



**Inspiration :
Comment FLO et la
Société Canadian Tire
améliorent la recharge
des VE**

Les ventes de véhicules électriques (VE) continuent de battre des records. En Amérique du Nord, 1,6 million de VE ont été vendus en 2023, soit une augmentation de 47 % par rapport à l'année précédente. Avec la baisse du coût des VE et les crédits d'impôt désormais offerts, cette croissance est logique et ne semble pas vouloir ralentir.

Conscients de la tendance croissante des VE, les détaillants nord-américains saisissent l'occasion d'attirer des consommatrices et consommateurs en installant des bornes de recharge pour VE afin de répondre aux besoins de la clientèle pendant qu'elle fait ses achats. Une recherche menée récemment révèle que 80 % des électromobilistes ont déclaré que la disponibilité de bornes de recharge avait influencé leur décision d'achat auprès d'un détaillant. Cependant, la clé du succès pour susciter la préférence des consommatrices et consommateurs est l'assurance que les bornes de recharge sont fonctionnelles et fiables, sans quoi les détaillants verront rapidement l'insatisfaction de la clientèle poindre et s'amplifier.

Trouver une borne de recharge publique fiable constitue déjà un défi majeur pour les électromobilistes. Une étude récente indique que la satisfaction à l'égard des infrastructures de recharge publiques a diminué de 20 % depuis 2021. Lorsque nous nous tournons vers l'avenir, nous savons que les détaillants qui résolvent les problèmes de disponibilité des bornes de recharge (la durée pendant laquelle une borne est en ligne et disponible pour utilisation) peuvent véritablement fournir un service essentiel à un segment croissant de clientes et clients. Cette étude de cas explore la prochaine étape de l'adaptation aux VE : comment les détaillants peuvent-ils bénéficier des avantages de l'ajout de bornes de recharge pour VE tout en évitant les pièges liés à la disponibilité et aux fonctionnalités?





Surmonter les défis liés à l'installation de bornes de recharge pour VE

En tant que détaillant de premier plan, Canadian Tire, qui fait partie du groupe d'entreprises de la Société Canadian Tire, qui comprend les bannières L'Équipeur, Sports Experts et Party City, a commencé à explorer cette question en 2018. Avec près de 1 700 points de vente au détail et de stations-service à l'échelle nationale et plus de 100 ans d'expérience, les magasins Canadian Tire sont de véritables emblèmes du paysage de la vente au détail au Canada. Fort d'une longue histoire d'entretien des véhicules à moteur à combustion interne par l'intermédiaire de ses services automobiles et des stations-service Canadian Tire, le géant canadien a également élargi sa portée pour s'assurer de répondre aux besoins des électromobilistes.

« L'automobile est une catégorie patrimoniale pour les magasins de détail Canadian Tire, et comme nous l'avons fait au cours du siècle dernier, nous continuerons de faire évoluer notre offre de services pour

répondre aux besoins des conductrices et conducteurs canadiens, car bon nombre d'entre eux adoptent les VE comme véhicules de choix », déclare Andrea Ongaro, vice-président divisionnaire, Pétrole et développement des affaires, de la Société Canadian Tire.

En 2018, la Société Canadian Tire a lancé un programme pilote en collaboration avec Ressources naturelles Canada pour l'installation de bornes de recharge pour VE à certains points de vente au détail. Cette décision stratégique demandait un partenariat avec plusieurs opérateurs d'infrastructures de recharge, dont FLO, l'un des plus grands fournisseurs de solutions de recharge pour VE. Dès le départ, la Société Canadian Tire a reconnu la valeur de l'expertise de FLO ainsi que leur culture commune, deux éléments d'importance pour son réseau de vente au détail.



« L'automobile est une catégorie patrimoniale pour les magasins de détail Canadian Tire, et comme nous l'avons fait au cours du siècle dernier, nous continuerons de faire évoluer notre offre de services pour répondre aux besoins des conductrices et conducteurs canadiens, car bon nombre d'entre eux adoptent les VE comme véhicules de choix. »

ANDREA ONGARO

Vice-président divisionnaire, pétrole et développement des affaires,
Société Canadian Tire

« Lorsque nous avons contacté la direction de FLO, nous avons senti que nous la comprenions et qu'elle nous comprenait », explique M. Ongaro. « Ce fut l'une des meilleures décisions que nous avons prises dans le domaine des VE, car FLO est un excellent partenaire depuis le tout premier jour. »

La collaboration entre la Société Canadian Tire et FLO a débuté avec 21 magasins Canadian Tire et s'est étendue à 36 autres grâce à l'engagement de FLO tout au long du processus.

« Nos partenaires de FLO ont compris qu'installer une borne de recharge au sol est la partie la plus facile », indique Freida Rubletz, directrice du Développement de la recharge des véhicules électriques à la Société Canadian Tire.

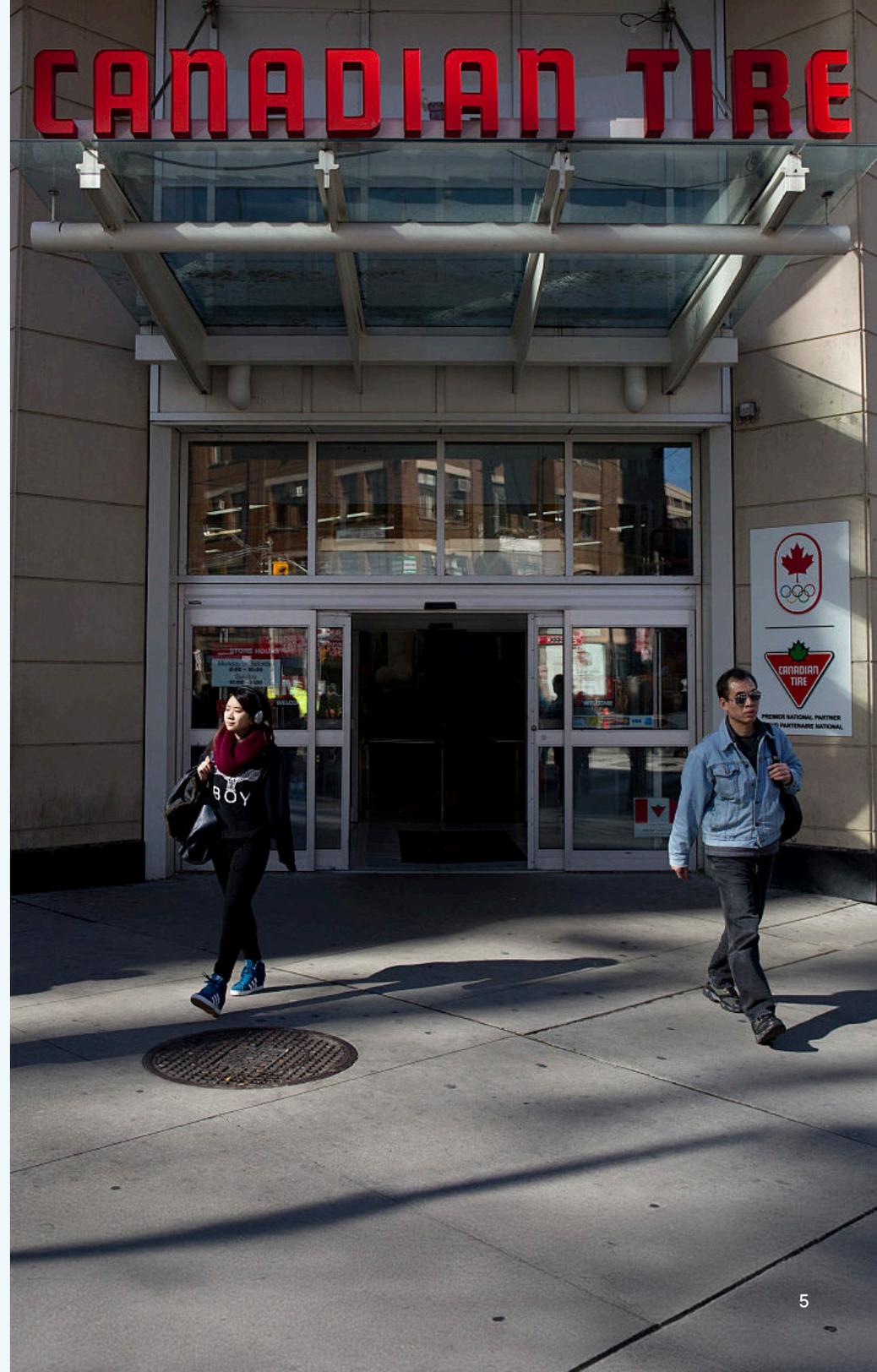
Alors que les deux entreprises travaillaient ensemble pour évaluer les sites potentiels, FLO s'est pleinement investie dans l'obtention des servitudes et dans la collaboration avec les autorités locales. Cet engagement tout au long des phases de planification et de construction a permis aux détaillants associés de Canadian Tire de se concentrer sur l'offre de la meilleure expérience à leur clientèle.

Un partenaire pour tous les points de vente

La Société Canadian Tire et son réseau de détaillants associés ont travaillé de concert pour déterminer les meilleurs emplacements pour les bornes de recharge pour VE à travers le pays, tandis que FLO s'est acquittée de la tâche critique consistant à assurer la liaison avec les fournisseurs de services publics locaux préalablement à l'installation. L'électricité pour les bornes de VE est distincte de l'alimentation électrique des détaillants Canadian Tire. FLO a donc travaillé avec les fournisseurs de services publics pour installer des transformateurs, des compteurs et d'autres infrastructures électriques afin de garantir que l'alimentation électrique des magasins ne soit pas perturbée.

Une fois les bornes installées, FLO a maintenu ses services de soutien pour les bornes en surveillant constamment leurs performances par le biais de son centre d'exploitation du réseau. Ce centre de contrôle surveille les données des bornes de recharge pour VE et identifie les problèmes qui peuvent survenir. Les techniciennes et techniciens du centre d'exploitation du réseau de FLO déploient au besoin du personnel d'entretien, peu importe l'endroit au Canada.

« Nous ne sommes pas seulement des fabricants, nous sommes des opérateurs de réseaux », explique Yann Benoit, directeur principal de l'Exploitation des réseaux de recharge chez FLO. « Nous gérons l'installation, mais nous surveillons également notre réseau et nous nous chargeons de toutes les réparations », précise-t-il.



« Nous ne sommes pas seulement des fabricants, nous sommes des opérateurs de réseaux. Nous gérons l'installation, mais nous surveillons également notre réseau et nous nous chargeons de toutes les réparations. »

YANN BENOIT

Directeur principal, exploitation de réseaux et déploiement, FLO



FLO et la Société Canadian Tire se sont engagées à établir des communications simplifiées tout au long du projet. Chaque partenaire fournissait un point de contact unique, et les équipes organisaient des réunions hebdomadaires pour identifier les problèmes de réparation ou tout autre défi.

« Grâce à la connaissance approfondie de FLO sur le réseau et l'activité des sites, nous sommes en mesure de gérer n'importe quel problème rapidement », explique Mme Rubletz. « Nous avons un portail pour voir l'état de chaque site. FLO assure la surveillance des bornes et une réponse immédiate, la plupart des problèmes étant résolus bien avant notre réunion hebdomadaire. »

Ces activités ne nécessitent aucune action de la part des détaillants individuels : les services de surveillance et d'entretien de FLO maintiennent les bornes opérationnelles afin que les détaillants n'aient pas à les vérifier ou encore à signaler des problèmes uniquement lorsque les automobilistes ne peuvent les utiliser.

« Nous concevons, construisons et surveillons nos bornes de recharge, et nous les connaissons mieux que quiconque », explique M. Benoit. « Nous veillons également à ce que la bonne personne avec les bonnes compétences techniques soit déployée pour les entretenir. Cela est essentiel pour maintenir le taux de disponibilité à plus de 98%, en plus de minimiser l'impact sur chaque magasin Canadian Tire. »

La fiabilité des bornes de recharge et leur disponibilité exceptionnelle signifient que les détaillants Canadian Tire n'auront jamais à traiter avec des électromobilistes mécontents qui viennent faire leurs achats dans leur magasin. Cela veut également dire qu'ils n'ont pas besoin de trouver eux-mêmes des techniciennes ou techniciens en cas de problème : ils bénéficient d'un soutien constant qui leur permet de se concentrer sur la gestion de leur entreprise.



« Grâce à cette nouvelle infrastructure, nous avons pu offrir plus de 800 000 recharges de VE sur nos propriétés à travers tout le Canada. Cela montre tout simplement que les électromobilistes considèrent les magasins Canadian Tire comme un réseau auquel elles et ils peuvent faire confiance. »

FREIDA RUBLETZ

Directrice, développement de la recharge des véhicules électriques,
Société Canadian Tire

L'assurance d'une expérience client exceptionnelle

Puisque la Société Canadian Tire est l'une des marques les plus fiables au Canada, il était essentiel que la nouvelle infrastructure reflète l'importance qu'elle accorde à l'expérience et à la valeur des clients, de même qu'elle soit alignée sur l'objectif de la marque : **améliorer la vie au Canada.**

La connaissance approfondie du marché de FLO lui a permis de répondre aux besoins de la clientèle, y compris l'affichage et les services bilingues partout au Canada. FLO s'est employée à installer des bornes de recharge dans des zones facilement accessibles des propriétés commerciales et là où il y avait suffisamment d'éclairage. Elle a également développé une application cinq étoiles afin que les gens puissent facilement trouver le magasin Canadian Tire le plus proche offrant des bornes de recharge.

L'engagement de FLO à l'égard du service à la clientèle a renforcé la confiance de la Société Canadian Tire. Comme l'indique l'utilisation des bornes dans tout le pays, les électromobilistes savent qu'elles et ils peuvent compter sur le bon fonctionnement du réseau aux points de vente au détail de la Société et connaître une excellente expérience.

« Grâce à cette nouvelle infrastructure, nous avons pu offrir plus de 800 000 recharges de VE sur nos propriétés à travers tout le Canada », explique M^{me} Rubletz. « Cela montre tout simplement que les électromobilistes considèrent les magasins Canadian Tire comme un réseau auquel elles et ils peuvent faire confiance. »

FLO voulait également s'assurer que les bornes de recharge se trouvaient dans des endroits pratiques pour les détaillants, par exemple en évitant les zones de dépôt de neige dans les stationnements. Tous ces facteurs permettent à la Société Canadian Tire d'offrir des services de recharge fiables à sa clientèle tout en maintenant les standards élevés de sa marque.

Fortes de leur succès, FLO et Canadian Tire ont continué d'étendre leur réseau de bornes de recharge. Au début de 2024, elles disposaient de 189 bornes de recharge réparties sur 68 sites et elles prévoient en ajouter d'autres dans un avenir proche.

Quelle est la prochaine étape pour Canadian Tire et FLO?

Alors que la demande d'infrastructures pour véhicules électriques continue de croître, Canadian Tire et FLO anticipent de développer davantage leur réseau de bornes de recharge partout au Canada.

« Notre objectif est d'avoir le meilleur réseau de recharge afin que l'anxiété liée à l'autonomie disparaisse d'un océan à l'autre », souligne M. Benoit.

À l'avenir, ces partenaires exploiteront une technologie de pointe pour recueillir des données sur les bornes de recharge et soutenir les efforts visant à améliorer la disponibilité. Grâce à son intégration verticale englobant la fabrication et la gestion du réseau, FLO dispose de données sur chaque borne de chaque site, et tout problème est enregistré dans son système. En utilisant l'apprentissage automatique pour l'analyse des données, FLO peut évaluer plus rapidement les temps de réparation, l'utilisation des pièces, les pannes courantes et tout un éventail d'autres facteurs. Ces apprentissages sont également bénéfiques aux efforts de formation afin que les techniciennes et techniciens puissent profiter de l'expérience de leurs collègues, même de celles et ceux œuvrant pour différentes équipes régionales.

« Développer l'automatisation pour évaluer les problèmes et les régler plus rapidement, identifier les bonnes pièces de rechange, déterminer la durée des réparations : la technologie peut nous aider à gérer toutes ces activités afin d'améliorer sans cesse la disponibilité », explique M. Benoit.



« Notre objectif est d'avoir le meilleur réseau de recharge afin que l'anxiété liée à l'autonomie disparaisse d'un océan à l'autre. »

YANN BENOIT

Directeur principal, exploitation de réseaux et déploiement, FLO



Tournée vers l'avenir, la Société Canadian Tire reconnaît l'importance et l'impact de l'innovation continue sur la création de la meilleure expérience possible pour les détaillants associés Canadian Tire et leur clientèle. En s'associant à des chefs de file de l'industrie tels que FLO, Canadian Tire continue d'élargir son offre pour les VE afin de se démarquer comme la source incontournable pour les conductrices et conducteurs de VE canadiens et garantir la meilleure expérience client de sa catégorie à travers tout le Canada.

« La preuve réside dans notre travail continu avec FLO », déclare Mme Rubletz. « Nous faisons confiance à son équipe pour nous aider à continuer d'offrir des expériences de recharge de VE de qualité aux Canadiennes et Canadiens d'un océan à l'autre. »

En tant que fournisseur de solutions de recharge pour VE de Canadian Tire, FLO est en excellente mesure d'aider la Société à faire une différence auprès de la population croissante d'électromobilistes dans les communautés qu'elle dessert.

De plus, grâce à ses capacités évolutives et à sa grande fiabilité, FLO est en mesure d'aider Canadian Tire à développer son infrastructure de recharge à l'avenir.

« La Société Canadian Tire s'investit énormément dans les communautés où elle est implantée, déclare M. Benoit, et FLO partage cette mentalité communautaire. Nous souhaitons toutes et tous travailler ensemble et nous sommes enthousiastes à l'idée de poursuivre cette collaboration pour les années à venir. »

Contactez FLO afin de discuter des solutions de recharge pour VE pour vos points de vente.

Contactez FLO afin de discuter des solutions de recharge pour VE pour vos points de vente.



FLO est un opérateur de réseaux de recharge de véhicules électriques (VE) de premier plan en Amérique du Nord et un fournisseur de solutions de recharge intelligentes. L'entreprise contribue à vaincre les changements climatiques et à accélérer l'adoption des VE grâce à un modèle d'entreprise verticalement intégré et en offrant aux conducteurs de VE l'expérience de recharge la plus fiable, des centres urbains à la campagne. Chaque mois, elle permet plus de 1,5 million de sessions de recharge grâce à plus de 100 000 bornes de recharge rapide et de niveau 2 déployées dans des lieux publics, privés et résidentiels. FLO exerce ses activités dans toute l'Amérique du Nord et possède des usines d'assemblage au Québec et au Michigan. Pour en savoir plus, visitez flo.com.

EN SAVOIR PLUS

FLO^{MD} est une marque de commerce enregistrée de Services FLO inc.