



Paul's Transport : Au-delà de la croissance organique

L'entreprise intensifie sa présence et élargit son bassin de clients

Paul Bhangal a émigré au Canada depuis l'Inde, son pays natal, alors qu'il n'avait que 13 ans. Comme l'ont fait de nombreux immigrants, ses parents ont choisi le Canada pour élever et éduquer leurs enfants et ont décidé de travailler d'arrache-pied pour tirer profit au maximum des opportunités offertes. C'est exactement ce que leur garçon a fait en établissant deux entreprises prospères, la première à Mississauga, en Ontario et sa filiale en propriété exclusive en Inde, qui contribuent chacune à la croissance de l'autre.

Petit historique : Après avoir travaillé pendant cinq ans comme courrier pour le transport de fret aérien dans la région du Grand Toronto, Paul Bhangal est passé au domaine de la logistique du fret maritime. Avec cette expérience et la collaboration de sa femme Jass et de son beau-frère Karni Clair, M. Bhangal a lancé Paul's Transport en 1989. À l'origine, ils offraient des services complets et partiels de transport par camion de frets aériens et maritimes. « Nous avons travaillé 14 heures par jour, 7 jours par semaine pour mettre l'entreprise sur les rails », a dit M. Bhangal. Cette éthique de travail, combinée à un service à la clientèle exceptionnel, continue de guider l'entreprise qui compte maintenant 85 employés.

D'égle importance : Il faut être à l'écoute des clients et se réorienter au besoin. En 1991, une demande croissante a attiré l'attention de Paul's Transport sur les conteneurs maritimes intermodaux et l'entreprise a totalement quitté le transport aérien pour devenir un transporteur de conteneurs.

Depuis, l'entreprise est dans un mode de croissance; elle a intensifié sa présence avec des installations de plus en plus importantes et a connu une augmentation de sa clientèle et de ses revenus. « Nous desservons toutes les industries qui expédient des biens en Ontario au moyen de conteneurs maritimes », a dit M. Bhangal. En 2000, l'entreprise a acheté un terminal de stockage de conteneurs afin d'aider ses clients à réaliser des économies. « À ce moment, les entreprises ferroviaires manquaient d'espace et leurs frais de stockage de conteneurs sont passés de 25 \$ à 200 \$. Nos clients et l'industrie avaient besoin d'une option à moindre coût, alors nous sommes devenus cette option », a-t-il dit. En 2005, Paul's Transport est devenu un terminal de conteneurs maritimes sous contrôle douanier de Douanes Canada.

En 2010, l'entreprise a acheté plus de 10 acres additionnels et des dispositifs de levage de conteneurs pour répondre à la demande croissante et pour s'assurer de maintenir un niveau de service élevé. En 2011, Paul's Transport a ouvert une filiale en propriété exclusive à New Delhi en Inde chargée d'assurer le traitement des services d'administration, y compris



Fourni

Paul Bhangal a lancé Paul's Transport en 1989 avec sa femme et son beau-frère. « Nous deviendrons un point de service unique pour nos clients », a-t-il dit.



l'entrée des données quotidiennes et la production des rapports. Cette stratégie a été établie en réponse à la croissance de l'entreprise et pour soutenir l'orientation vers le service à la clientèle de l'entreprise.

Paul Bhangal a ouvert le bureau de New Delhi avec cinq employés. Le bureau compte maintenant plus de 50 employés, dont 15 sont à leur poste dès 3 h HNE pour compiler les données générées jusqu'à minuit la veille. « Sans ce bureau, nous ne serions pas en mesure de fournir le niveau de service que nous offrons aujourd'hui ».

En constatant à quel point le service fonctionnait bien, d'autres firmes de logistique ont communiqué avec le bureau de New Delhi pour demander que l'entrée de leurs données soit prise en charge, créant ainsi une nouvelle source de revenus qu'il n'avait pas anticipée. En fait, depuis 2011, l'entreprise a connu une croissance de ses revenus de 10 % année après année.

« La question est de savoir quel sera l'impact de ce service en croissance sur l'entreprise Paul's Transport's », a indiqué John Cho, directeur du groupe national des services de transactions auprès de KPMG. « Si le service est lucratif, il faudrait peut-être songer à agrandir la filiale et à dédier du personnel aux activités de Paul's Transport. »

C'est exactement ce que M. Bhangal a fait. Les opérations à l'étranger, WorldwideBMO, forment désormais une entité distincte de Paul's Transport et sont dirigées par le fils de Paul Bhangal, Parvinder. Le plan est d'intégrer d'autres secteurs industriels tels que les services financiers et médicaux.

Vision pour l'avenir : Paul's Transport élargira ses services de transport maritime à Montréal ainsi qu'aux É.-U. dans les ports de New York, de la Pennsylvanie et du Massachusetts. « Nous deviendrons un point de service unique pour nos clients », a dit M. Bhangal.

Conseils de la CIBC – Comment élargir vos activités au moyen de l'acquisition

- 1. Définir vos objectifs à long terme** L'acquisition peut offrir des opportunités de croissance importantes, que vous songiez à pénétrer un nouveau marché, à développer vos capacités à l'interne ou à accroître vos parts de marché. Débutez avec une évaluation approfondie de l'état actuel de votre entreprise : objectifs, forces et faiblesses à l'interne. Assurez-vous que votre entreprise dispose de la structure et des ressources nécessaires pour soutenir l'acquisition sans interrompre le rendement actuel.
- 2. Évaluer attentivement les cibles** Une fois la vérification interne effectuée, observez les opportunités et menaces extérieures à votre entreprise sur le marché. Positionnez-vous de façon optimale pour atteindre le succès en effectuant vos recherches sur les entreprises potentielles à acquérir. Évaluez la mesure dans laquelle la culture d'entreprise, les ressources humaines, les clients, les produits et la couverture géographique cibles complètent votre entreprise actuelle. Il est essentiel que l'acquisition permette une efficacité opérationnelle, des opportunités d'expansion et(ou) réponde à des besoins actuels non satisfaits au sein de votre bassin de clients.
- 3. Planifier le processus d'intégration** Une fois qu'une cible est choisie, planifiez la façon et le moment d'intégrer les ressources et compétences additionnelles au sein de votre entreprise. Il est aussi important d'établir à l'avance des indicateurs de rendement clés pour la transition. Ainsi, vous pourrez mesurer la réussite de l'intégration en vous assurant de réaliser les étapes importantes tout en continuant d'offrir une expérience sans coupure à vos clients.

Pour en savoir plus, visitez le site cibc.com/conseilsauxentreprise



Star Business Club

Publié en anglais le 16 juillet 2014

Contenu créé par Metro Media Sales Content Solutions, metromediasales.com