

CSN
COLLISION^{MC}

RÉPARATION DE
CARROSSERIE
D'HIER À DEMAIN

 **Bumper to Bumper[®]**

COMPOSER AVEC LES CHANGEMENTS

Ryan Bruno, président et directeur général de CSN Collision, partage ses réflexions sur les défis actuels et les perspectives d'avenir de l'industrie de la carrosserie.

Rédacteur: Jack Salter | Gestionnaire de projet: Callam Waller



DÉTAIL

L'industrie de la carrosserie a une riche histoire, jalonnée d'avancées importantes.

Au début des années 20, c'étaient les ateliers de réparation générale ou les forgerons qui s'occupaient de l'entretien des véhicules. À cette époque, il n'existait pas de pratiques standardisées, et la qualité des réparations était par conséquent plutôt aléatoire.

Pendant les années 60, les compagnies d'assurance ont commencé à jouer un rôle plus important dans l'industrie avec l'avènement des programmes de réparation directe, dans le cadre desquels les assureurs s'associaient à des ateliers de carrosserie privilégiés pour rationaliser le processus de réclamations. Ce changement a donné lieu à des pratiques de réparation plus standardisées et a amélioré l'imputabilité de l'industrie.

Comme le reste du monde, le secteur de la carrosserie est entré dans l'ère numérique au cours des années 80 en mettant en place des systèmes informatisés. L'informatisation de l'industrie a contribué à améliorer l'exactitude de l'estimation des coûts de réparation, et par le fait même les relations avec les clients.

À l'aube du 21^e siècle, l'industrie s'est adaptée à de nombreux progrès technologiques comme les systèmes d'aide à la conduite automobile, les véhicules hybrides et électriques, qui comportaient tous de nouveaux défis.

Au fur et à mesure où les fabricants de véhicules lançaient de nouveaux modèles et de nouvelles pièces, les techniciens ont dû mettre à jour leur formation et leurs certifications du fabricant afin de démontrer leurs connaissances et leurs compétences en matière de réparation de carrosserie au fil du temps.

On ne peut pas passer sous silence l'année 2019, puisque les effets d'entraînement de la COVID-19 se

font encore sentir aujourd'hui et continuent à influencer l'industrie.

La pandémie a mis en lumière l'importance des mesures de sécurité et a accéléré l'adoption des outils numériques pour les communications, l'estimation et la gestion du flux de travail, ce qui a eu un impact marqué sur la façon dont les ateliers de réparation gèrent leurs activités.

DÉFIS ACTUELS DE L'INDUSTRIE

Comme c'est le cas pour d'autres secteurs, l'industrie de la carrosserie a connu son lot de défis.

La pénurie de main-d'œuvre qualifiée représente le défi le plus important. Il faut toutefois noter également l'évolution des technologies automatisées, la gestion et la démystification de l'assurance, la production et la distribution de pièces, et enfin la responsabilité environnementale et sociale.

Pénurie de main-d'œuvre qualifiée

– Trouver et retenir des techniciens qualifiés représente un défi constant. Le vieillissement de la main-d'œuvre et le manque d'intérêt des nouvelles générations à l'égard de l'industrie contribuent au besoin d'un plus grand nombre de professionnels qualifiés.

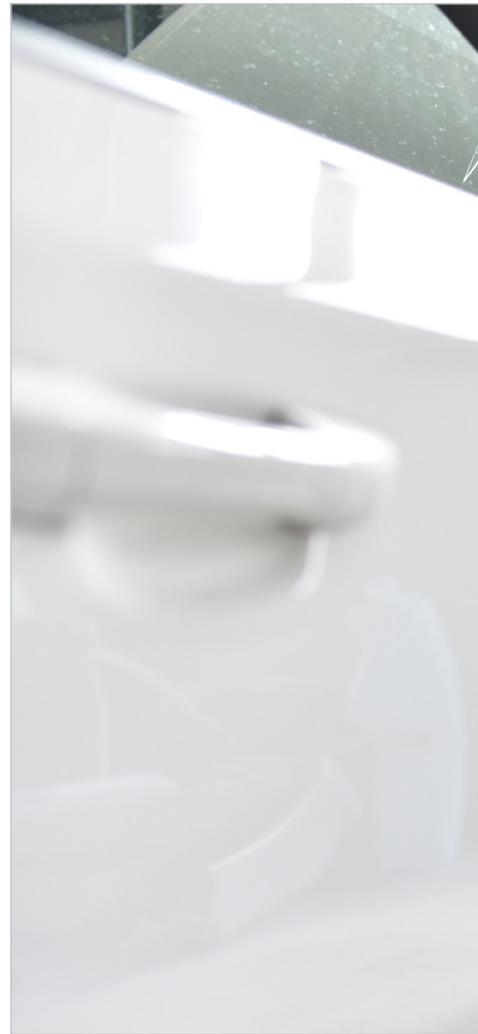
CSN Collision a commencé à explorer les occasions de recrutement dans les établissements de formation professionnelle. L'entreprise offre également du soutien au recrutement

aux membres de son réseau, pour leur permettre de se concentrer sur la prestation d'un service de qualité et rapide.

CSN Collision a aussi mis sur pied un

« NOUS INVESTISSONS CONSTAMMENT DANS NOS ATELIERS, QUE CE SOIT PAR DE LA FORMATION, L'ACHAT DE NOUVEL ÉQUIPEMENT, LA TECHNOLOGIE DE CALIBRATION, DES CERTIFICATIONS DE FABRICANTS OU L'OUVERTURE DE NOUVEAUX EMPLACEMENTS. C'EST AINSI QUE NOUS RESTONS PRÊTS À AFFRONTER L'AVENIR, TOUT EN CONTINUANT À OFFRIR UN EXCELLENT SERVICE À NOS CLIENTS. »

– RYAN BRUNO, PRÉSIDENT ET DIRECTEUR GÉNÉRAL, CSN COLLISION





système de gestion de l'apprentissage comprenant des cours qui fournissent aux membres du réseau les compétences requises pour offrir la meilleure expérience possible aux clients, du développement personnel à la gestion des relations avec les assureurs. Le système de gestion de l'apprentissage est essentiel au succès de CSN Collision; c'est pourquoi l'entreprise s'est engagée à le mettre à niveau et à en renouveler régulièrement le contenu.

CSN Collision met également l'accent sur la réussite des ateliers et l'amélioration de la productivité dans le cadre de séances de formation et de programmes de coaching individuel.

« Il existe aujourd'hui plus d'occasions que jamais dans

l'industrie de la carrosserie », déclare Ryan Bruno, président et directeur général de CSN Collision.

« Avec les technologies nouvelles et émergentes, comme l'intelligence artificielle (IA), je crois que l'industrie va poursuivre sa transition pour devenir de plus en plus axée sur la technologie. Cela va créer davantage d'occasions pour attirer des talents diversifiés. »

Progrès technologiques -

L'industrie de la carrosserie est confrontée à l'évolution rapide des technologies automobiles. S'assurer que les techniciens sont au fait des nouvelles méthodes de réparation et investir dans de l'équipement à la fine pointe de la technologie constituent des défis constants.

CSN Collision est toujours à l'affût

de nouvelles occasions de formation offertes par les fabricants et ses fournisseurs partenaires.

« Nous offrons aux membres de notre réseau des possibilités d'obtenir des certifications et d'autres formations grâce aux relations avec nos partenaires, ce qui bénéficie à toutes les parties », explique M. Bruno.

Complexité de l'assurance -

Négocier avec les compagnies d'assurance et s'y retrouver dans les processus complexes de réclamations peut être difficile pour les clients.

Les changements de politiques et de procédures en matière d'assurance peuvent ajouter de la complexité pour les entreprises de réparation de carrosserie, en particulier lorsqu'elles doivent faire face à ces changements avec les clients. ■

« Chez CSN Collision, nos relations établies avec les compagnies d'assurance nous permettent de conclure des ententes qui profitent aussi bien aux ateliers de notre réseau qu'aux assureurs. Nous offrons également des services administratifs qui allègent la charge de travail des ateliers », assure M. Bruno.

Ruptures de la chaîne d'approvisionnement – L'industrie est sujette à des ruptures de la chaîne d'approvisionnement, ce qui affecte la disponibilité des pièces de rechange. Des événements mondiaux, comme l'a illustré la pandémie de COVID-19, peuvent également compromettre l'approvisionnement en temps opportun de composantes essentielles.

Chez CSN Collision, des communications transparentes sont essentielles à la satisfaction des clients. Des facteurs externes qui pourraient causer des retards sont d'ailleurs pris en considération dans les échéanciers de réparation de l'atelier.

Réglementations environnementales – Les réglementations environnementales exigeantes posent des défis à l'industrie, qui doit s'adapter à des pratiques plus écologiques. La mise en œuvre de processus et de méthodes d'élimination des déchets durables peut sembler coûteuse et complexe, mais elle en vaut la peine.

CSN Collision a constamment démontré son engagement social en contribuant aux collectivités locales et

en réduisant son empreinte carbone.

L'entreprise a recueilli plus de 600 000 \$ pour la Fondation Rêves d'enfants, qui réalise les rêves d'enfants atteints d'une maladie grave, et s'implique dans plusieurs programmes locaux, comme la réparation de véhicules pour des familles dans le besoin.

« Nous nous sommes également associés à la SBTi (Science Based Targets initiative), et bien que nous en soyons encore au stade initial, nous avons déjà mis en œuvre des changements significatifs à notre siège social, comme le remplacement de tout l'éclairage par des ampoules à haut rendement qui réduiront notre consommation d'électricité d'environ 30 pour cent », nous informe M. Bruno.

« De plus, CSN Collision participe au recyclage de pièces automobiles; nous avons mis en place deux programmes de recyclage de pare-chocs, et nous désirons élargir notre action. Nous sommes toujours déterminés à repérer et à mettre en œuvre d'autres améliorations dans les domaines environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG). »

PERSPECTIVES D'AVENIR DE L'INDUSTRIE

L'avenir du secteur de la carrosserie sera marqué par d'autres changements. Toutes les entreprises cherchent à combler la pénurie de main-d'œuvre, et notre industrie ne fait pas exception à la règle. ■

« CE QUI NOUS DISTINGUE, CE SONT LES CAPACITÉS DES ENTREPRENEURS ET DES ATELIERS DE RÉPARATION DE NOTRE RÉSEAU. NOUS RÉALISONS LES RÉPARATIONS LES PLUS COMPLEXES SUR UNE VASTE GAMME DE VÉHICULES PARMIS LES PLUS RÉCENTS, AFIN D'ATTEINDRE DES NIVEAUX TRÈS ÉLEVÉS DE SATISFACTION DES CLIENTS. »

- RYAN BRUNO, PRÉSIDENT ET DIRECTEUR GÉNÉRAL, CSN COLLISION

À PROPOS DE RYAN BRUNO

Tout au long de sa carrière, M. Bruno a occupé des postes de responsabilité croissante au sein d'organisations importantes, dont la Banque du Canada, Valeurs Mobilières TD, Bell Canada et la Compagnie d'assurance Definity. Ses domaines d'expertise comprennent l'analyse économique, les fusions et acquisitions, l'analyse financière et la stratégie d'entreprise.

Il connaît très bien l'industrie de la carrosserie, pour laquelle il a développé une véritable passion en travaillant comme gestionnaire au sein de l'entreprise familiale pendant ses études secondaires et universitaires. Cette passion l'a incité à se joindre à CSN Collision à titre de directeur financier en 2018, avant d'être nommé président et directeur général en 2020.

En plus de détenir le titre d'analyste financier agréé (CFA), M. Bruno est titulaire d'un baccalauréat ès arts en économie de l'Université Brock et d'une maîtrise en administration des affaires (MBA) de la Rotman School of Management de l'Université de Toronto.





We strive for unparalleled efficiency to deliver exceptional service in the markets we serve. Our team is dedicated to creating value throughout our ever-growing network and becoming our customer's most trusted partner.

Whether it's paint, tools or supplies, we make sure we have the proper inventory to meet your needs, day after day.

Bumper to Bumper[®] *Auto Parts Plus[®]*

 FINISHMASTER[®]

À PROPOS DE CSN COLLISION

CSN Collision a été fondée en 2002 pour aider les ateliers de carrosserie indépendants à améliorer leurs opérations grâce à des évaluations du rendement, de la formation continue et des initiatives de marketing.

Ce réseau d'ateliers présent au Canada, aux États-Unis et en Europe offre une vaste gamme de services. En plus de la réparation de carrosserie, plusieurs ateliers du réseau CSN offrent également la réparation et le remplacement de pare-brise, le réglage du parallélisme des roues, la réparation de dommages causés par la grêle, le débosselage sans peinture, le nettoyage complet et certaines réparations mécaniques mineures.

L'entreprise est fière de ses normes élevées qui assurent une expérience de qualité, d'intégrité et d'amélioration continue dans l'ensemble de son réseau. Elle atteint ces normes en mettant en œuvre des techniques de réparation évoluées, en ayant recours à des techniciens qualifiés et en utilisant de l'équipement et des matériaux à la fine pointe.

En misant sur une approche qui associe le respect des procédures des fabricants pour des réparations sécuritaires et le maintien de relations positives au sein de l'industrie, CSN Collision vise également à améliorer constamment l'expérience de réparation de carrosserie.

CSN Collision se distingue par sa collaboration avec les membres de son réseau, ses partenaires en assurance, les fabricants automobiles et les autres joueurs de l'industrie. L'entreprise a établi des relations solides qui contribuent à en faire le principal réseau d'ateliers de carrosserie indépendants. La relation collaborative de CSN Collision avec ses ateliers, ses partenaires, ses fournisseurs et son personnel est essentielle au succès du réseau dans son ensemble.

L'entreprise compte actuellement plus de 375 ateliers en Amérique du Nord et en Europe, et vise atteindre un total de 425 ateliers d'ici la fin de 2025. Tout en misant sur la croissance, CSN Collision continue à mettre l'accent sur la satisfaction complète des clients et sur sa réputation positive, ce qui devrait favoriser la réussite des ateliers de son réseau.



Les progrès constants dans la façon dont les véhicules sont fabriqués, associés à la croissance importante de la population canadienne, mèneront à une augmentation de la demande de techniciens capables de réparer les véhicules de demain.

PERSPECTIVES D'AVENIR DE L'INDUSTRIE (SUITE)

Les techniciens qui se joignent aux ateliers ont l'occasion de travailler avec des technologies très intéressantes, comme les systèmes d'aide à la conduite automobile, les véhicules électriques, les véhicules autonomes et des matériaux spécialisés comme la fibre de carbone et l'aluminium.

« L'intelligence artificielle aura un impact incommensurable sur l'industrie de la carrosserie, en particulier en ce qui concerne l'administration, la gestion des réclamations et les processus de réparation, ce qui devrait entraîner une réduction des coûts, une amélioration de l'efficacité et une meilleure expérience pour les clients, les ateliers de réparation, les assureurs et tous les joueurs de l'industrie », souligne M. Bruno.



De plus, les attentes sans cesse croissantes des consommateurs pousseront l'industrie à améliorer l'expérience client, à adopter des solutions numériques et à rationaliser ses services.

La collaboration avec les compagnies d'assurance et des investissements constants dans la formation seront essentiels pour s'adapter aux attentes changeantes des clients et se doter d'une main-d'œuvre qualifiée. Si elle met en place les bonnes stratégies, l'industrie de la carrosserie devrait réussir sa transition vers un avenir durable, intégré numériquement.

« La durabilité jouera également un rôle transformateur pour l'industrie, en la forçant à réévaluer certains modèles d'affaires », croit M. Bruno.

Les changements dans la façon dont les véhicules sont fabriqués déterminera les mises à niveau nécessaires de l'équipement de réparation, incitera à investir dans la formation et attirera la nouvelle génération.

Même si nous faisons de notre mieux pour protéger l'environnement, nous reconnaissons qu'il y a toujours place à l'amélioration. C'est pourquoi nous

visons à donner l'exemple à notre siège social et à fournir des ressources aux ateliers afin qu'ils puissent eux aussi s'améliorer.

Même si nous nous préparons à l'adoption accrue de la technologie, la disponibilité de main-d'œuvre qualifiée reste au cœur de l'avenir de l'industrie.

CSN Collision valorise l'expertise de ses ateliers et de ses associés au sein du réseau, ainsi que celle des membres de son équipe de direction. Pour qu'une entreprise puisse évoluer, elle doit pouvoir compter sur une équipe engagée, y compris sur des partenaires dévoués.

« En mettant l'accent sur la croissance et la performance de nos ateliers, nous visons à étendre notre réseau dans tous les marchés et à solidifier des partenariats profitables pour tous les acteurs de l'industrie, tout en continuant à offrir un service de qualité supérieure à nos clients », ajoute M. Bruno.

Les entreprises qui intègrent plusieurs groupes démographiques réussiront, alors que les autres pourraient éprouver plus de difficultés à l'avenir.

L'équité, la diversité et l'inclusion sont essentielles à la croissance de toute



industrie, en particulier en situation de pénurie grave de main-d'œuvre qualifiée. Nous devons rendre l'industrie de la carrosserie plus attrayante pour des groupes démographiques qui ne l'auraient peut-être pas considérée comme une option viable.

La collaboration avec d'autres joueurs de l'industrie est une excellente occasion de relever certains des défis de notre secteur.

« L'avenir de notre industrie est prometteur, à condition que nous travaillions ensemble pour concrétiser notre vision », conclut M. Bruno. 🇺🇸



CSN
COLLISION

Tel: 1-866-400-4276
communications@csncollision.com
csncollision.com



CSN
COLLISION.

CSN COLLISION

Tél : 1 866 400-4276

communications@csncollision.com

csncollision.com



NORTH AMERICA
Outlook

PRODUIT PAR LE MAGAZINE NORTH AMERICA OUTLOOK