

Les prémisses...

Une occasion à saisir

À la fin des années 1980, un concours de circonstances place Solange Dugas devant un choix. Sans le savoir, la décision d'embarquer dans l'aventure de GB Micro va changer le cours de sa vie.

Dans les années 80, les premiers ordinateurs personnels sont fabriqués à grande échelle. En 1983, deux associés profitent de l'occasion pour lancer GB Micro, qui va œuvrer dans le domaine de la mémoire vive et du courtage de composantes électroniques, à ce moment en pénurie sur le marché.

Leurs clients cibles sont les OEM (manufacturiers d'équipements originaux) qui ont besoin de composantes pour les cartes maîtresses, ainsi que les revendeurs en informatique qui vendent des ordinateurs aux entreprises et aux particuliers.

Pour prendre d'assaut le marché, des bureaux sont installés à Toronto en 1985.

Solange fait quant à elle carrière à Montréal chez West Chemical Products, après avoir occupé à Montréal et à Calgary des postes en marketing chez Canadian Pacific Railway. Mais en 1987 se présente à elle l'occasion de remplacer l'un des deux associés, qui décide de se retirer de l'entreprise pour se consacrer à un autre projet.

« Il fallait que je prenne la décision: saisir ou non cette *opportunité* ? »

Choix

ARCTIC WOLF

Le pari est risqué : rester dans une entreprise établie ou partir de zéro chez GB Micro, une *start-up* composée de cinq personnes.

« **J'ai décidé de plonger.** » Âgée de 27 ans, Solange vit une grosse année : un mariage en août, son arrivée chez GB Micro en octobre et une première grossesse en janvier 1988.

L'idée d'être entrepreneure séduit Solange, qui se bute à un premier écueil six mois plus tard. Le deuxième associé quitte lui aussi le navire pour démarrer une entreprise faisant directement compétition à GB Micro.

« **C'est là que le défi commence vraiment pour moi.** »

Décision





Se relever les manches

Avec un baccalauréat en Finances et Marketing de l'Université McGill en poche et une expérience de quelques mois comme entrepreneure, Solange se retrouve seule à piloter GB Micro.

« Mon but à ce moment, c'est de survivre. »

Elle s'entoure de deux personnes d'expérience dans l'industrie et elle fonce tête première. Sa mère Anita, déjà à l'emploi chez GB Micro dans le domaine de la vente et qui a ouvert les bureaux de Toronto, vient l'aider pendant trois mois à Montréal.

En 2022, Anita travaille toujours pour GB Micro. « C'est l'employée de plus longue date! Elle vend des unités de stockage de 8 Terabytes! »

En 1990, avec davantage d'inventaire en entrepôt, GB Micro déménage dans un local de 6 000 pieds carrés.

Mère & fille

Informatique

D'alliés à rivaux

En 1992, GB Micro vit une crise inattendue. Solange, qui vient d'accoucher de son deuxième enfant, perd un représentant clé. Comme si ce n'était pas assez, cet ancien employé recrute deux autres représentants travaillant chez GB Micro.

« Ils sont tous allés travailler pour une petite compagnie qui voulait faire la même chose que nous. »

Il ne reste plus que six représentants qui doivent alors redoubler d'efforts pour faire du développement de marché et contrer cette nouvelle compétition.

Heureusement, les efforts portent fruit. Un an plus tard, GB Micro double sa superficie et arrive à vendre à de grandes chaînes de détail.

« On a vendu en magasin la première clé USB que Bureau en Gros a achetée. »

Avec le temps, en plus de la mémoire, les composantes d'ordinateurs sont ajoutées à la gamme de produits, tels que des cartes maîtresses, des disques durs, des cartes réseau et des unités d'alimentation. Ces produits sont distribués aux revendeurs informatiques, qui procèdent à leur propre assemblage.

« C'était l'ère du clone. Tout le monde assemblait ses propres ordinateurs. »



Revoir sa stratégie

À la fin des années 90, GB Micro met en place une division de courtage, dont l'un des importants clients, Nortel, achète des composantes.

Ce bon coup réserve toutefois une mauvaise surprise. En 2001, Nortel connaît des difficultés financières et doit éventuellement se placer sous la protection de la Loi sur les arrangements avec ses créanciers.

GB Micro en est durement affectée puisqu'elle doit gérer un important inventaire largement constitué en vue de ventes à Nortel.

« On a perdu plus d'un million de dollars. »

GB Micro tente de reprendre du galon, au moment même où l'industrie informatique et des composantes traverse un dur moment. Plusieurs compétiteurs ferment leurs portes. Ce contexte et l'inventaire en surplus forcent GB Micro à repenser ses stratégies d'affaires et ses activités.



Dans l'élaboration de son plan d'action, Solange et son équipe décident de fermer la division courtage. Les efforts sont concentrés sur la mémoire d'ordinateur et les produits de stockage pour les chaînes de détail et les revendeurs informatiques.

« On retourne à notre *core business*. »

Dans la foulée, les bureaux de Toronto et ceux de Vancouver, ouverts dans le milieu des années 1990, sont rapatriés à Montréal, et quelques mises à pied sont effectuées. Cela n'affecte toutefois pas les affaires à travers le Canada.

« Nous expédions la grande majorité de nos commandes dans l'Ouest canadien par avion et les clients reçoivent les colis le lendemain. »



Vision et valeurs...

Des forces qui rapportent

En relation avec de nombreux fournisseurs, des revendeurs informatiques et de grandes chaînes de détail, GB Micro se démarque grâce à son service hors pair et clé en main, ainsi que par l'expertise de sa force de vente.

Dans les années 2000, GB Micro distribue des produits informatiques à de grandes chaînes comme Bureau en Gros, Best Buy, Canadian Tire, WalMart, Shoppers Drug Mart, Centre Hi-Fi et Jean Coutu, etc. En plus des produits de stockage et de mémoire, GB Micro diversifie ses activités en entrant dans le marché des produits électroniques grand public, promotionnels, et de la photo.

L'entreprise est prête à répondre aux demandes de ses clients. Elle peut autant expédier les stocks à leurs entrepôts qu'à leurs magasins, ou encore directement à leurs clients : « C'est ce qu'on appelle le *drop ship*. Ça veut dire qu'il y a un produit sur leur site web, mais eux ne l'ont pas en inventaire et c'est nous qui l'expédions. »

Grâce à des représentants qui ont des connaissances techniques, GB Micro se différencie de la compétition.

L'entreprise se place fréquemment en première place comme distributeur au Canada pour Kingston Technology, l'un des plus gros manufacturiers de mémoire et de produits de stockage au monde.

« Nos compétiteurs sont surtout des entreprises multinationales ou américaines. »

Par exemple, lorsqu'un revendeur appelle une multinationale pour avoir des conseils, il doit connaître son code de produit, mais aussi ce qu'il cherche. Chez GB Micro, les représentants connaissent toutes les sortes de mémoires, toutes les sortes d'ordinateurs et peuvent accompagner les clients à identifier les produits exacts dont ils ont besoin pour les serveurs et autres équipements.

Se différencier

Clés en main

« On sait exactement de quel produit le client a besoin selon les spécifications de chaque modèle d'ordinateur. »



Un service à toute épreuve

Solange sait à quel point il est nécessaire de pouvoir compter sur une équipe de *management* compétente et dévouée.

« L'opinion de chaque coéquipier a pour moi une grande valeur. »

Avec aujourd'hui une équipe complète de vente et de *management*, dont certains membres sont fidèles depuis plus de 15 ans, GB Micro se démarque par son service. Son taux de remplissage (*fill rate*), se situe à plus de 99 %, ce qui signifie que la vaste majorité des commandes sont remplies et qu'il n'y a pas de rupture de stock.

Cela s'explique entre autres grâce aux relations solides bâties avec des fournisseurs de longue date. Entre 2005 et 2021, Solange et son équipe gagnent plusieurs prix en tant que meilleur partenaire d'affaires et pour leur niveau de service.

« Pour nous, ce qui est important, c'est la **confiance**. Notre réussite est basée là-dessus. »

Reconnue pour son intégrité, l'équipe ne promet jamais des produits qu'elle n'est pas certaine de livrer et fonde ses décisions sur le long terme. « Les clients ont confiance. C'est la clé de notre succès. »

Certaines chaînes annulent même des ententes avec des distributeurs mondiaux pour faire affaire avec GB Micro, parce qu'elles ont la certitude de voir tous leurs besoins comblés au bon moment. Elles apprécient particulièrement que GB Micro effectue une gestion très efficace de ses inventaires.

**Équipe gestion
de la comptabilité**





Congrès 2022
Gr. Millenium Micro

S'engager, c'est **payant**

Mère de trois enfants, Solange a à cœur le développement du plein potentiel de la nouvelle génération. Elle s'engage auprès du Fonds de développement de l'école primaire et secondaire Vanguard, spécialisée pour les élèves ayant des difficultés d'apprentissage.

En plus de siéger sur le conseil d'administration pendant quatre ans, Solange fournit à l'école toutes sortes de produits informatiques comme des sacs pour ordinateurs, des câbles USB ou des chargeurs.

Elle et son équipe participent aussi à l'organisation du tournoi de golf annuel, une collecte de fonds phare pour cette institution.

« Deux de mes employés ont des enfants à cette école. C'est une façon bien à nous de contribuer à leur succès. »

Depuis 1998, Solange est membre de l'organisation d'affaires YPO (Young President Organization). Elle a également siégé sur le conseil d'administration de Loto-Québec de 2003 à 2007 et en a assuré la présidence en 2008.

À travers les années, elle s'est impliquée dans diverses organisations, dont la Société canadienne du cancer (patronne d'honneur, fantaisies des fêtes 1995-1997), le Musée des beaux-arts de Montréal (membre comité du bal 1997), Leucan (membre du comité organisateur en 2005), L'Orchestre symphonique de Montréal (co-présidente du Bal en 2008) et le Centre des femmes de Montréal en 2015 (l'une des marraines de la collecte de fonds).

Engagement

S'adapter à l'air du temps

Pour répondre à toutes les demandes et à l'évolution de la technologie, GB Micro ajoute des cordes à son arc. Avec des gammes de produits de plus en plus étendues et une augmentation marquée de clients, l'entreprise se dote en 2013 de locaux six fois plus grand qu'en 1990.

Elle se spécialise aussi dans la logistique, appelée *third-party logistics* (3PL). Au lieu d'acheter des produits et de les revendre, cette division permet de facturer le client pour le stockage et d'expédier la marchandise pour lui. C'est ce qu'on appelle le *pick, pack and ship*.

« Il y a une grande demande pour les gens qui ont besoin d'entreposer leurs produits et de les faire expédier. »

GB Micro peut ainsi recevoir et entreposer les produits d'entreprises qui veulent tenir un inventaire au Canada. « L'un de nos objectifs est la croissance de cette division. »

Service

De bons et moins bons coups

La technologie et la rapidité avec laquelle elle se développe engendrent inévitablement quelques ratés. En 2015, GB Micro distribue des montres intelligentes avec un prix de détail de 99, 99 \$. Loin de l'efficacité de la Apple Watch que l'on connaît aujourd'hui, les mises à jour de ces montres sont laborieuses. « On a eu beaucoup de retours. Ce n'était pas un succès. »

Malgré cela, GB Micro arrive toujours à tirer son épingle du jeu, entre autres dans le monde du *gaming*, en signant des ententes avec des noms importants comme Corsair, Mushkin, Hyper X et Enhance Gaming pour la distribution de casques, claviers, souris, haut-parleurs et barres de son.

« Notre but, c'est de perdurer dans le temps en essayant de voir toujours plus haut pour faire croître l'entreprise. »

Des acquisitions synergiques

Détitrice de l'entièreté des actions de GB Micro en 2018, Solange a maintenant les deux mains sur le volant pour amener son entreprise à un autre niveau. Dans sa mire : l'acquisition d'entreprises de distribution.

Sachant que la cybersécurité est de plus en plus une préoccupation pour ses clients, GB Micro arrive à faire l'acquisition de Documens Distribution, un distributeur de logiciels de sécurité.

La patience est de mise puisque cette acquisition est dans l'air depuis plus de cinq ans. L'un des deux associés, Éric Charbonneau, s'est même joint à GB Micro pour prendre les rênes de cette nouvelle catégorie de produits.

Ce mariage est tout naturel puisque Documens Distribution vend à presque tous les revendeurs informatiques, qui achètent non seulement du stockage et de la mémoire, mais aussi des antivirus.

« On unit nos forces. Ce sont des produits complémentaires. »

Afin d'être à l'affût des nouvelles technologies et d'augmenter son offre de produits, Solange compte bien faire d'autres acquisitions, mais toujours en ayant une croissance contrôlée. « Quand on fait des acquisitions, il faut les intégrer. Il faut s'assurer que dans cette croissance, on reste profitable. »



En coulisse...

La fidélité en affaires, gage de succès

Une part du succès de l'entreprise de Solange Dugas repose sur la fidélité de son équipe de direction, dont certains membres cumulent plus de 20 ans d'expérience au sein de GB Micro.



**Pousser
les
limites**

Solange Dugas
Présidente de GB Micro

Organisée et réfléchie, Solange est reconnue pour être une entrepreneure qui pousse les limites toujours plus loin. Elle est constamment à la recherche de façons pour améliorer l'efficacité de son entreprise afin de la faire grandir et surtout d'en assurer la pérennité. **« On ne peut pas rester stagnant en affaires. »** Elle porte un grand respect pour sa garde rapprochée, qui sert de référence lorsqu'elle doit faire des choix décisifs. D'autant plus que son équipe de *management* est fidèle depuis plusieurs années, ce qui renforce la confiance qu'elle lui porte.



**Gérer
avec
audace**

Frédéric Barbe
Directeur de l'équipe VAR/SI

Père de trois enfants, Frédéric place sa famille au centre de la majorité des décisions importantes de sa vie. Cette philosophie se transpose aussi dans ses relations avec l'équipe de GB Micro, qu'il considère comme une famille qui l'a vu évoluer depuis 20 ans. Avant de se spécialiser en vente, il fait ses études en programmation tout en travaillant dans l'entreprise familiale, où il a pu découvrir et comprendre le monde de la PME et ses défis. Ce travail lui a permis de devenir la personne touche-à-tout qu'il est aujourd'hui. Frédéric prend toujours ses décisions pour le bien de l'entreprise, avec l'idée de faire le meilleur choix en ce sens. **« Il n'y a que les gens qui ne font rien qui ne font pas d'erreurs. »** Son rôle de directeur de l'équipe VAR lui permet de motiver ses employés à être autonomes et à les aider pour amener les dossiers à bon port.

Après avoir obtenu son diplôme de l'Université Concordia avec une spécialisation en statistiques commerciales, Marilena fait son entrée chez GB Micro en 1995 en tant qu'assistante aux ventes. Elle est ensuite promue gérante de comptes et par la suite directrice de la division des ventes au détail. **« J'ai littéralement grandi en même temps que l'entreprise. »** Marilena est consciente que comme chaque personne est unique, il est préférable de la gérer en fonction de ses points forts plutôt que de se concentrer sur ses points faibles. Elle déploie tous les efforts nécessaires pour développer des relations avec ses clients qui sont basées sur la fidélité et la satisfaction. Ces deux atouts primordiaux sont renforcés lorsque le personnel est motivé pour fournir un service de haute qualité. Elle croit d'ailleurs qu'un employé pleinement engagé, qui a une attitude positive au travail, transmettra automatiquement cette attitude dans ses interactions avec les clients.



Miser sur le positif

Marilena Di Minni

Directrice de l'équipe Retail

Chez GB Micro depuis 2005, Karine est reconnue pour sa rapidité d'exécution et sa disponibilité. Habituée de faire plusieurs choses à la fois tout en restant efficace, elle n'a pas de difficulté à régler des problèmes rapidement, parfois seule, parfois en équipe. Karine a développé son sens des affaires plutôt jeune en aidant sa mère dans sa boutique de vêtements pour les achats de produits et à la caisse. Elle a toujours gravité dans le milieu des ventes et services. Diplômée en communication publique concentration marketing et en administration des affaires, Karine est une personne ouverte vers qui les employés n'ont pas peur d'aller pour discuter de leurs problèmes, questionnements et frustrations. Sa capacité d'adaptation à toutes sortes de situations fait d'elle une alliée de choix. **« Comme dans un mariage, c'est pour le meilleur, et pour le pire! »**



Travailler avec agilité

Karine Poirier

Directrice gestion de produits et développement



**Analyser
avec
finesse**

Kuk Jin Kim
Directeur des finances



**Appliquer
la logique**

Aaron Chin
Directeur des opérations



**Jouer
en équipe**

Kishore Daswani
Contrôleur

Kuk Jin est reconnu pour son honnêteté, sa persévérance et sa générosité. Autant dans sa vie personnelle que professionnelle, il donne son 110 %. En tant que Comptable professionnel agréé du Québec (CPA), il débute sa carrière dans les cabinets comptables comme vérificateur financier. Durant ces années, il procède à la vérification des états financiers des entreprises publiques, privées et des organismes gouvernementaux. Il gravit rapidement les échelons pour occuper un poste de directeur des finances auprès d'entreprises qui œuvrent dans le domaine du commerce de détail, du commerce en ligne et de la distribution. Ces bonnes connaissances des normes comptables et des processus opérationnels lui procurent un bon sens analytique.

« Le leadership et l'esprit d'équipe sont des forces dans mon poste chez GB Micro. »

Fidèle, honnête et optimiste, Aaron est pragmatique lorsque vient le temps de trouver une solution à un problème. **« J'applique la logique et je ne me laisse pas gagner par les émotions. »** Il étudie en comptabilité à l'Université Concordia, avant d'être embauché chez GB Micro en 1999. Aaron a travaillé dans des restaurants sichuanais haut de gamme de sa sœur. Il a touché à tout en tant que gérant. Ce sont entre autres ces expériences qui font qu'Aaron à une grande tolérance au stress.

Kishore joint l'équipe de GB Micro en 2009 après avoir travaillé durant sept ans en distribution dans différents domaines. Ponctuel, dynamique et minutieux, il est un joueur d'équipe toujours à l'écoute des autres et prêt à aider. **« Je suis engagé quand vient le temps de trouver des solutions pour résoudre des problèmes. »** Détenant un baccalauréat en comptabilité, il est apprécié pour sa rigueur et son souci du détail. Il n'a pas de difficulté à forger des relations avec les fournisseurs et clients. Le fait qu'il puisse parler français, anglais et espagnol facilite les transactions avec ceux-ci.

Planification



Une esquisse de l'avenir...

Une croissance contrôlée

En 2023, GB Micro fête ses 40 ans d'existence. Avec les années, Solange a dû se réinventer à maintes reprises, le domaine technologique évoluant sans cesse.

Elle commence à penser à un plan de relève, tout en se concentrant sur un processus de planification stratégique pour son prochain plan quinquennal. Elle vise à développer les divisions de logiciels et de logistique, le tout en s'assurant d'une croissance contrôlée. D'autres acquisitions devraient aussi voir le jour. Mais d'abord et avant tout, l'équipe continuera d'offrir à la clientèle la qualité de service qui la distingue.

« Le plus stimulant dans tout ça, c'est qu'on a été capables, non seulement de perdurer, mais aussi de croître dans un milieu en mouvance constante. »



6620, rue Abrams
Saint-Laurent (Québec) H4S 1Y1

gbmicro.com



Direction de l'édition : Audrey Dallaire
Auteure : Roxanne Caron
Photographe : Guy Hamelin
Conception graphique : Liliane Racine
Révision : Marcelle Racine