

## Honoré au Temple de la renommée A.D.A. 2011



Monsieur  
Yves Marcoux

### Une histoire de succès qui ne se mesure pas en pieds carrés

*Pour reprendre une expression consacrée, Yves et Lorraine Marcoux ne sont pas « nés sur des tablettes ». En fait, rien ne les prédisposait au détail en alimentation.*

Tout commence en 1969, lors du marathon de Ste-Hyacinthe. La jeune Lorraine ne fait pas de course à pied, mais aimerait bien revoir un coureur qu'elle a rencontré quelques semaines plus tôt, dans un cours à l'Université Laval. Pensant que l'athlète participe peut-être au marathon de sa ville, elle se rend aux tables d'inscription. Là, il y a Yves, qui couvre l'évènement sportif pour un journal local. Elle lui explique la situation, et Yves lui propose de vérifier si le nom du coureur qu'elle cherche apparaît sur la liste des participants. Il revient quelques instants plus tard en disant que le nom du marathonien n'est inscrit nulle part. « Mais si tu est libre, tu pourrais m'accompagner à l'espace VIP réservé aux gens de la presse. Ils vont

« Nous on était des étrangers, des outsiders qui venaient gagner de l'argent chez eux... pour aller le dépenser ailleurs »

bientôt servir un cocktail et de la nourriture », propose-t-il à la jeune femme. L'histoire ne dit pas si le nom du jeune marathonien était véritablement absent de la liste ce jour-là. Quoi qu'il en soit, Yves épousa Lorraine un an et demi plus tard, et on n'entendit plus jamais parler de lui!

À l'époque, Lorraine enseigne au secondaire et Yves travaille dans une Caisse populaire Desjardins. Leur fille Bianca vient au monde en 1974, puis leur fils Jean-François en 1976. Lorraine décide de rester à la maison pour s'occuper des enfants, tandis qu'Yves part travailler dans une société de services informatiques.

En 1978, un des frères de Lorraine fait construire quatre immeubles de 36 logements chacun à Longueuil, et demande à la jeune famille si elle accepterait de les gérer. Yves et Lorraine s'investissent donc dans la gestion locative. Mais Yves s'ennuie au niveau professionnel et cherche du défi. Justement, l'immeuble qu'ils gèrent dispose d'un espace pour dépanneur. Celui-ci appartient à des promoteurs, mais on demande au couple de s'en occuper. Yves et Lorraine se font la main et décident rapidement d'acheter des parts du commerce avec les promoteurs. Un an plus tard, ils proposent de reprendre complètement le commerce, mais les promoteurs refusent. Qu'à cela ne tienne! Yves et Lorraine se mettent à la recherche d'un autre commerce en alimentation qu'ils pourront acheter.

Ils dénichent alors une petite épicerie avec un comptoir de boucherie à Pointe-St-Charles, sur la rue Charlevoix. « Non seulement c'est un milieu très anglophone qu'on ne connaissait pas du tout, mais en plus, il y avait un dépanneur juste en face, de l'autre côté de la rue! », raconte Lorraine en rigolant. Pour ajouter au niveau de difficulté, le chiffre d'affaires du commerce était en baisse constante depuis les dernières années. Mais Yves et Lorraine aiment le local et y décèlent tout de suite du potentiel. Ils achètent en novembre 1979.

Ils convertissent tout de suite la petite épicerie en dépanneur. C'est l'époque de l'apparition des grandes surfaces, et le couple comprend que les temps seront bientôt très durs pour les épiceries de quartier. Mais il n'y a pas que ça : le dépanneur, c'est ce qu'ils connaissent le mieux!

Les premiers mois sont vraiment difficiles. « La clientèle d'épicerie ne venait plus, tandis que celle du dépanneur continuait d'aller chez le concurrent d'en avant », se rappelle Yves.

Le couple décide donc de miser sur la variété, et de proposer un choix beaucoup plus diversifié à la clientèle. « Naïvement, on avait cru que le commerce d'en face finirait par fermer. Il n'avait que 600 pieds carrés tandis que nous en avions 2 000. On se disait que d'ici six mois, il déclarerait forfait », se souvient Yves. Mais le propriétaire d'en face était connu de tout le monde dans le quartier, et vivait juste à côté de son commerce. Il tenait le coup. « Nous on était des étrangers, des outsiders qui venaient gagner de l'argent chez eux... pour aller le dépenser ailleurs », déplore Yves.

Mais petit à petit, la personnalité de Lorraine fait son effet. « J'ai passé tellement de temps à écouter et à aider les clients qu'ils me prenaient pour une travailleuse sociale! », affirme-t-elle en souriant. Quand les habitants du coin recevaient une lettre du gouvernement qu'ils ne comprenaient pas, ils venaient directement au magasin pour la montrer à Lorraine. Celle-ci prenait le temps

de les conseiller, gardait son calme et surtout, s'adressait toujours à eux dans un langage correct. « Ils étaient plutôt habitués de se faire parler disons... de manière assez colorée », souligne-t-elle.

Le couple Marcoux va également préciser la mission de leur commerce. « Au départ, les clients qui entraient ne savaient pas trop s'ils étaient dans une épicerie ou dans un dépanneur », explique Yves. Ils vont donc s'atteler à construire une identité au dépanneur. Le commerce va devenir en quelques mois l'incarnation parfaite de la devise de Lorraine : « Un dépanneur, il faut que ça dépanne, et pas juste avec des chips et de la liqueur! », lance-t-elle en riant. Du fil et des aiguilles, des lampes de poche, des marteaux et des clous, des sucres pour bébé, des épingles à couche et du mélange à crêpes *Aunt Jemima!* La variété des produits fait bientôt la réputation et le succès du commerce. Les gens du quartier en viennent même à dire que si on ne trouve pas quelque chose chez Francly, on ne le trouvera jamais ailleurs! Ce qui a aussi fait dire à Yves des dizaines de fois : « Lorraine, t'as trop d'inventaire!!! ».

Mais toute cette pauvreté finit aussi par peser sur le moral d'Yves et de Lorraine. « Certains clients vivaient dans des logements tellement mal isolés qu'ils venaient carrément se réchauffer chez nous l'hiver! », raconte Lorraine. Elle ne compte pas les fois où elle a fermé les yeux devant des enfants qui venaient voler des bananes ou du pain. « On a été témoin d'une grande solitude, d'une grande détresse », avouent-ils. Le couple n'ose même plus étrenner de vêtements neufs dans le magasin. Les attaques à main armée sont aussi assez fréquentes.

Ils achètent alors un deuxième commerce en 1982, dans le quartier Rosemont sur la rue Dandurand. En excellente santé financière, ce commerce roule presque tout seul, et leur sert en quelque sorte de soupape. « J'avais vraiment besoin de changer d'air », confie Yves. Ils garderont ce dépanneur jusqu'en 1989.

En 1990, ils achètent finalement leur compétiteur de la rue Charlevoix. Un des deux propriétaires avait des ennuis de santé, et le commerce était à vendre. Mais pour ne pas frustrer la clientèle, il garde le petit dépanneur ouvert pendant presque deux années complètes. « On ne voulait pas que les clients aient l'impression qu'on leur enlevait leur magasin. On leur disait que c'était maintenant à nous, mais qu'ils pouvaient continuer à y aller s'ils le souhaitaient », explique Yves. Tranquillement, la clientèle a migré vers chez Francly et le chiffre d'affaires du commerce d'en face a diminué. Ils l'ont finalement fermé.

Mais une fois toute la clientèle définitivement récupérée, Yves et Lorraine ont eu une belle surprise. « On ne savait pas qu'il était aussi fort que ça! Il opérait autant que nous avec une surface au moins trois fois plus petite », raconte Yves.

Dans l'inventaire du petit dépanneur d'en face, il y avait aussi des centaines de produits cosmétiques. Des savons, crèmes, des huiles, des shampoings, etc. « Il y a en avait tellement qu'on ne savait pas quoi en faire! », se souvient Lorraine. Les produits étaient tous encore bons, mais les boîtes et les emballages étaient défraîchis et poussiéreux. Lorraine décide alors d'acheter des paniers de jonc de toutes les grandeurs et de toutes les couleurs, des rubans, des tissus et des papiers d'emballage. Elle se mit à faire des paquets-cadeaux avec toutes ces bouteilles, tubes et flacons. « Je les vendais juste un peu moins cher qu'ailleurs »,

laisse-t-elle tomber avec un petit clin d'oeil. Cette année-là, presque tout le voisinage de la rue Charlevoix est venu faire son magasinage des Fêtes au magasin Francly!

Pendant les années qui suivirent, Yves et Lorraine continuèrent d'améliorer leur commerce en y ajoutant un lavoir et un club vidéo. Ils ont également acquis un immeuble à Ste-Hyacinthe, celui de la gare d'autobus. Ils ont ouvert un dépanneur, dans lequel leur fille Bianca s'est beaucoup impliquée.

Bianca et Jean-François se sont d'ailleurs toujours beaucoup impliqués dans les commerces de leurs parents, et parlent des magasins avec beaucoup d'émotions. Aujourd'hui vice-présidente finances, Bianca admet que depuis son plus jeune âge, elle s'est amusée à compter les sous dans les tiroirs-caisses. À douze ans, elle a d'ailleurs demandé à ses parents la permission de prendre les paies en charge! « J'ouvrais les enveloppes de dépôt et je m'amusais à balancer les journées! », confie-t-elle. De toute cette expérience, elle retient aujourd'hui son sens de l'entreprenariat et de la débrouillardise. Malgré ses hautes fonctions, il lui arrive parfois de mettre un t-shirt et des espadrilles pour aller dans la « shop » de production et comprendre ce qui s'y passe, à la grande surprise de ses collègues.

Pour Jean-François, le fils qui a aujourd'hui repris la gestion du commerce, l'histoire n'était pas non plus écrite d'avance. Après des études en génie industriel, le jeune homme avait entrepris des stages en production manufacturière. Mais lorsqu'Yves et Lorraine pensent à vendre le commerce de la rue Charlevoix, en 2005, Jean-François a une révélation!

« Notre agente d'immeuble nous a téléphoné un jeudi soir pour nous dire qu'elle avait trouvé un acheteur sérieux », raconte Lorraine. « Nous sommes partis passer la fin de semaine à notre chalet en lui disant que nous lui répondrions le lundi matin », poursuit-elle. Yves et Lorraine appellent donc leurs enfants pour leur faire part de la situation. « Jean-François nous a tout de suite rappelés en nous disant de ne pas faire ça », se souvient Yves.

Jean-François reprend donc la gestion du commerce en main. Mais il arrive à un moment difficile. Des travaux de voirie sont en cours sur la rue Charlevoix. Le trajet de l'autobus est dévié, et pour entrer dans le magasin, les clients doivent marcher sur un madrier. Des rénovations sont aussi en cours dans le commerce, sans compter que la contrebande de cigarettes est à son plus fort. La cohabitation professionnelle de Jean-François et Yves se stabilise doucement, les travaux prennent fin, et tout rentre dans l'ordre. Aujourd'hui, Jean-François est comme un poisson dans l'eau. « Disons que le taux d'absentéisme de mon père est devenu très important! », lance-t-il en riant.

Aujourd'hui, Lorraine et Yves partagent leur temps entre Montréal et leur condo de Hillsborough en Floride. Mais surtout, ils se dédient à leurs petits-enfants Laurie, Florence et William. Il faut d'ailleurs les voir jouer avec leur grand-papa Yves. « Papi met toi à genoux par terre, on va grimper debout sur tes épaules », tandis qu'il s'exécute sans broncher! ■

« J'ai passé tellement de temps à écouter et à aider les clients qu'ils me prenaient pour une travailleuse sociale! »

- Lorraine