

## Dépanneur L'Arrêt

### Quand on aime le monde et son travail



« Choisis un travail que tu aimes et tu n'auras pas à travailler un seul jour de ta vie. » C'est assurément ce sage proverbe de Confucius, ainsi qu'un sens incontestable des affaires, qui explique le succès de Robert Monsef, copropriétaire avec son frère Joseph du dépanneur L'Arrêt, situé à Sainte-Catherine en banlieue de Montréal. « Avec mes frères, nous avons déjà possédé cinq dépanneurs! explique Robert Monsef quand on l'invite à raconter son parcours d'entrepreneur dans le commerce de détail. Mais j'ai décidé de les vendre, pour finalement ne garder que celui-ci. »

Il faut dire que le dépanneur L'Arrêt a plus d'un attrait : en plus d'être extrêmement bien situé, il dispose d'un immense terrain de stationnement de 41 places, idéal pour une multitude d'activités qui peuvent contribuer à la prospérité du commerce.



« Quand j'ai fait l'acquisition du bâtiment il y a 16 ans, c'était la caisse populaire du quartier, précise le propriétaire. J'ai tout de suite aimé son emplacement extraordinaire : il est près des artères principales, à 900 mètres à peine de la route 132, et à proximité d'un quartier résidentiel comprenant de nombreux immeubles

d'habitation. J'ai vraiment monté ce dépanneur de A à Z, de la chambre froide au guichet automatique. Il fallait que je sache où je m'en allais! Je suis bien récompensé, car il a affiché un très bon chiffre d'affaires dès sa première journée, et ça n'a jamais cessé. »

#### Une clientèle traitée aux petits soins

« Mes clients aiment la place; ils trouvent que c'est chaleureux. Probablement parce que je salue personnellement chaque personne qui entre, la plupart du temps par son nom. Et je fais comprendre à mon personnel que c'est une petite attention importante... » L'entrepreneur soigne aussi la présentation de ses étagères : « Nous proposons de bons spéciaux, mais nous en soignons aussi la présentation. Je vends quelque 8000 caisses de Labatt par année, et à cela s'ajoutent les compagnies comme Sleeman, Molson, Belle Gueule et Brasseurs du Monde ».

La confiserie est un autre produit vedette du dépanneur. « Nous ensachons nous-mêmes divers types de friandises, et je peux vous dire que ça roule! La confiserie représente une bonne part de nos bénéfices – davantage que la bière, en fait. » Et comme dans tout dépanneur, les billets de loterie sont une bonne source de revenus... qui sont ici partagés. « Lorsqu'un client achète pour 30 \$ de billets, je lui donne un billet de "Mini" gratuit! C'est ma façon à moi de l'inciter à revenir chez nous. »



Robert Monsef aime sentir qu'il fait partie de sa communauté. Il a déjà tenu sur place une activité-bénéfice de lave-auto avec Miss Canada, invité un groupe musical à faire un spectacle devant le magasin, eu un petit marché saisonnier de fruits et légumes frais, des ventes de garage, des barbecues... « La dernière fois, j'ai sorti ma distributrice de slush pour en servir gratuitement aux enfants. Je me dis qu'ils vont garder ce moment spécial dans leur mémoire, que ça va leur laisser de beaux souvenirs et leur donner le goût de revenir durant des années! Cette action se répercute bien sûr sur l'achalandage, comme le fait d'avoir un guichet automatique ou de louer une partie du stationnement à un fleuriste à la fête des Mères. »



#### Bien traiter le personnel

Le dépanneur peut compter sur une équipe de cinq personnes, dont un qui est fidèle au poste depuis 15 ans. « Je suis sur place tous les matins et parfois le soir, mais grâce à mes employés, il est rare que je travaille à la caisse. Ça me laisse du temps pour gérer les commandes et faire mon suivi quotidien – notamment auprès de l'AMDEQ, avec laquelle je travaille depuis 10 ans. »

Comment gérer la rareté actuelle de main-d'œuvre? Il faut traiter le personnel avec autant de soins que la clientèle, croit l'homme d'affaires. Les accueillir avec le sourire, leur parler de façon respectueuse. Et pourquoi ne pas les accommoder s'ils demandent de faire un échange de quart de travail avec un collègue parce qu'ils ont besoin d'un congé? « Je leur donne aussi un bon salaire – en principe, c'est toujours 1,50 \$ de plus que le salaire minimum. Je leur verse également un bonus aux Fêtes. Et lorsqu'un fournisseur me donne des récompenses, comme des articles promotionnels ou des cartes-cadeaux, je pense à mes employés, énumère-t-il. Je me dis qu'il faut bien les soigner si on veut les garder longtemps. »

Créativité commerciale, empathie et amour de son travail : voilà bien les trois ingrédients pas du tout secrets du succès du propriétaire du dépanneur L'Arrêt.