

Un investissement dans le service à la clientèle

C'est avec grand plaisir que *L'Écho du transport* vous présente son dossier annuel sur les logiciels et les technologies de l'information (TI). Dans la mesure où il s'agit d'un univers qui évolue à la vitesse de la lumière et où ce qui est «in» aujourd'hui risque d'être «out» demain, une mise à jour annuelle n'est certainement pas de trop! Nous vous présentons cette fois deux portraits d'utilisateurs des TI, celui d'un transporteur (BMP Beaugregard) ainsi que celui d'un fournisseur (Cummins Est du Canada) qui ont, chacun à leur façon, vécu leur propre «révolution technologique». Vous pourrez constater à quel point investir dans les TI, dans le secteur du transport à tout le moins, se révèle souvent d'abord et avant tout un investissement dans le service à la clientèle. Enfin, nous complétons ce dossier avec un résumé de nouvelles brèves émanant du secteur des TI, d'ici et d'ailleurs. De quoi alimenter votre disque dur!

Bonne lecture,
Eric Bérard

BMP Beaugregard et les technologies de l'information

Méfiez-vous de l'eau qui dort!

«Conserver une bonne clientèle, c'est la meilleure valeur dans le milieu du transport»

- Pierre Beaugregard, vice-président

MÉFIEZ-VOUS DE L'EAU QUI DORT, ENTEND-ON DIRE SOUVENT QUANT AUX DANGERS DES PREMIÈRES IMPRESSIONS. CELA S'APPLIQUE PARTICULIÈREMENT BIEN À L'ENTREPRISE DE TRANSPORT DE CHARGES PARTIELLES BMP BEAUREGARD, SITUÉE À CARIGNAN EN MONTÉRÉGIE. NOUS Y AVONS RENCONTRÉ LE VICE-PRÉSIDENT, M. PIERRE BEAUREGARD.

Au premier abord, BMP ne présente pas l'aspect typique de la compagnie «hi-tech». Les bureaux sont installés dans une vaste maison centenaire, pas dans un édifice de verre et de chrome. De plus, l'entreprise est de taille modeste, avec une flotte d'une douzaine de tracteurs et d'environ 25 remorques. Pourtant, en grattant un peu la surface, on découvre un véritable bouillonnement technologique.

En fait, c'est justement à cause de sa petite taille que BMP a choisi d'investir dans les technologies de l'information (TI). «*Contrairement à une compagnie de transport qui a des camions par centaines dans sa cour, moi je n'en ai que 12. Alors je dois utiliser tous les outils possibles pour optimiser leur niveau d'utilisation*», déclare d'entrée de jeu Pierre Beaugregard.

Disposant d'une formation en comptabilité (et pas en informatique ou en programmation), notre invité explique que l'entreprise de transport est née en 1985, question de prendre en main les expéditions de l'entreprise familiale qui produisait de la sciure de bois. «*À l'époque on donnait environ 1/2 million de dollars par an à Robert Transport*», se souvient le vice-président de BMP. La «rupture» s'est cependant faite dans l'harmonie précise-t-il : «*Claude Robert nous a même aidés dans le processus d'obtention des permis.*»

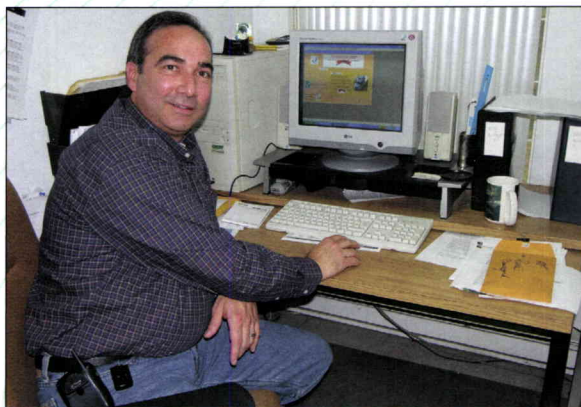
Le premier investissement «technologique» de BMP a été fait au début des années 80. Pour la modique somme de 12 000\$, la firme avait obtenu un ordinateur, un logiciel ainsi qu'un service de formation, le tout pour améliorer le service de la comptabilité. Question de vous mettre en contexte, à l'époque pour environ 10 000\$ on pouvait se procurer une voiture neuve bien équipée de type Ford Tempo ou Plymouth Reliant!

LOGICIEL DÉVELOPPÉ À L'INTERNE
Évidemment, avec les années, l'utilisation des TI chez BMP s'est raffinée. Ce qui

ne veut pas dire que l'on achète chaque nouveauté qui fait son apparition. Par exemple, l'entreprise n'utilise pas de système de repérage par satellite. «*Je n'en vois pas actuellement l'utilité par rapport à son coût*», nous dit le vice-président. Il faut savoir que, comme les chauffeurs font du LTL, par définition ils doivent se rapporter plusieurs fois par jour pour indiquer qu'une cueillette ou une livraison a été effectuée. Pour cela, on fait appel aux

téléphones «Mike», qui font office de cellulaire, de walkie-talkie et de système de messagerie texte. Pour l'instant, c'est amplement suffisant.

Là où BMP se démarque toutefois, c'est avec son logiciel baptisé «SGT», pour Solution Gestion Transport. Ce programme a été entièrement créé à l'interne, par un spécialiste de l'informatique que Pierre Beaugregard avait d'abord embauché pour des tâches de bureau relativement simples. Puis il a découvert que l'individu en question, Franco Baggio, avait de solides antécédents en matière



Pierre Beaugregard est vice-président de Transport BMP Beaugregard.