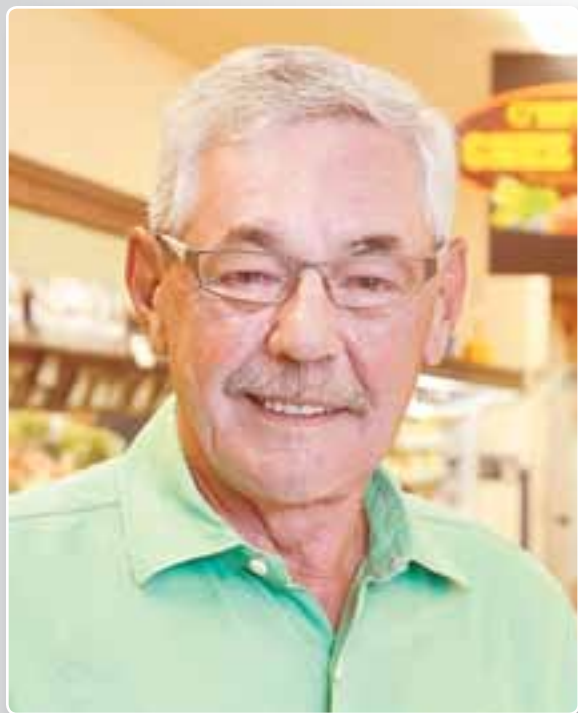


Honoré au Temple de la renommée A.D.A. 2012



Monsieur

Réal Provencher

Le livreur devenu épicier

Réal Provencher, c'est l'archétype du « bon gars ». La poignée de main ferme, l'œil rieur. Il nous met tout de suite en confiance. Ses employés lui sont d'une loyauté exceptionnelle. Il y a André Bellerose, avec lui depuis 32 ans, Mme Forcelais et Suzanne qui prennent soin du magasin comme si c'était leur, respectivement à son emploi depuis 21 et 24 ans. Et encore d'autres, comme Gilles en poste depuis 28 ans, ou Gino, depuis trois décennies!

Le petit livreur du quartier Villeray

Le parcours de Réal Provencher étonne, car rien au départ ne le prédestinait à faire carrière dans l'alimentation. Travailleur acharné, il a su saisir chaque occasion qui s'est présentée à lui et surtout, il a toujours gardé le cap, même dans les instants plus difficiles.

« Je suis venu au monde dans le quartier Villeray, sur la rue de Gaspé, angle Beaubien », commence-t-il doucement. C'est d'ailleurs dans ce quartier qu'il occupera son tout premier emploi, à l'âge de 12 ans. Élève pendant la journée à l'école primaire Jean-Talon, le jeune Réal est livreur pour l'épicerie Asselin dès

qu'il a un instant. « Sur l'heure du midi, je me dépêchais de livrer les cinq ou six commandes que M. Asselin avait reçues le matin, puis j'allais dîner en vitesse avant de retourner en classe », raconte Réal. Et l'après-midi, aussitôt la cloche sonnée, le jeune élève repartait vers l'épicerie et livrait les « commandes » jusqu'à 19 h. « Ça me donnait trois sous par livraison! », se souvient-il en éclatant de rire.

Mais Réal a de l'ambition et à 14 ans, il quitte M. Asselin pour un épicier plus occupé : M. Brissette. Ce commerce est certes plus payant, mais l'ennui, c'est que le fameux M. Brissette paye ses livreurs à la fin de la semaine. « Si je lui disais que j'avais fait 82 livraisons, il finissait toujours par me dire que je n'en avais fait que 62. Et c'est ce qu'il me payait! », se rappelle Réal. « Et en plus, à la fermeture du magasin, le samedi à 17 h, il fallait venir nettoyer le département des viandes! », rigole-t-il.

Réal restera à l'emploi de M. Brissette jusqu'à 17 ans et occupera ensuite toute une série de postes. Fabrication de maillots de bain, de ceintures, de parapluies, ouvrier de construction agent de sécurité pour l'Exposition universelle de 67 et finalement... chauffeur de taxi!

Les années Steinberg

Nous sommes en 1968 et Réal s'ennuie. La licence de taxi qu'il a achetée ne le contente pas, il a besoin de défis. Le propriétaire de l'appartement qu'il loue lui a déjà proposé plusieurs fois de venir travailler avec lui, chez Steinberg. Réal finit par se laisser convaincre et en 1969, il débute comme assembleur à l'entrepôt d'épicerie de nuit, à l'angle des rues Hochelaga et Viau.

Il faut dire qu'il est déjà marié et père d'une petite fille de trois ans. « C'était un travail difficile, mais il y avait une bonne prime de nuit », explique-t-il. Réal travaille fort et se démarque rapidement : il est nommé contremaître de réception au centre de distribution d'épicerie Steinberg, quelques mois plus tard. « Je n'ai vraiment pas regretté d'avoir vendu cette fichue licence de taxi! », laisse-t-il tomber en souriant.

Son ancien patron, Jean-Marc Vachon, était parti quelque temps plus tôt, pour travailler dans les magasins, comme directeur régional à Laval. Il voyait tout le potentiel de Réal, et finit par le convaincre de venir le rejoindre.

Réal entre donc, pour la première fois, dans les magasins Steinberg. « En quelques mois, j'ai suivi un entraînement intensif », raconte Réal. Il s'est promené dans la région : Laval, Chomedey, Duvernay. « On nous donnait des objectifs de budget sans nous révéler les coûts. Ça s'appelait : brasse ton imagination pis fonce! », explique Réal.

La façon de travailler dans les magasins surprend Réal au départ. « Dans les entrepôts, le temps ne comptait pas vraiment. Mais dans les magasins, chaque minute de travail était comptabilisée! ». Il se rappelle avoir fait commencer les caissières vingt minutes plus tôt, afin qu'elles puissent prendre leur pause-café en arrivant, puis filer

ensuite jusqu'à la fin du quart de travail. « Ça nous économisait du temps de changement de caisse et de relève. C'est épouvantable! », raconte-t-il en précisant qu'aujourd'hui, de telles méthodes de travail seraient inacceptables.

C'est aussi à cette époque que naît Marc-Alexandre, son fils, qui décèdera tragiquement dans un accident de la route, à l'âge de 17 ans. Réal parle

« J'ai appris à déléguer.
Même si on voulait,
on ne peut pas faire seul
ce que 55 employés font! »

encore aujourd'hui avec difficulté de cet épisode dramatique. Marc-Alexandre, qui se destinait à suivre les traces de son père, avait entamé des études en administration. « Cette nomination au Temple de la Renommée, ça vient peut-être de lui... » murmure-t-il, très ému.

En 1973, on lui offre sa première gérance de magasin. C'est d'ailleurs pour Réal le grand retour dans son quartier d'enfance, à l'angle des rue Bélanger et Fabre. « Là, j'ai appris à déléguer. Même si on voulait tout faire soi-même, c'est impossible. On ne peut pas faire seul ce que 55 employés font », se souvient-il. Réal continue de surprendre ses patrons, qui l'envoient un an et demi plus tard dans un magasin plus gros et plus... difficile à gérer!

Situé à l'angle St-Hubert et Boucher, ce deuxième magasin est le paradis des voleurs à main armée. « C'était très facile de se sauver après le vol, il y avait plein d'endroits pour se cacher autour ». Après deux ans et demi, Réal prend les rênes d'un magasin dans le « faubourg à m'lasse », sur la rue Ste-Catherine.

Les choses vont bien, Réal est heureux et la qualité de son travail est reconnue, mais quelque chose lui dit que son passage chez Steinberg achève... et il n'a pas tort!

Le hasard fait si bien les choses!

En 1978, une rencontre tout à fait fortuite change le cours de sa vie. Par contacts croisés, il rencontre Jean-Claude Bouchard, un investisseur qui rêve d'acheter un magasin d'alimentation. Mais voilà, sans expérience, aucune enseigne n'accepte de lui faire confiance et aucune banque n'accepte de lui prêter de l'argent.

En une petite heure, les deux hommes s'entendent et commencent à visiter des magasins. Les semaines passent sans qu'ils trouvent ce qu'ils cherchent. Puis un jour, ils entendent parler du magasin sur la rue des Ormeaux. « On ne savait tellement pas où c'était qu'on a arrêté un taxi pour lui demander! », relate Réal. « C'était le soir. J'ai fait le tour, j'ai regardé les employés travailler. Puis le lendemain, on est venu rencontrer la propriétaire ».

Jean-Claude Bouchard et Réal Provencher ont donc pris possession du magasin le 10 octobre 1978. C'était un samedi. Le lendemain, dimanche, le magasin était fermé. Et le lundi aussi, puisque c'était l'Action de grâce. « Alors le mardi, 13 octobre, on ouvre. Puis on reçoit un coup de fil de Provigo : les entrepôts étaient en grève! » raconte Réal en se prenant la tête dans les mains. « Le pire, c'est que Provigo n'avait pas encore eu le temps de nous donner l'étampe du magasin! ». Les fournisseurs refusent de vendre aux nouveaux propriétaires, qui sont contraints d'ouvrir des comptes un peu partout.

« À l'époque, on payait le pain, la liqueur, le lait, les fruits et les légumes directement! », s'exclame-t-il. Heureusement, l'entrepôt de Sherbrooke était resté ouvert. Deux fois par semaine, les deux hommes y apportaient leur carnet de commandes en main propre.

Alors que le magasin de la rue des Ormeaux était pratiquement en faillite au moment de l'achat, Réal fait entrer de la marchandise comme jamais auparavant. « J'arrivais de chez Steinberg moi, je faisais des displays jusqu'aux plafonds! », explique-t-il en gesticulant. La clientèle qui avait délaissé le commerce est revenue aussitôt. « En treize semaines, on a fait passer le magasin de 70 000 \$ à 140 000 \$ par semaine! »

Les années folles

Les affaires roulent rondement et Réal achète un second magasin à Laval, sur le boulevard de la Concorde, un ancien Steinberg qu'il convertit en Provigo. Puis deux autres commerces sont acquis à Terrebonne, au début des années 1980. Les employés se rappellent encore des partys de Noël à 250 ou 300 personnes de cette époque, avec discothèque et bar ouvert!

Réal a réussi à créer un sentiment d'appartenance très fort parmi ses employés. Il se rappelle que chez Steinberg, à l'époque, on décrivait le patron parfait comme étant un équilibre juste entre le côté paternaliste et celui plus autoritaire. « Ça m'a marqué et j'ai toujours essayé d'être juste envers les employés. Mais faut pas me niaiser! », dit-il en riant!

En 1993, Réal achète les parts de son associé et revend les magasins de Terrebonne. En 1994, il se sépare aussi de celui de Laval, mais engage un de ses anciens directeurs de magasin, Marc d'Amour, pour lui confier la gérance du magasin de la rue des Ormeaux. « Avec Marc à la barre, j'ai pu commencer à me payer du bon temps », admet-il.

Réal décide alors de ralentir le rythme et de profiter de la vie. Il faut dire qu'il a aussi rencontré Claudette, sa conjointe. Ils se sont rencontrés en 1990 pour la première fois, alors que Réal organisait un tournoi de golf bien

particulier. « Nous étions un groupe de cinq amis qui organisaient ce tournoi chaque année pour des œuvres de bienfaisance », explique-t-il. « Puis l'un d'entre nous, Pierre Bellefeuille, est décédé subitement », poursuit-il. Réal décide alors de prendre l'organisation du prochain tournoi en charge et de battre un record de participation, afin d'amasser des fonds pour la Fondation que

l'épouse du défunt venait de mettre sur pied.

« Nous devons vendre le double de billets cette année-là et on a engagé Claudette pour nous donner un coup de main ». En effet, Claudette était reconnue pour vendre des places pour des événements de charité. « Quand on voulait vendre des couverts à 1 000 \$, c'est elle qu'on allait chercher ».

Cette année-là, Claudette a en effet vendu tous les billets, et Réal a atteint ses objectifs de participation, avec deux 18 trous. « Mais je ne voulais pas la laisser partir... alors on l'a nommée présidente du tournoi! » On raconte ensuite que pendant les réunions d'organisation, Réal faisait toujours en sorte que la chaise à côté de la sienne soit libre... Ils se sont mariés en 1996!

Puis, en 2005, Réal a acheté un condo en Floride, où il fait des allers-retours fréquents. « J'essaie de profiter de la vie avec ma femme, de jouer au golf, de voyager ». Il aime aussi rendre visite à sa fille Isabelle et à ses deux petits-enfants qui sont maintenant grands, Sandrine et Marc-Antoine. Même s'il est toujours très présent au magasin, Réal s'autorise à prendre un peu plus de temps, le matin, pour prendre son café avec Claudette. « Je ne travaille plus comme il y a dix ans c'est sûr, et mes employés sont tellement fiables que je ne m'inquiète pas! » Et la retraite alors? Le visage de Réal grimace... « Ce n'est pas dans mes plans pour l'instant », conclut-il en lançant un clin d'œil à Claudette, à ses côtés. ■

« À l'époque, on payait le pain, la liqueur, le lait, les fruits et les légumes directement! »