

Dépanneur Artel

Dépanneur de quartier authentique

« Choisis un travail que tu aimes, et tu n'auras pas à travailler un seul jour de ta vie ». Quiconque passe la porte du dépanneur Artel, situé dans le quartier Dorion-Gardens, et rencontre sa copropriétaire ne peut faire autrement que de penser à cette sage parole de Confucius. Et se dire qu'il devrait peut-être appliquer ce principe de vie que – de toute évidence mais sans le clamer – madame Yu Qing Tan pratique au quotidien.

« J'ai choisi de m'installer ici il y a trois ans parce que j'aimais le quartier », annonce tout de go celle qui accorde une entrevue à *Trait d'union* entre les passages de clients et les livraisons de fournisseurs. Le dépanneur existait depuis 60 ans. Le couple a donc fait divers travaux dans le local, notamment en changeant les planchers, en se procurant des « frigos tout neufs » et en remplaçant le compresseur de la chambre froide, énumère celle qui est copropriétaire du commerce avec son conjoint, Luc Thouin.

L'amour de ce qu'on fait et de ce qui nous entoure

Yu Qing Tan a choisi de se lancer en affaires, non pas parce qu'elle rêvait d'être entrepreneure, mais tout simplement parce qu'elle aime les gens. « J'aime faire du social et j'aime faire ce que je veux! » annonce-t-elle dans un grand éclat de rire -- le premier de nombreux autres qui ponctueront l'entretien. Parce que oui, Yu Qing Tan fait ce qu'elle aime et ce qu'elle veut, et c'est incontestablement là le secret du succès de son dépanneur.

« J'adore parler français, car c'est une langue romantique. Et les Québécois, ce sont toutes des personnes super gentilles, au grand cœur. Je suis bien, ici! » conclut avec enthousiasme celle qui est

arrivée de Chine en 2002 et précise même préférer le climat du Québec à celui de son pays natal!

Un autre élément de sa vie que madame Tan aime d'amour, c'est l'AMDEQ. « C'est une super bonne organisation, qui nous permet d'avoir de bons prix sur tout! ». Elle tient à préciser qu'il s'agit pour elle d'un précieux outil.



La générosité

Yu Qing Tan estime connaître 80 % de ses clients. « Ce sont des habitués; seulement 20 % sont des gens de passage », calcule-t-elle. Pour les remercier de leur fidélité, elle s'assure de les gâter. « Je trouve toujours des façons de leur offrir des cadeaux, explique-t-elle. Par exemple, j'ai organisé des tirages annuels de barbecues, de fumoirs, de bicyclettes. De beaux prix valant entre 700 \$ et 800 \$. »

Elle veille également à s'impliquer dans la collectivité. Des exemples? En faisant chaque année un don de sang. Elle verse aussi la totalité des pourboires laissés à la caisse – quelque 1000 \$, en 2020 – à Opération Enfant Soleil. « J'ai seulement un enfant, mais elle a 19 ans. Il est bien normal que je donne cet argent aux autres enfants! » commente-t-elle d'un ton entendu.

Le naturel avec lequel cette femme partage ce qu'elle a est également illustré par la distribution qu'elle fait des ressources du potager familial, qu'elle entretient dans la grande cour arrière de son commerce : « On

fait pousser des tomates dans la cour, alors j'en donne aux clients.» Quand on lui demande si elle les vend, ce n'est pas la question de la réglementation ou des normes applicables au commerce qu'elle invoque, mais bien un principe de vie qui tombe sous le sens à ses yeux : « On n'a pas payé pour les faire pousser; pourquoi on les vendrait? » s'étonne-t-elle. Tout ceci pour dire que, selon l'expérience de



M^{me} Tan, redonner au suivant, c'est payant!
L'innovation

Ingénieuse, la femme d'affaires sait aussi tirer parti de sa proximité avec la clientèle de son dépanneur pour mieux orienter son commerce. Au lieu de se jeter tête baissée dans l'achat de tous les nouveaux produits qui peuvent la tenter, elle fait en quelque sorte participer ses clients au choix de la marchandise qui y sera offerte. « Si j'ai envie de commencer à vendre une nouvelle boisson, par exemple, je vais m'en procurer seulement une petite quantité, mais je l'installerai bien en vue près de la caisse afin de pouvoir inviter les acheteurs potentiels à s'en procurer. Quand je m'y prends de cette façon, c'est certain que mes ventes augmentent! »

L'amour de son travail, la générosité de cœur et une bonne stratégie en matière d'innovation : voilà bien un savoir-faire entrepreneurial qui ne coûte pas cher mais qui peut rapporter gros à notre joyeuse commerçante.