

## Honoré au Temple de la renommée A.D.A. 2010



**Monsieur**  
Roland Ferland

### Roland Ferland, la fierté dans la continuité

#### Livrer l'épicerie en traîneau

*Roland Ferland est né à Québec et c'est à Québec qu'il s'est épanoui en tant qu'épicier. Il faut dire que son père, Oscar, avait tracé le chemin. En 1917, fraîchement arrivé de Saint-Tite-des-Caps avec son épouse Albertine, celui-ci avait démarré une épicerie-feronnerie rue Saint-Sauveur. La route qui passait devant le commerce portait le nom de rue Caron, rue qui deviendrait plus tard le boulevard Charest, là où trône l'actuel marché Metro Ferland, tout près de l'endroit où tout a commencé pour Roland Ferland.*

Huitième d'une famille de onze enfants, Roland va à l'école comme les garçons de son âge. Il est aussi livreur à l'épicerie de son père. À

cette époque, il aimerait devenir comptable. Sauf que nous sommes en 1943, en pleine guerre, et que la main-d'œuvre se fait rare. Monsieur Ferland père, jugeant que c'est Roland qui possède le plus d'aptitudes pour travailler à ses côtés, le réquisitionne pour de bon. Il a dix-huit ans. C'est le début d'une carrière enrichissante, qui n'exclura pas le travail et l'implication personnelle qu'une telle carrière exige.

Son calepin en main, Roland se rend au domicile des clients du quartier dans le but de prendre les commandes, le téléphone n'étant pas encore un outil accessible à tous. Il visite les maisons les lundis, mercredis et vendredis. Il livre les mardis, jeudis et samedis. « Quand j'étais jeune, j'étais commissionnaire à bicyclette et, une fois arrivé le mois de novembre, je livrais les commandes d'épicerie dans mon traîneau. À dix-huit ans, j'ai eu mon permis et je pouvais livrer grâce à un camion. Je me rendais parfois jusqu'à Limoilou. On ne peut pas dire que c'était à proximité du marché. »

#### Un épicier de plancher

Roland Ferland parle de son père, Oscar, comme d'un homme étant sérieux et sévère, mais il n'oublie pas de sourire lorsqu'il se remémore ses journées avec lui. « Je me souviens qu'il augmentait les prix et que je passais derrière lui pour les baisser. À cette époque, vous savez, nous fixions nous-mêmes les prix des produits. »

C'est en 1959 qu'Oscar Ferland a vendu son marché à son fils Roland. « Deux ans plus tard, mon père est décédé. Il avait fait une thrombose et sa santé était fragile. » C'est donc à l'âge de trente-deux ans que Roland est devenu propriétaire du commerce qui comptait huit employés et deux camions de livraison.

Roland Ferland est un épicier de plancher. Pas question pour lui de demeurer dans son bureau à aligner des colonnes de chiffres. L'épicerie, c'est dans les allées que ça se passe. Ses employés se doivent d'avoir le service à la clientèle à cœur; c'est ce qu'il y a de plus important au marché Ferland. Le client passe avant tout.

En 1951, monsieur Ferland découvre l'A.D.A. « Je voulais apprendre, améliorer mon service, connaître les nouveautés dans mon domaine. L'A.D.A. m'a fourni l'occasion d'aller chercher beaucoup d'information et de nouvelles connaissances. »

Roland Ferland raconte que lors de ses premières années aux congrès de l'A.D.A. ou lors des conseils d'administration des épiciers unis qu'il a aussi joints, il s'est plutôt posé

« Je n'étais pas prêt  
à prendre ma retraite. »

en tant qu'observateur pour bien analyser ce qui se passait autour de la table. Il prenait des notes. Ces nouvelles activités ont même changé quelques habitudes de vie, jusque-là très sages. « Je pense bien que c'est à ce moment de ma vie que j'ai commencé à boire un petit peu d'alcool, moi qui ne buvais que des liqueurs douces et du jus de tomate. C'est que, j'apprenais souvent bien plus sur mon métier accoudé au bar avec mes collègues qu'autour de n'importe quel conseil d'administration », sourit-il.

### **Progresser à Québec et autour**

En 1968, M. Ferland s'engage dans de grandes rénovations. Il décide de doubler la superficie du magasin à trois mille cinq cents pieds carrés. Pour lui, il est toujours très important de caresser des rêves et de nourrir des projets. En 1979, grâce à la formule « bail sur bail », M. Ferland ouvre un marché de grande surface à Beauport, sous la bannière Casino. Dix mille pieds carrés de surface. Une époque qui n'a pas été toujours facile. « Figurez-vous donc que je ne pouvais pas passer de circulaires. En peu de temps, j'étais à trente-huit mille dollars dans le rouge. Je vous dis que je me suis arrangé pour que ça change. » En 1981, c'est la fusion avec la bannière Metro. M. Ferland est élu au conseil d'administration. Il poursuit ainsi son travail de secrétaire amorcé avec l'ancienne bannière.

L'aventure de Beauport ne refroidit pas notre homme. Son fils Serge, qui travaille avec lui les fins de semaine depuis l'âge de treize ans, devient son partenaire dans l'achat d'une autre grande surface sur le boulevard Charest, l'actuel marché Metro Ferland, dans le quartier de l'épicerie-feronnerie originale de son père. Il procédera encore à l'achat d'une grande surface à Saint-Raymond, en 1984. L'homme, qui est heureux lorsqu'il a des projets, est servi.

### **Du travail et des voyages**

Roland Ferland travaille fort. Son fils Serge, actuel propriétaire du supermarché Metro Ferland, affirme qu'il a vu souvent son père arriver le soir avec ses papiers, s'installant avec sa calculatrice pour boucler la journée. « Mon père a toujours travaillé. Deux soirs à l'épicerie par semaine, les samedis, les autres soirs, il rapportait du travail à la maison. Il y avait toujours un dossier à régler. Mais les dimanches étaient consacrés au ski en famille. » C'est d'ailleurs en faisant du ski, bien des années plus tôt, que Roland a rencontré son épouse, aujourd'hui décédée, et la mère de ses trois garçons, Serge, Marc et Alain. « Je l'ai fait tomber et je suis allé m'excuser. »

### **La retraite... déjà?**

Les années 80 nous font voir un épicier très occupé. Il s'implique dans ses trois supermarchés, voyage avec son épouse au moins deux fois par année. En Floride l'hiver et en Europe l'été. Lors d'un voyage en Floride avec des collègues de l'alimentation, ceux-ci tentent de le convaincre de prendre sa retraite, histoire qu'il profite encore mieux de la vie. Roland Ferland tire sa révérence en 1989, à l'âge de soixante-deux ans. Souhaitant que son fils Serge, devenu propriétaire du supermarché du boulevard Charest, puisse bien s'installer dans ses nouvelles fonctions, il laisse la place. Mais notre homme n'était pas prêt. Le travail lui a manqué rapidement. « J'ai pris ma retraite trop vite. Je me suis retrouvé du jour au lendemain dans mon

« Je livrais les commandes d'épicerie en traîneau. »

chalet au bord du fleuve à m'ennuyer. C'est beau le fleuve, mais il n'y a pas de monde. Et le soir, il fait noir, c'est pas mal tranquille. » Son fils Serge, comprenant que le quotidien d'épicier lui manque, offre à celui-ci de venir faire son tour tous les matins et de regarder avec lui quel menu travail pourrait l'occuper. M. Ferland devient responsable des frigos situés à l'extrémité des

allées et veille à ce qu'il soit toujours plein de boissons diversifiées et bien froides. Il en profite pour piquer une jasette avec la clientèle. « Mon père connaît tellement de monde! C'est pour lui une belle occasion de s'occuper. C'est agréable pour moi de le savoir ici. C'est un lien important avec nos clients. »

### **Quatre générations d'épiciers**

Roland Ferland est le deuxième maillon d'une chaîne qui compte maintenant quatre générations d'épiciers. À quatre-vingt-trois ans, arrière-grand-père comblé, il a le bonheur de regarder évoluer ses deux petites-

« Je me souviens que mon père augmentait les prix et que je passais derrière lui pour les baisser. »

filles, Claudia et Karine, les filles de Serge, qui ont elles aussi grossi les rangs des spécialistes de l'alimentation. Il en est très fier. « Mon père m'a transmis l'importance des clients, raconte Serge. J'essaie à mon tour de la transmettre à mes filles. J'ai vu la fierté qu'il y avait dans son regard lorsque nous avons procédé à l'ouverture

de notre dernier supermarché. Il était heureux. Je pense qu'il sait qu'il a laissé sa marque, qu'il a bâti quelque chose. »

Serge Ferland est visiblement admiratif et reconnaissant de ce que son père a laissé comme héritage. « Je retiens de mon père que c'est un homme honnête, un homme juste, qu'il a toujours possédé le sens du service à la clientèle... et c'est un bon père. » Et comment se passe sa retraite maintenant? « Je n'ai pas hâte de prendre la mienne, sourit Serge. Si ça ressemble à celle de mon père, je vais être bien trop occupé! » ■