

Simplicity  
SOINS D'AUTO

2023

RAPPORT ANNUEL



# SOMMAIRE

- 3 BIENVENUE DANS LE RAPPORT ANNUEL  
2023 DE SIMPLICITY SOINS D'AUTO**
- 4 FAITS SAILLANTS DE 2023**
- 5 REMARQUES DU PDG**
- 8 VISION ET MISSION**
- 9 VALEURS FONDAMENTALES**
- 10 NOTRE STRATÉGIE**
- 11 CRITÈRES ENVIRONNEMENTAUX,  
SOCIAUX ET DE GOUVERNANCE**
- 14 DIVERSITÉ, ÉQUITÉ ET INCLUSION**
- 16 CROISSANCE DU RÉSEAU**
- 17 POURQUOI SE FRANCHISER AVEC SIMPLICITY?**
- 18 OPÉRATIONS**
- 19 CAPACITÉ POUR TOUS**
- 20 FORMATION ET SOUTIEN DES FRANCHISÉS**
- 21 DÉFENSE DES INTÉRÊTS DES CLIENTS**

# BIENVENUE DANS LE RAPPORT ANNUEL 2023 DE SIMPLICITY SOINS D'AUTO

## CE QUE NOUS FAISONS

Simplicity Soins d'auto figure parmi les réseaux de franchises automobiles qui connaissent la croissance la plus rapide au Canada. Notre vision consiste à rendre l'entretien automobile simple et abordable pour tous les propriétaires de véhicules dans le monde. Simplicity Soins d'auto cherche à impacter positivement et profondément ses parties prenantes en leur proposant les avantages suivants :

- 1** augmenter le chiffre d'affaires pour accroître de manière significative le montant alloué aux investissements et à l'infrastructure de l'établissement;
- 2** fournir un soutien opérationnel et des processus inégalés qui contribuent à réduire le stress tout en abaissant les coûts de production;
- 3** tirer parti de notre intelligence des opérations multimagasins (MSO) pour guider et soutenir nos partenaires à travers tous les défis opérationnels qui pourraient survenir au sein de leur entreprise.

Si notre passion nous pousse à créer une meilleure qualité de vie pour nos partenaires franchisés, elle se traduit également par notre souci d'offrir à nos clients la meilleure expérience qui soit.

## SOLUTIONS DE GESTION DES SINISTRES

Nos partenaires interentreprises doivent composer avec une hausse des procédures administratives et des coûts liés à la gestion des sinistres. Notre objectif est d'offrir une plateforme où la complexité de la gestion des sinistres est remplacée par une approche simplifiée et rationalisée.

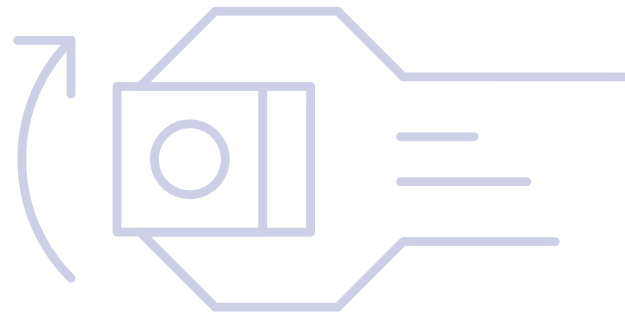
La croissance de notre infrastructure nous permet d'offrir plus de soutien dans les domaines suivants :

- 1** gestion des coûts;
- 2** gestion des sinistres;
- 3** gestion de l'expérience client.

Nous apportons une solution innovante et complète dans l'industrie de la carrosserie et nous nous réjouissons à l'idée de servir nos clients tout en continuant d'accroître la présence de Simplicity sur le marché, à travers le Canada et à l'étranger.



# FAITS SAILLANTS 2023



94

EMPLACEMENTS



RECONNUE

PAR *THE GLOBE AND MAIL* COMME L'UNE DES ENTREPRISES  
À LA CROISSANCE LA PLUS RAPIDE AU CANADA



80%

TAUX DE RECOMMANDATION  
DES CLIENTS (NPS)



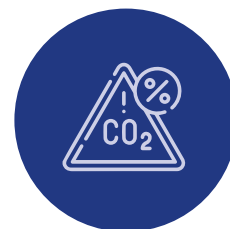
PARTENARIAT

AVEC LA LIGUE ÉLITE DE BASKETBALL  
DU CANADA



EXPANSION

SUR L'ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD ET  
EN NOUVELLE-ÉCOSSE



300

TONNES DE CO2E RETIRÉES  
DE L'ENVIRONNEMENT

# MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Chères parties prenantes,

Au moment d'écrire cette introduction, je suis plein d'optimisme et d'énergie face à ce qui se profile à l'horizon pour Simplicity Soins d'auto, ainsi que pour le marché secondaire de l'automobile dans son ensemble. Bien que 2023 représente de mémoire récente l'une des années les plus difficiles sur le plan macroéconomique et malgré les différents défis opérationnels auxquels ont été confrontés les *Simplifiers*, nous avons tout de même maintenu un rythme de croissance élevé sur le plan des nouveaux magasins et de l'augmentation des ventes par magasins comparables dans l'ensemble du système.

En 2023, nous avons déployé des efforts considérables pour innover dans chaque unité opérationnelle afin d'améliorer de manière significative l'expérience des clients à court et à long terme. Nous avons procédé à d'importants ajustements dans l'allocation et la répartition de nos ressources pour garantir notre apport au marché en tant qu'autorité chargée d'accroître la défense des intérêts des clients, de réduire le coût total des réparations (*total cost of repair*—TCOR) et d'améliorer le développement durable dans le cadre de notre engagement à atteindre la carboneutralité. Les paragraphes suivants illustrent les progrès que nous avons réalisés pour chacun de ces trois piliers stratégiques et offrent un aperçu de ce que Simplicity compte réaliser en 2024.

## Renforcer la défense des intérêts des clients

Simplicity Soins d'auto a perfectionné ses outils technologiques afin d'améliorer la communication entre les centres de collision et les clients, soulignant ainsi son engagement à réduire les temps de cycle des réparations et améliorer la satisfaction des clients. En investissant dans une technologie qui offre des prévisions exactes en ce qui a trait à la date d'achèvement des réclamations en cours, nous

garantissons une expérience uniforme et fluide partout dans le pays. Malgré les défis à relever, tels que les problèmes liés à la chaîne d'approvisionnement et la nécessité d'une normalisation opérationnelle, notre équipe maintient son engagement en faveur de l'excellence. De plus, notre modèle de rétribution, aligné sur notre taux de recommandation des clients (*Net Promoter Score*—NPS), renforce notre mission qui consiste à dépasser les attentes des clients et à honorer la promesse de notre marque, à savoir la qualité et la fiabilité dans chaque interaction.

Le département de Services de plateformes (*Platform Services*) de Simplicity Soins d'auto joue un rôle de premier plan dans l'amélioration de l'efficacité des opérations en centralisant les fonctions administratives essentielles. En proposant des solutions telles que *CleanSheets* pour les estimations, laquelle fait écho au principe de Pareto en s'attaquant aux 20 % des tâches qui produisent 80 % des résultats, et *Claims Dispatch* pour la gestion rationalisée des travaux en cours (*work-in-process*—WIP), nous allégeons efficacement la charge administrative de nos *Simplifiers*. Tout en permettant de réduire les coûts, cette approche contribue à limiter la variabilité des processus dans un contexte de hausse du coût et de la pénurie de main-d'œuvre, ce qui se traduit par une constance et une précision des estimations. Tout en continuant à développer et à perfectionner l'infrastructure de notre département, notre engagement à étendre les effets transformateurs de nos services à l'échelle nationale demeure inébranlable.



Paul Prochilo  
directeur général



## Réduction du coût total de réparation

Dans une ère de volatilité économique et de défis opérationnels croissants, Simplicity Soins d'auto reste dédiée à l'innovation, au développement durable et à la satisfaction des clients. Notre réponse stratégique comprend une formation nationale de plus de 500 heures, dans le but de maîtriser l'économie circulaire, d'améliorer la rentabilité et d'intégrer des technologies avancées CRM (*Customer relationship management*) pour la communication en temps réel. Cette formation, qui met l'accent sur des secteurs clés tels que l'économie de la collision, la gestion du travail en cours (WIP) et la gestion de la capacité, garantit que nos franchisés sont outillés pour améliorer les temps de cycles, réduire la gravité des sinistres tout en abaissant les coûts de gestion associés. En renforçant notre infrastructure et en favorisant la croissance des *Simplifiers*, Simplicity Soins d'auto redéfinit les normes de l'industrie, en offrant à nos partenaires B2B une valeur inégalée tout en affirmant notre approche holistique de soutien aux parties prenantes.

## Engagement Net Zero

Au cours de l'année écoulée, les *Simplifiers* à travers le Canada ont embrassé notre mission avec une vigueur sans pareil, nous rapprochant de nos objectifs de carboneutralité. Amorcée avec un projet pilote BETA implanté dans dix établissements, notre certification PAS 2060 a pris de l'ampleur pour atteindre 36 sites, préparant le terrain à une participation de l'ensemble du réseau au cours des trois prochaines années. Ce cheminement n'a pas seulement élevé notre niveau d'engagement envers les clients et les communautés que nous desservons, mais il a également produit des résultats financiers remarquables, améliorant notre marge brute, nos bénéfices avant intérêts, impôts, dépréciation et amortissement (BAIIDA [*Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization—EBITDA*]), tout en réduisant la gravité et le temps de cycle. L'intégration du développement durable dans nos piliers stratégiques a joué un rôle de catalyseur dans ces réalisations. En 2023, nous avons fait des avancées significatives dans la réduction des émissions de carbone en éliminant près de 3 000 tonnes de CO<sub>2</sub>e, ce qui équivaut à 76 662 arbres plantés dans les communautés où nous assurons le service, mettant en évidence notre conviction que les entreprises sont de puissants agents de changement positif. 2024 promet d'être une année charnière dans l'établissement de nouvelles normes de décarbonisation, renforçant notre rôle de leaders dans la réalisation d'un avenir durable.



## Conférence sur la Croissance de Simplicity

En 2023, Simplicity Soins d'auto a fièrement organisé sa deuxième conférence annuelle sur la Croissance au renommé Centre des Congrès de Niagara Falls. Cet événement marquant a rassemblé nos *Simplifiers*, ainsi que des partenaires et des conférenciers réputés de marques emblématiques telles que Disney et McDonald's. Conçu pour inspirer, réseauter et proposer des stratégies commerciales pratiques, le rassemblement s'est conclu avec un impressionnant taux de promotion de 98 %, soulignant notre engagement indéfectible à dépasser les attentes.

En alignement avec notre engagement carboneutre, nous avons assumé l'entière responsabilité de l'empreinte carbone de la conférence. En collaboration avec *Carbon Neutral Repair* (Réparation Carboneutre), nous avons non seulement quantifié les émissions de carbone liées à l'hébergement et aux déplacements, lesquelles totalisent 86 273 kg de CO<sub>2</sub>e, mais nous avons également pris des mesures catégoriques en achetant des compensations pour 172 546 kg de CO<sub>2</sub>e, afin de nous assurer que l'événement soit climatiquement positif. Cette initiative reflète notre conviction fondamentale de laisser chaque communauté meilleure que nous l'avons trouvée, démontrant le leadership de Simplicity en matière de durabilité et de responsabilité d'entreprise.

## À quoi s'attendre en 2024

En tant que septième plus grande organisation de réparation de carrosserie au Canada, Simplicity Soins d'auto demeure fidèle à son engagement de croissance sans précédent. En fournissant aux *Simplifiers* un soutien opérationnel inégalé et en nous concentrant sans relâche sur la réduction du coût total de réparation (TCOR) pour tous les segments de clientèle, nous continuons à définir les standards de l'industrie.

Nous annoncerons l'ajout de notre dernière initiative relative à la capacité, *Capacity for All*. Elle introduit une nouvelle ère dans l'efficacité des réparations, garantissant une action immédiate lorsque des contraintes de ressources émergent, de manière à ce que les *Simplifiers* puissent naviguer aisément à travers les défis liés à la capacité, en s'assurant que chaque véhicule reçoive une attention immédiate. Les réactions positives de la part des *Simplifiers* soulignent son potentiel transformateur.

Avec optimisme, nous prévoyons de dépasser nos attentes de croissance d'ici la fin de 2024. C'est la dévotion de nos *Simplifiers* à travers le pays, secondée par notre leadership, nos équipes de soutien opérationnel et par l'intégrité de notre marque, qui nous propulse vers l'avant.

À nos estimés partenaires de flotte, assureurs partenaires et collaborateurs de la chaîne d'approvisionnement, nous vous exprimons notre gratitude pour votre partenariat indéfectible. En 2024, nous renouvellerons nos objectifs de réduction de coûts et de neutralité carbone, forgeant des stratégies durables pour rationaliser les opérations et améliorer la collaboration.

Ensemble, nous nous engageons dans un voyage vers un avenir plus brillant et plus durable.

Restez en sécurité et demeurez toujours optimistes!

**Paul Prochilo**

*directeur général*

# VISION

Rendre l'entretien automobile simple et abordable pour chaque propriétaire de véhicule dans le monde.

# MISSION

Simplicity Soins d'auto offre une expérience client de classe mondiale. Nous traitons avec tous les partenaires et clients en nous appuyant sur les piliers de valeur, de confiance et d'intégrité.

Nous sommes des leaders en solutions innovantes et nous nous efforçons de continuellement offrir une valeur ajoutée à nos parties prenantes. Nous avons une responsabilité sociale envers les partenaires, les personnes et les communautés où nous proposons nos services. Nous sommes stratégiques dans nos opérations commerciales, garantissant ainsi de la valeur à nos actionnaires.





# VALEURS FONDAMENTALES



**NOUS ÉMERVEILLONS NOS CLIENTS >>** Simplicity Soins d'auto s'engage à fournir une expérience de service uniforme, fluide et simplifiée. Nous sommes obsédés par l'idée de dépasser les attentes de nos clients et nous nous engageons à répondre à leurs besoins en constante évolution.



**NOUS VALORISONS NOS GENS >>** Nos gens constituent notre ressource la plus précieuse. Nous nous engageons à leur assurer un développement continu, sur le plan tant personnel que professionnel. Nous souhaitons enrichir leur vie, pour qu'à leur tour ils puissent enrichir celle des autres.



**NOUS GARDONS LES CHOSES SIMPLES >>** Nous élaborons continuellement de nouveaux procédés pour simplifier notre monde. Notre organisation propose à nos clients une expérience simplifiée, pour que traiter avec nous soit agréablement facile.



**NOUS BÂTISSONS DES RELATIONS >>** Nous considérons les relations comme l'un des atouts les plus importants qu'une organisation puisse développer. Nous nous dévouons à bâtir des relations en offrant d'abord de la valeur, sur la base de la confiance, de l'intégrité et de la transparence.



**NOUS INNOVONS POUR CRÉER DES SOLUTIONS >>** Simplicity Soins d'auto s'engage dans l'innovation et l'avancement technologiques, lesquels alimentent notre quête d'amélioration continue. Nos initiatives en matière d'innovation améliorent également l'échelle, l'agilité, l'efficacité, l'expérience client, la valeur globale et l'avantage concurrentiel de l'organisation.

# NOTRE STRATÉGIE



## Franchisés

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.



## Consommateurs

Lorsqu'il s'agit de prendre soin de vous et de votre véhicule, Simplicity Soins d'auto vous simplifie la vie et garantit l'entière satisfaction du client grâce à un service proactif, une communication transparente et un savoir-faire de haut niveau.

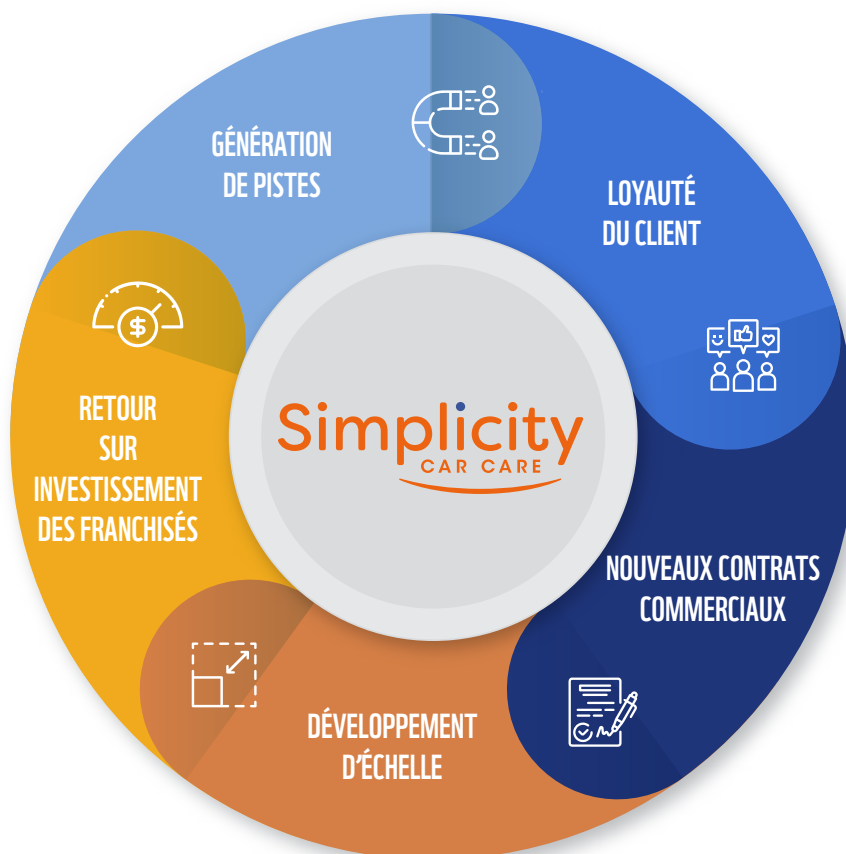


## Partenaires commerciaux

Simplicity Soins d'auto travaille sans relâche pour offrir un niveau inégalé de réduction des coûts et de service à la clientèle grâce à des processus et des systèmes novateurs.

## Le volant d'inertie de Simplicity

Un cycle vertueux se définit comme un processus systématique d'événements dans lequel chacun a un effet bénéfique sur le suivant. Chez Simplicity Soins d'auto, nos objectifs stratégiques sont élaborés autour de la culture qui consiste à créer un niveau élevé de valeur lors de chaque interaction, avec toutes les parties prenantes.



# CRITÈRES ENVIRONNEMENTAUX, SOCIAUX ET DE GOUVERNANCE

## Programmes de développement durable

L'introduction en 2023 des programmes BETA et LEAP a marqué une étape importante dans la progression de Simplicity Soins d'auto. Lancé à titre expérimental dans dix emplacements stratégiques, le programme BETA jette les bases de nos initiatives vertes. Cette phase initiale a été cruciale pour préparer le terrain en vue de l'élaboration de normes et de politiques globales en matière de développement durable à travers notre réseau. Suite au succès de BETA, nous avons étendu l'expérience avec LEAP, un deuxième groupe cible. En analysant l'efficacité et les résultats positifs issus de ces initiatives, nous avons décidé de fusionner dans une approche unifiée les connaissances et les avancées provenant de BETA et de LEAP. Cette consolidation signale la fin de la phase pilote et le début d'une application plus large de nos pratiques de développement durable à l'échelle de tous les emplacements.

## Certification PAS 2060

Établie par l'Institut britannique des Normes, la certification PAS 2060 sert, à l'échelle mondiale, de référence pour la neutralité carbone. Elle a contribué à réduire considérablement nos émissions de CO<sub>2</sub>, soit l'équivalent de plus de 76 000 arbres plantés. Cette certification exigeante impose un protocole strict pour mesurer, réduire et compenser les émissions de carbone, soulignant notre engagement indéfectible envers la gestion environnementale.

## Adoption culturelle des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG)

Dans notre cheminement vers les ESG, nous avons observé une transformation des attitudes au sein de notre réseau. Initialement accueillis avec scepticisme, nos efforts persistants pour mettre en évidence les avantages des ESG ont conduit à un changement notable. Les sondages révèlent une variation écrasante de 70 % de négativité, il y a 18 mois, à 85 % de perception positive ou neutre des ESG aujourd'hui. Cette évolution met en évidence notre engagement envers les *Simplifiers* à favoriser une culture environnementale durable, grâce à l'adoption proactive de ces initiatives vitales par nos franchisés et nos équipes de direction.

Seize nouvelles installations LEAP ont rejoint l'aventure de la neutralité énergétique dans le cadre du programme de collecte de données de 2024 :

- » Rogersville
- » Ottawa Dt
- » Port Perry
- » Pickering
- » Mississauga Central
- » Oakville East
- » Vaughan
- » Aylmer
- » Richmond Hil
- » Sarnia
- » St. Thomas
- » Windsor N
- » Windsor L
- » Sudbury
- » Watford
- » Airdrie



## Ce que nous avons fait

Comme nous l'avons déjà mentionné, en 2023, nous avons lancé avec succès les programmes LEAP et BETA, accélérant la progression des mesures relatives au développement durable. Ces initiatives ont servi de cadre de référence pour l'intégration de normes et de politiques de durabilité à travers notre réseau. Avec notre programme d'engagement *Net Zero*, nous accordons des avantages à trois sphères critiques : les assureurs, les franchisés et la chaîne d'approvisionnement.

### Assureurs

Nous soutenons la conformité et le développement durable des assureurs en fournissant les données essentielles pour la Déclaration du champ d'application 3 de l'OSFI, la neutralisation des émissions de carbone par le biais de la certification PAS 2060 et des stratégies de réduction des coûts, telles que la priorisation de l'entretien et l'utilisation de pièces recyclées, promouvant ainsi des pratiques respectueuses de l'environnement dans le domaine de la réparation de carrosseries.

Cela illustre comment, grâce à notre collecte de données, nous pouvons mesurer et fournir à nos partenaires assureurs un rapport détaillé précisant l'impact exact de leurs émissions de CO<sub>2</sub> sur le réseau Simplicity, ainsi que sur les émissions moyennes de CO<sub>2</sub> par réparation.

Aperçu des sites BETA :

- » nous avons recueilli des informations précieuses sur les 10 sites BETA, révélant des données significatives sur les émissions de CO<sub>2</sub> qui échappent au contrôle opérationnel;
- » nous avons souligné l'importance de prendre en compte les émissions provenant de chaînes d'approvisionnement tierces et de sources non opérationnelles dans notre stratégie de réduction.

Total des unités réparées	CO <sub>2</sub> e moyen/réparation	Total des émissions de CO <sub>2</sub> supprimées des rapports des assureurs	Impact total du réseau sur les émissions de CO <sub>2</sub> des assureurs
4168	705kg	2,938,440	6,991,485

## Franchisés

Notre stratégie ESG augmente les bénéfices des *Simplifiers* en améliorant l'efficacité opérationnelle et en réduisant les coûts. Les initiatives axées sur la réduction des déchets permettent non seulement d'économiser de l'argent, mais aussi de promouvoir la durabilité environnementale. L'engagement auprès des communautés locales renforce les liens avec les clients, améliore l'image de marque et garantit le succès à long terme des franchises.

### Chaîne d'approvisionnement

Nous renforçons la chaîne d'approvisionnement en créant des liens durables pour améliorer la collaboration et la continuité en cas de difficultés. En mettant l'accent sur la durabilité, nous encourageons l'approvisionnement responsable, minimisons les impacts environnementaux et générons une valeur à long terme qui profite à toutes les parties prenantes.

### La comptabilisation du carbone

Dans le contexte de la comptabilité carbone, le concept de « champ d'application » permet de classer les émissions de gaz à effet de serre en fonction de leur provenance.

**Le champ d'application 1** englobe les émissions directes provenant de sources détenues ou contrôlées par l'entreprise, telles que la combustion de carburants et de combustibles, ainsi que celles liées aux véhicules commerciaux.

**Le champ d'application 2** couvre les émissions indirectes issues de la production d'énergie achetée, y compris le chauffage et l'électricité.

**Le champ d'application 3** englobe toutes les autres émissions indirectes qui se produisent dans la chaîne de valeur d'une entreprise, comme celles de la chaîne d'approvisionnement, de l'utilisation des produits et des déplacements des employés, représentant souvent la plus grande part de l'empreinte carbone d'une organisation et posant le plus grand défi en matière de gestion.

Grâce à la collecte de données dans le cadre de notre programme BETA, nous fournissons des rapports détaillés sur l'impact du CO<sub>2</sub> à nos partenaires assureurs du réseau Simplicity, dont la quantité de CO<sub>2</sub> par réparation. Il en ressort que 78 % des émissions relèvent du champ d'application 3, ce qui souligne la nécessité de collaborer stratégiquement avec les partenaires pour traiter les émissions de tiers provenant des chaînes d'approvisionnement et des sources non opérationnelles.



## Où en sommes-nous?

Actuellement, 35 des sites de Simplicity, soit environ 37 % de l'ensemble de notre réseau, font partie de notre programme de collecte de données. Des prévisions approfondies mettent en évidence notre cheminement vers l'intégration homogène du réseau, en vue de parvenir en 2028 à l'aboutissement de notre vaste initiative d'intégration.

## Où allons-nous?

Nous sommes inébranlables dans notre volonté de respecter les principes de simplicité, d'accessibilité financière et de durabilité environnementale qui guident nos actions futures. Nous insistons sur l'importance de travailler ensemble et de poursuivre notre engagement collectif en faveur des objectifs de durabilité. Cette collaboration s'étend à l'ensemble de notre écosystème, en incluant les partenaires de la chaîne d'approvisionnement, les alliés de l'assurance et ceux qui aspirent à la simplicité à nos côtés.

## Remerciements et appréciation

Nous remercions chaleureusement tous les membres de la famille Simplicity pour leur engagement inébranlable dans nos efforts de développement durable. Une mention particulière pour souligner notre reconnaissance envers nos opérateurs de flotte, nos partenaires d'assurance et nos collaborateurs de la chaîne d'approvisionnement pour leur contribution essentielle et leur partenariat.

# DIVERSITÉ, ÉQUITÉ ET INCLUSION (DEI)

## Adopter la diversité, l'équité et l'inclusion comme piliers de progrès

Chez Simplicity Soins d'auto, notre engagement en faveur de la diversité, de l'équité et de l'inclusion (DEI) est devenu une pierre angulaire de notre éthique d'entreprise en évolution, reflétant notre volonté de nous aligner sur les tendances dynamiques de l'industrie de la collision. En tant que pilier essentiel, au même titre que le service à la clientèle, la productivité et l'efficacité, les initiatives DEI font partie intégrante de la progression et de l'expansion de notre entreprise. La diversité culturelle et ethnique de notre effectif est valorisée et encouragée, car nous croyons qu'elle renforce nos fondations en facilitant l'intégration harmonieuse des travailleurs étrangers et de divers membres de la communauté dans le tissu dynamique de notre entreprise.

## Talent global, impact local

Nos stratégies proactives pour remédier à la pénurie de techniciens comprennent la collaboration avec une agence de conseil en immigration pour recruter des talents internationaux, ouvrant ainsi la porte de la famille Simplicity à des travailleurs qualifiés provenant des quatre coins du globe. Grâce au processus d'évaluation de l'impact sur le marché du travail, nous introduisons de nouvelles méthodes pour accroître nos capacités et nous prévoyons de partager ces connaissances précieuses et ces résultats fructueux avec nos partenaires franchisés.

Dans la poursuite d'un environnement de travail inclusif, nous avons instauré un programme de formation complet, axé sur la sensibilité et la prise de conscience culturelle, destiné à nos directeurs généraux et aux responsables de nos centres de collision. Cette initiative leur fournit les outils nécessaires pour soutenir et intégrer avec succès les nouveaux employés issus de divers milieux culturels.

Conscients de la diversité linguistique de notre équipe, nous veillons à ce que tous les documents relatifs à la santé, à la sécurité et à la formation soient accessibles dans la langue de choix des employés. Cette approche volontaire de la communication facilite l'apprentissage, favorise la rétention et encourage notre personnel à mettre en pratique leurs connaissances de manière plus efficace, indépendamment de leur langue maternelle.

## Valoriser les femmes dans la technologie

Envisageant l'horizon 2024, nous aspirons à renforcer la diversité de genre au sein de nos rangs, plus précisément en recrutant des femmes dans les technologies par le biais de sensibilisation auprès des établissements d'enseignement offrant des programmes de réparation de carrosserie. Cette démarche devrait générer de nouvelles perspectives et contribuer à la création d'un milieu de travail plus inclusif.

Les avantages de la DEI dépassent le cadre des opérations internes; elle solidifie les relations entre notre entreprise et l'ensemble de la communauté. Une main-d'œuvre hétérogène reflète notre base de clients, favorise la croissance mutuelle, en plus d'exploiter un large éventail de points de vue qui servent d'agent catalyseur dans l'amélioration de nos services et de l'innovation au sein de nos opérations.

## Investir dans la DEI pour un avenir meilleur

Pour Simplicity Soins d'auto, la DEI va au-delà du simple engagement; elle représente un investissement continu dans notre personnel et dans l'avenir de notre entreprise. Nous croyons au pouvoir des nouvelles idées pour stimuler l'innovation et le progrès, sachant qu'en privilégiant la DEI, nous renforcerons non seulement notre équipe existante, mais nous assurerons également le succès et la vitalité à long terme de notre entreprise.



# CROISSANCE DU RÉSEAU

En 2023, Simplicity Soins d'auto a connu sa troisième plus importante année sur le plan de la croissance, accueillant une vague de nouveaux *Simplifiers*. Nous avons fait notre entrée dans de nouvelles provinces, l'Île-du-Prince-Édouard et la Nouvelle-Écosse, ce qui constitue une étape significative. Yves Pronovost s'est joint à notre équipe, injectant un regain d'énergie et d'attention à nos activités au Québec en consolidant notre présence dans la province avec l'ouverture de nouveaux magasins et le renforcement des liens avec les franchisés.

Notre conférence annuelle sur la croissance a connu un succès remarquable, attirant de nouveaux franchisés et les intégrant aisément à notre réseau. Ce rassemblement a mis en lumière tout l'éventail d'offres de Simplicity, illustrant le solide système de soutien à la base du réseau Simplicity Soins d'auto.

Notre force réside dans notre communauté de franchisés, car nous privilégions les personnes plutôt que les emplacements. L'année dernière, nous avons célébré l'arrivée de plusieurs nouveaux membres dans notre famille, et nous brûlons d'impatience à l'idée d'accueillir ceux qui nous rejoindront dans l'année à venir.





# POURQUOI SE FRANCHISER AVEC SIMPLICITY?

Avoir une entreprise indépendante spécialisée en réparation de carrosserie comporte de nombreux défis. La plateforme de franchise Simplicity Soins d'auto fournit les outils qui peuvent vous aider en matière de service à la clientèle et de gestion de vos opérations. Devenir franchisé Simplicity Soins d'auto vous permet de mieux concilier travail et vie personnelle en bénéficiant de l'appui d'une équipe dévouée qui vous aidera à atteindre vos buts et objectifs professionnels. Exploiter votre entreprise à un niveau optimal peut également renforcer votre notoriété sur le marché local.

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.

Contactez-nous dès maintenant pour accélérer la mise en œuvre de vos objectifs commerciaux.



## VOUS BÉNÉFICIEREZ ÉGALEMENT D'UN SOUTIEN DANS LES DOMAINES SUIVANTS :



**DÉVELOPPEMENT DE NOUVELLES  
OCCASIONS D'ACHATS**



**FORMATION PRATIQUE  
POUR LES EMPLOYÉS**



**MARKETING  
ET PUBLICITÉ**



**PERSONNEL DE SOUTIEN  
SUR LE TERRAIN**



**MEILLEUR POUVOIR  
D'ACHAT**



**OUTILS DE CONTRÔLE  
DE LA QUALITÉ**



**PROCÉDURES  
OPÉRATIONNELLES EFFICACES**



**PARTICIPATION À NOTRE  
GROUPE DE PERFORMANCE**

# OPÉRATIONS

En 2023, Simplicity Soins d'auto a raffiné son orientation stratégique en mettant l'accent sur trois domaines essentiels : la capacité, la performance et la rentabilité. Cette triade constitue la pierre angulaire de notre engagement à améliorer la simplicité et l'efficacité de l'expérience automobile. Au cœur de notre philosophie figure la simplicité transactionnelle, un principe cultivé par une communication sans faille et de solides partenariats avec les compagnies d'assurance et les clients.

Nous sommes dévoués à fournir un travail de qualité, à éliminer le recours aux visites ultérieures et à rationaliser le processus, de la remise du véhicule à sa restitution. Cela implique de proposer des options de location et des réparations rapides pour éviter au client tout désagrément. Notre attention s'étend également jusqu'à l'efficacité administrative, en garantissant des procédures de facturation et d'estimation rapides pour éviter les pièges des paiements retardés et de la récupération des informations.

La performance est quantifiée par notre agilité à réparer les véhicules, en privilégiant un délai rapide « de clé à clé » sans compromettre la qualité. La capacité, quant à elle, reflète notre aptitude à gérer efficacement le volume de travail, de la soumission rapide des estimations à la minimisation du temps d'immobilisation des véhicules sur nos sites ou en transit.

En optimisant le flux opérationnel, nous offrons une expérience client inégalée, établissant une nouvelle référence dans l'industrie de l'entretien automobile. Ensemble, ces points stratégiques soulignent l'engagement de Simplicity envers l'innovation, la qualité et le service sans faille et contribuent à faire progresser notre vision d'un avenir plus efficace et davantage axé sur le client.



## ÉTABLIR L'INFRASTRUCTURE POUR SOUTENIR L'EXPANSION

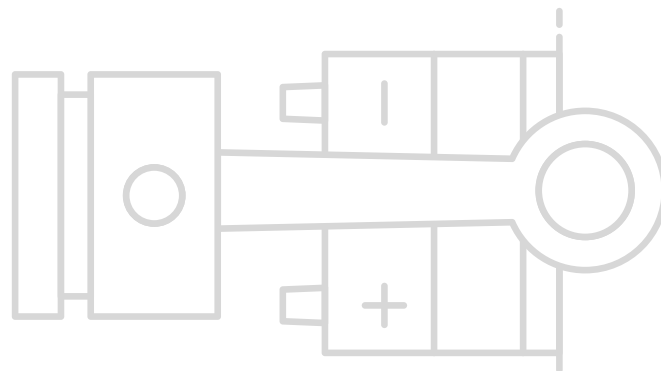
Tout au long de 2023, Simplicity Soins d'auto a connu une année de croissance et de développement infrastructurel remarquable, augmentant nos capacités et étendant notre portée à travers le Canada. En commençant l'année avec un solide réseau de 82 ateliers, nous avons franchi une étape importante en augmentant notre présence à 94 emplacements, grâce notamment à notre expansion stratégique en Nouvelle-Écosse et au renforcement de notre empreinte au Québec. Au cours de cette période, nous avons également accueilli de nouveaux clients par le biais du service de rédaction des estimations *CleanSheets*, ce qui a solidifié notre position sur le marché.

Un élément clé de notre stratégie pour 2023 a été la transition harmonieuse de notre système de gestion vers une plateforme plus avancée et plus polyvalente. Ce changement monumental, qui a touché nos ateliers sur une période de trois mois seulement, a nécessité des mises à niveau technologiques complètes, une formation intensive et le recours à une approche proactive pour le changement du système de gestion, lequel bénéficie désormais d'une assistance multilingue. En parallèle, l'adoption du système nuagique de rapports a considérablement amélioré notre visibilité opérationnelle et notre connaissance des performances de l'entreprise.

L'introduction de nouveaux services de plateforme tels que la planification et l'expédition, ainsi que la mise en place du bureau d'aide *HelpDesk*, ont fondamentalement transformé notre modèle d'offre de services. Ces innovations optimisent non seulement l'efficacité opérationnelle, mais garantissent aussi la résolution rapide de tout problème, améliorant ainsi l'expérience des clients et des partenaires.

2023 représente également une année de normalisation au sein de Simplicity Soins d'auto, car nous avons institutionnalisé les meilleures pratiques dans les procédures afin de garantir la constance dans l'exécution et la prévisibilité. Nous avons harmonisé les processus de nivellement de charge, les opérations du *HelpDesk* et la gestion de la capacité, et nous avons fait des progrès significatifs en réponse aux préoccupations relatives à la protection de la vie privée et à la sécurité, renforçant encore davantage l'intégrité et la fiabilité de nos opérations.

# CAPACITÉ POUR TOUS

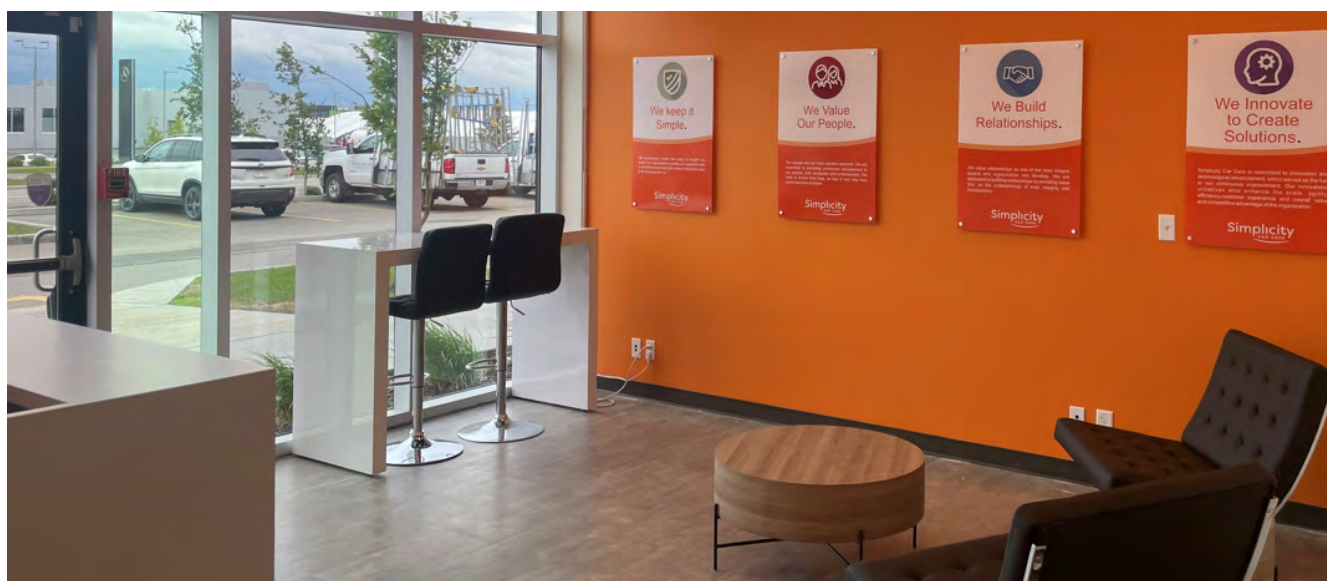


L'initiative innovante *Capacity for All* de Simplicity Soins d'auto représente un changement de paradigme dans la manière dont nous gérons et optimisons la distribution de la charge de travail à travers notre réseau. Cette approche avant-gardiste découle de notre modèle original *Hub and Spoke* (modélisation en étoile), qui centralisait les charges de travail autour d'un centre principal (*hub*), soutenu par des sites satellites (*spoke*). Le modèle traditionnel, bien qu'efficace, présentait des limites sur le plan de l'évolution et de la flexibilité, notamment lors des périodes de forte demande.

Avec *Capacity for All*, nous avons transformé notre cadre opérationnel afin d'identifier et d'utiliser les capacités disponibles dans toute notre organisation, plutôt que de dépendre d'un seul centre. Cette méthode garantit que, si un centre atteint sa capacité, nous pouvons aisément rediriger le travail vers d'autres ateliers de notre réseau disposant d'un espace vacant. Cette transition est essentielle pour maintenir notre engagement envers l'excellence du service, en veillant à ce que nous puissions traiter tous les travaux sans retard.

La mise en œuvre de fonctions avancées de programmation et de répartition fait partie intégrante de *Capacity for All*. Ces outils sont essentiels pour gérer la charge de travail des ateliers et pour identifier les points de pression de la capacité à travers le réseau. En exploitant notre technologie, ainsi que des procédures opérationnelles standardisées, nous pouvons rapidement répondre à la demande et redistribuer les charges de travail.

*Capacity for All* souligne l'engagement de Simplicity Soins d'auto en faveur de solutions innovantes qui améliorent notre prestation de services et soutiennent nos partenaires. Par cette initiative, nous démontrons notre engagement en faveur de l'excellence opérationnelle et de la satisfaction des clients, renforçant ainsi notre position de leader dans le secteur de l'entretien automobile.



# FORMATION ET SOUTIEN DES FRANCHISÉS

En réponse à la croissance de notre organisation et à l'évolution de ses besoins, Simplicity Soins d'auto a élargi son équipe opérationnelle en 2023, améliorant notre cadre de formation et de soutien des franchisés. En ajoutant davantage de gestionnaires de performance régionaux et un spécialiste de la conversion sur le terrain à travers l'Ontario, l'Alberta, le Québec et les régions de l'Atlantique, nous avons considérablement renforcé notre capacité à coordonner et aider nos ateliers de manière efficace, en plus d'en intégrer facilement de nouveaux à notre réseau.

Conscients des avantages inestimables des interactions en personne, nous avons réintroduit des sessions de formation régionales trimestrielles. Ces sessions sont indispensables pour renforcer le sentiment d'appartenance à une communauté parmi les franchisés. Les sujets abordés vont du processus de réparation Simplicity au fonctionnement de l'atelier, en mettant l'accent sur des expériences d'apprentissage pratiques,

difficiles à reproduire numériquement, telles que l'évaluation des dommages sur les véhicules. En plus de favoriser le développement des compétences, cette approche facilite également l'échange d'idées et de connaissances entre les *Simplifiers*, en abordant les défis et en partageant les meilleures pratiques pour la gestion des ateliers.

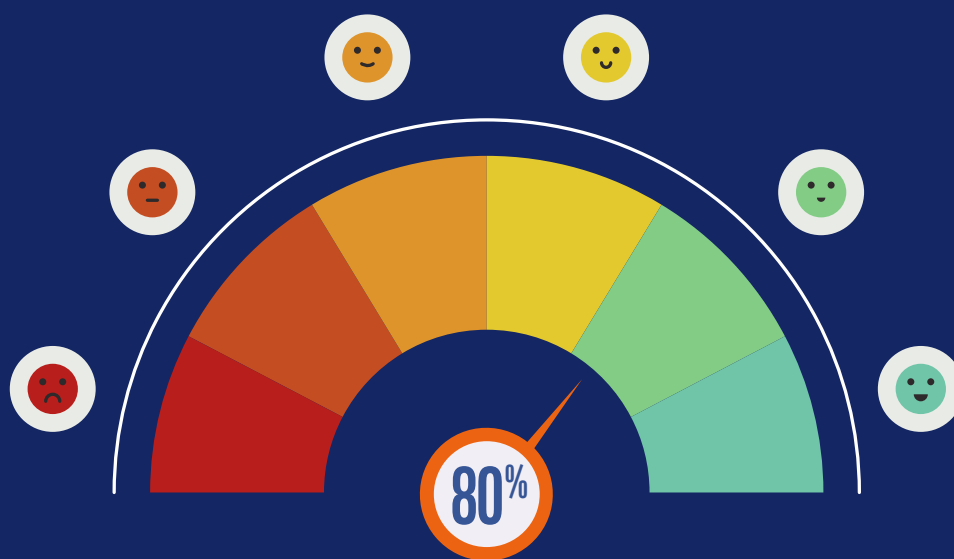
Alors que nous naviguons sur un marché plus compétitif en 2024, notre engagement n'est pas de nous réinventer, mais d'exceller dans nos procédures actuelles, en assurant un service plus rapide et une rentabilité accrue pour nos franchisés. Cette volonté inébranlable d'améliorer la capacité, les performances et la rentabilité témoigne de notre stratégie visant à garantir le succès de nos ateliers dans le secteur dynamique de la réparation automobile.



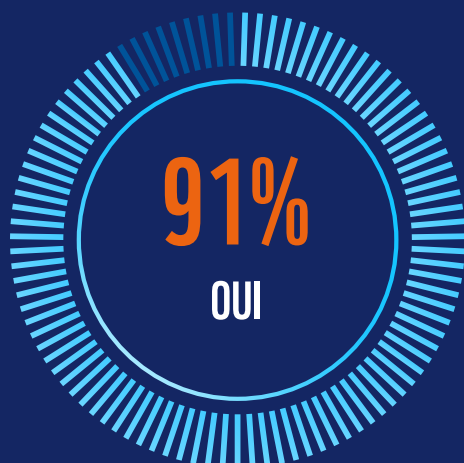
# DÉFENSE DES INTÉRÊTS DES CLIENTS

Chez Simplicity Soins d'auto, nous pensons que la défense des intérêts des clients est primordiale, comme en témoigne notre *Net Promoter Score* (NPS) pour 2023.

Dans les graphiques ci-dessous, nous partagerons notre NPS 2023 et notre historique de livraison de véhicules dans les temps.



## Votre véhicule était-il prêt au moment prévu?



CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES
OUI	91%
NON	9%

Connectez **avec nous**

**Êtes-vous prêt pour un  
changement au sein de 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 vous proposons 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  
carrosserie dès aujourd'hui!**

**1-800-871-7612**

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