





Une destinée familiale couronnée de succès

Ce sont en quelque sorte les années de préretraite des parents d'Alain qui ont marqué le début de la belle aventure du dépanneur dans la famille Sureau. Voyons comment Alain et Louise en sont venus à exploiter durant 20 ans ce populaire commerce.

5

DE L'ABITIBI À LANAUDIÈRE

Résidents de Val-d'Or, les parents d'Alain prêtent main-forte à une bonne amie qui vient d'acheter un dépanneur. Ils aiment l'expérience à un point tel qu'ils décident d'en acquérir un avant de prendre leur retraite. Ne trouvant pas ce qu'ils cherchent à Val-d'Or, ils regardent ailleurs au Québec et, en 1987, finissent par acheter leur commerce dans la petite municipalité de Saint-Félix-de-Valois, à quelque 600 kilomètres de chez eux!

APRÈS LES DIPLÔMES, LE GRAND SAUT

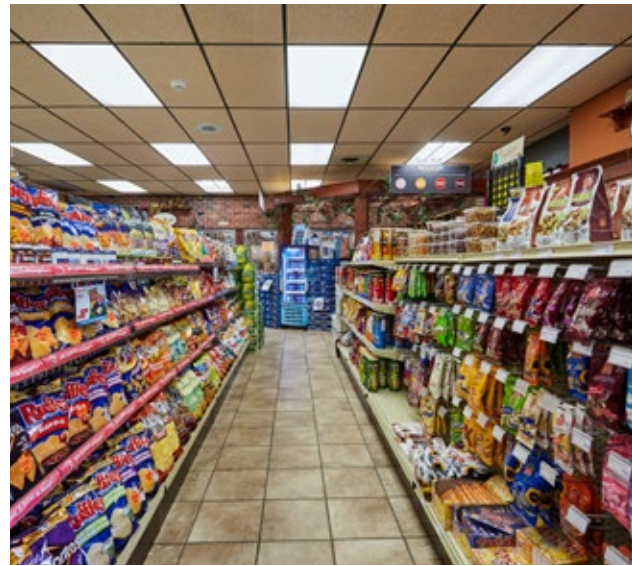
Pendant ce temps, Alain étudie à l'Université Laval, à Québec, où il rencontre Louise, sa future conjointe. Quelques années passent, et les deux amoureux terminent leurs études : elle avec un baccalauréat en administration de l'Université McGill, lui avec deux bacs de l'Université Laval, en activité physique et en éducation physique. Nous sommes en 1994-1995 et les emplois permanents se font rares à Québec. Les jeunes diplômés passent d'un contrat à l'autre et, pour joindre les deux bouts, Alain cumule même cinq ou six emplois à la fois. Le train de vie du couple est précaire, surtout avec l'arrivée d'un premier enfant. Comme les parents d'Alain souhaitent maintenant vendre leur commerce pour prendre leur retraite, le couple décide de se lancer dans l'aventure. Enfin, un seul emploi!

L'ADAPTATION À UNE NOUVELLE RÉALITÉ

En 1996, Louise et Alain s'installent à Saint-Félix avec leur poupon de huit mois. Les nouveaux propriétaires entreprennent leur carrière au dépanneur avec très peu de connaissances, mais beaucoup de volonté. Après trois mois d'apprentissage accéléré donné par les parents d'Alain, le couple se retrouve face à une nouvelle destinée. Le plus grand défi de l'adaptation au rôle de propriétaires d'un dépanneur? Les horaires de travail et la gestion du temps consacré à la famille, aux loisirs et à l'implication dans la communauté. Même si Alain avait déjà occupé plusieurs emplois à la fois et avait travaillé sept jours sur sept avant l'acquisition du dépanneur, il faisait moins d'heures dans une année que ce qu'il en fait désormais comme propriétaire!

DES EFFORTS ACHARNÉS... À LONGUEUR D'ANNÉE

Les débuts sont difficiles pour les jeunes parents avec des enfants en bas âge. « Ça n'a pas toujours été facile, se remémore Louise. Tu travailles et tu te couches à 23 heures, et tu dois remplacer un employé malade qui ne rentre pas travailler à 4 heures du matin. » Les festivités de Noël et du jour de l'An sont également rares pour la petite famille puisque Louise et Alain travaillent au dépanneur avec leurs employés. « Les employés, pour nous, c'est notre famille, et on partage avec eux le fardeau de travailler les jours fériés. C'est un travail d'équipe », raconte Louise avec sagesse. Vraisemblablement, tous ces efforts et ce respect des employés sont à la base de leur réussite.



LE SECRET D'UN COUPLE EN AFFAIRES

Passer autant de temps ensemble au quotidien a son lot d'avantages, mais il faut aussi prendre le temps de respirer. « Il faut trouver un équilibre à travers tout ça, souligne Louise. Il faut se réserver des moments personnels, en couple, en famille et pour les loisirs. » C'est ainsi qu'Alain joue au hockey deux fois par semaine alors que Louise laisse libre cours à son côté artistique. Sur le plan des affaires, le secret du couple consiste à avoir chacun son champ d'expertise bien précis. « Les forces d'Alain sont ses faiblesses, et mes forces sont ses faiblesses », affirme Louise. Alain excelle dans les opérations, tandis que Louise jongle habilement avec les chiffres. Grâce à leurs forces respectives, Alain et Louise ont gardé le cap au fil des années en améliorant sans cesse l'attrait et le cachet de leur dépanneur. Le club vidéo de l'époque a fait place à des viennoiseries, un petit coin vignoble a été aménagé, de nouvelles variétés se sont ajoutées au rayon des mets prêt-à-manger maison et les pompes à essence ont été renouvelées.

LES ÉTUDES, UNE VALEUR PRIMORDIALE À TRANSMETTRE

Comme les membres du personnel sont jeunes et que Louise et Alain sont convaincus de l'importance des études, ils ont adhéré au programme OSER-JEUNES. Unique à Lanaudière, ce programme offre une reconnaissance publique aux employeurs qui valorisent l'éducation et favorisent la conciliation études-travail pour les jeunes. Comme le dit si bien Louise : « Les études, c'est très important. Ce l'était pour nous et c'est quelque chose qu'on tient à transmettre. C'est l'une de nos valeurs et on en est fiers. »

UN SERVICE EN ATTIRE UN AUTRE...

La personnalité d'Alain est très appréciée de sa clientèle. Gage de sa serviabilité et de son sens de l'accueil, il se voit offrir du sucre à la crème, des confitures et même des pantoufles! Tous les gens du voisinage savent qu'ils peuvent compter sur lui pour mener à bien les activités du

village. Pour Alain, il est tout naturel de s'impliquer dans sa collectivité. Il a d'ailleurs été président de la Chambre de commerce pendant plusieurs années et s'est engagé dans le regroupement des marchands. Preuve indéniable de ses qualités d'homme et de commerçant, son dépanneur a reçu deux fois le Prix du président Petro-Canada. Quant à Louise, elle a un penchant marqué pour le bénévolat. Du comité de garderie aux activités scolaires, à conseillère municipale pendant quatre ans, en passant par l'aide humanitaire apportée à un village d'Afrique... elle ne voit pas sa vie autrement qu'en aidant les autres.

UNE DÉMARCHE VITALE POUR LA MUNICIPALITÉ

Dans les années 2000, le couple découvre que le ministère des Transports envisage de dévier la route principale à l'extérieur du village. Alarmé, Alain dépose en 2007 un mémoire au Bureau d'audiences publiques sur l'environnement (BAPE) pour expliquer ses préoccupations sur les impacts négatifs majeurs d'un tel projet. « Tout marchand vous dira combien l'achalandage dans les commerces d'une municipalité est important, martèle Alain. C'est un enjeu économique de taille. » Aujourd'hui, même si on ne peut pas crier victoire, la route principale est toujours au cœur du village de Saint-Félix!

UNE RÉALITÉ EN CONSTANTE ÉVOLUTION

Aujourd'hui, encore propriétaires après 20 ans, Louise et Alain ont certes amassé un bon bagage d'expérience, mais ils estiment pourtant qu'ils n'ont pas fini d'apprendre. Le marché, la clientèle et la façon d'opérer ont beaucoup changé depuis leurs débuts. Avec la concurrence des grandes surfaces, les petites surfaces doivent continuellement s'adapter et s'ajuster. Mais selon le couple, le plus grand défi actuel est l'ouverture d'un trop grand nombre de stations-service qui comptent un dépanneur et un restaurant, sans respect du territoire déjà desservi par des commerces établis depuis longtemps.

« Les forces d'Alain sont mes faiblesses, et mes forces sont ses faiblesses. »



UNE VISION D'AVENIR

Les filles d'Alain et Louise vivent dans l'univers du dépanneur depuis leur tendre enfance et elles y ont évidemment travaillé. Elles ne sont aucunement rebutées par la charge de travail, mais elles ont des champs d'intérêt différents. L'aînée est éducatrice à la petite enfance, alors que la cadette étudie en techniques de santé animale. Le conseil de leurs parents : « Faites ce que vous aimez faire. » Alors qui assurera la relève du Dépanneur Saint-Félix? Probablement des employées, qui ont débuté à l'adolescence et qui sont aujourd'hui de jeunes mamans. « On leur donne déjà davantage de responsabilités », mentionne Alain, confiant. Mais la retraite de ce couple de passionnés n'est pas pour bientôt. Pour offrir un service sans égal et une expérience client encore plus agréable, Louise et Alain s'apprentent à faire de grandes rénovations : aire de travail plus fonctionnelle pour leur cuisinière, amélioration du coin prêt-à-manger/viennoiseries/café, création d'une aire de microbrasserie, réaménagement du comptoir de la caisse et lancement d'un tout nouveau plan de mise en marché!

UNE FIERTÉ BIEN MÉRITÉE

Au Dépanneur Saint-Félix, les mots d'ordre sont accueil, convivialité et serviabilité, tant du côté des employés que des propriétaires. C'est ce qui en fait un commerce aimé et fréquenté des Féliciens. L'ADA est donc fière de rendre hommage à ce commerce familial pour ses 30 ans de bons services à la population locale. Le mot de la fin va à Alain, qui affirme : « On est surpris et fiers du chemin parcouru parce que ce n'était pas dans notre planification de carrière d'être commerçants. »

