



## Rapport de la Réunion CCIF Vancouver

Canadian Collision Industry Forum  
Renaissance Harbourside Hotel, Vancouver  
Samedi, 15 mai, 2010

### **Le CCIF de Vancouver : La durabilité au cœur des débats**

Le 15 mai dernier, le Forum Canadien de l'Industrie de la Collision (CCIF) a tenu sa réunion au Renaissance Vancouver Hotel Harbourside. Plusieurs obstacles à la prospérité actuelle et future de l'industrie de la collision y ont été abordés, de même que certaines initiatives prises pour y remédier.

### **Un comité de recherche sur l'industrie**

Tom Bissonnette, qui dirige un nouveau comité de recherche sur la réparation de collisions (Industry Fact Finding Committee), a cité quelques études récentes sur cette industrie, suggérant qu'une analyse en détails de leurs résultats serait nécessaire pour tirer des conclusions plus pertinentes à l'amélioration des affaires en collision. Il a ensuite cédé la place à Scott Smith, de l'AIA (Automotive Industries Association), qui a parlé d'une de ces études, menée par son organisation.

### **I-CAR et l'AIA : le futur au présent**

La transition a demandé du temps, mais elle a enfin abouti. En effet, Andrew Shepherd, directeur de la formation en collision chez AIA, dirige officiellement les opérations canadiennes de formation de I-CAR depuis le 1<sup>er</sup> mai 2010. Celui-ci prévoit, au cours des prochains mois, concentrer ses efforts sur le relancement de I-CAR au Québec et en Colombie-Britannique, les marchés de l'Alberta et de la région du Grand Toronto, et la formation en ligne.

### **Planifier pour rentabiliser**

Steven Feltovich, de Sherwin-Williams, a identifié certains facteurs nuisibles à la rentabilité d'un atelier. Selon lui, le succès réside dans une meilleure organisation du personnel, des tâches, des espaces de travail, et des procédés d'estimation, ce qui permet d'éliminer les temps morts et certains frais administratifs. À cette fin, il a encouragé les administrateurs d'ateliers à ne pas hésiter à faire appel à de l'aide extérieure.

### **Le Programme Compétences CCIF**

Larry Jefferies, de CARSTAR, a fait le point sur la croissance du Programme Compétences CCIF. Grâce à son partenariat avec Compétences Canada, la peinture automobile jouit désormais d'une meilleure visibilité lors des concours de compétences de tous niveaux et aura de nombreux représentants de diverses provinces aux prochaines Olympiades canadiennes de la formation professionnelle et technique, à Waterloo, en Ontario. La priorité du programme est maintenant d'amasser des fonds pour une cabine de peinture mobile qui permettra à la peinture automobile d'avoir lieu sur le même site que les autres disciplines.

## **Fidéliser sa clientèle**

« Satisfaire sa clientèle n'est pas tout, il faut également qu'elle revienne et qu'elle recommande votre atelier, » a dit Kevin Machell-Cox, de Craftsman Collision. Cela implique d'écouter son client, et de savoir comment obtenir et interpréter ses réactions. On peut seulement discuter avec lui, mais il existe des outils de sondage, comme Net Promoter Score, de Mitchell, qui évalue la satisfaction de la clientèle, et suggère des solutions aux éventuels problèmes.

## **Pour la durabilité**

Tony Canadé a modéré le débat d'un groupe d'experts (Glenn Hickey, Dana Alexander et Ken Friesen) qui a discuté de plusieurs questions liées à la durabilité de l'industrie de la collision. Des problèmes tels que le manque de personnel et la difficulté de standardiser les procédés de réparation ont été débattus.

Enfin, Tony Canadé a déclaré que les données du comité de recherche de Tom Bissonnette seront la base de futures discussions avec les assureurs afin que leurs besoins, ceux des contractants, et des carrossiers soient comblés à court et à long terme.

Le prochain CCIF aura lieu le 25 septembre à Montréal. Il est possible de s'y inscrire au [www.ccif.net](http://www.ccif.net)

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*  
*Automotive Retailers Association (ARA)*  
*BASF Canada*  
*Bodyshop Magazine*  
*Canavans Central Appraisals Ltd*  
*Car-Part.com*  
*CARSTAR Automotive Canada*  
*C.K. Collision Centres Inc.*  
*Collision Solutions Network (CSN)*  
*Cross Canada Collision Parts Specialists*  
*Craftsman Collision*  
*Discount Car & Truck Rentals Ltd.*  
*DuPont Performance Coatings Enterprise Rent-A-Car*  
*Fix Auto*  
*Fillon Technologies North America Inc.*  
*Impact Auto Auctions*  
*LKQ – Keystone Automotive Industries ON*  
*Integrity Collision Network*  
*Mitchell International*  
*NAPA-CMAX*  
*Ploders Collision Centre/Town Auto Body (Fix Auto)*  
*ProColor Prestige – A division of Uni-Select Inc. PPG Canada Inc.*  
*Quality Recycled Parts of BC (QRPBC)*  
*Rousseau Automotive Communication*  
*Sherwin-Williams Automotive Finishes*  
*Summit Software & Mobile Solutions Inc.*

**TD Insurance**  
**The Dominion**  
**The Economical Insurance Group**  
**Tiger Auto Parts Ltd**  
**Uni-ram**  
**White & Peters Ltd**  
**3M Canada Company**

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