L'automobile

PP42149529

MÉCANIQUE, CARROSSERIE, PARCS AUTOMOBILES, PNEUS ET PIÈCES

JUIN 2020 • 5,95 $

Mauro Cifelli, président et chef de la direction du Groupe Del Vasto

L'APRÈS-MARCHÉ AUTOMOBILE, UN SECTEUR RÉSILIENT

FONDATION AIA
UN COUP DE MAIN
POUR LES ENFANTS

#H5s4Ks

(800) 808-2920

info@aiahighfivesforkids.ca

ENSEMBLE, CONTINUONS DE DONNER UN COUP DE MAIN.

Les organismes de bienfaisance canadiens dédiés à aider les enfants et les jeunes poursuivent leurs activités malgré la pandémie. Aidez-nous à les garder à flot pour les enfants dans le besoin.

En faisant un don à la Fondation Un coup de main pour les enfants de l'AIA, vous donnez aux jeunes du Canada la chance de s'épanouir.

Aidez les enfants dans le besoin.
Faites un don aujourd'hui!
www.aiauncoupdemainpourlesenfants.ca/fr/

SOMMAIRE

06

L'après-marché automobile, un secteur résilient :
un entretien avec Mauro Cifelli, le président et chef de la direction du Groupe Del Vasto

09

L'AIA, une organisation fidèle à ses objectifs :
un entretien avec Jean-François Champagne, AIA

12

Un nouveau projet métier-études en mécanique automobile :
un entretien avec Régis Lavoie et Gilbert Paiement

19

Clé verte, un programme en pleine évolution :
un entretien avec Francis Desaulniers, Jacinthe Guimont et Jonathan Girard

26

COOP Compétence Immigration 4.0, du recrutement local à l'international

RUBRIQUES

03 Sommaire

04 Éditorial

29 Pièces à conviction

30 En chiffres

SUJETS D'ACTUALITÉ

11 **La crise de la covid-19 :** Parcours typique d'une entreprise malmenée

21 **La relève au féminin :** Une aviseure bien appréciée

GESTION ET SERVICE

8 **Roger Charron :** Faire confiance à nos employés, une attitude payante!

10 **Daniel Bergeron :** Le taux horaire, pas si important?

16 **Et maintenant, l'indépendant à l'ère du VÉ :** Un entretien avec Ron Tremblay

18 **Plaidoyer d'un spécialiste lucide :** un entretien avec Benoît Lepage

22 **Pierre-Luc Chabot-Marcil :** Évitez les entonnoirs décisionnels

23 **Erik Emond :** L'entretien des véhicules hybrides

27 **Wilson Almeida :** L'entretien de l'automobile d'aujourd'hui

FORMATION

14 **Un passage réussi :** Un entretien avec Jennifer Gilbert

15 **Anyck Pellerin :** La fierté des mécaniciens qualifiés de l'avenir

28 **Virginie Lapierre :** Pourquoi j'ai choisi ce métier

L'INDUSTRIE

5 **Frank Tonon :** Inspection de sécurité obligatoire. Pourquoi pas?

24 **Jean Baril :** La prochaine Grande Crise

COMMENT ENVISAGEZ-VOUS L'AVENIR?

La pandémie de la COVID-19 n'a pas affecté l'industrie de l'entretien et de la réparation automobile aussi sévèrement que d'autres secteurs de l'activité économique, comme la restauration qui, au moment d'écrire ces lignes, venait à peine d'être déconfinée, et à quel prix, après trois longs mois de cloisonnement.

REDESSINER NOS ESPACES DE TRAVAIL

Il faut dire que la configuration des garages indépendants, confinés pendant à peine un mois en mars dernier, se prête plus aisément à un réaménagement spatial conforme aux directives de la Santé publique en ce qui concerne la distanciation sociale. Comme ces entreprises avaient été déclarées service essentiel, leurs propriétaires et leurs employés ont pu se remettre sur pied sans trop de dommages financiers et organisationnels.

Y AURA-T-IL UNE SECONDE VAGUE?

Nous sommes tous interpellés devant la menace d'une deuxième vague du virus. Qu'on pense seulement aux nombreuses manifestations de masse antiracistes qui se sont déroulées depuis le début de juin à Montréal, Toronto et Vancouver, entre autres, sans parler des grandes agglomérations américaines et européennes. Ces manifestations, comme on l'a vu *ad nauseam*, ont systématiquement bafoué la consigne de la distanciation. Le danger est bien réel.

CRAINTE, DOUTE ET ANXIÉTÉ

Comme pour vous tous, la crainte, le doute et l'anxiété face à la COVID-19 ne peuvent faire autrement qu'être présents à l'esprit. Par contre, certaines personnes se sentiront envahies par des émotions négatives, ce qui risque d'affecter leur santé mentale et physique. Dans des milieux de taille plus modeste, comme les ateliers indépendants, il est plus facile de recevoir du réconfort de la part des dirigeants ainsi que de confrères et consœurs de travail de façon à contrer ces émotions.

LE TÉLÉTRAVAIL, UNE SOLUTION PEU APPLICABLE

Le télétravail s'exerce dans plusieurs grandes entreprises, sans pour autant être intégré aux ateliers de réparation qui nécessitent une présence physique incontournable. Il a toutefois permis de remplacer en partie les rencontres physiques qui seront éventuellement réinstaurées lorsque la menace de la COVID-19 aura été jugulée. Nous n'en sommes pas encore là cinq mois après l'éclosion du virus au début de février. Quand tout sera revenu à une certaine normalité, on parle d'une année encore, la communication virtuelle restera présente en raison de l'utilisation d'outils informatiques performants.

Rémy L. Rousseau, éditeur.

L'automobile

JUIN 2020
WWW.LAUTOMOBILE.CA

Président et éditeur
RÉMY L. ROUSSEAU

Rédacteur en chef
JODY HEWITT

Éditrice adjointe et directrice des ventes
JEAN BOUTZIS
jboutzis@rogers.com

Agents commerciaux
PETER BULMER
peterb@newcom.ca

DELON RASHID
delon@newcom.ca

Conseiller à l'Amélioration continue
ALAN MORRIS

Adjointe aux ventes
SHANI THÉRIAULT

Spécialiste en marketing
FAITH MALUMBRES

Coordonnatrice Médias sociaux
SHANI-LIN THÉRIAULT

Journalistes
RAYNALD BOUCHARD, ÉRIC DESCARRIES, PIERO FACCHIN, ISABELLE HAVASY, NOËLLISE TURGEON

Collaborateurs
WILSON ALMEIDA, VIRGINIE LAPIERRE, GHISLAIN ROY, FRANK TONON, JOHN WATT, ANYCK PELLERIN, ROGER CHARRON, PIERRE-LUC CHABOT-MARCIL, JEAN BARIL, ERIK EMOND

Conception graphique
OPTIK DESIGN

Révision et traduction
TRADUCTION DUPONT

Le magazine L'Automobile est publié six fois l'an par Rousseau Marketing inc. pour l'ensemble de l'industrie automobile et ses partenaires au Québec et au Canada.

Les articles parus dans ce magazine peuvent être reproduits avec l'autorisation de l'éditeur et doivent être accompagnés de la mention suivante : « Tiré du magazine L'Automobile ».

Les opinions et affirmations émises dans ce magazine sont l'unique responsabilité de leurs auteurs.

Le coût de l'abonnement annuel est 29,95 $ plus taxes au Canada et 59,95 $ aux États-Unis. Le prix à l'unité est 5,95 $.

Postes Canada, Convention de poste-publications : PP42149529

Retourner toute correspondance ne pouvant être livrée au Canada à Rousseau Marketing inc.
4-614, rue Jean-Deslauriers
Boucherville (Québec) J4B 8T5
514 236-3141 info@lautomobile.com

Dépôt légal : Bibliothèque et Archives nationales du Québec et Bibliothèque et Archives Canada. Rousseau Marketing inc. publie également les magazines Innovations Automobiles et Automotive Innovations.

INSPECTION DE SÉCURITÉ OBLIGATOIRE. POURQUOI PAS ?

Depuis plusieurs décennies, les mécaniciens en ateliers indépendants et les concessionnaires observent, lors de l'entretien, que plusieurs véhicules sont non sécuritaires.

Voici quelques exemples de cas rencontrés : Freins n'ayant plus de garnitures, ressorts affaissés, amortisseurs complètement vides, pneus extrêmement usés, essuie-glaces qui n'essuient plus et joints de rotule tellement lâches qu'ils sont prêts à sortir du porte-fusée (*steering knuckle*).

Les situations mentionnées ci-haut, ont toutes un effet très néfaste sur la sécurité. Non seulement pour le propriétaire du véhicule, mais aussi pour les automobilistes autour de lui. Dès que la dynamique du véhicule est brimée, sa stabilité et le contrôle sont compromis lorsqu'une manœuvre d'urgence est requise. Cela entraînera automatiquement une perte de contrôle.

LA SÉCURITÉ

Lors de mes déplacements, je m'amuse à observer les voitures sur la route. Laissez-moi vous dire qu'entre Montréal et Québec je pourrais devenir millionnaire, si je facturerais toutes les défectuosités que je vois.

La sécurité est très importante, malheureusement le dernier mot revient toujours à l'automobiliste lorsque vous lui présentez l'évaluation afin de remettre son véhicule en ordre. S'il refuse, vous devez le laisser partir. Il n'y a aucun recours pour éviter qu'un véhicule non sécuritaire et dangereux prenne la route. Les autorités disent que les forces de l'ordre doivent prendre ce véhicule en délit sur la route... Faites-moi rire! Comment un policier est-il qualifié pour reconnaître les défectuosités sur un véhicule, lorsque celles-ci ne sont pas apparentes au premier coup d'œil... IMPOSSIBLE!

ACHAT D'UNE VOITURE USAGÉE

En décembre dernier, j'ai acquis un véhicule usagé et évidemment le vendeur m'a garanti qu'une inspection avait été faite. J'ai tout de même exigé d'observer moi-même sur place et j'ai été très surpris de constater que pas grand-chose n'avait été effectué sur le véhicule. Par la suite, j'ai procédé à une inspection plus approfondie et voici une petite liste des anomalies que j'ai constaté :

- Batterie faible et CCA (Capacité de Démarrage à froid) en bas des spécifications du manufacturier;
- Essuie-glaces usés;
- Bruit de la suspension avant (biellette de barre stabilisatrice);
- Lavage intérieur et trou du pneu de secours rempli d'eau, ce qui a rouillé la jante;
- Commutateur de vitre de la portière brisé, donc la vitre ne peux pas remonter;
- Bruit de la courroie d'entraînement;
- Pédale de frein pulse lors des freinages (remplacement de plaquette, mais pas des disques ou serrage incorrect sans la clé dynamométrique).

LAISSEZ-MOI VOUS DIRE QU'ENTRE MONTRÉAL ET QUÉBEC JE POURRAIS DEVENIR MILLIONNAIRE, SI JE FACTURERAIS TOUTES LES DÉFECTUOSITÉS QUE JE VOIS.

IINSPECTION OBLIGATOIRE

Un client qui se rend au garage pour un entretien paiera entre 800 $ et 1000 $; ce n'est pas normal. Tout comme moi, lors de l'achat, il s'est surement fait dire qu'une inspection a été effectuée. Mais cette inspection consiste en quoi exactement? Si les véhicules sont inspectés convenablement les factures seront beaucoup moins salées et ils seront plus fiables et sécuritaires. Le secteur de l'automobile a négligé depuis longtemps de ne pas avoir mis en place une inspection de sécurité obligatoire. Cependant, il n'est pas trop tard... exigeons l'inspection obligatoire!

Les avantages d'une inspection de sécurité obligatoire sont multiples et voici certains parmi les plus importants :

- Véhicule stable et plus contrôlable;
- Le client sent que son véhicule est plus fiable;
- Coûts annuels d'entretien et de réparation diminués;
- Le véhicule dure beaucoup plus longtemps et le retour sur l'investissement est augmenté;
- Lors de la revente, la valeur du véhicule augmente grâce aux factures d'entretien à l'appui.

Frank Tonon

Photo : Frank Tonon

PAR NOËLLISE TURGEON

L'APRÈS-MARCHÉ AUTOMOBILE, UN SECTEUR RÉSILIENT

Mauro Cifelli, le président et chef de la direction du Groupe Del Vasto, considère la situation actuelle de la pandémie comme une occasion de s'adapter pour mieux performer dans l'avenir.

Le Groupe Del Vasto (dont Vast-Auto Distribution fait partie) est un leader dans la distribution et la mise en marché de pièces automobiles destinées aux magasins de pièces de l'est du Canada. Rappelons ici que le Groupe gère les bannières Monsieur Muffler, Auto Value, Auto Mécano, OCTO Auto Service Plus et Monsieur Transmission. Le réseau est réparti à travers le Québec, l'Ontario et certaines provinces maritimes.

« AU COURS DES DERNIÈRES RÉCESSIONS IMPORTANTES, ON A PU ASSISTER À UNE BAISSE DES VENTES DE VÉHICULES NEUFS, ALORS QUE LE MARCHÉ SECONDAIRE EST TOUJOURS DEMEURÉ RÉSILIENT. »

L'IMPACT DE LA PANDÉMIE SUR L'INDUSTRIE AUTOMOBILE

Interrogé sur l'impact que la COVID-19 a pu présenter jusqu'ici sur toute l'industrie automobile, Mauro Cifelli rappelle qu'il a fallu rapidement mettre en place des actions concrètes pour protéger le personnel et les clients. « Du côté de la distribution, même si nous avons eu moins de contacts directs avec les consommateurs, la situation n'a pas trop affecté notre productivité, mais elle l'a surtout été au niveau du commerce au détail; en particulier au plus fort de la période de confinement ». Il explique que les succursales de l'Ontario et des Maritimes ont toutefois été moins affectées que celles du Québec. Le Groupe Del Vasto assiste à une reprise positive de ses activités depuis le début du mois de mai.

DES ATELIERS DE FORMATION À DISTANCE

Le Groupe Del Vasto propose aux marchands de la formation marketing sous forme d'ateliers de

Photos : Groupe Del Vasto

gestion. « Dès cet été, nous comptons donner ces ateliers, mais en utilisant davantage le potentiel qu'offrent les vidéos et les webinaires… Dans un proche avenir, la technologie est appelée à jouer un rôle de plus en plus important dans l'expérience du consommateur ». Mauro Cifelli demeure convaincu que tous les intervenants du milieu automobile n'auront d'autre choix que de s'adapter à de nouvelles façons de procéder, au coeur de cette période de grands changements.

ENTRETENIR SES PRIORITÉS

« Actuellement, nous vivons tout cela dans un certain climat d'incertitude, car on ne sait pas encore tout l'impact que la pandémie présentera à moyen et à long terme sur l'emploi, sur l'approvisionnement des fournitures, la condition du marché et l'économie en générale ». Mauro Cifelli insiste sur l'importance de cibler des priorités et de s'y tenir. Il considère qu'il est prioritaire de trouver des solutions pour continuer d'attirer des clients et leur offrir un service impeccable. « Nous devons aussi faire en sorte de fidéliser nos employés », ajoute-t-il.

NOTRE SECTEUR, UN SERVICE ESSENTIEL

« Cela fait 26 ans que je travaille dans le domaine automobile, et j'adore ce milieu. La situation de la pandémie a mis en évidence que le secteur de l'après-marché automobile compte parmi les services essentiels auprès du public ». Le président du Groupe Del Vasto rappelle que nous devons être fiers de faire partie de cette industrie et de notre résilience quand survient une étape difficile.

Le marché secondaire est un vaste secteur essentiel de l'industrie automobile et emploie plus de 200 000 personnes qui participent à l'entretien et à la réparation de plus de 28 millions de véhicules sur les routes.

Au cours des dernières récessions importantes, on a pu assister à une baisse des ventes de véhicules neufs, alors que le marché secondaire est toujours demeuré résilient.

Mauro Cifelli, président et chef de la direction du Groupe Del Vasto.

PAR ROGER CHARRON

FAIRE CONFIANCE À NOS EMPLOYÉS, UNE ATTITUDE PAYANTE!

Avec cette pandémie qui nous donne le temps de réfléchir à notre situation actuelle et les nombreuses questions sur la suite des choses, une réflexion m'est venue à l'esprit.

Roger Charron
Représentant et formateur en carrosserie.

Je suis dans l'industrie de l'automobile depuis plus de 40 ans. Si on jette un regard sur les relations « patrons vs employés », il y a un mot qui revient souvent dans les discussions... loyauté!

CERTAINS PATRONS ONT DES PROBLÈMES AVEC LA CONFIANCE, ILS SUIVENT LEURS EMPLOYÉS À LA TRACE.

Les dirigeants d'entreprise demandent une loyauté sans faille à leurs employés voire une confiance totale dans leurs plans d'action. Cependant, une question se pose : ces mêmes dirigeants éprouvent-ils une confiance identique à celle qu'ils désirent obtenir de leurs employés? Effectivement, certains patrons ont des problèmes avec la confiance. Ces derniers surveillent leurs employés à la trace et essaient de tout contrôler. Il en résulte une incapacité à faire confiance aux gens et une impossibilité d'offrir ce qu'eux-mêmes demandent!

UNE ENTREPRISE OU UNE GARDERIE?

D'autres, au contraire, font confiance à leurs employés. Après tout, ils ont eux-mêmes choisi les personnes qui vont travailler pour l'entreprise! Ainsi, un employé qui demande un congé à titre personnel pourra obtenir ce congé sans que son patron lui pose des questions sur les motifs de son absence. Ceci s'explique par la confiance qu'il éprouve à l'égard de l'employé qu'il a choisi! Il en est de même pour une situation dans laquelle vous devez terminer votre quart de travail 30 minutes plus tôt pour régler une affaire personnelle. Ce patron n'a pas besoin de savoir si vous vous êtes arrêté cinq minutes à la banque pour aller porter un document personnel ou pour faire un retrait au guichet. Ce qui compte vraiment pour un patron, ce sont les résultats, les réalisations, le « plus » que son employé apporte à la compagnie et son effet d'entrainement positif sur ses confrères-sœurs de travail! Ce patron possède une entreprise et non une garderie!

ENGAGEMENT

Un employé qui ressent cette confiance de son employeur va lui remettre au centuple. Il sera fier de faire partie de cette entreprise qui lui donne toute la latitude pour exercer ses talents et ses compétences. Il veut sentir qu'il fait partie de la réussite et qu'il en est un rouage important. Cet employé aura le logo de la compagnie tatoué sur le cœur et ça, ça n'a pas de prix!

Photos : Roger Charron et depositphoto.com

PAR NOËLLISE TURGEON

L'AIA, UNE ORGANISATION FIDÈLE À SES OBJECTIFS

L'industrie automobile se trouve actuellement dans une période de grand changement. Jean-François Champagne, le président de l'AIA, nous fait part de ses anticipations pour le moyen et le long terme.

DES SONDAGES POUR IDENTIFIER LES TENDANCES

Un sondage a été mené par l'AIA, en mai 2020, auprès des entrepreneurs du marché secondaire de l'automobile pour connaître l'impact de la pandémie sur leur commerce. « Le bilan de ce sondage n'est pas encore terminé », explique son président. « On peut déjà affirmer que le secteur de la carrosserie semble avoir été plus touché que celui de la mécanique ». Il précise qu'un deuxième sondage récent sur la question leur permettra d'identifier les tendances et de prévoir les développements des prochains mois.

MOINS D'ACHATS, MAIS PLUS D'ENTRETIEN

Dans les circonstances, on assiste à une baisse des ventes de véhicules neufs au Canada, qui indique un changement dans le comportement des consommateurs. « Avec la situation de la COVID-19, les gens se déplacent moins et plusieurs Canadiens choisissent de reporter à plus tard l'achat d'un véhicule neuf. Par contre, ils se tournent davantage vers l'entretien et la réparation; ce qui est un aspect positif pour le marché secondaire », souligne Jean-François Champagne.

DEMEURER À LA FINE POINTE DE L'INFORMATION

En ce qui a trait au moyen et au long terme, la position de l'AIA reste très claire : qu'importe la situation, il est primordial que l'après-marché puisse continuer à réparer les véhicules de façon sécuritaire et efficace. « Pour atteindre ce but, nous devons avoir accès à toute l'information nécessaire pour suivre l'évolution de l'industrie automobile. De plus en plus, les voitures que l'on répare sont de véritables ordinateurs sur roues ».

UN SUIVI DES CONNAISSANCES, UNE PRIORITÉ

L'AIA s'implique dans des formations comme celles de I-Car (en particulier I-Car Canada), qui représentent le standard de qualité dans le domaine de la carrosserie. « À travers ce programme, nous faisons un suivi, tous les ans, des connaissances des techniciens et encourageons les mises à jour. » L'Association s'intéresse également à des stages de formation et au perfectionnement de la main-d'œuvre dans le domaine de la mécanique.

L'APRÈS-MARCHÉ, UN SERVICE ESSENTIEL

Champagne termine son propos sur un message de fierté et d'espoir. « Il ne faut pas oublier que les services que nous offrons sont essentiels à la population. Qu'importe les circonstances, les Québécois et les Canadiens doivent pouvoir utiliser leurs véhicules en toute confiance et sécurité ».

DANS LES CIRCONSTANCES, ON ASSISTE À UNE BAISSE DES VENTES DE VÉHICULES NEUFS AU CANADA, QUI INDIQUE UN CHANGEMENT DANS LE COMPORTEMENT DES CONSOMMATEURS.

Jean-François Champagne, le président de l'AIA.

Photos : AIA Canada

PAR DANIEL BERGERON

LE TAUX HORAIRE, PAS SI IMPORTANT ?

Voici un sujet qui me tient à cœur. Un sujet tabou qui mérite qu'on s'y attarde. Sur quels critères devez-vous vous baser pour justifier votre taux horaire afin qu'il ait la même valeur que celui exigé chez le concessionnaire?

Pour amorcer la réflexion, il importe de vous questionner sur votre propre valeur en tant que garagiste. Combien vaut votre travail? Êtes-vous performant? Avez-vous les compétences nécessaires? En répondant par l'affirmative, vous réalisez immédiatement que votre taux affiché se situe en deçà de sa valeur réelle. Un constat rapide et efficace simplement à partir de 2 petits critères.

Mais aux yeux de votre clientèle, le résonnement est tout autre. La performance et la compétence ne justifient pas à elles seules un taux élevé car il s'agit d'une évidence. Des lacunes au niveau de l'une ou l'autre contribueraient inévitablement à un congédiement de vos employés. Ce que le consommateur recherche et désire par-dessus tout, c'est d'en avoir pour son argent.

« CE QUE LE CONSOMMATEUR RECHERCHE ET DÉSIRE PAR-DESSUS TOUT, C'EST D'EN AVOIR POUR SON ARGENT. »

CRITÈRES D'ÉVALUATION

Un véhicule qui franchit votre porte pour une réparation ou un entretien fait partie de votre routine, mais pas de celle de votre client. La plupart du temps, il visite votre établissement par nécessité et non par choix, d'où l'importance de créer une expérience des plus satisfaisantes. Certains critères influenceront son jugement : la prise de rendez-vous facile, la propreté des lieux, le professionnalisme de votre équipe, la personnalisation du service, la disponibilité des voitures de courtoisie en cas de besoin, la condition de remise du véhicule et enfin, le suivi avec le client dans les 48 heures.

Ai-je mentionné le taux horaire? Aucunement, car il pèse peu dans la balance de la satisfaction. Le client recherche des « avantages ». Chez Audi Lauzon, où je travaille comme conseiller technique, nommez-les, nous les avons : Café et beignes gratuits, wifi et postes de travail, voiture de courtoisie, service de navette et plus encore. Ici nous recherchons constamment des nouveaux moyens pour plaire à nos clients et rendre leur visite mémorable.

Daniel Bergeron

Notre taux horaire? 164.95 $. Impressionnant, n'est-ce pas? Pourtant, rares sont les clients qui s'en offusquent et notre agenda de rendez-vous est plein.

CLIENT SATISFAIT ET FIDÈLE

Je crois qu'il existe 3 catégories de clients : ceux qui réparent leur voiture chez le concessionnaire, ceux qui choisissent un atelier indépendant et les autres. Pour avoir travaillé dans les 2 premières catégories, je confirme qu'un client satisfait ne changera pas de catégorie, même si le taux horaire augmente.

L'expérience globale en justifie sa valeur, alors osez en mettre plein la vue pour satisfaire vos clients. Un client satisfait en attire un autre. Investissez dans votre commerce, dans votre personnel, dans l'offre d'« avantages » offerts. Il n'y a aucun mal à hausser son tarif à condition d'offrir une expérience à la hauteur de leurs attentes.

Photo : Luc Gagné

PAR RAYNALD BOUCHARD

PARCOURS TYPIQUE D'UNE ENTREPRISE MALMENÉE

Le 13 mars 2020 restera dans l'esprit de milliers de propriétaires de PME un « vendredi 13 » qu'ils n'oublieront jamais, certains ayant depuis mis la clef dans la porte alors que d'autres ont conservé un minimum vital d'employés.

Élisabeth Lambert, copropriétaire avec ses deux frères de Pièces d'auto Joliette, a vu la plus grande partie de sa clientèle, les ateliers d'entretien et de réparation automobiles, être forcée de cesser temporairement ses activités. Elle a dû réduire de 25 à 4 le nombre d'employés, en conservant quelques postes névralgiques pour traverser cette situation qui a placé son entreprise sous respirateur artificiel.

PRUDENCE ET PONDÉRATION

En contrepartie du confinement, elle salue les efforts financiers des gouvernements québécois et canadien qui ont mis sur pied des programmes d'aide financière estimés à 280 milliards $, ce qui permet entre autres de payer en partie les salaires perdus des travailleurs. « Nous étudions en ce moment la portée de cette aide qui nous permettrait de remettre l'entreprise sur le chemin de la prospérité. Avec le déconfinement dont jouissent les ateliers d'entretien et de la réparation depuis le 13 avril dernier, nous avons bon espoir de retrouver nos employés et reprendre progressivement les activités. »

C'est donc sous le signe de la prudence que la directrice générale de Pièces d'auto Joliette entend aborder un retour progressif à la normalité. Autre point commun avec un très grand nombre de PME québécoises, la vie familiale s'en trouve durement affectée, en particulier pour les parents qui ont des enfants en bas âge. « J'ai réduit mes heures de travail et adopté le télétravail pour être en mesure de m'occuper adéquatement de mes enfants de dix et douze ans. »

L'ANGOISSE DE LA PAGE BLANCHE

Comptant une vingtaine d'années d'expérience au sein de l'entreprise familiale, Mme Lambert avoue son impuissance devant cette situation qui menace la survie de son organisation. « Notre priorité est de protéger nos employés, mais en même temps la santé financière du commerce. L'imprévisibilité de la situation nous affecte également, car nous faisons face à l'inconnu devant la perspective d'un retour aux opérations, notamment au niveau des stocks disponibles pour alimenter nos clients. »

Élisabeth Lambert, copropriétaire de Pièces d'auto Joliette.

Photo : Élisabeth Lambert

BIENVENUE À NOTRE NOUVELLE CHRONIQUEUSE

À compter du prochain numéro de L'AUTOMOBILE, Élisabeth signera sa première chronique. Son implication à titre de membre du CA de l'Association des industries de l'automobile du Canada (AIA) contribuera sans aucun doute à aider les lecteurs à mieux comprendre l'industrie automobile.

ELLE SALUE LES EFFORTS FINANCIERS DES GOUVERNEMENTS QUÉBÉCOIS ET CANADIEN QUI ONT MIS SUR PIED DES PROGRAMMES D'AIDE ESTIMÉS À 280 MILLIARDS $.

PAR NOËLLISE TURGEON

LE PROJET MÉTIER-ÉTUDES EN MÉCANIQUE AUTOMOBILE

Le directeur adjoint des services éducatifs de la Commission scolaire des Rives-du-Saguenay, Régis Lavoie, et le directeur du CFP, Gilbert Paiement, nous définissent les paramètres du projet qui sera lancé en septembre 2020.

Régis Lavoie, directeur adjoint des services éducatifs de la Commission scolaire des Rives-du-Saguenay

Le premier objectif du projet Métier-Études vise à encourager les jeunes à terminer leurs études secondaires en leur proposant une alternative favorisant la persévérance scolaire. « Pour atteindre ce but, nous nous sommes basés sur les projets particuliers déjà existants au Québec, qui associent la formation générale à une autre discipline comme l'art ou le sport. Il est ressorti, chez plusieurs élèves, un intérêt marqué pour la mécanique automobile; c'est ce qui nous a guidés dans le choix du métier pour notre projet-pilote », souligne Régis Lavoie.

« CE PROGRAMME CONDUIT À L'OBTENTION D'UN DIPLÔME D'ÉTUDES SECONDAIRES (DES) ET D'UN DIPLÔME POUR ÉTUDES PROFESSIONNELLES (DEP) EN MÉCANIQUE AUTOMOBILE. »

UN PROGRAMME CORRESPONDANT À UN PROFIL D'ÉLÈVE

« Il a fallu respecter certains critères établis par le ministère de l'Éducation pour sélectionner des élèves dans ce contexte de concomitance, c'est-à-dire qui associe deux ordres d'enseignement différents, soit la formation générale et la formation professionnelle », rappelle Régis Lavoie. Ce programme s'adresse aux jeunes qui ont complété leur troisième secondaire et qui ont réussi les matières obligatoires (français, mathématiques et anglais). « Des conseillers pédagogiques et des conseillers en orientation nous ont aidés à établir le profil des élèves qui s'intégreraient le mieux au projet, et la répartition des cours. » Le groupe qui se lancera dans l'aventure en septembre prochain compte 21 garçons et une fille.

Il s'agit d'une double formation qui s'étend sur une durée de deux ans et demi. Les cours obligatoires du secondaire seront donnés en matinée et, en après-midi, les élèves se rendront au Centre de formation professionnelle pour suivre leur cours en mécanique automobile. Ce programme conduit à l'obtention d'un diplôme d'études secondaires (DES) et d'un diplôme pour études professionnelles (DEP) en mécanique automobile.

Photos : Commission scolaire des Rives-du-Saguenay et CFP Saguenay

Gilbert Paiement, directeur du Centre de formation professionnelle en équipement motorisé.

L'IMPLICATION DU CFP DANS LE PROJET

Interrogé sur son rôle au sein de ce projet-pilote, Gilbert Paiement explique qu'en tant que directeur du Centre professionnel en équipement motorisé, il devait s'assurer que ce groupe d'élèves – dont certains avaient éprouvé des difficultés au niveau de la persévérance – serait assez motivé pour compléter tout le programme. « Les élèves que nous recevons habituellement ont une certaine expérience pratique de la mécanique, tandis que ce nouveau groupe part à zéro dans ce domaine. Par contre, ces jeunes ont choisi de se former en mécanique automobile ».

Le directeur du CFP souligne que les enseignants qui guideront ce groupe possèdent au moins une dizaine d'années d'expérience pratique dans le métier. « C'est un avantage précieux pour les élèves de pouvoir poser des questions à quelqu'un qui connaît très bien le terrain », ajoute-t-il. « Lorsque ces diplômés entreront sur le marché du travail, en plus de leur diplôme d'études secondaires, ils auront reçu une bonne base en mécanique automobile. » Gilbert Paiement se dit convaincu que « la collaboration entre les enseignants des matières obligatoires et les formateurs en mécanique permettra aux élèves de faire des liens entre les matières proposées. L'anglais et les mathématiques, par exemple, sont essentiels en mécanique automobile ».

Selon ces deux organisateurs, si les résultats de ce premier projet-pilote pour la Commission scolaire des Rives-du-Saguenay s'avèrent positifs, le concept de Métier-Études pourrait bien être appliqué à d'autres secteurs professionnels dans l'avenir.

Centre de formation professionnelle
du Grand-Fjord

Survoltez votre atelier!

Avec ce logiciel de gestion

- Facturation rapide
- Module de comptabilité complet
- Aide et mise à jour incluses
- Module de Rétention de Clientèle (MRC)
- Beaucoup, beaucoup plus !

Appelez-nous pour un essai gratuit
1 800 268-4044

www.vlcom.com

PAR RAYNALD BOUCHARD

UN PASSAGE RÉUSSI POUR JENNIFER GILBERT

La crainte de ne pas être à la hauteur est un sentiment que beaucoup de gens à qui on a offert une promotion importante ont éprouvé avant de prendre leur décision d'accepter la proposition.

Jennifer Gilbert et Steve Oborne, copropriétaires de Oborne Service.

Steve Oborne, copropriétaire de Oborne Service à Val-Joli près de Sherbrooke, s'est enquis de l'intérêt de sa conjointe pour assumer un rôle plus important dans l'atelier qu'il dirige avec elle depuis 2012. Celle qui s'occupait jusqu'alors de fonctions administratives, comme la facturation et l'accueil des clients, se voyait offrir le poste crucial d'aviseure dont l'objectif est de faire le lien entre le technicien et le client et qui conditionne la rentabilité de l'entreprise.

TITULAIRE D'UN BACCALAURÉAT EN PSYCHOLOGIE, ELLE EXPÉRIMENTE EN TEMPS RÉEL LA COMPLEXITÉ DE LA RELATION CLIENT-FOURNISSEUR QUI EXIGE UNE CAPACITÉ D'ÉCOUTE EXCEPTIONNELLE.

Jennifer Gilbert, aviseure, Oborne Service.

FORMATIONS ET DÉBROUILLARDISE

Comme il n'existe pas de formation spécifique pour cette fonction essentielle aux ateliers d'entretien et de réparation, Jennifer a dû faire preuve de débrouillardise pour insérer, en sus de ses heures passées à l'atelier, des cliniques thématiques dispensées par la bannière Uni-Pro sur la suspension, les freins et les pneus.

CAPACITÉ D'ÉCOUTE

Jennifer dispose d'un autre atout pour demeurer à la hauteur de sa tâche. Titulaire d'un baccalauréat en psychologie, elle expérimente en temps réel la complexité de la relation client-fournisseur qui exige une capacité d'écoute exceptionnelle. « La confection du bon de travail qui clôt l'échange entre le client et moi est le fruit d'une communication ouverte et franche, le but étant qu'il développe un sentiment de confiance, sans le noyer de considérations ultra-techniques qui sont plutôt le lot du technicien. Si le problème est majeur, j'en avise aussitôt mon conjoint, un technicien émérite. »

LES DEUX PIEDS DANS L'AVENIR

Oborne Service évolue de plus en plus vers la mécanique spécialisée, en l'occurrence les véhicules hybrides et électriques pour lesquels ses techniciens ont suivi une formation dispensée par le Centre des métiers de l'équipement motorisé de Montréal. « Nous avons une bonne clientèle de propriétaires de véhicules des années 2019 et 2020, hybrides et électriques, qui ont choisi de nous confier leur auto. Dans l'environnement très compétitif de la grande région de Sherbrooke, nous avons réussi à créer et entretenir un lien de confiance très fort avec eux. »

LE SPECTRE DE LA GARANTIE DU CONCESSIONNAIRE

« La plupart des nouveaux clients que je rencontre me demandent si les réparations proposées sur le véhicule risquent d'annuler la garantie du concessionnaire. C'est faux évidemment. »

En effet, malgré certaines difficultés à obtenir les informations de réparation de la part de certains constructeurs, les techniciens peuvent effectuer la plupart des tâches sur n'importe quel véhicule, comme les changements d'huile et de pneus, le nettoyage des freins et un antirouille complet, par exemple, sans parler des activités de reprogrammation indispensables au bon fonctionnement des voitures d'aujourd'hui.

« Nous faisons corps avec l'Association des industries de l'automobile qui a fait du Droit à la réparation son cheval de bataille depuis plusieurs années, en particulier les informations de réparation des constructeurs qui devraient être rendues disponibles aux ateliers indépendants comme le nôtre qui disposent d'une expertise reconnue. »

Photos : Oborne Service

PAR ANYCK PELLERIN

LA FIERTÉ DES MÉCANICIENS QUALIFIÉS DE L'AVENIR

En raison de l'évolution rapide de la technologie automobile, les élèves en mécanique doivent maintenant viser un haut niveau de compétence et développer une grande adaptabilité.

Anyck Pellerin en atelier.

Au départ, mon groupe compte 22 élèves. Je sais d'expérience que certains d'entre eux consacreront beaucoup d'efforts pour atteindre le seuil de compétence d'entrée du marché du travail; d'autres termineront leur formation, mais travailleront dans un autre domaine. Certains abandonneront. Les plus intéressés à apprendre ce métier se démarquent dans ce groupe et deviennent vite performants. Ils n'hésitent pas à venir me questionner durant les pauses ou à me faire part de leurs dernières découvertes.

L'ATTRAIT POUR LES NOUVELLES TECHNOLOGIES

Internet et les outils d'analyse informatique offrent aux élèves une ressource de choix pour suivre et comprendre les innovations automobiles. Donnez-leur un analyseur-contrôleur (*scanneur*) et vous verrez à quel point ils arrivent rapidement à préciser leur diagnostic! Ces futurs mécaniciens ont à cœur de devenir les experts de demain pour réparer et entretenir les voitures intelligentes.

Ils rêvent d'intégrer l'équipe de BMW, Porsche, Mercedes ou Tesla pour travailler avec les technologies de nouvelle génération. Je remarque que leur regard est empreint de la fierté de se former dans un métier qui est appelé à devenir de plus en plus important dans l'avenir.

FAIRE ÉVOLUER LA FORMATION CONTINUE

Le programme d'études en mécanique automobile veut consacrer un peu plus de place à la voiture électrique d'ici deux ans. Au Centre d'études professionnelles de Saint-Jérôme, nous offrons déjà un cours de 30 heures dispensé par un maître-formateur en mécanique de voiture électrique. Nos programmes en formation continue accueillent également des mécaniciens déjà en entreprise sur le marché du travail.

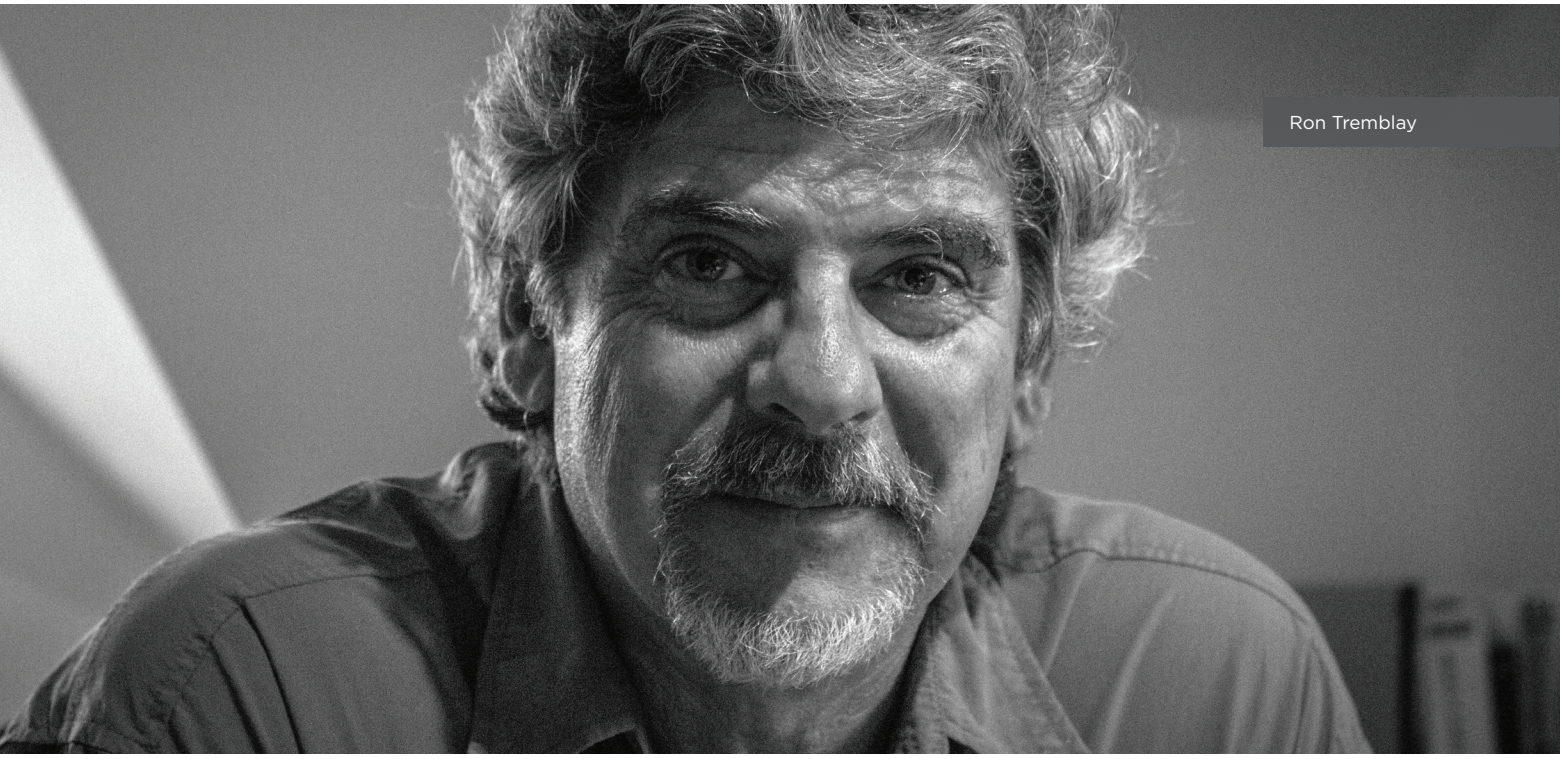
Les contraintes qu'impose la situation de la pandémie nous ont permis d'amorcer le virage de la formation théorique connectée à distance. Nos élèves peuvent donc continuer de se former grâce à des plateformes de travail et avec nous en vidéoconférences. L'expérience pourrait bien, en partie, se poursuivre dans le futur.

C'EST UN PRIVILÈGE DE FORMER DES ÉLÈVES QUI RENDRONT LE QUÉBEC FIER D'UNE MAIN-D'ŒUVRE QUALIFIÉE ET À LA HAUTEUR DES BESOINS DE DEMAIN.

C'est un privilège de former des élèves qui rendront le Québec fier d'une main-d'œuvre qualifiée et à la hauteur des besoins de demain.

Anyck Pellerin est enseignante en mécanique automobile au CPF de Saint-Jérôme.

Photo : CPF Saint-Jérôme



Ron Tremblay

ET MAINTENANT, L'INDÉPENDANT À L'ÈRE DU VÉ

Alors que les hybrides, les véhicules électriques et les changements techniques font progresser le monde de l'automobile, quel est le rôle du réparateur indépendant? Visiter le garage répond à certaines de ces questions.

« LES INDÉPENDANTS SONT UNE RESSOURCE PRESQUE OUBLIÉE, MAIS NOUS SOMMES ICI ET NOTRE ENTREPRISE CONTINUE DE CROÎTRE », ESTIME RON. « NOUS PRÉVOYONS QUE, À MESURE QUE LES VOITURES ÉVOLUERONT, LES CLIENTS CONTINUERONT DE VENIR NOUS VOIR EN RAISON DE NOTRE APPROCHE ET DE NOS VALEURS. »

L'automobile existe depuis plus de 100 ans, mais l'entretien de ces voitures et de ces camions a considérablement changé au cours des 50 dernières années environ. La station-service du coin était une institution locale dotée de deux pompes, de plusieurs aires de service et de quelques réparateurs de voitures. Ils vendaient de curieuses voitures, donnaient des conseils et étaient généralement à l'origine de la culture de l'automobile et de la confiance des automobilistes.

Plus récemment, la plupart des stations-service à deux pompes ont été remplacées par des stations à pompes multiples au service rapide situées sur une voie principale, tandis que les aires de service ont laissé leur place à une épicerie. Au fil des décennies, bon nombre de ces premières entreprises de quartier sont devenues des concessionnaires automobiles et, éventuellement, de nouveaux concessionnaires automobiles avec des locaux étincelants et des centres de services comme on les connait aujourd'hui. D'autres sont devenues très compétentes dans l'entretien et la réparation de véhicules modernes et sont devenues des entreprises de services indépendantes, souvent affiliées à des bannières afin de demeurer viables. C'est ici que commence notre histoire.

En 1931, le chef (Art) Tremblay quitte la réparation d'équipement agricole en Saskatchewan pour la Colombie-Britannique, où il commence à faire l'entretien des voitures avec ses quatre fils. En 1981, l'un de ces fils, Fred, achète une installation de Chevron, puis en 1984, il ajoute l'achat d'une ancienne station-service Gulf plus loin sur la rue et The Garage est né. Son propre fils Ron s'est joint à lui et l'expansion s'est poursuivie. Aujourd'hui, avec ses trois fils, la quatrième génération de Tremblay impliquée dans l'entreprise, Ron exploite The Garage dans de nouvelles

Photos : Lewis Evans, Cogenica Media Inc., The Garage

installations étincelantes situées à Burnaby en Colombie-Britannique.

CONNECTÉ AU QUARTIER

Bien entendu, les véhicules ont énormément évolué au cours de cette période, mais ce qui n'a pas changé, c'est l'engagement de The Garage à conserver ce rapport étroit initial avec le voisinage qui caractérisait les débuts de l'industrie. Ceci est typique de nombreux fournisseurs de services indépendants, mais The Garage l'énonce clairement.

« Nous vous dirons la vérité sur votre véhicule afin que vous soyez dans la meilleure position possible pour faire des choix éclairés conformément à votre style de vie, à votre budget et à vos plans avec votre véhicule. » La compétence technique combinée à l'oncle sage leur permet de prodiguer de judicieux conseils aux propriétaires et de leur offrir un entretien préventif répondant aux besoins de leurs véhicules.

Jeffrey Tremblay, un des fils de Ron, s'entretient avec des clients.

Au fur et à mesure que les véhicules passaient du boghei aux machines de haute technologie sophistiquées, les carburateurs ont été remplacés par l'injection de carburant, les tiges de culbuteur, les arbres à cames avec commande directe par solénoïde et des alertes de changement de voie sont à l'étude.

LA RÉVOLUTION DES VÉ

Ceci nous amène aux hybrides et aux véhicules électriques, ce que Ron Tremblay et son équipe acceptent totalement. « Les gens veulent le meilleur véhicule pour leurs besoins et, si nécessaire, nous les aidons à trouver celui qui leur convient le mieux et à en prendre soin correctement en fonction de l'utilisation qu'ils font du véhicule. Sinon, c'est simple : c'est celui que vous avez, maintenant, prenons-en soin. »

Lorsque les véhicules hybrides se sont ajoutés à la gamme de véhicules que The Garage répare, le personnel a fait ce qu'il fait toujours : obtenir la formation et les connaissances nécessaires pour pouvoir répondre aux questions, effectuer l'entretien et les réparations

L'équipe du « Garage » au grand complet.

et, de plus en plus souvent, la programmation et les téléchargements sur les réseaux des véhicules.

The Garage est associé à NAPA AutoPro.

Se sont alors ajoutés de nouvelles compétences, un nouvel équipement et beaucoup d'apprentissages. Pour certains clients, la révolution de la haute technologie a été quelque chose de négatif, mais aucun problème. The Garage veille au bon fonctionnement des anciens modèles, quel que soit leur âge. L'entreprise se procure des pièces que les concessionnaires ne tiennent plus en réserve et elle offre une garantie nationale grâce à son affiliation avec NAPA AutoPro. Cela convient à certains de ceux qui se présentent, mais d'autres veulent le plus récent et le meilleur.

S'ADAPTER AU CHANGEMENT

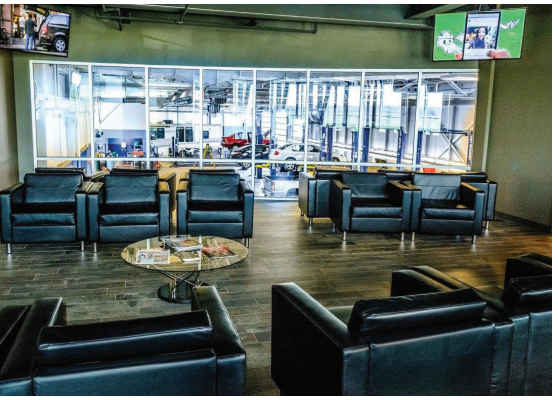
« Les véhicules électriques arrivent lentement alors que nos clients remplacent leurs véhicules à essence, mais souhaitent poursuivre la relation qu'ils entretiennent avec nous. Nous avons eu de temps en temps des Tesla, mais principalement des Toyota, des Honda, quelques Nissan, des hybrides et des VÉ européens et américains. Mais le processus est le même : suivez la formation, allez chercher ce dont vous avez besoin et gardez le client heureux au volant de son véhicule. »

« Les indépendants sont une ressource presque oubliée, mais nous sommes ici et notre entreprise continue de croître », estime Ron. « Nous prévoyons que, à mesure que les voitures évolueront, les clients continueront de venir nous voir en raison de notre approche et de nos valeurs. »

PAR RAYNALD BOUCHARD

CONSERVER SON VÉHICULE PLUS LONGTEMPS

Certains ateliers se démarquent par le gigantisme et la modernité de leurs installations. Benoît Lepage, propriétaire de B Lepage Auto Service, à L'Ancienne-Lorette près de Québec, fait partie de ce groupe sélect qui contraste avec la majorité des garages indépendants du Québec.



Benoît Lepage, propriétaire de B Lepage Auto Service, à L'Ancienne-Lorette.

On parle ici d'une bâtisse construite en 2015 à proximité du garage original qu'il avait acquis de son père en 1989. Aujourd'hui, le méga atelier compte 12 baies de service où travaillent 19 employés à temps plein, incluant 12 techniciens formés pour réparer les automobiles de dernière génération dont les électriques et les hybrides.

Pour couronner le tout, B Lepage Auto Service est Garage recommandé CAA-Québec, une distinction qui fait l'envie de tous les ateliers de réparation. C'est également un Centre d'inspection CAA, sans parler qu'il détient la marque très prisée EMPLOYEUR EXCEPTIONNEL. L'entreprise arbore enfin les bannières AUTOPRO pour la mécanique et NOKIAN pour les pneus.

S'AJUSTER À LA COVID-19

« Le printemps 2020 a été très difficile à traverser malgré le fait que le garage était considéré comme un service essentiel par la Santé publique, indique son propriétaire Benoît Lepage. Parmi les employés saisonniers normalement affectés à la pose de pneus, la moitié ne s'est pas présentée en raison de la COVID, entrainant une importante surcharge de travail pour le personnel. »

A VENTE DE PNEUMATIQUES REPRÉSENTE UNE BONNE OCCASION D'AFFAIRES, ENCORE FAUT-IL ÊTRE DOTÉ D'UNE CAPACITÉ D'ENTREPOSAGE ET D'UNE SOURCE D'APPROVISIONNEMENT FIABLE.

LA VALEUR D'UN PREMIER DE CLASSE

Avec un tarif horaire d'atelier de 105 $, B Lepage Auto Service semble contraster avec certains compétiteurs locaux qui affichent des tarifs faméliques de 80 $, 70 $, voire même 60 $. « Nous n'allons pas brader notre tarif d'atelier pour attirer davantage de clients ni même abaisser le niveau de service dispensé par nos techniciens qui effectuent des inspections de sécurité sur tous les véhicules qui entrent dans l'atelier. »

Selon lui, la seule pose de pneus n'engendre pas de profits significatifs. Par contre, la vente de pneumatiques représente une bonne occasion d'affaires, encore faut-il être doté d'une capacité d'entreposage des pneumatiques et d'une source d'approvisionnement fiable. « Notre politique de tarification, conclut-il, nous permet d'offrir une garantie de deux ans et 40 000 kilomètres et de verser de meilleurs salaires et avantages sociaux à tous nos employés. »

UN SURSIS DE DEUX ANS À VOTRE VÉHICULE?

« Si les clients gardaient leurs voitures pendant deux ans après l'échéance du financement, ils économiseraient entre 400 $ et 500 $ par mois ou 5 000 $ et 6 000 $ par année », de dire Benoît Lepage.

Il explique qu'une voiture neuve coûte entre 500 $ et 600 $ par mois. S'il désire la garder, cette voiture lui coûtera entre 100 $ et 125 $ par mois d'entretien et de réparation. Une économie appréciable.

«D'autant plus que les véhicules sont mieu construits depuis une dizaine d'années. Le fait de les conserver plus longtemps s'inscrit dans le contexte plus large de la durabilité environnementale », estime-t-il.

UN GESTE CONSÉQUENT ET LUCIDE

Benoît Lepage vient de se procurer comme véhicule personnel une Mercedes usagée de huit ans d'âge qu'il a acquise pour 12 000 $ et qu'il compte garder encore longtemps à raison d'un coût maximal d'entretien annuel estimé à 1 500 $. « Cela me permet d'avoir accès à d'autres biens et services qui cadrent mieux avec mon budget personnel et familial. »

Photos : Benoît Lepage

PAR NOËLLISE TURGEON

CLÉ VERTE, UN PROGRAMME EN PLEINE ÉVOLUTION

Francis Desaulniers, directeur de Clé Verte, Jacinthe Guimont, chef du Service au développement durable et environnement chez Nature-Action, et Jonathan Girard, auditeur, nous résument comment ils ont pu rester actifs malgré la pandémie.

Comme bien d'autres, les intervenants du programme Clé Verte ont vécu la déstabilisation causée par la COVID-19, dès mars 2020. « Nous sommes demeurés en activité grâce au soutien et à l'administration à distance », souligne Francis Desaulniers. Il précise que s'il a fallu mettre une partie de leurs activités sur le terrain en pause, « les visites d'audits, de courtoisie et d'accompagnement ont pu reprendre dès la mi-mai… tout en suivant les mesures d'hygiène préconisées par le gouvernement du Québec ».

UN PROGRAMME QUI NE CESSE D'ÉVOLUER

Depuis l'été 2019, le programme a reçu 43 nouvelles inscriptions d'ateliers ainsi que 102 renouvellements. « Avant même que ne commence l'année 2020, 779 ateliers bénéficiaient déjà de nos services et plusieurs autres sont en voie d'implantation », précise le directeur de Clé Verte. Des ententes seront bientôt conclues avec de grandes bannières de l'industrie automobile présentes au Québec. Plusieurs entreprises innovantes, dont certaines sont axées sur l'environnement et le recyclage des matières, ont démontré leur intérêt à devenir partenaires du programme.

UN INTÉRÊT TOUJOURS AUSSI PRÉSENT

« En plus de l'engouement général des ateliers pour le programme Clé Verte, nous assistons à une conscientisation progressive du public envers les différents enjeux environnementaux », affirment les dirigeants de l'organisme et de Nature-Action. De nouvelles catégories de membres semblent s'y intéresser, par exemple des sociétés de transport et des ateliers municipaux. « Plus Clé Verte développera de liens avec l'industrie, plus la portée de nos efforts sera profitable pour relever les défis d'enjeux majeurs tels que la contamination des sols et des eaux, la gestion responsable des matières dangereuses et le recyclage des produits résiduels », conclut Francis Desaulniers.

Francis Desaulniers, Directeur de Clé Verte.

DES DÉVELOPPEMENTS AVEC CAA-QUÉBEC

L'entente entre CAA-Québec et Clé Verte a été renouvelée. Francis Desaulniers précise que « cette organisation tend à s'impliquer de plus en plus au sein du programme, et ce, à plusieurs niveaux ». Entre autres, dans la veille des normes et règlements en vigueur, le soutien aux ateliers ainsi que le rayonnement général du concept. CAA-Québec participe également au programme de certification Clé Verte; elle en fait même un critère d'obtention (ou de

« LA CERTIFICATION CLÉ VERTE EST UNE OPPORTUNITÉ POUR UN ATELIER AUTOMOBILE D'OPTIMISER SON NIVEAU DE GESTION ENVIRONNEMENTALE ET D'EN GARANTIR LA CONSTANCE. »

Suite, page 20

Photo : Clé Verte et Nature-Action Québec

Jonathan Girard, Auditeur, Clé Verte.

Jacinthe Guimont, Chef du Service au développement durable et environnement Nature-Action.

maintien) de la bannière pour les garages qu'elle recommande. Cette certification est une opportunité pour un atelier automobile d'optimiser son niveau de gestion environnementale et d'en garantir la constance. Rappelons ici qu'il s'agit d'une participation volontaire proposée aux ateliers de services automobiles et de carrosserie du Québec.

LES ENJEUX ET LES DÉFIS DE CLÉ VERTE

Le taux d'insertion du programme auprès du grand public demeure le principal enjeu du moment et des efforts continus sont investis dans ce sens. « Les visites surprises dans les ateliers assurent un encadrement et un accompagnement supplémentaires, qui sont fort appréciés du public. » L'engagement des participants aux valeurs du programme et, en particulier au souci environnemental, constitue un autre enjeu à prendre en compte. « Au niveau des partenariats connexes, par exemple avec nos commanditaires qui ne sont pas des ateliers de mécanique, cela demeure un défi de les développer et de les fidéliser à long terme », ajoute Francis Desaulniers.

On peut en conclure que Clé Verte représente une solution viable et accessible pour faire face à plusieurs défis environnementaux liés à l'industrie automobile.

PAR RAYNALD BOUCHARD

MARIE-ANGE CLOUTIER, UNE AVISEURE BIEN APPRÉCIÉE

La plupart des femmes qui œuvrent dans le marché de la réparation et de l'entretien automobile occupent des fonctions essentielles en comptabilité, en marketing, en approvisionnement de pièces et de pneus et en service à la clientèle. Marie-Ange Cloutier fait tout cela en plus d'être devenue une aviseure appréciée.

Cette fonction clé va plus loin que sa traduction approximative de « conseiller ». En effet, Marie-Ange est l'une des premières personnes que rencontre l'automobiliste à son arrivée au garage. C'est avec elle ou lui qu'elle échangera en vue d'identifier un problème au véhicule et de faire le lien avec les techniciens qui effectueront les réparations. Elle agit donc comme une interface entre ce client et le réparateur.

UNE ÉCOUTE ACTIVE

Ce travail exige une écoute active et la capacité d'établir un bon de réparation adéquat. En faisant exception des situations plus complexes qu'elle confie alors à un technicien, en l'occurrence Martin, Marie-Ange reçoit jusqu'à 50 % des clients. « À mes débuts, certains clients étaient hésitants à rencontrer une femme pour lui confier la prise en charge de leur véhicule, » dira-t-elle. « Ils me considèrent aujourd'hui comme leur complice pour obtenir satisfaction au niveau des réparations au meilleur prix possible. C'est de cette façon que j'ai gagné leur confiance au fil des ans. »

SON DÉFI D'AVISEURE

C'est en 2013 que Martin Chagnon fait l'acquisition du garage, confiant à sa conjointe et coactionnaire la comptabilité et la gestion. Mais celle-ci rêvait de prouver qu'elle était capable d'obtenir le rôle crucial dans l'entreprise et a pris les moyens pour le mériter comme des formations techniques sur le fonctionnement d'une automobile. « C'est dans l'exécution de mes tâches que j'ai compris l'importance du facteur humain dans un poste qui exige d'écouter et de comprendre le point de vue du client et d'être capable de communiquer cette compréhension à ceux qui effectuent la réparation alignée sur un bon de travail précis. Je retire une grande fierté de contribuer à la satisfaction de nos clients. »

IMPLICATION AUPRÈS DE L'AIA

Elle a joint la division du Québec de l'AIA afin de mieux comprendre le portrait plus vaste de tous les ateliers d'entretien et de réparation automobile que compte la province. « J'adore participer aux travaux de cette association vouée à la défense des intérêts des ateliers indépendants. Il n'y a pas de meilleure façon pour prendre le pouls du marché secondaire et de proposer des améliorations pour le rendre encore plus connecté avec les ateliers. C'est le cas, entre autres, du Droit à la réparation, un dossier que porte l'AIA depuis plusieurs années afin d'amener les constructeurs à rendre les informations de réparation disponibles à tous les ateliers indépendants au pays. »

Marie-Ange Cloutier et Martin Chagnon, copropriétaires, Garage Martin Chagnon, Drummondville.

« J'AI COMPRIS L'IMPORTANCE DU FACTEUR HUMAIN DANS UN POSTE QUI EXIGE D'ÉCOUTER ET DE COMPRENDRE LE POINT DE VUE DU CLIENT ET D'ÊTRE CAPABLE DE COMMUNIQUER CETTE COMPRÉHENSION À CEUX QUI EFFECTUENT LA RÉPARATION. »

FUTURE CHRONIQUEUSE POUR L'AUTOMOBILE

À compter du prochain numéro, Marie-Ange Cloutier signera sa première chronique. Nul doute, à constater la façon dont elle est devenue aviseure, qu'elle fera la joie des lecteurs.

Photos : Marie-Ange Cloutier

PAR PIERRE-LUC CHABOT-MARCIL

ÉVITEZ LES ENTONNOIRS DÉCISIONNELS

Être en affaire comporte son lot de défis, ce n'est pas nouveau. Nous sommes toujours prêts à fournir des efforts quasi surhumains afin de bien servir notre clientèle et la fidéliser.

Bien que nos efforts soient souvent récompensés en compliments et en références, il est très fréquent que, dans le but de satisfaire les moindres désirs des consommateurs, nous tombions dans certains pièges opérationnels qui font nous sentir surchargés par la tâche à accomplir.

Pierre-Luc Chabot-Marcil, technicien, Autotec Chabot Marcil.

L'EFFET ENTONNOIR

Avez-vous quelquefois l'impression d'être « dans le jus » alors qu'un technicien dans l'atelier attend votre autorisation, et qu'un autre ne semble pas bien comprendre la requête du client ou que vous n'arriviez pas à joindre un autre client : ceci est un entonnoir décisionnel et l'efficacité de l'atelier est affectée, car vous devez intervenir partout en même temps. Le but ici n'est pas d'enlever cette saveur qui vous rend unique auprès de vos clients, mais d'améliorer les communications entre les membres de l'équipe par l'utilisation d'outils efficaces afin de répondre à un maximum de questions sans effort.

ACCORDEZ-VOUS LE TEMPS DE BIEN PRENDRE EN NOTE LES EXPLICATIONS DE VOS CLIENTS.

LA PHASE CRITIQUE DE LA PRISE DE RENDEZ-VOUS

Tout commence là. Accordez-vous le temps de bien prendre en note les explications de vos clients. Ce n'est pas le moment de poser un diagnostic par téléphone, mais bien de verbaliser leurs requêtes. Si vous écrivez simplement sur le bon de travail « vérifier roulement de roue », il est possible que le technicien passe à côté d'un roulement d'arbre de commande usé. Si vous écrivez : « vérifier bruit de grondement à partir de 60 km/h », vous avez beaucoup plus de chances de faire une bonne analyse du problème en effectuant un essai routier au préalable.

NE PAS TOUT METTRE DANS LE MÊME PANIER

Séparez chacun des travaux à effectuer afin que le technicien puisse inscrire une cause et un correctif recommandé. Si vous écrivez sur la même ligne « bruit de frein, lumière brûlée et bruit de conduite », vous pouvez être certain qu'il y aura un oubli de temps à autre.

LA TABLETTE A REMPLACÉ LE PAPIER

Au cours de la dernière année, nous avons substitué les bons de travail papier par des tablettes synchronisées avec notre système de facturation, ce qui comporte plusieurs avantages. Par exemple :

- Elles nous permettent d'éviter d'avoir à déchiffrer la calligraphie de chacun.
- Elles permettent aux techniciens d'inscrire les causes, les correctifs, l'entreposage et les pièces d'inventaire directement sur la facture.
- Elles nous permettent de prendre des photos et de les attacher au dossier client.
- Elles sont équipées d'une messagerie instantanée, ce qui évite les déplacements inutiles des techniciens au bureau.

En conclusion, je dirais qu'il y a plusieurs façons de contrer les entonnoirs. J'en ai survolé quelques-unes, mais, il est important de prendre une pause et du recul par rapport à ces situations qui se répètent et qui grugent notre efficacité.

Photo : Pierre-Luc Chabot-Marcil

PAR ERIK EMOND

L'ENTRETIEN DES VÉHICULES HYBRIDES

Les véhicules hybrides « HEV » et les véhicules hybrides rechargeables « PHEV » ainsi que les véhicules 100 % électriques « BEV » utilisent de nouvelles technologies ce qui implique de nouveaux risques et de nouvelles méthodes de travail.

Les travaux effectués sur les composants haute-tension doivent absolument être effectués par des techniciens qui ont été préalablement formés et impliquent l'observation de mesures de sécurité strictes. Mais qu'en est-il des travaux d'entretien? Les travaux d'entretien qui ne sont pas en lien avec les composants haute-tension (remplacement de l'huile moteur ou des plaquettes de freins par exemple) peuvent-ils être effectués par tous les techniciens? Même lorsque les travaux n'impliquent pas directement la haute tension, il est très important d'observer certaines précautions.

CONTACT AVEC LA HAUTE TENSION

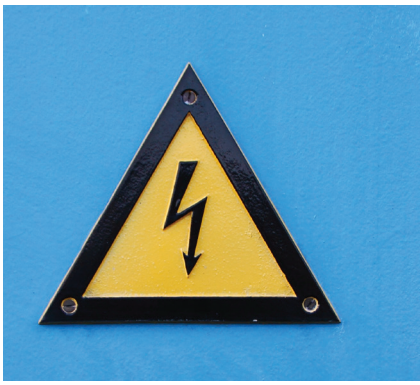
Tout d'abord il faut éviter tout contact avec les composants haute-tension. Le courant haute-tension peut causer des blessures graves liées aux électrisations ou aux éclats d'arc et même causer des électrocutions entrainant la mort. Les câbles haute-tension peuvent être facilement identifiés par leur couleur orange. Tous les câbles et conducteurs haute-tension dans les véhicules doivent obligatoirement être de couleur orange selon les normes de la « Society of Automotive Engineering » (SAE). Les divers composants haute-tension sont habituellement identifiables par des autocollants servant à indiquer la présence de haute tension. Les manuels d'atelier fournissent les informations nécessaires à l'identification et à la localisation des composants haute-tension.

PIÈCES EN MOUVEMENT

Évitez le démarrage du moteur! Lorsqu'ils sont en mode électrique, les véhicules hybrides ont la particularité d'être silencieux. Cela apporte un risque supplémentaire puisqu'il peut être difficile d'identifier lorsque le véhicule est en mode activé (*Ready Mode*). Lorsqu'un véhicule hybride est en mode activé, le moteur à essence peut démarrer à tout moment pour diverses raisons (états de charge de la batterie, températures basses, etc.). Tout comme avec les véhicules à essence conventionnels, le démarrage non désiré du moteur lorsque des travaux sont effectués peut entrainer des bris et des blessures.

ENTRETIEN

Pour toute intervention d'entretien (aussi simple soit-elle) sur les véhicules hybrides, il est important de consulter d'abord les recommandations du manufacturier. Avec tout véhicule hybride ou électrique, la première étape primordiale avant d'effectuer un entretien est de s'assurer que le véhicule n'est pas en mode activé (*Ready Mode*). Il est aussi recommandé d'éloigner la télécommande ou clé intelligente à plusieurs mètres du véhicule pour éviter la réactivation accidentelle du système. Lorsque la télécommande est éloignée, il est conseillé de tenter d'activer le véhicule pour s'assurer qu'aucune autre télécommande ne soit présente dans le véhicule. Lorsque les travaux sont terminés, il est parfois nécessaire de faire démarrer le moteur à essence pour effectuer des vérifications. Étant donné que le moteur à essence n'est pas toujours en fonction, lorsque le véhicule est en mode activé, on peut en forcer le démarrage avec le mode entretien (*Service Mode*). Les manufacturiers utilisent des méthodes différentes pour passer en mode entretien : appuyer en séquences sur la pédale de freins et d'accélérateur, ouverture du capot, utilisation d'un analyseur/contrôleur, etc. Ces méthodes sont décrites dans les manuels d'atelier. Somme toute l'entretien des véhicules hybrides est possible et accessible pour tout technicien informé qui observe certaines mesures préventives.



Ce symbole international indiquant la présence de haute tension.

POUR TOUTE INTERVENTION D'ENTRETIEN SUR LES VÉHICULES HYBRIDES, IL EST IMPORTANT DE CONSULTER D'ABORD LES RECOMMANDATIONS DU MANUFACTURIER.

Erik Emond est formateur spécialisé en véhicules électriques.

PAR JEAN BARIL

LA PROCHAINE GRANDE CRISE

La pénurie de techniciens qualifiés est une catastrophe évitable.

La crise de la COVID-19 a obligé de nombreux acteurs du secteur à changer «le cours normal des affaires» afin de protéger les clients et les employés ainsi que de respecter les réglementations en matière de santé publique.

Mais une autre crise est à l'horizon; et contrairement à la COVID-19, celle-ci est prévisible, progressive et évitable. Je parle de la pénurie désespérée de techniciens qualifiés dans l'industrie.

UNE INDUSTRIE SAISONNIÈRE?

La rétention et la rotation du personnel devraient vous préoccuper. Les routes du Québec n'ont jamais été aussi mauvaises et il n'y a jamais eu autant de véhicules par ménage; cependant, de plus en plus souvent, nous engageons du personnel de relève pour la ruée vers les pneus au printemps et à l'automne et nous les laissons partir ensuite.

TOUT COMME NOUS, LA PROCHAINE GÉNÉRATION DE TECHNICIENS MÉRITE UN SALAIRE DIGNE DES APPRENTIS TECHNICIENS DU XXIe SIÈCLE.

Depuis quand n'avons-nous besoin de personnel que quatre mois par an? La nôtre est-elle devenue une industrie saisonnière? Que se passe-t-il dans nos magasins? Sommes-nous simplement en train d'enlever et d'installer des pneus sans effectuer d'inspections?

COÛT ÉLEVÉ, FAIBLE RÉCOMPENSE

Pendant la période de pointe saisonnière, les techniciens de relève devraient être disponibles de 50 à 60 heures par semaine, notamment le soir et le week-end.

Pendant combien de temps pouvons-nous nous attendre à ce qu'ils soient prêts à accepter l'appel du destin d'un patron qui leur offrira un salaire de misère pour travailler des heures déraisonnablement longues mettant ainsi leurs besoins et ceux de leur famille de côté pour un emploi incohérent et instable?

C'est injuste et insoutenable de continuer à fonctionner de cette manière.

Photo : Jean Baril et depositphoto.com

LA PROCHAINE GÉNÉRATION

La grande majorité des jeunes qui quittent nos centres de formation (la prochaine génération de techniciens) est motivée, dynamique et formée avec les toutes dernières technologies.

Ce serait surprenant pour plusieurs dans notre industrie que la prochaine génération n'utilise pas seulement leur smartphone pour consulter Facebook, mais aussi pour se tenir au courant des derniers développements technologiques.

Beaucoup, sinon tous, utilisent des applications et téléchargent des ressources sur leur téléphone qui leur permettent de travailler avec une plus grande confiance, une meilleure efficacité et, en fin de compte, une meilleure productivité.

EN CONCLUSION

Tout comme nous, la prochaine génération de techniciens a également besoin d'un emploi rémunéré. Ils recherchent des employeurs équitables et cohérents. Ils méritent d'être testés de manière responsable et formatrice et d'avoir un salaire digne des apprentis techniciens du XXIe siècle.

Ils recherchent également des employeurs qui prendront le temps de les connaître et de les reconnaître. Si vous voulez des employés loyaux et dignes de confiance, vous devez y investir les ressources, les efforts et l'énergie nécessaires.

Jean Baril est professeur responsable de département chez École des métiers de l'équipement motorisé de Montréal. Il est mécanicien qualifié de 2e classe depuis 1987. Il enseigne l'équipement motorisé depuis 1999.

Jean Baril, professeur chez École des métiers de l'équipement motorisé de Montréal (ÉMÉMM).

FORD
CHRYSLER
GENERAL MOTORS

NGK fournit les bougies OEM des trois constructeurs américains.

NGK produit plus de bougies d'origine pour les trois constructeurs américains qu'aucun autre fabricant de bougies d'allumage. Ford, General Motors et FCA accordent toute leur confiance aux bougies NGK; les bougies les plus perfectionnées, les plus fiables et de la meilleure qualité actuellement sur le marché.

NGK BOUGIE D'ALLUMAGE

LE SPÉCIALISTE EN ALLUMAGE™

Découvrez plus en visitant ngksparkplugs.ca

PAR ISABELLE HAVASY

COOP COMPÉTENCE IMMIGRATION 4.0, DU RECRUTEMENT LOCAL À L'INTERNATIONAL

François Lefort, dont le CV impressionne avec ses 25 ans d'engagement en psychologie industrielle, décide en 2012 de mettre ses compétences au service des entreprises de la Beauce.

François Lefort et Mohamed Regaieg, complices en affaires.

La région vivait deux crises. D'une part, un manque de main-d'œuvre et d'autre part, les industries peinaient à implanter de grands projets informatiques nécessaires pour augmenter leur productivité et devenir plus compétitives. Par exemple : robots de production, systèmes de gestion d'inventaire et mécanisation des entreprises.

En 2012, François met sur pied COOP RH pour aider les travailleurs mis à pied temporairement à se trouver un emploi durant la période creuse. Avec une entente de retour chez leur employeur principal, ils obtiennent ainsi du travail à l'année. Parallèlement, il développe des outils pour aider les employeurs à mesurer les compétences de leurs leurs équipes et des individus.

Réal Thibault, associé de CCI pour le développement des clients.

RECRUTEMENT INTERNATIONAL

Le manque de main-d'œuvre qualifiée persiste malgré son initiative. Le besoin pour des techniciens mécaniques spécialisés dans l'après-marché de l'automobile est criant. Pour combler la demande au niveau local, François doit se tourner vers le recrutement à l'international. Il fait appel à l'expertise de Mohamed Regaieg, consultant en immigration certifié pour le Québec et le Canada, copropriétaire et vice-président de Succès Canada Immigration.

ARMÉE D'UN ARSENAL D'OUTILS UNIQUES, L'ÉQUIPE DE LA CCI FORMÉE D'INGÉNIEURS ET D'UN PSYCHOLOGUE SE POSITIONNE COMME UN LEADER SUR LE MARCHÉ DU RECRUTEMENT INTERNATIONAL DANS LE SECTEUR AUTOMOBILE.

François découvre en lui un associé hors pair. Tunisien de naissance et québécois d'adoption, cet ingénieur de formation connait bien les métiers en usine, les ateliers de mécanique, mais aussi les us et coutumes de la Belle Province. Ensemble, ils créent une alliance culturelle qui donnera naissance à COOP Compétence Immigration 4.0 (CCI).

Collaborateur principal en recrutement et immigration, Mohamed possède un flair inégalé pour dénicher des candidats qui excèdent les attentes des employeurs. Il évalue leur capacité d'intégration et leurs valeurs de travail afin de faciliter leur adaptation. Ensuite, il transfère leur candidature à son associé pour une évaluation des expériences et compétences du prospect.

RÉUSSIR L'INTÉGRATION

La réussite de l'intégration et l'épanouissement des postulants sont au cœur de ses préoccupations, car il s'agit d'un engagement à long terme. Seuls ou accompagnés de leur famille, ils sont accueillis par la CCI dès leur arrivée à l'aéroport de Montréal et épaulés pendant deux ou trois ans, jusqu'à l'obtention de leur résidence permanente.

En mai 2018, Réal Thibault rejoint les rangs de la CCI. Ingénieur industriel spécialisé dans la gestion d'usine, il développe les nouveaux clients en partenariat avec François. À l'ère post-COVID, alors que les entreprises reprennent graduellement leurs activités, il les encadre pour retrouver leur rentabilité d'autrefois, motiver leurs équipes et optimiser les postes de travail.

Armée d'un arsenal d'outils uniques, l'équipe de la CCI formée d'ingénieurs et d'un psychologue se positionne comme un leader sur le marché du recrutement international dans le secteur automobile.

Alors que ce segment de l'industrie évolue rapidement, leur expertise permet d'assurer la compétence exceptionnelle de chaque candidat. Des employés engagés qui contribueront à bâtir des équipes plus fortes et plus compétitives au niveau local, provincial et international.

Photos : Luc Gagné, Réal Thibault

PAR WILSON ALMEIDA

L'ENTRETIEN DE L'AUTOMOBILE D'AUJOURD'HUI

Eh oui, les automobiles d'aujourd'hui requièrent encore de l'entretien. C'est sûr que l'entretien maintenant est différent. Quand j'ai commencé, on remplaçait des caps, le rotor, du filage, des bougies et même des pointes d'allumage. (Oui, j'ai connu ça!) Mais en quoi consiste l'entretien des véhicules d'aujourd'hui?

Premièrement, il ne faut jamais oublier que nous, les techniciens et techniciennes, sommes responsables des réparations et de l'entretien automobile de nos clients. Comme je le dis souvent : « c'est nous les MD des voitures ».

LES PARTICULARITÉS DE L'ENTRETIEN

Lors de la dernière parution de la revue l'AUTOMOBILE, j'ai mentionné que la recherche d'information est importante. Chaque véhicule a sa petite particularité au niveau de l'entretien. Il faut tenir compte des temps et des recommandations dictés par le manufacturier.

Le but de ces entretiens est que le consommateur puisse conserver son véhicule fonctionnel et sécuritaire le plus longtemps possible!

Voici quelques points à observer lors des entretiens :

- Les huiles à moteur sont très particulières dans certains véhicules. Si on n'utilise pas la bonne norme (et je ne parle pas du grade) on risque d'engendrer l'usure prématurée de ces moteurs.
- Les antigels sont une grande source de problèmes dans les systèmes de refroidissement; c'est un système qui est très négligé. Dans les fiches d'entretien du manufacturier, il demande de l'inspecter tous les ans, tant leurs couleurs que leur densité et leur pH.
- Le liquide de freins, cela se remplace. Fait étonnant, dans une Nissan Leaf, il faut remplacer le liquide de freins tous les deux ans!
- Sans oublier l'entretien des freins et le frein d'urgence.
- Les systèmes de filtration. Tous les techniciens et toutes les techniciennes connaissent le filtre à l'air du moteur et le filtre à pollen de la cabine, sans oublier, le filtre à l'air pour la batterie hybride (comme le Ford Escape hybride), et le filtre disséquant pour la batterie sur une SMART EV!

LES VÉHICULES ÉLECTRIQUES

C'est incroyable le nombre de clients qui ne connaissent pas l'entretien des véhicules en général, mais dans l'hybridation et l'électrique c'est encore pire! Beaucoup de clients pensent qu'il n'y a pas d'entretien, car il n'y a pas de changement d'huile!

COMME JE LE DIS SOUVENT : « C'EST NOUS LES MÉDECINS DES VOITURES ».

Dans les véhicules électriques, il y a des changements d'huile (boîte de transfert), des rotations de pneus (tous les ans), l'entretien de l'air conditionné et d'autres points spécifiques à ces véhicules selon les normes du manufacturier.

Il ne faut pas oublier les pièces de direction, de suspension et les pièces de sécurité : les balais d'essuie-glaces, les lumières, le pare-brise, l'alignement et j'en passe.

EN CONCLUSION

Nous, les techniciens et techniciennes, nous devons faire les recommandations adéquates au consommateur pour leurs véhicules. Notre rôle principal est de toujours penser à la sécurité du consommateur.

L'Académie Vast-Auto Distribution est toujours disponible pour vous aider dans les formations techniques et de gestion pour parfaire vos connaissances!

Wilson Almeida est directeur de la formation technique du Groupe Del Vasto et maître formateur du programme Compétence VÉ.

Wilson Almeida.

Photo : Wilson Almeida

PAR VIRGINIE LAPIERRE

POURQUOI J'AI CHOISI CE MÉTIER

Mon stage chez Garand Pneus et Mécanique m'a amenée à prendre confiance en mes capacités et à consolider ma passion pour l'automobile.

Virginie Lapierre, technicienne Compagnon C, certifiée VE, Garand Pneus et Mécanique, Victoriaville.

Pendant les deux semaines du stage, j'ai appris à me surpasser, à m'impliquer au sein de l'équipe et à montrer ce dont j'étais capable. C'est surtout l'ambiance de travail qui m'a impressionnée : tout le personnel manifestait sa bonne humeur et le respect mutuel était de mise. Tous s'entraidaient et partageaient leurs idées et suggestions tout en portant une attention particulière à mes propres commentaires. De telle sorte que lorsque mon employeur, Luc Garand, m'a offert un emploi de technicienne malgré mon jeune âge, je n'ai pas hésité à joindre l'entreprise.

C'EST EN ÉQUIPE QUE L'ON SERT LA CLIENTÈLE

Après quatre années à l'atelier, j'ai observé que mes collègues ont démontré un intérêt marqué et soutenu envers leur travail en témoignant quotidiennement leur passion pour la réparation automobile. C'est ce qui nous unit. En effet, nous sommes orientés vers la satisfaction du travail bien fait et prenons grand soin à traiter chaque voiture comme si c'était la nôtre. J'ai appris, au contact de mes collègues et de la direction, que c'est en équipe que l'on sert la clientèle.

> « C'EST EN ÉQUIPE QUE L'ON SERT LA CLIENTÈLE. »

COMMUNICATION ET FORMATION

Notre force est dans la communication, par exemple, au niveau des formations offertes aux employés. Nous discutons en groupe de notre intérêt à participer à telle ou telle formation, la décision étant prise en prenant en considération les besoins de chacun. Lorsqu'un des mécaniciens revient d'une formation, nous tenons des réunions qui nous permettent de comprendre les éléments essentiels retenus et les apprentissages sont partagés. Au final, chaque employé est considéré et aura l'occasion de suivre des formations qui lui conviennent, ce qui lui permet de s'exprimer et de participer à l'amélioration continue au sein des activités de l'entreprise. Nous ne sommes pas parfaits, mais en discutant des situations quand elles surviennent et en demandant l'aide des collègues, nous arrivons à offrir un service exceptionnel à nos clients.

Nous sommes choyés avec une clientèle très fidèle. Les clients se sentent en confiance et nous avons à cœur de bien les servir. La communication est la base pour nous permettre d'avancer ensemble. Je me sens tout à fait à l'aise avec cette situation et je suis fière de mon travail et de mon équipe sachant que chacun fait la différence.

LE BONHEUR AU TRAVAIL

La collaboration et la bonne humeur sont de mise au sein de Garand Pneus et Mécanique. Chaque matin, je suis heureuse d'aller retrouver cette équipe qui me stimule à accomplir mes tâches avec professionnalisme. On me demande même à l'occasion d'aider un collègue ou de donner mon avis sur tel ou tel véhicule. Cela ajoute une dose de confiance en mes capacités professionnelles.

Photo : Virginie Lapierre

CETTE PAGE EST COMMANDITÉE PAR

LES RÉPARATIONS BIEN FAITES
COMMENCENT AVEC LES BONNES PIÈCES

NAPA PIÈCES D'AUTO

Pièces à conviction

Vous avez quelque chose à partager? Envoyez une photo de haute résolution à **editrice.jodyhewitt@gmail.com**. N'oubliez pas de nous donner les détails, tels que la marque et le modèle de la voiture et à quel garage la photo a été prise!

Manque d'entretien et d'autres cauchemars repérés dans des garages au Québec et au Canada.

Voici quelques exemples de notre collection grandissante de... pièces à conviction !

Quelqu'un que nous ne connaissons pas est venu pour une pose de pneus pour sa Ford Escape 2008. La fixation de l'amortisseur est complètement arrachée du véhicule... la seule chose qui empêche le ressort hélicoïdal de sortir de son emplacement, c'est le boyau à frein. Et moi, le garagiste... je n'ai AUCUN pouvoir pour empêcher ce véhicule de retourner sur la route à part appeler la police.

Un client passait pour une vérification d'un pneu chez Oborne Service inc. de Val-Joli en Estrie avec un ressort hélicoïdal (*coil spring*) cassé sur son Hyundai Elantra 2012.

Le ressort est parti se balader au bas de l'amortisseur. En fait, c'est à cet endroit qu'il doit siéger. Vous remarquerez aussi qu'il a frotté sur le pneu. Pas joli!

Le client n'a pas cru bon de faire la réparation; un autre danger public...

Cette voiture antique se présente au garage pour un changement d'huile et une vérification. Pas question de le convaincre de changer ce pneu. Ce véhicule n'était pas utilisé depuis quelques temps et ce pneu était à plat dans son garage.

Cet automobiliste qui se promène avec un pneu usé/endommagé est un danger sur la route non seulement pour lui mais pour d'autres automobilistes !

Un soi-disant débrouillard décida un beau samedi d'été d'économiser quelques sous au détriment de sa propre sécurité et de se fabriquer un monte-charge dernier cri (*cric*).

Sauf que les mesures sécuritaires n'ont pas été respectées. Un cric surmonté de blocs de béton pour soutenir le pare-chocs arrière. Et que se passera-t-il si le pare-chocs ne tient pas le coup?

EN CHIFFRES

Les statistiques qui mettent en perspective le marché canadien de l'après-vente automobile.

82 milliards $

La valeur de l'ensemble des aides fédérales en réponse à la COVID-19, dont 27 milliards de dollars de « soutien direct » aux travailleurs et aux entreprises.

Association des industries de l'automobile du Canada (AIA)

25 000 $

Le paiement maximum par employeur pour les subventions salariales temporaires dans le cadre du programme fédéral de soutien d'urgence.

Ministère des Finances Canada

52 %

Un chef d'entreprise sur deux au Canada affirme que son principal défi est de rappeler son personnel mis à pied au début de la pandémie.

Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI)

40

L'âge médian des techniciens de service automobile, des techniciens de camions et des réparateurs mécaniques au Canada.

Système de projection des professions au Canada – EDSC

10+

L'âge moyen de tous les véhicules sur la route au Canada.

IBISWorld Industry Report 2019

39 100

Le nombre de nouvelles offres d'emploi prévues pour les techniciens de service automobile, les techniciens de camions et les réparateurs mécaniques au Canada (2019-2028).

Système de projection des professions au Canada – EDSC

250

Le nombre de modèles de véhicules électriques actuellement disponibles sur le marché mondial.

TecAlliance Automotive Report 2020

36 %

Pourcentage de millénaires qui trouvent les véhicules hybrides ou électriques plus attrayants que les groupes à essence ou diesel, selon une enquête mondiale (31 % des personnes interrogées au Canada).

The Millenials and Auto Trends Report 2019, Duff & Phelps

450 km

L'autonomie minimale que la plupart des Canadiens (77 %) disent attendre d'un véhicule électrique qu'ils seraient prêts à acheter.

J.D. Power Mobility Confidence Index

DEVENEZ UN **EMPLOYEUR EXCEPTIONNEL!**

REHAUSSEZ
l'engagement de vos employés

AMÉLIOREZ
le climat de travail

OPTIMISEZ
votre efficacité

MAXIMISEZ
la satisfaction de vos clients

AUGMENTEZ
votre profitabilité

RM ROUSSEAU MARKETING

Pour plus d'informations, communiquez avec

Rémy Rousseau | 514-236-3141

remyrousseau@rogers.com
www.employeurexceptionnel.com

Nos partenaires d'affaires

AXALTA · CAA Québec Garage Recommandé · fix AUTO COLLISION · LKQ · NAPA PIÈCES D'AUTO

ÉPROUVÉ EN LABORATOIRE
ADOPTÉ SUR LA ROUTE

Valvoline est la seule marque d'huile à moteur qui a son propre laboratoire consacré aux moteurs. C'est dans ce laboratoire que nos techniciens mettent nos produits – et ceux de nos concurrents – à l'épreuve. Chez Valvoline, nous en faisons toujours un peu plus pour nous assurer que chaque produit portant notre nom peut résister aux conditions routières d'aujourd'hui. Pourquoi? Parce que nous exigeons ce qu'il y a de mieux, rien de moins… et rien de moins pour vous aussi.

Valvoline™ MC

MC Marque de commerce, Valvoline, déposée dans divers pays.
MD Marque de commerce appartenant à un tiers.