



Mopar 2015

APERÇU DE LA MARQUE

Chrysler Canada : Mopar devient une marque mondiale de service après-vente, de pièces et de service à la clientèle

- **Plus de 130 marchés mondiaux**
- **Plus de 500 000 pièces et accessoires**
- **Plus de 2 millions de contrats d'entretien automobile vendus par année**
- **19 millions de pi² en superficie d'entrepôt**
- **27 centres d'appels**
- **Plus de 500 000 adeptes sur Facebook**
- **La marque englobe tout le service après-vente de Chrysler Group LLC et de Fiat S.p.A Automotive Group.**

Partie du nom d'un seul produit, celui d'un antigel, la marque Mopar évolue depuis plus de 75 ans, se taillant une identité forte associée à l'authenticité de ses pièces et accessoires, à l'expertise de son service et à la commodité de son service à la clientèle. Mopar continue à vitesse grand V son avancée à la conquête du marché mondial et mise, pour ce faire, sur la grande qualité, le service fiable et la haute performance qui ont fait sa réputation.

« La marque Mopar a continué à évoluer depuis sa formation il y a plus de 75 ans, » a souligné Pietro Gorlier, président-directeur général de Mopar, la marque de service après-vente, de pièces et de service à la clientèle de Chrysler Group LLC. « Nous sommes fiers de pouvoir avoir une influence sur l'expérience que vivent nos clients pendant qu'ils sont propriétaires du véhicule. Que se soit par notre service après-vente, sur nos sites web à l'intention des propriétaires ou avec nos applications, nous travaillons à améliorer l'implication du client et sa fidélité envers toutes les marques de véhicule impliquées, » a indiqué M. Gorlier.

La portée de la marque inclut le développement de pièces afin d'assurer la facilité d'entretien du véhicule; le développement d'accessoires afin d'augmenter les ventes de véhicule ainsi que la satisfaction et la fidélité de la clientèle; les services techniques et de distribution de pièces et de ventes au niveau mondial afin de s'assurer que les concessionnaires ont accès aux bons outils, systèmes et diagnostics pour effectuer l'entretien des véhicules. Mopar a grandement accru la valeur de sa marque au cours de ses 76 années d'existence, en distribuant 500 000 pièces par année à plus de 130 marchés partout sur la planète. Mopar possède plus de 11 000 adresses de livraison, expédiant



Aperçu de la marque

350 000 lignes de commande sur une base quotidienne partout dans le monde grâce à un réseau de 50 centres de distribution des pièces.

Les accessoires, les pièces d'entretien, de carrosserie et de réparation et les pièces de performance, ainsi que de nombreux services d'entretien et de réparation font tous partie du portefeuille de produits et de services offerts par Mopar. Seul Mopar peut offrir des pièces d'origine éprouvées dont la qualité a été testée, pour les véhicules du Chrysler Group et Fiat. Les pièces Mopar sont mises au point par les mêmes équipes d'ingénieurs qui conçoivent les véhicules autorisés par le fabricant, avec un choix de 25 000 accessoires partout dans le monde.

Mopar a comme objectif d'être le partenaire de confiance du client pendant qu'il est propriétaire du véhicule. Que le client découvre un besoin lié à son véhicule dans sa cour, au travail ou dans la voie du service après-vente, Mopar possède les ressources nécessaires pour lui expliquer le besoin, pour assurer au client qu'il peut profiter de la meilleure protection pour son véhicule et l'aider à retourner à sa vie normale le plus rapidement possible.

Afin d'aider les clients à protéger leurs véhicules, Mopar offre des programmes d'entretien automobile Mopar dans plus de 70 pays, avec plus de 2,2 millions de contrats vendus en 2013.

L'origine : MOfor PARTs

La marque Mopar est officiellement déposée en 1937 à Highland Park (Michigan) lors d'une réunion tenue au Conseil des activités de la société Chrysler Parts. Après s'être penché sur une liste de noms de produit envisageables pour l'antigel de Chrysler, le comité propose « MoPar », une contraction des mots MOfor et PARTs.

Ce nom devient celui de la plupart des pièces de Chrysler, puis, avec le temps, celui de toute la division des pièces elle-même. À la fin des années 1960, Chrysler crée officiellement la Division Mopar, entité investissant le marché secondaire.

Mopar dans les années 1960

Dans les années 1960, avec l'arrivée des voitures *package cars* haute performance, inspirées des modèles Dodge Dart et Plymouth Belvedere 1962, la marque prend un sens plus étendu. Spécialement conçus, ces bolides règnent en maîtres sur les pistes de dragster, succès qui vaut à la marque le respect des pilotes de la première heure et des passionnés de l'automobile.

Les années 1960, c'est aussi la venue des voitures de course Max Wedge et HEMI^{MD} *super stock* et des « voitures farfelues » avec empattement modifié. Pilotes et mordus commencent à employer le



Aperçu de la marque

terme « Mopar » pour désigner ces nouvelles voitures palpitantes, ce qui marque l'émergence d'une nouvelle culture automobile.

La dernière *package car* de cette époque apparaît en 1968, année où Chrysler assemble une série de modèles Dodge Dart et de Plymouth Barracuda HEMI de type *super stock*. Aujourd'hui, l'épreuve de la National Hot Rod Association (NHRA) et celle de la catégorie Super Stock/A-HEMI du Mopar HEMI Challenge préservent l'héritage de ces voitures de course.

Mopar développe alors ce nouveau marché de la haute performance en lançant une gamme de « pièces spéciales » destinées aux dragsters *super stock* qui, depuis lors, ne cesse croître dans les années 1970 et 1980 : on parle alors de la gamme de pièces Direct Connection de Mopar. Plus tard, soit en 1987, la vente de pièces de performance prend des proportions telles que Mopar y consacre une division : la division des pièces de performance Mopar qui vise à améliorer la vitesse et la maniabilité des véhicules pour la route ou la course.

Mopar aujourd'hui : Une marque mondiale soutenant Chrysler Group LLC et Fiat S.p.A

Fort du partenariat entre Chrysler Group LLC et Fiat S.p.A, Mopar continue à accroître sa présence mondiale. En plus de l'Amérique du Nord, Mopar exerce également des activités en Europe, en Asie-Pacifique, au Moyen-Orient, en Amérique centrale et en Amérique du Sud.

Mopar poursuit son évolution sans rien perdre de son intensité et compte de nombreuses innovations et réalisations marquantes au cours de ses années d'opération. En novembre 2008, Mopar réintroduit la *package car*, la Mopar Challenger 2009 Drag Pak, avec la première ces voitures prêtes pour la course livrée à « Big Daddy » Don Garlits, légende de courses d'accélération de Mopar. Mopar en produit aussi une version 2010, puis met le paquet : elle augmente le nombre de cylindres, et du coup de palpitations à la seconde, avec l'introduction de la Mopar Challenger 2011 V-10 Drag Pak équipée d'un moteur monstre de 512 po³.

La marque dévoile une première historique en 2010 en lançant la Mopar Challenger 2010, la première version Mopar jamais construite à partir d'un véhicule de série de Chrysler Group. Sont ensuite venues, la Mopar Charger 2011 et la Mopar 300 2012. Et la tradition se poursuit avec l'arrivée de la Mopar Dart 2013 et, plus récemment, la Mopar Challenger 2014. Lancée en novembre 2013, avec un nombre limité de seulement 100 véhicules, toutes les voitures se sont vendues en une journée seulement.

Voie Express Mopar

Mopar a également étendu son offre de services et de pièces. La nouvelle Voie express de Mopar offre aux clients un service d'entretien périodique rapide, abordable et fiable sans rendez-vous. Plus de 800 concessionnaires (soit 35 pour cent du réseau de concessionnaires de Chrysler Group) offrent



Aperçu de la marque

actuellement le service Voie express. Les concessionnaires s'étant dotés d'une nouvelle Voie express Mopar constatent une augmentation de 50 pour cent des revenus de ventes au détail dans les 6 premiers mois et doublent leurs revenus tirés de la vente de services de vidange d'huile la première année.

Heures d'ouverture plus longues

Avec des heures d'ouverture plus longues le samedi, les réparations et l'entretien requis peuvent maintenant être planifiés la fin de semaine. 80 pour cent des concessionnaires du Chrysler Group offrent actuellement des heures d'ouverture le samedi. Les concessionnaires qui ont décidé d'offrir des heures d'ouverture le samedi ont vu les affaires de leur service après-vente augmenter de 20 pour cent.

De plus, Mopar offre un service le samedi dans ses centres de distribution de pièces. Mopar a prolongé les heures d'ouverture de ses centres d'appel de service à la clientèle qui, en plus d'être ouverts du lundi au vendredi (de 8 h à 20 h, HE), sont désormais ouverts le samedi (de 9 h à 17 h, HE)

Mopar et Magneti Marelli font l'entretien de toutes les marques

Les concessionnaires de Chrysler Group accueillent les véhicules de marques concurrentes et peuvent en réaliser l'entretien. Chaque année, plus de 2,6 millions de clients confient leur véhicule de marque concurrente à Chrysler pour un entretien des phares, une vidange d'huile ou la permutation de leurs pneus. L'entente stratégique survenue entre Mopar, Magneti Marelli et Lubrifiants Shell donne au réseau de concessions de Chrysler Group la possibilité de réaliser l'entretien complet de tous les véhicules, peu importe leur marque.

L'entente entre Mopar, Magneti Marelli et Lubrifiants Shell dote de fait les concessions de Chrysler Group d'ateliers de services de type guichet unique qui profitent aux propriétaires d'un véhicule de marque concurrente. Et avec 3 000 nouvelles pièces rigoureusement testées, nos concessionnaires disposent dorénavant de tous les moyens de desservir une clientèle qui se présente dans nos voies express au volant d'un véhicule de marque concurrente.

En plus de ce type de client, nos concessionnaires seront aussi en mesure de fournir une gamme complète de pièces de catégorie supérieure aux ateliers de réparation indépendants. Cette collaboration unique positionne encore davantage Mopar comme leader du service à la clientèle.

Magneti Marelli approvisionne actuellement les concessionnaires de Chrysler Group et de Mopar en freins, amortisseurs, jambes, filtres à huile, filtres à air, filtres de carburant et en filtres d'habitacle pour véhicules de marques concurrentes.



Quelques premières signées Mopar

Sa longue histoire en témoigne, Mopar a toujours été à l'avant-garde du progrès technique et technologique et elle continue à ouvrir la voie en la matière. Voici quelques-unes de ses réalisations :

- **Applications d'information sur les véhicules** : le premier à offrir des applications d'information sur les véhicules pour téléphones intelligents, une nouvelle façon de communiquer avec les consommateurs.
- **Guide de l'automobiliste électronique** : le premier à offrir des guides de l'automobiliste sur DVD et en format abrégé. Le premier à offrir des trousseaux d'information sur les véhicules en espagnol.
- **Chargeur sans fil** : le premier à offrir des dispositifs de chargement sans fil intégrés pour appareils portables.
- **Système électronique de localisation de véhicule** : le premier à offrir un dispositif de localisation interactif qui transmet au propriétaire un message texte lorsque la vitesse est trop élevée ou que le véhicule est trop éloigné par rapport à des paramètres préétablis.
- **wiTECH** : le premier à accepter un système de diagnostic et de mise à jour de logiciels à partir d'un ordinateur standard et d'un réseau sans fil d'outils spéciaux.
- **Ensemble Mopar Challenger Drag Pak 2011** : le premier à lancer un ensemble voitures de course d'accélération avec moteur V10 de plus de 500 po³.

Après plus de 75 ans, Mopar continue à jouer un rôle de premier plan dans la réussite de Chrysler Group et à incarner la puissance et l'héritage de la marque. Mopar apporte de la valeur ajoutée à chaque véhicule de Chrysler Group et de Fiat S.p.A. Elle apporte aussi de la valeur ajoutée aux marques de la société et vise la satisfaction de la clientèle, deux objectifs communs.



Aperçu de la marque

À propos de Chrysler Canada

Fondée en 1925 sous le nom de Chrysler Corporation, Chrysler Canada Inc. est établie à Windsor, en Ontario, et célèbre son 89^e anniversaire en 2014. Chrysler Canada est une filiale en propriété exclusive de Chrysler Group LLC, un leader mondial de l'industrie automobile. Chrysler Canada possède environ 440 concessionnaires et fait la mise en marché des véhicules et des produits Chrysler, Jeep^{MD}, Dodge, Ram, Fiat et Mopar. En plus de ses usines de montage qui produisent la Chrysler Town & Country, la Dodge Grand Caravan, le fourgon utilitaire Ram (Windsor), la Chrysler 300, la Dodge Charger et la Dodge Challenger (Brampton), Chrysler Canada exploite une usine de pièces d'aluminium à Etobicoke, un centre de recherche et développement à Windsor ainsi que des bureaux de vente et des centres de distribution de pièces partout au pays.

