



Un colossal coup de pouce 360

Nous sommes à Sainte-Justine, 50 kilomètres au nord-est de Saint-Georges, où trône dans l'axe de la 204 Est le complexe de Bruno Lamontagne et Sophie Cloutier. — Guy O'Bomsawin

Il y a sept ans, Bruno acquérait enfin cet atelier après un long parcours qui avait débuté à cet endroit au poste d'installateur d'accessoires d'auto durant six ans.

Ayant été entretemps conseiller technique durant sept ans chez des concessionnaires, et s'étant spécialisé en réparation de carrosserie, il allait de soi qu'il affiche presque aussitôt les couleurs de Fix Auto.

Connaissant déjà fort bien les avantages d'avoir une franchise de carrossier, il sait que Fix Auto cadre parfaitement avec ses services de dépannage, ainsi que de vitres et accessoires d'auto.

Dossier pénurie

Cependant, touchés comme partout par la grave pénurie de carrossiers, doublée de la difficulté à retenir la

jeune relève, Sophie et lui décidaient l'hiver dernier de trouver une solution. Ayant appris qu'un chef d'entreprise de leur entourage avait eu en matière de ressources humaines un sérieux coup de main d'un psychologue industriel, ils n'ont pas hésité à l'imiter.

Aussitôt dit, aussitôt fait : François Lefort, mandaté par Emplo-

Québec et la Commission des partenaires du marché du travail, débarquait à leur atelier pour prendre acte de leurs attentes.

Quelques rencontres ont suffi pour établir un plan d'action visant prioritairement à renforcer l'esprit d'équipe et, par le fait même, la productivité, la rentabilité et la satisfaction de la clientèle.

Les midis-motivation

L'immersion de 20 jours en 5 mois a eu sur le personnel diverses retombées selon l'âge, l'expérience et le profil de chacun. Cette grande prise de conscience collective a fait tomber de nombreuses barrières, dont celle du qu'en-dira-t-on, qui empêche trop souvent de suggérer ces initiatives qui font progresser.

Se parler à cœur et à esprit ouverts a aussi permis de voir l'importance d'adapter ses comportements autant à la nature des tâches qu'au souci de les effectuer selon des procédures et des critères d'excellence.

Il demeure que le plus grand changement a été de mettre en lumière le fait que la mise en commun réfléchie des connaissances de tous est le premier gage de la réussite personnelle et collective.

Les points d'analyse

- Indicateurs de performance
- Indices mensuels de Fix Auto
- Clients entièrement satisfaits
- Fiche de qualité de Fix Auto
- Retours, oublis et reprises
- Cycle de 2,5 jours
- Temps d'exécution par tâche
- Astuces selon les modèles
- Efficacité des caucus
- Coups de coeur de la semaine



« Il a été formidable de découvrir à fond le secteur de la carrosserie et ses grands défis », dit François Lefort.



Sophie et Bruno s'estiment fort chanceux d'avoir été guidés et conseillés par François Lefort, dont l'expertise leur permet de nouveau d'envisager l'avenir avec sérénité.

20 visites en 5 mois

En 165 heures réparties en 20 longues visites hebdomadaires, François allait confesser chacun afin de noter sa façon de percevoir son travail et voir ce qui pourrait le rendre plus passionnant.

Parallèlement à cette très attentive écoute, il allait tenir à chaque visite un dîner-motivation incitant à l'échange entre tous, avec comme dessert une vidéo sur les nouveautés techniques.

Afin, également, que l'exercice ait une pleine portée sur le plan de la performance, des minicaucus quotidiens, tenus désormais en permanence le matin et le midi, étaient au programme.

Sur une nouvelle lancée

Au 21 juin, dernier jour de l'application du plan, et par conséquent jour du dernier midi-motivation, le bilan du processus d'étalement des rencontres montrait des signes patents de succès.

Tant chez les 20 et les 40 que chez les 60 ans, changer des comportements et des attitudes profondément imprégnés ne se fait pas en un touremain, mais par une compréhension mutuelle des enjeux.


C'est ainsi que chacun a parfaitement saisi que le dialogue, l'échange d'idées et une écoute amenant à parler la même langue et à avoir les mêmes objectifs sont la clé de la réussite.

La coupe en vue

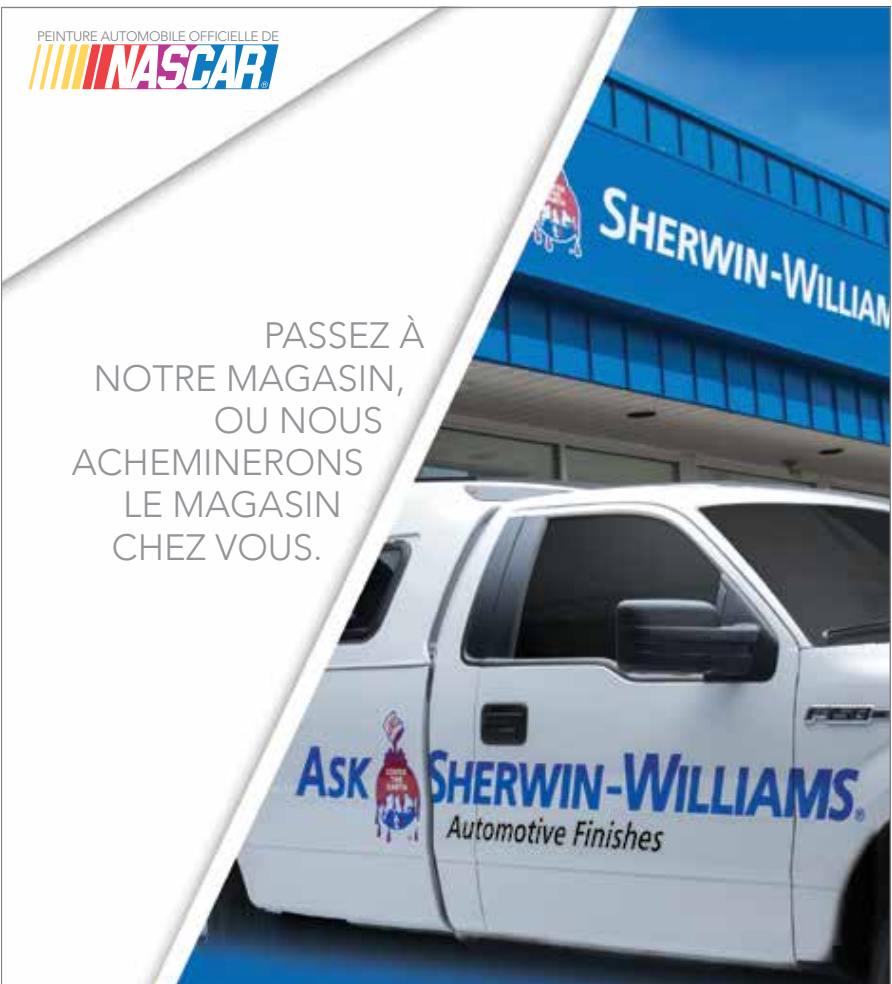
Bruno et Sophie sont enchantés des retombées de l'expertise de François, dont le soutien accordé aux entreprises par des organismes gouvernementaux, qui leur a permis d'en profiter. De cette

expérience inoubliable, ils retiennent surtout le fait qu'elle a conduit au retour d'un de leurs excellents carrossiers, et leur a permis d'éviter le départ d'un second. Ils possèdent maintenant la clé de la bonne entente et de l'arrimage entre générations, et comptent bien ne jamais la perdre... la coupe Stanley devenant à leur portée. 🏆

Les liens vidéo des midis-motivation ont été fournis par Caroline Lacasse, du CSMO, psychologue industrielle et carrossière émérite.






PASSEZ À
NOTRE MAGASIN,
OU NOUS
ACHEMINERONS
LE MAGASIN
CHEZ VOUS.



Quoi qu'il en soit, nous respectons nos engagements.
Nous sommes le seul fabricant de peinture qui est aussi un distributeur PBE à service complet, nous avons alors tout ce dont vous avez besoin - offre incomparable de produit, services et expertise qui vous aideront à rester opérationnels de façon efficace et rentable.

Pour trouver un point de vente, en savoir plus ou nous faire part de vos suggestions, appelez-nous au :
800-798-5872 | sherwin-automotive.com

La Compagnie Sherwin-Williams © 2015
NASCAR® Inc., est une marque de commerce déposée de l'Association Nationale Américaine pour Stock Car Auto Racing, Inc.

DEMANDEZ

