

L'avenir de la réparation automobile dépend de l'accès aux données

Par Emily Holtby, vice-présidente, relations gouvernementales, AIA Canada

Les véhicules modernes transforment l'industrie de la réparation automobile. Pendant des générations, la réparation reposait sur l'expertise mécanique et la confiance des clients. Aujourd'hui, cependant, les véhicules — particulièrement les véhicules électriques — sont de plus en plus alimentés par des logiciels, des capteurs, la télématique et des diagnostics connectés qui génèrent et transmettent continuellement des données.

Ces données influencent désormais tout, des alertes d'entretien et de l'étalonnage des systèmes aux recommandations de réparation et à l'entretien prédictif. Par conséquent, l'accès aux données générées par les véhicules devient l'un des enjeux les plus importants auxquels est confronté le secteur de l'entretien et de la réparation automobile au Canada.

Le rapport de la série Comportement des consommateurs : *Données et diagnostics : Dans l'esprit des propriétaires canadiens de véhicules électriques*, met en lumière l'évolution des attitudes des consommateurs parallèlement aux technologies automobiles. Près de la moitié des propriétaires canadiens de véhicules électriques (VE) interrogés ont déclaré que les systèmes avancés des véhicules rendent les décisions liées à la réparation et à l'entretien plus difficiles à comprendre de façon autonome. Plusieurs ont également indiqué qu'ils sont plus susceptibles de retourner chez les concessionnaires pour l'entretien parce qu'ils croient que les concessionnaires ont un meilleur accès aux outils et aux informations nécessaires pour diagnostiquer et réparer correctement leurs véhicules.

Cette perception est importante parce qu'elle a une incidence directe sur la concurrence, l'abordabilité et le choix des consommateurs. Les ateliers de réparation indépendants partout au Canada ont investi massivement dans la préparation aux VE, les diagnostics avancés et la formation des techniciens afin de répondre aux exigences d'un parc automobile en évolution rapide. Les consommateurs continuent d'apprécier ces entreprises pour leur expertise, leur commodité et leurs relations de longue date. Les données ont révélé que 87 pour cent des Canadiens croient que les propriétaires de véhicules devraient être libres de choisir où ils font entretenir leurs véhicules, tandis que 82 pour cent appuient l'obligation pour les constructeurs automobiles de fournir aux ateliers de réparation indépendants l'accès aux données des véhicules.

À mesure que les véhicules deviennent plus connectés, le maintien d'un marché de la réparation concurrentiel et accessible dépendra de l'assurance d'un accès équitable et

sécurisé aux informations nécessaires pour les entretenir. Sans cela, les Canadiens pourraient faire face à moins d'options de réparation, à des coûts plus élevés et à des délais d'attente plus longs, particulièrement dans les petites collectivités où les ateliers de réparation indépendants sont essentiels.

C'est pourquoi le droit à la réparation est important. Les propriétaires de véhicules devraient avoir la liberté de décider où et comment leurs véhicules sont réparés, et les professionnels de la réparation devraient avoir un accès sécurisé aux données et aux outils nécessaires pour entretenir de façon sécuritaire les véhicules modernes. La transition du Canada vers une mobilité connectée et électrique devrait renforcer le choix des consommateurs, et non le restreindre. L'avenir de la réparation automobile doit continuer d'être défini par l'expertise, la transparence et la confiance — et non par des obstacles à l'information qui permet de garder les véhicules sécuritaires sur les routes. Pour en savoir plus, visitez righttorepair.ca