

La Vitrine de l'automobile et de la technologie du CCIF Toronto de 2016 : complet!

Le nouvel emplacement et la formule renouvelée de la Vitrine de l'automobile et de la technologie du CCIF ont obtenu un succès indéniable, attirant plus de 600 personnes. Les personnes qui avaient attendu à la dernière minute n'ont pu obtenir de billet pour cet événement affichant complet. Dans l'aire d'exposition, on pouvait admirer des véhicules de chefs de file comme Audi, BMW, Ford, Honda, Porsche et Toyota, qui ont aussi prêté le concours de leurs experts techniques et ingénieurs pour parler aux participants du CCIF et les renseigner sur leurs véhicules et technologies, expliquant notamment les répercussions sur la réparation pendant la réception et la pause repas. De plus, 29 fournisseurs spécialisés en outils, équipements et technologies ont exposé des produits et services de pointe offerts sur le marché. La réunion du CCIF a rassemblé des experts en réparation de carrosserie, en pièces d'origine et en assurances, qui ont parlé des grandes questions de l'industrie auxquelles fait face le marché canadien.

Universal Eventspace, lieu à ambiance haut de gamme de la réunion du CCIF, se trouvait dans un magnifique cadre et offrant des mets succulents, à distance de marche d'hôtels. En janvier 2017, l'événement y reviendra, mais avec plus de sièges afin d'accueillir plus de participants.

La réunion a été lancée par la passation officielle du flambeau du président du CCIF Larry Jefferies à Joe Carvalho, qui entre en fonction comme président du CCIF pour 2016-2017. Leanne Jefferies, directrice des programmes de carrosserie de l'AIA, et deux anciens présidents du CCIF, Tony Canade et Ken Friesen, ont fait un touchant hommage à Larry, le remerciant de tout ce qu'il a contribué à l'industrie et d'avoir dirigé le CCIF pendant ses deux premières années depuis que l'AIA Canada en a assumé l'administration. De plus, les membres sortants du comité directeur du CCIF – Bruce Hemstreet de CARSTAR Lethbridge/Medicine Hat/St. Albert, Paul Prochilo de Prochilo Brothers Collision, Dario Ricciutelli de TD Assurance, Jay Perry d'ABC Consulting et Ken Friesen de Concours Collision – ont été salués et un cadeau leur a été remis pour les remercier. Le nouveau comité directeur a également été présenté.

Dans son dernier discours à titre de président du CCIF, Larry Jefferies a notamment fait le point sur le projet du premier avis de sinistre.

Vous ne savez pas ce que vous ne savez pas!

Le premier orateur de la journée a été Mike Anderson de Collision Advice. Mike a partagé une foule de connaissances au sujet de la direction virtuelle, de l'étalonnage du point zéro et de la nécessité de faire des lectures de diagnostic avant et après la réparation pour s'assurer que les fonctions de sécurité soient opérationnelles et éviter que d'autres problèmes se manifestent après que la reprise par le client du véhicule réparé. Pendant son exposé animé et divertissant, il a donné des exemples précis où une lecture a révélé des problèmes qui n'avaient pas déclenché de témoin d'anomalie, mais qui nécessitaient une remise aux spécifications du constructeur du véhicule. Il a expliqué que les carrossiers, les constructeurs et les assureurs sont des parties d'un tout et qu'ils doivent travailler ensemble pour le bien de leurs clients mutuels. Mike a également donné d'excellents conseils sur la façon dont un réparateur peut non seulement survivre, mais prospérer. Il a démontré que la satisfaction de la clientèle, le taux de conclusion de contrats et le temps de cycle se répercutent tous sur le succès d'une entreprise, soulignant que les parties prenantes doivent s'adapter aux technologies changeantes et à l'impact de l'évolution technologique rapide sur la réparation de véhicules.

Ensuite, Pete Karageorgos, directeur, Relations avec les consommateurs et l'industrie, Ontario - Bureau d'assurance du Canada (BAC), a mis à jour les participants au sujet des nouveaux règlements en matière de remorquage et d'entreposage des véhicules en Ontario. Le BAC est l'association sectorielle nationale regroupant les sociétés privées d'assurances IARD du Canada. Ses membres offrent 90 pour cent des assurances habitation, entreprise et automobile au Canada. Pete a expliqué comment le BAC intervient activement à propos de questions touchant l'assurance des consommateurs et contribue à les renseigner sur la protection de leurs habitations, automobiles et entreprises.

Après une courte pause, Jim Dickson, Stratégie mondiale en automobile - Commercial, métal de première fusion - Rio Tinto, a parlé de l'industrie de l'aluminium, traçant la progression de cette matière alors que différentes pièces de plus en plus nombreuses ont été ajoutées aux véhicules depuis 50 ans. Il a également donné un aperçu de ce qui attend les réparateurs à l'avenir – plus d'aluminium. On voit plus d'aluminium dans les pare-chocs et les capots, et avec les avancées récentes en extrusion de feuilles, plus de portes et de carrosseries d'aluminium sont prévues. Jim a expliqué que « la réparation d'aluminium n'est pas difficile, mais différente — et comporte plusieurs avantages ». Jim a aussi abordé la conception de véhicules à matériaux multiples et leur effet sur le processus de réparation.

Mike Kukavica, formateur en technologies de réparation de carrosserie – Porsche, Amérique du Nord, a ensuite pris le micro pour parler du changement de culture requis au sein de notre industrie pour suivre le rythme des nouvelles exigences en réparation carrossière. Son message était clair – les véhicules légers à performance élevée exigent des réparations à performance élevée. « Il ne suffit plus de dire “Je suis l’expert. Donnez-moi la pièce et je me débrouillerai pour savoir comment la mettre sur l’auto.” » Dorénavant, la seule façon d’assurer l’intégrité et la sécurité du véhicule, c’est de faire des recherches, de comprendre et de mettre en pratique les procédés recommandés par les constructeurs.

Présentation de différentes perspectives : discussions de spécialistes

Le premier panel de discussion - Rapide et dangereux 2 : la perspective des réparateurs – était dirigé par Joe Carvalho, président du CCIF. Le panel composé de Bill Davidge de CARSTAR Canada, Mark Roesch de CSN Collision Centres et Andy Neufeld de Fix Auto a examiné plusieurs sujets : la nécessité éventuelle d’établir des normes de réparation, l’équilibre à trouver entre les normes des constructeurs et le respect des indicateurs de rendement des compagnies d’assurance, ainsi que le défi de retenir le personnel qualifié. Les membres du panel s’entendaient pour dire que le contexte de travail futur des réparateurs comporte des défis, car il devient nécessaire d’investir de plus en plus dans les équipements et la formation. Ils ont également abordé la nécessité que la formation soit suivie non seulement par les réparateurs de carrosserie, mais aussi par les représentants des compagnies d’assurance, qui doivent comprendre la nature toujours plus technique des réparations et la nécessité d’utiliser les procédés recommandés par les constructeurs pour assurer un véhicule sécuritaire pour leur client commun. Il a aussi été question de l’évolution du rôle du technicien carrossier alors que la conception et la construction continuent d’évoluer et deviennent plus complexes. De plus, les réparateurs doivent se soucier de garder les techniciens à qui ils assurent une formation poussée.

Le deuxième panel de discussion - Rapide et dangereux 2 : la perspective des assureurs – a été animé par Larry Jefferies, ex-président du CCIF. Le panel était constitué de Tony Mammone, directeur des demandes de règlement de RBC Assurances, Tony Sutera, directeur national des fournisseurs (APD) de RSA/Johnson et Luc Ruest, directeur national des fournisseurs du Réseau des partenaires en automobiles TD. La discussion a porté sur les défis communs des assureurs et des réparateurs dus à la complexité croissante des réparations. À la question à savoir s’ils croyaient que les lignes directrices actuelles de réparation devaient être ajustées pour mieux refléter les changements survenant dans les processus de réparation, le panel a semblé convenir que c’était probablement quelque chose qu’il fallait regarder. Il a aussi été question de la nécessité d’effectuer des lectures diagnostiques de véhicules selon les procédés recommandés des constructeurs. Une communication claire de ce qui est nécessaire, et pourquoi, dont l’indication de la source d’information, a été suggérée comme solution. Si les réparateurs documentent et fournissent l’information aux évaluateurs, ce type de communication contribue à faire en sorte que tous disposent des mêmes renseignements et comprennent ce qui est requis et pourquoi. Le panel a également abordé la préoccupation concernant le grand nombre de véhicules qui sont réparés dans des ateliers qui ne sont pas nécessairement qualifiés et la place grandissante prise par les programmes d’ateliers certifiés des constructeurs. Lorsqu’on a demandé s’ils croyaient que ces programmes influeront ou se répercuteront sur le choix d’un atelier de réparation, les membres du panel ont dit qu’en raison de la complexité croissante, il est logique de se tourner vers des ateliers détenant les compétences nécessaires.

Programme de commandites d’entreprise de Haiti Arise

Lors de la dernière séance de la journée, le nouveau programme de commandites d’entreprise de Haiti Arise a été annoncé. Leanne Jefferies, directrice des programmes de carrosserie de l’AIA Canada, a brièvement abordé le succès de la campagne « Achetez une brique », qui a amassé plus de 30 000 \$ jusqu’ici. Elle a expliqué pourquoi nous devons recueillir un don non récurrent de 200 000 \$ pour la construction de notre salle de classe et de l’atelier de carrosserie à Haïti. Une fois la construction érigée, notre projet pourra passer à l’étape suivante et s’autofinancer. Les entreprises qui commanditent le programme profiteront d’une reconnaissance aux réunions du CCIF pendant le reste de l’année. Elle a présenté Terry Allen, chef de la direction de Speedy Collision, qui a dit quelques mots et lancé le programme de commandites d’entreprise en remettant un chèque de 10 000 \$ de la part de Speedy Collision et Sherwin-Williams. Il a incité d’autres entreprises à participer afin de concrétiser le projet. « Il est très rare que l’on ait la possibilité d’avoir un impact positif si important sur d’autres personnes. Nous sommes donc ravis de participer à ce projet et de collaborer avec l’ensemble de l’industrie pour aider d’autres à un endroit où notre aide est si nécessaire. »

Joe Carvalho, président du CCIF, a clos l’événement, présentant sa vision de l’avenir de l’industrie et du CCIF.

Prochaines réunions du CCIF :

CCIF MONTRÉAL – Hôtel Omni Mont-Royal, Montréal, Québec

Réception : jeudi 26 mai 2016 | Réunion du CCIF : vendredi 27 mai 2016

CCIF VANCOUVER – Vancouver Marriott Pinnacle Downtown, Vancouver, C.-B.

Réception: jeudi 29 septembre 2016 | Réunion du CCIF : vendredi 30 septembre 2016