

Une approche stratégique

La demande croissante des constructeurs de voir leurs voitures réparées dans des ateliers certifiés représente tout un défi. — *Michel Beaunoyer*

Hugo Pilon, propriétaire de trois ateliers Carrossier ProColor dans la région de Trois-Rivières, est aux premières lignes de ce que plusieurs qualifient de vague de fond. « On ne peut tout simplement pas ignorer ce phénomène, déclare le gestionnaire. C'est non seulement une façon de faire avancer les compétences de nos ateliers, mais nous devons le faire si nous voulons que les compagnies d'assurance nous confient toutes les voitures. »

L'entreprise complètera bientôt les dernières étapes de certification Ford pour le nouveau pick-up F-150. La certification Honda est à portée de main alors qu'il ne manque qu'un système de mesure 3D exigé par le constructeur. Les étapes menant à la certification Toyota sont aussi en cours, tout comme pour celle concernant les réparations sur certains modèles Audi.

Formation et équipements

« C'est un processus qui implique tout d'abord d'analyser le volume



L'important pour le dirigeant de ces ateliers, c'est de bien s'assurer, avant de se compromettre en achats et en formation, que les connaissances et outils pourront être utilisés sur d'autres voitures.



L'équipe de l'atelier de Cap-de-la-Madeleine : Alexandre Racette, technicien ; Benoit Ferron, technicien ; Maxime Roy, technicien ; Yves Massicotte, technicien ; Jean Toupin, technicien ; Hugo Pilon, technicien et propriétaire ; Jonathan Baril, technicien ; Alain Massicotte, technicien ; Steve Dumas, technicien et Serge Desaulniers, gérant d'atelier

de voitures que nous pouvons obtenir », poursuit M. Pilon.

La démarche de certification, menée ici en étroite collaboration avec des concessionnaires, demande un important investissement en équipements. « Avant d'acheter quoi que ce soit, je valide si cet outil – soudeuse, riveteuse ou autre – pourra servir sur d'autres voitures. Les fournisseurs aussi ont tout intérêt à faire certifier leurs outils par les constructeurs s'ils veulent justifier l'investissement que leur acquisition représente. »

Ensuite, il faut inscrire le personnel – techniciens et estimateurs – à la formation nécessaire pour répondre aux exigences du constructeur. C'est par le programme I-CAR que les techniciens des ateliers de M. Pilon sont passés pour se qualifier.

Une approche spécialisée

Pragmatique, M. Pilon va spécialiser son atelier de Cap-de-la-Madeleine pour le travail sur l'aluminium, question de bien contrôler

les risques de contamination. Cela n'exclut pas pour autant que certains équipements de pointe se retrouvent dans les autres ateliers.

La démarche de certification d'un atelier n'est peut-être pas chose facile, mais le propriétaire des ateliers de Trois-Rivières voit l'importance de faire l'effort. « On ne veut refuser aucune voiture, résume-t-il. Mais ça va aussi nous permettre de nous démarquer.

« Nous diffuserons l'information concernant nos certifications auprès de concessionnaires, mais aussi chez nos contacts dans les compagnies d'assurance. Je travaille aussi avec notre réseau Carrossier ProColor. Il est important à ce niveau de pouvoir dire que des ateliers de la bannière possèdent la certification spécialisée dans une région donnée. »

Pour cet entrepreneur, le mouvement de certification d'origine n'en est qu'à ses débuts. « Comme ça va aller vite, nous voulons être en avant de la vague, et je sais que nos efforts seront rentables. »