

Sylvain Duhamel et le dépanneur F1 à Berthierville

Plus on a d'idées, mieux on vend !

« Il y avait une fois un électrotechnicien qui avait envie de changer de vie. Il a feuilleté les petites annonces de son journal local et vu un dépanneur à vendre. Il l'a acheté, et depuis ce temps-là, il s'amuse ! » Quoiqu'un peu caricaturale, cette introduction illustre bien comment les concours de circonstances, la résilience et une attitude positive signent le parcours de Sylvain Duhamel, propriétaire depuis 1995 du dépanneur F1 à Berthierville.

« C'est effectivement par pur hasard que mon désir de faire un virage professionnel m'a fait plonger dans le monde des dépanneurs ! se rappelle l'entrepreneur. Pour tout dire, je ne savais même pas quelle était la différence entre un paquet de cigarettes "régulier" et "king size" ! Mais je voulais quelque chose de différent. Et je peux confirmer que... ma vie a changé ! »

Avec son humour pince-sans-rire, Sylvain Duhamel raconte avoir acheté son dépanneur pour deux raisons : « À cause du spot qui offrait beaucoup de potentiel, et parce que le prix rentrait dans le budget ! » Durant ses cinq premières années comme homme d'affaires, il s'est astreint à un horaire de dix heures *non-stop* par jour, six jours par semaine. « Je levais les yeux et je me disais "Wow, il est déjà 23 h et je n'ai pas mangé depuis que je suis arrivé !" Heureusement, j'ai appris avec le temps à déléguer... et je me suis remis à manger ! »

Il faut dire que, pour notre homme, un projet n'attend pas l'autre. Achat en 2000 de la tabagie d'en face, ajout d'une section vidéoclub durant une douzaine d'années, gestion d'un comptoir Sears durant près de dix ans, création d'un dépôt de nettoyage à sec, installation temporaire dans une roulotte de chantier durant la reconstruction complète de son local par les nouveaux propriétaires en 2012... les changements et ajouts de service se sont succédé !

Sans compter que notre entrepreneur maîtrise l'art de sortir gagnant de situations qui en abattraient plus d'un. Par exemple, quand le supermarché du petit centre commercial dans lequel se trouvait sa tabagie satellite a fermé ses portes, il a immédiatement perdu l'essentiel de sa clientèle. Mais il a fait le nécessaire pour que celle-ci prenne l'habitude de traverser la rue, si bien qu'il a récupéré 90 % de son achalandage, tout en réduisant radicalement ses frais fixes ! Il a réagi de la même façon positive à l'importante augmentation de loyer imposée dans la foulée de la reconstruction de son local : « C'est passé de 1000 \$ à 5000 \$ par mois, mais les ventes ont tout de suite monté, car dès l'ouverture des portes j'avais beaucoup plus de marchandise à offrir ! »

UNE FAÇON PERSONNELLE DE VENDRE

« Plus tu fais entrer de clients, plus tu vas faire de ventes, assure-t-il. Je fais donc tout ce qu'il faut pour avoir un dépanneur multiservice, où les gens vont se présenter en sachant qu'ils trouveront ce qu'ils cherchent... et peut-être plus ! » La stratégie : offrir ce que les autres n'ont pas, si possible en exclusivité. « Par exemple, notre adresse est aussi un terminus d'autobus, explique-t-il. Juste ça, ça attire une clientèle qui vient chez nous et pas ailleurs... »

Sylvain Duhamel a des valeurs qui transparaissent dans son commerce. « Je détesterais que mes clients sentent de la pression lorsqu'ils viennent chez nous. « Chez nous, on ne vous demandera jamais "Un billet Célébration avec ça ?", "Un petit don pour une bonne cause ?" Faire le nécessaire pour que le client avec lequel je veux créer une relation de longue durée se sente bien, ça fait partie de mes valeurs. »

De plus, l'atmosphère a de l'importance pour lui : « Je veux une ambiance dynamique : de la musique, un bon éclairage... J'ai même longtemps eu ces écrans de télé qui diffusent des publi-reportages ! On organise aussi des tirages de billets de Formule 1, de chocolat à Pâques... Il faut que ça bouge ! »

Et enfin – ou surtout –, un commerce de détail comme le F1 doit avoir du stock ! « Mon objectif, c'est que les gens développent le réflexe de se dire : "Je vais aller au F1 ; s'il n'a pas ça, les autres ne l'ont sûrement pas !" »

LA RELÈVE

À 57 ans, Sylvain Duhamel a non seulement appris à déléguer (le dépanneur emploie une douzaine de personnes, dont la moitié à temps plein), mais il met en place les pièces qui lui permettront de transmettre le flambeau d'ici une dizaine d'années. « La gérante du dépanneur, Véronique Picard, a fait l'acquisition de parts dans l'entreprise, si bien que nous amorçons petit à petit la transition ! »

L'AMDEQ, NOTRE ANTENNE

« À mes débuts, j'ai participé à de nombreuses activités de l'AMDEQ : cela me donnait accès à une information que je ne trouvais pas ailleurs. Quand on est entrepreneur indépendant, on n'a pas vraiment le temps de prendre le pouls de l'industrie. Mais l'AMDEQ est là. Par exemple, le représentant va nous signaler qu'une nouvelle réglementation entrera bientôt en vigueur. Cela m'aide à prendre mes décisions. »

