

Ingenieur en électricité, Pierre Dupuis, aujourd'hui vice-président planification stratégique de Confort Expert, n'est pas demeuré longtemps chez Hydro-Québec avant d'amorcer sa carrière dans les produits pétroliers, en marketing et en développement des affaires. D'abord chez Esso, puis chez Pétro-Canada. Esso voulait le nommer à un haut poste à Toronto, mais rien ne l'attirait là-bas. Il avait déterminé que sa base d'affaires serait la région de Montréal.

C'est là que se présente une première occasion : la possibilité d'acquiescer la compagnie Joseph Élie, la filiale distributrice de mazout de Pétro-Canada. Pour ce faire, il s'est associé à l'un de ses cadres, Gilbert Boulé, dont la famille était dans le commerce de l'huile à chauffage depuis des années. Elle possédait une petite compagnie de service, Confort Expert.

« Le problème des petites compagnies de service dans le mazout, explique Pierre Dupuis, c'est que ce sont généralement de petites unités de deux personnes, le technicien et son aide. Des artisans en somme. Cette situation était voulue par les pétrolières qui ne voulaient pas développer de grosses unités de service. Donc, nous avions une multitude de petits entrepreneurs dans un marché en changement avec une technologie en évolution (contrôles électroniques, thermopompes, etc.). À deux personnes, ces petites unités n'ont pas les moyens, ni le temps, de former adéquatement leur personnel. De plus, ces gens-là n'ont pas de qualité de vie, étant sur appel 24/24 et sept jours par semaine ! Sans compter que la relève y est très difficile, très peu de formation est donnée dans ce domaine. En achetant Joseph Élie, mon associé et moi avions une vision précise de ce que nous voulions faire. »

Une vision précise et une occasion en or

De là, l'acquisition de la moitié de Confort Expert. « Comme le reste des parts appartenait à la famille de mon associé, le niveau de confiance était très élevé, relate Pierre Dupuis. Nous voulions développer une plus grosse entreprise, financièrement solide, en

mesure de devenir réellement un expert dans le domaine, d'être aussi en mesure d'assurer la formation de son personnel et de lui donner une qualité de vie afin que les employés soient heureux de demeurer au sein de l'entreprise. »

Au fur et à mesure que les artisans faisant affaire avec Joseph Élie prenaient leur retraite ou quittaient le domaine, c'est Confort Expert qui prenait la relève. Le chiffre d'affaires augmentait ainsi année après année et la climatatisation s'est ajoutée aux champs d'activité.

Puis vint la seconde occasion d'affaires : Hydro-Québec.

La société d'État lance en 1996 un appel d'offres pour la gestion de son parc de chauffe-eau électrique, en ce qui concerne l'installation et le service. Confort Expert fait bien ses devoirs puisque l'entreprise décroche l'exclusivité pour les trois zones de la région de Montréal. « Il a fallu que nous nous ajustions rapidement et que nous embauchions de nouvelles ressources », se rappelle M. Dupuis.

Puis trois ans plus tard, Hydro ouvre les vannes et se lance dans la vente de fournaises, de climatiseurs et de thermopompes. Pour ce faire, elle lance un nouvel appel d'offres qui comprend aussi l'opération chauffe-eau. Hydro, de par sa filiale HydroSolution, veut confier à un tiers la vente, l'installation et le service. Confort Expert obtient deux des trois zones. Son volume d'affaires augmente toujours.

En 2002, Joseph Élie est revenue à Pétro-Canada, mais les deux associés, Pierre Dupuis et Gilbert Boulé, conservent leur participation dans Confort Expert et s'y consacrent à plein temps. Surtout que maintenant, ils ont développé une formidable expertise dans la vente et mis sur pied toute une équipe de vendeurs pour répondre au contrat avec HydroSolution.

La réputation de Confort Expert grandit, à un point tel que Gaz Métro lui demande de faire les installations de fournaise pour ses clients. « Il était difficile pour Gaz Métro, explique M. Dupuis, de se lancer dans un vaste programme de développement des affaires si un service de qualité n'était pas assuré. La compagnie cherchait aussi une polyvalence, en

notamment des gens compétents en ventilation, ce que nous étions. » Confort Expert a formé son personnel en conséquence et a ainsi acquis une nouvelle compétence dans le secteur du gaz.

Un marché à protéger

L'avenir est radieux pour Confort Expert. L'entreprise excelle en mazout, en électricité, en gaz et a trois clients principaux : Hydro-Québec, par l'intermédiaire de sa filiale HydroSolution, Gaz Métro et Pétro-Canada.

Puis, coup de tonnerre. L'année dernière, Hydro met en vente HydroSolution. Pour Confort Expert, une autre occasion d'affaires se présente, surtout qu'il y a un important contrat à protéger. Mais l'entreprise a-t-elle les reins assez solides ? Car la bouchée est grosse, on parle d'une transaction de 92 millions \$ et de l'accès privilégié à 200 000 clients d'Hydro-Québec. De gros joueurs se manifestent, notamment des fiduciaires de revenu, prêts à mettre le paquet sur des affaires aux rentrées d'argent hautement prévisibles et régulières.

« Nous avons approché la Caisse de dépôt et de placement. Elle-même avait déjà été approchée par Gaz Métro Plus, la filiale de Gaz Métro qui gère le parc de chauffe-eau au gaz. La Caisse nous a simplement demandé de nous associer et cela a cliqué tout de suite, avec une belle chimie et une belle complémentarité dans les activités. »

C'est ainsi que le consortium formé de Gaz Métro Plus (50%), la Caisse (29%) et Confort Expert (21%) a acquis HydroSolution. De cette façon, Confort Expert a protégé ses contrats. Même plus, dès le 1er décembre, il aura à desservir la troisième zone, celle qui lui avait échappé.

HydroSolution se spécialisera dans les chauffe-eau, toutes formes d'énergie confondues. « Confort Expert reprend en main, précise M. Dupuis, toute la vente et l'installation d'appareils de chauffage et de climatatisation, indépendamment de la forme d'énergie. Nous continuons à assurer le service pour le mazout, l'électricité et le gaz. »

De plus, l'entreprise projette de développer une expertise en géothermie et en énergie des systèmes écologiques. Il est aussi question du modèle d'affaires des chauffages de chauffe-eau et de climatatisation louant et en assurant le service.

Depuis sa prise en main par le duo Boulé, assisté par une équipe de gestion de Confort Expert a décuplé son chiffre d'affaires dépassant maintenant les 10 M\$. Une centaine de personnes y travaillent. L'an dernier, elle a quelque 14 000 chauffe-eau, appareils de chauffage de climatatisation et a répondu à 40 000 appels avec sa cinquantaine de véhicules.

« Notre défi, dit Pierre Dupuis, c'est notre croissance intelligemment. Plus nous développons, plus des occasions se présentent, faut savoir résister à la tentation et dire non pour préserver la qualité de notre service et notre réputation d'excellence. »

Siège social : Montréal

Produits principaux : Chauffage, climatatisation chauffe-eau

Marché : Le Québec

Revenus : 10 millions \$

Employés : 100

Portail Internet : www.confortexpert.qc.ca

Roynat > CAPITAL

Vision, innovation, passion, déterminisme, leadership. Voilà des éléments qui mènent à la réussite. Roynat Capital, le chef de file des affaires au Canada, souligne le succès d'entrepreneurs canadiens pour prouver avec éloquence que l'entrepreneuriat peut vraiment devenir