

Dépanneur Le Garde-Manger Un achalandage croissant

Marie-Josée Dumas et Marc Gauvin sont depuis novembre 2018 les copropriétaires du dépanneur Le Garde-Manger à Victoriaville. Le couple, qui est habitué à travailler ensemble, vient de la restauration et reste à l'affût des occasions d'affaires pour continuer de faire croître l'entreprise.



Marie-Josée et Marc ont commencé leur carrière chez McDonald's où ils ont gravi les échelons, côte à côte. La chaîne de restauration les a fait déménager à plusieurs reprises, notamment au Nouveau-Brunswick, pour finalement les amener en 2004 à Victoriaville. Marc a alors occupé le poste de directeur général pour les six franchises de la région, mais comme McDonald's n'a pas voulu engager le couple, Marie-Josée a quitté la chaîne après 18 ans d'expérience qui l'ont amenée au poste de directrice et gestionnaire.

Elle est ainsi devenue cadre chez Piscines Classic où elle a travaillé pendant 15 ans, en face du Garde-Manger. « J'ai voulu en devenir propriétaire parce qu'il avait les valeurs que nous recherchions et un bon volume », explique-t-elle. Lors d'un souper d'affaires, son conjoint a entendu Monia Plourde, copropriétaire du dépanneur avec Érick Fréchette, parler de son envie de passer à autre chose après 25 ans. Si Marc souhaitait devenir propriétaire ou franchisé d'un McDonald's, après avoir passé plus de 35 ans dans l'entreprise, ce n'était pas possible, notamment parce qu'il avait promis à ses deux filles de ne plus déménager.

Il a donc fait une offre pour acquérir le Garde-Manger : « On aimait beaucoup le fait que ce soit un indépendant, il n'y a pas de permission à demander. Tout s'est fait très rapidement. D'ailleurs, Érick avait prévenu les fournisseurs qu'il serait encore présent pendant deux mois après la vente, pour me former, mais comme je connaissais le monde des affaires, j'ai pu le libérer de ses fonctions deux semaines plus tard. »

Un exemple pour l'accueil de la clientèle

Malgré tout, Marc a décroché en février 2019 un autre emploi. Cette occasion lui a été offerte en lien avec son arrivée à Victoriaville, lorsqu'il a aidé une compagnie de construction à être approuvée pour travailler pour McDonald's. Ayant depuis quitté la chaîne, il n'avait plus de conflit d'intérêts pour devenir chargé de projets et leur faire profiter de ses connaissances ainsi que de ses contacts.

Celui qui a rénové le bureau du Garde-Manger et créé une salle de pause commence et finit ses journées au dépanneur pour s'occuper entre autres du portefeuille de bières et des analyses financières. Quant à Marie-Josée, elle s'occupe du reste, dont les commandes, les ressources humaines et la clientèle. « Nous sommes un dépanneur de quartier, alors même si j'ai une très bonne équipe, c'est important pour les consommateurs de m'y voir, insiste la copropriétaire. Je les salue et discute avec eux. » La règle d'or du dépanneur est d'ailleurs que chaque employé salue les consommateurs à leur arrivée. Il serait ainsi cité en exemple pour l'accueil de la clientèle.

« On essaie aussi d'être le plus dynamique possible du côté de nos prix, sans trop augmenter, pour continuer de faire grimper notre achalandage. Les gens disent que c'est facile d'opérer un dépanneur, mais ça peut être surprenant le nombre de suivis à effectuer, notamment du côté de l'inventaire, car les marges de profit sont assez serrées », commente Marie-Josée. « De mon côté, la surprise a été la quantité de fournisseurs avec qui on fait affaires et le fait de vendre notre plancher à Labatt, Molson... », ajoute son conjoint.

La destination Bières de Victoriaville

Marc souhaite continuer à faire ce qui fonctionnait déjà avant lui et plus particulièrement avoir des bières jusqu'au plafond. « On est la destination Bières de Victoriaville, autant pour le choix que pour le prix et le service, par exemple on fait des livraisons à l'auto. On s'est donc organisé avec un entrepôt et un chariot élévateur. On est capable d'avoir des volumes avec la bière domestique et on répond à la mode des microbrasseries avec au moins 20 entreprises différentes. »



Le couple évoque aussi des améliorations, notamment la section café. En tant qu'amateur de café et citant son expérience chez McDonald's, il souligne s'être équipé d'une machine automatisée de qualité achetée localement chez Les frères Lambert de la Brûlerie des Cantons. Il a également mis en place une carte de fidélité pour qu'après six cafés, le septième soit gratuit.

D'autres initiatives sont citées pour expliquer la hausse constante du chiffre d'affaires : être à l'écoute et à l'affût de nouvelles occasions d'affaires, par exemple en faisant des arrêts dans d'autres dépanneurs pour voir ce qui se fait de nouveau et ce qui pourrait être amélioré au Garde-Manger. Un moment fort de l'année est aussi leur circulaire de Noël qui prend la forme

d'une double page dans le journal local où les copropriétaires invitent aussi des fournisseurs à apparaître.

Des envies d'agrandissement

« Je crois que pour travailler ensemble à temps plein, avec nos connaissances, ça prendrait plus qu'un seul dépanneur, sinon on finirait par manquer de travail, lâche Marie-Josée. On pense en ouvrir d'autres, mais pour être honnête, la pénurie de main-d'œuvre nous freine. Le Garde-Manger est ouvert de 7h à 22h et quand on est mal pris, c'est nous qui y allons. Il faudrait donc que l'on commence par trouver un gérant. »

Pour le moment, aucun employé n'aurait montré un intérêt à faire carrière dans l'industrie ou à avoir plus de responsabilités pour évoluer dans l'entreprise. Même constat du côté du nombre d'heures travaillées : personne ne souhaite faire 40 heures et les copropriétaires doivent se montrer flexibles pour s'adapter aux horaires des étudiants ou encore des jeunes parents, tout en offrant plus que le salaire minimum.

« Les gens viennent carrément recruter au comptoir nos employés parce qu'ils sont gentils et font du bon travail!, se révolte Marc Gauvin. Normalement, avec les horaires et le volume que l'on fait, on devrait avoir trois employés de moins, mais on en a plus pour compenser les besoins de tout le monde. »

L'AMDEQ, une aide au dynamisme

« L'Association des marchands dépanneurs et épiciers du Québec (AMDEQ) nous aide à être dynamiques, assure Marie-Josée. On a par exemple un panneau d'affichage dans la vitrine pour souligner les offres en cours. Ça nous donne un air professionnel et il n'y a pas beaucoup de petits dépanneurs de quartier qui en ont un. On utilise aussi leurs pastilles de vin sur nos tablettes, comme à la Société des alcools du Québec. Ça augmente la qualité de la présentation! »

Les copropriétaires évoquent le réseautage, notamment la découverte de nouveaux fournisseurs et les ristournes dont ils bénéficient par la même occasion. Ils parlent aussi du soutien pour comprendre les différentes lois, en lien avec le tabac ou encore la Covid-19. De quoi les aider à rester indépendants et faire face à de grandes bannières.



Marc Gauvin, Marie-Josée Dumas et leurs filles, Émy et Alexe