Honoré au
Temple de la renommée A.D.A. 2009

Monsieur
Serge Bernier

Serge Bernier, le grand visionnaire de la petite surface

Texte de Annie Lessard

Lorsqu'il a su qu'il était intronisé au Temple de la Renommée 2009, Serge Bernier a eu cette réaction spontanée : « Je suis bien trop jeune ! » Pourtant, statistique assez rare, il compte déjà seize ans d'expérience dans l'univers des petites surfaces, la nouvelle catégorie présentée au Temple de la Renommé cette année. Et Serge Bernier est un digne représentant du succès des bâtisseurs de cette catégorie. L'œil est vif, l'esprit est allumé. Nous avons affaire à un homme visiblement déterminé et passionné par son travail.

Serge Bernier est fils d'agriculteur. Le cinquième d'une famille de six enfants. Être à son compte, il connaît. Les longues heures de travail aussi. Il va à l'école, mais est plutôt pressé d'en sortir. Même lorsqu'il était électricien, il préférait s'occuper des liens entre les individus. Le service à la clientèle était déjà sa force.

Notre plus jeune intronisé au Temple de la Renommée a déjà été propriétaire de trois dépanneurs. Celui qui reste maintenant sa propriété a une grande valeur sentimentale. Le Dépanneur Ultra des Cantons, une surface de trois mille deux cents pieds carrés, a été le tout premier commerce que l'ex-électricien a acquis, en 1993. C'est la flamme qui a allumé la mèche de sa passion pour les dépanneurs et qui a permis à ce grand monsieur de transformer en succès toutes ses entreprises. De plus, le gendre de Serge, Jean-François, semble beaucoup s'y plaire et affiche un talent certain et des compétences pour ce genre de travail. Y aurait-il une relève familiale ? Notre jeune intronisé de ce soir l'espère. « Alors qu'au Québec, il y a une culture d'entreprise familiale dans le domaine de l'épicerie, pourquoi n'en serait-il pas de même pour les petites surfaces ? Ce serait bien que les dépanneurs puissent rester dans les familles, qu'il y ait aussi une continuité. »

Une question semble pertinente, lorsqu'on a été entrepreneur-électricien : pourquoi avoir choisi le dépanneur pour se réaliser professionnellement ? « J'aime le monde », répond aussitôt Serge Bernier. « J'aime le monde du détail et, surtout, j'aime les défis. » Voilà un mot qui revient souvent dans son discours. Visiblement, l'homme carbure aux défis. Son besoin d'accomplissement personnel et professionnel passe par le fait de rendre optimale l'offre au client. Serge Bernier repère rapidement ce qu'il y a à améliorer, comment le faire et le succès suit, immédiatement. On peut dire sans se tromper que la route du succès est surtout intéressante pour notre homme si elle est jalonnée de défis.

Serge Bernier a également compris rapidement comment un dépanneur peut se positionner pour avoir du succès dans un monde où les surfaces d'épiceries affichent maintenant les mêmes heures d'ouverture. Il a fait preuve de créativité et d'imagination pour offrir des services uniques à la clientèle, et même un peu plus. « Nous avons offert le café aux clients le vendredi matin pendant dix ans. J'étais sur place très tôt et je servais moi-même la clientèle en lui souhaitant une bonne journée. L'arrêt au dépanneur fait maintenant partie de la routine de la clientèle. C'est un moment agréable avant d'aborder sa journée de travail. »

«Alors qu'au Québec, il y a une culture d'entreprise familiale dans le domaine de l'épicerie, pourquoi n'en serait-il pas de même pour les petites surfaces ? Ce serait bien que les dépanneurs puissent rester dans les familles, qu'il y ait aussi une continuité.»

Pour Serge Bernier, la notion de « dépanneur du coin » n'est plus valide. « Un dépanneur aujourd'hui, c'est un service à la communauté. On donne un coup de pouce lorsqu'il n'y a rien dans le frigo pour préparer un lunch aux enfants. On offre des sandwichs, des plats préparés, on propose le café parce que le client est en retard et n'a pas eu le temps de s'en faire un. On propose des pâtisseries pour déjeuner. On aide les gens à réaliser leur journée. »

Même si Serge Bernier a maintenant son bureau au deuxième étage du concessionnaire Hyundai de Granby, sa nouvelle propriété depuis trois ans, il est toujours relié à son dépanneur sur son écran d'ordinateur, qui lui transmet des images de l'endroit. Avant de se rendre au bureau, il fait encore un crochet au Dépanneur des Cantons, tôt le matin.

L'entourage de Serge Bernier est formel : ce qu'on apprécie chez lui, c'est sa vitalité, sa passion. Il dynamise les conversations, stimule le brassage d'idées. André Forget, secrétaire de l'A.D.A., a eu le plaisir de le côtoyer. Il remarque que ce qui est inspirant lorsqu'on regarde aller Serge, c'est qu'il s'implique totalement dans ce qu'il fait. Aucun détail n'est laissé au hasard. Ce n'est pas qu'un homme d'affaires, c'est un bâtisseur. Il a une vision. Il personnalise son offre et il a à cœur la pérennité des petites surfaces. Il en sera peut-être l'instigateur de la culture, qui sait…

«Mon défi est toujours de donner mon maximum, d'optimiser le service en trouvant le petit plus qui fera la différence.»

Pas étonnant que Serge Bernier double le chiffre d'affaires des dépanneurs qu'il a acquis pendant sa carrière. Le client est au centre de ses préoccupations. Au début, notre homme était sur place sept jours sur sept, pas moins de dix heures par jour, le sourire aux lèvres. « C'est un milieu agréable, parce qu'il n'y a pas de journée typique. Ça bouge tout le temps. Il y a toujours un projet à réaliser. C'est ça qui m'intéresse. »

Serge Bernier est aussi un homme impliqué dans son milieu. De la même façon que le service à la clientèle est ce qui compte le plus pour cet homme d'affaires, le fait de redonner à sa communauté est très important. Il s'engage auprès de la fondation Horace Boivin, dont il a été président pendant deux années consécutives, en plus d'être président d'honneur de toutes les activités. La fondation aide les personnes âgées en manque d'autonomie. « Dans la vie, j'ai été choyé et j'aime la notion de redonner ce que j'ai reçu. Les gens qui sont dans cette association sont devenus des amis. »

Serge Bernier a une belle histoire avec l'A.D.A. Il en a fait partie pendant dix ans, occupant les fonctions de secrétaire et vice-président, entre autres. Il n'en fait plus partie. L'homme avoue avec humilité qu'il faut savoir céder sa place à des idées nouvelles, à d'autres façons de voir les choses. Mais il avoue avoir beaucoup apprécié le fait que ce travail lui ait permis de toucher un peu à la politique, et qu'il a beaucoup aimé l'expérience. Il continue toujours d'être impliqué dans l'A.D.A., volet régional de l'Estrie, par le tournoi de golf, qui célèbre ses dix ans cette année. Mais croyez-le ou non, il se sent coupable de prendre du temps pour jouer au golf… C'est une journée loin de ses affaires.

Une autre des raisons du succès de Serge Bernier est que lorsqu'il choisit de s'associer à un nom connu, celui-ci devient le meilleur. « Si tu emmènes ce monde-là avec toi, que tu lui dis qu'il est le meilleur et que tu lui prouves que tu seras le meilleur avec lui, il va te donner lui aussi le meilleur de lui-même. »

La famille s'est aussi beaucoup impliquée dans l'entreprise. Carole, l'épouse de Serge, a fait beaucoup de comptabilité. Les deux jeunes filles étaient déjà actives à douze ans. L'une est maintenant comptable et l'autre enseignante, mais Serge peut compter sur elles pour un avis ou même lorsqu'il s'absente quelques jours. Il sait que l'entreprise est entre bonnes mains.

Quel est le prochain défi de Serge Bernier ? « Mon défi est toujours de donner mon maximum, d'optimiser le service en trouvant le petit plus qui fera la différence. Et de continuer à travailler en équipe. Tout le monde est important dans l'affaire. Du plus petit au plus gros maillon de la chaîne. » Pas étonnant qu'avec des valeurs aussi fortes, Serge Bernier soit déjà un intronisé au Temple de la Renommée de l'Association des détaillants en alimentation. C'est une inspiration à trouver sa passion et à se dépasser. ■