

# Toyota Canada – Meilleures pratiques des ateliers certifiés

- 1) **Équipement de protection** – L’atelier de carrosserie doit être équipé d’articles tels que des écrans, des couvertures et des toiles de protection pour la soudure, des gants de protection, des manchettes de protection en cuir, des lunettes de sécurité, des masques respiratoires pour la peinture et des gants hybrides. Le personnel doit savoir comment utiliser ces produits ainsi que les autres dispositifs de sécurité dans l’atelier.
- 2) **Processus** – L’atelier doit prendre toutes les précautions nécessaires pour protéger la voiture du client, ce qui inclut un espace d’entreposage approprié et sécurisé, ainsi que l’utilisation de matériel destiné à protéger l’intérieur de la voiture, tel que des tapis et des housses pour les sièges et le volant. Aucune pièce ne doit être entreposée dans le véhicule du client.
- 3) **Image** – L’atelier doit véhiculer une image de marque ou exiger le port d’un uniforme avec des badges d’identification afin que les clients puissent facilement identifier les employés.
- 4) **Communication** – L’atelier doit pouvoir communiquer avec le client selon le mode de communication préféré de ce dernier (téléphone, courriel, messages textes). Cette préférence doit être établie tôt dans le processus de planification. L’atelier doit également posséder un site web et doit assurer sa présence dans les médias sociaux tels que Twitter, Facebook, etc. de manière suivie et assidue.
- 5) **Réunions de production**– L’atelier doit tenir une ou plusieurs réunions par jour avec son personnel afin de discuter de divers sujets tels que la production quotidienne, les véhicules devant être livrés, les retards, la santé et la sécurité, l’information technique, les conseils, les politiques de l’entreprise, les procédures spéciales, etc.
- 6) **Règles et procédures opérationnelles normalisées** – L’atelier doit disposer de politiques écrites en matière de santé et de sécurité, de comportement, d’équipement de protection, de contrôle de la qualité et d’autres processus dans ses différents services. L’atelier doit également disposer de procédures opérationnelles normalisées pour les différentes tâches de l’atelier telles que le contrôle qualité, la finition, la peinture, la préparation, l’entretien ménager, etc. Ces règles et procédures doivent être revues et mises à jour annuellement et communiquées à tout le personnel.
- 7) **Gestion 5S / Lean** – L’atelier doit entretenir ses locaux quotidiennement selon le modèle 5S ou LEAN. La méthode 5S consiste à:
  - Supprimer l’inutile – Élimination du fouillis ou des objets inutiles.
  - Situer les choses – Placement et identification des outils et des équipements.
  - (faire) Scintiller – Tout doit être propre et bien rangé.
  - Standardiser les règles – Établir des normes.
  - Suivre et progresser – Mise en œuvre constante du modèle 5S.
  - « Une place pour chaque chose, et chaque chose à sa place »
- 8) **Formation et information**–L’atelier doit s’engager dans la formation et le développement professionnel de ses employés. Il doit disposer d’ordinateurs permettant au personnel de suivre des formations en ligne, de consulter des fiches techniques et d’être informé de l’évolution des

tendances et de la technologie dans le secteur. L'atelier doit participer à des conférences de l'industrie, telles que CCIF, SEMA, NACE, et à des événements locaux organisés par des grossistes ou des fournisseurs.

- 9) **Options de transport** – L'atelier doit offrir à ses clients un moyen de transport de remplacement pendant qu'il détient un véhicule, tel qu'un service de navette ou un véhicule de remplacement.
- 10) **Essais routiers** – L'atelier doit mettre à l'essai tous les véhicules une fois les réparations terminées, en particulier les véhicules plus récents dotés de systèmes de sécurité perfectionnés, afin de s'assurer que ces derniers fonctionnent correctement. Les essais routiers doivent être effectués si les réparations comprennent de la soudure, un redressement ou toute réparation d'un système de prévention des accidents ou d'un dispositif de sécurité.
- 11) **Planification et livraison des véhicules** – L'atelier doit disposer d'une zone bien éclairée, propre et protégée des intempéries pour effectuer l'analyse des dommages et la planification des réparations. L'atelier doit également disposer d'une zone protégée des intempéries pour effectuer la livraison du véhicule au client une fois les réparations terminées.
- 12) **Santé et sécurité** – L'atelier doit s'engager à assurer la santé et la sécurité de ses employés et se conformer aux réglementations locales et provinciales en vigueur. Facteurs à considérer, sans toutefois s'y limiter :
  - Entretien et inspection de l'équipement conformément aux exigences provinciales (treuils, cabines de peinture, appareils de levage, etc.)
  - Babillard consacré à la santé et à la sécurité, avec affichage de documents à jour tels que le droit de savoir, le *Livre vert*, les politiques de santé et sécurité, les informations reliées aux premiers secours, les politiques en matière de violence en milieu de travail, les procédures d'évacuation en cas d'incendie, etc.
  - Mise en place d'un comité de santé et de sécurité et tenue de réunions régulières avec affichage des procès-verbaux sur le babillard réservé à cet effet.
  - Inspections régulières des installations par le comité de santé et de sécurité et affichage des résultats sur le babillard réservé à cet effet.
  - Extincteurs et station de lavage des yeux situés à des endroits adéquats, à jour, propres, inspectés conformément à la réglementation en vigueur et dont l'accès n'est pas bloqué par des outils, des pièces ou des véhicules.
  - Secouristes désignés et correctement formés, ainsi que les fournitures nécessaires dans une trousse de premiers soins maintenue et inspectée chaque mois.
  - Surveillance des employés pour vous assurer qu'ils travaillent en toute sécurité : port de lunettes de sécurité, de protections auditives, d'appareils respiratoires, de gants/gilet de soudage, etc.
- 13) **Réparation des composants en aluminium** – L'atelier doit posséder un ensemble d'outils et d'équipement destinés à la réparation de composants en aluminium conformément aux procédures de réparation de Toyota.