



Contractor profile / Profil d'entrepreneur: C&G Insulation 2003 Ltd.

By / par Natalie Bruckner

Andre and Judy Pachon's business story is one that many entrepreneurs can relate to. In many ways, it's a rags to riches tale and one that proves that, with passion and perseverance, anything is possible.

In 2003, when the Pachons decided to purchase C&G Insulation from Andre's father and then-owner George Pachon (who started the company in Vancouver back in 1963 with co-founder Cris Zalinko), they sank all their money into their new venture because they knew in their hearts it was the right decision for them.

"The start for us was very difficult," says Andre Pachon, who lives with his wife and co-owner, Judy, in Kelowna, B.C. "We had no money in the bank and no money in our pockets. We ate a lot of Kraft Dinner and sausages for the first three years of the business, but we knew that success would come."

As with any new business the Pachons, quickly learned some valuable lessons—the first being the art of bidding. "The very first job I bid on by myself was a new fruit leather packaging facility at Sun-Rype in Kelowna," Andre says. "The job went well. We cost it out and we made some money... but then the phone rang and the client said, 'Hey Andre, are you coming back to do the supply air on the roof?' I didn't know what he was talking about. He explained it was 150 feet long of 48-by 48-inch duct, that I hadn't realized was part of the job. I almost had a heart attack!"

Needless to say, the couple lost a lot of money on that first job, but they took that lesson, and the ones to follow, in stride and stocked up on more Kraft Dinner.

Over the past 17 years, C&G Insulation 2003 Ltd., as it is now called, has grown to become among the most well-respected industrial and commercial insulation companies in the Okanagan, with 10 full-time Red Seal journeypersons and

Andre et Judy Pachon ont une histoire entrepreneuriale dans laquelle beaucoup d'entrepreneurs peuvent se reconnaître. De bien des façons, c'est l'histoire d'un symbole de la réussite qui démontre qu'avec de la passion et de la persévérance, tout est possible.

En 2003, lorsque les Pachon ont décidé d'acheter C&G Insulation du père d'Andre, George Pachon, alors copropriétaire (il avait cofondé cette compagnie en 1963 à Vancouver avec Cris Zalinko), ils ont englouti tout leur argent dans leur nouvelle entreprise parce qu'ils savaient en leur for intérieur que c'était la bonne décision pour eux.

« Les débuts ont été très difficiles pour nous, signale Andre Pachon, qui vit à Kelowna (Colombie-Britannique) avec son épouse Judy, copropriétaire de l'entreprise. Nous n'avions pas d'argent en banque ni en poche. Nous avons mangé beaucoup de Kraft Dinner et de saucisses durant les trois premières années, mais nous savions que nous réussirions. »

Comme c'est le cas avec toute nouvelle entreprise, les Pachon ont vite appris des leçons précieuses — la première ayant porté sur l'art de soumissionner. « Le tout premier travail pour lequel j'ai pris l'entière responsabilité de la soumission concernait une nouvelle installation d'emballage de pâte de fruit déshydratée de la firme Sun-Rype à Kelowna, indique Andre. Le travail s'est bien passé. Nous avons chiffré nos coûts et fait de l'argent... puis le téléphone a sonné et le client m'a dit « Hé, Andre, allez-vous revenir pour la conduite d'air d'alimentation sur le toit ? » Je ne savais pas de quoi il parlait. Il m'a expliqué qu'il s'agissait d'une conduite de 48 pouces de haut et de large et de 150 pieds de long ; je ne m'étais pas rendu compte qu'elle faisait partie du travail à exécuter. J'ai failli faire une crise cardiaque ! »

Inutile de dire qu'André et sa femme ont perdu beaucoup d'argent pour de ce premier travail, mais ils ne se sont pas

indentured apprentices, who Pachon credits for the success of the business and also the reason for the company's diverse portfolio.

Ask him which C&G projects stand out to him the most, and his answer may surprise you: "Some of the best projects we have done to date have been for free," he says. "There is nothing that makes me more proud than when I ask our employees to work for free and they are all in. Our employees make this company."

One of those projects was the Hospice House in Kelowna, which provides a place of solace and support for those in their final stages of life. Another more recent project was JoeAnna's House, which offers people in need a place to stay when family members undergo life-saving, specialist care at Kelowna General Hospital.

For the Pachons and their staff, supporting their community and the industry is extremely important to them, and Andre proudly says that, "after 17 years of owning C&G, I have nothing to take from this industry. I am only thankful and want to give back."

This passion is also evident in the couple's involvement in the development of the Quality Assurance Certificate (QAC) Program, an initiative of the BC Insulation Contractors' Association (BCICA), which is aimed at ensuring appropriate levels of mechanical insulation are specified and properly installed in B.C. projects. The QAC is also expected to significantly impact energy conservation and reduce greenhouse gas emissions. "This industry continues to inspire me," says Pachon. "To feel we are making a difference in the world by reducing our footprint is important to my wife and I."

Looking back over the company's history, Pachon reflects: "If my wife and I said it was all roses, that wouldn't be true as we have been through some troubled times, but for the most part it has worked great."

So what exactly is the key to their success? "Our philosophy is work hard, play hard, and commit to a high standard, but in the end be sure to spend time with family and stay safe," he says. ■



C&G Insulation 2003 Ltd.
MECHANICAL INSULATION

Andre Pachon, President

Ph: (250) 769-3303
Fax: (250) 769-7644
Email: candginsulation@shawbiz.ca

1555 Stevens Rd.
Kelowna, BC
V1Z 1G3

laissés abattre par cette leçon ni par celles qui ont suivi, et ont fait de grosses réserves de *Kraft Dinner*.

Au cours des 17 dernières années, C&G Insulation 2003 Ltd., comme on l'appelle maintenant, est devenue l'une des firmes d'isolation industrielle et commerciale les plus respectées de la région de l'Okanagan ; elle est dotée d'un effectif à temps plein de dix compagnons détenteurs du Sceau rouge et d'apprentis sous contrat, effectif auquel M. Pachon attribue le succès de l'entreprise ainsi que la diversité de son portefeuille.

Si vous lui demandez quels projets réalisés par C&G sortent le plus du lot pour lui, sa réponse vous étonnera peut-être : « Quelques-uns de nos meilleurs projets à ce jour ont été exécutés gratuitement, affirme-t-il. Rien ne m'inspire plus de fierté que lorsque je demande à nos employés de travailler gratuitement et qu'ils acceptent tous. Ce sont nos employés qui font de notre compagnie ce qu'elle est. »

Hospice House à Kelowna, qui fournit un lieu de réconfort et du soutien aux personnes en fin de vie, est un de ces projets. JoeAnna's House, qui offre aux personnes nécessiteuses un endroit où loger pendant que des membres de leur famille reçoivent des soins spécialisés vitaux à l'Hôpital général de Kelowna, est un autre projet plus récent.

Il est extrêmement important pour les Pachon et leur personnel d'appuyer leur collectivité et notre industrie, et Andre déclare fièrement qu'« après 17 ans comme propriétaire de C&G, je n'ai rien à retirer de cette industrie. Je suis seulement reconnaissant et veux donner en retour. »

Cette passion transparait également dans la participation du couple à l'élaboration du programme d'assurance de la qualité (PAQ), initiative de la BC Insulation Contractors' Association (BCICA), qui vise à garantir la prescription d'épaisseurs adéquates d'isolation mécanique et leur installation correcte en Colombie-Britannique. On s'attend aussi à ce que le PAQ ait d'importantes répercussions sur l'économie d'énergie et la réduction des émissions de gaz à effet de serre. « Cette industrie continue de m'inspirer, mentionne M. Pachon. Il est important pour ma femme et moi de sentir que par la réduction de notre empreinte carbone, nous avons un impact positif sur le monde. »

Jetant un regard sur l'histoire de sa compagnie, M. Pachon fait la réflexion suivante : « Si ma femme et moi disions que tout a été rose, cela ne serait pas vrai, car nous avons traversé des périodes difficiles. Mais essentiellement les choses ont bien marché. »

Quelle est donc exactement la clé de leur réussite ? « Notre philosophie consiste à travailler dur, à nous amuser ferme et à nous engager à respecter des normes élevées, et aussi, au bout du compte, savoir passer du temps en famille et rester en sécurité », ajoute-t-il. ■