



ÉTUDE DE CAS : IRRIGATION ET ÉCLAIRAGE MS

UN VIRAGE NUMÉRIQUE QUI COULE DE SOURCE
AVEC LE LOGICIEL CRM JOBBER





Profil

Irrigation et Éclairage MS est une entreprise qui conçoit, installe et entretient des systèmes d'irrigation et d'arrosage. Depuis quelques années, l'entreprise offre également les services d'installation de systèmes d'éclairage paysager et de décorations de Noël. Fondée en 1997, Irrigation et Éclairage MS compte désormais huit personnes à son emploi durant sa saison forte. Pour les deux co-propriétaires de l'entreprise, la transformation numérique mise en place dans leur entreprise est entre autres synonyme d'une gestion plus efficace, d'une diminution du risque d'erreurs comptables et d'une meilleure communication entre le personnel et la clientèle.

Déclencheur

La pénurie de main-d'œuvre a engendré un besoin criant de gagner en efficacité pour Irrigation et Éclairage MS. Dans ce contexte, les co-propriétaires ont souhaité trouver des solutions numériques qui leur permettraient de diminuer le temps de réalisation de certaines tâches liées à la gestion des membres du personnel, à la relation avec leur clientèle et à la comptabilité qui était alors faite sur papier et sur chiffrier Excel durant les fins de semaine.

Solutions

L'entreprise a amorcé un virage numérique en intégrant la solution [Jobber](#), un logiciel de gestion de relation client (GRC en français ou CRM en anglais pour Customer Relationship Management) offert sur la base d'une licence payante. Cette solution GRC a été choisie en fonction de sa facilité d'utilisation et de ses nombreuses fonctionnalités. À titre d'exemple, cette solution calcule la durée des visites des équipes terrain chez les différentes clientèles, ce qui facilite la gestion des horaires. En rendant





accessibles sur le terrain les informations liées aux contrats de travail directement, cette solution numérique rend les employés et employées plus autonomes et elle simplifie grandement le processus de facturation et de paiement par carte de crédit en produisant en temps réel et sur place une facture. Par ailleurs, toutes les informations accessibles sur Jobber sont liées au logiciel comptable QuickBooks. Les co-proprétaires de l'entreprise n'ont donc plus à faire de conciliation bancaire. L'un des co-proprétaires de l'entreprise connaissait déjà le logiciel QuickBooks, ce qui a favorisé le choix de cette solution numérique.

« La production de la facturation se fait grâce au logiciel Jobber, et comme ça communique avec QuickBooks, toute la gestion de la comptabilité se fait pratiquement automatiquement. Je n'ai plus besoin de faire ma comptabilité le dimanche matin comme je le faisais avant. »

- Serge Bujold, co-proprétaire d'Irrigation & Éclairage MS inc.



Retombées



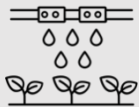
Performance financière

La transformation numérique mise en place par Irrigation et Éclairage MS rend le travail de tous et toutes plus efficient et se traduit par une plus grande rentabilité. Effectivement, depuis son virage numérique, l'entreprise a élargi sa clientèle sans augmenter ses effectifs.



Expérience client

L'expérience client s'est vue améliorée grâce à l'intégration de la solution Jobber, puisqu'elle simplifie le paiement pour la clientèle et la communication avec le personnel. En effet, ce dernier peut répondre plus rapidement aux questions ou aux demandes de la clientèle puisque la solution Jobber offre une fonctionnalité de partage de textos. Plus précisément, un numéro de téléphone cellulaire est mis à la disposition de la clientèle. Ainsi, lorsque cette dernière envoie un message à ce numéro, tout le personnel concerné y a accès.



Activités

Les fonctionnalités du logiciel Jobber facilitent la gestion des activités pour les co-propriétaires de l'entreprise. Par exemple, le logiciel peut créer un itinéraire des routes qui minimise le temps de déplacement des équipes, il permet de réduire les interactions entre le personnel sur le terrain et celui administratif en rendant les fiches clients accessibles, etc.



Main-d'œuvre

La transformation numérique rend l'ensemble des membres du personnel plus autonomes. Pour les équipes terrain, la mise en place des solutions numériques ne change pas les tâches à réaliser, mais plutôt la façon de les faire. Pour le personnel administratif, l'intégration des solutions numériques lui permet d'exécuter certaines tâches plus rapidement. De ce fait, le personnel administratif s'est fait attribuer de nouvelles responsabilités comme le suivi comptable.



Défis

Deux grands défis ont été observés au cours du virage numérique de l'entreprise, soit la compréhension et l'utilisation des logiciels, et plus particulièrement celui de la gestion de la relation client Jobber. En ce qui concerne la compréhension, il a été difficile pour l'équipe d'Irrigation et Éclairage MS de s'approprier la terminologie des activités commerciales du logiciel Jobber. Cette dernière est essentielle puisqu'elle permet le traitement et l'automatisation de l'information dont l'état d'un dossier client, le suivi des tâches facturables, etc. Lorsqu'il y a une erreur d'attribution du terme de l'activité commerciale, l'automatisation dans le logiciel peut être erronée comme une facture client qui ne serait pas produite. Pour le défi lié à l'utilisation, il s'agit de s'assurer que le personnel prend l'habitude d'entrer les informations nécessaires dans le logiciel Jobber. Par exemple, le personnel terrain doit signaler son arrivée chez chaque client ou cliente dans le logiciel pour que le temps facturable soit automatiquement comptabilisé. Pour contrer ces défis, les co-proprétaires de l'entreprise s'assurent d'offrir à tous leurs employés et employées de la formation continue.

Développement des compétences numériques des membres du personnel

Chaque début de printemps, les co-proprétaires de l'entreprise organisent une rencontre où les technologies et les fonctions ajoutées durant la saison hivernale ainsi que leurs procédures d'utilisation sont présentées. En plus de cette rencontre annuelle, une formation continue est également offerte à l'interne en fonction des besoins individuels.

Apprentissages tirés et conclusion

La transformation numérique réalisée par Éclairage MS a permis d'améliorer son efficacité et sa performance, et ce sans ressources additionnelles. Ainsi, puisque la gestion du personnel, de la clientèle et des tâches comptables s'est vue grandement facilitée, les co-proprétaires ont désormais plus de temps pour planifier la croissance de leur entreprise. Pour l'avenir, ces derniers aimeraient utiliser l'outil MailChimp pour transmettre à leur clientèle leur renouvellement de contrat et des conseils d'entretien. Enfin, les co-proprétaires désirent acquérir une imprimante 3D pour produire à l'interne des pièces personnalisées.

Propos tirés d'une entrevue avec monsieur Serge Bujold, co-proprétaire, Irrigation et Éclairage MS inc.

Pour en savoir plus sur l'entreprise : irrigationeteclairagems.com

Entrevue réalisée le 15 mars 2023.