MADAME

Manon Guilmain

Destin : persévérance

En 1968, Gisèle et Léonard Guilmain se lancent dans le commerce et achètent une petite épicerie à Acton Vale. Ils ont alors quatre jeunes enfants, Manon, Lyne, Mario et Suzie, qui sont pratiquement élevés dans le magasin puisque la maison est attenante. Pour Manon, c'est l'aube d'une longue carrière d'épicière.

LE « JEU » DE L'ÉPICERIE

Pendant que papa s'occupe du département de la viande et que maman veille à la bonne marche du magasin — affilié à Metro Richelieu dès 1969 —, les enfants s'amusent. Pour joindre l'utile à l'agréable, Léonard montre à Manon comment peser des oignons et préparer des petits sacs pour les clients. Du haut de ses huit ans, Manon l'ignore encore, mais c'est le début de sa carrière dans le commerce familial. Jeune adolescente, elle prend plaisir à travailler à la caisse : « J'aimais ça », dit-elle. « C'était les grosses caisses avec beaucoup de boutons. Je regardais les caissières à temps plein et j'étais impressionnée par leur vitesse. C'était beau de voir ça! »

PARTIR POUR MIEUX REVENIR

À la fin de l'adolescence, Manon décide de voler de ses propres ailes et part travailler dans le domaine de l'esthétique. Courte digression puisqu'elle perdra éventuellement son emploi. Au commerce familial, on décide au même moment d'ouvrir une journée de plus par semaine et on a besoin de personnel supplémentaire. Manon a 18 ans et accepte le poste d'employée régulière à temps plein que ses parents lui offrent. « Une employée au même titre que les autres », lui disent-ils. Et bientôt, son frère Mario, de quatre ans son cadet, la rejoint après avoir terminé son cours de boucher.

UNE FAMILLE TISSÉE SERRÉE

Pour encourager leurs enfants à donner le meilleur d'eux-mêmes au travail, Gisèle et Léonard leur proposent de s'associer avec eux. Manon se rappelle : « On a créé la compagnie et ils nous ont donné des parts. Ça nous donnait une belle motivation. Quand tu sais que c'est à toi, tu te donnes plus! » Signe que la recette est gagnante, les associés achètent en 1996 l'immeuble d'un concurrent. Ce local est plus grand que l'ancien, et les Guilmain y aménagent leur nouvelle épicerie. Tout le monde travaille d'arrache-pied : Mario et Léonard à la boucherie, Manon dans l'épicerie et à la caisse, Gisèle à la comptabilité et aux mets cuisinés. Tout va pour le mieux. Manon remporte même le premier prix d'un concours organisé par Metro Richelieu pour stimuler les promotions locales : un voyage à Hollywood!

DES ANNÉES TUMULTUEUSES

En 2003, Léonard apprend qu'il est atteint d'un cancer et doit ralentir pour s'occuper de lui. Les parents cèdent alors le commerce à Manon et Mario. « On était encore assez jeunes », se souvient Manon, « et on n'avait pas tellement d'expérience de gestion. Heureusement, nos parents étaient là pour nous conseiller et nous aider. » Et du soutien, Manon en a bien besoin puisqu'en 2006, Mario décide de quitter l'entreprise, laissant à sa sœur l'entière responsabilité du commerce. Malgré sa maladie, Léonard aide Manon tant qu'il peut. « Papa a travaillé jusqu'à la dernière minute pour m'aider », se rappelle Manon avec tristesse. « On dirait qu'il voulait classer des choses avant de nous quitter. »

Après le décès de Léonard, en 2008, Manon s'interroge. « Qu'est-ce que je fais? Toute seule, je trouvais que la tâche était énorme. Mais papa m'avait dit qu'il avait vraiment confiance en moi, alors j'ai continué », se rappelle-t-elle avec émotion. Elle apprend alors un tas de choses qu'elle ne savait pas faire, comme la maintenance des compresseurs et des comptoirs réfrigérés, tâches dont elle s'occupe encore aujourd'hui! Avec l'aide de sa mère, elle peaufine également ses compétences de gestionnaire : comptabilité, rapports de ventes, etc. Elle mène sa barque avec conviction.

DE BELLES QUALITÉS EN HÉRITAGE

Manon estime avoir hérité du meilleur de ses parents. « Je suis minutieuse, comme papa l'était », dit-elle. « J'aime me retrouver dans le magasin le matin, avant l'ouverture, pour voir les petites améliorations à apporter. Et comme ma mère, j'ai un grand sens de l'écoute; j'essaie toujours de prendre le temps d'échanger avec les clients et avec chacun des employés. Le sens de la beauté des lieux, la façon de gérer, ça me vient aussi de ma mère. » Ces qualités comptent pour beaucoup dans l'exploitation d'un magasin de petite surface, et Manon relève le défi avec brio : « Pour arriver à survivre face aux grandes surfaces, il faut trouver des petites astuces. Tout ce qu'on fait nous-mêmes au magasin, notre touche personnalisée, ça nous permet de nous démarquer. Parce que tout le reste, il y en a partout ailleurs. »

> « Pour arriver à survivre face aux grandes surfaces, il faut trouver des petites astuces. »

UN VENT DE RENOUVEAU

Malgré tout en 2014, le commerce a besoin d'un coup de pouce pour affronter la concurrence. Avec l'aide de Metro Richelieu, Manon prépare de grandes rénovations qui donneront un nouveau souffle à son entreprise. Au début de 2015, le magasin est refait au complet : design moderne, décoration actuelle, nouvelle image. « J'ai aussi beaucoup plus de variétés qu'avant », précise Manon. « C'est gagnant! » À preuve, les ventes se sont immédiatement améliorées.

Le destin fait bien les choses : en 2015, Mario revient comme employé dans l'équipe du Marché Guilmain. Durant ses années d'absence, il a travaillé dans d'autres magasins, et c'est riche d'une belle expérience et d'un regard nouveau qu'il vient épauler sa sœur. « Je suis heureuse d'avoir persévéré », indique Manon. « Je suis contente que le magasin soit encore aujourd'hui Marché Guilmain; ça me prouve que j'ai bien fait de continuer toute seule. Mais le retour de Mario m'apporte une belle force. Je suis contente de travailler de nouveau avec lui. » Elle ajoute : « La famille est réunie. »

CONCILIATION TRAVAIL-FAMILLE

« J'ai une fille et je suis très fière d'elle : elle a fait beaucoup de travail au magasin l'été dernier », mentionne Manon. « Elle aspire à devenir caissière! », remarque-t-elle en souriant. Sa fille prendra-t-elle la relève? « Si elle suit mes traces, elle va faire ce que je fais aujourd'hui. Et parfois, je suis triste de ne pas être beaucoup à la maison pour elle et pour mon conjoint. Je suis ambivalente quant à son avenir… » Sa mère opine, admettant qu'elle a trouvé difficile de voir Manon, son « bébé », traverser des périodes de tourmente. « C'est une grosse responsabilité que je lui ai mise sur les épaules », avoue-t-elle. Mais d'un ton déterminé, Manon ajoute : « Pour l'instant, je ne pense pas à ça. Il y a encore beaucoup de défis devant nous! »

ET LES HONNEURS DANS TOUT ÇA?

Manon est très humble à propos de son intronisation au Temple de la renommée de l'ADA. : « Je travaille, tout simplement. Je ne cherche pas à me mettre en valeur. » Sa mère, encore très présente au magasin et qui a suivi de près les 37 ans de carrière de Manon, insiste cependant : « Je suis fière de ma fille, très fière. » Manon précise alors : « Je me sentais un peu gênée de recevoir cet honneur-là, mais aujourd'hui, je le prends volontiers! » Et ses projets d'avenir? « On vient de prendre un nouvel envol. Je veux que ça fonctionne, et on fait tout ce qu'il faut. Mais à l'avenir, j'aimerais connaître davantage de sérénité et avoir du plaisir dans la gestion du commerce », affirme-t-elle. « C'est important, parce qu'on passe beaucoup de temps au magasin », ajoute-t-elle avec philosophie.