

MESSAGE DE LA DIRECTION



Remise des ristournes aux membres - 2021

Nos représentants viennent d'entreprendre une tournée générale des membres pour effectuer la remise des ristournes pour le deuxième semestre 2021. S'ils ne sont pas déjà passés chez vous, vous devriez les voir au cours des prochaines semaines.

Pour l'année 2021, c'est plus de **1 323 000 \$** de ristournes qui auront été redistribuées aux membres pour l'année 2021, un montant sensiblement supérieur à celui de 2020. Ces chiffres sont synonymes non seulement d'une croissance des achats auprès de la grande majorité de nos fournisseurs mais aussi d'une plus grande participation des membres à nos différentes ententes. Étant donné les deux années COVID que nous venons de vivre, cela demeure une croissance quand même intéressante et significative de l'évolution des ventes dans notre réseau.

Toute l'équipe AMDEQ et son Conseil d'administration tient à vous offrir un sincère remerciement pour la confiance et la fidélité que vous démontrez envers votre association et ses fournisseurs.

Congrès 2022 - 16 et 17 septembre

La pandémie de la COVID-19 nous a empêchés de tenir notre congrès au cours des deux dernières années. Nous croyons qu'avec l'assouplissement des normes sanitaires et la possible disparition du port du masque, nous pouvons envisager la tenue de notre congrès cette année. Nous sommes actuellement à en planifier l'horaire et les différentes activités.

Donc, prenez note que notre prochain congrès se tiendra au Centre des congrès de Saint-Hyacinthe les 16 et 17 septembre prochains. Venez célébrer avec nous; toute l'équipe a bien hâte de vous revoir.

Bien que le programme officiel ne soit pas encore complété, vous trouverez plus loin un aperçu de ce qui sera à l'horaire. Vous avez de l'intérêt à y participer, compléter le formulaire mis en encart. Le congrès AMDEQ, un événement chaleureux et convivial, idéal pour réseauter, vous informer et vous divertir.

Notez qu'un **rabais de 50%** sera accordé pour toute inscription payée **avant le 30 juin 2022**. À vous d'en profiter!

Sommaire

- ◆ Message de la Direction
- ◆ Dossiers gouvernementaux
 - Modernisation de la consigne
 - Frais cartes de crédit
 - Projet de Loi 59
 - Loi modernisant le régime de santé et sécurité au travail
- ◆ Dossier tabac
 - Loi sur le tabac
 - Programme «Montrez vos cartes» VS inspecteurs du tabac
- ◆ Publicité & inscription Congrès 2022
- ◆ Formations gratuites
 - Montrez vos cartes
 - Nous Cartons
 - Hygiène et salubrité des aliments
- ◆ Résultats et gagnants concours
 - Célébration 2022
 - Concours promotionnel printanier Breyers
- ◆ Profil d'entreprise
 - Dépanneur L'Arrêt



Louis Tremblay
Accommodation Chalou
Président du Conseil
d'administration



Yves Servais
Directeur général
AMDEQ

À gagner :
**six cartes-cadeaux
Canadien Tire**
d'une valeur de **100 \$** chacune

*Gâtez-vous
avec l'AMDEQ!*

Participez

DOSSIERS GOUVERNEMENTAUX

Modernisation de la consigne - suivi



Le dossier suit son cours. Le gouvernement (ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques) se penche actuellement sur le projet de règlement qui va régir le nouveau système de la consigne élargie. Ce projet de règlement devrait être déposé et adopté dans les prochains mois. D'ailleurs, nous avons rencontré et discuté avec les fonctionnaires responsables du projet de règlement plus tôt en mars dernier.

Par la suite, le gouvernement mettra en place l'OGD, l'organisme de gestion désigné qui aura la responsabilité de gérer le nouveau système. Cette nouvelle organisation sera constituée d'entreprises de producteurs/embouteilleurs et devrait être en fonction à l'automne.

La nouvelle consigne, si tout va comme prévu au calendrier, devrait entrer en vigueur au printemps 2023.

Nous continuons de suivre le dossier et nous vous tiendrons au courant des développements au fur et à mesure que nous aurons plus d'informations.

Frais cartes de crédit

Budget fédéral, une grosse déception

Après plusieurs années de promesses de la part du gouvernement Trudeau concernant une possible réglementation limitant les frais chargés aux commerçants par les grands du crédit lors des transactions par cartes de crédit, la ministre des Finances, Mme Freeland, n'a rien annoncé de vraiment concret lors du dépôt de son budget en avril dernier. Une **grosse déception** de la part de toutes les associations de commerçants qui, après des années de sensibilisation et revendication, s'attendaient à quelque chose de vraiment substantiel.



En 2019 et 2021, le gouvernement Trudeau avait annoncé la mise en place de différentes mesures comme par exemple le retrait des taxes à la consommation dans le calcul des frais; ce qui était un pas dans la bonne direction. Par la suite, il avait même promis de réduire ces frais en bas du 1%, ce qui demeurait aussi intéressant. Mais nous ne retrouvons rien de tout ça dans le budget de Mme Freeland, à part une énième et vague promesse de consultation sur le sujet.

L'AMDEQ avait d'ailleurs déposé un court mémoire lors de consultations pré-budgétaires dans ce dossier.

franco
l'utile plaisir!

Profitez de l'expertise du leader

Tout ce que vos clients recherchent

... et même plus!
Électro - Lunettes soleil
Utilitaires - Jouets - Saisonnier

SERVICES EN MAGASIN

Nouveautés Clé-en-main
Présentoirs toujours inclus sans frais
UNE VRAIE Vente garantie
Jusqu'à 50% de marge de profit

franco
l'utile plaisir!

Un besoin de nouveauté...
Un besoin spécifique...
Un besoin urgent...

... à 2 clics de ce que vous recherchez!

Balayez, magasinez et commandez

DistributionsFranco.com



PROJET DE LOI 59 Loi modernisant le régime de santé et sécurité au travail

À l'automne 2021, le projet de loi 59, *loi modernisant le régime de santé et de sécurité au travail*, a été adopté par l'Assemblée nationale. Un des objectifs du projet de loi était, par la mise en place de différentes mesures, d'augmenter la prévention des risques en milieu de travail pour assurer la sécurité de vos employés contre les accidents et maladies professionnelles.

ÊTES-VOUS CONCERNÉS ET EN QUOI ET DE QUELLES FAÇONS CE PROJET DE LOI S'APPLIQUE À VOTRE ENTREPRISE COMMERCIALE ET CE, DEPUIS LE **DÉBUT AVRIL 2022** ?

Selon que vous ayez plus ou moins de 20 employés, vous êtes impactés différemment.

ENTREPRISES DE MOINS DE 20 EMPLOYÉS

Dorénavant, selon l'article 61,1, les entreprises de moins de 20 employés doivent élaborer et **mettre en application un plan d'action** et **nommer un agent de liaison** en santé et sécurité au travail propre à leur établissement.

UN PLAN D'ACTION COMPRENANT TROIS (3) ACTIONS PRIORITAIRES

- La première action exigée est de mettre en place des MESURES pour IDENTIFIER LES RISQUES QUI SONT PRÉSENTS dans votre milieu de travail. En vous fiant sur votre registre des accidents de travail, sur les commentaires et suggestions de vos employés, sur vos propres inspections de votre milieu de travail ou en vous basant sur les meilleures pratiques d'autres entreprises du même secteur, vous devez METTRE PAR ÉCRIT les risques les plus probables.
- La deuxième action est bien sûr de CORRIGER immédiatement les situations à risque s'il est possible de le faire ou d'y apporter les améliorations possibles.
- La troisième action est de mettre en place des MESURES DE CONTRÔLE afin de vous assurer que les mesures de prévention soient efficaces. Vous pouvez faire de la formation à vos employés, rédiger un guide sommaire expliquant les meilleures méthodes de travail, réaliser une supervision plus étroite, réaliser des affiches de rappel aux endroits importants, faire appel à un consultant spécialisé en santé et sécurité, etc.

NOTE : Une autre nouveauté à souligner: il est possible pour les employeurs regroupant plusieurs établissements ayant des activités de même nature de regrouper dans un seul plan d'action l'analyse des risques et les mesures de contrôle.

DÉSIGNER UN AGENT DE LIAISON EN SANTÉ ET EN SÉCURITÉ

À partir du 6 avril 2022, même pour les entreprises de 20 travailleurs ou moins, les EMPLOYÉS devront nommer eux-mêmes un des employés à temps plein, partiel ou saisonnier qui agira en leur nom, à titre d'AGENT DE LIAISON EN SANTÉ ET SÉCURITÉ. Cet employé aura comme tâche principale de travailler avec vous pour bien communiquer les informations de santé et sécurité auprès de ses collègues. Il sera, en quelque sorte, le lien entre vous et l'ensemble des employés.

Cet agent de liaison en santé et sécurité pourrait faire des recommandations écrites à mettre dans le plan d'action, et pourrait même porter plainte à la CNESST si aucune mesure préventive n'est apportée à la suite d'une recommandation.

ENTREPRISES DE PLUS 20 EMPLOYÉS ET PLUS

L'article 58 mentionne que, pour un établissement groupant au moins 20 travailleurs, l'employeur devra élaborer et **mettre en application un programme de prévention** visant à assurer « la sécurité et l'intégrité physique ou psychique des travailleurs » et **mettre en place un comité de santé et sécurité**.

DOSSIERS GOUVERNEMENTAUX (suite)

DE QUOI EST COMPOSÉ UN PROGRAMME DE PRÉVENTION?

Un programme de prévention doit inclure :

- l'identification et l'analyse des risques psychosociaux
- les mesures et les priorités d'action permettant d'éliminer ou, à défaut, de contrôler les risques identifiés
- les mesures de surveillance, d'évaluation et d'entretien
- l'identification des moyens et des équipements de protection individuels
- les programmes de formation et d'information
- les examens de santé de pré-embauche et en cours d'emploi
- la liste des matières dangereuses et des contaminants
- un service adéquat de premiers soins

COMITÉ DE SANTÉ ET SÉCURITÉ (CSS)

L'article 68 déclare **qu'un comité de santé et de sécurité** doit être formé au sein de tout établissement groupant au moins 20 travailleurs au cours de l'année, ou ceux visés par la réglementation. Ce nombre inclut les travailleurs dont les services sont loués ou prêtés à l'employeur, c'est-à-dire par des agences de placement.

De plus, tout établissement devant avoir un comité doit obligatoirement nommer un représentant à la SST. Ce représentant doit être désigné parmi les travailleurs et doit participer aux activités de prévention et de formation prévus par le règlement (article 91).

Que vous ayez moins ou plus de 20 employés, pour plus de détails, rendez -vous sur le site internet de la CNESST.

AVIS : Pour les membres AMDEQ qui sont en Mutuelle de prévention avec NOVOSST, vous n'avez pas à vous préoccuper par la mise en place d'un plan d'action ou d'un programme de prévention tel qu'exigé par la CNESST suite à l'adoption du projet de loi 59. En effet, NOVOSST prend en charge la mise en place de votre programme de prévention car celui-ci fait partie de l'entente de services que vous offre NOVO.

VOUS OFFRIR LES MEILLEURS SERVICES, C'EST ÇA NOVO

Acteur incontournable en gestion de la santé et sécurité du travail (SST), Novo accompagne les marchands québécois afin de créer des milieux de travail sains, responsables et sécuritaires.

À l'image des détaillants d'ici, c'est avec passion que nous assurons un accompagnement complet afin de vous soutenir et de hausser la performance de votre organisation, notamment grâce à nos experts en prévention, en services juridiques, en réclamations et lésions professionnelles, en formation ainsi qu'en santé et mieux-être au travail. De plus, nos mutuelles de prévention sont parmi les plus performantes au Québec!

Demandez votre [analyse actuarielle gratuitement](#) et soyez conseillés par nos experts dès aujourd'hui !

relationsclientele@novosst.com
Sans frais : 1 844 404-NOVO (6686)
novosst.com



**AVOIR À CŒUR
LA RÉUSSITE
DE NOS CLIENTS**



Profitez de services réellement personnalisés en SST. [novosst.com](#)

DOSSIER TABAC

Loi sur le tabac

Programme « Montrez vos cartes » VS inspecteurs du tabac

La prévention demeure la meilleure action à prendre pour contrecarrer les tentatives des inspecteurs du ministère de la Santé de vous prendre en défaut relativement à la vente de tabac aux mineurs. **À cet effet, notre programme de formation « Montrez vos cartes » a fait ses preuves au cours des dernières années.**

« Montrez vos cartes » demeure l'outil idéal pour non seulement bien former et sensibiliser vos employés aux différentes dispositions de la loi sur le tabac mais aussi pour qu'ils accroissent leur vigilance lors de l'achat de produits du tabac par des personnes de moins de 25 ans. Ce faisant, il leur est plus facile de contrer les tentatives de **piégeage et de harcèlement** de la part des inspecteurs du tabac lors de leurs visites de conformité chez les détaillants.

À ce sujet, nous ne pouvons que dénoncer cette manière de faire des inspecteurs du tabac pour prendre en défaut les détaillants. Encore dernièrement, l'AMDEQ a dénoncé publiquement le travail des inspecteurs du tabac suite à une série de visites effectuées auprès de plusieurs détaillants dans la région du Bas-du-Fleuve et de la Gaspésie.

L'application des mesures préventives et de sensibilisation du programme « Montrez vos cartes » a aussi permis à plusieurs détaillants de se faire acquitter lorsque ceux-ci ont contesté un avis d'infraction relativement à la vente de tabac aux mineurs. *Nos représentants ne cessent de nous rapporter des cas de détaillants qui, après avoir présenté leur cause devant le procureur de la couronne ou encore devant le juge, ont obtenu un verdict d'acquiescement en invoquant le concept de « diligence raisonnable ».*

Malgré tout, il faut le dire, les détaillants font un très bon travail quant au « cartage » pour contrôler la vente de tabac aux mineurs. Les statistiques du ministère de la Santé montrent que **plus de 90 % des détaillants demandent des pièces d'identité**. On ne peut que se féliciter de ce taux de cartage au cours des dernières années. Ce taux de conformité démontre, d'une certaine façon, que l'utilisation sur une base régulière du programme de formation « Montrez vos cartes » a contribué positivement à la croissance de taux de conformité chez les détaillants.

MONTREZ VOS CARTES 



GARDAWORLD


CARROUSEL
Solutions d'emballage parfaitement adaptées

1-800-361-4206

www.carrousel.ca

Emballage alimentaire

Emballage de protection et d'expédition - industriel

Équipement et machinerie d'emballage

Produits sanitaires, d'entretien et d'hygiène

Santé et sécurité

Accessoires et produits alimentaires

 Solutions écoresponsables

EMBALLAGE ALIMENTAIRE



De retour après deux années de pandémie, le 19^e congrès de l'AMDEQ aura bel et bien lieu les **16 & 17 septembre** prochains.

Venez célébrer avec nous, toute l'équipe a bien hâte de vous revoir !!

Congrès AMDEQ 2022

Où : Centre de congrès de Saint-Hyacinthe
1325, rue Daniel-Johnson Ouest



Encore une fois cette année, tirage d'un **rabais-voyage** d'une valeur de

2 000 \$

pour une **destination de votre choix !!**

ACTIVITÉS DU VENDREDI

16 septembre

À NE PAS MANQUER :

Spectacle avec le groupe



Vendredi
soir

Volume 10

VOLUME 10, c'est une expérience hors de l'ordinaire qui reprend de façon unique des chansons québécoises, une éclosion de mélodies rassembleuses, des "tounes" jouées avec le son dans l'tapis!

+



Cocktail
dinatoire
+
Soirée
CASINO



Congrès AMDEQ 2022

ACTIVITÉS DU SAMEDI 17 septembre



Soirée dansante du samedi avec le groupe



Conférence — Le dépanneur: un centre de services agile Conférencier : Robert Dion

Le dépanneur, proche de ses consommateurs, devient un généraliste spécialiste qui se positionne sur de nouveaux marchés en constante évolution.

Tout comme la restauration s'intègre en épicerie, nous verrons de quelles façons le dépanneur prend sa place en restauration au travers plusieurs modèles d'ici et d'ailleurs.

Le dépanneur s'impose aussi dans un monde de snacking tout autant que dans un monde où les services prennent une place importante dans l'expérience client.

Les exemples viennent appuyer le fait que les dépanneurs indépendants, tout comme les plus gros, ont les outils nécessaires pour répondre à la demande.



Atelier – Comment développer une clientèle locale et régionale

Les entreprises n'ont plus le choix. Elles doivent investir en marketing pour maintenir leurs ventes. Même pour un dépanneur, il devient nécessaire de capter l'attention du consommateur potentiel et de l'inciter à acheter plus souvent ou davantage à chaque achat.

Cet atelier permettra aux participants de comprendre l'importance du marketing pour le développement de leurs affaires, mais surtout de développer des compétences pour la mise en place d'une image de marque forte, crédible et « vendeuse ».

- Les comportements du consommateur qui ont changé depuis la Covid-19 et ceux qui seront encore au rendez-vous !
- Les 3 composantes les plus importantes du marketing;
- Le positionnement de la marque, l'ADN de son entreprise;
- La stratégie de communication pour promouvoir sa valeur ajoutée;
- L'importance de la créativité pour obtenir de bons résultats à moindres coûts.



Daniel Tanguay

Détail
FORMATION



Damien Massicotte

Rabais de
50%
si inscription
payée avant le
30 juin 2022



Conférence :
C'est le Far West dans l'alcool
Par Philippe Wouters

- Présentation globale du contexte de la vente d'alcool au Québec
 - Les permis
 - Les enjeux
 - Les anecdotes
- Les différents types de consommateurs
- Les différents types de détaillants
- Le marché de la bière au Québec
 - Les différentes segmentations
 - Valeur vs prix
- Le marché des autres alcools au Québec
 - Le cidre
 - Une catégorie à revoir
 - Les spiritueux
 - Un monopole désuet
 - Le vin
 - Le Québec à l'avant plan
 - Les seltzers vs alcoalmats
 - Du marketing en prêt à boire

HORAIRE DU CONGRÈS

(sujet à changement)

Vendredi 16 septembre

(pour membres et fournisseurs arrivant le vendredi)

- 18h00 à 21h30 : Cocktail dînatoire + mini casino
- 21h30 à 23h00 : Spectacle sur scène avec le groupe « Volume 10 »

Samedi 17 septembre

- 7h30 à 8h30 : Déjeuner Brunch
- 8h30 à 9h20 : Conférence par Robert Dion
- 9h30 à 10h20 : Atelier par Détail formation
- 10h30 à 15h00 : Visite des exposants ([en continu](#)) et remise des chèques de ristournes
- 12h00 à 13h30 : Dîner-buffet
- 15h00 à 16h00 : Conférence par Philippe Wouters
- 16h00 à 18h00 : Période libre
- 18h00 : Cocktail
- 19h00 : Banquet avec animation et soirée dansante avec « Smash » (nombreux prix de présence)

Dimanche 18 septembre

- 8h45 : Assemblée générale



**Nous sommes la référence de
l'association des marchands dépanneurs
et épiciers du Québec**



LES



**SYSTEMES
C.E.A. INC.**

**Depuis plusieurs années
dans le domaines
des guichets automatiques**

Appelez-nous
dès maintenant
pour connaître
tous les
détails.

ERIC PHANEUF
514-996-8682
eric@systemescea.ca

Distributeur de:



Partenaire:



PRIX CHOC
Appelez-nous
pour informations



Plusieurs
modèles
de guichets
disponibles

*Nous offrons le service
partout au Québec*

**Vous avez des problèmes avec
votre fournisseur de guichet,
APPELEZ-NOUS.**

**Nous avons plusieurs solutions pour vous!
Vous pouvez changer de fournisseur
de réseau gratuitement**

- La solution payante
- Garantie à Vie
- 100% de la surcharge vous appartient
- Rapport mensuel des transactions
- Le papier est fourni
- Des conditions d'exploitation des plus avantageuses
- Éliminez les frais de la banque

**Ristourne
additionnelles
pour les membre
de l'AMDEQ**

FORMATIONS GRATUITES

MONTREZ VOS CARTES



POUVEZ-VOUS DEVINER LEUR ÂGE ?

TEST DE SENSIBILISATION POUR FACILITER LE CONTRÔLE DE LA VENTE DE PRODUITS INTERDITS AUX MINEURS



- ◆ Formation version courte / ±10 minutes
- ◆ Strictement sur la réglementation sur le tabac
- ◆ Inscription sans code d'accès directement à partir du site internet : **amdeq.ca**
- ◆ Quiz et questionnaire
- ◆ Attestation fournie

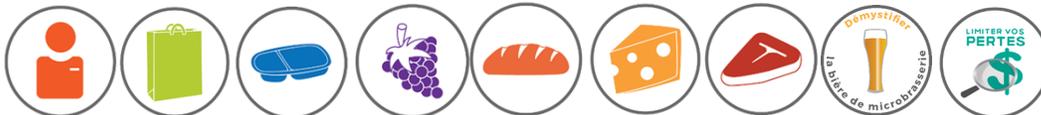


PROGRAMME DE FORMATION WEB

sur la vente de produits interdits aux mineurs



Autres formations :



- Continuer à agir à titre de détaillant socialement responsable
- S'assurer que votre personnel connaisse et applique les lois
- Présenter une défense adéquate devant la justice, basée sur le fait que vous avez fait preuve de diligence raisonnable
- Prévenir les pertes financières engendrées par la suspension de l'un ou l'autre des permis en cas d'infraction

Formation hygiène et salubrité des aliments



- ▶ Volet gestionnaire
- ▶ Volet manipulateur

Rabais 50%

NIGAVA ESSENTIELS PLEIN AIR

Informez-vous sur nos différents présentoirs Nigava Outdoors Essentials/ Essentiels Plein-Air. Que ce soit pour des produits chasse-moustiques, des accessoires de plein air ou des articles de pêche, plusieurs versions sont disponibles afin de répondre aux besoins de votre clientèle. Obtenez votre présentoir clé en main contenant des produits tel que Thermacell, Watkins, Coghlan's ou encore Coleman. Contactez-nous pour obtenir une offre sur mesure, adapté à votre commerce. Demandez Karine au 418-889-0909



NIGARA

Nos produits désinfectants Niagara vous sont offerts en petit format idéal pour la vente au comptoir. Plusieurs formats disponibles à des prix très compétitifs.



Nigava Sports inc.
DISTRIBUTION

418-889-0909

info@nigavasports.ca

CONCOURS CÉLÉBRATION



Organisé dans le cadre de la promotion de la vente des billets **Célébration 2022**, notre concours « *Célébrons nos vacances au Québec!* » a de nouveau connu un grand succès auprès des consommateurs; 76 083 de ceux-ci s'y sont inscrits cette année comparativement à 68 509 pour l'édition de 2021, soit une augmentation de 7 574 inscriptions. Ces chiffres nous démontrent que notre concours est de plus en plus connu et recherché par les consommateurs et ce, probablement dû à notre campagne Web sur les réseaux sociaux et à la grande collaboration des détaillants participants. ***D'ailleurs, nous désirons vous remercier pour votre participation à faire de ce concours, un grand succès.***

Selon les statistiques fournies par Loto-Québec, c'est plus de 171 000 billets de **Célébration 2022** qui ont été vendus dans notre réseau des détaillants participants. Loto-Québec se dit très satisfaite de notre activité promotionnelle; « un excellent résultat ».

Ci-après nos **10 meilleurs vendeurs de billets de Célébration 2022** chez nos membres :

- Tabagie Dépanneur Gamache, Sept-Iles
- Marché 7 Jours, Sept-Iles
- Accommodation 571, Saint-Honoré-de-Chicoutimi
- Dépanneur Formule 1, Berthierville
- Dépanneur Simone, Saint-Mathias-sur-Richelieu
- Tabagie St-Félix, Saint-Félix-de-Valois
- Dépanneur 7 Jours, Sept-Iles
- Tabagie Grand-Père, Louiseville
- Dép. Métabetchouan, Métabetchouan-Lac-à-la-Croix
- Accommodation Chez François, Canton Tremblay

Nous avons récemment fait le tirage du « **Volet détaillants participants** », voici nos gagnants. Chacun de ceux-ci se méritait une carte-cadeau d'une valeur de 100 \$.

- Sagnipro, Chicoutimi
- Acc. Métabetchouan, Métabetchouan-Lac-à-la-Croix
- Marché Nordique, L'Ascension-de-Notre-Seigneur
- Marché du Carrefour, Pointe-Lebel
- Épicerie chez Arthur, Sept-Iles
- Tabagie du Boulevard, Trois-Rivières
- Dépanne-O-Max, La Tuque
- Marché du Coin, Saint-Hippolyte
- Dépanneur du Coin du Quatre, Stoke
- Dépanneur Gino, Jonquière

Pour connaître les gagnants « **Volet consommateurs** », consultez notre site de concours lesdepanneursquoncourt.com

CONCOURS BREYERS — les membres gagnants

Concours promotionnel printanier 2022 !

15 Cartes-cadeaux de 100 \$

Voici les heureux gagnants du concours :

- Alimentation St-Paul (Bingo Wang), *L'Ancienne-Lorette*
 - Dépanneur A, Québec
 - Marché Bon Pasteur, Québec
 - Marché Pie XII, Beauport
 - Épicerie Rochon, Québec
- Dépanneur Évangéline, Québec
- Coq Roti L'Étape, Chicoutimi
- Dépanneur Le Passage, *Saint-Étienne-de-Lauzon*
 - Dépanneur Tout Près, Lévis
- Marché de Chez nous, *Saint-Mathieu-de-Rioux*
 - Dépanneur 7 Jours HONG, Montréal
 - Dépanneur Benjamin 2010, Montréal
 - Dépanneur Beau Prix, Montréal
 - Dépanneur Adam, Montréal
- Dépanneur St-Charles, *Saint-Jean-sur-Richelieu*



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 étalages : « 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.



On connaît bien votre marché

Avec nous, votre entreprise est à l'abri

Des protections qui tiennent compte de la réalité des épiceries
et des dépanneurs

- Détournement de fonds par des employés, vol et cambriolage
- Bris accidentel d'équipements
- Et plus encore

1 866 270-8280

Lundi au vendredi, de 8 h à 20 h et samedi, de 8 h à 16 h

AMDEQ
ASSOCIATION DES MARCHANDS
DÉPANNÉURS ET ÉPICIERES DU QUÉBEC

Desjardins
Assurances
Entreprises

Desjardins Assurances Entreprises désigne Desjardins Assurances générales inc. DESJARDINS^{MD}, DESJARDINS ASSURANCES^{MD}, DESJARDINS ASSURANCES ENTREPRISES^{MD} ainsi que les marques de commerce associées sont des marques de commerce de la Fédération des caisses Desjardins du Québec, employées sous licence. Certaines conditions peuvent s'appliquer.