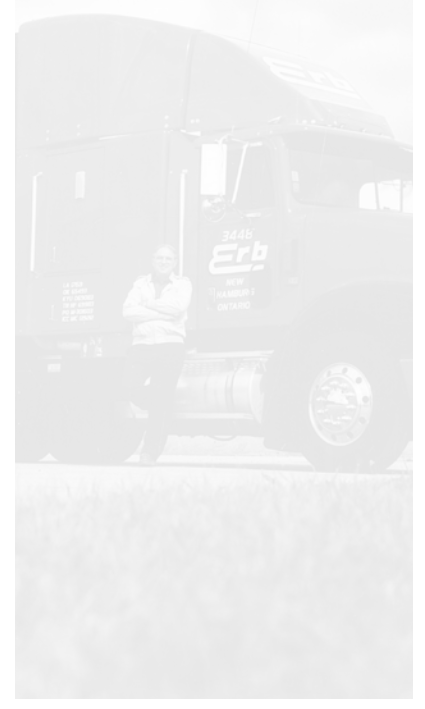


A N O T H E R

ERBAN REPORT

Hiver 2024
Volume 38
Numéro 1

C O O L M O V E



TOUT A COMMENCÉ EN 1959

**NOUVELLES
DU CONSEIL
D'ADMINISTRATION**
Pg. 4

L'HISTOIRE D'ERB
Pg. 34

**COMMENT TISSER DES LIENS
À TRAVERS LA COLLECTION
DE CAMIONS MOULÉS**
Pg. 14

NNENNA MUO
*Tout commence par
la collaboration*
Pg. 38



CE N'EST QUE LE DÉBUT

4 — Nouvelles du conseil d'administration

14 — Comment tisser des liens à travers la collection de camions moulés

16 — Nouvelles des terminaux

34 — L'histoire d'Erb

38 — Nnenna Muo — *Tout commence par la collaboration*

40 — Erb sur la route

TABLE DES MATIÈRES





WENDELL ERB

Président et chef de la direction

Le prix Truckload Carriers Association (TCA) Fleet Safety Award de 2023

Nous sommes fiers d'annoncer qu'Erb Transport Limited est arrivé en premier dans la Division IV (entre 25 et 49,99 millions de miles parcourus). Depuis la fusion de K-Dac, Erb International et, plus récemment Erb Transport Limited, le millage total de notre flotte nous place dans la Division IV. Félicitations à tout le monde pour cette belle réalisation! En mars, nous saurons si Erb a remporté le prix Fleet Safety Grand Prize des grandes flottes. C'est le treizième prix TCA Fleet Safety Award qu'Erb remporte depuis 2002. Avant, en 2009 et en 2019, nous avons remporté le prix Grand Prize.

Les nouvelles concernant la division des antiques

En juillet, nous avons vendu quelques remorques immatriculées en Pennsylvanie aux enchères de Ritchie Bros., qui ont lieu dans le nord-est du Maryland. Je regardais le site Web de ces enchères, à la recherche de remorques d'Erb, quand je suis tombé sur quelques remorques en acier oxydable de 48 pi qui seraient bientôt mises aux enchères. Au barbecue du terminal de Montréal, j'ai pris une petite pause pour faire une offre. D'ailleurs, c'est Kevin Shantz qui m'a conseillé de faire une offre dans les cinq dernières minutes des enchères. Selon lui, « c'est là que ça se passe ».

Il y avait une remorque 1987 Great Dane sans une seule égratignure et une autre de 1996 qui était en très bon état. Pour ma part, j'essayais de mettre la main sur la 1987, dont le prix se situait à 600 \$ dans les cinq dernières minutes des enchères. Voici comment ça fonctionne : tu fais ton offre maximale, mais tu payes seulement 250 \$ de plus que l'offre au-dessous de la tienne. Je voyais que l'autre soumissionnaire cliquait environ chaque minute pour faire une offre. Mais, en fin de compte, j'ai gagné, au prix de 3 250 \$. Entre-temps, le prix de la 1996, qui ne m'intéressait pas, se situait à 3 000 \$. Je me suis dit que je ferais une offre de 250 \$, pour faire monter le prix à 3 500 \$ pour l'autre soumissionnaire, qui m'a fait perdre 1 000 \$ quelques minutes plus tôt. À la fin, il n'a pas fait une nouvelle offre, et j'ai fini par gagner deux remorques en acier oxydable dans le Maryland.

Au moment où Bob Wade déposait les remorques d'Erb en vue des enchères, il amenait les remorques en acier oxydable à Elverson. C'est Abbe Stoltzfus qui les a remises en état et les a immatriculées comme il faut pour le voyage vers l'Ontario. Mon frère, Darryl, et moi les avons amenées au terminal de Baden en septembre. Ce sont les employés de l'atelier des remorques et l'atelier des conteneurs frigorifiques qui s'occupent du lavage. Il va sans dire que nous ne les utiliserons

jamais pour le transport de marchandises. Toutefois, nous pouvons peut-être les utiliser pour la tournée des barbecues. Maintenant que toutes ces tâches étaient terminées, nous avons besoin d'un tracteur routier pour les tirer, raison pour laquelle nous avons sorti le tracteur numéro 381 de l'entrepôt de mon père en vue de sa remise en état.

Pour ceux d'entre vous qui ont moins de 35 ans, le numéro 381 est un tracteur routier Transtar II 1981. C'était le modèle du dernier Transtar qui appartenait à Erb. C'était un camion monté à partir d'un châssis-cabine de remplacement, dont le moteur, la ligne d'arbres de transmission et les essieux arrière sont issus d'un autre camion. C'était notre premier camion qui était muni de roues en aluminium et d'un intérieur Eagle. En fait, c'est Harry Roode qui a effectué le premier voyage d'Erb en Californie avec un tracteur numéro 381 et une remorque numéro 483. Voilà pourquoi ce camion me tient à cœur. John Ward et Kevin Becker sont impatients de le remettre en état, comme ce camion a passé autant de temps chez Erb qu'eux.

Je me suis fixé pour but de dévoiler tous les camions au Clifford Truck Show pendant la fin de semaine de la Fête du Canada. Aussi, à la lumière des enjeux économiques du secteur du camionnage, nous effectuons les réparations de la manière la plus possible.

Le transport en chargement partiel, quel bonheur

Chacun sait que le secteur du camionnage connaît un ralentissement et que les volumes de fret de nos expéditeurs sont en baisse. De ce fait, les expéditeurs magasinent ailleurs pour trouver de meilleurs taux de fret tandis que les transporteurs baissent leurs prix pour acquérir de nouveaux clients. La division du transport de marchandises sèches a subi un grand coup, tout comme nos volumes de transport en chargement complet. Nos volumes de chargements partiels sont particulièrement touchés, étant donné que nos commandes de cinq regroupements de palettes sont

désormais réduites à trois regroupements de palettes. Il y a 18 mois, le marché au comptant pour les chargements complets était au point le plus haut des taux de fret. Les camionneurs surpayaient lors de l'achat de camions et de remorques, pour ensuite transporter des marchandises issues des services de jumelage et en tirer un immense profit. Toutefois, le marché au comptant a quasiment disparu et les marchandises offertes sur ce marché se situent à un prix risible. Pourtant, le transport de marchandises se poursuit, même si les taux d'intérêt ont doublé et que la reprise de possession est à la hausse.

En novembre, j'ai eu l'occasion d'assister à une réunion organisée par la Truckload Carriers Association (TCA) à Mississauga. Bob Costello, économiste en chef de l'American Trucking Association, a parlé des impacts de la récession sur le secteur du camionnage. Il prévoit qu'une reprise économique ne sera pas possible si les expéditeurs commencent à expédier plus de fret. Cette reprise pourra plutôt résulter de la sortie des transporteurs de cette industrie. Aujourd'hui, il y a tout simplement trop de camions et trop peu de marchandises à livrer, ce qui nous amène au transport de chargements partiels. Le transport de chargements partiels réfrigérés en Ontario, au Québec, au Manitoba et ailleurs au Canada et aux États-Unis est un processus compliqué qui comporte son lot de défis.

La livraison à temps, les rendez-vous et la communication en temps réel constituent des tâches difficiles, mais nous les accomplissons chaque jour. Le marché des chargements partiels connaît une plus grande barrière à l'entrée que celui des chargements complets. Nos clients exigent un service de qualité supérieure, et nous sommes touchés par une baisse de fret, mais pas autant que nos concurrents qui ne prennent en charge que les chargements complets.

En raison de notre infrastructure des chargements partiels, nos coûts fixes sont fort élevés, raison pour laquelle nous avons besoin de plus de volumes. Malgré cette récession qui touche les volumes de fret, je me sens chanceux de pouvoir prendre en charge les chargements partiels, ce qui nous protège un peu des pires concurrents de cette

industrie. Nous travaillons plus fort que jamais pour trouver de nouveaux clients et retenir ceux qui font déjà appel à nos services. Nous apprécions votre soutien, votre fidélité et votre compréhension en ces temps difficiles.

La circulation ferroviaire et les routes 11 et 17 au Canada

Il n'y a pas longtemps, un de nos chauffeurs effectuait une livraison quand il a remarqué le conteneur d'un transporteur longue distance sur le chemin de fer. Ce phénomène a piqué sa curiosité quant à un autre moyen de transport des marchandises sur les routes 11 et 17, vers Thunder Bay. Il s'est dit que le train permettrait d'accroître la sécurité et de gagner du temps en hiver, tout en assurant que les familles reçoivent leurs denrées alimentaires à temps. Nous sommes au courant des préoccupations concernant la sécurité sur ces routes et des retards potentiels pour nos chauffeurs. Toutefois, j'aimerais prendre le temps de vous expliquer pourquoi nous avons décidé d'écarter cette option.

Voici les faits à propos de la circulation ferroviaire au pays. Le Canada ne fournit plus de services de remorque sur wagon plat (RSWP). Notre dernier service était sur la route express et le Chemin de fer Canadien Pacifique, qui reliait Toronto et Montréal. Toutefois, il a cessé tout service il y a

environ huit ou dix ans. Nous faisons appel à ses services de façon sporadique, mais les coûts économisés et les temps de transport nécessaires à la livraison à temps de nos chargements partiels étaient injustifiables.

La longueur du conteneur

La plupart des conteneurs que vous voyez sur le chemin ferroviaire sont des conteneurs en service intérieur de 53 pi. Il existe également des conteneurs maritimes de 20 pi et de 40 pi, qui sont transportés du port maritime par train. Au Canada, il existe deux chemins de fer, soit le Canadien Pacifique et le Canadien Pacifique Kansas City (CPKC). Un conteneur frigorifique de 53 pi mesure en réalité 2 pi de moins qu'une remorque de 53 pi destinée au transport routier, surtout parce que la longueur du conteneur ne peut pas dépasser 53 pi. Si vous remarquez un conteneur de marque CN ou CPKC sur le chemin de fer, ces entreprises facturent les coûts d'expédition à l'expéditeur. D'un autre côté, si vous voyez un conteneur de marque Maritime-Ontario ou Canadian Tire, cela signifie que l'une de ces deux entreprises en est la propriétaire et qu'elle loue l'espace sur le train pour le transport de ses marchandises.

Les volumes de fret

Si le Groupe Erb faisait appel aux services de transport par train pour transporter les conteneurs de marque CN ou CPKC, il faudrait garantir au moins 50 chargements par semaine pour devenir client. Ces entreprises n'acceptent que les expéditeurs dont les volumes sont élevés et ils reçoivent en contrepartie les meilleurs frais de transport par train.

Un autre facteur qui entre en jeu, c'est que les conteneurs des transporteurs, comme Erb, ne sont pas prioritaires et doivent ainsi payer des frais de transport plus élevés. Elles donnent la priorité aux conteneurs du CN et de CPKC, et ensuite, s'il y a de l'espace disponible, les conteneurs du transporteur sont pris en charge. Avant, Erb envoyait ses conteneurs par train dans l'Ouest canadien, mais les entreprises de transport par train

nous laissaient tomber pendant les fêtes de fin d'année. Ce n'était pas facile pour nous et nous étions déçus du manque de service quand nous en avions le plus besoin.

La température froide

En cas de froid extrême, le transport routier peut être touché. Le train doit enlever quelques wagons et prendre du temps pour se ralentir, ce qui entraîne une réduction d'entre 30 % et 40 % de la longueur du train et un jour supplémentaire de temps de transit. Ce phénomène peut causer une grande incertitude et des retards, ce qui ne convient pas du tout aux transporteurs de denrées périssables. C'est pourquoi, en hiver, nous connaissons une hausse d'affaires dont les contrats seraient normalement conclus avec les entreprises de transport par train. En plus, aucun service intérieur n'est disponible entre Toronto et Thunder Bay, en raison de la courte distance et des volumes de fret peu élevés, ce qui n'est pas rentable pour les entreprises de transport par train.

L'histoire d'Erb à Thunder Bay

Dans les années 1970, Thunder Bay disposait de très peu d'options en ce qui a trait au transport des denrées alimentaires. La plupart d'entre elles étaient transportées par camion, en provenance de Winnipeg, ou par train en wagon couvert en provenance de l'Ontario. La première route, c'est-à-dire la route 11, était construite en juin 1943 et elle reliait le Sud de l'Ontario, le Nord de l'Ontario ainsi que la région occidentale de cette province. La route 17, quant à elle, a été construite le long des rives du Lac Supérieur en septembre 1960. Au début des années 1970, Erb a commencé à fournir des services de transport de denrées périssables en chargement partiel à destination de Thunder Bay, en provenance du Sud de l'Ontario. C'était une bonne stratégie, notamment parce qu'elle permettait de donner accès au marché de Thunder Bay aux transporteurs basés à Toronto. Avant ce service, Thunder Bay était considéré comme l'Ouest



Wendell Erb et d'autres membres de la TCA à Washington, D.C., à l'occasion de la conférence Bridging Border Barriers.

canadien et la plupart des marchandises arrivaient en provenance de Winnipeg.

Mon père était très prévoyant quand il a décidé d'identifier une destination mal desservie et d'y amener un service de transport. Aujourd'hui, la route de Thunder Bay est l'une des plus occupées pour nous. Nous avons réussi à bâtir de solides relations au fil des années et nous nous sommes créés une belle réputation de qualité de service. C'est pour cette raison que nous sommes capables de desservir toute l'Amérique du Nord. Notre équipe réussit jour après jour à braver le froid du Nord de l'Ontario et à relever toutes sortes de défis incroyables.

Je remercie notre équipe, dont les membres vont au-delà de leurs responsabilités chaque jour pour trouver des moyens d'aider les autres en ces temps difficiles. Nous continuons à explorer de nouvelles façons pour améliorer nos opérations et favoriser la sécurité de nos chauffeurs qui passent sur les routes 11 et 17.

Soyez prudents sur la route et à la prochaine.

— **Wendell Erb**
Président et chef de la direction



Les camions de Wendell et Darryl, qui tirent les remorques antiques récupérées en Pennsylvanie en vue de leur restauration.



DARRYN NAFZIGER

Vice-président des technologies de l'information

Vous avez envie de savoir ce que font les employés du Département des TI toute la journée?

Certes, quand les systèmes informatiques fonctionnent comme il faut, on remet en question la pertinence du personnel des TI. Mais, en réalité, le monde des affaires d'aujourd'hui qui est en perpétuelle évolution nécessite un personnel des TI qui veille au bon déroulement des opérations d'une entreprise de grande envergure, et Erb ne fait pas exception à la règle. En termes simples, mon équipe travaille en coulisses pour entretenir notre réseau. Ces héros du cyberspace méconnus sont chargés de toutes sortes de tâches, de la gestion de courriels à la connexion des bureaux à distance, en passant par l'assistance technique de Solomon. En effet, ces employés sont essentiels à la réussite de nos opérations et Erb ne connaîtrait pas un tel succès sans leur expertise et leur dévouement.

Le Groupe Erb fait appel à toutes sortes de talents, d'expériences et de formations de divers domaines des TI pour assurer la réalisation de ses tâches quotidiennes. Tout le travail lié aux TI est accompli au siège social, qui est situé à New Hamburg.

Le département des technologies, dirigé par Matthew Xaysy, comprend les équipes chargées du centre d'assistance, des réseaux et systèmes et de la cybersécurité.

La première ligne d'assistance technique aux clients et aux utilisateurs finaux, c'est le Centre d'assistance. Que ce soit une question qui provient du quai, du département de la comptabilité, du service de la répartition, du service de la paie ou de tout autre département, le personnel du Centre d'assistance est le principal point de contact. Certes, ces employés offrent une assistance technique aux utilisateurs finaux, mais ils s'occupent d'autres tâches telles que le démarrage de nouveaux ordinateurs pour les nouveaux employés et la mise à jour ou l'entretien de ces appareils. D'ailleurs, l'équipe des réseaux et systèmes est désormais chargée de soutenir les activités du Centre d'assistance. C'est cette équipe qui s'assure de la connexion de notre réseau entre nos sites et nos partenaires commerciaux, ainsi que de la sécurité des postes de travail à distance et de leur mise à jour, au besoin. Elle maintient également l'infrastructure dont nous disposons sur nos lieux de travail et dans le nuage

informatique. Grâce à elle, nos fichiers partagés, nos logiciels, nos courriels et nos activités liées à Solomon dont nous avons besoin chaque jour sont surveillés, sauvegardés et mis à jour, sans parler du fait qu'ils font l'objet de correctifs de sécurité. Du côté de la cybersécurité, un point de plus en plus important de nos jours, nous restons à l'affût d'alertes à la sécurité et des signalements d'activité suspecte pour empêcher les pirates informatiques de se connecter à nos réseaux et aussi pour améliorer nos pratiques en matière de technologies de l'information.

Dans un autre ordre d'idées, notre équipe de développement, dirigée par Alex Egerhazi, s'appête à lancer de nouveaux programmes au sein de Solomon. Cette équipe contient de très talentueux programmeurs GAP qui se fait assigner des projets de programmation selon les priorités d'Erb, mais le plus souvent selon celles de l'équipe des opérations. L'un de nos projets qui a porté ses fruits est la tarification automatique des factures. Nous travaillons sur ce projet depuis un an et notre équipe de la facturation devait travailler d'arrache-pied pour saisir toutes les informations dans le système tandis que nos programmeurs élaboraient une solution viable. Maintenant que la tarification automatique est en place, elle nous permet de gagner du temps sur plusieurs fronts. Certes, nous devons apporter quelques modifications par-ci, par-là, mais il n'en reste pas moins que les résultats sont prometteurs au fur et à mesure que nous ajoutons des cartes de tarification de nos clients dans le système.

Nous avons reçu plusieurs demandes d'améliorations de Solomon, que nous examinons minutieusement et priorisons en fonction des besoins d'Erb. Ensuite, nous les mettons dans la file en vue de leur développement. L'équipe de développement prend en charge d'autres tâches telles que le soutien des utilisateurs finaux concernant les problèmes de Solomon qui dépassent les responsabilités du Centre d'assistance et les fonctions opérationnelles quotidiennes de Solomon.

Il n'y a pas longtemps, le Département des TI du Groupe Erb

a intégré une nouvelle division à son effectif, soit l'équipe de l'échange de données informatisé (EDI). L'EDI nous permet de communiquer avec nos clients et nos partenaires d'affaires de façon électronique. Dans le passé, c'est l'équipe de développement qui s'occupait de ces tâches, mais les besoins de l'entreprise changent et il était temps de créer une nouvelle division.

L'équipe de l'EDI, dirigée par Todd Schlumkoski, continue à travailler en étroite collaboration avec l'équipe de développement.

Grâce à l'EDI, nous recevons des appels d'offres et y répondons plus aisément. En plus, nous pouvons désormais envoyer des mises à jour relatives à l'état de la commande, des détails des marchandises et des factures de façon électronique. L'équipe de l'EDI collabore en ce moment avec des consultants pour implémenter un système infonuagique pour effectuer les activités liées à l'EDI. En plus, elle accueille de nouveaux clients sur cette plateforme et surveille ses fonctions chaque jour. Cela permet de simplifier les communications tant pour le Groupe Erb que pour ses clients en ce qui concerne l'envoi d'informations par EDI, contrairement aux courriels et aux demandes d'aide pour les services de transport.

Alors, voilà un petit aperçu de ce qu'il se passe dans le Département des TI chez Erb.

Il sont les héros méconnus qui travaillent en coulisses. De la gestion du matériel à l'élaboration de nouveaux logiciels, en passant par la sauvegarde des données, le personnel des TI veille au bon déroulement des choses pour assurer le succès d'Erb!

— Darryn Nafziger

Vice-président des technologies de l'information



ALYSSA COUVILLON
Directrice principale des ressources humaines

Le changement est inévitable, et l'année 2023 ne fait pas exception à la règle. C'est pourquoi le département des ressources humaines (RH) s'adapte sans cesse aux besoins en perpétuelle évolution d'Erb et s'assure du bien-être du personnel, qui est sa priorité numéro un. Notre équipe s'engage à mettre en œuvre des pratiques RH novatrices et éclairées, ce qui nous a permis de gagner le prix Top Fleet Employer de 2023, qui est décerné par Trucking HR Canada, pour la 10e année consécutive.

L'année dernière, les prix 2023 Top Employer Awards de Trucking HR Canada étaient particulièrement importants, surtout parce que notre ancien vice-président du personnel et de la culture, Dave Dietrich, s'est vu décerner le prix HR Leader of the Year. Il a obtenu ce prix en raison de son engagement envers l'innovation en matière de RH et de son rôle de modèle pour les professionnels des RH, tant au Groupe Erb qu'ailleurs dans le secteur du camionnage. Même s'il a pris sa retraite en juin à la fin de sa riche carrière de 30

ans, son héritage qui veut que les employés passent en premier et que les mesures qui améliorent leur bien-être soient mises en œuvre reste au cœur des activités du département des RH. En 2023, nous avons travaillé d'arrache-pied pour améliorer nos processus et adopter de nouvelles initiatives.

Voici quelques-uns de nos projets en cours :

- Sondage de rétroaction des employés
- Ces sondages confidentiels permettent aux employés de donner une rétroaction sur les points forts et les points faibles d'Erb. Nous comptons redistribuer ces sondages cette année.
- Nouvelles concernant le régime d'avantages sociaux collectif
- Vous nous avez mentionné que la limite pour les visites des massages était trop basse. Nous vous avons écoutés et nous avons collaboré avec MDM Insurance pour hausser cette limite à 100 \$ par visite (la limite annuelle de 1 600 \$ demeure).
- Équité salariale
- En 2023, les employés ont voté puis nous avons formé le Comité d'équité salariale d'Erb, qui évalue présentement les postes pour s'assurer que les employés sont rémunérés équitablement à raison de leur travail. Les résultats de ce projet seront publiés et implémentés en automne.



En plus du progrès que nous avons réalisé en 2023, nous avons d'encore plus grands projets pour cette année! Nous sommes heureux d'annoncer que nous prévoyons mettre en place en juillet un nouvel outil pour les employés qui combine les systèmes des ressources humaines, du service de la paie et du service des avantages sociaux connu sous le nom de Dayforce!

Dayforce en bref

Dayforce est un logiciel de gestion de capital humain qui vous donne accès à vos renseignements et aux informations relatives aux ressources humaines, à la paie et aux avantages sociaux partout, en tout temps!

Dayforce vous permet de :

- Consulter votre horaire de travail;
- Voir votre feuille de temps;
- Accéder à votre T4 et à vos talons de chèque;
- Consulter les jours fériés, les heures chômées et rémunérées et les demandes de congé.

Les raisons derrière ce changement

Depuis de nombreuses années, Erb gère manuellement la paie, les avantages sociaux et les dossiers des employés. À l'approche de notre 65e anniversaire, nous sommes fiers de nos réalisations et nous cherchons à renforcer notre engagement envers notre approche qui place les employés d'abord et à créer un milieu de travail fondé sur le soutien entre collègues. Nous avons pris connaissance de la rétroaction de nos employés qui indique qu'ils souhaitent pouvoir accéder à leur talon de chèque et aux autres informations bancaires à un moment qui leur convient le mieux. Et il est primordial pour nous de nous assurer que ces systèmes et processus sont en place pour répondre à leurs besoins. Ce nouveau logiciel combine divers processus afin de faciliter la

vie quotidienne de nos employés, tout en assurant qu'ils sont rémunérés à temps et de façon exacte. Cette transformation numérique témoigne de notre engagement envers les structures que nous avons implémentées qui nous mettent en avant alors que nous adoptons des mesures novatrices qui favorisent le bien-être des employés.

Les prochaines étapes

Restez à l'affût des annonces concernant ce magnifique changement à venir dans les mois qui suivent. Et ne vous inquiétez surtout pas, nous vous accompagnerons à chaque étape de ce processus.

— **Alyssa Couvillon**
Directrice principale des ressources humaines



JIM PINDER
Directeur principal de la flotte

Les défis de 2023 sont derrière nous et nous accueillons à bras ouverts les nouvelles possibilités de 2024.

J'aimerais commencer par vous souhaiter bonne chance pour vos résolutions personnelles et vous faire part de celles du Département de la maintenance du Groupe Erb que nous avons élaborées malgré le froid qui balaie le pays entier. Nous étudions nos tâches quotidiennes et nous nous préparons à relever de nouveaux défis, afin d'atteindre nos objectifs de cette année!

Premièrement, nous nous fixons pour objectif d'améliorer le processus de communication dans la cabine pour les chauffeurs et les employés des opérations et de la maintenance. Notre engagement envers cet objectif est clair étant donné notre recours à un nouveau fournisseur de service qui s'appelle Isaac Instruments, et ce, malgré les longues années que nous avons passées chez notre fournisseur actuel. Cette entreprise canadienne, qui est un chef de file en matière de sécurité, de flexibilité et d'offres de services, va nous permettre de dépasser les normes de performance actuelles de l'industrie du camionnage.

Nous avons donc très hâte de faire appel à de nouveaux services et d'entamer l'installation du matériel dans nos tracteurs routiers

en mars 2024 puis de la terminer au début de l'été.

Notre deuxième résolution consiste à réduire nos coûts liés à la maintenance en fixant de plus longs intervalles de remplacement de filtres et de vidanges d'huile comme recommandé par les fabricants d'huiles et de moteurs de renommée mondiale qui travaillent en collaboration avec le Groupe Erb sur l'entretien et les essais de nouvelles technologies sur le terrain. Grâce à notre approche prudente et conservatrice vis-à-vis les décisions de maintenance qui portent sur la sécurité, les coûts associés à la vie des équipements, la fiabilité des véhicules de nos chauffeurs, les automobilistes et nos clients, nos intervalles de vidange d'huile demeurent en bas de l'échelle recommandée par les fabricants, qu'ils ajustent pour refléter la consommation de carburant sous la forme d'une matrice de conduite.

Toutefois, même si nous continuons les essais de nos moteurs, de nos filtres et des fabricants d'huile, nous prévoyons doubler les cycles de nos programmes de maintenance préventive pour atteindre plus de 115 000 km. À ne pas faire à la maison.

Voici notre troisième et dernière résolution. Puisque les interruptions d'approvisionnement et de fabrication sont en baisse, nous connaissons un retour à la normalisation de la commande des équipements et aux remplacements de notre service de jumelage de chargements. Les baux de plusieurs unités qui ont été conclus selon la juste valeur de marché (JVM) arrivent à échéance en 2024. Nous comptons remplacer ces unités par un châssis, un moteur et une transmission qui sont utilisés dans ce secteur, notamment pour assurer une cohérence des réglages, une conduite familière, la sécurité des équipements et les fonctions d'atténuation de collisions. Nous sommes heureux d'effectuer ces changements positifs cette année!

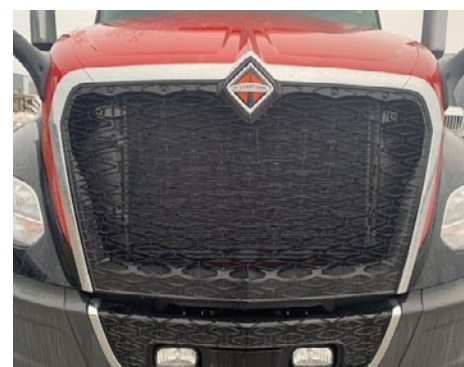
Je vous souhaite santé et prospérité cette année! Soyez prudents sur la route!

11 supErbes conseils dont je souhaite vous faire part après 11 ans d'expérience au Groupe Erb :

1. Assurez-vous d'avoir un double de votre clé, au cas où vous barrez la porte derrière vous, pour éviter des coûts élevés associés au changement de verrou. Vous risquez d'être heureux de l'avoir si jamais vous barrez la porte derrière vous par inadvertance! Et n'oubliez pas de garder cette clé sur votre personne, et non dans la poche de votre manteau, qui se trouve dans le camion dont la porte est barrée.
2. N'oubliez pas de vous déconnecter de votre dispositif de consignation électronique (DCE) à la fin de votre quart de travail, notamment parce que quelqu'un d'autre peut s'y connecter à votre insu puis écraser vos données par inadvertance!
3. Effectuez la vérification préalable au départ et démarrez le conteneur frigorifique avant de quitter la cour, même si vos marchandises sont sèches!
4. Privilégiez une apparence professionnelle en portant les chaussures de protection appropriées et des vêtements de sécurité à haute visibilité propres!
5. Vérifiez les qualifications de la personne qui vous donne des conseils avant de partager ceux-ci avec vos collègues!
6. Utilisez le cordon élastique pour soutenir les câbles d'air et électriques sur l'œillet sous le conteneur frigorifique. OUI, c'est à ça qu'il sert. Pour une raison que j'ignore, nous l'avons oublié et nous connaissons un nombre croissant de câbles d'air et électriques endommagés en conséquence!
7. Vérifiez les verrous de sécurité de votre camion. Si vous ne savez pas où ils se trouvent dans le camion, renseignez-vous auprès du personnel de l'atelier mécanique.
8. Faites le plein avant de retourner à la cour. Cela empêche la condensation de former dans le réservoir et permet d'éviter le gel mieux que n'importe quel additif de système de refroidissement.
9. Laissez le temps au moteur de trouver son propre niveau d'huile, tant et aussi longtemps que l'huile se trouve près de la jauge au-dessus de la ligne. Vous n'êtes pas obligé de remplir le réservoir jusqu'à la ligne, puisqu'une quantité entre « ajouter » et « rempli » est suffisante!
10. Commencez votre journée de travail par ajuster les freins. Les segments de frein doivent être relâchés et froids, la pression de l'air au maximum et un freinage lent permettra l'ajustement des freins!
11. Après une inspection visuelle, n'oubliez pas de vérifier l'attelage pour vous assurer que la roue d'attelage est adéquatement fermée!

— Jim Pinder

Directeur principal de la flotte



Calandre du camion S13



Côté droit du moteur à turbocompresseur du camion S13



Trousse d'installation d'Isaac Instruments et dispositif de communication dans la cabine

COMMENT TISSER DES LIENS À TRAVERS LA COLLECTION DE CAMIONS MOULÉS

Briona Lahti — *Coordonnatrice des relations publiques*



Kelly, le fils de Katie Harris (Erb)

Chacun sait que les camions moulés sont divertissants et permettent de montrer sa fierté. Grâce à ses jouets, on peut constituer sa propre collection qui devient un beau souvenir et qui permet de tisser des liens forts avec les autres. En effet, Mac Irvine est parmi les seules personnes ayant réussi à collectionner chacun des nombreux camions moulés qu'Erb a fait fabriquer au fil des années. Toutefois, sa collection, qui compte plus de 450 camions moulés, reste incomplète. Il était à la recherche d'un camion en particulier, ce qui l'a amené à notre terminal de Baden.

Les camions moulés d'Erb

Mac est un ancien administrateur d'école. Avant sa carrière, il était dans la Marine royale canadienne et dans diverses forces armées canadiennes pendant six ans. Il y a 30 ans, il a entrepris sa collection et depuis, il a collectionné près de 450 camions moulés, dont 24 d'Erb. Sa passion, c'est tenir un registre d'entreprises de camionnage locales et de leurs camions moulés. Lorsqu'il pense à sa collection, « pour ce qui est de la quantité et de la qualité de ces camions, Erb est le numéro un! » a-t-il ajouté.

Mac avait commencé par collectionner les camions moulés de l'entreprise de transport Scheider, qui dispose d'une cour à Aberfoyle. Toutefois, comme il avait grandi à Stratford, là où nos camions passent régulièrement, la marque connue d'Erb a toujours attiré son œil. Il a réussi à mettre la main sur la plupart de ses camions grâce aux entreprises telles que Twin City Diecast et Classic Collectibles, qui tiennent les collectionneurs au courant de la sortie de nouveaux

camions moulés. Depuis la fermeture de ces entreprises, Mac a dû recourir à Internet pour l'aider dans sa recherche, ce qui l'a amené à notre terminal de Baden.

Comment tisser des liens à travers la collection de camions moulés

Grâce à sa collection, Mac a réussi à créer des liens forts avec le Groupe Erb, qui vont au-delà de la simple admiration de nos camions moulés. En fait, lors de sa recherche de camions moulés restants dont il avait besoin pour compléter sa collection, il a trouvé en ligne notre directeur principal de la flotte, Jim Pinder. Vu que Jim en savait peu sur la sortie de nos camions moulés, il l'a dirigé vers notre chef de la direction, Wendell Erb. Après l'échange de quelques courriels, Mac a été touché par la patience et la volonté d'aider dont faisait Wendell, qui lui a prêté main-forte dans sa recherche des camions moulés qu'il lui manquait, même s'il n'était ni client ni employé, mais un simple collectionneur. C'est une passion que Mac partage avec son fils. « C'est vrai que nous nous amusons, jusqu'à ce que nous trouvions un camion moulé rare. Le vrai défi, c'est de décider de qui va l'avoir », dit-il. Dans son cas, Wendell s'est assuré que Mac et son fils ont tous deux obtenu notre camion moulé nouvellement sorti. « C'est la preuve concrète qu'Erb pense toujours aux membres de sa communauté en premier », a-t-il dit lorsqu'il pensait à son expérience avec Erb.

La recherche de camions moulés

Si vous êtes à la recherche d'un camion moulé et que vous voulez un conseil de la part de Mac : « Soyez patient et assurez-vous de regarder dans une variété d'endroits. » « Ce qui rend difficile la collection de camions moulés, ce sont les sorties de moins en moins nombreuses, par rapport aux années précédentes. » Un autre aspect de la collection de véhicules

moulés, c'est le fait d'être au courant des marques et des modèles. Parmi les défis auxquels font face les collectionneurs, selon Mac, les principaux défis consistent à trouver un camion moulé particulier, un espace où le placer et son emballage original. Le bon état de l'emballage original est tout aussi important que celui du camion lui-même, ce qui indique clairement le type de camion et augmente sa valeur aux yeux d'autres collectionneurs.

Voici d'autres conseils :

- Connaître à fond les marques et les modèles;
- Savoir faire preuve de patience. La recherche d'un modèle précis peut prendre du temps;
- Utiliser Internet. Mac a trouvé plusieurs camions moulés sur eBay ou sur d'autres plateformes de vente d'objets d'occasion semblables. Parfois, les employés à la retraite revendent leurs camions moulés aux collectionneurs;
- Encore mieux, contacter directement l'entreprise de camionnage. Vous aurez peut-être de la chance!

Il va sans dire que la recherche de camions moulés de Mac est devenue meilleure grâce à sa nouvelle relation avec Erb. Il continue à collectionner les camions moulés d'Erb, et il compte en ajouter cinq autres à son étagère. Les camions moulés seront toujours une série populaire de jouets à collectionner pour les enfants comme pour les adultes. De tels jouets sont indémodables, et peuvent servir de source de divertissement, voire piquer votre intérêt, que vous les vouliez pour jouer ou pour collectionner.

Vous souhaitez faire connaître l'histoire de votre début dans le camionnage ou dans la collection de camions moulés? Veuillez envoyer un courriel à diecastsales@erbgroupp.com dès aujourd'hui!

- 18 — Terminal de New Hamburg
- 20 — Terminal de Baden
- 22 — Terminal de Montréal
- 24 — Terminal d'Ottawa
- 26 — Terminal de Thunder Bay
- 27 — Terminal de Toronto
- 28 — Terminal de Trenton
- 30 — Terminal de Winnipeg
- 31 — Terminal d'Elverson
- 32 — Installation de Sandhills
- 33 — Terminal de North Bay

NOUVELLES DES TERMINAUX



Bonjour du siège social!

Cette année, prenons le temps de souligner notre parcours et nos incroyables réalisations! Pour n'en nommer que quelques-unes, notre ancien vice-président du personnel et de la culture, Dave Dietrich, a été nommé HR Leader of the Year; Wanda Reddekopp, du service des comptes débiteurs, a célébré 25 ans de service au Groupe Erb en janvier; et Erb est arrivé en premier dans le cadre des prix TCA 2023 Fleet Safety Awards. Chaque défi représente une occasion d'apprendre quelque chose de nouveau, et chaque succès remporté témoigne de notre dévouement et de notre travail assidu. Cette année, nous devons nous engager à collaborer encore plus et à créer un milieu de travail où tout un chacun se sent valorisé, soutenu et motivé à contribuer grâce à ses talents et à ses compétences.

De nouveaux petits anges risquent de se joindre bientôt au personnel des ressources humaines du Groupe Erb! Heather Cleasby, superviseure du recrutement, a accueilli un nouveau petit trésor appelé Harleigh l'été passé. Sinon, Katie Harris (née Erb) a donné naissance à une belle petite fille nommée Rory Elizabeth, le 30 janvier. Et la dernière, mais des moindres, Tan Sandhu attend avec impatience la naissance de son bébé ce printemps. Félicitations aux familles grandissantes de la famille du Groupe Erb!

Défilé de Noël de New Hamburg Christmas Parade : La famille O'Neil dans son camion pour Creative Beginnings Childcare Centre Family à l'occasion d'un défilé de Noël local. New Hamburg, Ontario. 2023.



Siège social — Le personnel des avantages sociaux et celui du service de paie à l'occasion de la Journée du chandail festif. Kim Hurley, Tricia McKay, Chantelle Adams, Marion Opthoog, Shawna Sanchez, Stacy Williams. New Hamburg, Ontario. 2023



Darryn Nafziger, vice-président des TI, au camion-restaurant Hissing Goose Coffee Truck au terminal de Baden. Baden, Ontario. 2023.



Tanpreet Sandhu. New Hamburg, Ontario, 2023



Le personnel des ressources humaines, l'équipe de recrutement et le personnel de marketing et de communication lors du dîner du temps des Fêtes. Kitchener, Ontario. 2023.

Cette année, il est important pour tout le monde de savoir que la seule constante dans la vie est le changement. La capacité à s'adapter est donc la pierre angulaire de notre succès. Alors, je vous invite à rester ouverts aux changements. Car, après tout, c'est en relevant des défis que nous apprenons et que nous nous épanouissons, pour enfin réaliser l'impossible. J'ai hâte de vous voir réaliser de grandes choses cette année!

— **Tessa Janssen**
Directrice des ressources humaines

TERMINAL DE BADEN

NOUVELLES DES TERMINAUX



Un camion d'Erb pris dans une tempête de neige dans la cour du terminal de Baden. Briona Lahti, Baden, Ontario 2023.

Quand je pense à 2023, j'ai l'impression que c'était une année où tout est revenu à la normale. Nous avons témoigné d'un certain retour à la normalité en 2023, mais cette année, je pense que les choses sont redevenues comme avant la pandémie. En août, nous avons tenu notre barbecue du terminal et j'ai vu plusieurs personnes que je connais depuis longtemps. Nous étions chanceux de voir quelques retraités et d'avoir l'occasion de nous rappeler le bon vieux temps. Certains d'entre eux ont même aidé avec le barbecue et ont préparé de la nourriture pour tous. Je remercie chaleureusement Wayne Baechler et sa famille pour leur temps et tous leurs efforts qui ont fait du barbecue de Baden un franc succès!

En septembre, nous avons organisé le tournoi de golf d'Erb,

qui est toujours un événement divertissant où nous passons la journée avec notre équipe, nos clients et les membres de notre communauté. Même si Lucky Bajwa, directeur de comptes, a disposé de plus d'un an pour recruter les membres de son équipe, celle-ci n'a pas pu nous battre. Bonne chance pour l'année prochaine, nous allons tenter un tour du chapeau!

Pendant le temps des Fêtes, nous avons remarqué le retour de l'esprit des Fêtes à notre terminal. Nous avons organisé des repas-partage, des concours de décoration, des concours de chandails festifs et des pauses-café dont on a acheté le café au camion-restaurant The

La petite-fille de David McLeod porte un chapeau d'Erb avec fierté. Baden, Ontario, 2023.



Johnny Soscum et Dave Beaver fêtent l'obtention de citoyenneté de Johnny. Baden, Ontario, 2023.

Tim Brubacher fête sa retraite, après avoir été directeur du terminal de Baden. Baden, Ontario, 2023.



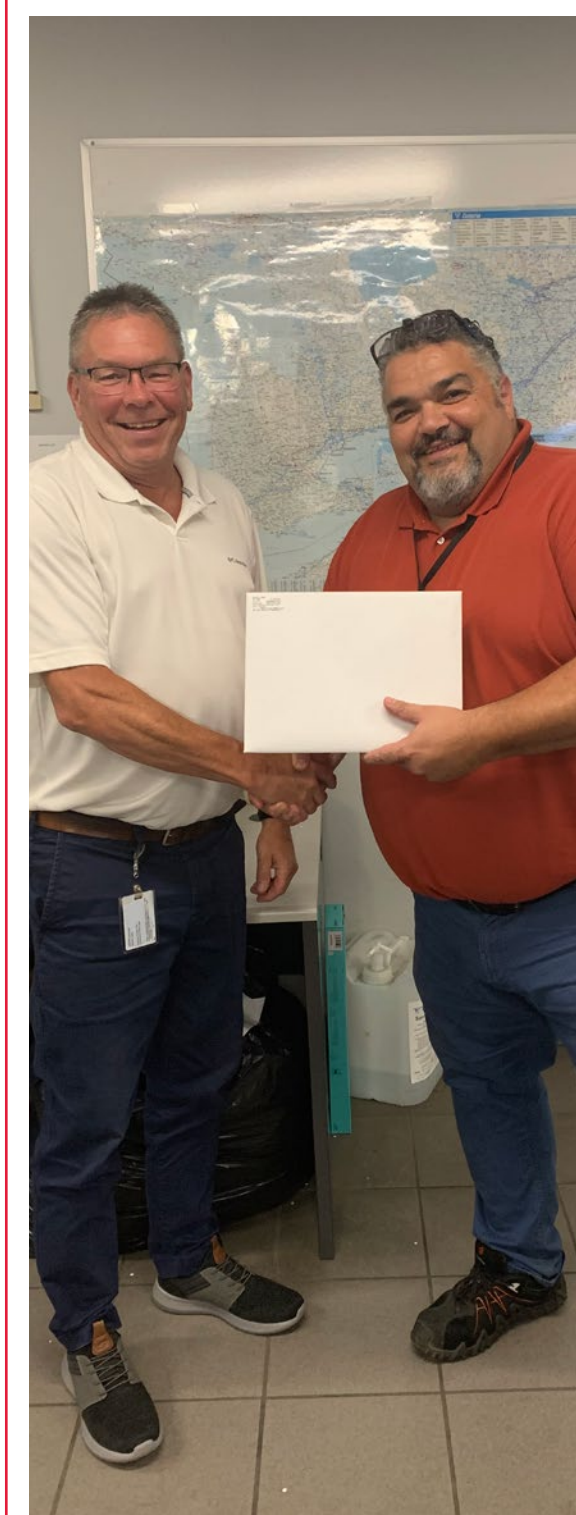
John Ward fête sa 40e année de service chez Erb. Baden, Ontario 2023.

Hissing Goose Coffee Truck. Cette année, nous sommes enthousiastes à l'idée de relever de nouveaux défis qui se dresseront sur notre chemin.

Pour le moment, nous avons hâte à la soirée Erb Excellence Night où nous comptons célébrer le dévouement et le travail assidu de nos incroyables employés. Bonne année et que 2024 soit une année magnifique pour nous tous

— **Mike Torchia**
Directeur du terminal de Baden

Jack Coxon et son directeur de terminal, Mike Torchia, fêtent la 35e année de service de Jack chez Erb. Baden, Ontario, 2023.



TERMINAL DE MONTRÉAL

Glenn Hodges et Felix Gaudreau célèbrent leur première année de service avec leur équipe. Benoit Pigeon, Richard Namalteng et James Chepurnaty. Montréal, Québec. 2023.



Salutations chaleureuses de Montréal!

J'espère que vous avez pu vous reposer pendant le temps des Fêtes et que vous commencez la nouvelle année du bon pied! Il est important de penser à ses réalisations de l'année d'avant, et il est encore plus important de regarder en avant pour réaliser d'encore plus grandes choses.

Au cours de 2023, Erb a connu plusieurs changements, notamment la restructuration du service à la clientèle et notre partenariat avec Morneau. En dépit de ces défis, nous avons su faire preuve de résilience. Nous avons pris le taureau par les cornes pour ensuite dépasser toutes les attentes et aller encore plus loin pour répondre aux besoins de nos clients. Alors, prenons un instant pour faire le bilan...

En 2023, nous avons organisé la 23e édition de notre tournoi de golf annuel, qui a eu lieu à Farnham, au Québec. Nous avons compté 148 golfeurs, notre plus grand groupe à ce jour! Au début de la journée, il faisait mauvais, mais il commençait à faire beau à l'heure de départ! Nous avons collecté une immense somme, soit 15 500 \$. Les fonds collectés à cet événement seront versés à l'organisme qui gère l'échange culturel de hockey de Bedford, au Québec, où les joueurs et les joueuses Pee-Wee vont chaque année à Kensington, à

Le personnel de l'atelier mécanique du terminal de Montréal. Andre T, Denis, Andre, Isaac et Pat. Montréal, Québec. 2023.



Île-du-Prince-Édouard. Cette année marque le 56e voyage annuel. Il s'agit du plus vieil échange culturel de hockey de l'histoire du pays. Merci au groupe Erb et à ses fournisseurs pour leur générosité!

Certes, nous travaillons dur, mais nous nous amusons aussi. Nous avons pris beaucoup de plaisir à nous déguiser cette Halloween. Parlant du dur travail, je souhaite remercier du fond du cœur le personnel du terminal de Montréal. Le service à la clientèle sert de pont entre les clients et le personnel des opérations, ce qui implique parfois... des demandes compliquées. Toutefois, notre équipe a pour habitude de faire l'impossible! Que ce soit le travail sur le quai, une gestion efficace, une planification d'itinéraire proactive ou une planification de rendez-vous méticuleuse, je suis fier du service exceptionnel que nous fournissons sur une base régulière, même en temps difficiles. Enfin, même si 2023 est derrière nous, je suis certain que nous saurons faire preuve de résilience cette année pour aller encore plus loin qu'avant!

— **Michael Lacoursière**

Coordonnateur de la Service à la Clientèle/Customer Service Coordinator

Jake, le chien de Jeffery Arsenault. Montréal, Québec. 2023.



Bradley Demers-Gauthier et James Chepurnaty célèbrent la cinquième année de service de Bradley. Montréal, Québec. 2023.



Glenn Hodges, au travail. Montréal, Québec. 2023.

Années de service

Ces derniers mois, plusieurs de nos employés ont atteint un certain nombre d'années de service! Félicitations à tout le monde.

Laminu Bebeji — 1 an	Patrick Bullock — 5 ans
Richard Namalteng — 1 an	Bradly Demers Gauthier — 5 ans
Ron Vezina — 1 an	Babar Hussain — 5 ans
Olabodunrin Oki — 1 an	Djamal Rezine — 15 ans
Kamalpreet Pannu — 1 an	Joseph Lodomez — 15 ans
Nadia Garhy — 1 an	Joseph Lodomez — 15 ans
Michael Lacoursiere — 1 an	Marc Gauthier — 15 ans
Charles Kim — 1 an	Guy Dion — 20 ans
Isaac Abrego — 1 an	Laurence Rubin — 20 ans
David Huxtable — 1 an	Linda Fuxova — 25 ans
Duane Ismond — 1 an	
Alexandra Lombardi — 1 an	
Simon Tanguay — 1 an	
Felix Gaudreau — 1 an	

Alexandra Lombardi, Robert Rondeau et Simon Tanguay célèbrent leur première année de service. Montréal, Québec. 2023.



Bonjour du terminal d'Ottawa,

J'aimerais commencer par souhaiter la bienvenue à quelques nouveaux employés au sein d'Erb. Nos nouveaux incroyables chauffeurs locaux sont Jason Martin, Jeff Brennan et Kevin Ranger. Du côté des opérations de la division International, nous accueillons Stephen Heffernan, Shawn Concordia et Victor Bertrand.

Sur le quai, Jimmy Talbot est revenu à son poste, en compagnie d'un nouvel employé, John Leacock. À l'atelier mécanique, notre personnel a été revu de fond en comble, grâce à l'embauche de Riley Frid, Patrick Guiste et Kevin Rice. Et Neil Moodie est passé du quai à l'atelier mécanique, ce qui marque l'ajout de quatre nouveaux employés à notre équipe. Nous avons enfin réussi à pourvoir tous les postes vacants avec des employés d'expérience. Notre nouvelle équipe s'est même procuré une nouvelle remorque qui inclut un nouveau bureau pour le superviseur de l'atelier mécanique, Chris Hudson.

Nous souhaitons une bonne retraite à Lyones Woodstock. Il a guidé un grand nombre de chauffeurs et il est un excellent mentor et un gars super fin. Il a siégé à notre comité de sécurité et il a animé notre soirée Erb Excellence Night. J'ai pu compter sur lui dans toutes sortes de situations quand j'avais besoin d'un avis d'un chauffeur. Il va nous manquer énormément.

Denis Brazeau et Fred Latreille.
Ottawa, Ontario, 2023.



Parlant d'Erb Excellence, nous avons hâte d'accueillir Wendell à notre terminal cette année. Nous avons tout préparé, y compris le lieu de l'événement, le repas et le divertissement. Nous avons été chanceux d'avoir l'occasion d'engager un magicien local et nous avons hâte de vous voir en grand nombre. Nous allons à un nouveau site cette année, et il y a un grand stationnement! Encore une fois, Jamie Delahunt joue un rôle primordial dans l'organisation de cet événement. Merci, Jamie, d'avoir pris le temps d'organiser une soirée magique pour nous!

En conclusion, nous nous tenons très occupés ici, à Ottawa. Nous avons la chance d'avoir plus de fret à livrer. Espérons que ça continue toute l'année.

Bonne année, tout le monde!

— **Marc Lamarche**
Directeur du terminal d'Ottawa

Nos employés carburent au déjeuner de Grill Master Express.
Ottawa, Ontario 2023.



Shawn Coville, Jamie Delahunt, Renee Woods, Jason Poon, Marc Lamarche. Ottawa, Ontario, 2023.



Dariusz Ghattas, John Leacock, Marc Lecavalier, Ottawa Ontario 2023.



Tom Nugent et Brian Varcoe. Ottawa Ontario 2023.



Grill Master Express offre le déjeuner à notre personnel d'Ottawa.
Ottawa, Ontario. 2023.



Christopher Hudson prend une pause bien méritée dans la cour du terminal d'Ottawa. Ottawa, Ontario. 2023.

TERMINAL DE THUNDER BAY

Bonjour à tous du Grand Nord pas si blanc que ça! J'ai vécu toute ma vie à Thunder Bay, et jamais le Jour de Noël je ne me suis réveillé et il n'y avait pas de neige. En raison du climat humide et de l'absence de neige, la plupart des gens ici ne savent pas quoi faire. Heureusement, le Lendemain de Noël, il a neigé un peu, ce qui a marqué le début de l'hiver pour nous.

Le terminal 3 connaît une hausse des affaires, dont les contrats proviennent en grande partie de Walmart. Nous avons même créé trois postes de gareur de cour à temps plein pour assurer le déplacement des remorques de Walmart vers les magasins Walmart situés à Thunder Bay. Dans le cadre de nouveaux contrats, nous allons également livrer les marchandises de Walmart aux magasins dans des villes situées à l'ouest de Thunder Bay telles que Dryden, Kenora et Fort Frances.

Au cours de la seconde moitié de l'année dernière, deux de nos employés de longue date ont décidé de prendre leur retraite. Alain Beaven, chauffeur local de chargements partiels, travaille pour le Groupe Erb depuis 35 ans. Son dévouement envers ses clients constitue sa meilleure qualité et c'est pourquoi plusieurs de nos clients de longue date ont pris le temps de le remercier lors de sa dernière journée de travail. Sinon, Brian Robertson, chauffeur longue distance et formateur des chauffeurs, a cumulé 25 ans

d'expérience chez Erb et il a pris sa retraite à la fin de l'année 2023. Heureusement pour nous, il a décidé de rester au travail à temps partiel pour continuer à former les nouveaux chauffeurs locaux et longue distance.

En août, Barnaby States s'est joint à notre équipe de la division International. Et à la fin de l'automne, un nouveau mécanicien 310 T s'est joint au personnel de l'atelier mécanique. Robert Corkum nous est venu de Windsor, en Ontario et il est un excellent élément de notre équipe. Il s'adapte très bien ici, malgré la température de -33 °C. Bienvenue dans le Grand Nord, Robert! En décembre, Darshan Maan a commencé en tant que chargeur de camion à temps partiel et Jasveer Singh, en tant que chauffeur local et longue distance. Nous sommes heureux d'accueillir ces nouveaux employés au sein de notre équipe!

Et un dernier employé potentiel est venu au monde il n'y a pas longtemps. Le quatrième petit-enfant de Kevin Shillington est né récemment. Félicitations, Kevin!

Cordialement,

— **Steve Pethick**
Directeur du terminal de Thunder Bay

Jeremy Gatz et Stephen Pethick fêtent la 15e année de service de Jeremy. Thunder Bay, Ontario, 2023.



Gerry Erb et son camion, près du Lac Supérieur. Thunder Bay, Ontario 2023.

TERMINAL DE TORONTO

NOUVELLES DES TERMINAUX

Au terminal de Toronto, nous nous tenons occupés et nous continuons à fournir un service exceptionnel à nos clients. Ensemble, nous nous préparons à relever tous les défis que nous réserve l'année 2024.

Vous n'êtes pas sans savoir que le travail au sein d'un service de la répartition comporte son lot de défis. C'est parfois stressant, mais les blagues et les rires nous permettent de rester à flot.

Cette année, à l'approche de Noël et du repas-partage du temps des Fêtes, Orlando, celui qui porte le chapeau noir, a eu l'idée de faire un gâteau avec une photo de l'équipe de la répartition dessus. Selon moi, il voulait juste voir qui serait le premier à voir sa tête coupée sur le gâteau (je niaise). Alors, il s'est mis au travail puis il a trouvé un gâteau et la photo. Et il s'avère que nos visages sont restés intacts jusqu'à la fin du festin! Ce phénomène me laissait perplexe, parce que je me demandais s'ils étaient juste trop gentils ou s'ils ne pouvaient pas décider qui sur la photo devait perdre sa tête en premier (je niaise)! Permettez-moi de vous présenter les autres membres de notre équipe. Alex est un fervent supporteur des Leafs, c'est pourquoi il ne sourit jamais. Quant à moi, Mike, je souris parce que j'ai foi en les Flyers. La dame en rouge, qui n'a pas l'air contente, est notre patronne, Liz. J'ai déjà mentionné Orlando, le gars qui porte le chapeau. Il sourit tout le temps, mais j'ignore pourquoi. Et le dernier, mais pas des moindres, voilà Brendan, qui prie pour que l'hiver prenne fin bientôt et qui a hâte à la Formule 1.

— **Michael Duckworth**
Service de la répartition de Mississauga



Le gâteau de l'équipe de la répartition de Mississauga, composée d'Alex, Mike, Liz, Orlando et Brendan. Toronto, Ontario, 2023.

En décembre 2024, le personnel du terminal de Mississauga a organisé une collecte de denrées alimentaires et un jeu où les participants devaient deviner le nombre de bonbons contenus dans le bocal.

Nous avons réussi à collecter près de 60 kg de denrées alimentaires et 106 \$ grâce à la devinette et aux dons faits au Brampton Food Bank.

Orlando et Branden Karl ont chargé le camion de Donna Karls puis elle a livré les dons au Brampton Food Bank de la part de notre équipe.

Le Brampton Food Bank était très reconnaissant de la générosité de nos employés au terminal de Mississauga.

Nous comptons continuer cette tradition dans les années à venir

— **Wendy Lafferty**
Directrice des S.M.A. et du service à la clientèle du Canada



Orlando et Brenden Karl livrent des produits donnés pendant le temps des Fêtes. Toronto, Ontario, 2023.

Ian Miller reçoit un cadeau qui commémore sa 25e année de service. Toronto, Ontario, 2023.



Bonjour à vous, les Erbanites,

Bonne année! Comment ça va? J'espère que vous avez profité du temps avec vos amis, de vos aventures et d'un bon repas des Fêtes en 2023!

En raison d'un ralentissement des volumes de fret, nous travaillons à un rythme plus lent ces derniers temps. Mais, nous espérons que la situation changera bientôt.

Le terminal de Trenton a obtenu un résultat exceptionnel à l'audit HACCP, soit 99 %. Merci, Blair Muysson, pour toute ton aide. Aussi, je tiens à remercier John Klatecki, qui a effectué notre audit de la santé et de la sécurité, dont notre résultat était 100 %. Merci à vous deux de nous avoir aidés à obtenir ces magnifiques résultats.

En plus, j'aimerais adresser mes plus sincères remerciements à Robert Carter et à Daryl Lumley qui ont tous deux participé au défilé 2023 Belleville Santa Claus Parade. Robert Carter a tiré le char allégorique des cadets de l'Armée tandis que Daryl Lumley a tiré celui de Lactalis Canada. Enfin, c'est Bill Cox qui a lavé nos camions qui avaient l'air très propres, merci, Bill!

Dans notre département des opérations et notre service de répartition, Kim Bowman est revenue comme employée des opérations de la flotte. Elle a commencé ses fonctions en septembre 2023. Ravie de te revoir, Kim!



L'hiver est arrivé.
Rob Carter.
Trenton, Ontario,
2023.

Le 40e anniversaire d'Amanda. Trenton, Ontario, 2023.



Larry et Sarge fêtent leurs années de service. Trenton, Ontario, 2023.



Surprise pour Bill sa dernière journée de travail. Trenton, Ontario 2023.



Publication de Jaime Coe, Stewart Boyce, Tim Dustin et Al McInroy pour l'anniversaire de Stewart. Trenton, Ontario, 2023.

Années de service

Félicitations aux employés qui fêtent un superbe nombre d'années de service!

- Larry Bradbury 15 ans de service.
- Trevor Hooley, Dave Hard, Peter Larson, David Willoughby, Ed Bencic, Kim Charbonneau et Martin Fagg 20 ans de service.
- Lee Baker 25 ans service.

La nouvelle année, c'est comme un livre de pages vierges qui contient 12 chapitres et 365 pages, et c'est vous l'auteur. Nous vous souhaitons d'écrire la plus belle histoire de votre vie cette année. C'est tout pour le moment!

— **Raphaella Hope**
Assistante d'après-midi du service de la répartition
Terminal de Trenton

TERMINAL DE WINNIPEG

Le terminal de Winnipeg entre en période de changement!

Ces derniers mois, l'achalandage a été fort élevé au terminal de Winnipeg. Les saisons changent, et nous avons souhaité une bonne retraite à un employé de longue date. Toutefois, nous avons également souhaité la bienvenue à quelques nouveaux membres de notre équipe. Notre préposé à l'entretien du bâtiment, Gerry Martens, a pris sa retraite après 16 années de service. Il avait d'abord été embauché en tant que chauffeur local, mais au cours de sa carrière, il est passé à l'entretien. Tous ceux qui travaillaient avec lui savaient qu'il était fier de garder notre terminal en bon état. Bonne retraite, Gerry, tu vas nous manquer.

Sinon, nous souhaitons la bienvenue à Graeme Doyle, chauffeur local, à Gurwinder Singh, chauffeur local, à Duane Allen, travailleur de quai, à Darrell Lecuyer, travailleur de quai, à Rahul Salaia, travailleur de quai et enfin à Brett Widenmaier, notre nouveau préposé à l'entretien du bâtiment.

À l'approche de l'hiver, le terminal de Winnipeg paraissait très festif. Grâce aux employés et aux employées (et à leurs époux et épouses), le terminal était décoré de haut en bas. En plus, c'est notre terminal qui a gagné le prestigieux concours annuel de décoration du temps des Fêtes auquel participent tous les terminaux. En plus, tout juste avant les fêtes, nous avons eu le plaisir de recevoir notre président et chef de la direction, Wendell



Scott Snowdon, Rupert le chiot, Jake Mollard, Trevor Devries et John Gravline. Winnipeg, Manitoba, 2023.

Erb, qui est arrivé avec une livraison de Kenora. Il a passé un peu de temps avec les employés de notre terminal, ce qui était très apprécié. Enfin, je souhaite remercier très chaleureusement John Gravline et sa femme, qui ont préparé un délicieux chili et des collations pour nous la semaine avant Noël.

Dans un esprit de générosité, nous avons collecté des dons pour l'organisme Winnipeg Harvest tout au long du mois de décembre. Greg Jacks et Brett Widenmaier ont eu la gentillesse de déposer tous les produits collectés.

En tant que nouvelle directrice du terminal de Winnipeg, je suis chanceuse d'avoir pu me joindre à cette équipe il y a quelques mois. Depuis ma première journée, tout le monde, au terminal de Winnipeg et dans le réseau de terminaux d'Erb, me soutient dans mes tâches. J'en profite pour remercier Frank Heon, Tim Brubacher, Stephen Pethick et tant d'autres personnes qui ont pris le temps de m'apprendre comment les choses fonctionnent chez Erb. C'est incontestablement une magnifique entreprise où travailler.

Cette année, nous avons hâte de faire connaître le Groupe Erb, au Manitoba et ailleurs.

« Le progrès est impossible sans changement, et ceux qui ne peuvent pas changer leurs esprits ne peuvent rien changer. » – George Bernard Shaw.

Soyez prudents et à la prochaine!

— **Karen Moloney**
Directrice du terminal de Winnipeg

Le personnel du terminal de Winnipeg fait le tour avec Karen Moloney et Frank Heon. Winnipeg, Manitoba, 2023.



ELVERSON TERMINAL

NOUVELLES DES TERMINAUX

Bonjour d'Elverson!

Nous avons passé une année fort achalandée et nous sommes heureux de commencer l'année 2024 du bon bien. Pour commencer, nous souhaitons annoncer aux chauffeurs qui entrent dans la cour du terminal d'Elverson que la construction du pont à l'entrée de notre stationnement se poursuivra cet hiver. Normalement, vous pouvez y entrer et en sortir comme à l'habitude. Toutefois, il se peut que vous soyez obligé de faire un détour au moment de la construction de l'autre chaussée. Nous vous tiendrons au courant de tout changement! Croisons les doigts pour que ça soit au printemps 2024.

Même si notre terminal se situe aux États Unis, nous partageons le dévouement d'Erb envers sa communauté et nous avons eu l'occasion d'aider les gens de notre quartier en octobre lors du défilé d'Halloween. Abbe, mécanicien de la maintenance de la flotte, a pris un de nos camions pour tirer un char allégorique pour une entreprise locale, Twin Valley Coffee, afin d'effrayer les fantômes, les vampires et tous les autres participants de cette soirée d'Halloween. C'était un bel événement dans notre petite ville et nous y avons vu beaucoup de membres de notre communauté!

Maintenant, en 2024, il a neigé plus cet hiver que l'année passée, où il n'y avait pas de neige du tout! Il neige au moment où j'écris ces lignes, et j'imagine que ça va continuer toute la nuit.

Soyez prudents sur la route et à la prochaine!

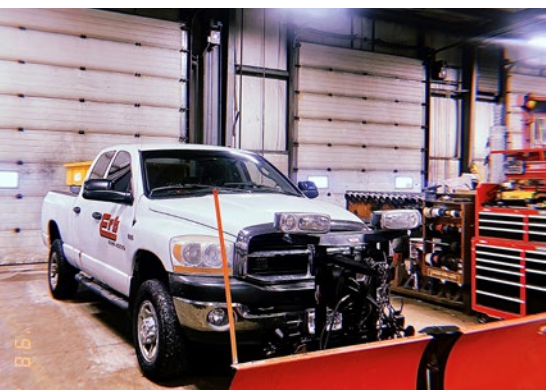
— **Bonnie Beam O'Hare**
Directrice du terminal d'Elverson



Abbe Stoltzfus, et fille Bryliegh et Bonnie Beam au terminal de Pennsylvanie, accompagné de sa famille au défilé d'Halloween communautaire. Elverson, PA, 2023.

INSTALLATION DE SANDHILLS

Installation de Sandhills
Baden, Ontario, 2023.



Camion chasse-neige Baden, Ontario, 2023.



Sarah Demerling, Radha Theivasamy,
Jeremy A. Carter et Craig Ainsworth.
Mike Kelly, devant. Baden, Ontario 2023.

Bonne année!

Parmi les nouvelles de l'atelier mécanique de Sandhills, nous souhaitons souligner une de nos plus belles réalisations, notamment la réussite des vérifications de l'entretien préventif. Grâce aux efforts de nos techniciens d'expérience, nous avons réussi à satisfaire aux exigences de ces vérifications, ce qui permet d'assurer la fiabilité et l'efficacité de nos équipements. Cette réalisation est la preuve de notre engagement envers l'entretien et de notre approche responsable en ce qui concerne le cycle de vie de nos équipements.

Les opérations de l'atelier de Sandhills se poursuivent sans heurts, notamment grâce à la planification méticuleuse et à l'exécution de nos protocoles complets d'entretien. Sinon, nous avons entrepris la réparation du toit, ce qui nous oblige à renforcer les mesures de sécurité mises en œuvre sur les lieux et à favoriser un milieu de travail sécuritaire et sans danger. Malgré l'absence de projets majeurs depuis notre dernière publication dans cette infolettre, notre engagement envers l'entretien et l'amélioration de notre installation reste ferme et nous continuons à favoriser la sécurité et l'excellence dans nos activités opérationnelles.

Face aux défis d'hiver, nos équipements de déneigement fonctionnent à la perfection, ce qui nous permet de déneiger les chaussées et le stationnement. Le déneigement est très important pour la sécurité et un milieu de travail sans danger pour nos clients. Cette année, nous adressons nos meilleurs vœux à tous. Nous espérons que vous avez chaud et que vous restez prudents sur la route. Nous vous souhaitons succès, joie et prospérité pour 2024. À une excellente année 2024!

— Paige Burton
Employée de soutien de la maintenance de la flotte

TERMINAL DE NORTH BAY

NOUVELLES DES TERMINAUX

Bonjour à tous!

Quand je regarde par la fenêtre, les flocons de neige qui tombent du ciel me rappellent que l'hiver est à nos portes.

J'aimerais commencer par souhaiter la bienvenue à quelques nouveaux employés à notre terminal. Bienvenue à Chris Bruno, à Manpreet Singh, à Aladhdeep Dhillon et à Sahil Kumar. Nous souhaitons également la bienvenue à Lee Ann Lefebvre, qui occupe désormais le poste de coordonnatrice des S.M.A., et à Michael McBride, qui est notre nouveau directeur du quai. Bienvenue à vous tous!

Nous avons également célébré les années de services des quelques-uns de nos employés ces derniers mois. Mark Livingstone, travailleur de cour, Wayne Stannell et Steve McNulty, chauffeurs, et Migel Giroux, employé dans le Service aux chauffeurs, ont tous célébré cinq années de service. Félicitations à vous tous!

Enfin, nous avons souhaité une bonne retraite à quelques employés de longue date. Après 27 années de service continu, Marcel Raymond, directeur du quai, a passé son dernier quart de travail sur le quai. Et après 15 ans, Paul Kroeker, chauffeur transfrontalier, a raccroché ses clés. Bonne retraite, les gars! Vous allez nous manquer!



Leçon sur les camions! Migel Giroux se présente comme bénévole à la journée de carrières à une école de North Bay. North Bay, Ontario 2023.

En conclusion, j'espère que les choses vont bien se passer pour nous cette année, à commencer par le retour de notre fête annuelle Erb Excellence Night, en mars. Merci à tous les employés de notre terminal qui nous permettent d'aller plus loin chaque jour et de livrer des aliments jusqu'aux tables des membres de notre communauté.

À la prochaine, de la part du personnel du terminal de North Bay.

— Marc Lafleur
Directeur des opérations du terminal de North Bay



Marc Lafleur, Migel Giroux, Laurie Bissonette, Lee Ann Lefebvre, Mike Goulet et Bob Ethie. North Bay, Ontario 2023.



Séance d'accueil de Tan au terminal de North Bay. Marc Lafleur, Laurie Bissonette, Bob Ethier, Lee Ann Lefebvre et Tan Sandhu. North Bay, Ontario 2023.

L'HISTOIRE D'ERB

Plongez dans l'histoire d'Erb, où nous dévoilons les moments pivots de cette entreprise qui l'ont façonnée de manière à ce qu'elle se transforme en cet immense réseau de terminaux que nous connaissons aujourd'hui.

Pour commémorer le 65e anniversaire d'Erb, nous vous invitons à soumettre vos histoires et vos photos de vos supErbes souvenirs ici.

Depuis le siège social, qui est situé à New Hamburg, nous avons planifié la location, l'achat ou la construction de terminaux dans divers emplacements stratégiques en fonction des besoins de nos clients. Cet historique reflète nos opérations actuelles. Toutefois, nous effectuons nos opérations à Barrie depuis les années 1990 et Windsor, depuis les années 1970, deux régions que nous desservons à ce jour.

Wellesley — 1959

Avant d'effectuer l'achat de notre siège social à New Hamburg, Vernon travaillait dans deux cours à Wellesley. La première se situait à Wellesley Cider Mill, et la seconde était au Futher Brothers Funeral Home.

Siège social, New Hamburg — 1971 à présent

Dans les années 1950, Erb a acheté une installation de 4 acres qui était d'abord construite par Sindall Transport. Ensuite, nous avons décidé d'y construire notre propre installation de transbordement et un quai réfrigéré qui fonctionnait comme il faut, que nous avons agrandis deux fois au milieu des années 1990. Puisque cette installation était devenue trop petite pour nous, les chauffeurs devaient venir au travail tôt en fin de semaine pour déplacer les remorques, et ce, avant de livrer leurs propres chargements. Au retour le samedi soir, il n'y avait aucune place où stationner les véhicules dans la cour, ce qui fait qu'ils étaient obligés de laisser les remorques stationnées en double ou en triple file.

Toronto — 1971

En 1971, Erb a décidé de louer un quai, un entrepôt et un stationnement auprès de Bridgeland Terminal, à Toronto. C'est à partir de ce moment-là que les opérations de nos trois installations ont décollé. Nous avons ensuite déménagé à l'adresse 1889 Britannia Road, où se trouve notre terminal à présent. Ce déménagement s'est avéré un immense projet qui a permis de renforcer le rôle du terminal comme le centre des opérations. Et en 2022, les besoins opérationnels ont entraîné l'expansion de nos opérations à notre nouvelle installation de Cardiff.



Wellesley



New Hamburg



Toronto



Thunder Bay

Thunder Bay — 1981

Le saviez-vous? Le Groupe Erb a une longue histoire dans la région de Thunder Bay. Même si le premier terminal a ouvert ses portes en 1981, nous desservons cette région depuis les années 1960.

FAIT INTÉRESSANT : Le premier « bureau » d'Erb à Thunder Bay se trouvait dans le Crossroads Best Western Hotel, où Wayne Baechler s'occupait de la facturation sur son petit espace de travail. Plus tard, nous avons loué une petite cour pour le dépôt de remorques, avant de déménager dans notre premier terminal en 1981.

Elverson — 1982

Nous avons commencé nos opérations aux États-Unis à Elverson, en Pennsylvanie, au début de l'année 1982. En fait, nous effectuons ces opérations à partir de la ferme de la sœur de Viola et son mari jusqu'en 1990, avant de déménager dans notre terminal situé à l'adresse 312 North Manor Road.

Montréal — 1985

Depuis 1985, le Groupe Erb a exploité trois terminaux à Montréal. Nous réalisons nos activités dans un terminal moderne, situé à Vaudreuil-Dorion, qui a ouvert en 1985. Ce terminal est la deuxième grande installation que nous avons fait construire selon nos propres spécifications.

FAIT INTÉRESSANT : Erb a une longue histoire à Montréal qui date de la fin des années 1960. C'est à ce moment-là que Vernon avait effectué sa première livraison d'un chargement de volaille congelée en provenance de Checkerboard Farms, à Ingersoll, en Ontario.



Elverson



Montréal



Montréal



North Bay

North Bay — 1986

En octobre 1986, nous avons repris le bail d'un entrepôt de Sears. Ensuite, nous avons fait installer un congélateur, un système de réfrigération, un service de lavage et une baie de lavage, ce qui a marqué les tout premiers débuts du terminal de North Bay. Et en décembre 2005, nous avons officiellement acheté l'installation située à l'adresse 4 Commerce Court.



Ottawa

Sault Ste. Marie — 1986

Nos très modestes débuts à Sault Ste. Marie commencent en 1986, où nous livrions des chargements du Caswell Motor Inn. Et depuis les années 1980, nous louons une installation située sur Wilson Ave. Même s'il s'agit d'une petite installation, elle nous permet de mener à bien toutes nos activités opérationnelles.

Ottawa — 1986

Le 1er juillet 1986, Erb a fait l'acquisition de notre terminal d'Ottawa et de l'ancien terminal de Kemptville dans le cadre de l'acquisition de l'entreprise Laurier Transport. Après la clôture, nous avons décidé d'intégrer le terminal de Kemptville à celui d'Ottawa, situé à l'adresse 182 Colonnade Road, à Nepean. Cette acquisition marque le moment où nous avons commencé à effectuer toutes nos opérations dans l'Est ontarien sous le même toit.



Trenton

Trenton — 1990

L'été de 1988, Erb a acheté des terres à Trenton et y a entamé la construction d'un nouveau terminal en octobre 1989. Et le 4 juin 1990, le nouveau terminal réfrigéré, qui dessert la région de Trenton à ce jour, a ouvert ses portes. Ensuite, nous avons ouvert une nouvelle cour pour le dépôt de remorques et une station-service, toutes les deux situées sur Glen Miller Road, au milieu des années 2000.



Baden

Baden Terminal — 2000

Construit en 1999, le terminal de Baden compte 21 quais de chargements et un immense entrepôt frigorifique, sans parler du fait que tout l'espace du quai est réfrigéré. Ce terminal est doté d'une baie de lavage moderne, d'un passage obligatoire pour piétons et de plusieurs bureaux. Il a permis d'alléger la pression sur le terminal de New Hamburg et du siège social, qui étaient pleins à craquer. D'ailleurs, Erb a fermé l'atelier mécanique de New Hamburg puis l'a déménagé à l'atelier principal de Baden en 2016. Ce terminal a même servi de modèle pour les installations futures d'Erb.

Sandhills (K-DAC) — 2009

En 2019, la clôture de l'acquisition de K-DAC a ajouté à la famille d'Erb environ 125 nouveaux employés, près de 80 tracteurs routiers et plus de 120 remorques. Le personnel des services Erb Expedite et celui de la sécurité et de l'atelier mécanique travaillent à cette installation!

Entrepôt frigorifique de Kitchener sur Highland — 2009

En 2009, les services d'entreposage frigorifique Erb Cold Storage (ECS) a accru sa capacité grâce à l'acquisition d'un entrepôt frigorifique dont les activités sont approuvées par l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) sur Highland Road, à Kitchener. Cette installation nous permet d'aider nos clients avec les nouvelles inspections de viande effectuées par l'ACIA sur nos lieux, ce qui est avantageux pour eux quand leurs produits traversent la frontière en camion.

Winnipeg — 2010

À la fin des années 1990, Erb a commencé à desservir Winnipeg, au Manitoba, et l'Ouest canadien. Et en février 2006, nous avons acheté 7 acres de terres situées à l'extrémité nord de Winnipeg pour y construire un nouveau terminal. La construction a pris fin en 2009, et le 7 janvier 2010, le personnel de Winnipeg a commencé travailler à ce terminal situé à l'adresse 475 Lucas Ave.



Winnipeg

Québec — 2012

Dans le passé, Erb a desservi la région de Québec à partir de son installation de Montréal. Cependant, en 2012, nous avons créé un petit terminal à Québec, notamment pour accroître notre offre de services de transport de chargements partiels. Maintenant, nous travaillons en partenariat avec un autre transporteur pour fournir des services de livraison dans cette région.



Winnipeg



Winnipeg



TOUT COMMENCE PAR LA COLLABORATION

Briona Lahti — *Coordonnatrice des relations publiques*

Il est important de choisir un transporteur qui s'adapte à votre entreprise et aux changements de la chaîne du froid pour répondre à vos besoins. Un tel transporteur devrait simplifier les solutions d'expédition et offrir un service de qualité supérieure. C'est pour cette raison que le Groupe Erb place la collaboration au centre de ses relations avec ses clients.

Nous connaissons nos clients

Nnenna Muo, spécialiste du service à la clientèle, travaille pour le Groupe Erb depuis plus d'un an. Chaque jour, elle discute personnellement avec nos clients pour en apprendre plus sur leurs défis liés à la distribution et élaborer des solutions uniques à leurs problèmes actuels et futurs.

Selon Nnenna, en tant que spécialiste du service à la clientèle, ce qui lui plaît le plus, c'est que « les jours ne se ressemblent pas. » Toutefois, « chaque jour de travail nécessite de la réflexion, de la créativité et de la collaboration. » Elle

travaille avec des entreprises de diverses tailles et elle s'efforce de bâtir de solides relations avec ses clients afin d'identifier leurs défis. Puisqu'elle comprend leurs défis à plusieurs niveaux, elle peut leur offrir des solutions adaptées aux besoins de la chaîne du froid. Le Groupe Erb est fier d'offrir de telles solutions à ses clients.

Ces discussions franches permettent de relever les défis de nos clients. Souvent, ils nous contactent pour nous informer d'un problème particulier. Et ensuite, nous devons identifier le défi puis élaborer une solution qui répond à leurs besoins. « Il est essentiel de poser des questions parce que les clients ne se rendent pas toujours compte d'une occasion pour résoudre leur problème », nous confie Nnenna.

Solutions polyvalentes

Depuis 1959, le Groupe Erb est un chef de file du secteur de la logistique de la chaîne du froid qui est fier d'offrir une large gamme de solutions de transport à sa clientèle et de mettre l'accent sur la collaboration. Notre

flexibilité est d'ailleurs une qualité qui nous permet de nous démarquer des autres entreprises de transport.

Une spécialiste du service à la clientèle doit rester à l'écoute de son client et trouver un moyen de répondre à ses besoins. À titre d'exemple, St. Brigid's Creamery, une entreprise qui se spécialise dans la fabrication de beurre de vaches nourries à l'herbe de qualité supérieure, cherchait à faire de nouvelles affaires. Toutefois, elle avait du mal à trouver une entreprise de transport qui offrait toutes les solutions dont elle avait besoin en un seul endroit. C'est là que Nnenna a commencé à collaborer avec son équipe des opérations pour élaborer une solution qui répondrait aux besoins de cette entreprise.

Chaque partie doit participer à la discussion. C'est pourquoi Nnenna lui a fourni toutes les informations possibles, y compris les devis et les capacités de nos équipements et de nos installations afin de faire en sorte que cette entreprise prenne la bonne voie. Nnenna comprenait parfaitement les besoins de St. Brigid's Creamery et lui a fourni les conseils nécessaires à l'intégration de nos services d'entreposage frigorifique, de nos services Erb Expedite et de nos services de livraison de chargements partiels.

St. Brigid's Creamery était ravi d'obtenir une solution qui lui permettait de simplifier ses besoins commerciaux grâce à Nnenna, qui était tout aussi enthousiaste à l'idée de résoudre son problème que lui.

« Nous avons pris beaucoup de plaisir à travailler avec Nnenna » nous a dit Guillermo Anderson, chef de l'exploitation chez St. Brigid's Creamery. « Elle a toujours su faire preuve de patience, de clarté et de ponctualité dans ses communications et son soutien. Merci, Nnenna, pour toute votre aide jusqu'ici.

Faire des affaires avec confiance

Le Groupe Erb est une entreprise familiale qui repose sur de solides valeurs familiales. Nos relations avec nos clients vont au-delà de la livraison de marchandises d'un point A à un point B. Nous souhaitons avant tout comprendre les origines de votre entreprise et son avenir pour l'aider à croître à chaque étape de son développement.

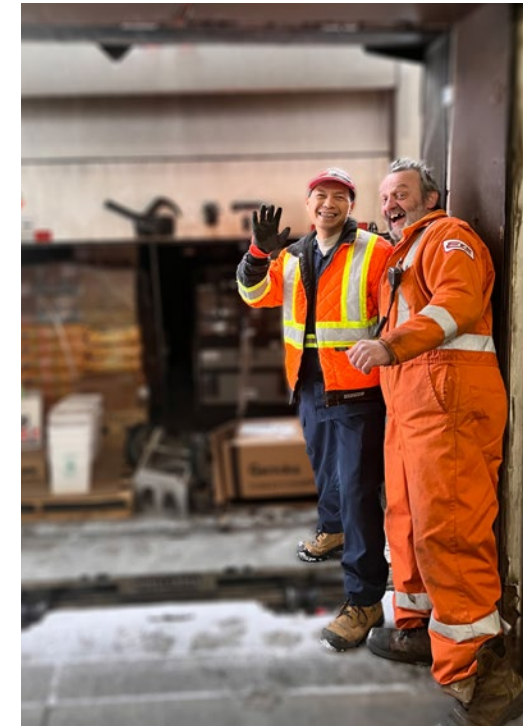
Il est essentiel d'être ouvert à une conversation franche à propos des défis liés à la chaîne du froid pour permettre au Groupe Erb d'apporter les bonnes solutions. « À la fin de la journée, une solution peu commune est peut-être celle qui va fonctionner. Il n'y a aucune solution parfaite à tous les problèmes. Nous devons adapter nos solutions à vos défis, » a dit Nnenna.

Nnenna est connue pour sa grande patience et sa convivialité. En plus, elle a partagé une anecdote personnelle sur son expérience avec ses clients : « une collaboration continue favorise des solutions continues. Voilà ce qui rend mes clients heureux. » La satisfaction d'un client après avoir relevé un défi lié à la logistique permet à Nnenna de rester motivée chaque jour quand elle travaille avec ses clients au Canada et aux États-Unis.

Nos employés sont essentiels à la réalisation de notre mission. Vous souhaitez faire connaître votre merveilleuse expérience chez Groupe Erb? Veuillez envoyer votre histoire à l'adresse marketing@erbgroupp.com.

ERB SUR LA ROUTE





VOUS EN VOULEZ TOUJOURS PLUS?

Pour voir plus de photos de nos événements annuels, veuillez consulter nos albums photos en ligne.

Nos récents événements :

- Soirée Erb Excellence Night,
- Concours de décoration de bureau pour le temps des Fêtes,
- Tournoi de golf caritatif de 2023,
- Barbecues d'été de 2023, et plus encore!



Pour consulter notre album photo en ligne, veuillez balayer le code QR ci-dessous.



<https://shorturl.at/cgQX0>

flickr

ERBGEAR.COM

Il est temps de montrer votre esprit d'équipe! Avez-vous visité ErbGear.com dernièrement? Vous pouvez y consulter les nouveautés de notre gamme de vêtements et d'accessoires. Que ce soit les vêtements pour le bureau ou pour la route, nous offrons des styles pour les hommes, les femmes, les enfants et les animaux de compagnie. Et votre commande sera livrée directement à votre terminal!

- Ouvert aux employés et au grand public,
- Ramassage au terminal gratuit pour les employés seulement ou expédition directe à votre domicile,
- Retours et échanges acceptés dans les 30 jours suivant l'achat.



SUIVEZ-NOUS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX
erbgroup.com



The Erb Group



@TheErbGroup



The Erb Group

Cette infolettre est une publication d'Erb Group™

Erb

290 Hamilton Road
New Hamburg (Ontario) N3A 1A2

Sans frais : 1-800-665-COLD(2653)
marketing@erbgroup.com