

# AutoJournal

L'officiel de l'automobile au Québec

Prévisions  
Juillet / Août 2014 — 3,95 \$ — www.autosphere.ca

Au Groupe PPP, notre vision :  
*Être votre Partenaire de choix !*


1 800 463-4436  
www.groupeppp.com

Groupe 

**VOX POP**  
QUEL INCITATIF OFFREZ-VOUS À VOS TROUPES POUR STIMULER VOS VENTES ?

4

**DOSSIER**  
RESSOURCES HUMAINES  
ENJEUX D'UNE SAINTE GESTION

 14

**PAROLE DE DENNIS**  
VENTES DU MOIS  
DE JUIN DÉCORTQUÉES



20

AUTOJOURNAL VISITE...

## MASERATI

Une concession remarquable sur le boulevard Chomedey

Bienvenue... Comme vous pouvez le constater, c'est grâce à l'expertise et au savoir-faire de l'équipe de salutation le concessionnaire Umberto Bonfa de Maserati Laval.

22

**EVÈNEMENT**

**CODE ROUGE**

**Lancement à l'Espace Infopresse**

de Rouge a été inauguré officiellement en juin dernier.



10

**SOUS LES PROJECTEURS**

**BENTLEY GT3-R**

**Retour en piste**

La GT3-R à série limitée sera vendue à un cercle restreint de passionnés de Bentley de par le monde.



13

**UN SERVICE CLÉ EN MAIN**

AVEC L'OFFRE INTÉGRÉE LA PLUS COMPLÈTE SUR LE MARCHÉ

Desjardins Entreprises

Traitement rapide 7 jours sur 7



LA RELEVÉ FAMILIALE

# La planification avant tout

Vous avez bâti une entreprise et vous l'avez menée de main de maître vers le succès ? Vous pensez que votre retraite est encore loin, mais saviez-vous qu'assurer une relève efficace prend de cinq à huit ans ?

Vous ne surprenez peut-être plus d'un concessionnaire automobile, remettant toujours à plus tard la transition de leurs pouvoirs au sein de leur entreprise ? Ordinairement, un gestionnaire passe 85 000 heures à gérer son entreprise, alors qu'il consacre à peine cinq heures pour planifier le transfert de son entreprise à sa relève.

Selon la Fondation de l'entrepreneuriat, plus de 70 % des entreprises québécoises échouent leur passation des pouvoirs. La proportion est encore plus élevée. En voici les raisons :

- Le manque de planification du propriétaire : le temps, facteur majeur ;

- La sous-estimation de la dimension humaine : gestion des émotions ;

- L'aspect financier : évaluation inadéquate de l'entreprise, financement insuffisant ;

- Le mauvais choix du ou des successeurs ;

- L'incapacité du propriétaire à déléguer et à accepter que les choses puissent réussir d'une autre manière que la sienne.

Si vous ne rejoignez pas les rangs des 30 % bien assurés de leur relève, il est probable que le processus de transition n'a pas été minutieusement étudié et défini.

Quelles questions à se poser d'abord pour assurer une relève ? Comment

identifier correctement un bon successeur ? A-t-il les bonnes compétences et le leadership requis ? Comment dois-je m'y prendre pour la transmission du pouvoir ?

Tout d'abord, un professionnel en ressources humaines spécialisé en relève d'entreprise est en mesure de bien établir un plan de match et de vous conseiller en vous équipant des outils nécessaires à une succession bien réussie. Le fait qu'elle soit une personne externe lui donne l'objectivité essentielle pour poser un diagnostic neutre.

## La relève idéale

Vous aimeriez que votre successeur puisse bien gérer l'entreprise pour laquelle vous avez investi temps et argent ces dernières années ? Rien de plus normal.

Pour avoir du succès, tout bon entrepreneur doit posséder les qualités suivantes : leadership, vision, motivation, entrepreneuriat, compétences commerciales et financières. Le candidat potentiel de votre relève possède-t-il toutes ces forces ?

La motivation est une qualité primordiale. Si le candidat se dit motivé, mais qu'il arrive en retard un jour sur deux, il y a un problème. On peut ainsi facilement voir par ses actions s'il veut vraiment s'impliquer dans l'entreprise. On pose des questions du type : quels sacrifices es-tu prêt à faire pour devenir propriétaire ?

Le côté entrepreneurial revêt toute son importance. Toute entreprise a besoin de personnes douées pour le développement des affaires, notamment d'un « chasseur ». Son rôle est d'attirer les gens vers son entreprise. Si la relève n'a pas ce côté chasseur, si elle n'aime pas solliciter, créer des liens, alors l'entreprise est vouée à l'échec à moyen et long termes.

La vision est une qualité importante pour un bon successeur. Comment voit-il son entreprise dans les prochaines années ? Quelle est sa



PHOTO : SHUTTERSTOCK

La ressource externe en RH proposera des outils pour évaluer le potentiel de leadership de la relève. Un bon leader est capable de créer un climat de confiance avec les employés, de reconnaître leurs bons coups, de leur donner une bonne rétroaction, de résoudre les conflits, de mettre les bonnes personnes aux bons postes et de les motiver.

On dit que si le talent est inné, les connaissances ne le sont pas. Lorsqu'une personne a du talent, il suffit de proposer un plan de formation approprié ; l'expérience fera le reste. Par contre, si un candidat n'a pas le talent requis pour assurer la relève, il est difficile d'en faire un dirigeant à succès. Toutefois, la relève peut être composée de plus d'une personne en fonction des forces et des lacunes identifiées. L'important est de faire le bilan et de s'assurer qu'une ou plusieurs personnes possèdent les principales compétences requises pour obtenir du succès.

Les compétences financières et techniques font aussi partie des éléments à prendre en compte. La relève sait-elle bien comprendre les états financiers ? Comprend-elle bien

sans défavoriser les autres membres de la famille ? Est-on juste et équitable ?

## Objectif : une transition en douceur

Une fois ce bilan exécuté et le ou les successeurs évalués et choisis, un plan stratégique peut être établi. Dans tous les cas, il faut bien encadrer la relève, et ce, longtemps d'avance. Par exemple, on pourrait suggérer à quelqu'un qui n'a pas d'expérience dans le domaine automobile d'être jumelé quelque temps avec des directeurs compétents à l'interne, d'occuper un poste temporaire ou de suivre une formation offerte par un constructeur.

Chaque famille a sa recette. Le consultant doit amener la famille et ses membres à évaluer clairement la situation, les forces et les faiblesses de chacun, sans que personne ne se sente exclu ou désavantagé. Un mandat en entreprise dure généralement un an, donc assez longtemps pour bien accompagner le propriétaire dans son évaluation et sa démarche de transition.

En somme, pour qu'une transition soit réussie, il faut de la planification, de la transparence, de la communication et du courage. Savoir s'entou-

La revue de l'Ordre des **ARPENTEURS-GÉOMÈTRES** du Québec

# **GÉOMATIQUE**

VOLUME 39 • NUMÉRO 1



**ISABELLE MARCIL, ARPELLEUR-GEOMETRE**

## **VIVRE SON RÊVE EN SOL AFRICAIN**

Pages 8, 9 et 10

**RÉSIDENT**

**L'ORDRE ENTENDU  
AU PARLEMENT**

Pages 4 et 5

**RELÈVE**

**LE NOUVEAU  
CADASTRE GREC**

Pages 14 à 22





## La GPS : La gestion du personnel à succès... en contexte de pénurie

La pénurie de main-d'œuvre est désormais une réalité québécoise, et plusieurs experts considèrent qu'elle peut être un puissant frein de croissance. Malheureusement, le domaine de l'arpentage n'y fait pas exception. Deux choix s'offrent à vous : garder la tête sous l'eau ou y voir une occasion de faire les choses de façon différente. Une façon de se démarquer est de mettre les éléments en place afin d'être un employeur de choix.

Être un employeur de choix... une question de choix ?

Une façon d'y arriver est de répondre aux attentes de nos employés actuels et futurs. Savons-nous ce qui est important pour eux et comment nous pouvons le leur offrir en tant qu'employeur ? Les études démontrent que les employés accordent une grande place à la reconnaissance du travail effectué, à donner un sens à leur travail, à avoir de l'autonomie, à démontrer de l'empathie, à comprendre leurs problèmes personnels, à se développer personnellement et professionnellement et à jouir de conditions de travail flexibles. Notez que le salaire arrive qu'au 5<sup>e</sup> rang de leur préoccupation, bien loin de la croyance populaire qui veut que tout se joue sur le plan du salaire. Est-ce que dans la culture d'entreprise actuelle, votre façon de faire les choses, l'état des relations interpersonnelles au sein de votre entreprise satisfont leurs attentes ? Si ce n'est pas le cas, il est fortement suggéré de vous y attarder si vous désirez attirer et conserver une main-d'œuvre de choix. Des employés heureux et mobilisés peuvent devenir vos meilleurs ambassadeurs pour le recrutement. Il est d'ailleurs prouvé que les employeurs de choix réussissent à attirer plus de candidats, que leurs employés sont plus loyaux et que ces derniers performant davantage. Si vous êtes déjà un employeur de choix, je vous mets au défi de m'en convaincre en une minute. C'est important que vous soyez capable de vous mettre en valeur facilement et rapidement face à vos futurs candidats.

**La gestion du personnel : une science qui s'apprend**

Le contexte de pénurie renforce l'importance d'un recrutement efficace et d'une capacité de rétention du personnel de son entreprise. Souvent à tort, la gestion du personnel est vue

comme un casse-tête et une corvée administrative. À titre d'arpenteur-géomètre, on se sent souvent peu outillé. La gestion du personnel est, en effet, un second métier et, bonne nouvelle, une science qui, elle aussi, s'apprend !

**Le recrutement : un mélange d'intuition et de raison**



Recruter une personne coûte en moyenne entre 6 et 18 mois de salaire ! Vous conviendrez avec moi que l'on parle de gros sous !

Recruter le bon candidat implique la mise en place d'un processus de sélection bien réfléchi. Premièrement, on doit se questionner sur les compétences essentielles et secondaires que le candidat doit posséder. Que doit-il savoir ? Qu'est-ce qu'il doit être capable de faire ? Quel type de personnalité doit-il avoir ? La personne doit-elle posséder un diplôme ou un certain nombre d'années d'expérience ? Doit-elle parler anglais ? Doit-elle aimer travailler en équipe ? Une fois que nous avons une idée claire du candidat recherché, il devient beaucoup plus facile de préparer une grille d'entrevue pour valider si le candidat semble répondre à nos critères de sélection. Gardez en tête que, malgré l'utilisation des meilleurs outils de sélection, vous pou-



Isabelle Saignac

Isabelle Saignac détient une maîtrise en gestion de HEC Montréal et est l'auteur d'une thèse sur la relève commerciale. Elle cumule plus de 15 ans d'expérience au sein des PME et travaille à titre de consultante et de coach d'entreprise depuis plus de 10 ans. Elle a participé à la formation et au coaching de plusieurs centaines de gestionnaires des secteurs privé et public.

La valeur ajoutée : offrir une approche personnalisée en accompagnant les gestionnaires pour qu'ils atteignent leurs objectifs et pour qu'ils développent leur plein potentiel en leadership.

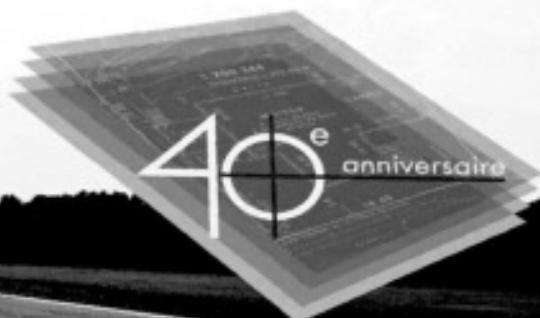
Électronique : isaignac@synaxon.ca

Le contexte de pénurie renforce l'importance d'un recrutement efficace et d'une capacité de rétention du personnel de son entreprise.

La revue de l'Ordre des **ARPENTEURS-GÉOMÈTRES** du Québec

# **GÉOMATIQUE**

VOLUME 40 • NUMÉRO 1 • PRINTEMPS 2013



## **L'ÈRE DU DRONE**

**DOSSIER**

**MYSTÈRES DES  
PROFONDEURS**

**ALLOCATION**

**QUÉBEC, VILLE  
INTELLIGENTE**

**RELEVÉ**

**LE  
PROFESSEUR**

## La GPS II: La gestion de la performance à succès... au quotidien



Hélène Savignac

Hélène Savignac détient une maîtrise en gestion de HEC Montréal et est l'auteure d'une thèse sur la relève d'entreprise. Elle a plus de 18 ans d'expérience au sein des PME et œuvre à titre de consultante et conférencière depuis plus de 11 ans. Son entreprise a participé à la formation et au coaching de plusieurs centaines de gestionnaires des secteurs privé et public.

Sa valeur ajoutée: offrir une approche personnalisée en accompagnant les gestionnaires à atteindre leurs objectifs et à développer leur plein potentiel de leadership.

Courriel: [hsavignac@vymazon.ca](mailto:hsavignac@vymazon.ca)

« Votre entreprise est comparable à une maison. Les fondations représentent la base essentielle pour assurer la solidité de toute la structure. »

### Comment susciter et gérer la performance

La main-d'œuvre qualifiée est difficile à trouver et se fait de plus en plus rare. C'est une réalité démographique sur laquelle vous avez malheureusement peu de contrôle. Trois options s'offrent à vous: recruter uniquement des champions; se décourager et tout faire soi-même; développer et utiliser pleinement le potentiel de vos employés. Nous privilégions la dernière option. De plus, elle est mobilisatrice et augmente la rétention de vos ressources humaines.

### Des attentes claires

Votre entreprise est comparable à une maison. Les fondations représentent la base essentielle pour assurer la solidité de toute la structure. Dans le cas de votre entreprise, les fondations sont les attentes. Si nous voulons que nos employés fassent ce que nous voulons et de la manière que nous souhaitons, nous devons exprimer clairement nos attentes. Elles doivent être spécifiques, objectives, mesurables, équilibrées et validées. Voici un problème souvent rencontré: nous croyons que parce que c'est clair dans notre tête et que ça nous paraît évident de gros bon sens, nos employés penseront la même chose! Or, la réalité est souvent tout autre! Pouvez-vous vraiment être trop clair? Les attentes ambiguës sont parmi les principales causes de démission et d'insatisfaction des employés.

### Le climat de motivation par la délégation

Un deuxième élément primordial pour favoriser la performance est d'offrir un climat de motivation, climat dont les dirigeants sont imputables. Parmi les facteurs de motivation, on trouve la responsabilisation, la reconnaissance, la rétroaction et les possibilités d'avancement.

Un moyen très efficace pour motiver votre personnel passe par le coaching de développement ou la délégation. Déléguer signifie confier une tâche à quelqu'un tout en assumant les

conséquences positives ou négatives du résultat. Souvent, déléguer fait peur: « Cela prend du temps. Je risque de perdre du pouvoir, et la qualité va diminuer. Ça va être moins long si je le fais moi-même », se dit-on. La délégation a effectivement mauvaise presse, puisqu'elle est souvent synonyme de carte blanche! Mais c'est tout le contraire! Afin d'éliminer ses craintes, il faut déléguer par étapes pour garder le contrôle. Il existe six niveaux de délégation.

On choisit le niveau selon la personne et la tâche à déléguer. Pour que la délégation fonctionne, le droit à l'erreur doit être permis, les règles du jeu doivent être claires et la délégation doit être négociée, non pas imposée. Surprenez vos employés en planifiant une responsabilité pour les responsabiliser davantage en leur montrant votre confiance envers eux et votre volonté de les accompagner à être compétents dans leurs nouvelles tâches. Ils risquent d'être agréablement surpris!

### La reconnaissance

Les outils les plus puissants pour motiver un employé est la rétroaction positive, soit la reconnaissance. La reconnaissance consiste à offrir de l'information directe et spécifique concernant le travail bien fait d'une personne. La méthode du « Quand, Je, Parce que » est simple et efficace pour donner de la reconnaissance. Par exemple, QUAND tu me remets ce rapport sans aucune erreur (comportement observé), JE suis très content (émotion), PARCE QUE mon client sera très satisfait. Cela ne prend que quelques minutes et peut faire toute la différence! Pensez à un client qui prend la peine de reconnaître votre bon travail: n'est-il pas vrai que vous serez d'autant plus motivé à bien le traiter dans le futur? En tant que patron, vous pouvez avoir tout un impact à motiver vos gens à combler vos attentes et avec plaisir. Surprenez vos employés en flagrant délit de bien faire les choses et dites-le leur! Tenez-vous-en au positif, ne profitez surtout pas de l'occasion pour adresser une critique, car vous pourriez perdre toute l'efficacité recherchée par votre interven-

tion. Une bonne rétroaction individuelle et personnelle de la reconnaissance hebdomadaire. Le but est d'

Nous accordons de la reconnaissance hebdomadaire, puisqu'elle est un élément clé de la non-performance et agréable pour le gestionnaire, ce qui semble des actions

### Comment gérer

En tant que patron, favorisez leur succès en leur donnant de la rétroaction positive. Attendez-vous à ce que les trois au

1. Lui avez-vous...
2. Lui avez-vous...
3. Lui avez-vous...

vous avez...

en pré...

naact...

vous...

vous...

vous...

vous...

vous...

vous...

vous...

vous...

vous...

vous...

vous...

vous...

vous...