

VENDRE À VOS EMPLOYÉS : Pesez le pour et le contre.

Collision Québec

AU SERVICE DES AFFAIRES DE L'INDUSTRIE

ENCORE PLUS LOIN?

Les femmes ont fait beaucoup de chemin au sein de l'industrie.

RAPPORT IBIS

Le point de vue d'un réparateur.

LES TENDANCES DE L'EMPLOI

Elles influencent l'industrie de manière inattendue.

Un atelier branché

La technologie au service des clients de Jean-Pierre Landry et de Sonia Essiambre.

**Plus le congrès
CARSTAR 2012, de
nouveaux produits et
bien plus encore!**

Un atelier branché

La technologie au service des clients.

Par Mélanie Grondin

Lil suffit de parler quelques instants à Jean-Pierre Landry — propriétaire du Garage L. Landry, carrossier ProColor — pour qu'on se rende vite compte que, derrière son ton jovial, il prend son travail et surtout ses clients très au sérieux.

C'est qu'il a ce métier dans le sang. D'abord, son grand-père Émile était carrossier, puis son père Louis (le « L » de L. Landry et fils) a ouvert l'atelier actuel en 1971. Enfant, Jean-Pierre Landry allait souvent à l'atelier avec son père, puis il a commencé à y travailler l'été. « J'ai toujours aimé ça, dit-il. C'est ce que je voulais faire dans la vie, mais mon père ne voulait pas. Je ne sais pas vraiment pourquoi. Peut-être parce c'était l'époque où il travaillait sept jours par semaine et il voulait autre chose pour moi. »





De gauche à droite : Samuel Carrière, Caroline Pelletier, Pier-Olivier Forest, Louis Landry, Nicolas Manseau, Jean-Pierre Landry, Sonia Essiambre, Maxime Houle, Alexandre Pellerin, David Houle, Jonathan Hinse, Yves Descoteaux.

« LE JOUR OÙ IL VA Y AVOIR UN CARROSSIER SUR LA LUNE, JE SUIS CERTAIN QUE C'EST MOI QUI VAIS L'AVOIR MIS LÀ. »

M. Landry a donc étudié en administration au cégep, mais il s'est vite rendu compte qu'il ne voulait pas travailler avec les chiffres. Plutôt, il voulait un travail où tout était en mouvement. En effet, passionné de voitures, M. Landry aime le changement, tant au niveau des modèles que des technologies. « Je ne suis pas quelqu'un qui aime les moteurs, confie-t-il. Je n'ai pas de VTT et je n'aime pas les motocyclettes, mais je trouve l'automobile passionnante. C'est sans doute dû en partie au travail d'équipe et à l'ensemble du travail : gérer mes 14 employés, satisfaire les clients, les assureurs, etc. »

Après son diplôme, en 1991, M. Landry est retourné chez ses parents et a annoncé à son père qu'il commencerait à travailler à l'atelier dès le lendemain matin. Il a ignoré les objections de son père et 13 ans plus tard, en 2004, après divers agrandissements, il devient propriétaire du

garage, mais Louis Landry n'a pas disparu pour autant. « Selon la convention d'actionnaires, il était censé terminer deux ans après la vente, il y a six ans de ça », raconte M. Landry en riant, « mais un peu avant la fin, il a commencé à me dire qu'il ne voulait pas partir. Il le répétait tous les ans. Je lui ai donc dit de me dire quand il serait prêt à partir ». D'ailleurs toute la famille participe au bon fonctionnement de l'entreprise : Sonia Essiambre, la conjointe et l'associée irremplaçable de M. Landry, s'occupe de l'accueil, du service à la clientèle et du bureau. Elle travaille aussi fort que lui pour assurer la réussite de l'atelier, déclare fièrement M. Landry. Puis, leur fille de 13 ans les aide en faisant du montage vidéo sur son iPad.

Mais pourquoi un atelier de carrosserie aurait-il besoin de montage vidéo? C'est là que la deuxième passion de M. Landry entre en jeu : l'informatique. « Tout est

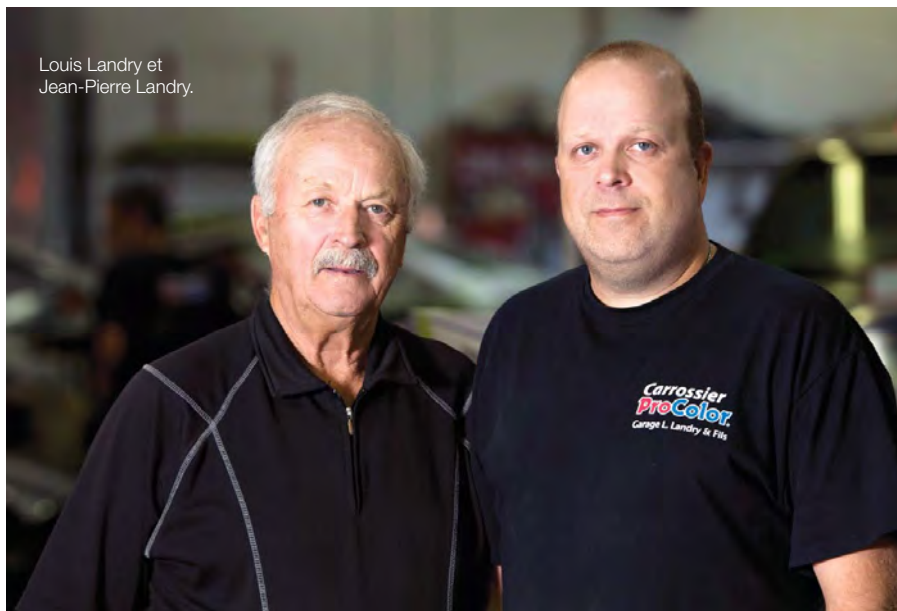


L'atelier du Garage L. Landry et fils.

informatisé partout. Il y a deux écrans de 42 po dans le garage qu'on utilise comme tableaux de production. Au lieu d'écrire sur des tableaux blancs, on utilise ça.



L'atelier
du Garage L.
Landry et fils.

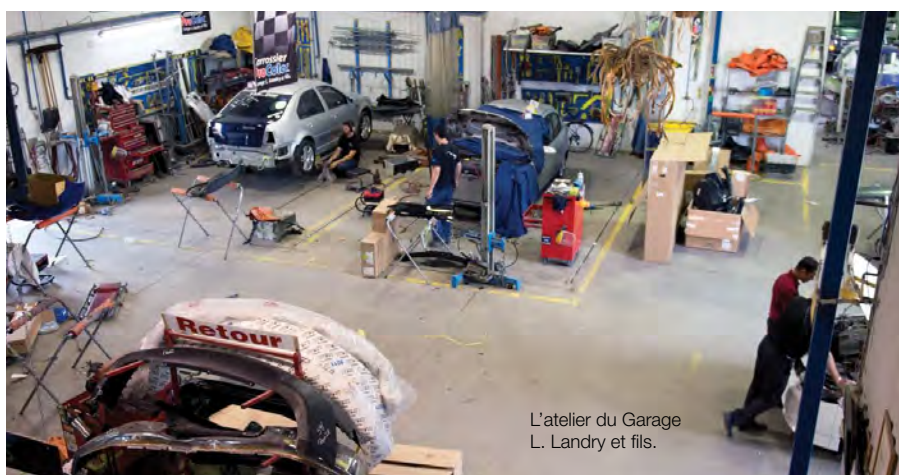


Louis Landry et
Jean-Pierre Landry.

L'atelier au complet est sur un réseau sans fil, alors je peux tout faire à partir de mon iPhone. Tout est vraiment technologique. Le jour où il va y avoir un carrossier sur la lune, je suis certain que c'est moi qui vais l'avoir mis là », plaisante-t-il.

Et la vidéo? C'est le service le plus récent que M. Landry offre à ses clients pour leur faciliter la vie et apporter une plus-value à leur expérience. Depuis quatre ans déjà, M. Landry offre un service de suivi en ligne qui permet à ses clients d'être au courant des travaux effectués sur leur véhicule, des retards possibles, de la date et de l'heure de livraison, etc. Tous les clients qui lui fournissent une adresse électronique reçoivent un courriel contenant un lien hypertexte vers un site Web. En cliquant sur ce lien, le client a automatiquement accès à un compte qui affiche des photos des réparations à chaque étape et des messages de M. Landry. Tout dernièrement, il a ajouté des vidéos haute définition à la page et le client peut maintenant voir sa voiture pendant l'étape de la peinture. « Je suis certain que je suis le seul à faire ça, confie-t-il. Les clients aiment vraiment ça et ça a diminué le nombre d'appels de 75 % . »

L'idée de M. Landry a fait du chemin, mais il demeure un des seuls ateliers à offrir le service. « Peut-être que les autres ateliers ne sont pas prêts au virage technologique, présume M. Landry, mais, en attendant, je suis le seul à l'offrir et ça ne me dérange pas. Ça me permet de me démarquer de mes concurrents. »



L'atelier du Garage
L. Landry et fils.

C'est en effet un service plus que personnalisé qui permet au Garage L. Landry et fils de conserver un taux de satisfaction des clients de 98 % année après année. Avec un travail de qualité, un contrôle minutieux de la qualité des travaux — effectué à chaque étape ainsi qu'à la toute fin — et un service à la clientèle hors pair, les clients ont raison de retourner voir Jean-Pierre Landry et sa famille (qui comprend autant son père et sa conjointe que ses employés).

De la réparation à l'esthétique, l'atelier offre tous les services, sauf l'alignement, et s'assure que le client se sente choyé. Il ne manque même pas la cerise sur le gâteau : « Quand le client vient chercher sa voiture, elle l'attend dehors, recouverte d'une toile. On dévoile ensuite le véhicule comme s'il s'agissait d'une œuvre d'art. Les clients aiment vraiment ça. » ☐

GARAGE L. LANDRY EN BREF

Peinture : PPG
Mesures : Wedge clamp
Estimation : Audatex
Gestion : Carrus

Superficie : 8200 pi²
82 véhicules /mois
10 techniciens
1 estimateur
1 peintre
3 préparateurs
2 agents de liaison
2 administrateurs
1 technicien en esthétique