

Daniel Dubé dans son atelier.

L'AMOUR du travail BIEN FAIT

Par
Sylvain
Meyrous

Satisfaire le client à tout coup.

Quand on discute avec Daniel Dubé pour la première fois, deux choses apparaissent très vite évidentes : il a incontestablement la fibre entrepreneuriale et il est très fier de ses commerces et de son travail.



Depuis l'ouverture de son atelier de carrosserie qui remonte à 1987, son entreprise est en constante progression. M. Dubé a toujours pris les moyens pour améliorer son service et accroître la productivité. Seulement un an après l'acquisition du commerce, il s'engageait dans des travaux d'agrandissement pour alors doubler la superficie de l'édifice.

Le succès de Carrosserie Franklin Dubé inc. est le résultat d'un travail d'équipe : certes il faut un bon dirigeant, mais la réussite en affaires de Daniel Dubé est aussi en grande partie attribuable au fait de s'être entouré d'une équipe de première qualité, d'employés compétents, fidèles et loyaux.

Dans une industrie où la main d'œuvre qualifiée est une denrée rare, il faut prendre soin du personnel en place. Le respect des travailleurs, un environnement de travail agréable, la formation continue et un plan de rémunération compétitif avec avantages sociaux constituent un bon moyen de rétention. Ajoutez à cela une approche humaine et une proximité avec les employés.

Cette façon de faire donne aussi des résultats remarquables en matière de fidélisation du personnel. Sur onze employés de la carrosserie, quatre sont dans l'entreprise depuis plus de 19 ans et le technicien qui a le plus d'ancienneté est à l'emploi depuis 27 ans! Des chiffres qui



font rêver dans l'industrie! La conception des ressources humaines de Daniel Dubé se résume en une devise : « Le bon employé reste avec le bon patron ».

Le succès que connaît la Carrosserie Franklin Dubé est aussi dû, d'après son propriétaire, à l'apparence professionnelle des installations. Il explique que le client d'aujourd'hui en demande beaucoup. Le client et les assureurs sont aujourd'hui de plus en plus exigeants. Tout est mesuré, la prise en charge d'un véhicule après un sinistre doit être rapide et les délais de réparations doivent être le plus court possible.

C'est dans cette optique que M. Dubé a démolé le vieil atelier mécanique d'autant des années soixante qu'il exploitait, pour faire place à un nouvel édifice ultra moderne de plus de 10 000 pi². De façon similaire en 2012 il a acheté l'édifice voisin et fait passer la superficie de son atelier de

carrosserie de 5 000 à 10 000 pi², ce qui amène sa capacité de réparation à 30 à 40 véhicules par semaine.

« Aujourd'hui, l'image est importante, ton édifice, tes espaces de travail et tes bureaux doivent être beaux et propres », nous dit M. Dubé. Une anecdote amusante illustre ce point : Il a depuis son bureau une vue sur le feu de circulation du coin de la rue. Il ne se passe pas une journée sans qu'il sourie en voyant depuis son poste de travail les automobilistes arrêtés se tordre le cou pour découvrir ce qui se cache à l'intérieur des installations.

Mais ce n'est pas tout. Tous les entrepreneurs savent que pour connaître la réussite, un bon réseau de professionnels est indispensable. C'est là que ProColor entre en jeu. Daniel Dubé a choisi de rejoindre la bannière en 2011 et ne l'a pas regretté une seconde. Il tient le réseau



LE BON EMPLOYÉ RESTE AVEC LE BON PATRON.

Ci-dessus: L'équipe au grand complet : André Couture, Sofian Bouaouina, Luis-Angel Galvan Raya, Letiele Gesse, Dany Cuba, Christianne Gosselin, Sylvain Leblanc, Ivo Petrov, Luc Lacroix, Malko Bassem.
En bas à gauche, page ci-contre : Luc Lacroix à l'ouvrage.
En bas, page de gauche : Malko Bassem, affairé au ponçage.

en haute estime : « ProColor est très bon avec les assureurs; ils ont une belle vision et une bonne équipe. » Le réseau de clients se développe aussi de façon traditionnelle : les clients satisfaits envoient leurs amis. La compagnie jouit ainsi d'une excellente réputation. Depuis quelques mois, on voit de plus en plus de voitures très haut de gamme dans l'atelier, un signe sûr de la confiance que les clients accordent à l'entreprise.

Du côté des technologies de l'automobile, des changements importants se profilent à l'horizon. La carrosserie tout aluminium du Ford F150 2015 pourrait bien annoncer l'utilisation, à moyen terme, de nouveaux métaux et matériaux à grande échelle. Cependant, Daniel Dubé modère le propos. Il nous rappelle que le passage de la peinture aux solvants à la peinture à l'eau, au départ perçu

comme un défi considérable, s'est dans l'ensemble passé sans gros problèmes. Il y a moins de dix ans, les premiers véhicules hybrides et électriques ont eux aussi suscité leur lot d'inquiétudes. De nouveau, l'industrie s'est adaptée. « Le défi, c'est de rester à date, de suivre l'évolution de l'industrie, » explique M. Dubé. La solution, d'après lui, consiste à former les techniciens dès que possible et à leur donner l'équipement nécessaire dès que celui-ci devient disponible.

Chez Carrosserie Franklin Dubé, on aime relever les défis. En deux ans, Daniel Dubé a géré une augmentation de capacité substantielle dans un contexte économique défavorable. C'est pour cela qu'il est confiant. Avec ses employés fidèles, son excellente réputation, sa vision et son approche innovante de la gestion, il envisage l'avenir sereinement. ☺

CARROSSERIE FRANKLIN DUBÉ EN BREF

**9475, boul. Saint-Michel,
Montréal, QC
H1Z 4G1**

ÉTABLISSEMENT

**Atelier : 10 000 pi. ca.
Bureaux : 1 000 pi. ca.**

SYSTÈMES

**Mesure : Audatex
Estimation : Audatex et Mitchell
Gestion : Carrus
Peinture : PPG
Suivi Client : Carrus**