



Jean-Pierre Landry a une approche très pragmatique de la formation.

## Une approche basée sur l'humain

Jean-Pierre Landry, propriétaire de deux ateliers ProColor à Drummondville, a développé une approche très personnelle de la formation. — *Michel Beaunoyer*

C'est en fait directement au moment de l'embauche que sa stratégie de formation s'enclenche. « L'important pour moi est de savoir si on va s'entendre. Il faut que celui qui veut joindre l'entreprise soit d'accord avec la philosophie de celle-ci. Ensuite, je veux une personnalité qui va bien s'intégrer à l'équipe. Ce n'est que par la suite que je vais sonder ce que cette personne a envie de faire et voir si j'ai des besoins dans cette partie de mes opérations. » Une approche novatrice en somme, puisque selon l'entrepreneur, un technicien qui se consacrera à des tâches correspondant à sa personnalité aura beaucoup plus de chances d'être heureux, performant et ouvert aux possibilités d'apprentissage.

### Un accompagnement efficace

Une fois en place, la nouvelle recrue sera accompagnée par un technicien d'expérience. Pas nécessairement le

plus ancien, mais celui qui sait transmettre son savoir et partager les façons de faire de l'entreprise.

« Puisque nous rencontrons l'ensemble de l'équipe tous les mois, je peux évaluer les lacunes de chacun des travailleurs. C'est là que je pourrai tracer une grille de formation spécifique », explique M. Landry.

Lorsqu'il a pris officiellement la relève de son père, Louis, en 2004, il avait déjà des années d'expérience. Les deux ateliers qu'il gère comptent au total 18 baies de service, occupées par 16 techniciens et des laveurs. Un groupe avec lequel il a tissé des liens de confiance réciproque au fil des ans.

### Une évaluation constante

« Nous analysons constamment nos processus. Nous voyons ensemble ce qui s'est passé dans le dernier mois et ce qui s'en vient. On parle des programmes de formation dispo-

nibles, des nouveaux équipements que l'on va intégrer dans les ateliers, mais aussi des bons et moins bons coups. Ce que j'aime, c'est que chacun apporte son point de vue, ce qui



Nicolas Manseau, spécialiste du redressement des châssis, en plein travail à l'atelier de Drummondville

est très important quand on travaille dans un objectif global. En analysant la production personnelle, on peut aussi identifier les suivis à faire. »

Le dirigeant profite de l'occasion pour valider ses idées avec l'équipe. Parfois, c'est elle qui apporte l'éclairage nécessaire à la prise des bonnes décisions. Une analyse pointue du processus de travail permet aussi de l'améliorer avec la collaboration des techniciens directement visés.

Par exemple, lors de l'opération de remontage des véhicules, les données indiquaient qu'un certain temps était perdu à chercher les outils nécessaires. « Nous avons identifié les outils utilisés tous les jours – ou fréquemment – et les avons laissés dans un coffre plus petit et mobile. Nous avons retiré les autres, qui demeurent accessibles au besoin. Ainsi, le remonteur a sous la main les outils les plus utiles et n'a plus besoin de perdre son temps à les chercher dans un coffre trop chargé », illustre M. Landry.

### Une ouverture à la nouveauté

L'équipe démontre une grande ouverture à la nouveauté. Chaque rencontre mensuelle est une occasion de faire le point sur les nouveautés technologiques qui feront leur apparition dans l'atelier. Quand un virage est nécessaire, c'est souvent toute

l'équipe technique qui suit une formation spécifique. C'est le cas par exemple avec le travail sur l'aluminium. « Nous sommes équipés depuis quelques mois ; un formateur I-CAR viendra donner la formation directement dans nos installations, puisque nous avons suffisamment de techniciens pour justifier le déplacement. C'est beaucoup plus pratique que d'envoyer nos gens à l'extérieur. »

Dans certains cas, une formation plus ciblée sera suivie par un ou deux techniciens, qui en feront leur spécialité. M. Landry cite en exemple la soudure du plastique. « Une jeune technicienne a joint notre équipe en souhaitant faire de la peinture. Elle a un profil artistique qui correspond bien à cette tâche. Toutefois, j'ai déjà un peintre qui fait tout le travail. Je lui ai donc proposé de travailler le plastique, qui demande aussi beaucoup de doigté, tout en l'initiant graduellement à la peinture. C'est le meilleur des deux mondes. Elle est très contente de ses tâches et moi, je peux compter sur une relève si la demande en peinture dépasse les capacités de mon peintre actuel. »

### Le bon employé au bon endroit

Selon l'expérience de M. Landry, il s'avère profitable de confier aux gens des tâches qui leur conviennent

bien, au lieu de tenter de les développer dans des tâches pour lesquelles ils n'ont ni habileté, ni grand intérêt.

L'ère moderne change aussi les façons de faire au sein des opérations des ateliers de M. Landry. Par exemple, tous les techniciens sont maintenant dotés d'un téléphone intelligent avec lequel ils documentent les travaux effectués sur les voitures des clients. Ces derniers peuvent ainsi suivre étape par étape les travaux effectués sur leur véhicule.

### Accès à Internet

Dans un même ordre d'idée, l'accès à Internet est un bon outil pour les techniciens, qui peuvent y trouver une source impressionnante de données techniques sur les véhicules qu'ils réparent. « Surtout les plus jeunes techniciens savent comment utiliser cet outil pour trouver des solutions à des problématiques pointues. Quand c'est fait avec discernement, c'est une intéressante source de solutions », explique le propriétaire.

Au fil des ans, il s'est développé une atmosphère de collaboration dans ces deux ateliers de Drummondville. L'équipe sait vers quoi le patron veut diriger son entreprise, et ce dernier est à l'écoute de leurs suggestions, qu'elles visent la formation ou de meilleures façons de faire. 🌐



Le travail de Stéphane Lalonger, au remontage, représente une étape dans un processus bien établi.