



Simplicity  
SOINS D'AUTO

2021

# RAPPORT ANNUEL

RENDRE L'ENTRETIEN DE LA VOITURE  
SIMPLE ET ABORDABLE

# Bienvenue au Rapport annuel 2021

---

## DE SIMPLICITY SOINS D'AUTO

Simplicity Soins D'Auto est l'un des réseaux de franchises automobiles qui connaît la plus forte croissance au Canada. Notre vision est de rendre l'entretien automobile simple et abordable pour tous les propriétaires de véhicules dans le monde. Simplicity Soins D'Auto est déterminé à avoir un impact positif et profond sur ses parties prenantes en fournissant les propositions de valeurs suivantes :

- 1** Augmenter le chiffre d'affaires afin de contribuer davantage aux investissements et à l'infrastructure de l'établissement.
- 2** Fournir un soutien opérationnel inégalé et des processus, ce qui permet de réduire le stress et les coûts de production.
- 3** Tirer parti de nos informations sur les opérations multi-magasins pour guider et aider nos partenaires à relever les défis opérationnels qui peuvent se présenter dans leur unité commerciale.

Si nous sommes passionnés par la création d'une meilleure qualité de vie pour nos partenaires franchisés, nous sommes tout aussi passionnés par l'idée d'offrir une expérience de premier ordre à nos clients

### Solutions de gestion des sinistres

Nos partenaires du secteur interentreprises doivent faire face à des niveaux accrus de « paperasse » et de coûts liés à la gestion des sinistres. Notre objectif est de fournir une plateforme où la complexité de la gestion des sinistres est remplacée par une approche simplifiée et rationalisée. L'expansion de notre infrastructure nous permet d'offrir un soutien supplémentaire dans les domaines suivants :

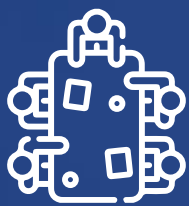
- 1** Gestion des coûts
- 2** Gestion des sinistres
- 3** Gestion de l'expérience client

Nous sommes une solution innovante et holistique pour l'industrie de la réparation des collisions. Nous sommes impatients de servir nos clients tout en continuant à accroître la présence de Simplicity dans le marché du Canada et à l'étranger.



2021

## FAITS MARQUANTS



Mise en place  
du conseil  
consultatif



54 708 717 \$  
ventes du système



21 855  
Clients servis



78

Locations à  
travers le Canada

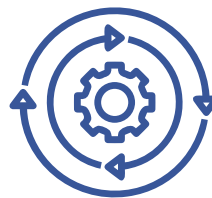


Mise en place  
d'un programme  
de participation  
des employés  
aux bénéfices



93%

Net Promoter  
Score



7,7 jours

Temps de cycle



Entrée en  
Colombie-  
Britannique

simplicity  
CAR CARE

ENTRANCE

## VISION

Rendre l'entretien automobile simple et abordable pour tous les propriétaires de véhicules dans le monde.

## MISSION

Simplicity Soins D'Auto offre une expérience client de classe mondiale. Nous menons nos activités avec tous nos partenaires et clients sur la base des piliers que sont la valeur, la confiance et l'intégrité.

Nous sommes des leaders en matière de solutions innovantes et nous nous efforçons d'apporter une valeur ajoutée à nos partenaires en permanence. Nous avons une responsabilité sociale envers les partenaires, les personnes et l'environnement dans lesquels nous fournissons des services. Nous sommes stratégiques dans nos opérations commerciales, assurant ainsi une valeur ajoutée à nos actionnaires.

## VALEURS

Nos valeurs fondamentales représentent ce que nous sommes en tant qu'entreprise. Elles nous guident pour faire ce qu'il faut pour nos clients et nos franchisés.



**Nous épatons nos clients**



**Nous valorisons notre personnel**



**Nous restons simples**



**Nous établissons des relations**



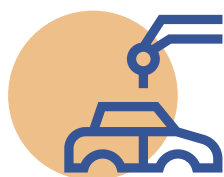
**Nous innovons pour créer des solutions**

# Notre

---

## STRATÉGIE

Simplicity Soins D'Auto vise à offrir une valeur supérieure à toutes les parties prenantes en fournissant des résultats significatifs. Nous tirons parti de la technologie pour la rapidité et la facilité d'utilisation, avec une expérience de marque différenciée.



### Franchisés

Nous avons simplifié le processus de propriété et d'exploitation d'une franchise de réparation automobile et de carrosserie, afin que vous puissiez vous concentrer sur vos clients.



### Consommateurs

Quand il s'agit de prendre soin de vous et de votre voiture, Simplicity Soins D'Auto reste simple en offrant au client une satisfaction totale grâce à un service dynamique, une communication transparente et un travail d'expert.

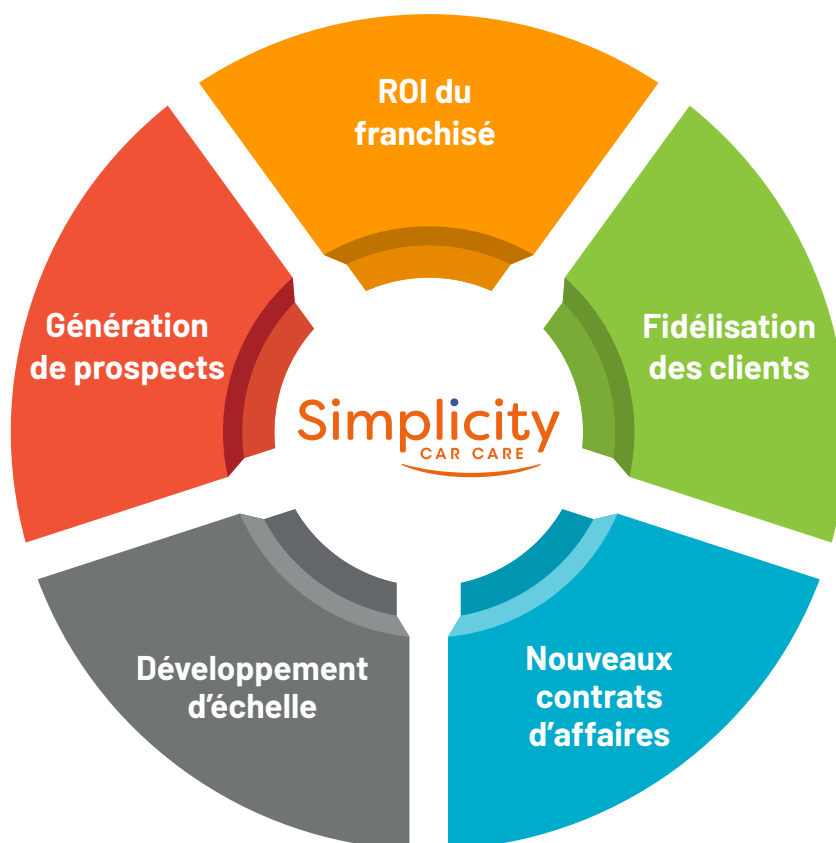


### Partenaires commerciaux

Simplicity Soins D'Auto s'efforce d'offrir un standard inégalé de maîtrise des coûts et de service à la clientèle grâce à des processus et des systèmes innovants.

### Le cycle vertueux

Un cycle vertueux est défini comme un processus systématique d'événements dont chacun a un effet bénéfique sur le suivant. Chez Simplicity Soins D'Auto, nos objectifs stratégiques sont développés autour de la culture de fournir le plus haut niveau de valeur à travers chaque interaction, avec toutes les parties prenantes.



# Un message de la part du

---

## PRÉSIDENT DU COMITÉ CONSULTATIF



**Bill Brower**

*Président du comité consultatif*

« J'AI HÂTE D'APPORTER À L'ÉQUIPE DES IDÉES PROVENANT DU SECTEUR DE L'ASSURANCE ET D'APPRENDRE DE NOS COLLÈGUES DU CONSEIL CONSULTATIF »

À nos partenaires de l'industrie,

Je suis ravi de faire partie du conseil consultatif de Simplicity Soins D'Auto. Permettez-moi de commencer par vous parler un peu de mon parcours. Ma carrière a commencé il y a de nombreuses années, alors que j'étais adolescent et que je travaillais avec mon père dans notre petit atelier familial de carrosserie situé en Caroline du Nord, où j'ai appris le métier de réparateur de carrosserie. Depuis ces premiers jours, j'ai travaillé dans le secteur des sinistres d'assurance pendant plus de 30 ans, dirigeant des unités commerciales chez Liberty Mutual, Nationwide Insurance et LexisNexis Risk solutions. Pendant mon séjour chez LexisNexis Risk Solutions, j'ai dirigé une initiative visant à créer une vision de l'avenir du traitement des sinistres automobiles. Ce travail a commencé par une série d'études de l'industrie connue sous le nom de The Future of Claims Reports. Cette étude a été menée en recueillant des informations auprès de cadres et de clients du secteur de l'assurance au fil des ans. Nos recherches prédisent un futur processus de traitement des sinistres qui sera hautement numérique et automatisé. Le mois dernier, j'ai rejoint Solera en tant que vice-président des relations avec l'industrie, où je continue mon travail pour aider le secteur de l'assurance dans sa transformation numérique des sinistres avec des avancées dans l'estimation de l'IA et le traitement des sinistres axé sur les données.

Dans mon rôle de président du conseil consultatif de Simplicity Soins D'Auto, je suis impatient d'apporter à l'équipe des idées provenant du secteur de l'assurance et d'aider à naviguer dans notre transformation numérique.

Simplicity Soins D'Auto est parfaitement en phase avec l'évolution du secteur de la réparation après collision. L'accent mis par l'équipe de direction sur la mise en oeuvre du flux de travail de réparations allégé, l'utilisation de solutions évolutives et la possibilité pour les clients d'interagir numériquement avec le centre de réparation, sont à la tête du secteur de la réparation au niveau mondial. Simplicity Soins D'Auto a fait des progrès considérables pour offrir aux assureurs une expérience transparente en matière de sinistres, et l'entreprise continue d'investir dans l'infrastructure et le développement des talents.

C'est tellement excitant, mais pas surprenant, de voir la croissance rapide de Simplicity Soins D'Auto dans ce rapport annuel ! Toute l'équipe de Simplicity Soins D'Auto s'efforce d'apporter de la valeur à chaque partie prenante et de remettre en question le *statu quo*. Je me réjouis d'aider l'équipe de direction à développer l'organisation et à rendre l'entretien automobile simple et abordable pour chaque propriétaire de véhicule dans le monde.

**Bill Brower**

*Président du comité consultatif*

# Un message de la part du

## PDG



**Paul Prochilo**

*Cofondateur et  
PDG Simplicity  
Soins D'Auto*

**« NOUS CONCENTRONS  
MAINTENANT NOTRE ATTENTION  
SUR LA RECONSTRUCTION  
DE CE QU'ÉTAIT LA VIE  
AVANT LA PANDÉMIE »**

À nos précieuses parties prenantes,

Le rapport annuel de cette année est porteur d'un sentiment différent de gratitude et d'optimisme que les années précédentes. Je fais ce commentaire en considérant que, globalement, il semble que nous soyons dans les phases finales de gagner la guerre contre le COVID-19. Il y a eu de lourdes pertes en cours de route. Les méthodes déployées pour gagner la guerre ont créé de grandes divisions au sein de la population; cependant, comme pour toute fin de guerre, il est maintenant temps de reconstruire.

Nous concentrons actuellement notre attention sur la reconstruction de ce qu'était la vie avant la pandémie. Nous nous concentrons maintenant sur le redéveloppement économique, alors que les entreprises qui ont survécu aux restrictions travaillent pour se reconstruire. Nous nous concentrons sur la santé mentale, car un rapport de Santé Canada révèle que les cas d'anxiété et de dépression chez les adultes ont augmenté au cours des deux dernières années, passant de 1 sur 10 en 2019 à 4 sur 10 en 2021. La santé mentale est le fondement de la santé holistique, aussi nous souhaitons aux personnes touchées une abondance de force et de positivité pour les aider dans leur parcours. Enfin, nous nous attachons à protéger en permanence les personnes immunodéprimées ou

à haut risque. Nous devons protéger les personnes les plus vulnérables, car c'est notre devoir.

Comme dans toute guerre, il n'y a jamais de vainqueurs. Une fois que nous aurons terminé cette bataille, il appartiendra à chacun d'entre nous de déterminer le seul bénéfice que l'on peut en tirer. « Qu'avons-nous appris ? », « Comment pouvons-nous éviter que cela ne se reproduise ? »

Lors de la rédaction de ce rapport annuel, je réfléchis au tout premier rapport rédigé par Simplicity Soins D'Auto, et son équipe de direction. Je me souviens avec émotion que c'était en 2018, lorsque j'ai écrit : « Je crois que le système d'exploitation Simplicity est une approche globale de la performance opérationnelle et financière, qui ajoutera une valeur significative à tous les opérateurs indépendants sur le marché canadien. »

Cette déclaration est restée vraie. Cependant, nous continuons à développer des innovations pour dégager de la valeur en amont et en aval. Bon nombre de points de discussion qui suivront fourniront des exemples de la façon dont Simplicity travaille avec toutes nos parties prenantes pour continuer à actualiser notre vision de rendre l'entretien automobile simple et abordable pour chaque propriétaire de véhicule dans le monde.

## Performance

Malgré les retards dans la chaîne d'approvisionnement et les pénuries de main-d'œuvre alors que nous continuons à nous rétablir, Simplicity et nos *Simplifiers* à travers le pays ont continué à surpasser l'industrie par une marge significative. Mes indicateurs de succès préférés sont la durée de location et la défense des intérêts des clients par le biais du *Net Promoter*.

La durée de la location (LOR) pour la fin de l'année 2021 n'a pas encore été publiée, mais tous les indicateurs déterminent que la moyenne nationale se situera entre 13 et 14 jours. Simplicity Soins D'Auto a obtenu un résultat exceptionnel de 7,7 jours, soit environ 45 % de plus que la moyenne du secteur. Cette performance est attribuée à la culture et aux systèmes de Simplicity. Cependant, même si la systématisation est essentielle à toute organisation hautement efficace, c'est notre culture qui régit nos performances. Je suis très fier que nos *Simplifiers* croient en notre vision, mais surtout que cette vision est réalisable. Par conséquent, lorsque nous avons demandé au réseau de *Simplifiers* comment nous pouvions nous améliorer, ils ont fait preuve d'un très haut niveau d'enthousiasme et de confiance dans la possibilité d'une amélioration continue. Au quatrième trimestre 2021, nous avons commencé à effectuer des tests *bêta* sur différentes tranches de temps de cycle.

Nous voulions déterminer notre taux de réussite dans la livraison de véhicules (environ 80 % de notre flux de travail) dans un délai de 3, 5 et enfin 7 jours. Les résultats ont été rien de moins qu'encourageants.

Comme nous le savons tous, la performance est à la base de toute défense des intérêts des clients. Comme indiqué dans ce rapport, vous constaterez une corrélation directe entre la réduction de la durée du temps de cycle et la défense des intérêts des clients. La capacité de notre réseau à obtenir un score de 93% de Net Promoter est impressionnant en soi, mais encore plus si l'on considère que ce score est supérieur à la norme du secteur, qui est de 44% selon *customerguage.com*.

Nos résultats indiquent également que les clients apprécient notre service à la clientèle, mais qu'ils ont également une perspective de défense élevée des clients de nos partenaires d'assurance. Les clients référencés par l'assurance après des réparations chez Simplicity Soins D'Auto ont noté leur NPS de leur assureur à 60% en moyenne. Cela représente un dépassement du score de défense des clients du secteur financier de 36% tel que mesuré par *customerguage.com*.

**LA SIMPLICITÉ DE L'ENTRETIEN AUTOMOBILE A PRODUIT UN RÉSULTAT EXCEPTIONNEL DE 7,7 JOURS, SOIT ENVIRON 45 % DE PLUS QUE LA PERFORMANCE DU SECTEUR**

## Croissance du système

L'année 2021 a été une nouvelle année consécutive de forte croissance du nombre net de nouveaux magasins. Avec l'ajout de 23 emplacements, Simplicity est passé à un total de 78 emplacements d'un océan à l'autre, ce qui représente une croissance de 47 % en annuelle.

Nous sommes impatients d'accueillir d'autres opérateurs dans la famille Simplicity tout au long de l'année 2022. Notre objectif est d'atteindre 115 établissements au Canada.

Si nous examinons les ventes de systèmes, les performances sont restées stables par rapport à l'année précédente, avec un taux de -1,2 %.

Cependant, ces chiffres ne reflètent pas toute l'histoire au premier trimestre 2020, les ventes de systèmes ont atteint un niveau record, ce qui a permis à la moyenne de traverser la baisse des ventes de COVID. Cependant, les données démontrent que notre nombre d'unités avec tous les partenaires DRP a augmenté.

Nous prévoyons une augmentation minimale de 10 % d'une année à l'autre en 2022, en raison de la conquête de parts de marché grâce à nos accords basés sur la performance.



## 2022 – Un regard sur la route à suivre

2022 est une année pleine de promesses. Elle sera marquée par notre objectif sans doute le plus important à ce jour, le déploiement de notre promesse de décarbonisation, pour atteindre un climat positif d'ici 2045. Notre promesse de décarbonisation exigera une attention et une diligence considérables de la part de chaque *Simplifier* au Canada et à l'étranger, alors que nous planifions une expansion internationale.

Cependant, la persévérance est dans l'ADN de cette entreprise. En quatre ans seulement, nous avons accompli ce que beaucoup croyaient impossible, mais c'est le pouvoir de devenir un *Simplifier*. Nous ne voyons pas avec nos yeux; nous voyons à travers nos yeux; la lentille à travers laquelle nous voyons le monde est notre paradigme. Notre paradigme affirme que rien n'est impossible; il suffit de se concentrer et nous pouvons tout réaliser. Dans ce rapport, vous trouverez le segment engagé dans notre initiative ESG (la gouvernance environnementale et sociale).

Notre initiative ESG sera la feuille de route de l'héritage de Simplicity. Nous continuerons à nous concentrer sur le leadership du marché en simplifiant l'expérience de la réparation après collision et en réduisant le coût de production d'une réparation approuvée par l'équipementier, mais ne vous y trompez pas, notre leadership conduira à un héritage de changement pour le bien. L'héritage d'une entreprise aux débuts modestes, mais qui a atteint des proportions historiques, tout en veillant à déployer

ses ressources pour laisser le monde dans un meilleur état que celui dans lequel nous l'avons trouvé.

Nous continuerons à fournir un soutien inégalé à chaque *Simplifier* à travers le Canada. Nous doublons notre soutien opérationnel en recrutant des *Simplifiers* supplémentaires pour rejoindre notre équipe et les aider à devenir des agents de changement.

En conclusion, je dois remercier chaque membre de la famille Simplicity, qu'il soit membre corporatif ou franchisé. Sans chacun d'entre vous, cette entreprise ne serait qu'une idée optimiste. C'est votre engagement et votre dévouement qui donnent vie à Simplicity Soins D'Auto, et je vous en suis sincèrement reconnaissant.

À notre flotte, nos partenaires d'assurance et notre chaîne d'approvisionnement, nous vous remercions pour votre partenariat. Nous apprécions énormément travailler ensemble pour satisfaire nos clients mutuels.

Restez en sécurité et soyez toujours optimiste.

Meilleures salutations.



**Paul Prochilo**

**Cofondateur et PDG Simplicity Soins D'Auto**



# ESG

---

## PLATEFORME

La gouvernance environnementale et sociale (ESG) est une nouvelle politique dont l'acceptation est en plein essor dans plusieurs industries à travers le monde. Pour l'industrie de la réparation automobile, il s'agit plus d'une politique que d'une simple politique, elle est considérée comme le début d'une nouvelle ère.

En tant que leader du secteur, Simplicity Soins D'Auto a donné le ton et a créé un plan ESG qui guidera la transition vers une organisation climatiquement positive d'ici 2045.

### Héritage et leadership

L'objectif est de rendre l'entretien automobile simple et abordable pour tous les propriétaires de véhicules dans le monde. Pour y parvenir, il est primordial de créer une stratégie commerciale durable qui mette l'accent sur un leadership positif sur le marché ainsi que sur un héritage. Paul Prochilo, PDG de Simplicity Soins D'Auto, explique que « le leadership sur le marché ne se mesure pas seulement en fonction de la taille et de la performance, mais aussi en fonction de l'héritage. »

M. Prochilo affirme que l'objectif du réseau étant de devenir une marque mondiale, il est impératif « de laisser un impact positif dans chaque communauté que nous servons. »

Dans cette démarche, au-delà de la création d'une directive ESG, Simplicity Soins D'Auto veille également à ce que l'exécution et l'évaluation de la stratégie soient aussi concrètes que la planification. L'entreprise s'engage à obtenir des résultats sur le long terme en investissant dans l'expertise de spécialistes et de consultants qui peuvent guider la procédure dans la réalisation de réductions significatives et durables des émissions de carbone.

Pour l'évaluation, nous comprenons que « la mesure mène à la gestion » - Prochilo. C'est pourquoi nous travaillons avec nos consultants en carbone pour rédiger des analyses mensuelles qui permettent de suivre nos progrès et nos performances en matière de réduction des émissions de carbone.

### Développement durable

Outre le fait de faire ce qu'il faut et de contribuer à protéger l'environnement pour les générations futures, l'ESG présente d'autres avantages.

M. Prochilo fait référence à une étude qui a révélé que 79 % des entreprises cotées au S&P 500 génèrent des rendements plus élevés sur les investissements dans la réduction des émissions de carbone que sur les investissements en capitaux traditionnels.

L'étude a révélé que les rendements les plus élevés sont obtenus au moment optimal de l'amélioration de l'énergie et a conduit à un rendement global de 196 %, avec une période de récupération moyenne de seulement 2 à 3 ans.

Simplicity Soins D'Auto a développé un plan pour réduire son empreinte carbone d'au moins 6% par an jusqu'en 2045.

Pour réaliser cet exploit, nous utilisons une stratégie que M. Prochilo appelle « l'approche de la petite balle ». Cette approche nous permet d'abord de compter le coût de l'exécution de ce programme. « En commençant à mesurer votre empreinte carbone et en travaillant avec les parties prenantes pour trouver des idées sur la réduction des émissions de carbone », explique-t-il, il y a une forte probabilité que vous compensiez tous les coûts.

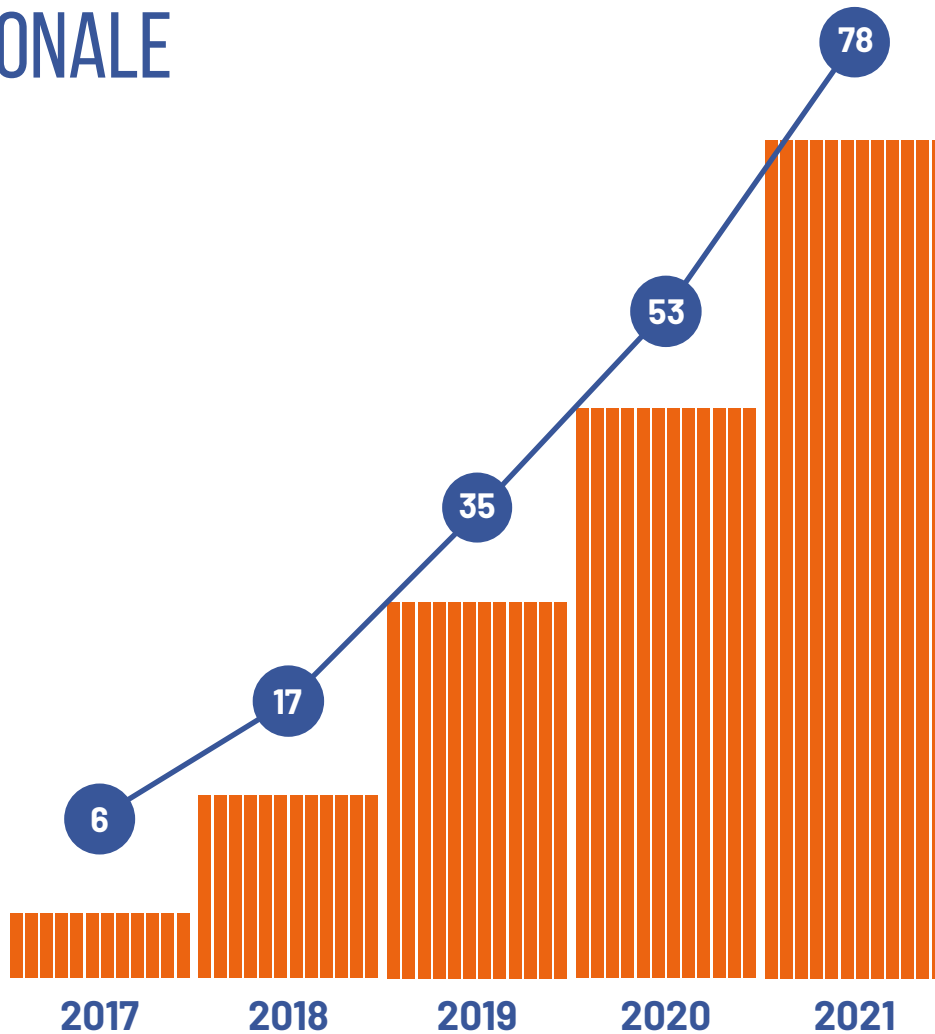
## Une plus grande implication

Il y a très peu de chances que cet exploit louable atteigne des sommets d'impact s'il ne s'accompagne pas d'une participation plus large. D'où notre implication de l'ensemble du secteur de la réparation des collisions. De cette façon, chaque acteur de l'industrie peut améliorer les communautés qu'il sert à travers le monde et maintenir un mouvement collectif vers un objectif climatiquement positif.

« Nous aspirons à voir non seulement Simplicity Soins D'Auto, mais aussi l'ensemble de notre secteur comme une lueur d'espoir et un exemple d'excellence ESG. »

Expansion

NATIONALE



Nous avons enregistré une  
**Croissance nette de 47%**  
de nouveaux magasins  
en 2021.



## Québec

Le Québec a connu une croissance exceptionnelle avec un taux net de nouveaux magasins de 250 %. Cette province continuera d'être un marché en expansion avec un grand potentiel de croissance à l'avenir.

**Simplicity**  
CAR CARE

## Colombie-Britannique

En 2021, Simplicity Soins D'Auto a ouvert sa première franchise en Colombie-Britannique. Cette province continuera d'être un objectif clé pour la croissance des nouveaux magasins.

## Alberta

L'Alberta a connu une croissance constante avec un total de 19 emplacements de franchises et un taux de croissance net des nouveaux magasins de 46 %. L'Alberta continuera d'être un important marché avec un grand potentiel de croissance à l'avenir.

## Ontario

L'Ontario a connu une importante croissance nette des nouveaux magasins en 2021, avec un taux de 31,5 % par rapport à l'année précédente.

# Gestion

---

## DE LA CAPACITÉ

Alors que le monde entier continue à travailler sur le processus de récupération post-pandémie, différents facteurs ont eu des effets perturbateurs sur l'espace de réparation des collisions. Cependant, les facteurs qui ont le plus d'impact sur la capacité des centres de réparation de carrosserie sont la pénurie de main-d'œuvre, les retards de pièces et les capacités de mesure et de gestion des possibilités.

Nous avons vu de nombreux modèles proposés aux centres de réparation de carrosserie pour gérer leurs travaux en cours. Cependant, le facteur de réussite le plus critique dans la gestion de la capacité est la standardisation du processus de réparation.

### Pénurie de main-d'œuvre

Bien qu'il s'agisse d'une préoccupation constante présente bien avant la COVID-19, nous continuons à voir se perpétuer des tendances où environ 60% des techniciens des centres de collision appartiennent à la tranche d'âge 39-60 ans. Cette situation entraîne des conséquences plus sérieuses sur la viabilité

### Retards de pièces

Comme nous l'avons tous constaté, les semi-conducteurs et les contraintes de la chaîne d'approvisionnement ont eu un impact sur la production de pièces et l'inventaire des pièces disponibles. Nous n'entrevoions pas de changement dans cette tendance pour les 12 à 18 prochains mois. Comme l'indique le rapport LOR sur les délais de livraison de l'entreprise pour le quatrième trimestre 2021, nous avons constaté une augmentation combinée de 1,0 jour. En raison des retards de pièces, nous prévoyons que les paramètres de temps de cycle augmenteront

En tant que *Simplifier*, les membres de notre réseau bénéficient d'un soutien inégalé pour les aider à déployer le processus de réparation Simplicity (SRP ou *Simplicity Repair Process*). Le SRP est la base de notre performance et offre aux *Simplifiers* la possibilité de débloquer la capacité de leurs opérations, ce qui a un impact immédiat sur leurs résultats.

Voici une liste des facteurs qui pèsent sur les centres de réparation de carrosserie et la manière dont le modèle d'autogestion Simplicity résout ces contraintes externes.

à moyen et à long terme d'un centre de réparation de carrosserie. Cependant, dans une enquête réalisée, nous avons identifié la main-d'œuvre non qualifiée comme l'un des plus grands besoins, en particulier dans le processus d'évaluation.

jusqu'à ce que la chaîne d'approvisionnement se normalise et atteigne l'équilibre.

Cependant, alors que le délai de livraison canadien continue d'augmenter, Simplicity Soins D'Auto a pu se vanter d'un délai de livraison de 7,7 jours, soit une réduction de **40 % par rapport à l'industrie au Canada**. Un crédit important doit être remis aux *Simplifiers* et à notre équipe de conversion sur le terrain, qui déploie notre processus de réparation Simplicity (SRP) dans les 90 premiers jours de l'adhésion de tous les *Simplifiers* au réseau.



Le SRP est une combinaison de *Lean Six Sigma*, de la théorie des contraintes et de l'inventaire juste-à-temps. En déployant le SRP, nous avons constaté des réductions de la durée du cycle allant jusqu'à 50 % en 90 jours. Notre système de qualification permet de s'assurer que les véhicules entrent dans le processus par le biais d'un système de sélection et qu'ils le rejoignent avec des procédés marginaux sans valeur ajoutée.

## Capacité du centre de collision

Comme nous l'avons vu précédemment, aucun modèle de gestion de la capacité n'est parfaitement adapté à tous les centres de réparation de carrosserie, surtout si l'on considère les contraintes auxquelles le secteur est confronté aujourd'hui. Cependant, quel que soit le modèle de gestion de la capacité utilisé, sans standardisation du processus de réparation, la variabilité est trop grande pour que l'on puisse s'attendre à un impact significatif. Les différents modèles utilisés aujourd'hui sont le modèle de gravité, la méthode des véhicules par jour et la méthode de la charge de travail, entre autres. Selon les objectifs du centre de collision, chaque méthode a ses avantages et ses inconvénients.

Notre système breveté permet à notre réseau de rester agile et flexible malgré les facteurs externes qui peuvent affecter notre industrie.

Le résultat est une réduction de 40 % de la durée de vie des véhicules et une amélioration de 105 % de l'indice de référence de la défense des intérêts des clients selon le *Customer Gauge*.

Au moment de la rédaction de cette correspondance, ce système fournit à nos partenaires une capacité excédentaire de 49 % disponible à travers le Canada.

En conclusion, les réparateurs de carrosserie à travers le Canada continueront à subir des pressions opérationnelles basées sur les trois contraintes discutées alors que les niveaux de réclamation continuent de grimper vers les niveaux pré-pandémiques.

Simplicity Soins D'auto s'est engagé à fournir un leadership sur le marché dans les domaines de la défense des intérêts des clients et de la gestion des coûts en tirant parti des capacités de notre modèle d'autogestion et en soutenant tous les *Simplifiers* et en offrant standardisation du processus de réparation et le soutien de l'infrastructure.

# Formation et Soutien

---

## POUR LES FRANCHISÉS

En nous appuyant sur la technologie comme méthode de soutien, nous avons pu conserver plus de 500 heures de formation et de soutien enregistrées, qui ont été converties en 18 modules pour la formation et le développement du système de franchise et l'intégration du nouveau personnel de l'entreprise. Cette stratégie nous a permis d'être plus prêts et disponibles pour le réseau. L'engagement des franchisés a également dépassé nos records, avec des

webinaires bihebdomadaires organisés dans le but d'accroître la communication sur les développements et les changements au sein du réseau et dans l'ensemble de l'industrie, des questions-réponses avec l'équipe de direction sur tout ce qui concerne les opérations et le développement commercial, et des invités de l'industrie et de l'extérieur pour aider à guider le réseau dans leur discipline respective.

### Le lancement de la *Power Hour*

Chez Simplicity Soins D'Auto, la rapidité, l'exécution et l'expérience client sont primordiales. Le lancement de nos *Power Hours* régionales a illustré notre dévouement et notre discipline à l'égard de cette mentalité d'amélioration continue. Les *Power Hours* sont devenues une plateforme permettant aux partenaires franchisés régionaux de communiquer,

d'apprendre et d'améliorer leur sens des affaires avec leurs équipes de soutien spécialisées et un membre de la haute direction chaque semaine. Un responsable de la conversion sur le terrain gère ces webinaires et a préinscrit des ordres du jour pour que les partenaires franchisés puissent se préparer pour l'appel.

### Le chemin vers la certification/accréditation de OE

En 2021, Simplicity Soins D'Auto s'est concentré sur l'exécution des 3R, faire les bonnes choses, de la bonne manière et au bon moment (*doing the right things, the right way, and the right time*). Ce mantra était évident dans le soutien programmé fourni alors que le réseau s'engageait sur la voie de la certification/accréditation OE; nos FCM ont été formidables dans la programmation et la fourniture de cours BRIT (*Bring Your Own IT*) pour les études I CAR. Chaque cours visait à aider notre réseau à apprendre dans les domaines de la structure, de la non-structure, de la finition et de l'estimation.

Alors que le pays continuait à rouvrir ses portes au niveau régional, nous avons tiré parti de nos partenaires industriels et du contenu de formation qu'ils ont créé pour l'obtention de la certification/

accréditation OE par leurs clients. Nos partenaires comprenaient des fabricants de peinture, des distributeurs de peinture, des partenaires de produits connexes ainsi que des outils et des formations de débosselage. Une série de sessions de formation sur la réparabilité a été organisée dans les régions où la formation était autorisée. Avec une attention particulière sur des plastiques et des métaux extérieurs, une formation alternative a également été dispensée par webinaire pour ceux qui ne pouvaient pas se rendre aux formations. Nous sommes ravis des progrès réalisés, principalement parce que le réseau a reçu une formation continue sur l'exécution des réparations de panneaux extérieurs selon les normes OE.



## Perspectives d'avenir sur la certification/accréditation

Alors que le pays s'achemine vers la reprise et que l'industrie se rapproche des volumes pré-pandémiques, le Réseau continue d'investir dans les outils et la technologie pour assurer une réparation sûre et rentable. Tout au long de l'année 2022, le Réseau investira au niveau régional dans le système BETAG, en s'efforçant de devenir le leader du marché de la réparation des panneaux extérieurs. Les outils et le système de formation BETAG améliorent le Réseau grâce à une approche à deux volets.

1. Le Réseau apprendra à effectuer des réparations de panneaux extérieurs pour tous les fabricants d'équipements d'origine tout en alimentant notre stratégie de réduction des coûts sur tous les marchés que nous desservons.
2. La formation de BETAG, la meilleure de sa catégorie, complète les systèmes de formation déjà en place chez Simplicity Soins D'Auto.

## Performance d'un océan à l'autre

Les dix-huit derniers mois ont été tout sauf cohérents et prévisibles. Cependant, la performance de Simplicity Soins D'Auto dans un environnement PBA a été un changement agréable de la réalité quotidienne vécue tout au long de la pandémie.

Le dévouement et la discipline de nos partenaires franchisés ont été mis à l'épreuve. Lorsque la pénurie de main-d'œuvre est importante, les problèmes de chaîne d'approvisionnement sévissent dans le monde et tous les coûts de réparation associés augmentent en raison de l'inflation.



## Développement supplémentaire du système de franchise en 2022

La performance du réseau est aussi forte que notre engagement à l'amélioration continue. Cela dit, en 2022, nous lancerons notre campagne la plus extraordinairement innovante à ce jour. La série *Simplicity Soins D'Auto Lean for Collision Series*; ce programme sera un ensemble de modules de formation axés sur la rentabilité, l'efficacité accrue, l'amélioration de l'expérience client et la compression des délais dans chacun des départements de nos partenaires franchisés.

Des améliorations seront également apportées au SRP; nous estimons qu'à l'heure actuelle, l'adoption du SRP se déroule très bien. En 2022, le Réseau peut s'attendre à d'autres améliorations de notre système, qui contribueront à améliorer l'économie des unités pour chaque franchisé.

## Comparaison des performances avec celles du secteur en 2021

En 2021, l'ensemble du marché secondaire de l'automobile canadien a dû faire face à de nombreuses difficultés en raison des implications de la COVID-19. Pénurie de personnel, chaînes d'approvisionnement peu fiables et pressions financières, pour n'en citer que quelques-unes. Ces problèmes n'étaient pas nouveaux pour l'industrie, mais ils ont été exacerbés par la pandémie. Pour illustrer l'impact de ces problèmes sur le secteur de la réparation des carrosseries, il suffit de regarder les rapports d'Enterprise Car Rental sur les taux de rendement trimestriels et annuels. En moyenne, le secteur de la réparation des collisions a connu une augmentation de la LOR de 1,0 jour de 2020 à 2021, passant de 10,8 jours à 11,8 jours. (Rapport *Enterprise LOR*). À notre

avis, les défis auxquels les réparateurs de collisions ont fait face tout au long de la pandémie ne seront pas de courte durée; par conséquent, ils doivent trouver un moyen d'ajouter de l'innovation et de débloquer la capacité dans leurs emplacements.

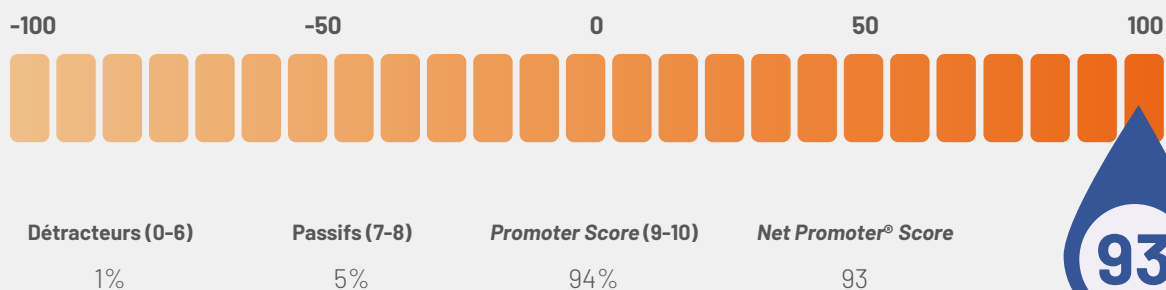
En comparaison avec l'industrie, *Simplicity Soins D'Auto* a très bien géré les problèmes qui ont frappé l'industrie. Les *Simplifiers* d'un bout à l'autre du pays ont terminé l'année avec un temps de cycle de 7,7 pour l'ensemble du réseau, soit 35% de moins que le marché. Le catalyseur de cette performance est venu d'une autre performance que l'accord de capitation mentionné plus haut, et cette performance est venue des « *Heart Beat Metrics* » de *Simplicity*.



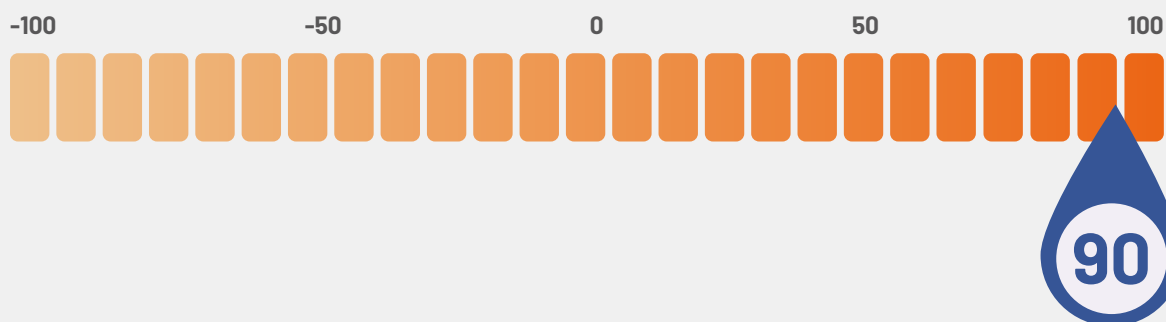
## Défense des intérêts des clients

Chez Simplicity Soins D'Auto, nous pensons que la défense des clients est primordiale et cela est évident dans notre *Net Promoter Score* (NPS) pour 2021. Dans les graphiques ci-dessous, nous vous présentons notre NPS 2021, nos résultats en matière de respect des délais de livraison et le nombre minimal de fois où les clients doivent revenir pour un service supplémentaire.

### Net Promoter Score (NPS) 2021



### Net Promoter Score (NPS) 2020





## Score de livraison à temps des véhicules en 2021

Nos clients ont des vies bien remplies et nombre d'entre eux font la navette entre leur lieu de travail et leur domicile pour déposer ou récupérer leur véhicule. Il est de notre responsabilité de livrer les véhicules de nos clients à temps pour répondre à leurs attentes et simplifier leur expérience avec nous. À mesure que la complexité des véhicules augmente, le secteur de la réparation des collisions sera soumis à une pression de plus en plus forte pour gérer la vitesse de livraison des véhicules. Les réparateurs de collisions devront investir dans des produits et des processus innovants pour conserver leur avance.

**2021 : 97,43 %**



**2020 : 95,50 %**



**La livraison des véhicules dans les délais a augmenté de 2 % en 2021 par rapport à l'année précédente.**

# Ce que

---

## DISENT NOS CLIENTS

*Le service était fantastique.*

– **Jimmy**

*J'ai donné la note la plus élevée*

– **Larisa**

*Tout était parfait.*

– **Pam**

*Il n'y a pas une chose qu'ils pourraient changer, un travail de premier ordre dès le moment où le camion a été déposé au dépôt, le personnel était sur place bien avant le début de son service. Toutes les procédures Co-19 sont en place et respectées par le personnel et les clients.*

– **Robert**

*J'ai été heureux que les travaux de réparation aient été effectués plus tôt que prévu. La voiture a été lavée et prête un jour plus tôt que prévu. Tout le monde chez Simplicity Soins D'Auto était sympathique.*

– **Don**

*Le service était excellent de la part du personnel de bureau - Lilly, Christina et Mario se sont personnellement occupés de moi.*

– **Julian**

*Excellent service dans l'ensemble.*

– **Armin**

*Le service était rapide. Le personnel était très poli et très réactif. Je n'aurais rien changé.*

– **Andrea**

*Aucun. J'ai trouvé que tout était exceptionnel. Vous vous êtes surpassés. Donnez une augmentation à Isabel. Je pense qu'elle est un atout précieux. Elle ne dit jamais non et fournit toujours le meilleur service avec le sourire.*

– **Orfan**

*12 sur 10, c'est la note que je donnerais...service exceptionnel !!*

– **Sarah**

*Je ne peux pas donner une note supérieure à 10.*

– **Anna**

*Ils ont été formidables. J'ai déjà fait affaire avec eux auparavant.*

– **Gary**

*Aucun - excellent service et qualité du travail.*

– **Chris**

*Honnêtement, le service était excellent.*

– **Charu**

*Je suis satisfait du service que j'ai reçu.*

– **Brian**

*Ils sont très professionnels et ont bien géré les choses pour les clients.*

– **Rommel**

*La note la plus élevée a déjà été accordée. Le service de Simplicity Car Care Edmonton West est exceptionnel. La réception et les appels de suivi étaient courtois et d'un grand soutien. Le planificateur des réparations a expliqué clairement le travail de réparation et le devis. La facturation est très raisonnable.*

– **Paul**

*L'excellent service reçu et le travail bien fait.*

– **Noufuel**

*Steve était incroyable et a pris soin de tous les besoins de mon véhicule.*

– **Jeff**

*Excellente expérience dans l'ensemble. Aucun changement.*

– **Michael**

*C'était assez parfait !*

– **Sheila**

*Aucun changement - l'expérience a été incroyable. L'équipe a communiqué tout au long du processus, a coordonné ma voiture de location, et je suis reparti avec une voiture propre !*

– **Derek**

*Rien. Les réparations ont été bien faites et dans les délais.*

– **Doug**

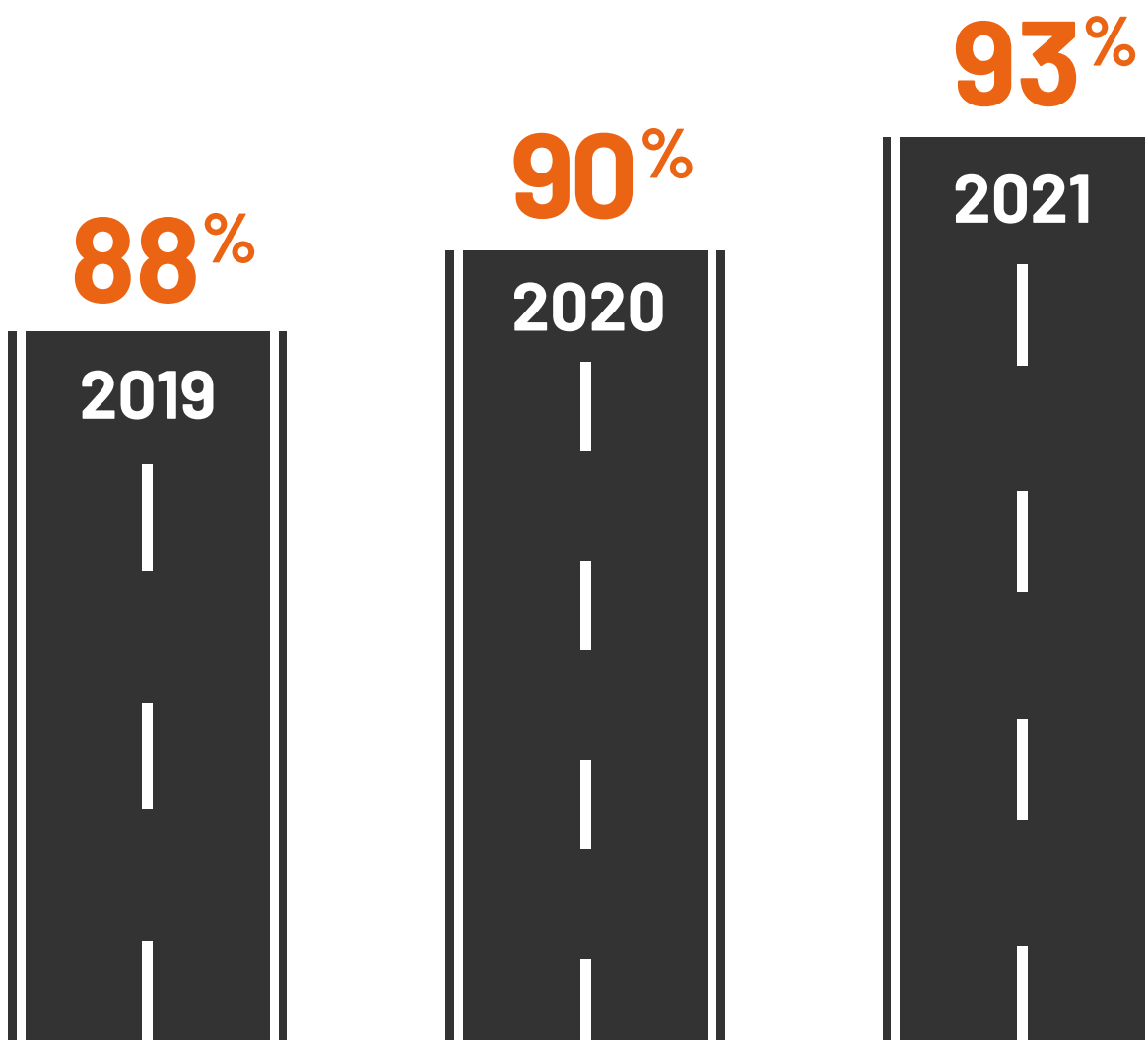
Net

## PROMOTER SCORE

Notre *Net Promoteur Score* (NPS) est la mesure clé pour identifier notre taux de recommandation des clients. Nous tenons à faire de chaque rencontre avec un client une base de référence.

Même pendant la pandémie de 2020, nous avons connu une croissance de 2 % en utilisant une stratégie qui répondait aux exigences de la pandémie - **nos processus de réclamation sans contact**.

Nous nous sommes appuyés sur cette stratégie au fil des ans, en identifiant inlassablement les besoins uniques de nos clients et en adoptant des processus innovants pour mieux les servir



# Pourquoi

## SE FRANCHISER AVEC SIMPLICITY

Être réparateur de carrosserie indépendant constituer un défi à bien des égards. La plateforme de franchise Simplicity Soins D'Auto fournit les outils qui vous aident à servir vos clients, à stimuler les ventes et à gérer vos opérations. Notre structure de soutien pratique aide les réparateurs de carrosserie à développer leur entreprise avec moins de stress tout en améliorant la rentabilité.

Devenir un franchisé Simplicity Soins D'Auto permet un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée en ayant une équipe dédiée qui soutient vos buts et objectifs commerciaux. Le fait que votre entreprise fonctionne à un niveau optimal peut également vous aider à obtenir une reconnaissance locale dans votre marché.

Nous avons simplifié le processus de possession et d'exploitation d'une franchise d'entretien automobile et de carrosserie afin que vous puissiez vous concentrer sur vos clients.

Prenez contact avec nous dès aujourd'hui pour accélérer la réalisation de vos objectifs commerciaux.

En outre, vous recevrez un soutien dans ces domaines spécifiques :



**Développement de nouvelles affaires**



**Formation pratique des employés**



**Marketing et publicité**



**Personnel d'assistance sur le terrain**



**Un meilleur pouvoir d'achat**



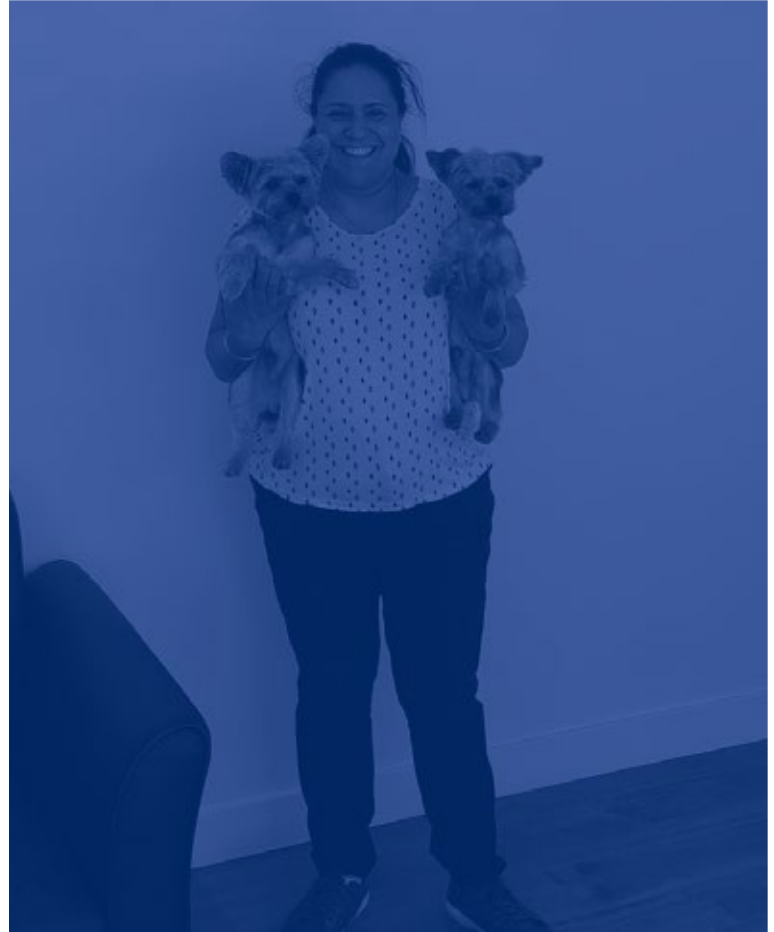
**Outils de contrôle de la qualité**



**Des procédures opérationnelles efficaces**



**Participation à notre groupe de performance**



## Connectez-vous **avec nous**

### Êtes-vous prêt pour un changement dans votre entreprise ?

Nos franchisés ont l'ambition de développer leur entreprise mais ont besoin d'un soutien pour y parvenir. Ensemble, nous travaillons pour renforcer et développer votre entreprise tout en vous aidant à atteindre une meilleure qualité de vie. Nous offrons une marque distinctive soutenue par un système d'exploitation qui peut conduire au succès de votre entreprise.

**Simplicity**  
SOINS D'AUTO

**Franchisez votre centre de collision dès aujourd'hui !**

**1-800-871-7612**

**[contact@simplicitycarcare.ca](mailto:contact@simplicitycarcare.ca)**

**[www.simplicitycarcare.ca](http://www.simplicitycarcare.ca)**