

## Honoré au Temple de la renommée A.D.A. 2014



Monsieur

Jean Pelchat

### L'épicier semeur de bonheur

Jean Pelchat avait une liste de rêves à réaliser et posséder une épicerie n'en faisait pas partie, mais c'est en y travaillant que son âme d'épicier s'est dévoilé. Voici le parcours d'un homme d'affaires passionné.

Venu au monde à Sherbrooke, Jean Pelchat est l'avant-dernier d'une modeste famille de 7 enfants, soit 3 filles et 4 garçons. Son esprit entrepreneurial, il le tient de sa mère, Léonie, qui décide d'ouvrir un dépanneur dans son garage (1962-1982) pour aider son époux Gérard, concierge dans un hôpital, à boucler le budget familial.

Jean, tout comme ses frères et sœurs, y passe plusieurs heures par semaine, sans toutefois recevoir de salaire. En revenant de l'école, il remplit les frigos à liqueurs et à bières, alors que les plus vieux font la caisse. Jean apprécie le contact avec les clients et surtout la vie qui tourne autour du dépanneur. Il se rappelle les chaises installées dans le fond du commerce où les gens viennent fumer une cigarette, boire un coke ou manger

un morceau... Il se souvient aussi de la machine à boule, du jukebox et des bonbons « à cenne ».

Le dépanneur de Léonie est ouvert de 7 h à 23 h le soir, mais parfois on vient y cogner plus tôt ou plus tard et les Pelchat répondent toujours parce qu'ils « dépannent » vraiment les gens.

Les semaines sont très occupées avec l'école et le dépanneur, mais le jeune Jean reprend en plus la « run » de journaux La Tribune d'un de ses frères et pratique le hockey, le soccer et le football, comblant ainsi son grand besoin de bouger. Il fait même du théâtre.

À 15 ans, tout en poursuivant ses études secondaires, Jean devient emballeur au Marché Provigo Gaudette. Il y travaille les jeudis et vendredis soirs, de même que les samedis et à temps plein l'été. Il fait le tour des départements, mais c'est aux caisses, là où il est en contact avec les clients, qu'il est le plus heureux. Il aime savoir que si Madame Tremblay cherche un produit pour une recette, il peut lui commander pour qu'elle l'ait la semaine suivante. N'est-ce pas la définition d'un bon épicier?

Les Gaudette ont 5 magasins dans la grande région de Sherbrooke. Jean grimpe les échelons en même temps qu'il poursuit ses études au cégep en sciences pures, puis à l'université en théologie. Il termine premier de sa promotion et on lui promet un poste d'agent pastoral dans une commission scolaire, mais, dans ces années-là, on engage très peu dans les écoles et la promesse tombe à l'eau. Au même moment, un homme que Jean côtoie à titre de bénévole à la Flambée, un organisme d'éveil à la foi, lui dit d'ailleurs qu'il le voit davantage dans le monde des affaires.

C'est alors que le président du groupe Gaudette, lui offre un travail à temps plein comme gérant de service. Jean accepte, mais prend bien soin de lui dire que c'est son poste à lui qu'il veut. Et comme Jean est un perfectionniste, il s'inscrit au MBA pour apprendre les notions administratives qui lui manquent.

Les Marchés Gaudette sont des as du service à la clientèle. L'emballeur vide le panier des clients sur le tapis roulant, emballe l'épicerie en plus d'accompagner le client à sa voiture pour y mettre les sacs. Un service très personnalisé qui se reflète dans le chiffre d'affaires avec des recettes de 15 millions de dollars en 1982 pour un seul magasin, tout à fait phénoménal.

«Le président du groupe Gaudette lui offre un travail à temps plein comme gérant de service. Jean accepte, mais prend bien soin de lui dire que c'est son poste à lui qu'il veut.»

Jean développe son goût pour l'entrepreneuriat et se voit du même coup offrir la possibilité d'acheter 2 % de la compagnie. À l'insu de son père, sa mère Léonie l'endosse pour un prêt de 25 000 \$, mais 6 mois plus tard, ses actions ne valent plus que 16 000 \$. Pour combler le manque à gagner, Jean prend un deuxième emploi comme serveur dans un

bar. Puis, les lundis, il se présente à la caisse populaire pour y déposer les pourboires et baisser le prêt obtenu le plus rapidement possible.

Jean se marie à la même époque (été 1982). Trois enfants naissent de cette union qui dure 20 ans : Andrée-Anne qui termine une maîtrise en orientation scolaire, Simon, maître en efficacité énergétique et Vickie, avocate. Passionné de son travail, il l'est encore plus de ses enfants et pour lui, la période du soir où il joue avec eux, est sacrée.

La rentabilité finit par revenir et Jean rembourse son prêt en plus d'acheter d'autres actions au fil des ans. Il préfère se priver de voitures et de vacances pour pouvoir acheter des actions. Il est persuadé qu'il s'agit d'un bon « deal » et il voit de plus en plus son avenir en alimentation se dessiner devant lui. 7 ans plus tard, il devient directeur du magasin.

Quand Jacques Gaudette annonce la nomination de Jean lors d'une réunion d'équipe, il raconte l'anecdote selon laquelle, lors de son embauche, Jean lui a dit désirer son poste, un geste qu'il a trouvé plutôt audacieux...

En 1991, à la suite de divergences d'opinions dans la famille, le groupe Gaudette vend ses 5 marchés à Provigo. Jean devient alors directeur corporatif du Provigo, mais les hauts dirigeants savent très bien qu'il souhaite posséder son propre magasin.

Jean Pelchat fait l'acquisition du Provigo de Magog en 1992 qui devient alors le Provigo Pelchat. Le magasin fait 20 000 pieds carrés pour 9 millions de ventes. En 1996, le magasin est agrandi à 30 000 pieds carrés, un investissement de 1,5 million de dollars.

Jean passe 80 % de son temps sur le plancher avec ses employés et ses clients et chaque matin, il prend le temps de dire bonjour à tout le monde. À l'occasion, il fait le quart de nuit pour connaître la réalité de ses employés. Il montre l'exemple : « ses bottines doivent suivre ses babines » comme il aime si bien le dire. Il instaure une gestion sur la base du partage et de la collaboration. La porte de son bureau est toujours ouverte et il répète sans cesse que la cliente qui vient à 20 h a le droit au même sourire et au même service que celle qui vient à 9 h le matin.

Une à deux fois par an, il part en wagonnette avec ses gérants et visite d'autres magasins pour voir ce qui se fait de bien ailleurs. Le but de cet échange? Trouver comment améliorer l'expérience client sans investir des milliers de dollars.

Cette recette porte ses fruits! En 1998, le Marché Provigo Pelchat est sacré Meilleur supermarché Provigo du Québec. Cette reconnaissance s'ajoute à plusieurs autres, dont celles d'Homme d'affaires de l'année 1997 par la Société Saint-Jean-Baptiste des Cantons de l'Est et Personnalité marketing de l'année 1997 de l'Association du marketing de Montréal. Pour Jean, d'ailleurs, tous les festivals, événements et fêtes sont une opportunité d'y relier une promotion.

En 1993, à la suite d'un congrès de l'ADAQ tenu en Estrie, Jean se dit que ce serait une bonne affaire de relancer la cellule des Cantons de l'Est qui bat de l'aile depuis quelques années. Il sollicite des marchands de différentes bannières qui acceptent de s'engager. Jean occupe la présidence pendant 8 ans. Un nouveau dynamisme souffle chez les épiciers de cette région qui obtiennent des résultats impressionnants.

Pour faire vivre une expérience rassembleuse à ses employés, mais aussi pour venir en aide aux plus démunis, Jean organise un brunch dont les revenus doivent servir à confectionner des paniers de Noël. L'année suivante, le brunch se transforme en souper spaghetti –avec la recette du magasin – et l'événement connaît un tel succès qu'il est encore aujourd'hui, 20 ans plus tard, un événement de partage incontournable pour les gens d'affaires et les citoyens de l'Estrie. 750 000 \$ ont été amassés en deux décennies. Une grande fierté pour l'épicier!

Cependant, en 2005, la vision de Jean ne correspond plus à celle de Provigo qui souhaite davantage développer de gros magasins corporatifs. Ses enfants sont alors trop jeunes pour reprendre le commerce. Il vend tout.

Provigo rachète le Provigo Pelchat, le détruit pour rebâtir un immense magasin de 65 000 pieds carrés. Un jour très triste pour Jean Pelchat. Il se souvient d'ailleurs avoir marché sur son terrain et ramassé deux briques, une qu'il a conservée et une autre qu'il a lancée derrière lui, comme pour tourner la page. Un pincement au cœur pour l'épicier, son magasin était neuf, récemment agrandi...

Quelques mois plus tard, une opportunité d'affaires survient et Jean devient investisseur, gestionnaire et finalement président de CorpoSana, une société de financement qui gère des capitaux de risque et offre du financement aux entreprises en démarrage et en croissance.

Jean trouve donc une façon de redonner au suivant, comme M. Gaudette, son mentor, a fait pour lui. Impliqué dans son milieu, il est aussi ange investisseur pour Anges Québec, engagé auprès d'un Fonds pour le sport à l'université de Sherbrooke, en plus de faire du mentorat au MBA. Et comme si ce n'était pas assez, il est président de Bleu Lavande, un domaine où l'on fait

la culture et la distillation de la lavande, en plus de vendre des produits de cette belle fleur mauve.

On l'a souvent pressenti en politique autant au municipal qu'au provincial, mais il n'est pas convaincu que c'est la meilleure façon pour lui de faire une différence pour les gens.

### « En 1998, le Marché Provigo Pelchat est sacré Meilleur supermarché Provigo du Québec. »

Est-ce qu'il s'ennuie de l'alimentation? Oui répond-il de facto. C'est un métier qu'il a adoré. D'ailleurs, il regarde encore les circulaires, les publicités à la télévision... Il voit les nouvelles tendances et c'est lui qui fait l'épicerie chez eux.

Sa nouvelle conjointe, Hélène Baril, médecin, qui partage sa vie depuis plus de 2 ans, n'a pas connu l'épicier, mais l'homme d'affaires. Cependant, elle est à même de voir l'immense réseau de contacts que possède son conjoint. Un réseau développé en grande partie lorsqu'il était épiciers et qu'il a su développer et entretenir.

Il y a plusieurs années, Jean Pelchat avait écrit une liste de rêves à réaliser. À 46 ans, il a repris sa liste, coché ceux qu'il avait réalisés et en a ajouté d'autres, à 1 \$ ou à 100 000 \$! Il partage le tout à ses amis, sa famille et c'est ainsi qu'on l'invite à réaliser un autre rêve : celui de sauter en parachute.

Aujourd'hui âgé de 50 ans, Jean Pelchat essaie d'avoir une vie équilibrée. Il a repris le hockey, il joue au soccer, fait de l'escalade. Il a d'ailleurs gravi le Kilimandjaro (et amassé 100 000 \$ pour le CHUS), une épreuve difficile, mais enrichissante. Il voyage en couple, en famille et avec ses amis.

Où se retrouvera Jean Pelchat dans deux ans, au moment où se terminera son engagement avec CorpoSana? Nul ne le sait. Une chose est certaine : tout est ouvert pour ce passionné de la vie qui souhaite d'abord profiter de la présence de sa conjointe et de ses enfants.