



ÉTUDE DE CAS



CANADIAN TIRE

NO 1 EN IMPARTITION DE FLOTTE AU CANADA



LE CLIENT

La Canadian Tire Corporation (TSX : CTC) est un fier détaillant canadien qui détient des magasins au sein de communautés situées d'un océan à l'autre. L'entreprise vend des produits automobiles, de la vie de tous les jours et récréatifs, des vêtements, en plus d'offrir des services financiers. Reconnue comme l'une des marques les plus respectées au pays, Canadian Tire compte plus de 450 magasins, en plus d'un site de commerce électronique. Son siège social est situé à Toronto, en Ontario.

L'OPPORTUNITÉ

À titre de leader en matière de vente au détail de produits pour la maison, de jardinage et automobiles, l'entreprise fait face à des hausses de volume saisonnières significatives au printemps (le début de la saison du jardinage et moment fort de l'entretien et de la rénovation de la maison), ainsi qu'à Noël. Ces pics de volume représentent un solide défi en matière de transport : comment livrer suffisamment de produits aux magasins en saisons de pointe, sans pour autant créer un modèle d'approvisionnement coûteux et inefficace. « Lorsqu'il neige, nos magasins ont besoin de pelles—et vite. Lorsque le beau temps arrive au printemps, les clients se ruent vers les magasins et nous avons besoin de produits de jardinage—et vite », déclare Neil McKenna, vice-président transport pour la division vente au détail de Canadian Tire.

L'entreprise doit se préparer pour de gros volumes de demande, mais si elle faisait l'acquisition de camions et embauchait des chauffeurs pour satisfaire à ces exigences ponctuelles, elle paierait pour un surplus d'équipement et de personnel en basse saison.

Afin de résoudre ces défis saisonniers, Canadian Tire a entrepris un partenariat avec Canada Cartage. Canada Cartage est le plus important fournisseur canadien de services de flottes dédiées en impartition. L'entreprise fait appel à un modèle unique de « plaque tournante et rayons », modèle dans lequel les camions dédiés restent sur les





sites des clients – les « rayons ». Ces flottes dédiées à un client sont appuyées par une imposante flotte de camions non dédiés ainsi que par un bassin de chauffeurs bien formés à un terminal de Canada Cartage – la « plaque tournante. » L'entreprise utilise ce modèle à travers le Canada, à Vancouver, Edmonton, Calgary, Regina, Winnipeg, London, Mississauga, Oshawa et Montréal.

LA SOLUTION

Canada Cartage est positionné de façon unique afin de répondre aux besoins des détaillants à grands volumes tel que Canadian Tire. Canada Cartage leur offre deux services de base : des livraisons du centre de distribution aux magasins en milieu urbain, ainsi que des livraisons aux magasins via autoroute lorsque de plus longues distances doivent être parcourues. Au cours d'une journée moyenne, Canada Cartage compte environ 110 chauffeurs et camions faisant des livraisons aux magasins de détail.

Toutefois, en saisons de pointe, Canada Cartage est en mesure de grimper jusqu'à 160 chauffeurs et tracteurs, avec un préavis de seulement 24 heures, assurant à Canadian Tire qu'elle pourra acheminer les produits à ses clients là où ils en ont besoin.

Les employés de Canada Cartage reçoivent une formation complète avant de commencer à travailler sur le site d'un Canadian Tire. Chaque chauffeur suit une session d'orientation et de formation détaillée de deux jours, traitant notamment de sécurité, le tout étant suivi de deux jours d'observation sur le terrain, en compagnie d'un chauffeur plus expérimenté. Un système de mentorat, instauré au sein de toute l'organisation, permet d'offrir un coaching de travail personnalisé, ce qui permet aux nouveaux venus de réussir leur formation en sécurité et de répondre à toutes les qualifications.

L'IMPACT

« La clé de notre succès, c'est que nous n'établissons pas des relations fournisseur-client traditionnelles, » déclare Jim Latimer,





vice-président chez Canada Cartage. « Nous travaillons main dans la main avec Canadian Tire depuis plus de 45 ans. Grâce à des lignes de communication ouvertes, nous avons créé un solide partenariat et sommes devenus partie intégrante de leur chaîne d'approvisionnement. »

En tirant profit des ressources et de l'expertise de Canada Cartage, Canadian Tire a amélioré trois éléments clés de son modèle d'affaires :

- Augmentation des ventes et plus haut niveau de satisfaction de la clientèle en ayant les produits en tablettes lors des saisons de pointe
- Économies de coûts associées au fait de disposer d'une flotte de la bonne taille et pouvant répondre aux fluctuations saisonnières
- Temps et coûts de gestion réduits en impartissant une importante portion des besoins de transport

