

## Congrès de L'APDQ L'industrie se porte mieux

Par Bernard Gauthier

L'industrie du dépannage routier au Québec a connu de nombreux ratés au cours des années. Mais depuis 2008, les choses ont commencé à s'améliorer. Et depuis 2012, l'instauration du corridor légal de sécurité sur les lieux d'un accident contribue à protéger les opérateurs. Toutefois, il reste beaucoup à faire. L'Association des Professionnels du Dépannage du Québec (APDQ) multiplie ses rencontres avec diverses autorités pour trouver une solution notamment au problème du cellulaire au volant.

Prenant la parole au cours du congrès annuel et de l'exposition de l'APDQ à Drummondville, le président de l'association, Réjean Breton, explique que le ministre des Transports doit prendre le temps d'écouter les recommandations d'organismes majeurs et des coroners sur l'utilisation du cellulaire au volant.

« Les opérateurs de dépanneuses font partie des premiers répondants au même titre que les policiers, les pompiers et les ambulanciers. Bien que depuis 2012 les automobilistes aient l'obligation de respecter un corridor de sécurité lors d'un accident, cela ne change rien pour les utilisateurs du cellulaire au volant. Nous disons : serait-il possible qu'un cellulaire soit bloqué dans un véhicule en mouvement grâce à une puce quel-

conque? La volonté politique est un facteur important. Tout ça peut être très long et nos membres doivent être mieux protégés. »

Au cours du congrès, des rencontres ont eu lieu entre l'APDQ et la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), la Sûreté du Québec, le Ministère des Transports et Contrôle routier Québec (CRQ). Tous les intervenants sont sensibilisés à cette question. La technologie permettra-t-elle de mettre au point une solution ?

« Autoprévention, une association regroupant des experts en matière de sécurité automobile, nous a aidés dans plusieurs dossiers. Sera-t-elle en mesure d'y trouver une solution cette fois-ci? », souligne Réjean Breton.

« Serait-il possible qu'un cellulaire soit bloqué dans un véhicule en mouvement grâce à une puce quelconque ? »

- Réjean Breton, président APDQ

### Autre défi

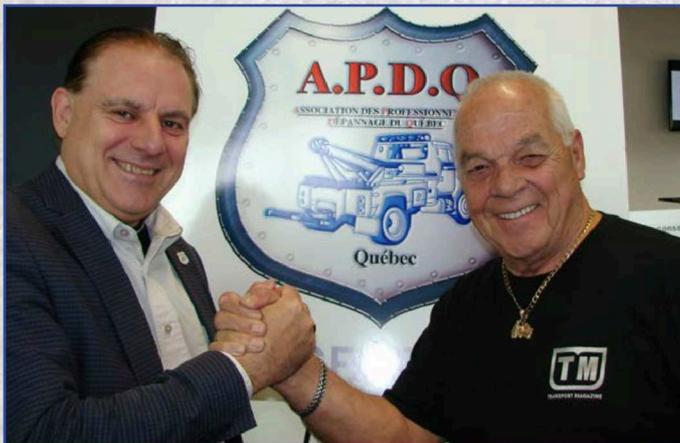
Un autre défi à surmonter est celui des honoraires. Les opérateurs de dépanneuses sont payés selon le nombre d'appels reçus. Ils ne sont pas rémunérés à un taux horaire. Une

grille tarifaire a été établie. L'APDQ a rencontré les assureurs pour leur expliquer la nature de la grille qui tient compte du volume d'appels inégal, des heures de disponibilité non rémunérées, etc.

« Cela nous a permis de rajeunir notre parc de dépanneuses, ce qui n'était pas le cas autrefois. Il faut comprendre que le camion acheté avec l'équipement représente les mêmes coûts à assumer qu'un camion de Purolator. Mais lui est assuré de recevoir des appels du matin au soir. Pas nous. »

Depuis 2009, plusieurs propriétaires d'entreprises de remorquage ont signé des ententes avec des corps policiers ou des clubs automo-

biles. Ces ententes prévoient une disponibilité de 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. L'opérateur doit arriver sur les lieux de l'accident dans un délai maximal de 20 à 30 minutes. « Il peut arriver qu'un appel soit annulé une fois sur place. Et l'opérateur n'est pas rémunéré pour ça », ajoute Réjean Breton.



À gauche, Réjean Breton président-directeur général APDQ, à droite, Michel Gilbert président-fondateur, Transport Magazine



De gauche à droite : Jean-Paul Larouche, vp Capitale-Nationale APDQ, Réjean Breton pdg APDQ, Mike Bursall, vp Montréal APDQ

À Montréal, la situation est unique. Il n'y a pas d'encadrement comme dans le reste du Québec.

« Lors d'une collision, il peut arriver de 4 à 5 dépanneuses sur place et la facture peut grimper jusqu'à 4 fois celui du prix de l'industrie. Et les assurances se plaignent. C'est très problématique. Nous avons rencontré les autorités montréalaises à ce sujet. Autant à la ville qu'à la SPVM, on manifeste une oreille attentive. Bien que l'administration Coderre soit en place depuis deux ans, on ne peut malheureusement pas changer un système en un temps record », dit Mike Burstall, vice-président de l'APDQ, région de Montréal.

**Association des Professionnels du Dépannage du Québec (APDQ)**  
[www.apdq.ca/](http://www.apdq.ca/)



Michel Labelle de Kenworth Montréal remet un prix à Nancy Dumont de Remorquage Dionne de l'Île-Verte au nom des concessionnaires Kenworth du Québec.

## Logiciel de gestion TowSoft

Parmi les fournisseurs présents à l'exposition, l'entreprise TowSoft propose un logiciel de dépannage offrant la gestion complète, depuis la prise d'appel jusqu'à la facturation des clients. Le projet a démarré en 2011 et le logiciel est sur le marché depuis deux ans. Il s'agit d'une solution accessible et disponible pour tous les types de flottes.

« Nous sommes les précurseurs en ce domaine au Québec. Certes, il existe des logiciels de ce type chez nos voisins du Sud, mais TowSoft a été conçu pour répondre aux besoins spécifiques des opérateurs de dépanneuses du Québec. Nous sommes allés sur le terrain pour recueillir les demandes des opérateurs et nous avons trouvé une solution qui leur convient », indique Vincent Stever, vice-président, développement des affaires TowSoft.

La plateforme de TowSoft contient toutes les tarifications des opérateurs. Dès qu'un appel entre dans le système, il est traité jusqu'à la fin, peu importe les étapes qu'il va traverser. Cela peut même inclure un passage à la fourrière ou deux à trois factures envoyées pour un appel à un seul client par courriel. Le logiciel calcule les commissions des opérateurs et leurs rémunérations, génère en temps réel des rapports d'analyse complexes, suit l'ensemble des opérations sur la route en temps réel et simplifie l'utilisation de la grille tarifaire, incluant



De gauche à droite : Jean-David Rivard, conseiller-formateur Vincent Stever, VP développement des affaires, David Farley, Développeur senior innovation

les listes de prix négociés avec les clients et les clubs d'assistance routière. Tout prend fin dans le système comptable du client.

Autre point intéressant : la géolocalisation. Une entente avec Geotab, une entreprise spécialisée dans le secteur de la gestion de flotte et de la technologie de localisation des véhicules, permet aux clients de TowSoft de suivre les dépanneuses en temps réel.

« Le véhicule nous « parle » plutôt que le chauffeur. Ça nous donne une précision plus élevée et

ça nous dirige tout droit vers le développement de nouvelles technologies », précise Vincent Stever.

Dans un proche avenir, il ne sera plus nécessaire d'entrer les données du remorqueur. Conséquence : l'opérateur sera libéré d'une tâche de travail.

« Nous visons aussi plus d'intégration au niveau des problématiques de moteurs pour les intégrer à notre gestion de flottes. »

[www.towsoft.ca](http://www.towsoft.ca)