

## Anick Martin, le Dépanneur 10-10 tatoué sur le coeur

*« La vente au détail, ça fait partie de notre ADN familial! s'exclame de sa voix énergique Anick Martin, propriétaire du dépanneur 10-10, à Thurso. On a grandi là-dedans. Ma grand-mère avait un magasin général. Dans chaque village du coin, il y avait un de mes oncles avec son dépanneur. Moi, j'ai apprivoisé le milieu aux côtés de mon père, qui a acheté son dépanneur en 2000. Ma sœur a elle aussi travaillé avec nous, énumère-t-elle. Et en mai 2022, j'ai acheté le commerce de mon père. Mes deux ados y travaillent à temps partiel, mais je suis officiellement la seule de la famille à avoir repris les rênes et j'en tire une grande fierté, surtout depuis le décès de mon père en décembre dernier. »*

Déménagement des comptoirs, ajout d'une porte de garage pour mieux réceptionner la marchandise, projet d'agrandissement de la chambre froide, l'énergique entrepreneure a constamment des projets. Dernier réalisé : l'ajout d'un service de livraison gratuite. « J'ai constaté que les gens, comme les personnes âgées ou à mobilité réduite, avaient besoin d'un tel service. J'ai donc mis une annonce non seulement sur le mur du dépanneur et notre page Facebook, mais aussi dans le calendrier de la municipalité. Je suis bien heureuse de voir qu'on peut ainsi aider certaines personnes parfois démunies. »

### DES DÉFIS À RELEVER

La vie dans un dépanneur n'est pas un long fleuve tranquille! « Ma plus grande difficulté de gestionnaire aura été d'apprendre à déléguer. Quand j'ai commencé, entourée de mon père et de ma sœur, nous faisons tout nous-mêmes. Déléguer, on ne connaissait pas ça! Mais une fois seule à bord, je n'ai pas eu le choix. Ça a été toute une adaptation. Mais j'ai appris : quand une commande entre, je me retiens peut-être un peu, mais ce n'est plus moi qui place la marchandise sur les tablettes!

Pour la propriétaire, les longues heures d'ouverture de l'établissement restent également un défi. « Je trouve de plus en plus difficile de devoir faire un remplacement de dernière minute. Heureusement, les employés ont accès à la page d'un groupe privé que nous avons créé sur Messenger, et bien souvent quelqu'un se porte volontaire si je fais une demande. »

### SOLIDAIRE DE SA COLLECTIVITÉ

Il ne faut pas beaucoup de temps pour constater qu'Anick Martin carbure au désir d'aider. « Je cherche à être aussi présente que possible dans ma communauté. » Par exemple, en soutien aux activités locales, elle accepte de faire de son commerce un point de chute pour la réception des billets de divers festivals. « Pour moi, c'est d'abord une façon d'appuyer les producteurs qui va nécessairement attirer des gens dans notre municipalité. Il va de soi que je leur donne un coup de pouce! Mais en plus, certains de mes clients m'ont dit ne pas avoir accès à Internet; en faisant le lien avec le promoteur, je leur permets de se procurer leurs billets.

Soucieuse d'éviter le gaspillage alimentaire, Anick apporte régulièrement son surplus de denrées non périmées dans le frigo communautaire du village. Parfois, elle va même communiquer directement avec des personnes à faibles revenus qu'elle connaît, pour qu'elles passent au commerce prendre la marchandise.

Mais Anick Martin est surtout connue pour sa distribution de bons de barbotine! « Je suis membre du Club Optimiste de Thurso, dont l'objectif est le soutien à la jeunesse. Je vais donc donner de mon temps ou offrir de la marchandise. Toutefois, ce pour quoi je suis vraiment connue, ce sont mes coupons de *slush*! L'école primaire, les clubs de patinage artistique, les Chevaliers de Colomb, l'équipe de curling... je suis toujours contente de leur donner quelques bons d'achat de *slush*, des cadeaux ou un petit budget pour soutenir leurs tournois et autres activités. Au dernier carnaval, j'ai organisé un concours de dessins et j'ai tiré au sort un abonnement d'un an de *slush*. Je suis carrément devenue madame *Slush*! »

### DE PRÉCIEUX ACTIFS

L'un des meilleurs actifs du dépanneur 10-10? Sa clientèle! « Avec les années, on a développé une magnifique relation avec nos clients. Le mois dernier, des étudiants en cinéma sont venus tourner des images pour un documentaire sur les dépanneurs et ils n'ont pas pu s'empêcher de dire à quel point ils étaient étonnés de voir la proximité que nous avons avec eux. Pour nous, c'est normal. Les gens se sentent chez eux chez nous. On les connaît tellement bien, qu'on pourrait les servir même s'ils perdaient la voix! Récemment, une femme est venue acheter des cigarettes pour son amie qui était malade; elle avait oublié la marque de cigarettes, mais moi, je la connaissais! Régulièrement, des clients viennent me faire un petit coucou dans mon bureau. Ils me surnomment Anick Soleil. »

L'équipe en place de neuf personnes est aussi très importante aux yeux de la femme d'affaires. « Je veux que les jeunes qui travaillent sentent qu'on se soucie de leur bien-être. Qu'on reconnait leur contribution au commerce. C'est pour cela que nous avons adopté la formule de l'horaire de travail variable. Par exemple, quand un de nos étudiants me dit à l'avance qu'il aimerait participer à une activité spéciale un samedi, je vais faire le maximum pour l'accommoder. Et pour inciter les gens de moins en moins intéressés à travailler les fins de semaine, je donne une prime de 0,50 \$ l'heure les samedis et dimanches. Aussi, quand quelqu'un accepte de remplacer au pied levé un employé malade, je le récompense, par exemple en lui payant son repas. »

Membre non officiel de l'équipe, Claude Ducharme, conjoint d'Anick Martin, est lui aussi un précieux élément de son équipe. « Très tôt, il a su voir en moi cette entrepreneure que je ne voyais pas et il m'a accompagnée dans l'acquisition du dépanneur. Il m'épaula dans les moments difficiles. »

### L'AMDEQ, UN PARTENAIRE

« Je ne me suis jamais permis d'aller au congrès de l'AMDEQ, même si je sais que je trouverais enrichissant de voir ce qui se fait ailleurs. Mais l'AMDEQ est bien présente dans notre réalité, notamment parce que j'aligne toutes mes promotions en fonction des ristournes accordées. Ce que je reçois de l'AMDEQ, je le redonne de l'autre côté. Avec le coût de la vie, si je peux permettre à mes clients d'économiser grâce à l'AMDEQ, j'en suis bien contente! »



### UNE PETITE FIERTÉ

« Situé au 1010, rue Guy-Lafleur, le dépanneur 10-10 portait déjà ce nom au moment de son acquisition par mon père, en 2000. C'était pour rendre hommage aux joueurs de hockey Guy Lafleur (natif de Thurso) et Bill Clement, tous deux porteurs du chandail numéro 10. » Guy Lafleur lui-même est d'ailleurs passé à quelques reprises au dépanneur. Un jour, un client qui possédait trois chandails signés de la main même du démon blond est venu offrir de les exposer au dépanneur, de faire en quelque sorte un prêt à long terme. « C'est notre petite fierté », reconnaît en souriant la propriétaire.