





Une réussite inspirante ou une réussite exemplaire

Le métier d'épicier n'est pas pour tout le monde, mais certains y sont prédestinés. C'est le cas de François, qui a appris très jeune les rouages auprès de son père. C'est ce qui l'a poussé à faire l'acquisition de sa propre épicerie dans le Trait-Carré de Charlesbourg, en banlieue de Québec. C'était en 1975, au tout début de son mariage avec Raymonde.

9

François exploite son commerce pendant quelques années, puis les magasins à grande surface font leur apparition, le privant d'un précieux achalandage. Les difficultés surgissent, et François doit travailler plus d'heures... pour moins de revenus. À la naissance de son quatrième enfant, il constate qu'il ne voit pas ses rejetons grandir et que la vie de famille lui manque. Il change donc de métier et devient salarié pour une entreprise de transport. Avec un mari plus présent à la maison, Raymonde se trouve alors un travail à temps partiel. Le couple se satisfait de cette nouvelle vie pendant un certain temps, jusqu'à ce que la télé s'en mêle...

UNE PETITE ANNONCE À LA TÉLÉ

Dans les années 1980, des chaînes de télé diffusaient des petites annonces. Le beau-frère de François, Jacques Thibaudeau, remarque l'annonce d'une petite épicerie à vendre à Saint-Raphaël, dans Bellechasse, sur la rive sud du Saint-Laurent. Jacques connaît les compétences de François comme épicier et sait aussi qu'il est tombé dans la « potion magique » quand il était enfant. Il dit à François : « Pourquoi on part pas un commerce ensemble! » François, qui s'ennuie de sa première passion, est tout ouïe.

UN PARI AUDACIEUX

Saint-Raphaël est à une heure de route de la résidence de François et de Raymonde. Pour Raymonde, l'idée de déraciner la famille n'est pas réjouissante, surtout qu'elle connaît la rigueur du métier d'épicier. Pourtant, elle se décide à aller visiter le commerce tant convoité par son mari et son beau-frère, qui ont élaboré des scénarios pour la convaincre... C'est ainsi qu'en novembre 1987, les couples Aubry et Thibaudeau prennent possession de la petite épicerie Chez Laflamme, située sur la rue principale au cœur du village de Saint-Raphaël. Il s'agit d'un commerce de 2 000 pieds carrés comptant six employés. Pour des gens de la ville, il est franchement audacieux d'acheter un commerce dans un secteur qui compte déjà huit épiceries pour 2 000 habitants!

UNE INTÉGRATION RÉUSSIE

Les débuts sont difficiles; certaines personnes du village ne voient pas forcément les nouveaux épiciers d'un bon œil. On leur dit même : « Vous allez faire cinq-six mois, et vous allez repartir. »



Mais ne dit-on pas que l'union fait la force? Imaginez une municipalité où arrivent deux nouvelles familles, qui achètent un commerce, deux maisons et inscrivent huit enfants à l'école. Ajoutez à cela des parents qui s'impliquent, et la donne change complètement! En participant aux comités d'école, en suivant leurs enfants aux activités sportives – comme parents et comme commanditaires –, nos épiciers se font rapidement apprécier des Raphaélois.

L'ART DE SE DÉMARQUER

Pour se démarquer des concurrents, les propriétaires trouvent vite leur niche : la variété. Ils ont un tel stock que les articles sont cordés les uns derrière les autres et empilés parfois jusqu'au plafond. Raymonde se rappelle bien : « Sur un facing de vinaigrettes, on avait trois sortes, l'une derrière l'autre, et les soupes Campbell étaient placées les unes sur les autres. » Leur épicerie est celle qui vend le plus d'articles au pied carré : pas mal comme exploit! Au fil des années, les propriétaires construisent un petit entrepôt, installent un monte-charge et ajoutent encore plus de produits pour répondre aux demandes grandissantes de leurs clients. En gestionnaires avisés, ils n'investissent cependant qu'à la hauteur de leurs moyens. Néanmoins, leur commerce devient le Marché Saint-Raphaël, le Bonichoix du village!

UN TRISTE DÉPART

François et Raymonde sont aguerris à la charge de travail qu'impose le métier d'épicier. Pour Nicole et Jacques, ce n'est toutefois pas chose facile. Les sacrifices et les nombreuses heures de travail finissent par avoir raison d'eux, et le couple Thibaudeau décide de retourner vivre à Québec après huit belles années à Saint-Raphaël. François et Raymonde comprennent bien et achètent leur part de l'entreprise. Désormais, le destin de leur épicerie est entre leurs mains.

« On avait tellement de marchandise au sous-sol de la petite épicerie qu'on a réussi à remplir le nouveau magasin. »

DES SCEPTIQUES CONFONDUS

François et Raymonde savent que leur commerce ne répond plus depuis un certain temps aux besoins des clients : allées trop petites, stationnement insuffisant, frigos désuets, manque d'espace, etc. Il faut rénover, agrandir, s'adapter aux tendances du marché et devenir le numéro un du secteur si l'on veut éviter de se faire surpasser par un plus gros joueur. François n'a pas oublié l'expérience qu'il a vécue à ses débuts à Charlesbourg... Malgré le scepticisme des gens du coin à l'égard de leur projet, Raymonde et François préparent un sondage qu'ils postent à tous les habitants pour savoir comment ils voient leur futur Bonichoix. Le sondage a un taux de réponse inespéré et suscite tellement d'enthousiasme dans la population que notre couple d'épiciers décide de foncer! « On savait maintenant ce que les clients voulaient. D'abord, un grand stationnement, puis des allées plus larges », explique Raymonde. Il faut avouer que l'épicerie était vraiment exiguë et que le stationnement était si petit que des accrochages s'y produisaient parfois...

UNE CLIENTÈLE COMBLÉE

En 1996, ils trouvent l'endroit idéal : une ancienne salle de quilles des années 1960, convertie en atelier de mécanique et de débosselage. Ils achètent la bâtisse et, avec l'aide de Sobeys, la rénovent et l'agrandissent, doublant presque sa superficie. « Sobeys nous a apporté une aide très précieuse », affirme François. Pendant qu'ils exploitent leur petite épicerie, ils préparent soigneusement la nouvelle. « On

a tellement souffert des plafonds bas qu'on s'est dit qu'on serait incapables de toucher aux prochains ! », se remémore Raymonde.

Le 2 novembre 1997, 10 ans après l'ouverture de leur petite épicerie, ils inaugurent leur nouveau Bonichoix, qui tient évidemment compte des demandes des citoyens : un grand stationnement, des allées permettant aux paniers de circuler aisément, un plafond de 12 pieds, des réfrigérateurs dernier cri et une décoration tendance. Le nouveau magasin emploie maintenant 25 villageois. Signe que l'entraide



règne à Saint-Raphaël, le déménagement se fait même avec l'aide des clients! « On a eu beaucoup d'aide. Les gens nous demandaient sans cesse s'ils pouvaient nous aider », raconte Raymonde. « On avait tellement de marchandise au sous-sol de la petite épicerie qu'on a réussi à remplir le nouveau magasin », se rappelle François. À l'ouverture officielle, c'est la fête : tous les résidents sont invités à visiter le magasin et à célébrer avec les propriétaires. Et tous sont heureux et fiers d'avoir un si beau marché d'alimentation!

L'ADAPTATION AU MONDE DES « GRANDS »

Raymonde et François sont impressionnés par leur nouvelle superficie de 4 800 pieds carrés : c'est deux fois et demie la petite épicerie. Et plus grand, c'est plus à gérer : plus de marchandise à acheter, une grosse boucherie à diriger, 25 employés à encadrer. Bref, ça en fait beaucoup pour le couple. « On ne l'avait pas appris ça, il fallait apprendre sur le tas », confie Raymonde.

Bien que le commerce soit ouvert de 8 heures à 21 heures, les propriétaires doivent apporter du travail à la maison – les horaires, les paies, les commandes, etc. Leur table de cuisine pourrait en témoigner : il s'en est brassé de la paperasse à la maison au fil des années.

ON N'ARRÊTE PAS LE PROGRÈS

Ayant maîtrisé la gestion et étant toujours à l'écoute des clients, les propriétaires décident en 2007 d'apporter des changements majeurs à l'immeuble. Ils investissent pas moins de 425 000 \$ pour réaliser un agrandissement de 1 500 pieds carrés. À l'entrée, ils ajoutent une tour qui permet d'installer un portique avec portes automatiques – très attendues des clients – et de ranger les paniers à l'intérieur. À l'étage, les nouveaux bureaux assurent à François et à Raymonde davantage de tranquillité, comparativement au petit bureau d'origine au rez-de-chaussée du magasin.

DES FORCES COMPLÉMENTAIRES

Au quotidien, c'est François qui s'occupe de la gestion du commerce. Selon Raymonde, « François a le sens des affaires. Il voyait d'avance l'avenir et gérait très bien. Il sait où il s'en va. » Elle relate aussi le caractère très méthodique et prévoyant de son conjoint. Il tenait un budget serré et anticipait même les dépenses imprévues en utilisant, parfois, la méthode du bas de laine. Et François de préciser : « Mais on avait toujours les fonds pour passer à travers tout! Mon épouse m'a apporté un énorme soutien. Je n'aurais pas réussi sans elle. »

Raymonde, quant à elle, est à son meilleur auprès des gens. Elle s'occupe des employés, des horaires, des absences, etc. « J'étais la maman de tout ce beau monde-là », affirme-t-elle. « Ici, tout le monde est parent avec quelqu'un, nos employés sont parents avec nos clients. C'était important de le savoir. Au tout début, je prenais des notes, je tâchais de démêler les familles. Ensuite, on savait. L'une est enceinte, l'autre est malade, etc. La vie familiale de chacun, on la connaissait et on aimait ça », ajoute-t-elle. Cette façon de s'intéresser à leur monde est la clé de l'intégration réussie de Raymonde et de François à Saint-Raphaël.

UNE FIERTÉ MÉRITÉE... ET ENFIN DU REPOS

Aujourd'hui, Raymonde et François sont fiers de leurs 30 années en tant qu'épiciers à Saint-Raphaël; fiers d'avoir inculqué des valeurs de commerçants responsables à leurs quatre enfants, qui ont grandi et qui ont travaillé auprès d'eux. Dans leur collectivité, ils incarnent à la fois honnêteté, persévérance, respect, entraide et compassion. Leur grande satisfaction? Avoir réussi à être le seul épicier pour les 2 500 habitants et, surtout, avoir gagné la confiance de leurs employés et des Raphaélois.

Le 24 avril 2017, ils ont vendu leur cher Bonichoix, salué pour la dernière fois leurs 42 employés et remis aux nouveaux propriétaires les clés d'un commerce prospère de 4,5 millions en chiffre d'affaires. Dorénavant, ils peuvent se concentrer sur leur vie de couple, passer du temps avec leurs petits-enfants et confier à leur table de cuisine de nouveaux papiers : ceux sur lesquels ils notent leurs projets pour vivre une retraite heureuse.