

CARBURE

Association Québécoise
des Indépendants du Pétrole
L'intérêt pétrolier québécois



Benoît Bélisle
Président du comité du mazout

Comment ranimer la flamme du mazout?



C'est sous le thème *L'avenir du mazout au Québec, comment ranimer la flamme?* que s'est tenu, le 16 novembre dernier, à Drummondville, le Forum sur l'avenir du mazout au Québec. Plus de 50 personnes ont participé au forum. Bien que majoritairement composé de membres de l'AQUIP, l'auditoire comptait aussi, comme souhaité, des participants de l'AQCM. Ce sont donc les représentants de l'ensemble de l'industrie québécoise du mazout qui ont mis leurs idées en commun.

Le forum

Le projet du *Forum sur l'avenir du mazout au Québec* a été mis en oeuvre par les membres qui participaient au forum de discussion sur le mazout du congrès de l'AQUIP, tenu en mai 2011. Il fut alors convenu que ce forum élargi permettrait d'énoncer des propositions de soutien à l'industrie du mazout. Cette initiative fait écho aux inquiétudes des distributeurs qui voient la part de marché

de la chauffe au mazout diminuer d'année en année. Les thèmes et les sujets abordés lors du *Forum sur l'avenir du mazout au Québec* ont été développés lors des rencontres tenues en septembre et octobre dernier, aux bureaux de l'AQUIP. Des représentants de l'AQUIP et de l'AQCM y participaient.

Un débat ouvert

La présente édition de Carburé fait largement écho aux propositions qui furent émises lors du forum de Drummondville. Merci à tous ceux et celles qui ont mis la main à la pâte pour préparer le forum et aux nombreux participants et participantes qui ont permis la tenue d'un débat ouvert et riche en propositions.

Priorisation

Il appartient maintenant aux représentants de l'AQUIP et de l'AQCM d'identifier les actions à prioriser. C'est ce à quoi nous nous intéresserons au cours des semaines qui viennent.

**Compte-
rendu du forum
sur l'avenir
du mazout au
Québec**
Page 6 et 7



CARBURE

BULLETIN D'INFORMATION PUBLIÉ PAR :
L'ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DES
INDÉPENDANTS DU PÉTROLE

Tirage : 800 exemplaires, février, juin et octobre
Rédacteur en chef : René Blouin
Responsable, coordination et publicité : Sylvie Boivin
Adresse: 7811, boul. L.H. Lafontaine, bureau 206
Montréal, Québec H1K 4E4
Téléphone : (514) 355-9600
Télécopieur : (514) 355-0457
Adresse électronique : info@aquip-petrole.com
Site web : <http://www.aquip-petrole.com>

Reproduction autorisée avec mention :
Source Carbure, volume, numéro, mois, année.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

PRÉSIDENT :	Serge Harnois
VICE-PRÉSIDENT :	Alain Belisle
SEC.-TRÉSORIER:	Jérôme Dufresne
ADMINISTRATEUR:	Jean-Claude Clément
ADMINISTRATEUR:	Pierre Crevier
ADMINISTRATEUR:	Normand Dubé
ADMINISTRATEUR:	Claude Lafortune
ADMINISTRATEUR:	Simon Paquet
ADMINISTRATEUR:	Benoit Roch

MEMBRES HONORAIRES
Monsieur Pierre Crevier
Monsieur Maurice Desrosiers
Monsieur Guimond Hotte

SOMMAIRE

Un forum réussi	3
Du pain sur la planche en 2012	5
L'avenir du mazout au Québec, comment ranimer la flamme	6-7
Le contrôle du prix de l'essence au Québec: des bénéfices évidents pour les consommateurs	9
Mise à jour de la facture énergétique de l'automobiliste	11
Un calendrier de qualité, à l'image de votre entreprise.....	12
Regard sur les États-Unis:	
Bien mesurer la rentabilité des lave-autos ..	13
Congrès 2012	14
Carbure trois fois l'an	15

Contactez-nous pour vos approvisionnements pétroliers

- Carte de crédit Pétro-T afin de bénéficier de nombreux avantages
- Centres de distribution automatisés pour diesel commercial 24/24h
- Diesel en gros, commercial et industriel livré directement à votre entreprise



Siège social : 1000, boulevard Lemire, C.P. 428, Drummondville (Québec) J2B 8G6
Téléphone : 819 474-2626 • Télécopieur : 819 477-9393 • siegesocial@petro-t.ca
www.petro-t.ca





**Sonia Marcotte, économiste
Présidente-directrice générale**

Un forum réussi

Sans contredit, le forum sur l'avenir du mazout au Québec a été un succès. Non seulement les participants étaient-ils nombreux, mais encore ont-ils réussi à mettre sur la table les meilleures propositions susceptibles de stimuler notre industrie, mise à mal au cours des dernières années.

Unir les forces

Une fois de plus, les membres de l'AQUIP et de l'AQCM ont uni leurs forces pour travailler ensemble au mieux-être des distributeurs de mazout. Il y a belle lurette que les deux associations unissent leurs efforts pour soutenir l'industrie du mazout. Qu'il s'agisse, à titre d'exemple, de participer à divers comités gouvernementaux où le mazout doit être défendu bec et ongles, ou du démarchage auprès des ministres et des députés, nous unissons sans cesse nos efforts pour donner le plus de poids possible aux revendications légitimes des distributeurs de mazout.

Consensus

Bien que la tâche puisse paraître ardue, nous allons maintenant rechercher les consensus les plus forts auprès de



chacune de nos associations pour dresser la liste des actions que nous allons mener collectivement, au cours des mois qui viennent. Pour ce faire, nous allons analyser le contenu de chacune des propositions émises au cours du forum. Bien sûr, il faudra faire des choix afin de retenir les suggestions les plus susceptibles d'inciter les utilisateurs de mazout à rester fidèles à notre source d'énergie. Au terme de ce travail de sélection, nous nous engagerons dans la réalisation des projets qui découleront des choix qui auront été privilégiés.

Merci

Comme Benoit Bélisle le signalait à la une de la présente édition, il convient de remercier chaque personne qui a permis que la tenue de cet événement. Merci aux gens de l'AQUIP, mais aussi aux participants de l'AQCM qui, une fois de plus, ont témoigné du grand intérêt qu'ils entretiennent à l'égard de l'avenir de notre industrie.





L'énergie en mouvement!

- Essences
- Distillats
- Carburéacteurs
- Mazouts lourds
- Mazouts marins
- G.P.L. (propane, butane)



Communiquez avec nous

Tél.: (514) 499-6111

Téléc.: (514) 499-6470

ventesengros_industrielles@ultramar.ca

ultramar.ca



EN AFFAIRES DEPUIS 1958
ESSENCE, MAZOUT, LUBRIFIANTS



Mobil LUBRIFIANTS
DE QUALITÉ



Le Groupe Harnois 80 route 158, Saint-Thomas (Qc) J0K 3L0 • 450 759-7979 • 1 800 363-2712 • www.LeGroupeHarnois.com

Du pain sur la planche en 2012



Serge Harnois
Président du conseil d'administration

Le mazout

Après la tenue du forum de Drummondville, il convient d'analyser les propositions alors soumises afin d'identifier celles qui permettront d'offrir le meilleur soutien à l'industrie du mazout. L'AQUIP y travaille, en collaboration avec les autres partenaires qui sont préoccupés par l'avenir incertain de l'industrie du mazout. Nous vous tiendrons au courant du cheminement de ce dossier primordial.

Les carburants

Nous avons également amorcé le processus de préparation de l'audience de la Régie de l'énergie qui fixera la valeur des coûts d'exploitation d'un détaillant de carburant. En vertu de la Loi, la Régie doit, tous les trois ans, procéder à la tenue d'une audience qui porte sur ce sujet. Au terme de ce débat, elle fixe *un montant, par litre, au titre des coûts d'exploitation que doit supporter un détaillant en essence ou en carburant diesel*. Le texte de loi précise aussi que la Régie *peut fixer des montants différents selon les régions qu'elle détermine*. (Loi sur la Régie de l'énergie, article 59,1). Conformément à la Loi, l'AQUIP entend soumettre à la Régie des coûts d'exploitation distincts, pour chacune des trois zones identifiées dans la proposition législative que nous avons soumise aux parlementaires. Le comité des affaires



économiques de l'AQUIP est à l'œuvre pour mener à bien ce travail d'analyse, rigoureux et crédible.

Le congrès de l'AQUIP

Le congrès 2012 se tiendra sur le site du prestigieux hôtel Château Montebello. Ceux et celles qui n'ont jamais eu l'occasion d'y séjourner seront éblouis par la beauté des installations. En outre, la gigantesque structure de bois, qui s'inspire des maisons de bois ancestrales, dégage un charme et une chaleur uniques, qui ont fait la renommée internationale de cet hôtel prestigieux.

Réservez les dates du 24 au 27 mai 2012 afin de participer à cet événement, qui vous permet d'être bien informé sur les grands enjeux des marchés des carburants et du mazout.

Au surplus, vous établirez de précieux contacts professionnels, essentiels à la bonne conduite de vos affaires. Je vous y attends!



**Association Québécoise
des Indépendants du Pétrole**
L'intérêt pétrolier québécois



L'avenir du mazout au Québec, comment ranimer la flamme?

Carbure présente le compte-rendu du Forum sur l'avenir du mazout au Québec, qui s'est tenu à Drummondville le 16 novembre 2011. Comme vous le constaterez, les participantes et participants ont fait preuve à la fois de créativité et de réalisme. Les membres de l'AQUIP qui choisiront de participer au forum sur le mazout du prochain congrès de l'AQUIP, qui se tiendra du 24 au 27 mai 2012, auront l'occasion de faire le point sur les actions à privilégier afin de donner un coup de pouce à l'industrie du mazout. Voici l'essentiel des suggestions émises lors du forum de Drummondville.

Nouvelles technologies

Les participants sont invités à soumettre des propositions relatives à l'utilisation d'Internet comme soutien à leurs activités commerciales

Sites Internet

Les sites Internet des entreprises distributrices de mazout devraient offrir des informations nombreuses et détaillées, notamment sur les services offerts, les types d'appareils de chauffage disponibles, en plus d'informations générales sur le chauffage au mazout. Les sites des membres devraient inclure un lien vers le site Internet de leur association; la clientèle plus méfiante y trouverait son compte. En outre, on propose de concevoir une signature, un logo, propre à l'industrie du mazout, afin diffuser le message d'une industrie confiante et solidaire.

Courriel

Plusieurs distributeurs envisagent d'envoyer un état de compte par courriel, afin de réduire les coûts associés aux envois postaux. Toutefois, il importe de bien connaître le profil de sa clientèle, puisque les clients plus âgés utilisent peu Internet. Le courriel pourrait notamment servir à aviser la clientèle que le camion de livraison circule, au cours de la journée, dans le secteur qu'elle habite; le message transmis les inviterait à effectuer une demande de livraison, si cela s'avère nécessaire.

Programmes gouvernementaux

Les participants soumettent leurs avis relatifs aux relations gouvernementales.

Les démarches

On relate la séquence des nombreuses démarches

faites depuis plusieurs années auprès des autorités gouvernementales : collaboration avec les représentants du Ministère des Ressources naturelles, participation au comité industrie-gouvernement, participation pendant plus de trois ans à un comité mis sur pied par l'Agence de l'efficacité énergétique du Québec, visites aux députés et ministres et rencontres avec des hauts fonctionnaires. Ces démarches n'ont malheureusement pas engendré le programme tant recherché de soutien aux équipements de chauffage au mazout.

Efficacité énergétique

Il faut favoriser la diminution des gaz à effet de serre (GES) émis par le chauffage au mazout en faisant passer l'efficacité des équipements de 60 % à 85 %.

Argumentaire destiné aux membres

On propose de développer un argumentaire étoffé contenant toute l'information nécessaire pour convaincre de la nécessité du maintien du chauffage au mazout.

Agir pour retenir la clientèle

On discute des moyens de conserver la clientèle utilisatrice de mazout.

Les réservoirs et les achats regroupés

On suggère de regrouper les achats afin de rendre disponible un réservoir sécuritaire, à un coût intéressant, qui satisfasse à la fois les clients et les assureurs.

Location des réservoirs

Certains proposent d'offrir la location à long terme de réservoirs. Les coûts liés au changement du réservoir deviennent ainsi plus abordables; cela contribuerait à éviter l'abandon de la clientèle.

Code d'éthique

On suggère de mettre en place un code d'éthique adapté à l'industrie du mazout. Ce code favoriserait en outre la protection de l'environnement. Il proposerait ainsi des procédures sécuritaires et interdirait nommément la livraison dans des équipements peu sécuritaires.

Législation renforcée

Une législation renforcée pourrait prévoir une protection accrue contre les fuites et les déversements, à l'image du TSSA ontarien.



Prix du mazout

Un intervenant estime que nos réflexions devraient se centrer davantage sur le prix élevé du mazout de chauffage, qui incite les clients à abandonner le mazout au profit de l'électricité. Il suggère qu'Hydro-Québec impose des frais d'entrée au chauffage tout électrique.

Rejoindre la clientèle

On suggère que les associations puissent communiquer avec les clients utilisateurs de notre source d'énergie, afin de les convaincre des avantages liés au chauffage au mazout.

Hydro-Québec, le chauffage au mazout et la biénergie

On rappelle qu'Hydro-Québec ne souhaite pas accueillir la clientèle dont la source de chauffage est exclusivement le mazout. D'autre part, la société d'État estime à 127 000 le nombre de foyers qui utilise la biénergie. Or, les équipements de biénergie d'un grand nombre de clients pourraient être relativement âgés et devront fatalement être changés. Hydro-Québec a mené une campagne de sensibilisation auprès de cette clientèle, afin qu'elle continue d'utiliser le mode biénergie.

Intervention de la CMMTQ

Le responsable de la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec (MMTQ), monsieur Bergeron, propose la création d'un groupe de travail regroupant l'AQUIP, l'AQCM et la CMMTQ, afin d'offrir une formation qui permettrait aux entreprises engagées dans le secteur du mazout de se positionner comme des professionnels, des conseillers et des spécialistes.

Regroupements

Les participants cherchent à rendre les entreprises plus efficaces. Puisque l'industrie doit faire face à la décroissance du marché, ne devrait-elle pas envisager des regroupements?

Utilisation des dépôts

Pareille mise en commun existe et générerait des économies appréciables.

Livraison aux clients

Il faudrait alors s'assurer que les camions présentent un affichage adapté, en plus de bien analyser les aspects juridiques liés à ce type de procédure de mise en commun.

Varia

Outre les thèmes proposés, les participants sont invités à aborder d'autres sujets.

Facture détaillée

L'industrie du propane utiliserait une facture qui décrit en détail les coûts imposés par le gouvernement et ceux qui sont nécessaires à la livraison, notamment les coûts de transport, la surcharge de carburant, la taxe verte. Serait-il possible de s'en inspirer?

Équipements de haute technologie

Les équipements de chauffage européens sont techniquement plus avancés. En conséquence, l'industrie québécoise du chauffage au mazout devrait chercher à s'inspirer des standards européens.

Licence

Il devrait y avoir des consultations avec la CMMTQ afin que la licence requise pour offrir les services d'un technicien soit plus accessible et polyvalente.

Régie du bâtiment

La Régie devrait compter des inspecteurs affectés au mazout.

Chimie

Les associations et les manufacturiers devraient amorcer des discussions avec les raffineurs afin que la composition chimique du mazout entraîne moins de pollution et que les équipements de chauffage restent plus propres.

Depuis la tenue du forum, les associations unissent leurs efforts afin de prioriser les actions à mener. Le prochain congrès de l'AQUIP constituera, à cet égard, un moment charnière.



- ✓ Citernes Experts compte deux filiales et dessert l'ensemble du marché canadien.
- ✓ De fait, c'est le leader incontesté dans le domaine des citernes au Canada.
- ✓ Pour une citerne neuve ou usagée, pour la location, l'entreposage, la réparation ou l'entretien, il n'y a qu'un seul endroit au Canada!

Citernes Experts

INC.

Vos experts: Bob Kavanagh, Ron Laberge, Camille Pettinato, Marcel Nadon

Le
choix
N°1



NOUVEAU

CITERNE NEUVE REMTEC 2011, 57,000 LITRES 6 compartiments, TC-406, chargement par le fond, récupération de vapeur, suspension pneumatique, roues d'aluminium. Disponible fin septembre.



USAGÉ

UNITÉ 8424, CITERNE HUTCHINSON 1999, 28,000 LITRES 2 compartiments, aux normes TC-406, suspension pneumatique, chargement par le fond, roues d'aluminium, inspection SAAQ et B-620.



NOUVEAU

CITERNE REMTEC NEUVE, 49,000 LITRES 1 compartiment isolé, TC-406, complet avec chargement par le fond, Scully, récupération de vapeur, pneus Michelin, roues d'aluminium. Disponible fin août.



USAGÉ

UNITÉ 8577, REMTEC 2000, DOT-406, 54,000 LITRES 5 compartiments, chargement par le fond, récupération de vapeur, suspension pneumatique, espace 72" x 72" x 99", roues d'aluminium, inspection SAAQ et B-620.



NOUVEAU

TRAIN B REMTEC 2011, 61,000 LITRES 6 compartiments, tout équipé avec chargement par le fond, récupération de vapeur, pneus Michelin, roues d'aluminium, Intellicheck, demandez une cotation. Disponible cet automne.



USAGÉ

REMTEC 2002, DOT-406, 57,000 LITRES 5 compartiments, chargement par le fond, récupération de vapeur, suspension pneumatique, sorties individuelles-620 et inspection SAAQ.



1 800 363-2262 514 323-5510
4545 Ave des Industries, Laval QC, H7C 1A1
www.citernes.ca





Le contrôle du prix de l'essence au Québec: des bénéfices évidents pour les consommateurs

Un communiqué de presse a été publié le 7 décembre 2011 par le Centre sur la productivité et la prospérité, des HEC Montréal. Le document est riche d'affirmations qui ne supportent pas l'impression laissée par le titre, qui se lit ainsi : « Le contrôle du prix de l'essence au Québec : des bénéfices discutables pour les consommateurs ». Une analyse du contenu diffusé suggère plutôt que les consommateurs tirent des bénéfices évidents du contrôle du prix de l'essence.

Les consommateurs économisent 130 millions \$

Le communiqué affirme d'entrée de jeu que « la réglementation du prix de l'essence fait réaliser de minces économies aux consommateurs ». Plus loin, on constate que la « mince » économie dont il est question se chiffre à 1,6 cent le litre (avant taxes). Pour les 8,2 milliards de litres vendus annuellement au Québec, cette « mince » économie représente tout de même plus de 130 millions \$ d'économies pour les consommateurs d'essence du Québec.

Avantages pour Québec, Montréal et les régions

Le communiqué affirme aussi : « En fait, ce sont les résidents des villes plus peuplées, comme Québec et Montréal, qui sont le moins pénalisés par le contrôle des prix. En plus de profiter d'un meilleur prix, ces consommateurs ont plus de chances de trouver des stations offrant des services plus diversifiés ». Ainsi, selon le communiqué, plus de la moitié de la population du Québec est, sans restriction, avantagée par la réglementation. Quant à l'ensemble du Québec, les prix sont moins élevés

qu'ailleurs au Canada, précise le communiqué. Monsieur Clark reconnaît aussi que la loi sur le prix minimum de l'essence a permis aux petites villes et villages de conserver leur point de vente d'essence, souligne-t-il à une journaliste.

L'intérêt des consommateurs

Lorsque cette même journaliste interroge Robert Clark en lui demandant : « Mais si le prix est moins élevé, n'est-ce pas tout ce qui importe aux automobilistes? », il répond simplement que le prix moins élevé est important pour certains, pas pour tous. Il justifie son affirmation en ajoutant que de plus en plus de gens aiment pouvoir acheter du lait ou autre chose après avoir fait le plein. Monsieur Clark ne semble pas réaliser que, au Québec, on peut à la fois payer l'essence moins cher et acheter du lait. En fait, il semble s'égarer dans ses théories au point où on a peine à les relier à la réalité.

Le chat sort du sac

Mais le sujet sans doute le plus intéressant abordé par monsieur Clark touche la concurrence. Il explique que les grands détaillants s'installent généralement là où ils peuvent vendre de gros volumes et ils baissent les prix, ce qui finit par réduire la concurrence autour d'eux. Il se crée alors ce que le chercheur qualifie de monopoles locaux. « Fortes de ces monopoles locaux, les grandes pétrolières ont ainsi pu imposer des prix d'environ 1,6 cent le litre (avant taxes) plus élevés qu'au Québec », affirme monsieur Clark. Voilà le chat sorti du sac! La concentration diminue la concurrence et pénalise les consommateurs, aurait-il pu conclure.





Si ça devait
arriver, nous
sommes là
pour assurer
votre protection.

En plus de connaître votre secteur d'activité, nous prenons le temps de comprendre votre entreprise. Nous travaillons avec vous afin de vous offrir des programmes d'assurance qui intègrent des polices sur mesure répondant aux besoins particuliers de votre entreprise.

Notre savoir est capital pour vous aider à gérer vos risques. Nous pouvons ainsi offrir des garanties personnalisées, des programmes de prévention des sinistres et un traitement rapide et équitable de vos réclamations.

Nous assurons votre protection au moment où vous en avez le plus besoin, même si nous espérons sincèrement que vous n'aurez pas à vous en prévaloir.



La sécurité de votre entreprise en tête

www.FEDERATED.ca
1-800-361-0790





Mise à jour de la facture énergétique de l'automobiliste

Carbure publie la facture énergétique de l'automobiliste québécois. Elle permet de rapidement connaître la teneur des facteurs qui composent le prix de l'essence qui, hors taxes et redevances, est le plus bas au Canada.

Proposition législative de l'AQUIP

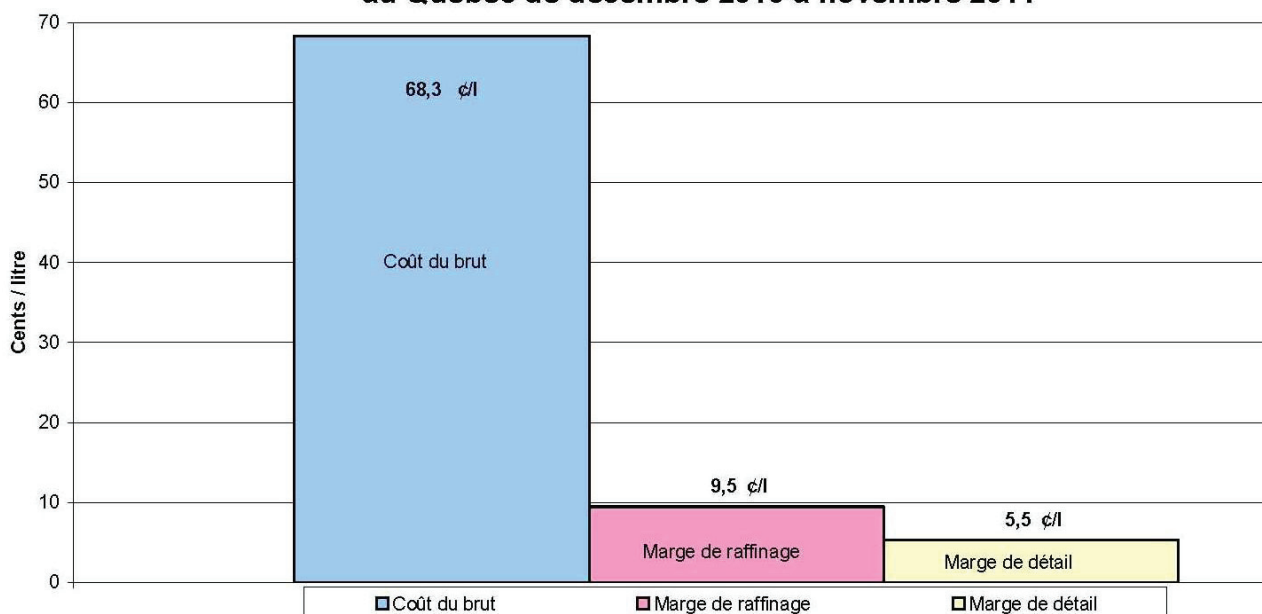
Rappelons que la proposition de l'AQUIP réclame l'instauration d'un prix minimum et d'un prix maximum qui permettraient notamment de continuer à offrir des prix avantageux pour les consommateurs. En effet, le prix minimum maintient un nombre significatif de concurrents efficaces, alors que le prix maximum établirait un plafonnement des marges des détaillants afin d'interdire les prix trop élevés. De la sorte, les automobilistes québécois pourront continuer à profiter de prix avantageux.



Soyez informés

Rendez-vous à l'adresse www.aquip-petrole.com et consultez la proposition législative de l'AQUIP en cliquant sur la rubrique *L'essence à juste prix : Proposition législative*.

Composantes du prix de l'essence à la pompe
au Québec de décembre 2010 à novembre 2011



Source: Régie de l'énergie du Québec, *Bulletin d'information sur les prix des produits pétroliers au Québec 2010 - 2011*.





Un calendrier de qualité, à l'image de votre entreprise

En faisant plaisir à vos clients, vous leur donnerez accès à un calendrier qui, chaque mois de l'année 2013, leur offrira une image de qualité qui met en valeur les paysages du Québec. Sous chaque image, affichée pendant plus de quatre semaines, un bref message leur rappellera les avantages liés à l'utilisation du chauffage au mazout, en plus de les inviter à demeurer fidèles à votre entreprise.

Faites comme de nombreux membres de

l'AQUIP qui, chaque année, distribuent quelques dizaines de milliers d'exemplaires de ces calendriers thématiques. Il s'agit d'une activité promotionnelle somme toute peu coûteuse et bien ciblée.

Pour joindre le groupe d'entreprises qui profite déjà de ce service promotionnel, offert uniquement aux membres de l'AQUIP, contactez Sylvie Boivin à l'AQUIP au sboivin@aquip-petrole.com ou composez le 514-355-9600. Madame Boivin vous mettra en contact avec le fournisseur officiel de ces calendriers thématiques, qui se fera un plaisir d'identifier chacun des calendriers à votre entreprise.



➤ Logistique et transport de produits pétroliers

- Service de qualité
- Flexibilité
- Fiable et sécuritaire
- Tarification concurrentielle
- Service de pompe
- Dépannage
- Rayon d'action dans plus de 10 régions du Québec



À votre service
depuis **10 ans!**

➤ Transport Norcité inc. 455, des entrepreneurs, Québec (Qc) G1M 2V2
Jean Carbonneau 418 688-7082, #312 | 1 866 688-7082 | norcite.ca





Regard sur les États-Unis:

Bien mesurer la rentabilité des lave-autos

Bien mesurer l'efficacité d'une installation de lave-auto ne peut se limiter à additionner le nombre de lavages effectués par jour. Selon les experts en mise en marché de l'industrie du lave-auto, consultés par la revue américaine CSP, cette méthode plutôt rudimentaire ne donne pas un portrait exact de la situation. Ces résultats doivent plutôt être mis en contexte. Il faut aller plus loin pour mesurer les profits qui se dégagent de ces simples chiffres de vente. Un expert affirme même qu'il connaît des commerçants qui, après avoir changé de modèle de lave-auto et vu le nombre de lavages passer de 50 000 à 150 000, perdaient de l'argent. Ainsi, selon CSP, quatre éléments sont essentiels, tant à l'évaluation qu'à la progression de la rentabilité d'un lave-auto.

Plein d'essence et lavage d'auto

D'abord, il faut veiller à ce que le pourcentage d'automobilistes qui font le plein et accèdent au lave-auto se situe, en moyenne, au moins à 12 %. Selon les experts, si 18 % des automobilistes accèdent au lave-auto, l'achalandage peut être considéré comme très fort.

Clients satisfaits

Il faut ensuite veiller à s'assurer de la satisfaction des clients. Mais comment mesurer cet élément? CSP propose de poser une simple question aux utilisateurs : « Sur une échelle de 1 à 10, dites-nous si vous recommanderiez nos services de lave-auto à vos parents et amis ». Cette question peut être imprimée sur une carte qu'un employé affable peut distribuer aux clients, avant qu'ils n'accèdent au lave-auto. Le nombre de réponses requises pour obtenir des données significatives peut être d'aussi peu que 100 par mois. Ce genre de sondage permet d'obtenir des résultats longitudinaux. En

d'autres termes, avec les temps, vous pourrez comparer vos résultats avec ceux obtenus il y a un mois, un an ou même il y a plusieurs années. Si les clients négligent de remplir le bref questionnaire, on peut toujours les stimuler en remettant à ceux qui collaborent un bon de réduction de quelques dollars, applicable sur un prochain lavage.

Les promotions

Il importe aussi de mesurer l'effet des promotions et tâcher de savoir si la distribution de bons de réduction permet d'attirer de nouveaux clients, ou si elle ne fait que profiter à des clients qui utilisent déjà vos services de lavage. À cet égard, il faut aller au-delà du nombre de bons utilisés et tâcher de savoir si l'opération promotionnelle n'a fait que diminuer vos revenus, sans accroître la clientèle.

Les statistiques

Enfin, les statistiques doivent permettre de tenir compte du nombre de lavages réalisés et des revenus qu'ils procurent, en comparaison avec les budgets alloués au fonctionnement du lave-auto. À cet égard, colliger les données sur une période d'un, trois, six et douze mois et les comparer aux périodes correspondantes de l'année précédente permet de mesurer les progrès réalisés. Évidemment, les dépenses doivent être bien évaluées; en outre, les produits chimiques, l'entretien des équipements et l'électricité doivent être correctement pris en compte.

Données fiables

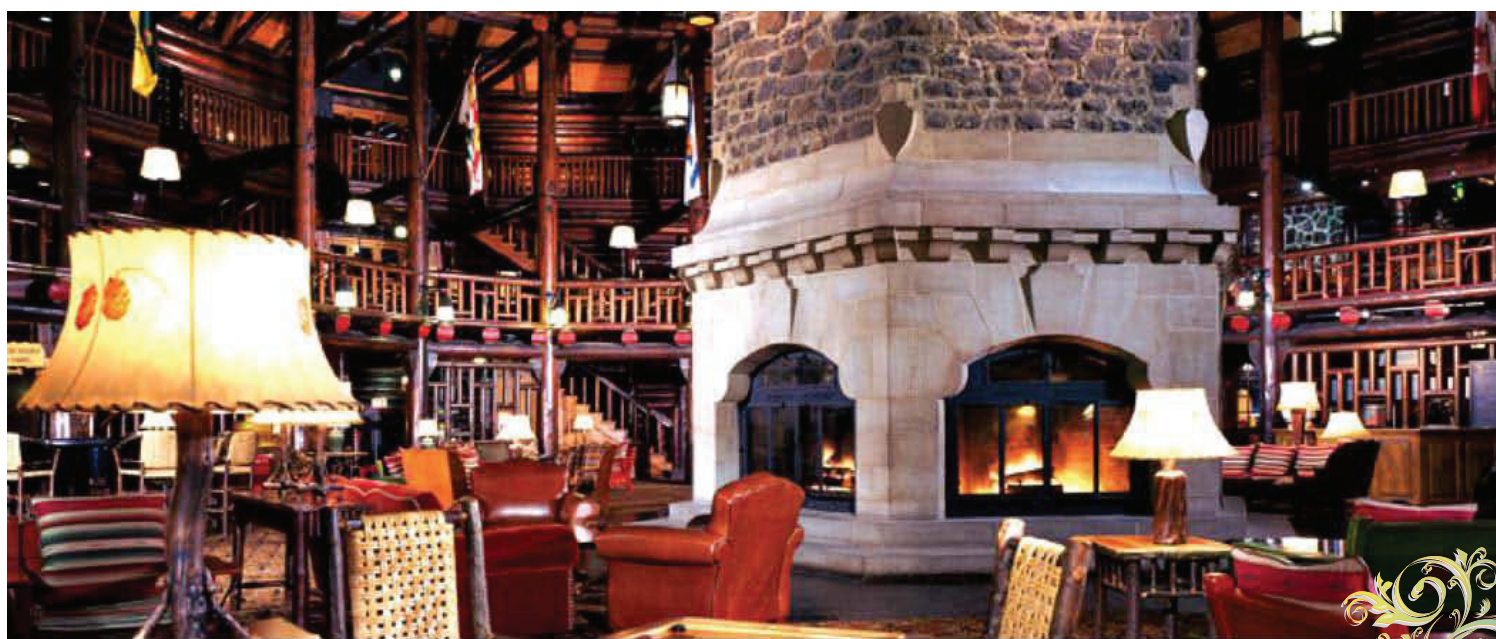
En somme, la collecte de données fiables, relatives aux principaux facteurs qui engendrent le succès des lave-autos, constitue une opération très utile, pour peu que l'on souhaite mesurer correctement la progression de la rentabilité de ces installations, fort prisées des automobilistes.



Je m'enrichis!

*Je m'informe,
j'établis des contacts d'affaires,
je savoure les moments de détente,
je participe aux débats,
j'influence les orientations de mon
association,
bref, je m'enrichis!*

*Je participe au congrès de l'AQUUP du 24 au 27 mai 2012
Hôtel Le Fairmont Château Montebello*





Carbure trois fois l'an

René Blouin
Rédacteur en chef

Le conseil d'administration de l'AQUIP a pris la décision de fixer la fréquence de la parution de votre revue Carbure à trois éditions annuelles. Cette fréquence permet d'effectuer des économies, sans nuire à la diffusion de nos messages et de nos opinions. Désormais Carbure sera publiée en février, juin et octobre de chaque année. Si les circonstances l'exigeaient, des numéros spéciaux de Carbure seraient produits. Cette nouvelle

façon de faire comporte des avantages évidents, sans nuire à la qualité et à l'importance de bien communiquer avec nos lecteurs. Évidemment, aucun compromis relatif à la qualité de notre publication ne sera fait, puisque les mêmes critères d'excellence continueront à s'appliquer.

Bonne lecture

ZCL COMPOSITES INC.
pour une solution **MD** durable

ZCL MD
COMPOSITES INC.

**Les réservoirs en fibre de verre –
plus sécuritaires... une valeur assurée.**

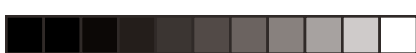
ZCL Composites Inc. est la compagnie la plus fiable dans l'industrie pétrolière pour l'entreposage sécuritaire des produits pétroliers. Ses réservoirs en fibre de verre sont idéalement conçus pour vous donner deux fois plus d'années de service que tous les autres réservoirs. C'est votre assurance de qualité...

1.800.661.8265
www.zcl.com



ZCL Composites Inc. www.zcl.com **1.800.661.8265**





[vert]* service

Présente dans votre environnement,
Sonic colore votre quotidien!



www.petrolesonic.coop

Présente depuis 1958, dans la distribution de produits pétroliers et de propane
Sonic est aujourd'hui la plus importante pétrolière régionale du Québec.

Chef de file dans la commercialisation des biocarburants, Sonic est à l'avant-garde
de la protection de l'environnement.

SONIC, L'ALTERNATIVE VERTE!

Les Pétroles Sonic

9001, boul. de l'Acadie bureau 200,
Montréal Québec H4N 3H7

Téléphone : 514-858-2222 ou sans frais 1 800 361-5667

Sonic constitue une identité commerciale de La Coop fédérée et de ses coopératives affiliées.



50 ans et toujours vert!

DIESELS

ESSENCES

BIOCARBURANTS

PROPANE

MAZOUT

GRAISSES ET LUBRIFIANTS

ÉQUIPEMENTS

102878-11-08



*Un partenaire de confiance
pour vos approvisionnements
en produits pétroliers*

Au service des :

- revendeurs
- détaillants d'essence
- distributeurs de lubrifiants

PÉTROLES CREVIER INC., a/s Pierre Crevier, Président
2025, rue Lucien Thimens, Ville Saint-Laurent, Québec H4R 1K8
Tél. : (514) 331-2951 • 1 (800) 361-1481

