



Place à la Relève en Gestion

Épreuve en Entrepreneuriat #2

Nettoyeur Miracle Inc.



Édition 2010
13/11/2010

Nettoyeur Miracle Inc.

Éric Cantin, président-directeur général de Nettoyeur Miracle Inc. est de la deuxième génération de l'entreprise. Il y a plus de 50 ans, son père a fondé la première place d'affaires œuvrant dans le nettoyage à sec, un domaine spécialisé où la formation scolaire est inexistante. Depuis 15 ans son père a pris sa retraite et c'est maintenant Éric Cantin qui est à la tête de l'entreprise. Durant ces 15 années, visionnaire et fonceur, il a fait évoluer le concept du nettoyage à sec et a implanté 4 nouvelles succursales à Québec.

L'équipe de Nettoyeur Miracle offre un service haut de gamme et ils s'engagent à maintenir de hauts standards de qualité dans leurs opérations. Ils tentent de répondre avec la plus grande attention à tous les besoins en nettoyage de vêtements.

Ne dit-on pas que le malheur des uns fait souvent le bonheur des autres? Éric a découvert un marché pour le nettoyage de sinistre et après-sinistre lorsqu'un incendie a détruit le sous-sol de sa première demeure.

Depuis 20 ans, Nettoyeur Miracle s'est spécialisé dans le nettoyage après sinistre en s'adaptant aux nouveaux tissus et aux nouvelles technologies en matière de nettoyage, et ce, en respectant les nouvelles restrictions environnementales sur l'utilisation des produits chimiques.

Leur expertise leur permet d'offrir à leurs clients sinistrés un service de qualité, rapide et efficace afin d'éviter l'aggravation des dommages.

Ils sont au service des sinistrés et des assureurs 24 heures sur 24, 7 jours par semaine. Ils peuvent traiter les commandes urgentes en moins de 24 heures.

Deux services principaux sont offerts par l'entreprise ;

1) Service résidentiel

- nettoyage de vêtements de tous genres
- nettoyage de rideaux, couvre-lits, literies
- nettoyage de chemises
- vous désirez vos chemises pliées, ce service vous est offert
- nettoyage de cuir et suède
- nettoyage de fourrures et entreposage
- nettoyage de robes de mariée
- service de cordonnerie
- service de couturière

Épreuve Officielle

Entrepreneuriat



Comprenant :

- le nettoyage à sec
- le nettoyage après tous genres de sinistres
- un service de couture et réparation sur place
- service complet en cordonnerie
- service de cueillette et livraison

Nettoyeur Miracle peut se vanter d'avoir dans son équipe des couturières possédant une expérience et un dévouement extraordinaire. Ils peuvent donc être confiants que pour tout problème de ce genre, ils ont la solution.

Le métier de couturière est un métier dont la cote de popularité est à la baisse, ce qui a toujours motivé Éric à travailler avec ses couturières afin qu'elles soient satisfaites de leur emploi.

2) Après sinistre

- la cueillette des vêtements : ils se déplacent dans l'heure qui suit l'appel pour prendre en charge les vêtements
- le nettoyage à sec, le lavage, le lavage à la main de tous les vêtements et tissus (vêtements, rideaux, draperies, draps, douillettes, serviettes, linges personnels, tapis, couvertures, casquettes, chapeaux, oreillers, robes de mariée, toutous peluches, cuir, suède et fourrure.)
- service complet de cordonnerie
- inventaire détaillé : tri des vêtements non récupérables, liste détaillée avec photos, rapport complet pour les deux parties
- traitement d'ozone : Leur chambre d'ozone permet d'enlever tous genres d'odeurs.
- entreposage des vêtements : Les vêtements sont conservés en toute sécurité jusqu'à ce que le client puisse réintégrer sa demeure. Il est aussi toujours possible de visiter l'atelier du nettoyeur afin de choisir les vêtements selon les besoins des clients.
- livraison des vêtements : Nettoyeur Miracle possède plus de 14 véhicules de livraison.
- décontamination: Nettoyeur Miracle participe activement à la décontamination des vêtements sinistrés en utilisant son expérience des 20 dernières années. Cela profite autant à l'assureur qu'à l'assuré.
- ignifugation : Ils offrent le service d'ignifugation pour des articles tels que les rideaux et tapis. Cette technique prévient l'endommagement des articles concernés en cas de sinistre. De plus en plus de commerces font ignifuger leurs rideaux et tentures pour éviter des incendies. À leur manière, ils combattent les sinistres !



Épreuve Officielle

Entrepreneuriat

- installation des tentures et rideaux : Ils peuvent faire l'installation des tentures et rideaux à la demande des assureurs seulement. Une installation bien faite est la garantie d'avoir un client satisfait.

Nettoyeur miracle a réussi à faire sa place dans le marché de l'après sinistre grâce à la personnalisation de son service.

Un marché méconnu

Après un dégât d'eau, un incendie, une fuite d'huile ou encore un problème lié à une odeur particulière, les vêtements et tissus gardent les odeurs très longtemps. Seul un nettoyage professionnel permet aux tissus de reprendre leur forme et odeur normale.

Au Québec, Qualiprope se veut le plus grand concurrent de Nettoyeur Miracle. Pendant plusieurs années, ils ont travaillé ensemble lors des sinistres. Lorsque Qualiprope recevait un appel pour un sinistre, Nettoyeur Miracle les accompagnait pour les vêtements et tissus. (Qualiprope étant spécialiste en nettoyage résidentiel et commercial sur place). Après 4 années à travailler ensemble, Qualiprope a décidé d'ouvrir son propre département de nettoyage de vêtements et tissus après sinistre.



Chaque entreprise a longtemps eu l'habitude de se spécialiser dans un marché, par exemple Siniscode a longtemps travaillé dans le nettoyage après-sinistre sur place, comme Qualiprope. Ils se sont aussi fait un nom avec des spécialités telles que les graffitis, la cryogénie, les scènes de crime et le sablage par jet de sable. Nettoyeur Miracle, quant à lui, avec son importante flotte de camions et mini-vans, se spécialise dans les vêtements et tissus (tapis, rideaux) qu'ils déplacent dans leurs locaux afin de les nettoyer.

Une clientèle davantage corporative

Pour le service d'après sinistre, la clientèle de Nettoyeur Miracle est principalement les compagnies d'assurance. Donc leur méthode de promotion est loin d'être ordinaire. Pour avoir des contrats, ils doivent rester à l'affût des intempéries, des incendies et des appels des spécialistes en sinistre. Par contre, le client (le sinistré) va souvent pouvoir prendre une décision et la vision « PME » de Nettoyeur Miracle est un très bon atout.

Par exemple, un contact dans une caserne permet à Nettoyeur Miracle d'être les premiers arrivés sur les lieux d'un incendie. Ainsi ils se garantissent presque le contrat. Ils sont prêts, dès que le feu est éteint et qu'il est possible d'entrer dans la demeure, à ramasser les vêtements endommagés. Sur demande, ils peuvent même offrir un service 24 heures.

Épreuve Officielle

Entrepreneuriat



Un autre exemple : la mise en place d'un partenariat avec Siniscode pourrait garantir à Nettoyeur Miracle que chaque appel de service traité par l'entreprise garantisse aussi la présence de l'équipe d'Éric Cantin. Cela leur permettrait donc d'offrir un service clé-en-main.

Du côté d'Éric

Éric aime beaucoup le domaine dans lequel il travaille. Il y met d'incomptables heures : il est sur la route, sur appel et il assure une constante représentation sur les lieux sinistrés. De plus, il prend continuellement en charge la cueillette et la livraison chez les clients. Son travail et son service personnalisé sont reconnus et permettent à l'entreprise de demeurer concurrentielle.

Par contre, il est important de noter que la période d'incendies et de dégâts d'eau ne s'étend pas sur 12 mois (une chance pour la société). Il s'agit donc un marché plutôt saisonnier. Le nettoyage à sec, les services de couturières sont donc tout aussi importants pour assurer une stabilité financière à l'entreprise.

Puisque les contrats d'après sinistre ne sont pas stables, la main d'œuvre est principalement temporaire et sur appel. Il va donc sans dire qu'il est plutôt difficile de recruter, d'embaucher, de motiver et de fidéliser les employés. C'est pourquoi Éric travaille sur appel presque toutes les fins de semaines et jours fériés.

Situation familiale

Deux de ses enfants se sont déjà intéressés au domaine, dont sa fille Julia Cantin, une fille passionnée et remplie d'ambition, et Nicolas, l'aîné, durant ses études en droit.

Encore étudiante, Julia ne sait pas si elle désire poursuivre ses études ou si elle préférerait tout simplement continuer à travailler avec son père. Elle éprouve de la difficulté à faire un choix de carrière et à décider si elle sera la relève de l'entreprise. Le travail physique que son père accomplit et les zones de sinistre où il doit se rendre ne font que l'insécuriser davantage.

Après plusieurs années en tant que bras droit de son père et bon nombre de conflits générationnels et mésententes professionnelles, elle décide de retourner à l'université pour terminer un cours en administration.

Son retour à l'université lui permet de comprendre qu'elle a appris beaucoup sur le terrain et que ces cours universitaires sont peu nécessaires à son évolution. Toutefois, à travers ses cours, elle découvre de nouvelles opportunités et tend à s'éloigner de l'entreprise familiale.

Une fois son baccalauréat terminé, elle décide de quitter l'entreprise familiale, après 7 ans aux côtés de son père et se lance dans un projet qui l'intéresse davantage avec un ami.

La motif principal de son départ est l'incapacité de son père et elle à s'entendre sur les priorités de gestion de l'entreprise. Elle désirait instaurer des méthodes de contrôles, des méthodes de formation, de recrutement, de gestion des opérations et améliorer le retour sur investissement des frais marketing avec des indicateurs de suivi, ce que son père se refusait à lui accorder.

Épreuve Officielle

Entrepreneuriat



Le marché de nettoyage à sec est saturé et celui d'après-sinistre est en santé mais plus difficile depuis l'entrée en scène de Qualipropre.

Un départ difficile à vivre

Après le départ de sa fille, Éric doit donc revoir sa façon de travailler puisqu'il est habitué à compter sur elle pour l'appuyer et assurer une continuité au niveau de ses projets. Homme d'affaires reconnu pour sa facilité à vendre ses idées, il a toujours eu de la difficulté à faire les suivis appropriés auprès des différentes ententes signées, laissant plutôt la tâche à Julia, qui assurait les suivis.

Après déjà plusieurs mois à travailler en solo, il trouve difficile de mettre ses promesses à exécution. Les délais de réalisation sont plus longs et il prend du retard sur son échéancier. Il réalise le besoin criant de se trouver un nouveau bras droit, mais le principal problème réside dans la connaissance du marché. Celui-ci étant extrêmement spécialisé, il s'avère difficile pour Éric de trouver quelqu'un sur qui compter et dont l'expérience permettra de faire avancer l'entreprise.

Il décide alors d'embaucher une adjointe administrative avec de l'expérience au poste d'adjointe de président. La principale raison qui motive son choix est le transfert d'informations. Il connaît sa méthode de gestion et il sait que l'information, par rapport à ses projets, à ses clients et à ses fournisseurs, n'est actuellement transmise à personne.

À peine embauchée, Suzanne Marquis voit la charge de travail et se dit que ce ne sera pas tâche facile, mais elle décide de donner son maximum pour faire face aux défis imposés par la situation précaire de l'entreprise.

Trois semaines après l'embauche de Suzanne Marquis, les relations entre Éric et sa fille reviennent à la normale. Julia, impliquée dans de nouveaux projets et différents lancements de produits, a retrouvé sa passion et son côté entrepreneurial et dégage le bonheur. Son père lui fait part de ses dernières décisions quant à l'embauche d'une assistante et elle est ravie de lui annoncer qu'elle sera maman dès la fin de l'année.

Un évènement tragique

Malheureusement, durant ses vacances annuelles, Éric décède d'un accident de voiture.

Julia hérite de l'entreprise de son père.

Impliquée dans plusieurs projets, débordante d'initiative et d'ambition, le décès de son père et la charge de travail que cela implique de par l'héritage de la compagnie Nettoyeur Miracle la déstabilise.

Épreuve Officielle

Entrepreneuriat



Une situation difficile

Sans Éric, l'entreprise a de la difficulté à fonctionner à même les opérations quotidiennes. Le service à la clientèle est débordé par la charge de travail et le manque de réponses aux questions des clients. Suzanne n'a pas eu le temps nécessaire pour recueillir toute l'expérience et les notions que M. Cantin a mis tant d'années à acquérir et se sent malheureusement d'une mince utilité pour Julia.

Julia doit réagir rapidement. Elle ne peut gérer les opérations quotidiennes de l'entreprise en plus de ses projets personnels. Elle sait que son père a toujours été indépendant lors des prises de décisions et dans ses stratégies, ce qui ne fait qu'accélérer la dégradation de la situation.

Il n'y a aucun suivi des coûts et des achats, la qualité du service est grandement atteinte par des délais et un manque de suivi. La facturation est mauvaise, les escomptes promis aux clients ne sont pas respectés et certaines compagnies d'assurances refusent de payer. La promotion et représentation sur les lieux sinistrés n'est plus le principal objectif de Julia et les nouveaux contrats se font rares.

L'heure est grave, Julia doit prendre une décision et agir rapidement. Elle demande à son frère un coup de main, mais ce-dernier travaille sur un dossier et doit plaider à la Cour Suprême du Canada durant plusieurs semaines.

Très éprouvée par son deuil et occupée par ses différents projets elle ne sait plus où donner de la tête.

Entre temps elle a reçu une offre à perte d'un concurrent intéressé, qui attendait l'occasion de faire son offre.

Elle s'en remet à votre équipe de consultants pour l'aider à voir clair.

Votre travail

Votre tâche est de proposer un plan d'action pour Julia et Nettoyeur Miracle.

Assurez vous d'abord d'analyser la situation actuelle de l'entreprise.

Quelles sont les actions concrètes que devra prendre Julia pour se sortir de cette impasse.

Justifier vos propositions et suggestions dans votre **plan d'action** pour la convaincre que celles-ci sont les meilleures et qu'elle devrait les adopter.

Épreuve Officielle

Entrepreneuriat



ANNEXE - Témoignages de clients satisfaits

À toute l'équipe de dévoués qui a effectué un travail remarquable et professionnel de nos vêtements.
Un gros merci.

Jean-Guy Martin

Très satisfait du travail exécuté par Nettoyeur Miracle.

Michel Martel

Bonjour pour le dossier AE87 la cliente nous informe qu'elle fut très satisfaite de vos services, donc passez le mot aux employés concernés.
Note de l'Expert au dossier de **Guylaine Ouellet**

Travail effectué = Excellent

Satisfaction des travaux accomplis = Excellent

Politesse et courtoisie du personnel = Excellent

Seriez-vous enclin à recommander notre entreprise à un ami = oui

Les personnes qui se sont présentées chez-moi étaient très aimables et compétentes. Elles m'ont prodigué de bons conseils.

Jacqueline Perreault

Merci pour la gentillesse avec laquelle vous nous répondez.

Conrad Gauthier