



# AMDEQ

## PROFIL D'ENTREPRISE

### Le Dépanneur du Lac : un leader innovateur à Matane

Monsieur Pierre Fortin, du Dépanneur du Lac, à Matane, bien secondé par son épouse Ginette Michaud, en s'appuyant sur ses forces d'entrepreneur, d'innovateur et de formateur, lui a permis de faire de son commerce un véritable leader dans sa région. Après avoir remporté en 2011, le prix de l'excellence pour son service à la clientèle, décerné par la Chambre de commerce de Matane, il a remporté le premier prix, dans la catégorie 6 employés et plus, lors de la deuxième édition du concours d'entrepreneuriat organisé par l'Association des marchands dépanneurs et épiciers du Québec.

Les critères retenus pour ce concours étaient le service à la clientèle, l'aménagement commercial, la participation aux activités de la communauté et l'esprit innovateur, ce qui correspondait au profil d'entrepreneur.

M. Fortin s'est distingué notamment pour son service à la clientèle. Il a écrit son propre programme de formation pour ses employés, sous le titre « **Le Plaisir au travail** ». De plus, il a conçu les plans de son lave-auto, une première dans les dépanneurs en 1994. Son concept a été repris par d'autres dépanneurs au Québec et au Nouveau Brunswick.



M. Pierre Fortin transmet les directives et les conseils à l'une de ses employées, Laurie Bernier Dionne, inclus dans sa formation du service à la clientèle: *Le Plaisir au Travail*

M. Fortin a pris la relève de son père, très avant-gardiste, lui aussi, qui avait fondé ce commerce en 1979. Sous sa gouverne, il a ouvert une boucherie et multiplié les idées pour bien répondre aux attentes de sa clientèle. Huit ans plus tard, Pierre a pris la relève du commerce familial.

Il a réalisé au cours des dernières années plusieurs aménagements intérieurs et extérieurs dans son commerce. En 2000, il a construit un lave-auto pression, l'un des rares à utiliser de l'eau chaude. Deux ans plus tard, il a ouvert un coin réservé aux microbrasseries et en 2007, il a quadruplé la superficie de sa chambre froide. Enfin, il offre depuis 4 ans, un service de prêt-à-manger.

Très impliqué dans sa communauté, travailleur infatigable, le propriétaire du Dépanneur du Lac, va de projet en projet, toujours avec le même objectif : améliorer le service à la clientèle.

Dans un extrait publié dans un hebdo régional, M. Fortin avait mentionné qu'il aimait travailler avec l'AMDEQ : « *En tant que membre, ça nous donne une force pour différents problèmes comme l'application sur la loi du tabac ou la vente des billets de loterie* », en ajoutant que ça permet également d'obtenir des rabais à l'achat de certains produits en raison du nombre.

M. Fortin vient d'être nommé membre du conseil d'administration de l'AMDEQ.



Le Dépanneur du Lac rayonne à Matane. Pierre Fortin et son équipe misent sur un service à la clientèle exceptionnel.



M. Pierre Fortin et son épouse Mme Ginette Michaud ont reçu avec fierté le premier prix dans la catégorie 6 employés et plus, dans le cadre du concours de l'entrepreneuriat.



Monsieur Fortin a tenu à nous démontrer l'un des projets, dont il est le plus fier, le lave-auto qu'il a conçu.