



Compte-rendu de la réunion du CCIF à Calgary

Canadian Collision Industry Forum
Hotel Hyatt Regency , Calgary, AB
Samedi, 24 septembre, 2011

Soyez unique et inoubliable pour vos clients

Robert Schmidt (reBox Creative)

Pourquoi les clients achètent-ils vos services ? À partir de ce questionnement Robert Schmidt a demandé à l'auditoire de remettre en cause la fidélité des clients. Comment créer un lien affectif et fidéliser ces clients? Best Buy, par exemple, en créant le service « Geek Squad », a démontré à leurs clients qu'ils sympathisaient avec eux lorsque venait le temps de faire fonctionner leurs nouveaux achats électroniques. Nous devons faire la démonstration aux clients que nous les comprenons, et que nous sommes là pour eux.

Robert suggère de mettre des images et des slogans ludiques dans vos publicités et dans la documentation d'entreprise afin de faire la démonstration de votre empathie. Profitez-en pour toucher le cœur de vos clients et celui de vos futurs employés en démontrant votre empathie. En agissant de la sorte, vous envoyez un signal très fort que vous connaissez les gens et leurs besoins.

I-Car Canada au service des carrossiers et des assureurs

Andrew Shepherd (I-CAR Canada)

La participation aux cours I-CAR est en augmentation partout aux pays. L'offre de cours de formation conjointement aux réunions du CCIF afin d'économiser temps et argent est un grand succès. Plusieurs techniciens étaient présents à la réunion du CCIF à Calgary. La panoplie de cours I-CAR est maintenant bonifiée avec plus de 70 cours disponibles en ligne et sur disques compacts.

Andrew Shepherd de I-CAR Canada cherche à accroître l'offre de service de l'organisme avec, entre autres, un projet de reconnaissance des acquis et des compétences.

Faire face à la pénurie de main-d'œuvre

Leanne Blackborow (Programme Compétences CCIF)

La moyenne d'âge des techniciens étant de 48 ans, le temps presse de mettre en évidence les nombreuses possibilités de carrières intéressantes de l'industrie chez les jeunes. Nous devons recruter des candidats, sécuriser, et offrir des plans de carrière à long terme afin de remplacer les techniciens d'expérience qui partent. Soyez présents aux écoles et aux événements, comme les quarante bénévoles qui

ont collaboré à la Compétition nationale de Compétences Canada à Québec. Depuis 2008, le Programme Compétences CCIF a rejoint plus de 500,000 candidats potentiels. Impliquez-vous, le temps presse.

Pour contrer les départs, nous devons augmenter le nombre d'apprentis de 60 %. La clé du succès demeurera toujours le niveau d'intérêt et d'investissement des employeurs chez les nouveaux apprentis afin qu'ils demeurent avec l'entreprise à long terme. Cultiver au lieu de chasser, c'est la clé de l'avenir.

Comment former et fidéliser la main-d'œuvre

Le président du CCIF, Tom Bissonnette, a mené une discussion d'experts sur les stratégies à mettre en place pour faire progresser la carrière des recrues dans nos entreprises. Brian Williams, de SAIT, a mis en doute l'effet que peut produire des salles de classe désuètes chez les jeunes candidats et le besoin de tisser des liens avec l'industrie pour surmonter ces préjugés. Brian a souligné le fait que, chez lui, seulement 13 nouveaux techniciens sortiront des bancs d'école cette année. Ceci met en évidence le manque de partenariat entre l'industrie et les écoles.

Témoignant de sa propre expérience, Brad Bjarnason, de Concours Collision, a souligné l'importance de tracer un plan de carrière afin d'identifier les possibilités qu'offre l'industrie. Sans quoi, les jeunes peuvent facilement croire qu'ils laveront des voitures pour le reste de leurs jours. Les écoles de formation doivent faire un meilleur travail pour mettre en évidence la grande variété de carrières. Les dirigeants d'entreprise doivent partager leur passion avec les apprentis, et les techniciens d'expérience doivent faire partie d'un processus de transmission de connaissances.

L'industrie est-elle vraiment en mesure de suivre le rythme des nouvelles technologies ?

L'industrie de la carrosserie est-elle en mesure de suivre le rythme effréné des nouvelles technologies sur les nouveaux véhicules ? Il arrive d'avoir à réparer un véhicule dès son introduction sur le marché lors d'une collision, sans délai d'apprentissage. Tom Bissonnette, Wade Morency de TD Assurance, Steve Leal de Fix Auto et Scott Kucharyshen de SIAST ont participé à une discussion de groupe sur ce sujet.

La disponibilité de l'information requise par les manufacturiers pour bien effectuer ces travaux est assurée dans l'entente CASIS. La capacité de livrer cette information, de l'assimiler et de la diffuser demeure une tâche monumentale. Du côté des assureurs, Wade explique que beaucoup de temps peut être investi afin de bien comprendre une procédure qui ne prend que quelques minutes à exécuter. Scott a raconté au groupe que son organisme investit beaucoup de ressources afin de s'assurer que les apprentis recevront une formation actualisée. Du côté des carrossiers, Steve Leal est conscient que les réparateurs ont un grand besoin de plus de ressources pour arriver à suivre la technologie.

Le consensus des experts pointe vers une spécialisation de l'industrie. Certains se spécialisent sur une marque particulière, d'autres sur des travaux non structurels, le tout en fonction de leur niveau d'investissement en équipements et en formation. Plusieurs manufacturiers ont déjà accrédité certains ateliers indépendants qui répondent à leurs exigences. Il est facile de comprendre ces initiatives. Pensons aux dommages structurels sur les composantes en aluminium. L'accréditation d'ateliers par les manufacturiers est un des moyens pour les assureurs de vérifier la compétence de l'atelier. Nous voyons déjà les répercussions de ce phénomène. Dans

certains marchés, les ateliers certifiés jouissent d'un taux horaire supérieur aux autres.

Les investissements nécessaires en formation et équipements pour suivre l'évolution technologique vont amener une segmentation du marché. Il y aura ceux qui auront les moyens et d'autres qui auront à se spécialiser ou qui devront carrément disparaître.

Au Royaume-Uni il existe un programme de certification, le PAS125. Plus de 50 % des assureurs travaillent exclusivement avec les ateliers qui satisfont les critères. Nous observons une tendance mondiale vers des programmes similaires. Les changements dans l'industrie sont multiples, et il faut déterminer les compétences nécessaires afin de bien réparer les véhicules. La question d'établir des standards sera à l'ordre du jour lors de la prochaine réunion du CCIF à Toronto.

Augmenter l'utilisation des pièces recyclées

Larry Jefferies (CARSTAR Automotive Canada) et Mike Kaplaniak (Fix Auto)

Le CCIF et L'ARC (Association des Recycleurs du Canada) se sont rencontrés en juin pour discuter de nombreux avantages d'utiliser des pièces recyclées et pour discuter des obstacles à l'augmentation de l'utilisation de ces pièces. Les 120 participants, recycleurs, carrossiers, et assureurs, ont procédé à la création de deux groupes de travail. Un groupe de carrossiers afin de travailler sur la rentabilité relié à l'utilisation de pièces recyclées, et l'autre, un groupe de recycleurs.

Le groupe de travail de recycleurs a établi des critères pour mesurer leur performance. Ces critères sont: le temps entre la prise de commande et la livraison de la bonne pièce, l'exactitude du délai de livraison promis, l'état de la pièce versus sa description, le pourcentage de retour, le pourcentage de pièces recyclées versus les pièces neuves, les ratios de pertes totales, et l'indice de satisfaction de la clientèle. En mesurant ces indices, des pistes et des cibles d'améliorations seront établies. Le groupe de carrossiers devait étudier les différentes marges de profits selon l'origine de la pièce. Le but étant de positionner les pièces recyclées de façon avantageuse, tout en maintenant les avantages économiques aux assureurs. Ils ont aussi calculé les marges de profits en cours dans les différents marchés. Les étapes suivantes seront de voir l'impact que les marges bénéficiaires ont sur l'utilisation des pièces recyclées et de proposer des modèles de marges différentes et leurs effets sur le nombre de pertes totales, et la rentabilité des carrossiers comparer aux autres types de pièces.

L'avenir de l'industrie en Colombie-Britannique

Martin von Holst (Automotive Retailers Association)

Historiquement, les 330 carrossiers membres de l'ARA (Automotive Retailers Association) ont été bien servis par leur association qui les représente lors des négociations d'ententes et la reconnaissance des ateliers auprès de l'ICBC (Insurance Corporation of British Columbia) qui est l'organisme gouvernemental qui régit l'assurance automobile. Un changement majeur a été apporté au mandat de l'ARA suite aux inquiétudes du gouvernement vis-à-vis le Bureau de la Compétition, et les négociations de taux horaire ne seront plus comprises dans l'entente. Voici un portrait de l'industrie en Colombie-Britannique:

- ❖ 440 ateliers certifiés ICBC Express Repair qui réparent 90 % des dommages sur les 650 ateliers en exploitation.
- ❖ Un volume de réclamations de 450 \$ millions.
- ❖ Une baisse de volume, passant de 293,000 à 266,000 sinistres depuis deux ans

Entre le déclin des réclamations et les changements qui opèrent dans le marché, il est plus important que jamais d'avoir une association forte afin de bien représenter les membres, a conclu Martin.

Le CCIF remercie tous ses commanditaires qui ont rendu possible la tenue de cette rencontre et dont le soutien assure la continuité du CCIF :

AkzoNobel Coatings Ltd.
Alldata / NuGen IT Inc.
Assured Automotive
Audatex
Automotive Recyclers of Canada (ARC)
BASF Canada
Bodyshop Magazine
Boyd Autobody & Glass
Budget Car and truck Rental (Alberta)
Canavans Central Appraisals Limited
Carlson Body Shop Supply – a Division of Color Compass Corporation
Car-Part.com
Carrossier ProColor
CARSTAR Automotive Canada
C.K. Collision Centres Inc.
CSN Collision & Glass
Craftsman Collision
Diamond Auto Disposal
Discount Car & Truck Rentals Ltd.
DuPont Performance Coatings
Enterprise Rent-A-Car
Fillon Technologies North America Inc.
Fix Auto
Herbers Autobody Repair Ltd
Impact Auto Auctions
Kent Automotive
LKQ/Keystone/Cross Canada
Mitchell International
NAPA CMAX
PPG Canada Inc.
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
3M Canada Company

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