

# CENTRE DE CARROSSERIE CERTIFIÉ



**Centre de carrosserie certifié, piloté par Assured Performance Network**  
**UNE CERTIFICATION UNIQUE LARGEMENT RECONNUE**



Outils



Équipement



Formation



Installations

## ÉNONCÉ DE MISSION:

**“Le programme Centre de carrosserie certifié vise à éléver les capacités techniques de réparation au sein de l’industrie et à veiller à ce que chaque centre de réparation dispose de tout ce qui est nécessaire pour réparer de façon adéquate et sûre les véhicules fabriqués aujourd’hui et demain par les constructeurs automobiles participants.”**

Inscrivez-vous dès aujourd’hui! · [www.CertifiedCollisionCare.ca](http://www.CertifiedCollisionCare.ca) · 289-309-5199

# UNE CERTIFICATION UNIQUE LARGEMENT RECONNUE

## Certification OEM du réseau Centre de Carrosserie Certifié

La mission du programme Centre de Carrosserie Certifié est d'élever les compétences techniques en réparation au sein de l'industrie et de veiller à ce que chaque atelier de carrosserie certifié dispose de tout le nécessaire pour réparer de façon adéquate et sécuritaire les véhicules fabriqués aujourd'hui et demain par les constructeurs automobiles participants, d'offrir une expérience client exceptionnelle et de proposer au personnel des possibilités de carrière intéressantes au sein d'entreprises professionnelles.



### CERTIFICATION OEM

Pour que les prochaines générations de véhicules hautement perfectionnés soient réparées adéquatement selon les recommandations du fabricant, les grands constructeurs automobiles ne lésinent sur aucun moyen pour veiller à ce que les centres de réparation de carrosserie disposent d'outils, d'équipement, de formation et d'installations convenables, considérant qu'ils sont essentiels pour assurer la conformité, la finition, la durabilité, la fonctionnalité, la valeur et la sécurité du véhicule.

### LE PROGRAMME DE PERFORMANCE 5 ÉTOILES

Ce programme d'amélioration continue exclusif est conçu pour aider les ateliers de carrosserie à évaluer leur capacité, établir un plan d'action pour obtenir la certification OEM et atteindre des objectifs précis. Que vous soyez en processus d'obtention de la certification ou que vous soyiez déjà certifié, le Programme de performance 5 étoiles vous offrira un plan d'action détaillé pour décrocher la certification OEM, ainsi que pour améliorer ou maintenir votre performance en vous comparant à des indicateurs clés et en fixant des objectifs d'amélioration, des échéanciers, des budgets et des listes d'actions concrètes.

## OBTENEZ VOTRE CERTIFICATION, INSCRIVEZ-VOUS DÈS AUJOURD'HUI!

- La certification augmente la valeur de votre entreprise.
- La certification offre aux consommateurs une plus grande tranquillité d'esprit et contribue à accroître la satisfaction de la clientèle.
- La certification donne un sérieux coup de pouce à votre stratégie marketing en attribuant à votre marque des compétences reconnues et hautement indispensables.
- La certification démontre aux assureurs et aux consommateurs que vous possédez le savoir-faire pour réparer les véhicules d'aujourd'hui et de demain.
- La certification vous donne les compétences nécessaires pour augmenter vos ventes et convertir vos estimations en réparations, pour la plus grande satisfaction de vos clients.
- La certification vous aide à recruter des employés hautement qualifiés du seul fait que les meilleurs veulent travailler pour les meilleurs!
- La certification vous inscrit dans une démarche collaborative, elle vous offre une occasion inégalée de travailler avec les meilleurs pour créer une image positive de l'industrie canadienne de la réparation de carrosserie et de ses acteurs auprès des consommateurs.
- La certification permet à votre entreprise, à votre équipe de gestion et à vos employés d'être partie prenante de la transformation d'une simple expérience en atelier de carrosserie en une prise en charge complète!
- La certification contribue à vous assurer un rendement du capital investi (RCI) en outils, équipement, formation et réaménagements des locaux.
- La certification distingue votre atelier de vos concurrents et de ceux n'ayant aucun plan d'investissement leur permettant de réparer les véhicules de façon adéquate et sécuritaire.
- La certification vous aide à développer votre entreprise, à améliorer vos activités selon les exigences à venir, et à mettre en place un plan de croissance qui permettra à votre atelier et à vos techniciens de vous tenir à jour dans une industrie en constante évolution.
- Un programme canadien, géré par des Canadiens, pour des Canadiens.

### Inscrivez-vous dès aujourd'hui!

Le coût annuel de la certification est de seulement 2950 \$ CA et permet aux ateliers qualifiés d'obtenir la reconnaissance Centre de Carrosserie Certifié ainsi que la certification officielle de nos partenaires OEM!



# AFFILIATIONS AVEC LES OEM



Les frais de certification annuels de 2950 \$ CA vous donnent accès à plusieurs certifications OEM et au statut de fournisseur officiel en réparation de carrosseries, pour les ateliers qualifiés.

## POURQUOI S'INSCRIRE DÈS MAINTENANT?

- Soyez parmi les premiers ateliers de réparation de carrosserie à être reconnus par les OEM dès le lancement de leurs programmes et ne laissez pas les autres vous damer le pion.
- Soyez des précurseurs dans le marché et les premiers dans votre région à exercer les compétences spéciales que vous confère votre certification.
- Tirez avantage des communications officielles aux consommateurs (communiqués de presse) afin de démontrer à tous vos clients potentiels que vous avez le savoir-faire pour réparer leurs véhicules de façon adéquate et en toute sécurité.
- Mentionnez votre reconnaissance à titre de "Centre de Carrosserie Certifié" auprès des consommateurs et des assureurs dans toutes vos activités de commercialisation et de vente, y compris:
  - Matériel publicitaire en lien avec la certification.
  - Sites Web et médias sociaux.
  - Entrées aux applications pour téléphones intelligents et localiseurs télematiques liés à l'entretien automobile.
  - Marketing de recommandation interentreprises.
  - Localiseurs en ligne d'ateliers de réparation certifiés.
  - Enseignes commerciales.

## NOTRE APPROCHE CLÉ EN MAIN POUR UNE CERTIFICATION RECONNUE



### Approche clé en main

Voici le processus détaillé que doit suivre chaque atelier de réparation de carrosserie pour obtenir la certification.



### 1. Inscription

Visitez le [www.CertifiedCollisionCare.ca](http://www.CertifiedCollisionCare.ca) pour prendre connaissance des modalités de participation et d'inscription.



### 2. Renseignements sur l'entreprise

Entrez vos renseignements commerciaux afin de dresser le profil de votre entreprise, celui-ci étant essentiel pour établir les comparatifs basés sur les Indicateurs clés de performance (ICP), pour l'analyse comparative et pour les suivis.



### 3. Acquitter le paiement

Un paiement de 2950 \$ CA doit être effectué pour confirmer votre inscription au programme Centre de Carrosserie Certifié.



### 4. Évaluation des capacités opérationnelles

Évaluation des capacités du centre de réparation de carrosserie par rapport à la liste des exigences et des normes de la certification. \*\*



### 5. Pointage et évaluation

Votre atelier se verra attribuer un pointage qui indiquera s'il y a présence de lacunes pouvant nuire à l'obtention de la certification. Il s'agit d'un élément du processus d'amélioration opérationnelle continue.



### 6. Inspection et audit de l'atelier

Un inspecteur procédera à l'audit de votre atelier de carrosserie pour attester de sa conformité à l'aide de photos et de documents.



### 7. Commercialisation et promotion

Pour veiller à ce que la certification de votre atelier de carrosserie génère de la valeur, plusieurs outils marketing et promotionnels sont proposés.

\*\* voir à l'endos pour les exigences et les normes

**Assured Performance travaille de concert avec les plus grands constructeurs automobiles en Amérique du Nord pour cibler, certifier et promouvoir des milliers d'entreprises de réparation parmi les meilleures au sein d'un même programme commun.**

# Centre de Carrosserie Certifié : Exigences de certification

## Exigences commerciales de nature générale

- Être ouvert depuis au moins cinq (5) ans, ou avoir une cote de solvabilité vérifiable et un historique en carrosserie
- Être assuré par une police d'assurance garagiste dont la limite minimale de protection est de 1M\$ et en fournir la preuve
- Offrir une garantie à vie limitée à ses clients
- Être abonné à un système logique d'estimation avec pages de procédures électroniques
- Se conformer à toutes les exigences de fonctionnement sous législation locale, provinciale et fédérale, notamment en matière de sécurité des travailleurs et d'élimination des déchets dangereux
- Mesurer la satisfaction de la clientèle par l'intermédiaire d'un fournisseur de services en tiers et intégrer un processus de suivi auprès des clients insatisfaits
- Utiliser les services d'une entreprise de location de véhicules privilégiée ou offrir un service de véhicules de courtoisie à sa clientèle
- Nettoyer l'intérieur et l'extérieur des véhicules avant la livraison au client
- Disposer d'une aire de stationnement bien entretenue et éclairée pour les clients
- Disposer d'une aire de réception, d'une salle d'attente et d'une salle de bain bien entretenues et d'allure professionnelle

## Capacités techniques générales en matière de réparation

- Répondre aux exigences de Centre de Carrosserie Certifié en matière de formation technique et maintenir une formation constante pour répondre aux critères de l'un des programmes suivants:
  - 1) Matrice de formation et de compétences d'Assured Performance
  - 2) Sceau bleu de l'ASE
  - 3) Catégorie Or I-CAR (une période de grâce est accordée lorsque l'atelier est en voie d'obtention du statut Or, en fournissant une preuve de formation en cours auprès d'I-CAR et que cette dernière soit complétée dans les 12 mois suivant la certification initiale).
- L'atelier doit employer des techniciens en carrosserie automobile détenant une carte de compétence conforme à toutes les exigences provinciales
- Être abonné aux procédures de réparation des OEM et pouvoir fournir une preuve écrite de conformité
- Employer un support pour cadre de châssis ou un banc de redressement dédié ou universel doté d'un système d'ancrage de véhicule et d'un dispositif de traction appropriés
- Employer un système de mesure électronique tridimensionnel de véhicule
- Être abonné aux mises à jour des données du système de mesure employé
- Fournir la preuve d'une formation technique sur l'utilisation du système de mesure employé
- Employer un frigorigène R134a ou un système de récupération ou de recyclage (récent) ou faire la preuve de l'utilisation d'un fournisseur en tiers qualifié
- Pouvoir effectuer le réglage de la géométrie aux quatre roues, soit sur place, soit par un fournisseur en tiers
- Pouvoir retirer, remplacer et réinstaller les composants de direction et de suspension ainsi que le groupe moteur et les organes de la chaîne cinématique
- Disposer d'une cabine de pulvérisation dotée d'un système d'accélération de séchage
- Employer un système de peinture approuvé par les OEM
- Fournir la preuve d'une formation technique sur l'utilisation du système de peinture employé
- Employer un équipement de pulvérisation à pression
- Pouvoir effectuer l'imagerie diagnostique avant et après la réparation ainsi que les épreuves d'étalonnage (sur place ou en sous-traitance)
- Avoir un système d'assurance et de contrôle de la qualité bien documenté

### Meilleures pratiques suggérées (optionnelles)

- Disposer d'un élévateur en surface pouvant lever au moins 7 000 lb

## Capacités techniques avancées en matière de réparation matérielle

Toutes les capacités qui suivent doivent être conformes aux recommandations du constructeur du véhicule pour l'année, la marque et le modèle

### Capacité technique de réparation de matériaux d'acier et ferreux

- Disposer d'une soudeuse par points (STRSW) triphasée de 220 volts de type onduleur (ou de type hybride à fonctionnement équivalent) à pression, pouvant produire une force de serrage d'au moins 600 lbf (270 daN) et un courant de 10 000 A aux électrodes
- Disposer d'une soudeuse MIG/MAG de 220 volts pour le soudage de l'acier par fusion
- Disposer d'un système de débosselage pour panneaux d'acier muni d'un poste de soudage par goujons, de goujons et de rondelles, de fils ondulés et d'accessoires de traction
- Avoir réussi la formation I-CAR WCS03 – Certification en soudage GMA (MIG) d'acier
- Disposer d'une soudeuse MIG à courant pulsé avec capacité de brasage MIG au bronze-silicium
- Fournir la preuve d'une formation en brasage MIG au bronze-silicium ou de la réussite du cours I-CAR BRZ02 – Formation sur le brasage MIG

### Capacité technique de réparation de matériaux composites (FACULTATIF)

- Disposer de tous les outils et de tout l'équipement nécessaires pour réparer des composants structurels évolués en matériaux composites et en fibre de verre
- Fournir la preuve d'une formation ou d'une certification en réparation de composants structurels évolués en matériaux composites et en fibre de carbone
- Fournir toutes certifications délivrées par les OEM en matière de construction de composants structurels évolués en matériaux composites et en fibre de carbone

## Exigences de compétence en matière de réparation d'aluminium / métaux non ferreux

(Obligatoire pour la certification Ford Canada)

- Disposer d'un système de séparation des travaux qui permet d'isoler les véhicules à carrosserie d'aluminium des véhicules à carrosserie d'acier – il peut s'agir d'une pièce séparée ou d'un système à rideaux
- Disposer d'un ensemble d'outils manuels ou spécialisés spécialement réservé aux véhicules à carrosserie d'aluminium afin de les protéger d'une contamination croisée avec les véhicules à carrosserie d'acier. Cet ensemble doit comporter tous les outils manuels exigés par le fabricant (voir liste Rotunda pour les exigences de Ford)
- Employer une soudeuse MIG à courant pulsé de 220 volts pour les véhicules à carrosserie d'aluminium
- Employer un système de débosselage par traction conçu spécifiquement pour l'aluminium muni d'un poste de soudage par goujons en aluminium, d'un pistolet thermique, d'un pyromètre, de marteaux pour l'aluminium et d'un système de débosselage par traction
- Employer un pistolet à rivets autopercuteurs (SPR) pour l'aluminium approuvé par le constructeur ou l'équivalent – seuls les modèles Chief, Henrob et Pro Spot sont approuvés pour les véhicules Ford
- Employer un système d'aspiration humide des poussières par immersion du type Wet Mix ou un système pneumatique dédié uniquement à l'aspiration de la poussière d'aluminium
- Avoir réussi le cours de formation I-CAR FOR06 – Réparation structurelle
- Avoir réussi le cours de formation I-CAR WCA05 Soudage de l'aluminium GMA (MIG) ou l'équivalent. Doit être à jour et ne doit pas être expiré.

### Meilleures pratiques suggérées (optionnelles)

- Employer un système d'aspiration des vapeurs de soudure