

Hearth & Home



Ray et Dan Bonar, le père et le fils, font équipe à la gestion des ventes et du marketing.

Forger des liens durables... une culture d'entreprise.

Par Bill Sendelback

L'acronyme de l'Industrial Chimney Company – ICC – pourrait tout aussi bien être celui de sa démarche commerciale : « Indiscutablement Centrée sur le Client ».

Photos : © 2016 Riccardo Cellere Photography. www.riccardocellere.com.

Rares sont les entreprises qui ne se vantent pas de leur excellent service à la clientèle. Mais ont-elles toutes raison de le faire? Dans le cas d'un grand fabricant de foyers et de cheminées qui, au fil de ses 25 ans en affaires, n'a jamais perdu un seul client, la réponse est indiscutablement « oui ». Selon plusieurs de ses clients, l'*Industrial Chimney Company*, mieux connue par son acronyme ICC, est la véritable incarnation d'une entreprise dédiée à sa clientèle.

« Notre démarche commerciale est axée sur les rapports humains », explique Ray Bonar, vice-président d'ICC. « Nous forçons des liens solides avec nos clients, et ce, en évitant les décisions visant le court terme. C'est Lloyd Pugh qui nous a appris à penser à long terme, et notre succès est le témoignage de cette stratégie. »

NDÉ : Lloyd Pugh avait fondé la firme de représentation Lloyd Pugh & Associates qui offrait à ses clients des services de vente et de marketing. Après son décès, son fils, Tom Pugh, en prit la gouverne. Les deux furent le fer de lance de l'industrie du foyer et du chauffage d'appoint.

Il y a environ 26 ans, Ray Bonar était un distributeur de produits de chauffage d'appoint dans l'Ouest canadien. Doug Singer, aujourd'hui partenaire de Bonar au sein d'ICC, était alors vice-président de la division d'ingénierie de l'entreprise Cheminée Sécurité. L'ingénieur André Bibaud y était le bras droit de Singer.

Ces trois hommes crurent qu'ils pouvaient fabriquer de meilleures cheminées. Après avoir passé une année et demie à ériger leur plan, leur entreprise vit le jour sous le nom *Industrial Chimney Company* (ICC). L'entreprise célèbre cette année son 25^e anniversaire.



L'équipe de direction d'ICC (de gauche à droite) : Daniel Laviolette, Jean-François Houle, Josée Longchamp, Dan Bonar, Louise Cléroux, Lesley Fournier, Ray Bonar, Claude Maziade, Annie Ward, André Bibaud et Steve Rea (absent : Doug Singer).

À ce jour, les trois fondateurs demeurent les propriétaires actifs d'ICC. Bonar et son partenaire Singer sont aujourd'hui, selon Bonar, en « semi-retraite ». L'ensemble de la gestion de l'entreprise est mené par une équipe futée d'actionnaires-partenaires et tandis que Singer et Bonar se partagent le rôle de directeur général, le premier se concentre principalement sur la production et la conception des produits et le second se consacre aux ventes et au marketing.

Bibaud, quant à lui, est chef du service de recherche et développement de l'entreprise. Le fils de Singer, Steve, est chef de la division des cheminées commerciales et industrielles. Le fils de Bonar, Dan, est chargé du marketing des produits résidentiels. Au fil du temps, la croissance de l'entreprise a permis à des employés clés de devenir partenaires. Aujourd'hui, une dizaine de partenaires actifs participent aux activités quotidiennes de l'entreprise.

« Nous avons toujours tenu à ce que les détaillants de foyers spécialisés forment la base de notre industrie », explique Bonar. « Dès le départ, nos efforts ont été déployés vers la vente par leur biais. Nous cherchons à cultiver des rapports à long terme qui peuvent contribuer au succès de nos clients et de notre entreprise. » Bonar explique qu'ICC a su réussir sur ce plan grâce à sa fabrication de produits innovateurs de grande qualité vendus en exclusivité par des détaillants de foyers spécialisés.



Une des deux machines de soudage laser automatisé d'ICC servant à la fabrication des conduits et des parois pour ses produits de cheminées résidentielles.

« Nous nous acharnons à établir et à maintenir des rapports à long terme avec les meilleurs distributeurs et détaillants de l'industrie », dit-il. Pour ce faire, ICC, par l'entremise de représentants indépendants du fabricant, vend ses produits à des distributeurs bien établis qui, ensuite, font affaire avec les détaillants spécialisés. « Nous ne vendons pas directement à des détaillants, et nous ne vendons pas nos produits résidentiels via aucun autre réseau commercial comme ceux des marchands CVC ou des marchands de masse », explique-t-il. ICC vend toutefois ses nouveaux produits de cheminées commerciales et industrielles par

l'entremise de ses représentants-spécialistes commerciaux et industriels.

Le tout premier produit de la nouvelle entreprise, il y a 25 ans, était la cheminée à pression commerciale et industrielle UL 103. Elle fut immédiatement suivie par la bien connue cheminée isolée Excel Classe A, conçue pour les foyers au bois et les poêles à bois, ainsi que par le tuyau de poêle double paroi ULTRANoir.

Au fil des 25 années suivantes, ICC ajouta à sa gamme de produits le tuyau de poêle simple paroi Excel Prime, la gaine de cheminée rigide Excel, le système d'évacuation à évent direct Excel Direct pour les appareils au gaz, l'Excel Pellet pour les cheminées d'appareils à granules et la cheminée isolée de grand diamètre, le modèle RIS.



Fabrication d'évents à condensation VIC de la gamme de produits industriels d'ICC.

En 2013, l'entreprise s'engagea sur trois ans dans une démarche de développement de produits afin d'offrir à un tout nouveau marché non résidentiel une toute nouvelle gamme distincte de cheminées commerciales et industrielles. Cette gamme comprend aujourd'hui l'évent isolé IS, l'évent à condensation simple et double paroi VIC, de même que l'ensemble des produits VIP dont l'évent à pression, le conduit d'évacuation pour hotte de cuisine et la cheminée à pression positive.

« Il reste quelques failles à combler en ce qui concerne cette nouvelle gamme », avoue Bonar. « Nous nous étions établi un plan sur cinq ans pour les ventes commerciales et industrielles de ce projet. Maintenant, trois ans plus tard, nous avons déjà surpassé, et de loin, nos objectifs. » En plus d'occuper une place importante dans le domaine des cheminées, ICC est devenue un grand nom dans le domaine des foyers au bois écologiques à haut rendement grâce à ses

gammes de produits RSF et Renaissance. Singer avait développé le foyer BIS lorsqu'il était chez Cheminées Sécurité et Bonar les vendait par l'entremise de sa franchise de distribution.



Soudeur à l'œuvre sur les touches finales d'une boîte à feu du foyer Opel, de la gamme RSF.

Bonar explique : « Singer et moi aimions beaucoup l'idée d'un modèle de foyer encastrable à combustion contrôlée qui brûlait comme un poêle à bois et pouvait chauffer l'ensemble de la maison jusqu'au matin. Nous avons alors installé des foyers RSF Opel dans chacune de nos résidences et nous les avons beaucoup appréciés. Donc, lorsque la gamme a été mise en vente, nous l'avons achetée. »

Après avoir relocalisé ses opérations du nord de la Colombie-Britannique au Québec en 2001, ICC se consacra à sa propre production et à l'expansion de la gamme RSF. « Nous continuons à l'actualiser », explique Bonar. « Elle comprend maintenant deux modèles offrant, selon les essais, un taux de 2,5 g/h, ainsi que le modèle Delta Fusion, le premier certifié conforme à la norme de l'EPA portant sur le taux de combustion unique. »

ICC offre aussi sa gamme de foyers au bois Renaissance. « Les modèles Renaissance ont été conçus pour offrir aux consommateurs un foyer traditionnel écologique à combustion propre », explique Bonar. « Ils n'ont pas été conçus comme des appareils de chauffage. Ce sont des modèles haut de gamme, d'une esthétique soignée, offrant des taux d'émissions faibles. »

Bonar explique qu'ICC a choisi le mauvais moment pour lancer la gamme de produits Renaissance; lors de la chute du domaine de la construction de maisons neuves. « Ce qui veut dire que les ventes durant les premières années n'étaient pas celles escomptées », dit-il. « Cependant, les ventes s'annoncent très bien à présent, notamment quant au nouveau grand modèle au bois, notre foyer Linéaire. »



Alimentateur multi-bobines à changement rapide pour la nouvelle ligne de coupe haute précision d'ICC

« Le succès de notre entreprise a reposé sur l'ingénierie de cheminées dont l'installation était, d'abord et avant tout, plus facile et plus rapide. De plus, nous concevons de nombreuses pièces passe-partout convenant à de multiples grandeurs ainsi que divers projets dont le but est de réduire le nombre d'*SKUs* (UGS - unité de gestion de stock) et d'aider les détaillants et les distributeurs à combler leurs inventaires tout en minimisant leur besoin d'espace et l'investissement requis. »

Tous les produits d'ICC sont fabriqués dans son usine de 120 000 pi² située à Saint-Jérôme, au Québec, où se trouve également le siège social de l'entreprise. L'usine fonctionne 24 heures par jour, 5 jours par semaine, et l'on y retrouve plus de 200 employés. « Nous avons dernièrement ajouté 30 000 pi², mais nous avons toujours de l'espace pour nous permettre de grandir », explique Bonar. « Nous avons un terrain suffisamment grand pour doubler la superficie de notre usine lorsque nous en aurons besoin. »

ICC ne prévoit pas s'aventurer dans le domaine des appareils au gaz, mais « nous continuerons à exploiter les produits spécialisés au bois, que ce soit les modèles décoratifs haut de gamme ou les appareils de chauffage à haut rendement. Bien entendu, nous continuerons d'améliorer nos gammes de cheminées. »

La part de marché d'ICC au Canada dans le domaine des cheminées pour les systèmes résidentiels au bois est très importante, et Bonar affirme que les affaires sont stables. « La croissance de notre part de marché s'explique par l'ajout, l'an dernier, de nouveaux produits tels que le tuyau de poêle simple paroi ainsi que notre système d'évacuation à évènement direct dont les ventes augmentent de façon soutenue. » Les affaires d'ICC dans le domaine des foyers témoignent aussi d'une croissance stable, quoique moins accélérée, selon Bonar. « Mais grâce au nouveau modèle Linéaire, et au tout nouveau Delta Fusion, nous prévoyons une hausse importante des ventes. »

Les affaires d'ICC aux États-Unis dans le domaine des cheminées pour les systèmes au bois sont « excellentes et en croissance soutenue ». Bonar prévoit également, sur le marché américain, des hausses dans la vente du système d'évacuation à évènement direct et du tuyau de poêle simple paroi. « Nous avons une large part du marché des cheminées d'appareils à granules aux États-Unis comme au Canada, explique-t-il, mais ce marché éprouve des difficultés depuis les dernières années, ici comme aux États-Unis. »

Les ventes d'ICC ne se limitent pas, toutefois, à l'Amérique du Nord. « Nous faisons affaire de façon soutenue avec le Japon depuis de nombreuses années, affirme Bonar, et nous vendons aussi en Amérique du Sud et même en Russie. » Les ventes totales d'ICC se répartissent à 50 % au Canada, 45 % aux États-Unis et 5 % outremer.

Selon Bonar, « nous tirons parti de trois très forts avantages concurrentiels. Nous avons considérablement investi dans le processus de développement de produits, et nous nous sommes dotés d'installations hors pair de même que d'une équipe d'ingénierie remarquable, ce qui nous permet d'effectuer nos propres essais en fonction des normes UL et EPA. Et nous nous démarquons car nous possédons aujourd'hui une machinerie à la fine pointe de la technologie nous permettant de fabriquer des produits d'une qualité supérieure – ou du moins équivalente – à celle des autres. Nous avons aussi une équipe de gens très habiles, et ce, dans chacun de nos services. »



Deux employés d'ICC occupés à rouler une cheminée de grand diamètre en acier inoxydable.

Les clients d'ICC semblent appuyer la direction empruntée par l'entreprise, particulièrement en ce qui concerne l'attention portée à sa clientèle. « La vie serait simple si tous nos fournisseurs étaient comme ICC », explique Mike Nordby, vice-président de Brownstone Distributing, distributeur située à Minneapolis, au Minnesota. « Nous étions le tout premier distributeur américain d'ICC il y a 25 ans. L'entreprise n'a jamais cessé de prouver sa convivialité, si bien que, compte tenu de la qualité de ses produits et de son service à la clientèle de même que de son excellente capacité d'intervention, nous lui attribuons une note de 10 sur 10. »

Au Canada, la première entreprise de distribution d'ICC, il y a 25 ans, était la Northwest Stove, une entreprise dont le siège social se situe à Langley, en Colombie-Britannique.

« Nous sommes ravis de nos rapports avec ICC, et il est vrai que son équipe a ses clients à cœur », explique son président David Rosvold. « ICC est reconnue comme chef de file sur le plan technologique, et elle ne cesse d'améliorer ses produits. Toutefois, on sait peut-être moins qu'ICC est une entreprise familiale. Ce n'est pas par hasard que nos relations d'affaires avec son équipe ne sont pas uniquement axées sur les ventes. Nous sommes fiers d'être distributeurs pour ICC. »

« Cela pourrait vous sembler un peu sentimental et cliché, mais... nous adorons ICC », avoue Kirk Newby, président de la Associated Energy Systems/AES, distributeur desservant la côte ouest américaine, et dont le siège social est situé à Kent, dans l'état de Washington.

« L'entreprise a une bonne vision de ce que l'on doit accomplir, et collabore avec nous afin d'atteindre nos objectifs communs. Elle est très présente sur le marché, à l'affût de ses tendances et tout à fait réaliste quant à son évolution. ICC se démarque des autres fournisseurs en cela qu'elle n'essaie pas de vendre ses produits à tous et chacun. Elle se concentre exclusivement auprès des distributeurs. »

S'adressant à un groupe de fabricants, un détaillant spécialisé aurait dit : « J'aimerais vous voir passer autant de temps à conserver nos relations d'affaires que vous en avez passé à les établir. » Pour le fabricant qui n'a jamais perdu un client, il semble qu'ICC a très bien compris ce message, et ce, depuis 25 ans déjà.