



L'école de la réussite

Au cours de ses 46 années passées dans le monde de l'alimentation, Raymond Proulx, fils d'agriculteur, a su puiser ses connaissances auprès des innombrables marchands, directeurs et employés qu'il a eu la chance de côtoyer. Comme il le dit si bien, de toutes ses connaissances, il a fait sa propre « salade de fruits ». Encore aujourd'hui, « sa salade » se propage avec brio dans l'univers qu'il aime tant.

Par Yves Boulanger et Hélène Lambert

9

UNE INFLUENCE MATERNELLE QUI PORTE FRUIT

Aîné d'une famille de six enfants, Raymond passe une bonne partie de sa jeunesse sur la ferme de ses parents, qui exploitent un élevage de poulets à Saint-Sébastien, en Montérégie. À la suite d'une maladie de sa mère, ses parents vendent la ferme et déménagent la petite famille à Montréal, dans le quartier Saint-Michel, dans un appartement au troisième étage d'un immeuble de logements.

Selon Raymond, « tout a débuté au coin de la rue Beaubien et de la 23^e Rue, où j'ai commencé à livrer des commandes avec ma petite voiture pour faire des sous. » Sa maman lui disait toujours : « Raymond, dans l'alimentation, les gens, va falloir qu'ils mangent tout le temps. Alors, si tu peux te trouver un travail dans ce domaine-là, s'il te plaît, vas-y, je suis convaincue que tu vas avoir du succès. » Le conseil de « maman » a bien été entendu puisque Raymond en a fait sa carrière pendant 46 ans!

LE MÉTIER QUI RENTRE

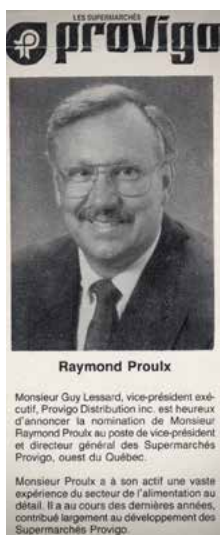
La mère de Raymond ainsi que sa tante et son oncle travaillent pour le géant Steinberg. C'est l'époque où on disait qu'on allait « faire son Steinberg »! Âgé de 17 ans, Raymond postule chez Steinberg à Greenfield Park

et obtient son premier emploi. Nous sommes en 1965. Il nous raconte que durant cinq ans, il a travaillé avec les équipes chargées d'ouvrir des magasins. « C'était une école fantastique pour apprendre », se rappelle-t-il. Puis en 1970, Raymond poursuit sa carrière avec Dominion, où il continue à gravir les échelons, passant de gérant de département à superviseur des supermarchés de la chaîne pour la région de Montréal en 1977. Deux ans plus tard, il déménage dans la région de Québec pour faciliter les nombreux déplacements qu'exige sa nouvelle fonction de superviseur des supermarchés pour l'est du Québec.

UN CHANGEMENT RÉVÉLATEUR

En 1980, la compagnie Provigo est à finaliser son acquisition des supermarchés Dominion. Il s'agit d'un changement révélateur pour Raymond puisque c'est avec Provigo qu'il découvre sa passion pour l'enseignement. « C'est vraiment là que ma carrière dans le domaine de l'alimentation a pris tout son envol », se souvient Raymond. « J'ai porté plusieurs chapeaux, dont celui de formateur en gestion pour la division Provigo de Québec jusqu'en 1984. »

Par la suite, il retourne à Montréal où on lui confie le poste de directeur des opérations pour les Provigo corporatifs. D'un mandat à un autre, Raymond devient vice-président



et directeur général des supermarchés Provigo pour l'ouest du Québec, et ce, jusqu'en 1991. Comme les fonctions ne sont pas toujours un gage de plaisir, Raymond se souvient de cette époque comme d'une période sombre de la fusion des supermarchés corporatifs et des affiliés. « La situation avec les marchands était devenue difficile, avec une poursuite qui à mon avis n'aurait jamais dû avoir lieu », souligne-t-il. Cette situation l'a d'ailleurs obligé à prendre un court repos médical.

1991 : SON PROPRE PATRON

Dans le cadre de ses fonctions, Raymond sillonnait le grand Québec à la rencontre des directeurs corporatifs et des marchands, et échangeait avec eux sur leur réussite. Il nous raconte : « Quand tu as la chance et le bonheur de travailler avec des entrepreneurs tout en faisant ton job, tu apprends. Quand tu vas dans le bas du fleuve et que tu as la chance de parler avec les frères Ouellet à Rivière-du-Loup, les frères Carrier à Matane ou encore avec Michel Gagnon ou bien la famille Guay dans la Beauce, des Germain Laplante à Saint-Jean d'Iberville, des Antonio Gagnon à Granby, les Gaudet à Sherbrooke et j'en oublie. Tu ne peux pas faire autrement que d'aimer ça et de rêver, un jour, d'être capable de faire comme eux autres! Alors, ce qui devait arriver arriva. En 1991, à ma demande, Yvan Buissière décide de me vendre un supermarché, et j'ai choisi Montréal-Nord. » C'est ainsi que le 16 septembre 1991, l'entreprise de Raymond et d'Hélène voit le jour : Les alimentations RHPP Inc.

Pour se lancer dans l'aventure, Raymond peut compter sur sa complice de tous les instants, son épouse Hélène. Elle prend une année sabbatique pour s'occuper de l'implantation du système comptable, puis retourne travailler dans le milieu hospitalier. Raymond se remémore : « Elle a toujours été présente, elle s'occupait d'organiser les fêtes, elle aimait prendre soin des employés. Elle aimait faire plaisir. » Ce dévouement témoigne bien de sa vocation d'infirmière.

UNE AVENTURE INOUBLIABLE

Pour Raymond, les années passées au sein de son Provigo comme propriétaire sont synonymes de pur bonheur, de rencontres et d'amitiés inoubliables, sans oublier des défis relevés et des succès. Et cette réussite est intimement liée à la grande famille qu'il formait avec ses employés. Comme il le dit si bien : « J'avais une équipe d'employés extraordinaires. J'ai toujours pensé que si tu impliques tes employés et que tu les consultes dans la prise de décisions,

tu as les résultats qui vont avec. Ils se sentent impliqués, ils se sentent valorisés et tu vas chercher le maximum de chacun de ces employés-là. Il faut que tu apprennes à *dealer* avec les forces de 125 employés qui se dévouent pour toi et pour les clients. » Et de rajouter : « Je n'étais pas tout seul dans cette aventure-là, j'en avais 125 qui ramaient dans la même direction que moi. »

Les années passées au sein de son Provigo comme propriétaire sont synonymes de pur bonheur, de rencontres et d'amitiés inoubliables.

D'ailleurs, c'est de concert avec ses employés que Raymond prend des décisions importantes pour son commerce et des initiatives louables pour sa collectivité. Son supermarché Provigo est le tout premier à ouvrir le dimanche; un service de navette est mis en place pour les aînés; un service de commande par téléphone et de livraison à domicile est lancé; l'idée d'un présentoir de fleurs, de fruits et de légumes à l'extérieur du magasin est joliment concrétisée; et des paniers de Noël sont chaque année soigneusement préparés pour les familles défavorisées.

SOLIDARITÉ FACE À L'ÉPREUVE

En 1997, la maladie s'invite chez Raymond : il apprend qu'il est atteint d'un cancer. Il informe donc son distributeur Provigo qu'il doit s'absenter du commerce durant une période de six mois, le temps de recevoir des traitements. Le distributeur lui propose alors d'acheter son commerce. « J'ai dit non », raconte Raymond. « Mon épouse Hélène était avec moi, et on a dit non. Faites confiance à Hélène et à l'équipe de gestion du supermarché et vous allez voir qu'ils sont capables de relever le défi », poursuit-il. « Non seulement qu'ils ont été capables de relever le défi, mais



les six mois qu'Hélène a passé avec l'équipe des gérants et des employés, ça a été les résultats financiers les meilleurs que mon entreprise n'a jamais connus et... je n'étais pas là! », affirme-t-il en souriant. « Ils ont réussi à me prouver que tous les efforts qu'on avait faits pour amener leur créativité et surtout leur prise de décisions avaient porté fruit. »

Signe que la recette était gagnante, son magasin s'est distingué, au cours des années, en recevant le prix du meilleur Provigo pour le service à la clientèle et, en 1999, en obtenant la médaille d'or dans la catégorie grande surface. « Et ça, sans les 125 employés, tu ne peux pas l'avoir la distinction, ce sont eux qui font la différence », insiste Raymond avec fierté.

LE DÉBUT D'UN TEMPS NOUVEAU

Quatre ans après que la maison mère eut souhaité acheter son commerce, les négociations pour le renouvellement de l'entente de son Provigo avec Loblaw's se terminent de belle manière. « Un matin, j'ai reçu une offre qu'on a déposée sur mon bureau et qui me satisfaisait pleinement. La plus-value de mon commerce était reconnue. Mais on m'offrait aussi l'opportunité de continuer avec la compagnie au niveau de la formation », se rappelle-t-il. « J'ai demandé quelques heures de réflexion; j'ai envoyé le document à mon comptable qui m'est revenu rapidement en me disant, signe, ne dis pas un mot, et d'ajouter, je suis très content pour toi Raymond! » Après une mise à jour au Provigo de Baie-D'Urfé, c'est ainsi que Raymond Proulx prend les commandes du programme des directeurs de magasins pour coacher, former et soutenir la future relève de Provigo.

FORMATEUR DU FUTUR

L'intégration d'une compagnie à une autre exige beaucoup de résilience et, Dieu merci, Raymond en a beaucoup. « Le poste que j'aimais le plus, c'était de faire de la formation », raconte-t-il. « J'ai eu la chance de travailler sur un projet à Québec, nommé *La Direction par interaction*, et c'est là que tout a débuté. J'ai tellement aimé ça qu'à chaque fois que le département des ressources humaines nous demandait un volontaire des opérations pour les aider à animer ou à coacher des gens, je levais toujours la main. » Voulant se

tenir à la fine pointe des connaissances dans son domaine, Raymond poursuit son perfectionnement en suivant tous les cours possibles et impossibles pour parfaire son savoir. Il suit même des cours du *Food Program* de l'Université Cornell, et ce, à Paris et aux États-Unis!

Raymond raconte que pour Provigo, « à la toute fin, j'étais le directeur principal du centre de formation, un projet qu'on m'avait demandé de créer de toutes pièces. On a réussi à ouvrir quatre magasins-écoles dans la province de Québec pour former les prochains gestionnaires de la compagnie Provigo ainsi que les gérants de département et les directeurs de supermarchés à Québec. » Ce parcours extraordinaire a mené Raymond à se joindre à l'équipe nationale de Loblaw's Canada à titre de directeur principal et à coanimer les sessions de « Leadership gage du succès » au quatre coins du Canada pour le développement des cadres supérieurs.

FIER DE SA RELÈVE

Aujourd'hui, Raymond est fier de constater que certains de ses élèves jouent un rôle important dans le domaine de l'alimentation. Il nous raconte son rituel. « À chaque fois que j'entre dans un supermarché, je regarde la photo du directeur ou du propriétaire. Et maudit que ça me fait plaisir quand je vois des noms des gens qui sont passés par les programmes de directeur, de gérant ou bien avec qui j'ai eu la chance de travailler. Je me dis, ah ça c'est un *kid* qui est passé, que j'ai formé, regarde où il est rendu aujourd'hui. Ça, c'est le plus beau cadeau que je peux avoir et c'est aussi le plus bel héritage que je peux avoir laissé aux gens », déclare-t-il.

UN PRÉCIEUX SAVOIR EN PARTAGE

Lorsqu'on lui demande à quoi il aimerait que les gens associent le nom de Raymond Proulx, il répond humblement : « À un fou de l'alimentation. Un gars qui aime partager ses connaissances - et ça rend aussi hommage à tous ceux qui ont partagé leurs connaissances avec moi. »

Dorénavant, après les écoles de Steinberg et de Dominion, on pourra dire « j'ai été à la bonne école, celle de Raymond Proulx! »