








Les pratiques exemplaires

Pratiques
à implanter












Le système d'estimation

	Réserver un espace spécifique pour faire l'estimation	<input type="checkbox"/>
	Utiliser un système d'estimation informatisé pour faciliter vos communications avec les assureurs et les clients	<input type="checkbox"/>
	➤ «ADP Shoplink», «Mitchell Estimate», etc.	<input type="checkbox"/>
	Réaliser des estimations méthodiques et rigoureuses	<input type="checkbox"/>
	➤ Évaluer le nombre de correctifs hebdomadaires à apporter aux estimations	<input type="checkbox"/>
	➤ Inscire, au besoin, l'estimateur à une formation en estimation	<input type="checkbox"/>
	Récupérer, au besoin, les « additionnels » auprès des assureurs	<input type="checkbox"/>

Le système de gestion








	Utiliser un tableau de production des travaux (pour réaliser une planification globale et un suivi efficace de la production) et/ou	<input type="checkbox"/>
	Utiliser un système de suivi des travaux par le cheminement du dossier (pour réaliser une planification globale, un suivi efficace de la production et conserver les informations du client à un seul endroit)	<input type="checkbox"/>
	Utiliser un système intégré de gestion informatisée (comptabilité, facturation, matériel, pièces et temps par bon de travail)	<input type="checkbox"/>
	Utiliser un bon de travail complet et descriptif du travail à réaliser	<input type="checkbox"/>
	Indiquer aux employés le temps alloué par bon de travail	<input type="checkbox"/>
	Comptabiliser quotidiennement les heures de main-d'œuvre par bon de travail et le temps non productif («lost time»)	<input type="checkbox"/>
	Générer des rapports de contrôle hebdomadaires et mensuels (pour mesurer votre productivité, votre efficacité et vos coûts)	<input type="checkbox"/>
	Contrôler les recettes de peinture dans un système informatisé pour minimiser les recherches et faciliter l'harmonisation des couleurs	<input type="checkbox"/>
	Utiliser un système de gérance des clés et du stationnement pour le repérage rapide des véhicules	<input type="checkbox"/>
	➤ Armoire à clés et espaces de stationnement numérotés	<input type="checkbox"/>
	Comptabiliser les retours d'atelier (afin d'identifier les causes possibles)	<input type="checkbox"/>
	Mesurer le niveau de satisfaction de la clientèle	<input type="checkbox"/>

La gestion des ressources humaines



	Réduire, à moins de 10 %, votre taux annuel de roulement (pour conserver l'expertise et l'expérience de vos employés dans votre atelier)	<input type="checkbox"/>
	➤ Conserver le maximum d'employés toute l'année en les affectant à des tâches selon les besoins de production et la saison	<input type="checkbox"/>
	Appliquer des méthodes et des pratiques permanentes pour attirer, motiver et conserver vos employés dans votre atelier	<input type="checkbox"/>
	➤ Savoir recruter et embaucher les «bons» employés pour bâtir une équipe dont les forces sont complémentaires	<input type="checkbox"/>
	➤ Adopter des pratiques pour intégrer efficacement la relève (jeunes, immigrants, travailleurs expérimentés) dans votre atelier	<input type="checkbox"/>
	➤ Développer un esprit d'équipe et d'appartenance en impliquant vos employés dans la résolution des problèmes de production	<input type="checkbox"/>
	➤ Évaluer annuellement vos employés (pour identifier les points forts, les points à améliorer, les besoins de formation, etc.)	<input type="checkbox"/>
	➤ Offrir des conditions salariales compétitives (voir votre rapport personnalisé et les salaires horaires moyens)	<input type="checkbox"/>
	➤ Élaborer un plan d'avantages sociaux (fonds de pension, assurance collective)	<input type="checkbox"/>
	➤ Offrir un boni de performance aux employés (matériel, monétaire ou autre)	<input type="checkbox"/>
	Développer les compétences des employés de votre atelier	<input type="checkbox"/>
	➤ Qualifier les employés (voir les normes du Comité paritaire de votre région)	<input type="checkbox"/>
	➤ Encadrer les apprentis avec l'aide des compagnons qualifiés	<input type="checkbox"/>
	➤ Identifier les besoins de formation continue de chaque employé en tenant compte de leurs forces et de leurs points à améliorer	<input type="checkbox"/>
	➤ Favoriser la formation (en atelier ou à distance) et le compagnonnage	<input type="checkbox"/>
	➤ Développer les compétences et la polyvalence des employés par la formation afin d'assurer la relève à long terme de tous les postes	<input type="checkbox"/>
	➤ Faire suivre, au minimum, 2 jours de formation annuelle par employé pour développer leur compétence et leur efficacité	<input type="checkbox"/>
	➤ Faire progresser les compétences de vos employés en les affectant à des tâches plus complexes et où ils mettent en pratique les notions apprises en formation	<input type="checkbox"/>
	Animer une réunion quotidienne ou hebdomadaire avec l'ensemble des employés (pour planifier et suivre de la production)	<input type="checkbox"/>
	Animer une réunion mensuelle avec l'ensemble des employés (les bons coups et les points à améliorer dans la productivité de l'atelier, le matériel et les retours, les informations financières et le niveau de	<input type="checkbox"/>

satisfaction de la clientèle)	
-------------------------------	--

L'amélioration de l'efficacité de l'atelier

	Commander et faire livrer les pièces 2 jours avant l'entrée du véhicule (pour éviter d'encombrer l'atelier)	<input type="checkbox"/>
	Vérifier systématiquement les pièces commandées dès la réception (pour vérifier la conformité avec le bon de travail)	<input type="checkbox"/>
	Utiliser une unité de rangement pour libérer les espaces de travail	<input type="checkbox"/>
	➔ Chariot mobile pour les pièces, tablettes de rangement, etc.	<input type="checkbox"/>
	Réduire le temps du cycle de réparation afin de maximiser le potentiel productif de l'atelier	<input type="checkbox"/>
	➔ Préparer certaines pièces avant l'arrivée du véhicule (nettoyage, préparation, peinture, etc.)	<input type="checkbox"/>
	➔ Utiliser un système de séchage rapide (lampe infrarouge, « downdraft »)	<input type="checkbox"/>
	➔ Désigner un endroit spécifique pour ce type de réparation	<input type="checkbox"/>
	➔ Réduire l'utilisation et le nombre d'autos de courtoisie par la réduction du cycle de réparation	<input type="checkbox"/>
	➔ Réaliser l'entretien périodique de l'aire de préparation et de la cabine à peinture : changer les filtres pour minimiser la poussière et obtenir un plus grand contrôle sur la qualité	<input type="checkbox"/>
	Utiliser les points d'ancrage et les rails à toutes les baies de réparation	<input type="checkbox"/>
	Contrôler l'utilisation du matériel d'atelier pour chaque employé	<input type="checkbox"/>
	➔ Réaliser l'inventaire du cabinet de l'employé	<input type="checkbox"/>
	Posséder une salle de mélange de la peinture (pour la propreté, pour éviter la contamination et pour respecter les normes de la CSST)	<input type="checkbox"/>
	Contrôler l'utilisation de la peinture pour chaque employé	<input type="checkbox"/>
	➔ Estimer précisément la quantité de peinture à utiliser pour réduire les pertes	<input type="checkbox"/>
	Instaurer auprès de l'équipe, des normes de vérification de la qualité du travail en cours de réparation, avant la chambre à peinture, avant la livraison du véhicule et avec le client lors de la livraison	<input type="checkbox"/>

L'aménagement général de l'atelier

	Réserver un espace d'accueil et une salle de toilette réservée aux clients	<input type="checkbox"/>
	Disposer d'une salle d'attente propre à la réception des clients	<input type="checkbox"/>
	Réserver un espace de stationnement pour les clients	<input type="checkbox"/>
	Réserver un espace spécifique à l'administration des dossiers	<input type="checkbox"/>
	Disposer d'une salle de repos pour les employés	<input type="checkbox"/>
	Maintenir la propreté générale de l'atelier	<input type="checkbox"/>