Octobre 2014
Vol.52 No. 3

Association Québécoise des Indépendants du Pétrole
L'intérêt pétrolier québécois
www.aquip-petrole.com

CARBURE

Sonia Marcotte, économiste
Présidente-directrice générale

Les craintes à l'égard des effets négatifs du marché du carbone persistent toujours

La publication des distributeurs et détaillants indépendants de produits pétroliers

Un sondage auprès des consommateurs

Un sondage réalisé au mois d'août dernier par Léger Marketing au profit de l'Institut économique de Montréal révèle que les Québécois connaissent très peu de choses sur le marché du carbone. Seulement 37 % des Québécois ont entendu parler de cette initiative pour lutter contre les changements climatiques. Pourtant, les consommateurs seront directement touchés par les effets du marché du carbone sur les prix des combustibles et carburants. Cependant, une fois informés de l'impact de cette mesure, près de la moitié des Québécois y sont défavorables.

Des craintes dans la communauté des affaires

Bien qu'ils jugent cette initiative de lutte aux changements climatiques louable, le Conseil du patronat (CPQ), la Fédération des chambres de commerce du Québec (FCCQ) et la Fédération canadienne des entreprises indépendantes (FCEI) ont cosigné une lettre dans les journaux afin de souligner leurs craintes à l'égard de cette initiative qui haussera les prix des carburants et combustibles à un moment où l'économie québécoise tourne au ralenti. La compétitivité des entreprises d'ici risque d'en souffrir. D'autant plus qu'elles seront les seules à subir cette hausse puisque les partenaires commerciaux du Québec n'y ont pas encore adhéré. De plus, comme l'objectif de réduction des GES est plus important au Québec qu'en Californie, il y aura une fuite importante de capitaux vers ce partenaire, ce que dénoncent ces trois organisations.

Des études d'impacts inexistantes

Il est étonnant de constater qu'une mesure aussi importante que l'imposition de la deuxième phase du marché du carbone n'a fait l'objet d'aucune étude au chapitre des impacts économiques. Après des recherches auprès de ministères concernés, nous n'en avons trouvé aucune. En plus de réduire la compétitivité de nos PME, la hausse des prix des carburants sera une invitation aux consommateurs habitant près des frontières québécoises et aux camionneurs transfrontaliers à s'approvisionner à l'extérieur du Québec où les prix seront plus bas. En plus de perdre des revenus de crédits carbone sur du carburant qui sera tout de même brûlé ici, le gouvernement ne pourra percevoir les taxes sur les achats perdus au profit des territoires adjacents. Quelle sera la perte en activités économiques qui en découlera?

CarbureOctobre2014.indd 1 2014-10-10 12:34:58

CARBURE

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

Tirage : 800 exemplaires, février, juin et octobre

Rédactrice en chef: Sonia Marcotte
Collaborateur: Gilles Plante
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@aquip-petrole.com

Site web : http://www.aquip-petrole.com

Reproduction autorisée avec mention :
Source Carbure, 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 Guimond Hotte

SOMMAIRE

Bienvenue à nos nouveaux membres.....4

Un été fort occupé pour l'AQUIP 5

Des questions nécessaires à l'approche de la prochaine saison froide 7

Mise à jour de la facture énergétique de l'automobiliste 9

Regard sur les États-Unis

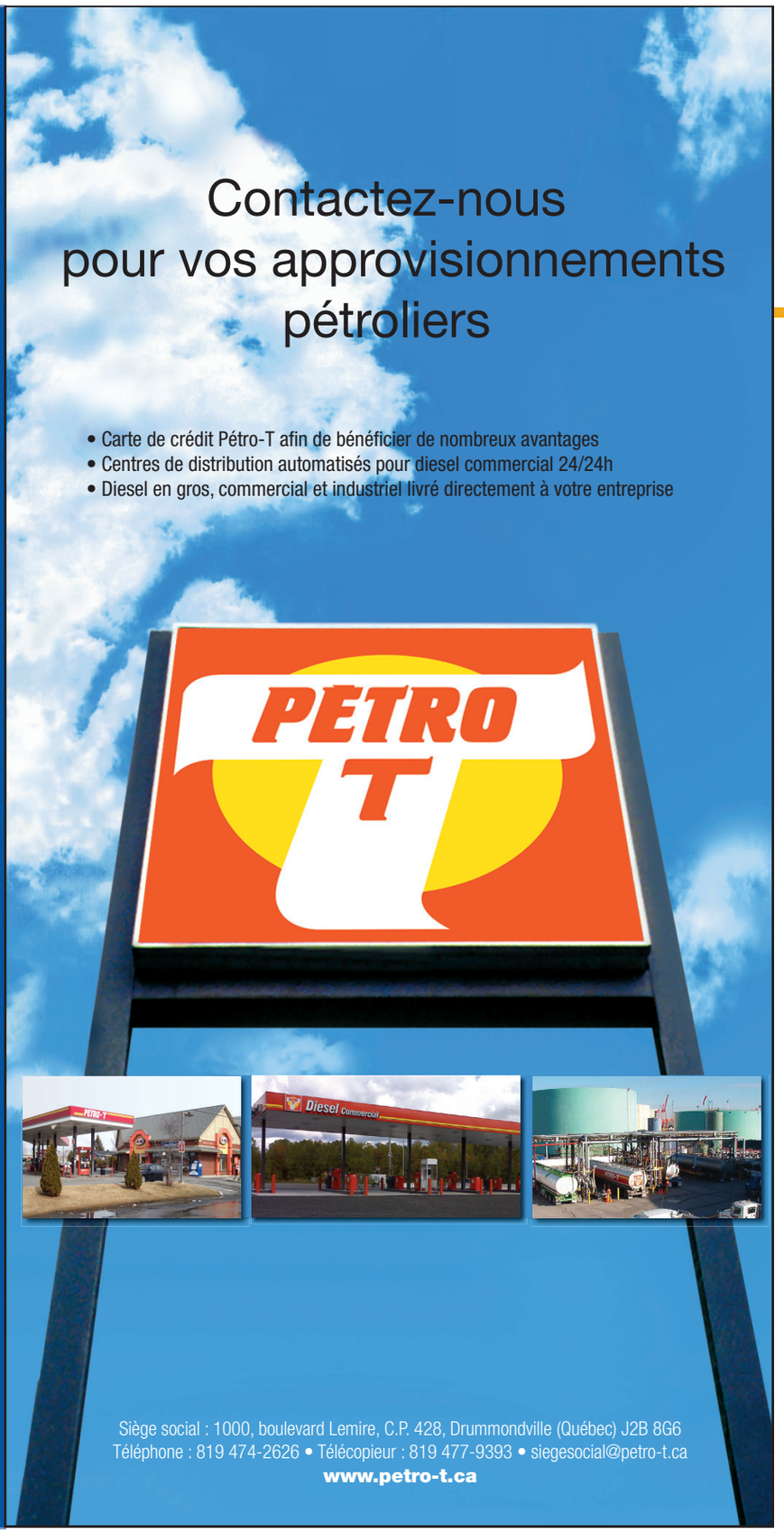
Le volume global des ventes d'essence chuterait de 24 pour cent d'ici 2040..... 10-11

Trois secondes qui peuvent changer votre entreprise 13

Album du congrès 2014 14-15

Exposants et commanditaires du congrès 2014 16-17

Congrès 2015 19



CarbureOctobre2014.indd Sec3:2 2014-10-10 12:35:00

Suite... Les craintes à l'égard des effets négatifs du marché du carbone persistent toujours

Dans le difficile contexte budgétaire actuel, le gouvernement a-t-il analysé les pertes des revenus fiscaux engendrées par cette mesure?

Or, au cours des derniers mois, nous avons effectué plusieurs rencontres auprès notamment des autorités gouvernementales pour les sensibiliser à ces problématiques. Nous continuons nos efforts.

Des craintes semblables en Californie

L'entrée en vigueur de la deuxième phase du marché du carbone suscite également des inquiétudes au sein du lointain partenaire du Québec dans cette aventure, la Californie. Plusieurs élus californiens craignent l'impact de l'entrée en scène du marché du carbone dans le secteur des carburants et combustibles sur les ménages de la classe moyenne, les plus démunis ainsi que les petites entreprises. Au début de l'été, seize élus démocrates ont d'ailleurs signé une lettre à l'intention de la Présidente de la « California Air Resources Board », organisme responsable de l'application du marché du carbone en Californie. Le message demandait un report de l'entrée en vigueur de cette mesure de trois ans ou, tout au moins, des mesures d'atténuation. Leurs rivaux républicains ont posé un geste similaire en adressant une lettre au Gouverneur de l'État pour demander un report jusqu'à ce que l'économie se porte mieux.

Nous ne sommes donc pas les seuls à craindre les effets néfastes de cette législation.

Des modifications à apporter avant son entrée en vigueur

Faut-il le répéter, le Québec et la Californie sont les seuls en Amérique du Nord à assumer pleinement les frais de cette mesure environnementale. De toute évidence, des modifications devront être apportées afin d'en assurer le fonctionnement sur le marché des combustibles et carburants si le gouvernement décide d'aller tout de même de l'avant.

Le seuil d'importation doit être abaissé au minimum afin que chaque litre vendu au Québec y soit assujetti. Les rabais de taxes frontaliers devront être ajustés pour ne pas nuire aux essenceries et entraîner une perte des ventes au profit des territoires adjacents au Québec. Un taux unique du crédit carbone est essentiel à la bonne poursuite des activités du secteur afin de ne pas induire une nouvelle distorsion dans le marché de la vente en gros qui proviendrait d'une mesure gouvernementale. Mais qu'arrivera-t-il aux petits importateurs qui n'ont pas les ressources pour s'attaquer au processus administratif du marché du carbone?

De toute évidence, il y a encore beaucoup de travail en vue!

CarbureOctobre2014.indd Sec3:3 2014-10-10 12:35:00

Bienvenue !

En 2014, l'AQUIP compte maintenant de nouveaux membres

Membres réguliers

CST Canada co.

Joseph Élie Ltée

Pétroles Témis

Membres fournisseurs

J.P. Mallette & associés inc.

Industries Dettson inc.

Innocar

Tecnico Chauffage Ltée

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]

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

CarbureOctobre2014.indd Sec3:4 2014-10-10 12:35:00

Simon Paquet
Président du conseil d'administration

Un été fort occupé pour l'AQUIP

Plusieurs dossiers ont retenu l'attention de l'AQUIP cet été. Outre le sort du marché du carbone, l'un des dossiers qui nous procurent le plus d'inquiétudes, nous avons dû porter une attention toute particulière aux enjeux liés aux frais des cartes de crédit, toujours très élevés en dépit du travail accompli par la Coalition canadienne sur les frais de cartes de crédit. Tout ça sans oublier la décision de la Régie de l'énergie sur la demande de révision de Costco relativement aux coûts d'exploitation.

Des cartes de crédit trop coûteuses pour les commerçants

Les frais de cartes de crédit demeurent une préoccupation majeure pour les commerçants. On sait que l'utilisation des cartes de crédit est un mode de paiement privilégié par les consommateurs qui sont attirés par les primes et cadeaux offerts par les émetteurs de cartes de crédit. Malheureusement, les frais facturés aux commerçants canadiens sont parmi les plus élevés du monde avec un taux de 2%. Ces frais peuvent même atteindre jusqu'à 4% dans le cas de certaines cartes de type *Privilège*.

La Coalition canadienne « Small Business Matters », à laquelle l'AQUIP a joint les rangs cette année, a été extrêmement active dans ce dossier. Avec plus de 90 000 commerçants membres provenant de tous les horizons à travers le Canada, il s'agit d'une force incontournable pour les politiciens. La Coalition a multiplié les rencontres cet été afin de préparer ses interventions visant à sensibiliser le gouvernement fédéral à la problématique des frais imputés aux commerçants.

D'ailleurs, le ministre fédéral des Finances, Monsieur Joe Oliver, s'est montré sensible à cette question lors d'un point de presse en septembre dernier. Il a demandé aux émetteurs de cartes de crédit de faire preuve de bonne foi en diminuant de leur propre initiative les frais imposés aux commerçants. La Coalition croit cependant que les frais imposés aux commerçants doivent plutôt être l'objet d'un encadrement réglementaire, comme on a vu en Australie ou encore à travers l'Union européenne où on en est venu à réglementer ce secteur pour imposer des taux maximums de 0,5 % et 0,3 % respectivement. Nous pensons que le gouvernement canadien devrait s'inspirer des démarches dans ces pays et procéder à une étude indépendante et transparente afin de déterminer les frais de transactions des cartes de crédit de façon qui sont justes et équitables pour tous les intervenants de ce milieu.

Une victoire bienvenue face à Costco

Comme nous le relations dans l'édition précédente de Carbure, la Régie avait pris en délibéré la demande de révision de Costco relativement à la décision sur les coûts d'exploitation d'un détaillant efficace. Costco contestait la décision sous les motifs de vice de fonds.

Costco a invoqué deux motifs pour une révision. En premier lieu, Costco prétend que les rabais de rampe doivent être inclus dans le calcul des coûts d'exploitation. Dans un deuxième temps, Costco juge que le volume utilisé de 5,5 millions de litres pour le calcul des coûts d'exploitation est inférieur au volume qui aurait dû être retenu, soit 6,5 millions de litres.

Après près de trois mois en délibéré, la Régie de l'énergie a finalement rendu sa décision: demande rejetée!

Au premier argument invoqué sur les rabais de rampe, la Régie a jugé que les rabais de rampe ne sont pas un coût d'exploitation. La formation initiale n'ayant pas fait d'erreur en ne considérant pas cet item, ce n'est donc pas motif qui permette une révision de la décision.

Le deuxième motif invoqué est le volume de référence utilisé de 5,5 millions de litres. Un volume contesté par Costco qui estime que la Régie n'a pas considéré toute la preuve soumise. Le calcul soumis par le géant du commerce de détail proposait plutôt un volume de 6,5 millions de litres. La Régie a estimé qu'elle n'a pas à se prononcer sur tous les items soumis en preuve. De plus, la Régie a jugé que Costco a utilisé des informations imprécises et parcellaires pour en arriver à ce résultat. Costco a ainsi échoué dans sa tentative de démontrer que la Régie n'a pas fait preuve de cohérence dans la preuve utilisée.

Évidemment, l'AQUIP accueille la décision de la Régie avec satisfaction. Costco avait trente jours pour déposer une demande d'appel, mais il ne s'est pas manifesté à échéance de ce délai.

CarbureOctobre2014.indd Sec3:5 2014-10-10 12:35:00

Wayne

Une entreprise GE Energy

CarbureOctobre2014.indd Sec3:6 2014-10-10 12:35:01

Pierre Fournier
Président du comité du mazout

Des questions nécessaires à l'approche de la prochaine saison froide

L'automne s'est installé officiellement le 22 septembre et les températures ont rapidement commencé à chuter. Bref, la saison de chauffage arrive à grands pas. On se rappellera que les consommateurs ont trouvé l'hiver dernier difficile : l'hiver a été froid et il s'est étiré tard au printemps, avec pour résultat une facture énergétique élevée pour les consommateurs. Selon les données compilées par la Régie de l'énergie, les prix au détail du mazout de chauffage ont atteint une pointe au Québec en février, avec un prix moyen de 1,20 $ le litre.

La tendance des prix du pétrole brut

La question doit se poser : les météorologues auront-ils raison lorsqu'ils nous annoncent un autre hiver long et froid? Alors, la saison qui s'amorce ressemblera-t-elle à la dernière saison de chauffage? Et le cas échéant, quelle sera la facture énergétique des consommateurs? Il faudrait être devin pour connaître avec certitude les réponses à ces questions. Cependant, certaines indications nous offrent déjà des pistes de réponse.

Examinons les tendances en ce moment. Les prix du pétrole brut sont en diminution depuis le début de l'été, baisse qui se reflète également dans les prix des produits pétroliers raffinés tels que le mazout de chauffage. N'eut été de la diminution de la valeur du dollar canadien durant cette même période, nous aurions connu des prix encore plus bas. Cette tendance pourrait donner un répit aux consommateurs qui profiteraient à ce moment d'un hiver bien au chaud dans leur demeure sans se soucier de recevoir une facture salée.

Hydro-Québec et la biénergie

Ceux parmi les consommateurs qui voudront réaliser le plus d'économies se tourneront vers la biénergie mazout-électricité, sans doute l'un des modes de chauffage les plus avantageux actuellement au Québec. On sait déjà que la menace est bien réelle pour plusieurs distributeurs de mazout de voir leurs clients quitter le mazout pour se tourner vers d'autres types d'alimentation énergétique. Voilà pourquoi plusieurs distributeurs ont encore cette année profité de l'offre d'Hydro-Québec pour participer à sa campagne de promotion du mode biénergie. Au cours des prochains mois, ceux-ci distribueront auprès de leur clientèle, qui serait tentée de quitter le mazout, les dépliants vantant les mérites de la biénergie avec une remise à jour des données tarifaires.

Le Forum portera ses fruits

Soulignons enfin que le comité du mazout se penchera dès l'automne sur les différents enjeux qui ont retenu l'attention lors du forum de discussion présenté dans le cadre du dernier congrès de l'AQUIP. La formation et le recrutement de nouveaux techniciens restent toujours des enjeux de taille pour l'industrie du mazout de chauffage et c'est pourquoi le comité analysera les différentes options qui s'offrent dans ce domaine. Comme il a été établi qu'une formation continue sur les nouveaux modèles de produits permet de maintenir une main-d'oeuvre motivée et pleinement qualifiée, nous verrons, de concert avec les différents fournisseurs d'équipements de chauffage au mazout, à rendre disponible par exemple des vidéos Web sur le sujet. Ce type de formation permet une grande flexibilité et il convient ainsi davantage à ceux et celles dont les horaires sont particulièrement chargés.

CarbureOctobre2014.indd Sec3:7 2014-10-10 12:35:03

Le pouvoir de surpasser les attentes les plus élevées!

Allez-y : attendez-vous à plus des assurances Federated.

Les agents en assurance de dommages des assurances Federated sont si bien outillés pour gérer l'assurance des détaillants membres de l'AQUIP que l'on croirait qu'ils ont des superpouvoirs. Ils ont la force pour vous protéger, la souplesse pour répondre à vos besoins et la résolution de passer à l'action dès que vous faites appel à eux.

Trouvez l'agent en assurance de dommages le plus près de chez vous au www.federated.ca.

Les assurances FEDERATED

CarbureOctobre2014.indd Sec3:8 2014-10-10 12:35:03

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.

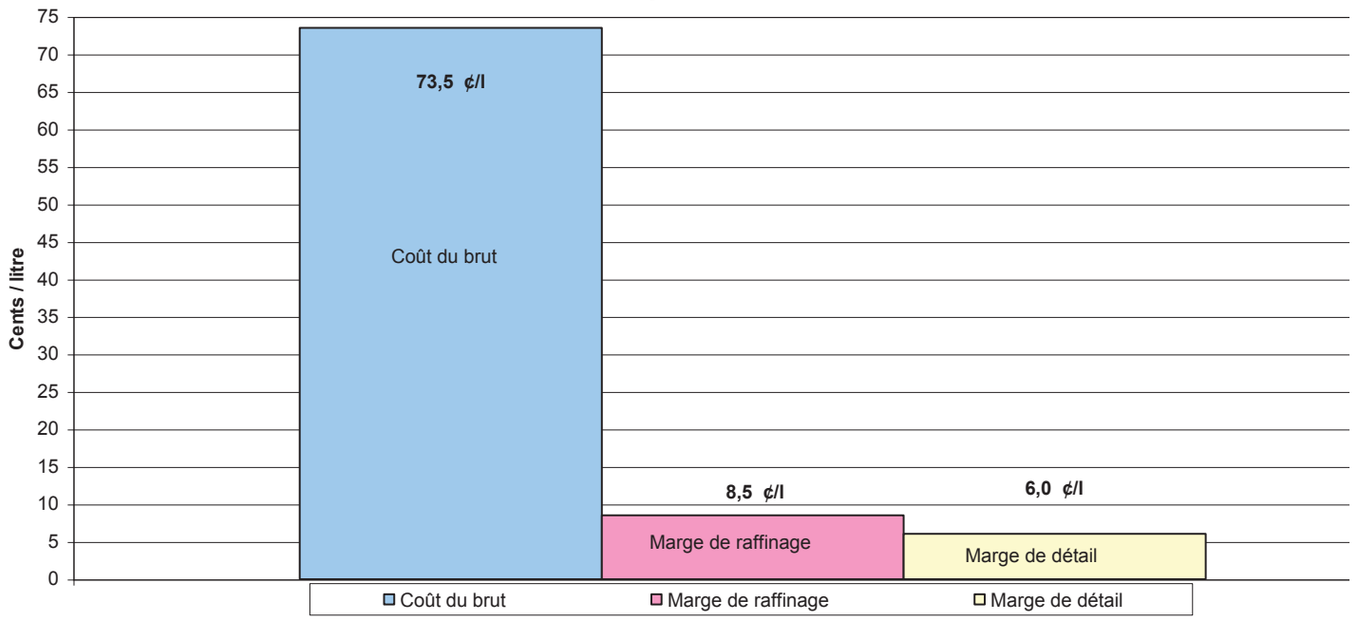
Proposition législative de l'AQUIP

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 de septembre 2013 à août 2014



Source: Régie de l'énergie du Québec, *Bulletin d'information sur les prix des produits pétroliers au Québec 2013 - 2014.*

CarbureOctobre2014.indd Sec3:9 2014-10-10 12:35:03

Regard sur les États-Unis

Le volume global des ventes d'essence chuterait de 24 pour cent d'ici 2040

Selon l'EIA, les détaillants devront s'adapter ou disparaître

L'Agence d'information énergétique des États-Unis (EIA) prévoit que les ventes d'essence poursuivront une chute inexorable au cours des prochaines décennies. L'agence gouvernementale américaine estime que la diminution atteindra jusqu'à 24 % d'ici 2040 en comparaison aux volumes actuels aux États-Unis, rapporte la revue CSP dans son édition de juillet. Or, les détaillants qui survivront seront ceux qui auront réussi à choisir soigneusement leur emplacement d'affaires. De plus, les détaillants devront savoir s'adapter aux nouvelles réalités et diversifier leur offre, souligne l'auteur.

Deux hypothèses nous mènent à cette sombre perspective : d'abord, les réglementations de plus en plus strictes envers les constructeurs automobiles de la Corporate Average Fuel Economy (CAFE), qui exigent des véhicules de moins en moins énergivores. Ensuite, le vieillissement de la population combiné aux habitudes de la nouvelle génération de conducteurs font en sorte que les gens conduisent moins, et consomment donc moins d'essence.

Un retour vers l'arrière impossible?

Selon les données publiées par la National Association of Convenience Stores (NACS), la consommation d'essence a atteint un sommet de 9,3 millions de barils par jour aux États-Unis en 2007. Toutefois, depuis la crise économique de 2008 la demande globale en carburant est à la baisse à peu près partout. Seules quelques régions ayant connu de forts booms énergétiques ont été épargnées.

Pour David Nelson, fondateur et président de Finance and Resource Management Consultants Inc, et professeur en Économie à la Western Washington University à Bellingham, dans l'État de Washington, le déclin anticipé des ventes d'essence doit nécessairement être accompagné d'une diminution du nombre des détaillants d'essence à travers les États-Unis. Or, les données recueillies au cours des dernières années ont démontré que ce n'est pas le cas.

Les origines d'un déclin

- *La Chambre de commerce américaine estime que le taux de variation de la population totale aux États-Unis passera de 0,84 % en 2012 à 0,5 % en 2060;*
- *Le nombre des personnes âgées de 65 ans et plus connaîtra une croissance importante d'ici 2040 due à l'augmentation de l'espérance de vie;*
- *Les personnes âgées de 65 ans et plus conduisent la moitié moins que la moyenne des gens âgés entre 35 et 54 ans;*
- *Les jeunes de 16 à 24 ans obtiennent leur permis de conduire plus tard et leur intérêt pour l'automobile est plus faible que celui des générations précédentes.*

« Certains détaillants devront absolument quitter l'industrie des carburants et migrer vers d'autres secteurs d'activités. Il est impensable d'imaginer que les détaillants offrant de l'essence continueront à se multiplier dans un tel contexte de déclin de la demande, et que ceux-ci continueront de faire des profits », souligne cet expert.

Les migrations de la génération Y

Jim Fisher, président et directeur général de la société d'analyse IMST Corp, soutient toutefois que l'espoir existe pour certains. Selon M. Fisher, ceux qui tireront leur épingle dans le futur seront ceux qui auront su le mieux jauger les migrations démographiques des nouvelles générations. Il souligne à titre d'exemple avoir observé que, contrairement à leurs aînés, les jeunes appartenant à la génération Y préfèrent habiter dans les centres urbains plutôt que dans les banlieues. Les détaillants établis dans ces secteurs devraient ainsi continuer à prospérer pour autant qu'ils sachent offrir des services correspondant aux besoins de cette clientèle.

CarbureOctobre2014.indd Sec3:10 2014-10-10 12:35:03

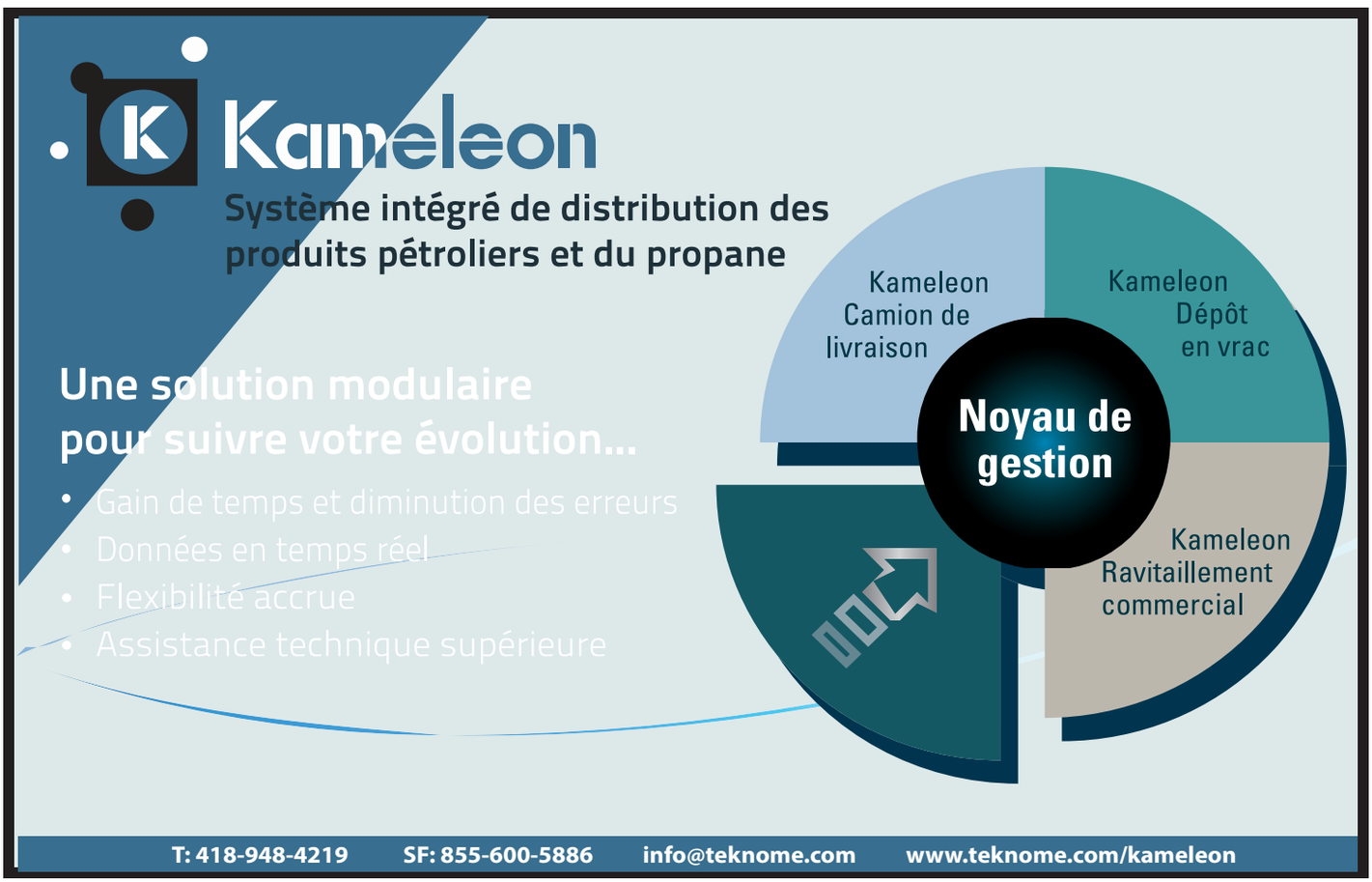
Une affirmation qui est appuyée par David Nelson. « À la fin du processus d'adaptation, les détaillants de moyenne envergure seront moins nombreux, mais plus gros. Ceux-ci ne disparaîtront pas, car certains d'entre eux effectuent un travail remarquable et deviendront possiblement les géants de demain », affirme M. Nelson.

« L'emplacement du commerce deviendra de plus en plus un facteur-clé au cours des prochaines années. Il ne s'agira pas seulement de choisir le meilleur coin de rue, mais aussi de savoir choisir la meilleure ville de la région. Le détaillant devra saisir chaque occasion pour convaincre sa clientèle qu'il peut répondre à ses exigences. Il devra également se diversifier en sachant que les ventes globales de carburant continueront d'être à la baisse », conclut-il.

À propos des chiffres de l'EIA…

Selon certains experts, la méthode d'estimation de la demande de carburant utilisée par l'Agence d'information énergétique n'est pas exacte. Pour Tom Kloza, analyste en chef pour GasBuddy.com et OPIS, au moment d'estimer la demande en carburants pour les années futures, l'Agence d'information énergétique (EIA) a examiné la production, les variations de stocks et les importations et exportations de carburants. Toutefois, elle n'aurait pas tenu compte de l'aspect de la vente au détail. Ceci entraînerait une surestimation de la demande hebdomadaire de carburant. Éventuellement, l'Agence d'information énergétique devrait corriger ses estimations lorsque toutes les données seront colligées.

Une enquête réalisée récemment par OPIS auprès de 5 000 stations-service américaines a révélé une diminution du volume moyen de 3,88 % dans la dernière année contre une augmentation de 0,85 % estimée par l'Agence d'information énergétique (EIA) pour la même période.



CarbureOctobre2014.indd Sec3:11 2014-10-10 12:35:03

Le choix N° 1

L'ÉQUIPE D'EXPERTS, NOUS L'AVONS!

Pour une citerne neuve ou usagée, l'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

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 2015
Capacité 57,000 litres, code TC-406, 6 compartiments.

B-TRAIN REMTEC NEUF 2015
Capacité 61,000 litres, code TC-406, 6 compartiments, disponible en septembre.

CITERNES USAGÉES

Choix de plusieurs citernes 4 essieux pour transport de pétrole.

Marque :	International
Année :	2005
Modèle :	7600
Moteur :	Cummins ISM 385-370 hp
Kilométrage/heures :	320 000km – moteur refait avril 2014 – 100 km depuis
Transmission :	10 vitesses
Essieu avant :	16 000 lb
Suspension arrière :	40 000 lb (pneumatique)
Pneus :	325/85R22.5, neufs avant, arrière- 1 essieu à 50%, l'autre à 40%.
Inspection SAAQ :	Inclus

Marque :	Almac
Année :	2005
Baril :	Aluminium
Capacité :	18 500 litres
Compartiments :	5
Code :	DOT-406 (B-620, nov. 2013)
Équipements :	Pompes doubles
Compteurs (2) :	Bases Neptue, registre mécanique inclus (registres électroniques disponible si désiré)
Pompes :	Gorman Rupp (2)
Valves de fond :	Pneumatique
Chargement par le fond :	Préparé pour le recevoir
Cabinet Inspection B620 :	Inclus

Réparation et entretien : 3 ateliers à Montréal

Citernes Experts INC.

ALMAC

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

remtec

CarbureOctobre2014.indd Sec3:12 2014-10-10 12:35:04

Regard sur les États-Unis

Trois secondes qui peuvent changer votre entreprise

Les détaillants sont constamment à la recherche de nouvelles idées qui leur offriront la possibilité d'être en contact direct avec leurs clients. L'édition de mai de la revue CSP propose quelques concepts susceptibles de vous aider à obtenir instantanément les commentaires de vos clients et ainsi à identifier plus rapidement ce qui leur plaît ainsi que les facettes de vos services auxquelles il serait souhaitable d'apporter des correctifs.

Ed Burcher, PDG de Burcher Consulting, est constamment à la recherche de solutions qui permettent aux détaillants d'obtenir les rétroactions des clients tout en respectant la volonté de ceux-ci de faire au plus vite.

Lors d'un passage récent aux aéroports de Dublin et Heathrow, il a été interpellé par un système tout simple. On demandait aux voyageurs de répondre à une unique question : « comment a été votre expérience aujourd'hui? » On leur offrait quatre choix de réponses, représentés par les images d'un visage souriant allant jusqu'à un visage aux sourcils froncés.

Cette façon d'interpeller les clients est déjà utilisée dans certains des aéroports les plus fréquentés ainsi que dans le secteur de la restauration rapide, où l'enjeu de l'instantanéité représente un défi quotidien. Le but est d'obtenir les informations précieuses que sont les commentaires des consommateurs, sans que ceux-ci n'aient à remplir de fastidieux questionnaires.

À l'occasion d'une autre visite dans un commerce de restauration rapide en Ontario, M. Burcher a pu apprécier une autre variante du concept. Un panneau auquel on avait inscrit : « Prenez trois secondes! » était muni d'un écran tactile qui demandait aux consommateurs de répondre à trois très courtes questions. Le client était invité à appuyer sur un bouton représenté par un pouce vers le haut ou vers le bas pour chacune des questions suivantes :

- Vos aliments étaient-ils chauds et savoureux?
- Le service était-il rapide et courtois?
- Le restaurant était-il propre?

L'avantage pour les détaillants à recourir à ce concept, souligne M. Burcher, est de recevoir une rétroaction en temps réel de la part des consommateurs. Or, a constaté ce dernier, l'information retirée était ainsi non seulement mise à profit pour améliorer les services, mais elle était aussi transmise aux employés afin de leur offrir une source de motivation. Ils pouvaient ainsi mesurer d'eux-mêmes l'état de satisfaction de la clientèle. Voilà un bénéfice doublement appréciable, obtenu à peine en trois secondes!

CarbureOctobre2014.indd Sec3:13 2014-10-10 12:35:04

Congrès 2014

Château Montebello

Album photos

Photo: David Martel-AVIZO

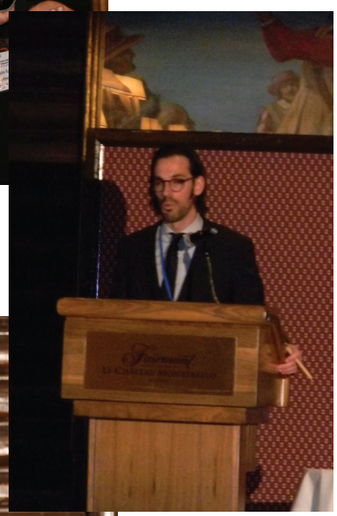


Photo: David Martel-AVIZO

Photo: David Martel-AVIZO

Photo: David Martel-AVIZO

Nos conférenciers et notre commanditaire principal

L'AQUIP en réunion

Madame Sonia Marcotte, présidente-directrice générale et monsieur Simon Paquet, président du conseil d'administration

CarbureOctobre2014.indd Sec3:14 2014-10-10 12:35:04

Photo: David Martel-AVIZO

Les congressistes s'offrent un peu de détente

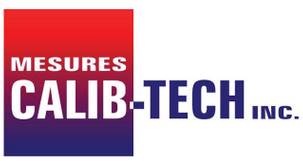
Photo: David Martel-AVIZO

Fairmont
LE CHÂTEAU MONTEBELLO

CarbureOctobre2014.indd Sec3:15 2014-10-10 12:35:11

Congrès 2014

Merci à nos exposants.....



CarbureOctobre2014.indd Sec3:16 2014-10-10 12:35:13

.....et à nos commanditaires

Wayne

Une entreprise GE Energy

Partenaire Argent

SM CONSTRUCTION INC.

Partenaires d'évènements

KMD DISTRIBUTION INC.
Industrial and Petroleum Equipment

EQUIPEMENT NATIONAL ENERGIE INC.

Harnois Groupe pétrolier
De l'énergie à revendre !

CREVIER

LES PÉTROLES Parkland

VALERO

Pétroles NORCAN

Sonic

Certiflo Inc.

JM Les constructions J.M. Robitaille

FASKEN MARTINEAU

Les assurances FEDERATED

GRANBY

Partenaires généraux

TRANSPORT JACQUES AUGER INC

CarbureOctobre2014.indd Sec3:17 2014-10-10 12:35:14

Transport norcité

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

Le Groupe Harnois devient

Harnois Groupe pétrolier
De l'énergie à revendre!

- Stations-services
- Dépanneurs (Le magasin)
- Essence et diesel en gros
- Lubrifiants

80, Route 158, Saint-Thomas QC J0K 3L0
Tél. : 450 759-7979 | 1 800 363-2712
www.harnoisgroupepetrolier.com

CarbureOctobre2014.indd Sec3:18 2014-10-10 12:35:14

Congrès 2015

Je participe au
congrès de l'AQUIP
du 21 au 24 mai 2015
Hôtel Fairmont
Le Château Frontenac
à Québec

CarbureOctobre2014.indd Sec3:19 2014-10-10 12:35:15

CROISSANCE **RECHERCHÉE ICI**

Un partenaire d'affaires coopératif, soucieux de l'environnement, qui vous assure un réseau de distribution et une sécurité d'approvisionnement inégalés :

- Diesels
- Essences
- Propane
- Mazout
- Lubrifiants et graisses
- FED
- Équipements de propane, pétrole et biomasse

Plusieurs programmes disponibles pour nos détaillants d'essence

Sonic

Vivez l'effet de la coopération

514 858-2222 • 1 800 361-5667 • www.sonic.coop

CREVIER

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