

Dépanneur Chénier

Des principes payants

L'établissement de stratégies gagnantes et une réputation irréfutable : voilà des principes entrepreneuriaux qui ont permis à Jihad Charara, propriétaire du dépanneur Chénier à Gatineau, de devenir en 30 ans un investisseur qui gère 12 dépanneurs et deux centres commerciaux !

Qui aurait cru, à son arrivée au Canada en 1990, que le jeune Jihad Charara serait trois décennies plus tard un homme d'affaires prospère qui fait travailler directement ou indirectement quelque 150 personnes moyennant plus de 2,5 G\$ de masse salariale ?



Le Canadien d'origine libanaise ne s'est pourtant pas présenté au pays dans des conditions idéales. « Je suis arrivé ici alors qu'une guerre féroce sévissait au Liban. J'étudiais depuis trois ans la médecine, mais Beyrouth était en feu ; tout était complètement détruit. À 19 ans, j'ai décidé de tenter ma chance en émigrant. Le 15 juillet 1990, j'avais 400 \$ dans mes poches et un cousin qui m'attendait à Montréal... »

Signe du ciel ? Son premier boulot est dans un dépanneur La Maisonnée. « Mon premier emploi a été tout un défi, se rappelle l'intéressé, car je ne connaissais vraiment pas les habitudes des gens d'ici. J'avais beau parler français et anglais, il a fallu que je m'habitue à l'accent québécois. Mais j'ai finalement eu de la chance, car les circonstances ont fait que je me suis retrouvé gérant en octobre, au bout de seulement deux mois. »

Jihad Charara reconnaît que la barre était haute. « C'était trop vite, mais j'ai une nature persévérante. En fait, les patrons trouvaient que je faisais un bon travail et ils ont vite vu que j'avais un talent en résolution de problèmes. »

En 1992, la bannière La Maisonnée a d'importantes difficultés financières. « Je me suis tourné vers la bannière Couche-Tard et j'ai eu la chance de dîner avec son fondateur, Alain Bouchard, poursuit le Gatinois d'adoption. Cet homme qui possédait alors 300 dépanneurs m'a fortement inspiré. En fait, il est devenu mon mentor, si bien que j'ai loué mon propre dépanneur en 1996 ! »

Pour le jeune fonceur, la progression s'amorce. Deuxième location en 1998, achat du dépanneur Chénier en 2000, troisième magasin en 2002, le tout suivi en 2004 de l'acquisition des premiers multiplex. « Aujourd'hui, je gère 12 dépanneurs, une animalerie, 150 logements, 6 chalets, 2 immeubles occupés par des organisations gouvernementales et un parc de 89 roulottes. Et je viens de faire l'acquisition à Chelsea d'un centre commercial qui comprend une épicerie de 15 000 pi², le tout associé à un projet de poste d'essence, avec lave-auto et café ! » énumère-t-il avec autant de naturel que quelqu'un qui compterait les livres dans sa bibliothèque...

Savoir-faire entrepreneurial

Au moment de son acquisition, le dépanneur Chénier affichait un chiffre d'affaires annuel de 900 000 \$, qui est maintenant de 3,5 millions. La publicité y est pour quelque chose. « Nous avons une clientèle quelque peu captive et nous nous trouvons très près d'Ottawa, une ville plus limitée en matière d'heures d'ouverture et de choix de bières. J'ai donc une entente avec le quotidien *Ottawa Sun* : je suis dans le journal 26 ou 27 fois par année, moyennant un budget de 23 000 \$. J'annonce le prix de la bière et je choisis un *loss leader* ; tout ça m'amène beaucoup de monde – je peux même doubler mon volume, à certaines fêtes. De plus, les compagnies de bière contribuent à ces dépenses en publicité ; c'est donc une situation gagnant-gagnant pour tout le monde ! »

Malgré l'envergure de son entreprise, M. Charara précise qu'il ne travaille que 35 heures par semaine. « Ce n'est pas beaucoup pour tout ce que je réalise, mais j'ai un bon système, explique-t-il. Tout d'abord, je n'ai pas de problème de main-d'œuvre, car je traite bien mon monde. Je peux donc compter sur une équipe fidèle : certains sont avec moi depuis une quinzaine d'années. Ils doivent travailler fort, mais je les respecte. Chacun a un bon salaire, et je partage une partie des bénéfices avec mes employés clés ! »

Le deuxième secret de la réussite, c'est la mise en place de contrôles, estime l'homme d'affaires. « C'est bien simple : tout doit être contrôlé ! En commençant par les achats : le choix des produits, l'exactitude des factures reçues, la vérification de la marchandise livrée par les fournisseurs, le suivi des stocks. Et on ajoute à cela les horaires des employés, les dépôts bancaires, la marge de profit... C'est un cercle, et tout doit bien se tenir ! »

L'autre chose, c'est de ne pas avoir peur du financement. « La seule façon de s'enrichir, c'est d'accepter d'avoir des dettes d'affaires ! Pas pour s'acheter une grosse maison ou une grosse voiture, mais pour s'en servir comme levier ! À un moment donné, mon banquier m'a dit "Il te faut une marge d'exploitation", se rappelle-t-il. Comme j'étais nouveau au pays, je ne connaissais pas le principe. Mais je suis une personne qui sait écouter, car je trouve que l'humilité est un bon outil pour avoir du succès. J'ai donc obtenu une première marge de crédit à 3000 \$, ce qui m'a permis de souffler. Puis je l'ai augmentée progressivement. Évidemment, il est important de négocier de bons taux ! »

Dernier élément mais non le moindre : la parole donnée. « Quand je conclus un contrat d'exclusivité avec un fournisseur, que ce soit par l'entremise de l'AMDEQ ou autrement, il sait que je vais le respecter. Je ne vais pas essayer de

jouer sur les chiffres. C'est une question d'honnêteté. Et même si je me rends compte que j'ai signé une entente qui ne m'avantage pas, je la respecte jusqu'à la fin. Mais au moment du renouvellement, je renégocie fort pour compenser ce que j'ai perdu ! Avec le temps, les fournisseurs apprennent à te connaître : ils savent que quand tu dis quelque chose, ça vaut cher. Gagner la confiance des fournisseurs ou de son banquier, ça se fait de la même façon : en tenant parole. » Voilà bien des principes assurément gagnants, à en juger par les résultats obtenus par notre interlocuteur !

