



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

Coûts d'exploitation d'un détaillant L'AQUIP devant la Régie de l'énergie



Les représentants de l'AQUIP ont comparu devant la Régie de l'énergie les 18 et 19 mars dernier. Cette audience se situait dans le cadre des exigences de la Loi qui précisent que, tous les trois ans, la Régie fixe la valeur des coûts d'exploitation d'un détaillant en essence et en carburant diesel. Vos représentants ont alors soutenu le contenu du mémoire que nous avons déposé à la Régie en juin 2012. L'AQUIP y propose que la Régie divise le Québec en trois zones, afin de mieux refléter la réalité du marché pétrolier québécois. En bref, le détaillant de la zone 1 (AMT) supporterait des coûts d'exploitation de 4,9 cents, celui de la zone 2 (Québec central) de 5,5 cents et celui de la zone 3 (régions éloignées) de 6,6 cents.

L'audience publique

Les témoins de l'AQUIP, dont je faisais partie, ont pu aussi s'appuyer sur les compétences de Luc Harnois et de René Blouin. Pendant près de deux jours, le panel a patiemment répondu aux questions du procureur de Costco, nettement hostile aux propositions que nous défendions. Au terme de l'audience, la présidente du banc, la régisseuse Me Louise Rozon, a demandé aux représentants de l'AQUIP d'établir la valeur des coûts d'exploitation d'un détaillant dont le site est un libre-service dépanneur qui atteint un volume annuel de 6 millions de litres. L'AQUIP

s'est engagée à confier ce mandat au comité des affaires économiques et à déposer à la Régie le fruit de ses réflexions, ce qui fut fait.

Près de deux ans de travail

Pour mener à bien ce dossier, le comité des affaires économiques de l'AQUIP a, depuis l'automne 2011, tenu un grand nombre de rencontres qui ont permis de déposer à la Régie de l'énergie, en juin 2012, un mémoire étoffé, rédigé sous le signe de la rigueur. Il s'agit d'un document costaud, à l'image de la contribution de ceux et celles qui y ont travaillé. Au surplus l'AQUIP a, en cours d'audience, déposé des centaines de pages de documents au soutien de ses affirmations. Tout ce travail a, sur le plan juridique, été solidement coordonné par Me Raphaël Lescop, de Fasken Martineau Dumoulin. Merci à Luc Harnois, dont le témoignage rigoureux et documenté a permis aux régisseurs de bien saisir le contenu de nos propositions. Merci aussi à Selene Villarello, dont le travail d'analyse économique nous fut essentiel. Merci enfin à René Blouin qui, une fois de plus, a su contribuer à la bonne marche de ce dossier complexe.

Note: Les documents déposés et les notes sténographiques des témoignages peuvent être consultés sur le site Internet de la Régie de l'énergie.

**Le congrès 2013 est une
présentation de:**

Wayne
Une entreprise GE Energy

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
Recherche: Selene Villarello
Publicité et mise en page: 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@equip-petrole.com
Site web : http://www.aquip-petrole.com

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

CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

MEMBRES HONORAIRES
Monsieur Pierre Crevier
Monsieur Maurice Desrosiers
Monsieur Guimond Hotte

SOMMAIRE

Une année bien remplie	3
Le mazout aux vertus écologiques!.....	4
Le Québec a besoin de vous	5
Lave-autos: Quelques conseils pour inciter les automobilistes à y accéder	9
Mise à jour de la facture énergétique de l'automobiliste	11
Regard sur la France Une hybride à air comprimé.....	12
Regard sur les États-Unis Quelques conseils pour aider vos caissiers à mieux contribuer au rendement de votre entreprise	14
Repenser les stations-service américaines	15

Contactez-nous pour vos approvisionnements pétroliers

- Carte de crédit Péto-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



Une année bien remplie

Simon Paquet
Président du conseil d'administration

L'an dernier, j'ai accepté la présidence du conseil d'administration. Je l'ai fait en sachant que l'AQUIP est une précieuse organisation où règne la générosité des membres qui acceptent de se dévouer bénévolement.

Le mazout

L'avenir de l'industrie du mazout est au cœur de nos préoccupations. Nous tâchons de rechercher les meilleures interventions afin de limiter la décroissance de ce secteur jadis si prospère. Les interventions que nous privilégions doivent, pour connaître du succès, recevoir l'appui des membres distributeurs de mazout. Le Forum de discussion du prochain congrès permettra de mettre sur la table les meilleures idées et de convenir des suites à y apporter.

Les grandes questions

Tous les distributeurs sont en droit de s'inquiéter de l'arrivée de la Bourse du carbone, qui touchera bientôt le secteur pétrolier. Nous ne ménageons aucun effort pour que les distributeurs visés au règlement concernant le système de plafonnement et d'échange de droits d'émissions de gaz à effet de serre soient les mêmes que ceux touchés par la redevance

verte. Il s'agit d'une bataille qui n'est pas gagnée d'avance et qui nécessitera, au cours de la prochaine année, une stratégie bien adaptée à l'évolution de ce dossier. Les questions relatives à l'application de la Loi sur la Régie de l'énergie, à la complexe question du taux d'évaporation de l'essence et au soutien de notre proposition législative seront, parmi tant d'autres, l'objet d'une attention constante.

Défense des membres

L'AQUIP est un regroupement toujours prêt à défendre ses membres. Sa rigueur en fait une organisation respectée, écoutée. Sans l'AQUIP, nous serions impuissants à réagir devant le gigantisme et la complexité des grands organes de presse et des gouvernements. Avec l'AQUIP, nous disposons d'une force de frappe avec laquelle même les plus puissantes organisations doivent désormais composer.

Merci

À tous ceux et celles qui m'ont apporté leur soutien au cours de la dernière année, merci. Je m'estime privilégié d'avoir assumé les plus hautes fonctions de notre organisation.





Le mazout aux vertus écologiques!

Benoit Bélisle
Président du comité du mazout

Il y a quelques années, l'AQUIP participait à une commission parlementaire, à l'Assemblée nationale du Québec, afin d'y présenter l'opinion des indépendants du pétrole sur diverses questions environnementales. Les parlementaires avaient alors été étonnés de constater que, lors des périodes hivernales de grand froid, l'utilisation du mazout constituait un net avantage pour le Québec. Cet atout est évidemment économique, puisqu'il évite l'achat d'énergie à fort prix, notamment en provenance des États-Unis. Mais cet avantage a aussi une couleur verte, puisqu'il évite d'utiliser l'électricité produite par des centrales qui fonctionnent au mazout lourd, ou même au charbon. L'utilisation du mazout de chauffage est alors, sur le plan environnemental, bien plus avantageuse.

Sceptiques confondus

Évidemment, le fait que des distributeurs de mazout émettent pareilles opinions peut laisser planer un doute dans l'esprit de certains. Ceux et celles qui ont un préjugé défavorable à l'égard de l'utilisation de notre source de chauffage peuvent en effet demeurer peu perméables à ces arguments, pourtant incontestables. Toutefois, lorsque, quelques années plus tard, des militants écologiques tiennent le même langage, il me semble que tous les sceptiques devraient être confondus!

Allègement de l'empreinte environnementale

La Presse a publié un article, en février dernier, qui rappelle que, en période de

grand froid, le mazout reprend du galon écologique. Il évite en effet l'importation d'électricité des provinces ou États voisins, toutes des sources d'approvisionnement moins vertes. Ainsi, « chauffer au mazout, en période de grand froid, allège l'empreinte environnementale », déclare monsieur Emmanuel Cosgrove, directeur d'Écohabitation.

Option écoresponsable

Aussi, l'article suggère qu'à l'envie de se débarrasser du mazout, se substitue celle de conserver ce mode de chauffage, en le jumelant à l'électricité. « Cette option, écoresponsable, permet en plus de profiter des bas tarifs d'Hydro-Québec appliqués aux systèmes biénergie », précise-t-on. Écohabitation souligne aussi que, lorsque vient le temps de procéder au remplacement des chaudières, les nouvelles chaudières à condensation fonctionnant au mazout sont plus petites, plus efficaces et moins polluantes.

Économique et écologique

Comme on peut le constater, les consommateurs peuvent concilier les valeurs environnementales et l'utilisation du mazout, en évitant simplement de « sortir le mazout » d'un coup de tête. À bien y penser, la biénergie demeure une option très avantageuse que devraient considérer ceux et celles qui ont envie d'en finir avec notre mode de chauffage. Un simple calcul économique et écologique devrait les en dissuader. Il nous appartient de les en convaincre.





René Blouin
Conseil principal

Le Québec a besoin de vous

Lorsque, il y a 17 ans, j'ai commencé à collaborer avec les indépendants, je ne me doutais nullement que j'allais maintenir ce lien pendant 17 ans. Pourtant, à bien y songer, cela n'est pas vraiment étonnant. Pendant toutes les années qui ont jalonné ma carrière, j'ai en effet d'abord basé mes diverses collaborations sur des engagements à des causes qui me tiennent à cœur. Or, la forte présence d'entreprises indépendantes à intérêt québécois au sein du marché pétrolier constitue un atout indéniable pour la société québécoise tout entière. Grâce aux indépendants du pétrole, l'économie du Québec, ses régions et ses consommateurs ne peuvent que mieux se porter. Il faut limiter les effets pervers de grands secteurs économiques dont les bénéfices viennent alimenter les fortunes hors de nos frontières, plutôt que de profiter à des entrepreneurs d'ici. Il ne s'agit pas de refuser les concurrents

qui viennent de l'extérieur, mais plutôt de s'assurer que les Québécois sont bien en selle dans un marché aussi important.

Les entreprises pétrolières indépendantes du Québec sont dynamiques. L'innovation ne les rebute pas, pas plus que le développement judicieux des affaires. J'estime qu'autant de détermination, de savoir-faire et de goût de réussir mérite le soutien des gouvernements et des médias, qui conditionnent l'estime du public. C'est ce à quoi je me suis appliqué pendant toutes ces années.

Je ne peux que remercier du fond du cœur tous ceux et celles qui, tout au long de ce parcours, m'ont épaulé et soutenu. Je garderai de cette belle aventure le souvenir de collaborateurs et de collaboratrices brillants et dévoués à la cause commune.

Longue vie aux indépendants du pétrole!



L'énergie en mouvement!

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



Communiquez avec nous

Tél.: (514) 499-6111
Télé.: (514) 499-6470
ventesengros_industrielles@ultramar.ca

ultramar.ca



L'ÉQUIPE D'EXPERTS

Pour une citerne neuve ou usagée, pour la location, l'entretien

NOUVEAUX MODÈLES

Les citernes REMTEC sont fabriquées au Québec.

Les experts en nouveaux modèles nous les avons. Laissez notre équipe vous conseiller sur l'achat des nouveaux modèles. Selon vos besoins personnalisés et votre plan d'affaire. Il nous fera plaisir de mettre à votre disposition nos nombreuses années d'expérience.



CITERNE REMTEC NEUVE 2013
Capacité 57,000 litres, code TC-406, 6 compartiments – disponible fin juin.



B-TRAIN REMTEC NEUF, 2013,
Capacité 61,000 litres, code TC-406, 6 compartiments, disponible en septembre.

CITERNES USAGÉE

Nous avons un vaste choix de citernes usagées de qualité à vous proposer, venez en discuter avec notre Équipe.



UNITÉ 9336, CITERNE HEIL
MC-306, tandem, capacité 34,000 litres, 4 compartiments, B-620 et inspection SAAQ, neuve.



UNITÉ 9205-CITERNE REMTEC
Non codé, capacité 46,000 litres, isolée pour transport d'asphalte/huile lourde.



UNITÉ K 407, REMTEC 2010
Capacité 57,000 litres, 6 compartiments, code TC-406, suspension pneumatique Intrax, essieu auto vireur, très bien équipée, disponible maintenant.

CHOIX DE PLUSIEURS CITERNES 4 ESSIEUX POUR TRANSPORT DE PÉTROLE.

Citernes Experts INC.

Vos experts : Bob Kavanagh, Ron Laberge, Camille Pettinato, Sylvain Lavole

1 800 363-2262 514 323-5510

4545 Ave des Industries, Laval QC, H7C 1A1

www.citernes.ca



ERTS, NOUS L'AVONS!

Entreposage, la réparation ou l'entretien, il n'y a qu'un seul endroit au Canada !

Vos experts : Bob Kavanagh, Ron Laberge, Camille Pettinato, Sylvain Lavoie

LOCATION SUR MESURE



Pétrole

Location à long terme

Notre équipe d'experts en location à long terme, peut développer pour vous une stratégie de location qui pourra vous permettre de conserver votre liquidité tout en développant votre Marché

Location à court terme.

Vous avez un excédant de volume à court terme ou un bris d'équipement, nos experts peuvent vous proposer une location à court terme pour vous dépanner, et à rentabiliser vos excédents de volume sans vous ruiner.



Produits chauds

RÉPARATION ET ENTRETIEN

Notre Équipe de réparation et d'entretien est à votre service 5 jours par semaine de 7:00 am à 11:30 pm. Nous avons des ateliers de service à Montréal Est, Laval et Oakville, Ontario. Le temps c'est de l'argent ! Votre citerne doit rouler, notre équipe d'entretien et de réparation vous comprend, notre équipe attend votre appel. Ça c'est du service!



Bon congrès à tous!

**De la part de toute l'équipe Citernes Experts, l'équipe no1!
Dans la vente, la location et la réparation de citernes au Canada!**



➤ 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 ainsi qu'au Nouveau-Brunswick



À votre service depuis **10 ans!**

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

ZCL[®]

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...

Contactez-nous aujourd'hui!
1.800.661.8265
www.zcl.com

pour une solution **durable**^{MD}

Avantages ZCL...



RÉSERVOIR D'ESSENCE | INTERCEPTEUR POUR LAVE-AUTO | SÉPARATEUR D'HUILE/EAU | RÉSERVOIR D'EAU POTABLE | RÉSERVOIR, FAUSSE SEPTIQUE



Lave-autos: **Quelques conseils pour inciter les automobilistes à y accéder.**

Tous les distributeurs-détaillants qui choisissent de doter certains sites d'un service de lave-auto souhaitent maximiser leur retour sur investissement. La revue *Octane* consacre régulièrement une partie de son édition à suggérer des moyens d'inciter les automobilistes à effectuer un arrêt au lave-auto.

Dans la peau de l'automobiliste

Une des propositions consiste à se mettre dans la peau du client, afin de l'inciter à passer au lave-auto. Ainsi, il serait souhaitable que la diffusion d'informations tienne compte du fait que les automobilistes sont sensibles aux messages qui associent l'utilisation du lave-auto et la bonne protection de l'investissement que constitue l'achat d'une auto. Après tout, l'auto ne constitue-t-elle pas, après la maison, l'investissement le plus important de la plupart des consommateurs?



Aspirateur et installations

Des promotions offrant gratuitement l'utilisation de l'aspirateur, à l'achat d'un lavage, peuvent inciter l'automobiliste à passer au lave-auto, tout en l'habituant à associer l'usage du lave-auto à celui de l'aspirateur. Jetez aussi un regard sur les installations en vous demandant si votre site invite ou rebute le client. Est-ce que les poubelles débordent, l'entretien paysager est-il convenable? Les murs intérieurs du lave-auto sont-ils bien entretenus ou offrent-ils un spectacle peu invitant? Un site mal entretenu suggérera au consommateur que, pareillement, son auto ne sera pas bien nettoyée. En maintenant de hauts standards relatifs à la propreté des installations, les clients en apprécient la qualité et, surtout, ils sont portés à y revenir.

Quelques trucs

On peut inciter les consommateurs à utiliser le lave-auto plus fréquemment. La vente de cartes permettant plusieurs accès au lave-auto, à meilleur compte, peut augmenter la fréquence d'utilisation. Un autre truc consiste à offrir un second lavage de base en cas de pluie. Ainsi, par exemple, l'achat d'un lavage suprême permet de repasser sans frais au lave-auto si, dans les 24 heures suivantes, il y a de la pluie. Les risques du consommateur sont ainsi réduits et, s'il ne pleut pas, le second lavage ne peut être utilisé. Évidemment, le fait que les caissiers offrent systématiquement l'achat d'un lavage constitue une mesure incitative à ne pas négliger.





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 parmi les plus bas au Canada.

Proposition législative de l'AQUIP

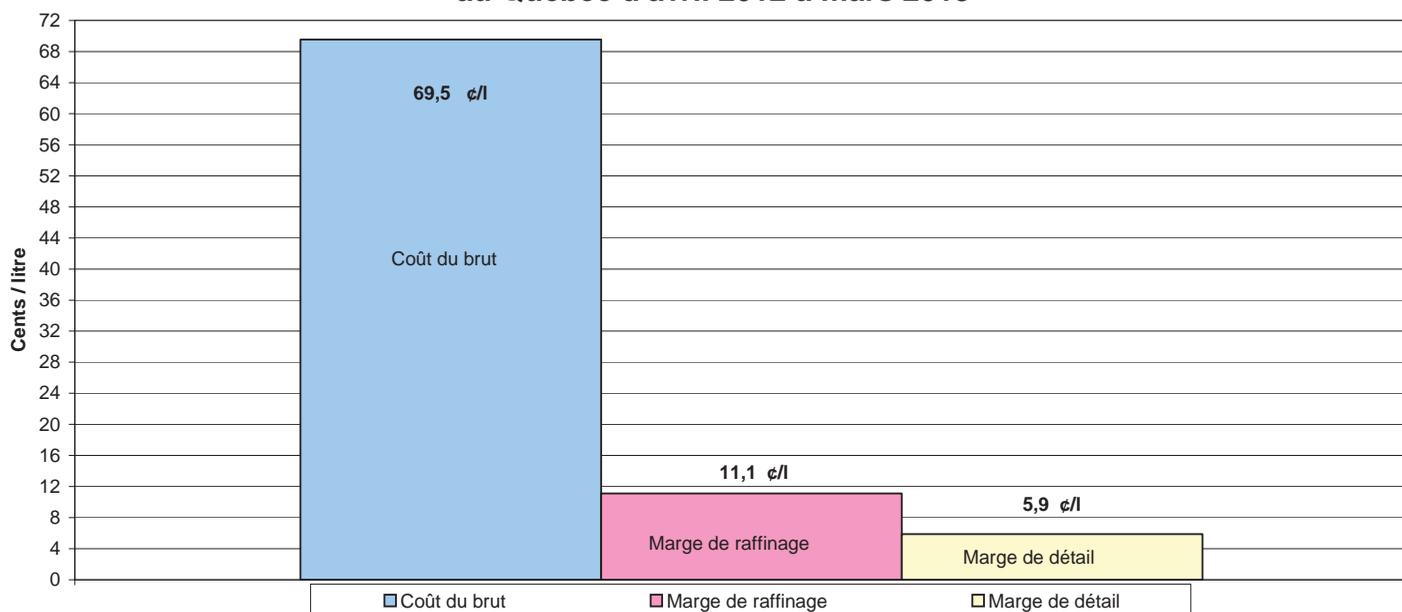
Rappelons que la proposition de l'AQUIP réclame l'instauration d'un prix minimum et d'un prix maximum qui permettraient notamment de continuer à offrir des prix avantageux pour les consommateurs. En effet, le prix minimum maintient un nombre significatif de concurrents efficaces, alors que le prix maximum 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 d'avril 2012 à mars 2013



Source: Régie de l'énergie du Québec, *Bulletin d'information sur les prix des produits pétroliers au Québec 2012-2013*.

Regard sur la France

Une hybride à air comprimé



Il y a belle lurette que les garagistes utilisent des élévateurs à air comprimé pour hisser nos voitures, afin d'y effectuer les vidanges d'huile. Mais qui aurait pu imaginer que l'air comprimé permettrait un jour de propulser des automobiles?

Croyez-le ou non, c'est maintenant chose faite. PSA Peugeot Citroën a en effet dévoilé un nouveau moteur à essence hybride qui stocke l'énergie de l'air comprimé.

Fonctionnement

Selon le fabricant, le principe de fonctionnement est assez simple. Il repose sur l'utilisation d'un moteur à essence, d'un système de compression et décompression d'azote, d'une pompe hydraulique et d'une transmission automatique. Ce système hybride, comme son cousin hybride électrique,

recupère l'énergie cinétique pendant le freinage et la stocke, non dans des batteries, mais dans deux réservoirs remplis d'azote. Ainsi, la compression s'effectue grâce à une pompe hydraulique lors des phases de décélération ou de freinage. En phase d'accélération, la pompe hydraulique fonctionne en sens inverse et la décompression de l'azote permet de fournir l'énergie aux roues.

Économie d'énergie

Pour pouvoir intégrer l'hybride hydraulique dans un petit véhicule, Peugeot a eu l'idée de placer le réservoir haute pression dans le tunnel central tandis que le réservoir basse pression se loge derrière le réservoir d'essence. Ce système Hybrid Air est capable de récupérer jusqu'à 70 % de l'énergie du freinage, contre 35 % pour un système hybride classique. Il devrait permettre une économie de carburant de 45 %, soit environ 2,9 litres de carburant aux 100 kilomètres. Le directeur général de Peugeot, Philippe Varin, estime que cette percée technologique représente une étape clé vers l'objectif de deux litres au cent kilomètres d'ici 2020.

Depuis 1958

NOTRE ÉNERGIE À VOTRE SERVICE

Harnois



Produits pétroliers en gros et au détail

Dépanneurs

Lubrifiants

FED (urée)

Carburants d'aviation

Le Groupe Harnois inc.

80, Route 158, Saint-Thomas QC J0K 3L0

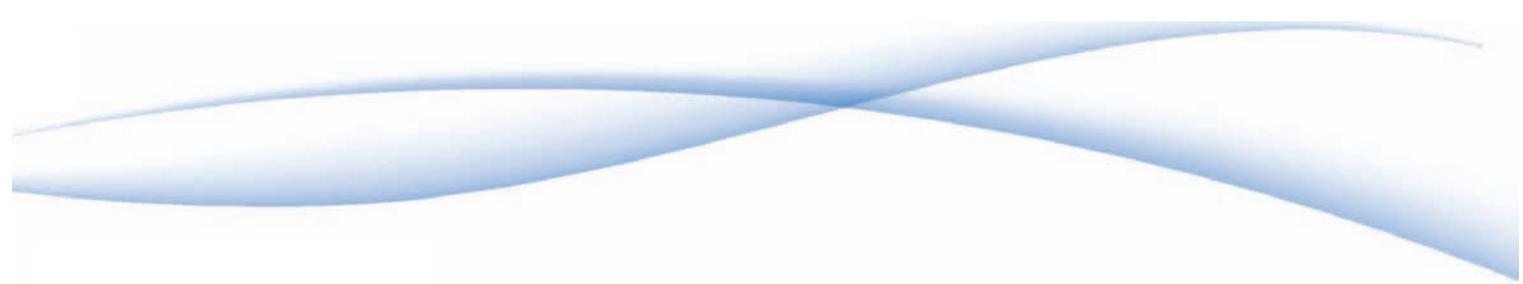
www.LeGroupeHarnois.com

450 759-7979 | 1 800 363-2712



Wayne

Une entreprise GE Energy



Regard sur les États-Unis

Quelques conseils pour aider vos caissiers à mieux contribuer au rendement de votre entreprise



Les caissiers jouent un rôle important dans l'augmentation des ventes d'un commerce. La plupart du temps, ils sont les seuls employés à interagir avec les clients. M. Anthony Analetto, président de *SONNY'S The car wash factory*, propose plusieurs conseils visant à améliorer l'efficacité des caissiers dans votre établissement. Voici quelques-uns de ces conseils qui peuvent être consultés dans un article paru dans l'édition de janvier 2013 de la revue américaine CSP.

1. Insistez sur les compétences liées au service à la clientèle avant d'embaucher

Lors de l'embauche d'une caissière ou d'un caissier, l'employeur doit tenir compte non seulement de l'expérience du candidat dans le domaine, mais aussi de ses compétences en ventes et service à la clientèle. Des questions du type « *Comment vos amis vous décrivent-ils personnellement?* » vous aideront à déceler les candidats qui sont responsables et efficaces et qui n'hésiteront pas à faire part des promotions et des nouveaux produits offerts aux clients.

2. Offrez-leur un encadrement qui guidera leur réussite

Autant que possible, tentez de personnaliser la formation offerte à chaque employé et assurez-vous qu'ils sont bien informés des responsabilités inhérentes à leur poste. N'hésitez pas à faire le point régulièrement avec eux ou même à leur fournir des formules déjà écrites afin d'améliorer leurs interactions avec les clients. Par ailleurs, n'oubliez pas que souligner les bons coups de vos employés les encouragera à continuer à développer leurs habiletés auprès de la clientèle, ce qui aura ultimement pour effet d'augmenter les revenus des ventes.

3. Informez vos caissiers de tous les produits disponibles en magasin

Les employés doivent connaître tous les produits disponibles en magasin. Ceci concerne autant les nouveautés que les promotions avantageuses pour les clients. Assurez-vous également qu'ils maîtrisent tous les équipements, y compris le lave-auto. Les caissiers doivent être en mesure de mettre efficacement en valeur les avantages de votre commerce par rapport à vos concurrents.

4. Gardez votre équipe motivée et enthousiaste

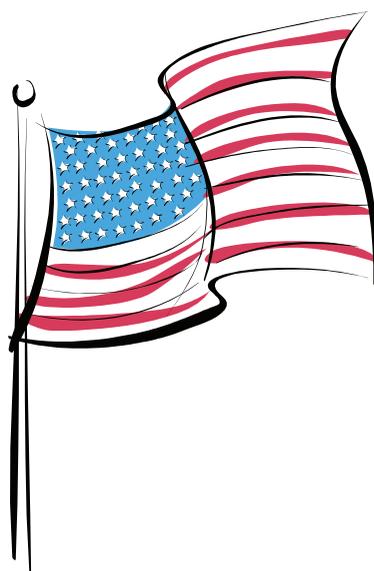
Les clients apprécient être servis par un caissier sympathique et serviable. Construire votre équipe en gardant en tête cette préoccupation fera en sorte que les clients reviendront plus souvent.

5. Recourez aux incitatifs salariaux

Le recours à divers incitatifs salariaux, telle une prime à l'utilisation du lave-auto, peut s'avérer un complément intéressant afin d'améliorer le rendement de vos caissiers. Cependant, n'oubliez pas que de tels incitatifs ne seront efficaces que si vous avez bien appliqué les quatre conseils précédents.

Regard sur les États-Unis

Repenser les stations-service américaines



Des études récentes démontrent que les consommateurs souhaitent de plus en plus utiliser d'autres sources d'énergie que le pétrole. Malgré cette évolution dans le comportement des conducteurs, les postes d'essence n'ont cependant évolué que très lentement au cours des dernières années. La revue CSP rapportait récemment à cet effet l'initiative de l'entreprise américaine Propel, qui vient de lancer un nouveau modèle de station-service mettant résolument l'accent sur les carburants alternatifs et le souci de plus en plus marqué parmi les consommateurs pour un environnement durable.

Matt Horton, PDG de Propel, croit que la tendance en matière de transport est en train de changer aux États-Unis. Selon lui, la diminution des ventes de pétrole, l'augmentation du nombre des usagers du transport public, la multiplication des pistes cyclables ou encore la part de plus en plus importante des véhicules à carburant alternatif sont tous symptômes de la nécessité de repenser les façons de faire les choses chez les distributeurs d'essence. Son entreprise a ainsi eu l'idée l'an dernier de mettre à l'épreuve un premier poste d'essence à énergie propre (CMC) à Fullerton, en Californie.

Ce poste d'essence nouveau genre introduit des carburants alternatifs tels que l'éthanol (E85 Flex Fuel), le biodiesel, et prochainement

le gaz naturel comprimé (CNG). Propel compte également y greffer très bientôt des bornes de recharge pour voitures électriques. L'expérience produit déjà des résultats impressionnants puisqu'elle aura permis, selon M. Horton, d'éliminer dès sa première année d'opération quelque 4 millions de livres de dioxyde de carbone.

S'inscrire dans le changement

Fort de partenaires comme Solazyme, une entreprise spécialisée dans l'énergie renouvelable et le biocarburant à base d'algues avec qui il a lancé un projet-pilote à travers la Californie, Propel peut se vanter de proposer un modèle qui offre aux consommateurs un vaste choix d'énergies renouvelables.

Plus encore, il offre l'occasion aux consommateurs de poser instantanément un geste afin de compenser leurs émissions de carbone, en souscrivant sur place au programme CarbonOffset finançant différents projets de réduction du carbone. Les nouvelles stations proposées par Propel acceptent presque toutes les cartes de crédit et débit en usage et leur carte CleanDrive permet aux consommateurs de suivre leurs réductions d'émissions via Internet ou téléphone cellulaire. Il suffit d'entrer un numéro confidentiel sur la pompe à essence au moment de faire le plein.

Un concept qui recueille de plus en plus d'adeptes

Les concepteurs du projet de Propel misent sur la conscientisation afin de développer leur réseau. Peu importe le type de véhicule qu'ils utilisent, les consommateurs y ont la chance de tirer plusieurs informations utiles afin de réduire leur impact environnemental lors de leurs déplacements. Et, jusqu'ici, le pari de Propel semble fonctionner avec son réseau de plus de 30 stations-service à travers la Californie et l'État de Washington et 200 autres dont l'entrée en service est prévue au cours des prochaines années.

Vous pensez
croissance...



Issue du milieu coopératif et soucieuse de la protection de l'environnement, Sonic est la plus importante pétrolière régionale du Québec. La force et l'efficacité de son réseau de distribution ainsi que sa stratégie d'approvisionnement vous assurent en tout temps un service et une sécurité d'approvisionnement d'une qualité exceptionnelle.

Plusieurs programmes disponibles pour nos détaillants d'essence.

Nous aussi!



Vivez l'effet de la coopération

Diesel Essence Biocarburants Propane Mazout Graisses Biolubrifiants FED Équipements

www.sonic.coop

514 858-2222
1 800 361-5667



*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