

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



Monsieur

Raymond Drouin

Un homme comblé

Accrochées aux murs de la grande salle de réunion, des photos d'époque relatent le parcours formidable de Raymond Drouin. Ici avec le maire Jean Drapeau, lors de la fusion de Pointe-aux-Trembles avec Montréal, là avec les administrateurs de l'A.D.A., au début des années 1970, plus loin, une photo de lui devant son premier magasin, avec une affiche immense où on lit : « Par ici passent les gens les plus importants du monde : nos clients ! » Mais partout, ce même sourire franc. Il y a des photos de famille aussi, où il apparaît comblé, entouré des siens. Visiblement, Raymond Drouin est un homme heureux et paisible. Et à en croire le récit de sa vie, il est également doté d'une détermination exceptionnelle!

De la fruiterie de quartier à la grande surface

Avant-dernier d'une famille de six enfants, Raymond Drouin est né en 1941 et a grandi dans le quartier Rosemont, à Montréal. Jeune adolescent, il s'occupe des livraisons de M. Lambert, qui tient une fruiterie dans le quartier. Raymond est travaillant et sérieux. Il faut dire que l'ambiance à la maison est plutôt triste, car son père, Ernest, se meurt d'un cancer. Ce dernier a toutefois réussi

à mettre des économies de côté, tout au long de sa carrière de pompier. Il est bien décidé à ne pas laisser sa famille dans le besoin et cherche le moyen d'assurer un revenu familial. Il demande alors à Raymond de questionner M. Lambert, afin de voir s'il accepterait de lui vendre la fruiterie. Un matin d'été, aux aurores, alors qu'ils sont en route vers le marché central, Raymond aborde le sujet avec M. Lambert. Sans qu'il ne le sache, le jeune Raymond vient d'avoir une conversation qui va changer sa vie! L'affaire se conclut quelques semaines plus tard, en août 1957.

Raymond n'a que quinze ans à cette époque et son grand frère, Roland, vient lui prêter main-forte. Ernest Drouin décède en novembre, soit à peine quatre mois après avoir installé ses fils en affaire. Raymond est jeune mais il se relève les manches et travaille fort. Dans le petit commerce du boulevard Rosemont, angle De Lorimier, Raymond apprend tout de son métier : gestion des stocks, présentation des produits, comptabilité, service à la clientèle. « C'était tellement petit, se souvient-il, le magasin ne faisait pas 300 pieds carrés ».

Le « métier rentre », comme le dit l'expression, si bien que Raymond et son frère décident d'investir dans un deuxième magasin, à Pointe-aux-Trembles. À l'angle de la 54^e Avenue et de la rue De Montigny (alias Dorchester, précise Raymond), ils ouvrent un magasin Metro. Son frère Roland quitte la province pour aller enseigner en Colombie-Britannique, où il vit toujours, d'ailleurs. Nous sommes en 1962, et Raymond vient d'entrer dans la famille des marchands Metro, de laquelle il fait toujours partie aujourd'hui, un demi-siècle plus tard!

Le Metro de la 54^e fait 1 100 pieds carrés. Mais Raymond a la pizze, et les affaires vont de mieux en mieux. Il procède à plusieurs agrandissements successifs de sa bâtisse en 1967, puis en 1975.

Raymond s'implique aussi au niveau régional. En 1972, il représente la partie patronale pour le Comité paritaire de l'alimentation au détail et négocie avec les syndicats les conditions de travail dans les marchés de la grande région de Montréal. Il préside également l'Association des gens d'affaires de la Pointe (AGAP), qui représente alors plus de 200 membres. Enfin, tout au long des années 1970, il s'implique beaucoup à l'Association des détaillants en alimentation du Québec (A.D.A) et occupe notamment les postes de trésorier, en 1977 et de vice-président, en 1978.

En 1985, Raymond fait l'acquisition d'immeubles résidentiels qui entourent le commerce. Ces immeubles sont soulevés puis relocalisés de l'autre côté de la rue. Cette impressionnante manœuvre - surtout en plein milieu des années 1980 - libère un grand terrain, dont Raymond se sert pour aménager un grand stationnement. Il double alors carrément la superficie du magasin, qui atteint maintenant 16 000 pieds

carrés. Il vient alors d'entrer officiellement dans la cour des grandes surfaces. Le magasin de Pointe-aux-Trembles opérera sous diverses bannières : Metro, Provigo puis IGA.

Sur le plan personnel, Raymond ne peut espérer mieux non plus. En 1968, il épouse Nicole Perras, avec qui il aura trois beaux enfants. Oui, vous avez bien lu, ils en sont à 44 ans de mariage!

« La sœur de Nicole avait épousé mon frère. Elle venait donc parfois à la maison lors de rencontres familiales », raconte Raymond. Mais le jeune homme,

« Plus jeune, alors que je me suis impliqué dans l'A.D.A., j'ai beaucoup appris au contact de mes collègues. »

souvent épuisé par le travail, prend quelque temps avant de se rendre compte que Nicole vient plus souvent qu'à son tour. « Quand je me suis aperçu qu'elle venait pour me voir, j'étais un peu gêné car il m'était arrivé d'aller me coucher dans ma chambre en rentrant du travail, même si elle était là. Si j'avais su! », raconte-t-il en riant. Leur fille Marie-Josée naît en 1971, leur fils Sébastien en 1975, et enfin la petite dernière, Caroline, en 1979.

Les années passent et jusqu'en 1990, Raymond opère son commerce de Pointe-aux-Trembles avec succès et aisance. Puis à 48 ans, il a envie de prendre une pause. « Je ne m'étais jamais vraiment posé la question. Est-ce que j'avais envie d'autre chose? Tout ça avait commencé si tôt dans ma vie que j'avais envie de prendre un peu de recul », confie-t-il. Le magasin de la 54e fut donc vendu. À cette période, Raymond intègre le conseil d'administration de l'Institut catholique de Montréal.

Après quelques mois de réflexion, la famille Drouin est finalement partie pour la région de Québec, à Lévis plus précisément. L'appel de l'alimentation avait été plus fort! Là-bas, Raymond a opéré un magasin pendant deux années complètes.

Malheureusement, avec la récession du début des années 1990, et malgré tous ses efforts, le bassin de population ne permet pas à Raymond de mener ses affaires comme il le souhaite. Il prend donc la décision de vendre son magasin de Lévis.

Les magasins de Longueuil : une affaire de famille

Qu'à cela ne tienne, le retour à Montréal fut apprécié de tous! Sur la rue St-Jean, à Longueuil, Raymond acheta le magasin de Marcel Guertin, un ancien président de Metro. Ce magasin est déjà cinquantenaire. D'une superficie totale de 10 500 pieds carrés, c'est là que Marie-Josée et Sébastien intégreront l'entreprise familiale.

Marie-Josée, après des études en relations industrielles, a officiellement joint l'équipe de gestion du magasin. « C'était un chemin si naturel pour elle », commente Raymond. Aujourd'hui mère de deux enfants, Florence 11 ans et Nicolas 4 ans, Marie-Josée dirige toute la partie administration de l'entreprise.

Sébastien, de son côté, est de ceux qui sont « nés sur une tablette ». Il est maintenant aussi papa d'une coquette petite de huit mois, prénommée Victoria. Il s'occupe des opérations du magasin, c'est-à-dire de la gestion et du développement des départements. « Lui, c'est un vrai mordu de l'alimentation. Il est complètement accro! », lance Raymond à la blague. « Mon bonheur de les avoir tous avec moi est énorme », confie-t-il. Même la petite Florence vient donner un coup de pouce parfois pour trier des coupons ou compter de la monnaie et faire des rouleaux.

Seule la « petite dernière », Caroline, a choisi un parcours différent. « Elle est hygiéniste dentaire et elle adore ça. Je suis très fier d'elle. Moi je veux que mes enfants fassent ce qu'ils aiment, c'est le plus important ».

La famille Drouin a donc opéré le magasin de la rue St-Jean jusqu'en 2008, moment de la relocalisation du commerce sur la rue St-Charles. Construit sur le terrain d'un ancien concessionnaire automobile, il ne fait pas moins de 25 000 pieds carrés vendant « c'est le premier magasin Metro entièrement LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) », précise fièrement Raymond. « Les éclairages du stationnement sont orientés vers le bas, pour ne

pas déranger le voisinage et économiser de l'énergie, les structures sont faites de matériaux intelligents à haute efficacité thermique, le toit est blanc, évitant de créer des îlots de chaleur, etc. Sébastien s'est beaucoup occupé du chantier, ce fut tout un travail », souligne Raymond.

Le mentorat, au cœur de sa réussite

Aujourd'hui, Raymond Drouin est devenu un véritable mentor pour ses deux enfants, un guide duquel ils peuvent tirer de précieux conseils. Car le mentorat, pour Raymond, est une clé indispensable pour réussir.

« Plus jeune, alors que je me suis impliqué dans l'A.D.A. justement, j'ai beaucoup appris au contact de mes collègues. J'adorais les rencontrer, échanger et débattre avec eux. Ces rencontres m'ont fait avancer, m'ont permis d'éviter des écueils », se souvient-il.

Il se rappelle des riches échanges avec Gérard Bourget, président des Aubaines Alimentaires de la Mauricie, un des marchands les plus visionnaires du Québec selon lui. « Il connaissait les grossistes, entretenait des relations gouvernementales, il avait un réseau de contacts impressionnant! » Raymond se souvient aussi de Rolande Pelletier. « Elle avait pour moi un sens de l'écoute extraordinaire. Elle en connaissait long sur la culture d'entreprise! » Raymond attribue une grande part de sa progression à ces mentors et demeure très humble face à sa réussite. « Je n'ai rien inventé, j'ai rencontré les bonnes personnes sur mon chemin, puis l'expérience est venue avec le temps », philosophe-t-il.

Il se réjouit d'avoir pu transmettre des valeurs qu'il juge comme fondamentales à ses trois enfants. « On a le droit de se tromper, on peut toujours recommencer. L'important est de persévérer », affirme-t-il.

La relation avec les employés est également au cœur de la réussite de la famille Drouin. « Je me sens vraiment près d'eux, je les connais par leurs prénoms », précise Raymond, alors qu'ils sont une centaine! Même s'il pourrait donner l'impression d'être un patron un peu sévère, avec son regard vif et sa voix qui porte, Raymond nuance : « Je suis exigeant, mais j'essaie d'être juste. Quand on obéit par crainte, on ne met pas le cœur à l'ouvrage, et ça fait toute la différence! »

Raymond Drouin se dit profondément fier d'avoir contribué, à sa manière, au développement d'une des entreprises les plus aimées des Québécois aujourd'hui. « Cette réputation, ce succès, ce sont des hommes comme moi qui les ont construits, jour après jour ». Sa contribution a d'ailleurs été reconnue officiellement par Metro, puisque la famille Drouin a reçu la distinction de grand finaliste « Magasin Excellence Metro grande surface », depuis les deux dernières années.

À 71 ans, il travaille encore cinq jours par semaine, avec son épouse Nicole. « Nicole a été à mes côtés à chaque jour. Elle m'a supporté dans les moments difficiles et a partagé mes joies, autant dans le monde des affaires que dans notre vie familiale. Je lui dois tout », confie Raymond. S'il s'autorise des horaires plus flexibles et choisit maintenant ses responsabilités, il ne pense pas à la retraite. « J'ai trop de choses à faire! », s'exclame-t-il. Pourquoi partir, alors que dans ces lieux se retrouve tout ce qu'il aime le plus? ■

« On a le droit de se tromper, on peut toujours recommencer. L'important est de persévérer »