

Au volant de la vision de la marque chez Mazda

Pour Charles Spivak, faire partie de Mazda Canada Inc. est une histoire de famille. « Mon père travaille pour un concessionnaire Mazda de Toronto et a vendu sa première Mazda en 1976. Nous pouvions toujours monter dans les voitures cools qu'il ramenait à la maison. C'est d'abord ça qui m'a excité à propos de la marque Mazda. »

Pendant le secondaire et l'université, le jeune Charles travaillait l'été dans le même concessionnaire que son père. Pendant ses études en ingénierie à l'Institut de la technologie de l'Université d'Ontario, il a travaillé comme stagiaire aux Services techniques du siège social de Mazda Canada, à Richmond Hill, Ontario, dans le cadre d'un programme coopératif.

Il a tant aimé l'expérience qu'il a décidé de travailler pour Mazda à temps plein. Son amour pour la marque a été confirmé lorsqu'il a décidé de retaper une voiture sport de Mazda, la RX-8, et de faire partie d'une équipe de course qui effectuait souvent des essais sur la piste du Canadian Tire Motorsports Park de Bowmanville.

En juillet 2015, quelques mois après avoir obtenu son diplôme, il a été engagé à son poste actuel de spécialiste, Systèmes et Analyses de garanties. Son rôle quotidien est d'améliorer les systèmes informatiques qui enregistrent, examinent et traitent les réclamations sous garantie des concessionnaires Mazda. Sa deuxième responsabilité, l'analyse des garanties, consiste à rédiger des rapports mensuels illustrant où les coûts des garanties de Mazda Canada sont les plus prononcés et pourquoi.

Charles Spivak fait partie d'une équipe modeste de 130 employés au siège social. Mazda Canada Inc. est une filiale de Mazda Motor Corporation, qui est basée à Hiroshima, au Japon. Avec des bureaux régionaux à Montréal, Vancouver et



CHARLES SPIVAK ET LA MAZDA COSMO

Richmond Hill, Mazda Canada emploie près de 150 personnes au Canada. Au siège social, les embauches les plus récentes ont eu lieu dans des domaines tels que les opérations de la garantie, les opérations des pièces et les opérations régionales.

Alors que Mazda Canada engageait à l'époque des candidats possédant une expérience pertinente dans le secteur automobile, la compagnie examine maintenant l'expérience des candidats de façon plus étendue. « Nous examinons la motivation et la capacité d'une personne plus globalement, et si elle s'intégrerait bien à notre culture », dit Brian McDougall, directeur principal, RH, TI et

Administration.

Cette culture est collaborative et centrée sur la clientèle, précise-t-il. « Nous avons combattu la culture du travail en silos et nous encourageons le travail d'équipe, non seulement au siège social, mais avec nos partenaires concessionnaires. En travaillant ensemble, nous assurons que tout le monde s'aligne avec la vision de Mazda et fournisse une expérience client constante, peu importe le poste de chacun. L'une des choses que nous faisons pour y arriver, c'est de fournir des formations expérientielles à tous les employés du siège social et des concessionnaires, même si elles vont au-delà ambassadeurs de la marque. »

auquel Charles a participé l'an dernier, lors du lancement de la MX-5 2016, était typique de cet apprentissage pratique. « Le matin, nous avions des cours en classe sur la marque et sur la façon dont le véhicule est conçu et construit pour livrer la promesse de notre marque, dit-il. L'après-midi était dédié à la conduite du véhicule et nous avons pu le comparer à d'autres modèles. » Cette année, il a participé à un événement semblable pour le VUS CX-9.

L'un des avantages d'être un employé, c'est l'occasion qu'on a d'acheter ou de louer, soi-même ou un membre de la famille, un véhicule Mazda avec des conditions favorables. Résultat, le stationnement de Mazda Canada est rempli de véhicules Mazda. M. Spivak, qui loue une Mazda3 2017, un modèle compact, aime pouvoir remplacer son véhicule à tous les trois ou quatre mois par un nouveau modèle.

Il est aussi un participant enthousiaste aux nombreuses activités caritatives de Mazda Canada. En juin dernier, il a fait partie de l'équipe de 12 personnes de la compagnie qui a couru 11,5 km dans la course à relais Moraine Adventure, qui finance l'entretien des sentiers d'Oak Ridges. « Je me suis entraîné pendant un mois, explique Charles Spivak. C'était l'une des choses les plus difficiles que j'ai faites, physiquement. Mais c'était agréable d'être avec des collègues du bureau dans un environnement extérieur » Brian McDougall est d'accord : « C'est une bonne façon de rassembler les gens. »

| | |
|-------|--|
| 150 | employés à temps pleins au Canada |
| 18 | positions disponibles l'année passée |
| 1,611 | applications d'emplois reçu l'année passée |
| 43 | L'âge moyen des employés |

