su instaurer des processus pour chaque aspect de leur entreprise. Les 'Étapes importantes', les 'Points clés' et le 'Pourquoi faire' de chacun de ces processus ont été identifiés et écrits dans un guide complet.

Toujours pousser la frontière de ce qui est possible, avoir conscience de l'inter-relation entre chaque travailleur et de leur effet sur les autres employés et processus, et être à l'écoute des employés qui sont les experts en tant que ceux qui font les travaux.

Bien organiser les rendez-vous afin de n'avoir aucun véhicule sur place autre que ceux en travaux, le but étant d'avoir le plus de 'mains' possibles sur chaque auto et toujours analyser et discuter de façon continue sur ces trois impératifs, les gens, le processus et le produit.

Simple. Comme tout produit au service bien fait. Les frères Mario sont conscients que les succès d'aujourd'hui et de demain dépendent de leur incessante quête de toujours faire mieux en étant juste un peu plus productif, et en réduisant juste un peu les pertes de tous genres, un tout petit peu... à tous les jours.

### **Denis Bellemore**

Larry Jefferies a abordé un sujet fort triste en invoquant la participation et la passion de feu Denis Bellemore. Membre fondateur du CCIF et bénévole infatigable Denis a été un joueur clé dans l'immense succès de CMAX au Canada. Ceux de nous qui ont connu Denis se souviendront d'un homme juste de grande classe. Au revoir Denis.

## Les Étapes Éprouvés Afin D'Initier et de Maintenir le Changement

*La survie n'étant pas obligatoire le changement n'est pas nécessaire.*

En partant de l'idée que les gens présents dans la salle avaient comme but la survie et la prospérité de leurs entreprises Rich Altieri de PPG a amené les participants à mettre l'emphase sur les quatre points suivants :

1. Rendement- la qualité, la vitesse, les coûts, mettre par écrit des processus afin de réduire le niveau de stress chez les employés
2. Gens- attirer, garder, former les employés. Créer les meilleurs processus et mesurer les performances. Être dans les tranchés avec eux, coacher, écouter leurs idées et les mettre en pratique. Se servir des ressources externes telles fournisseurs et consultants.
3. Parakaizen- l'amélioration continue en tant que méthode de travail et de culture personnelle.
4. Philosophie- l'interdépendance et son importance. Tous les départements, employés, sont clients l'un de l'autre et dépendent des autres afin de bien performer. Comprendre le rôle des fournisseurs, assureurs, ceux qui dépendent de vous comme vous dépendez d'eux. Le succès arrive quand tous et chacun comprennent les besoins de l'autre.

Quels sont les 20% de vos actions qui donnent les 80% du rendement ?  
Quels sont les 20% d'outils qui donnent 80% des résultats ? Voici vos points de départs.

De la résistance, qu'en pensez-vous ? Anticipez-le. Si en plus vous n'arrivez pas à instaurer un sentiment d'urgence, un plan rassembleur qui motive vos gens, une démarche inclusive, qu'il y a trop d'items à changer, et que vous naviguez sans communiquer votre destination aux membres, alors oui, la résistance va se faire sentir.

*Si nous n'avancions pas nous finissons par reculer. Ce n'est pas l'espèce la plus intelligente ni la plus forte qui survivra, c'est celle qui va mieux s'adapter au changement.*

Voici quelques ouvrages afin de vous guider :

"Leading at a Higher Level", by Ken Blanchard, "Flawless Execution" by James D Murphy and "Toyota Talent" by Jeffery K Liker and David P Meir.

### Déverrouillez le Plein Potentiel de Votre TI

Il y a nombreux logiciels disponibles dans le marché qui sont en mesure de nous fournir une quantité infinie de données et de statistiques. Le concept de L'intelligence D'Affaires selon Mike Gilliland de AutoHouse Technologies est de rendre cette information disponible au bon moment dans un format utile.

Prendre des décisions mieux éclairées selon le rendement et les tendances de nos partenaires d'affaires et clients peuvent apporter jusqu'à 1% d'amélioration de nos résultats.

Décortiquer des informations que les assureurs préfèrent ne pas partager dans certains cas entre réparateurs, analyser nos performances passées et utiliser des modèles 'et si on faisait' pour analyser des opportunités futures. L'accès à ces informations doit être dans des modèles faciles à analyser et interactifs ce qui augmente leurs utilités.

Que ça soit des données historiques, le volume de certains comptes spécifiques, le comparatif de certains IPC (Indices de Performances Clés) nous devons avoir un portrait clair afin de guider nos décisions et investissements à long terme.

Connaître l'impact en ce moment sur votre fonds de roulement des retours de pièces de clients non présents à leur rendez-vous, le manque de suivi des coûts de fournitures, les factures en suspens pour diverses causes, savoir notre rendement versus notre budget, notre seuil de rentabilité, et autres.

En étudiant nos propres IPC, pas seulement ceux des assureurs, nous pouvons partager l'information en temps réel avec les bonnes personnes afin d'améliorer leurs rendements rapidement.

Prévoir et projeter les scénarios futurs afin de cibler tel assureur ou intervenant en utilisant l'information pertinente.

Prenez le contrôle de vote TI et utilisez L'Intelligence d'Affaires afin de prendre les bonnes décisions, réduire vos coûts, et améliorer votre rentabilité. Maîtriser et adapter l'information disponible selon ces besoins, c'est maîtriser son avenir.

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 Business Consultants*  
*Automotive Industries Association*  
*Automotive Recyclers of Canada*  
*BASF Canada*  
*Bodyshop Magazine*  
*Budget Car & Truck Rental*  
*Canavans Central Appraisals Limited*  
*Carlson Body Shop Supply*  
*Car-Part.com*  
*CARSTAR Automotive Canada*  
*C.K. Collision Centres Inc*  
*Co-Auto Co-Operative Inc.*  
*Collision Parts Specialists*  
*Collision Solutions Network*  
*Cross Canada Auto Body Supply Ltd.*  
*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  
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.  
Uni-ram*

*Mike Bryan, CCIF Administrator  
Tel: 905 726 9027    [mike@ccif.net](mailto:mike@ccif.net)*