



Chantal Lamarre,
Directrice des ventes pour
l'est du Canada, CARRUS

Après des mois de dur labeur, elle a été nommée directrice des opérations, et sous sa guidance, l'atelier de carrosserie a vu son chiffre d'affaires tripler en 1 an et demi. Ambitieuse, et elle-même surprise par son esprit d'entreprise, elle décide alors de se lancer en affaires et d'ouvrir son propre atelier de carrosserie mobile (Pro-Chip) en 1998. Après dix ans d'opération mobile, elle a ouvert en 2008 un atelier de carrosserie fixe à Brossard, sur la Rive-Sud de Montréal (Collision prestige Brossard). Chantal Lamarre est maintenant prête à relever un tout nouveau défi au sein de Carrus Technologies. Elle amène avec elle une connaissance accrue du milieu et une expérience diversifiée qui sera profitable à l'ensemble des clients actuels et futurs de CARRUS. Déterminée et possédant de véritables qualités de leader, Chantal Lamarre est au fait des changements qui touchent l'industrie automobile, des attentes des clients, et surtout des défis de demain.

CARRUS NOMME UNE NOUVELLE DIRECTRICE DES VENTES

Femme au parcours exemplaire, Chantal Lamarre s'est bâtie au cours des 20 dernières années une solide réputation de leader et de femme d'affaires accomplie au sein de l'industrie de la carrosserie automobile. Celle qui, au fil des ans, a fondé deux entreprises s'est découverte une véritable passion pour le secteur automobile alors que rien ne l'y destinait! Après avoir démissionné de son poste de directrice du service à la clientèle pour une entreprise de portes et fenêtres après dix ans de loyaux services, elle a accepté d'occuper temporairement des fonctions administratives au sein d'une entreprise de carrosserie. L'expérience, qui ne devait durer que 3 semaines, a pris une tout autre tournure, puisqu'enchanté par son leadership, son supérieur lui a demandé de rester et de se perfectionner en comptabilité pour l'aider à faire croître son entreprise. Femme de défi, Chantal Lamarre a accepté et suivi différentes formations en comptabilité, en ressources humaines et en gestion d'atelier de carrosserie à

VÉHICULES DU FUTUR : ÊTES-VOUS PRÊT À AFFRONTER LE VIRAGE TECHNOLOGIQUE?

Par Marie-Claude Veillette, Technologies Carrus

Ce qui nous semblait lointain, voire même impossible il y a quelques années est en train de devenir réalité. Après avoir pris d'assaut les routes du Nevada en mai, la voiture de Google sans conducteur a obtenu, fin septembre, l'autorisation de circuler sur les routes californiennes moyennant certaines conditions de sécurité. Un des cofondateurs de Google, Sergey Brin, estime que cette voiture qui se conduit toute seule pourrait être commercialisée d'ici 5 ans.

Mythe ou réalité?

Qu'on soit pour ou contre, la tendance des véhicules automatisés est là pour rester. D'ailleurs, plusieurs modèles de véhicules intelligents ont déjà fait leur apparition sur le marché. On n'a qu'à penser à ces voitures qui se stationnent toutes seules, ajustent leur vitesse en fonction du véhicule devant, freinent ou changent de direction lorsqu'une collision semble imminente.

L'Institut américain des ingénieurs en électrique et en électronique (*Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE)*) estime par ailleurs que d'ici 2040, 75 % des véhicules seront à pilotage automatique.

Module de la paie



Soyez plus efficace grâce à des opérations comptables simplifiées et allégées.

Gérez l'administration et le suivi des processus de paie dans Carrus.

Pour plus d'information, contactez-nous au 1-800-561-2190 | sac@carrus.ca



Même si la technologie évolue rapidement, deux facteurs viennent mettre un frein à la production de masse de ces véhicules automatés. Le premier facteur est d'ordre économique; le second d'ordre social. Les constructeurs devront trouver le moyen de rendre ces véhicules abordables malgré les coûts de production élevés en raison de la technologie de pointe. Ils devront aussi convaincre les automobilistes de déléguer la conduite de leur véhicule à un ordinateur de bord, d'où l'importance de mettre au point des véhicules offrant l'assurance d'une sécurité plus accrue.

Google n'est pas seul sur les rangs des véhicules 100 % automatisés

Malgré le fait que Google soit devenu le 7 mai dernier le premier à obtenir une licence pour un véhicule sans chauffeur, d'autres demandes sont en cours, émanant de constructeurs de Detroit, mais aussi de constructeurs asiatiques. En Allemagne, la société *Continental Automotive Group* effectue des tests en vue d'obtenir les mêmes droits que Google.

Continental planche sur la mise en circulation d'un véhicule semi-autonome, moins dispendieux et utilisant la technologie actuelle. Pour sa voiture-test, le constructeur allemand a remplacé les freins et la direction d'une *Wolkswagen Passat* par des capteurs sensoriels capables d'analyser l'environnement immédiat. Le prototype est muni d'une caméra au niveau du pare-brise pour repérer les obstacles au sol, d'un radar longue portée dans la grille avant et de capteurs latéraux.

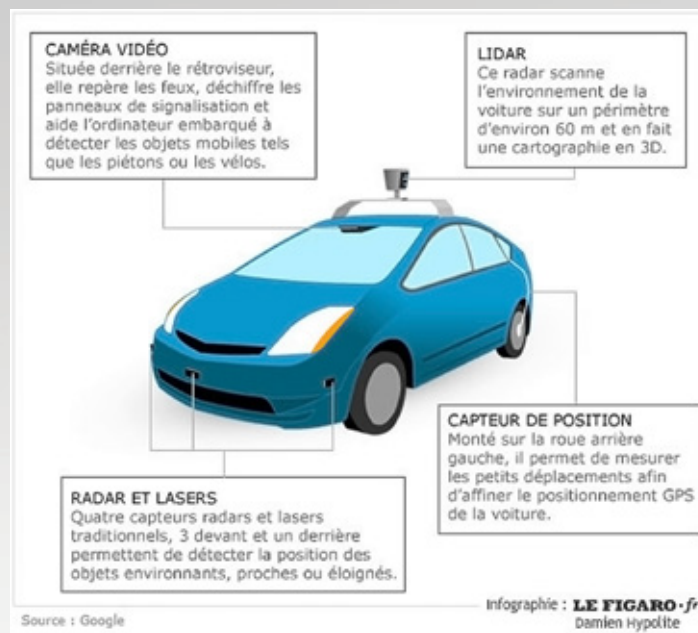
De nos jours, la plupart des grands constructeurs automobiles travaillent sur des prototypes de véhicules plus ou moins automatisés. C'est le cas notamment de *GM*, *BMW* et *Audi* qui investissent des sommes importantes dans la recherche et le développement de véhicules du futur. Le plus récent modèle *Cadillac XTS* de *GM* est d'ailleurs équipé de capteurs sensoriels, de radars et de caméras balayant sur 360 degrés afin de prévenir les accidents. Comme *Continental Automotive Group*, *General Motors* envisage lancer sur le marché des modèles de véhicules semi-autonomes d'ici 2015.

Quel sera l'impact des ces véhicules intelligents sur l'industrie de la carrosserie?

Nul n'est devin en la matière, mais il y a fort à parier que la mise en marché de ces véhicules pilotés par ordinateur risque d'affecter l'industrie de la carrosserie. Bien que toutes les preuves restent encore à faire, la douzaine de véhicules-robots de *Google*, mis en service il y a 2 ans, ont parcouru plus de 480 000 km sans être impliqués dans un seul accident. Reste à voir comment ces véhicules du futur performeront ici au Québec. Testés sous des horizons plus cléments, les caméras, les capteurs sensoriels et les lasers n'ont pas encore passé le test de la neige, du verglas et de la gadoue du mois de février. Ce constat météorologique viendra très certainement contrecarrer les plans des constructeurs automobiles, qui malgré toutes les considérations technologiques, n'ont peut-être pas évalué toute la portée des caprices de Dame nature.



La voiture autonome de Google



BAISSE DU NOMBRE DES RÉCLAMATIONS : COMMENT TIRER SON ÉPINGLE DU JEU ?

Par Marie-Claude Veillette, Technologies Carrus

C'est un fait connu des assureurs, mais aussi des carrossiers, qui depuis quelques années, constatent une diminution marquée du nombre de véhicules accidentés défilant dans leur atelier. Et pour cause, l'année 2010 a été qualifiée d'exceptionnelle par l'*Autorité des marchés financiers* (AMF), qui souligne dans son rapport annuel que la fréquence des réclamations a atteint un niveau plancher historique jamais égalé au cours des 25 dernières années. Bien qu'une légère hausse de 4 % ait été observée en 2011 pour la garantie « collision », le nombre total des réclamations est demeuré à un niveau très bas.

Cette tendance à la baisse a d'ailleurs eu un impact sur la prime d'assurance automobile moyenne. Le *Groupement des assureurs automobiles* (GAA) indique qu'entre 2005 et 2011, le contrat annuel moyen d'assurance (pour le feu, vol, vandalisme, collision et bris de vitre) a diminué de 10 %, passant de 589 \$ à 536 \$.

Qu'est-ce qui explique cette diminution ?

Plusieurs facteurs expliquent cette baisse généralisée du nombre de réclamations, que certains carrossiers estiment officiellement à 35 %. Dans son rapport annuel sur la tarification en assurance automobile, l'AMF indique que les diminutions observées sont attribuables aux hivers plus chauds et aux précipitations moins abondantes.

Anne Morin du Groupement des assureurs automobiles soutient que d'autres facteurs doivent être pris en considération, comme le vieillissement de la population et l'automatisation des véhicules.

Les statistiques du GAA démontrent que le nombre d'accidents diminue entre 30 et 65 ans; ce qui correspond au portrait démographique du Québec où l'âge médian de la population du Québec est estimé à 41,4 ans (Statistique Canada).

La construction de véhicules toujours plus performants, munis de freins antiblocage, de radar et de caméra de recul, d'aide au stationnement et autre équipement électronique pourrait aussi avoir eu une incidence sur la baisse du nombre de réclamations explique Mme Morin.

Mieux s'outiller pour survivre

« Confrontés à des volumes moins importants, les carrossiers doivent fidéliser leur clientèle et suivre leur gestion de très près s'ils veulent continuer à dégager une marge de profit intéressante à la fin de l'année », prévient Chantal Lamarre, directrice des ventes pour CARRUS. D'où l'importance de se doter de logiciels de gestion performants pour vous permettre d'analyser les forces et les faiblesses de votre entreprise. « Les carrossiers doivent comprendre pourquoi ils font de l'argent ou pourquoi ils n'en font pas. Ils doivent pouvoir analyser leur rentabilité et comprendre ce qui marche et ce qui ne marche pas » indique Mme Lamarre.

Prise en charge du client et suivi

Les carrossiers ont intérêt à revoir la structure interne de leur entreprise afin d'offrir une meilleure prise en charge du client. « Prendre en charge un client, ça veut dire plusieurs choses », affirme Mme Lamarre. « Il faut mettre la bonne personne au bon endroit, lui fournir une description de tâches et la former convenablement. Le client qui vous rend visite pour un accident doit se sentir rassuré, à l'aise et en sécurité. » Un bon exemple de prise en charge serait par exemple de rappeler le client dans la journée pour lui faire part de l'évolution des réparations. « En prenant les devants, vous maîtrisez la situation. Le client ne vous appelle pas à un moment inopportun et comme il est rassuré, il aura moins tendance à douter des réparations effectuées lorsqu'il prendra possession de son véhicule », poursuit Chantal Lamarre.

Diversifiez vos services

« Soyons honnêtes, un client qui vient faire réparer sa voiture chez vous espère obtenir un bon service, mais son plus grand souhait est de ne pas vous revoir », affirme Mme Lamarre. Il est donc important d'essayer de diversifier vos services afin qu'il revienne vous voir pour autre chose qu'une réparation due à une collision. « Pourquoi ne pas exploiter toute la dimension esthétique? Vous pourriez par exemple offrir de poser une bande autocollante 3M à un client qui vient faire repeindre son capot. Vous pourriez vendre des tapis sauve pantalon ou offrir des traitements aquapel. Ce sont des produits et services qui ne prennent pas de place et qui rapportent gros », explique la directrice des ventes de CARRUS. Chantal Lamarre suggère aussi aux carrossiers d'offrir des promotions spéciales à prix fixe à certaines périodes de l'année ou d'offrir à leur client une carte fidélité avec laquelle ils pourront accumuler des points et s'offrir différents services comme un lavage, un traitement pour enlever le sel au printemps. « Le but de toutes ces approches est de faire en sorte que le client ne vous oublie pas. Soyez partout. Participez à des congrès, des colloques de carrossiers, parlez à vos clients, rappelez-les, bref rendez vous indispensable », conseille Mme Lamarre.

Mettez vos employés à contribution

Un employé qui se sent considéré et à qui on explique ce qu'il doit faire, et pourquoi il doit le faire, sera forcément plus productif. « Conscientisez vos employés, parlez-leur de vos attentes, de ce qui se passe dans l'industrie, dites-leur pourquoi il est important d'avoir telle ou telle attitude ou de faire telle ou telle chose, c'est primordial » conclut Chantal Lamarre, directrice des ventes pour CARRUS.

Info Carrus.
Copyright ©, 2012 par
Technologies Carrus Inc.,
une filiale de Technologies
Interactives Mediagrif Inc.

L'adaptation ou la
reproduction d'une partie
quelconque de ce bulletin,
par quelque moyen que
ce soit, est strictement
interdite sans l'autorisation
écrite de l'auteur.



Systèmes de gestion complets pour les grossistes/distributeurs et les ateliers automobiles
1111, rue St-Charles Ouest, Tour Est, bureau 255 Longueuil (Québec) J4K 5G4
Tél. : 450-449-8720 ou 1 800 561-2190 Téléc. : 450-449-8722
Courriel : sac@carrus.ca | www.carrus.ca