Bonjour à vous,

*J’ai récemment soumissionné pour offrir nos services d’entretien à une grande entreprise dans le domaine brassicole. Cette dernière a des usines et des entrepôts à la grandeur du Canada.*

*Nous faisions déjà l’entretien d’un de leur bâtiment ici au Québec. Ils m’ont demandé si je pourrais faire l’entretien à la grandeur du pays. Je tiens à mettre en garde quiconque qui veut faire affaires avec une compagnie d’entretien à l’échelle nationale.*

*Effectivement, la prudence est de mise. Bien que cela puisse fonctionner à merveille, les chances sont grandes de voir ce scénario tourner à la catastrophe. Le meilleur exemple est une expérience que j’ai vécue dans mon ancienne entreprise. Je vous invite donc à lire ce qui suit.*

Je travaillais alors pour une petite entreprise spécialisée dans le CVC (chauffage, ventilation, climatisation). Nous avions le mandat de faire régulièrement l’entretien de tous les systèmes CVC des cinémas Cineplex de Montréal. À cette époque, l’ensemble des décisions de Cineplex se prenait à leur siège social basé à Toronto. Ces derniers avaient alors confié l’entretien de tous leurs systèmes à une compagnie internationale de CVC localisée également en Ontario.

Nous agissions donc en tant que sous-traitant pour cette compagnie de CVC, en administrant les contrats des Cineplex de la région de Montréal. Laissez-moi vous dire que gérer ce type de structure était loin d’être une partie de plaisir, tant pour nous que pour les clients. À chaque fois qu’un appel de service était lancé, nous ne pouvons intervenir sans avoir l’autorisation de la compagnie de CVC de l’Ontario. Autrement dit, lors d’un appel d’urgence, Cineplex Montreal devait d’abord parler avec Cineplex Toronto qui allait contacter l’entreprise de CVC de Toronto qui, par la suite, allait nous téléphoner pour nous donner son autorisation.

Ce type de situation pouvait parfois rallonger le processus d’intervention de plus de 24h. Petite parenthèses ici : laissez-moi vous dire que les clients qui paient 20$ pour un billet de cinéma n’hésitent pas à courir se faire rembourser à la moindre défaillance technique lors d’une représentation. Imaginez donc les frais qu’un délai prolongé pouvait occasionner.

Le moment marquant de cette histoire s’est produit lorsque j’ai reçu, par erreur, une des factures de la compagnie de CVC de Toronto. J’ai alors pu voir combien il chargeait pour notre temps. Le calcul était simple : la compagnie prenait le montant de nos honoraires, puis facturaient le double à Cineplex. Évidemment, cela s’est rapidement rendu aux oreilles de Cineplex Montréal, qui a mis une énorme pression sur Cineplex Toronto pour qu’ils annulent le contrat de la compagnie de CVC de Toronto au profit d’une entreprise locale.

Ce que je tente de vous démontrer, par cette histoire, c’est l’importance que peuvent parfois avoir les entreprises locales dans la gestion de nos coûts. Nous avons souvent tendance à donner plus de crédibilité aux compagnies nationales alors que faire affaires avec de plus petites entreprises peut parfois apporter son lot d’avantages, tel qu’une meilleure rapidité d’exécution et une communication plus fluide.

Bien à vous,

Marc-André Ravary