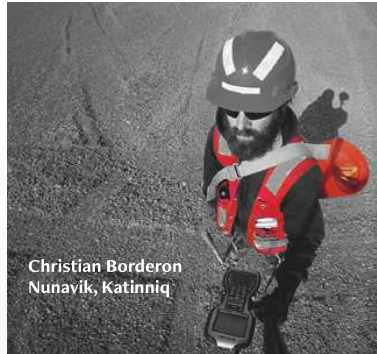


« Si un client se fâche, je reste calme. Je démontre de l'empathie, j'essaye de le comprendre, ça m'aide à trouver des solutions. Ensuite, je m'assure que l'on met tout en place pour améliorer les processus. »

C'est de cette façon que Techni-Arp agit auprès de ses 1300 clients, avec lesquels Jean-François sait établir d'excellentes relations. D'ailleurs, Yves, l'un de ses tout premiers clients, a recommandé son petit-fils afin qu'il joigne les rangs de l'entreprise comme arpenteur. Il savait qu'il s'agissait d'une compagnie qui traite bien les gens.



Christian Borderon  
Nunavik, Katinniq



Frédéric Brien

« Le jeune cherchait une job, je l'ai embauché et il est super bon! Je suis très content qu'il soit avec nous. »

## Aimer ce que l'on fait

Pour Jean-François, il est inconcevable de choisir une profession seulement pour des raisons de salaire ou de taux de placement. Ce fut malheureusement le cas d'un ancien employé, qui en 2015, décide de faire équipe avec Jean-François pour l'achat d'une compagnie indépendante au Saguenay. Pour ce faire, le nouvel associé emprunte beaucoup d'argent sur sa propre maison et puise même dans ses REER, ce qui le rend très anxieux. Croyant devenir riche rapidement, il revend ses parts à Jean-François au bout de seulement quelques mois.

« Moi, je le sais qu'on ne fait pas d'argent les premières années quand on se lance en affaires. Il faut faire les choses pour les bonnes raisons, et ces raisons, c'est la passion et le plaisir au travail. »

Père de famille, Jean-François inculque d'ailleurs ces valeurs à ses deux filles.

« Ce n'est pas juste en *business*, c'est dans n'importe quoi! Tu aimes la musique? Si tu fournis des efforts, tu sauras jouer des sonates de Beethoven. Si ton but est de devenir célèbre comme Elton John, là, tu pourrais vivre de sérieuses déceptions. »

# Confiance