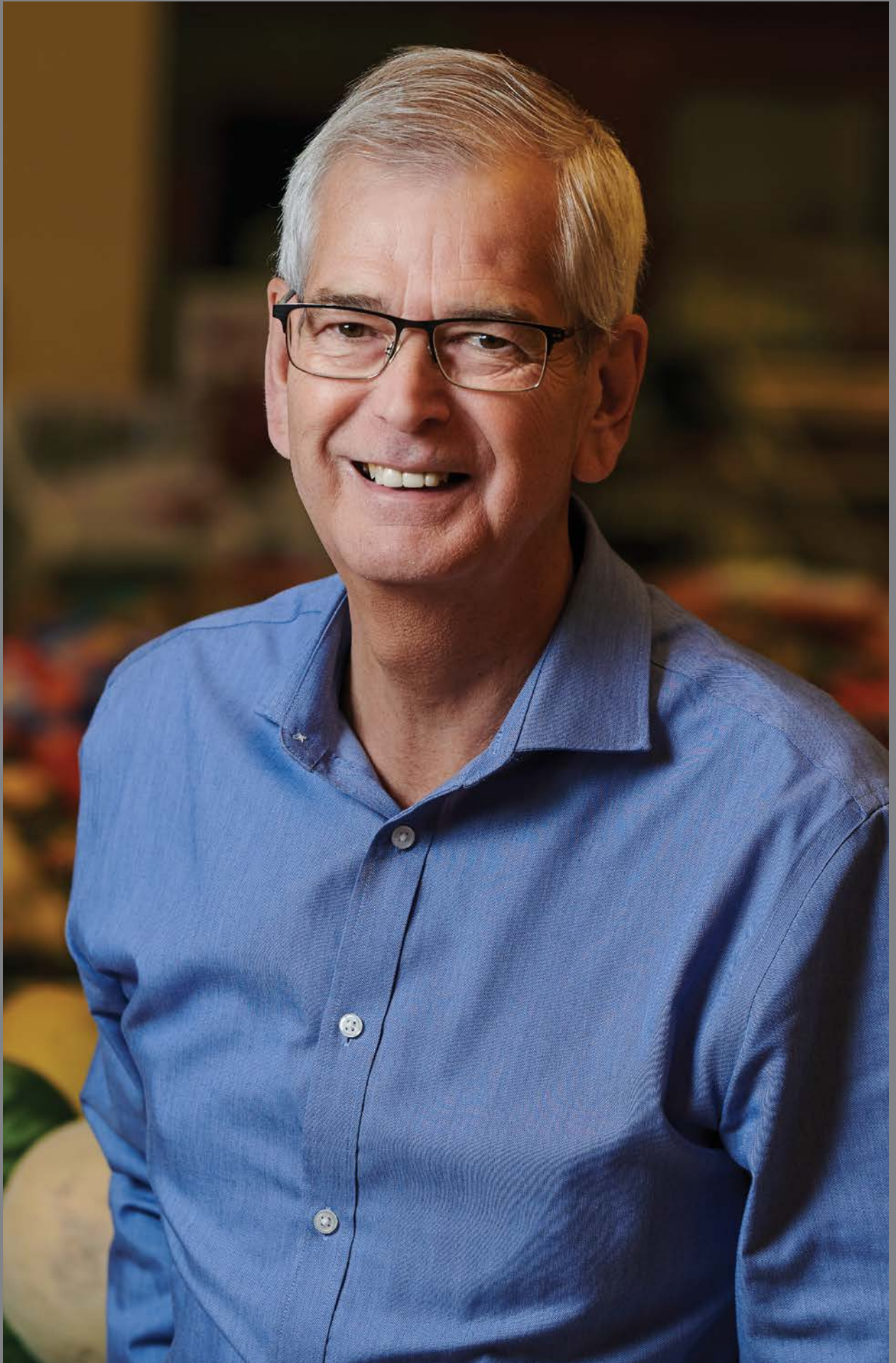




TEMPLE ^{DE}
LA
RENOMMÉE
ADA 2022





L'outsider devenu marchand

Qui aurait dit un jour qu'un jeune homme issu d'une famille de 12 enfants, natif de Baie-Comeau, qui a œuvré dans la vente de meubles, de vêtements, dans la restauration, dans l'alimentation et dans la rénovation, finirait sa prestigieuse carrière à Laval à la tête de son Provigo! C'est de ne pas connaître Sylvain Boulianne, un homme déterminé qui a su développer et partager ses qualités personnelles et professionnelles tout au long de sa carrière.

Par Yves Boulanger et Hélène Lambert

Sixième rejeton de la famille, Sylvain suit les traces de sa fratrie et travaille au commerce familial. « J'ai commencé comme mes frères à travailler dans l'entreprise familiale. Une entreprise de tapis, meubles et décoration », raconte-t-il. « J'ai travaillé avec mon père dès l'âge de 16 ans. Par la suite, j'ai changé un peu de carrière et j'ai travaillé dans le vêtement pendant six ou sept ans, pour me retrouver ensuite en restauration. J'ai été directeur de pâtisserie pour St-Hubert BBQ jusqu'en 1986. »

UN HOMME FORT DE SES CONVICTIONS

C'est lors de vacances en Floride qu'un ami gérant du St-Hubert l'informe que Steinberg est à la recherche de personnel aux opérations. À son retour, Sylvain entreprend les démarches auprès de Steinberg et obtient l'emploi, mais... « Y a juste un problème, toi tu demeures à Baie-Comeau et nous à Montréal », se fait-il dire. « Je leur ai dit essayez-moi. Si ça marche, vous me gardez, sinon pas de

problème, je retourne chez nous, et vous n'aurez rien à me défrayer. Et j'ai commencé comme ça chez Steinberg », se rappelle Sylvain. Après sa formation de trois mois, il devient gérant de service à Beaconsfield. Comme il ne provient pas du milieu de l'alimentation, on le nomme l'outsider! « Le premier matin où je suis allé prendre un café avec mon directeur de magasin, il me dit c'est bien beau Sylvain, ta formation, etc. Mais un gars qui ne vient pas du monde de l'alimentation, je ne crois pas que tu vas être capable de devenir gérant de magasin. Je lui ai dit inquiète-toi pas, moi j'ai bien confiance! » Il avait 30 ans.

D'EMPLOYÉ À FRANCHISÉ!

Après Beaconsfield et quelques supermarchés sous la bannière Steinberg, Sylvain est promu dans l'équipe des franchises. « On préparait les magasins et on remettait les clés aux franchisés. C'était dans les premiers magasins. » À la suite du refus d'un franchisé de prendre possession



de son magasin, le directeur régional le confie à Sylvain. Après un mois, celui-ci l’informe de son intérêt. « Après une semaine, il me revient et me dit pas de problème Sylvain, on va te le vendre. Et c’est comme ça qu’en 1989, je suis devenu franchisé Steinberg. J’ai été marchand jusqu’au démantèlement de Steinberg en 1992. La bannière Steinberg a été répartie en plusieurs bannières. Il y en a qui sont devenues IGA, Metro. Moi, je me suis retrouvé chez Provigo comme directeur de magasin à Rosemère », explique Sylvain.

LE VENT DANS LES VOILES AVEC PROVIGO

Trois ans plus tard, Sylvain Boulianne accepte un intérim comme directeur régional pour la région de Lanaudière. Sa gestion et son savoir-faire retentissent auprès de la haute direction qui lui confie, cette fois-ci, le poste de directeur régional pour la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean et Charlevoix. « J’ai accepté. J’ai déménagé avec ma famille dans le secteur du Saguenay–Lac-Saint-Jean. Ça été une adaptation », se souvient-il. « J’avais une jeune famille : trois enfants – des jumelles de 18 mois et ma plus vieille de deux ans et demi. Ça a été très plaisant comme ils disent! »

Par la suite, Sylvain revient dans la région de Montréal comme superviseur de plus de 25 magasins. « Ça m’a permis de grandir personnellement, d’évoluer, de voir beaucoup de marchés, de voir la vision globale de la province », explique-t-il. « Sur la route, on pouvait coacher les gens. Les voir grandir, les voir se développer, c’était très intéressant. Certains sont devenus directeurs de magasins et franchisés pour différentes bannières. Je les côtoie encore aujourd’hui. »

UN GARS DE FOOD DANS LA RÉNO!

L’année 1998 marque l’arrivée du géant ontarien Loblaw’s, qui fait l’acquisition de la chaîne de supermarchés québécoise Provigo. Sylvain s’adapte à cette nouvelle réalité jusqu’en 2004, où il décide de se joindre au groupe RONA, qui vient d’acheter Réno-Dépôt. Il débute comme directeur régional pour terminer comme directeur de magasin avec Réno-Dépôt, à Laval. Encore là, il est un outsider. « On m’a

fait sentir la même affaire », se rappelle Sylvain. « À la base, je ne suis pas un bricoleur, je ne suis pas habile de mes mains. Mais que ce soient des vis ou bien des pommes, des tomates, de toute façon, c’est une entreprise de services. Et il s’agit de bien servir le client. Quand tu as un poste de gestion, peu importe le produit que tu as à vendre, tu as un client à satisfaire », observe-t-il.

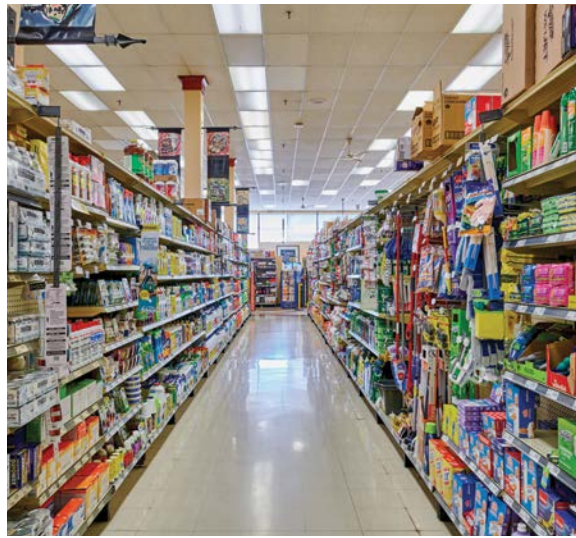
LE GRAND RETOUR EN ALIMENTATION

En 2010, Sylvain apprend que Loblaw’s veut relancer la bannière Provigo à l’aide de franchisés. « J’avais toujours en tête de devenir marchand », dit-il. Il fait jouer ses contacts, et on lui offre le Provigo du quartier Vimont, à Laval. « Quand je me suis retrouvé là, je me suis retrouvé dans mes bottines! », affirme Sylvain. « J’aimais ça parce que je me rapprochais des gens. Je suis quelqu’un qui est près des gens. Ça me permettait de me rapprocher de mon équipe, de faire du coaching plus personnalisé. Mais aussi, ça me permettait de me rapprocher de mes clients, de discuter avec eux, leurs émotions, de savoir ce qu’ils vivent. Mais aussi connaître ce qu’ils veulent avoir et d’aller leur chercher. »

Pour le père de famille, ce contexte lui permet également de voir ses trois filles débiter sur le marché de l’emploi auprès de lui. « Ça m’a permis de les faire travailler avec moi. C’était leur premier emploi. Même si c’étaient mes enfants, je les considérais comme des employées parce que je voulais qu’elles apprennent les contraintes et les avantages du marché du travail. J’étais content de pouvoir le faire à ce moment-là, comme marchand propriétaire », se réjouit Sylvain. Puis il ajoute : « Aujourd’hui, elles ont leur carrière et je suis bien fier d’elles! »

CLIENTS-ROIS VERSUS EMPLOYÉS-ROIS

À l’heure où bien des entreprises rivalisent d’ingéniosité pour recruter, puis conserver et traiter aux petits oignons leurs employés, d’autres les voient partir et doivent continuellement en former de nouveaux. Mais dans le domaine de l’alimentation, la priorité absolue est la clientèle – peut-être depuis trop longtemps. Sylvain tient à exprimer son point de vue à ce sujet. « On disait toujours que le client



avait 100 % raison. Oui, mais aujourd'hui la priorité numéro un pour un marchand, ça devient les employés. Il faut que tu t'occupes d'eux, il leur faut de la considération. Il faut que tu les motives, que tu t'adaptes à leurs besoins. V'là 10 ans, on aurait dû mettre plus d'efforts pour les développer que les remplacer. Cette tendance-là a changé, mais on aurait dû faire ça bien avant. Je pense qu'on aurait grandi et qu'on serait plus prêts aujourd'hui pour coacher les employés. Comme entreprise, on aurait dû mettre un focus bien avant ça. Nous on vivait pour travailler, eux ils travaillent pour vivre. »

HONNEUR AUX VALEURS FAMILIALES

Sylvain Boulianne est une personne appréciée de ses employés et de sa clientèle. De nature sérieuse, on découvre très rapidement un être proche des gens, qui a un bon sens de l'humour, qui est humble et très ouvert à l'autre. Il aime partager, échanger, déléguer et s'assurer que les décisions se prennent en équipe. De plus, l'implication dans la collectivité est très importante pour lui. « Comme je dis toujours, chacun peut aider à la hauteur qu'il peut le faire », insiste-t-il. « C'est sûr que comme marchand, on a des opportunités pour le faire, on a plus les moyens, on a une machine plus grande pour le faire. C'est important pour chacun de s'impliquer quand on peut le faire avec les moyens qu'on a. Le partage pour moi, c'est naturel. Quand tu es 12 enfants dans une famille, tu partages tout. J'ai grandi dans cet esprit-là et j'ai adoré. » Signe indéniable de son implication, Sylvain Boulianne a reçu en 2021 la Médaille de l'Assemblée nationale pour son engagement communautaire.

LA RÉSILIENCE DU MARCHAND QUI A VU NEIGER

En début d'année 2022, une étude de marché démontre que le Provigo Sylvain Boulianne, qui est situé dans un lieu stratégique et rentable, deviendra un Maxi. Reconnu comme un chef de file des détaillants à escompte, le supermarché Maxi répondra mieux aux tendances actuelles pour desservir la communauté mixte du quartier Vimont, à Laval. Arrivant au terme de son contrat de 12 ans avec Provigo-Loblaws, Sylvain doit s'adapter à ce changement tout en s'assurant que ses employés seront traités avec

diligence. Imaginez toutes les questions et le stress intense qu'amène une telle situation.

Avec la grande solidité qu'on lui connaît, Sylvain exprime ses sentiments : « J'aurais aimé que ça continue sous la bannière Provigo. J'aurais aimé transmettre le magasin à un autre franchisé, un autre marchand. Lui donner des conseils, le coacher, faire un bout avec. Mais, je comprends très bien la décision de l'organisation. L'important, c'est que le site reste ouvert pour la clientèle et le marché local. La mutation d'une bannière à une autre a toujours existé et va exister encore. Je pense qu'il faut collaborer, de ne pas essayer de brouiller les choses. Même pour un marchand qui transfère à une autre bannière, il va se présenter une opportunité. C'est de rester positif ». Le 25 août 2022, le Provigo de Sylvain Boulianne a tristement fermé ses portes.

19

AU-DELÀ DE L'ALLÉGEANCE : LA CAMARADERIE

Au fil de son long parcours, l'outsider du food Sylvain Boulianne a gagné petit à petit la confiance des gens, surmonté les obstacles qui se dressaient devant lui pour finalement franchir le fil d'arrivée en vainqueur d'une formidable carrière en alimentation. « J'ai beaucoup de beaux souvenirs avec tous les postes que j'ai occupés. Mais dans le food, je dirais que la camaraderie est le lien qui nous unit tout le monde », remarque-t-il. « On est avec l'ADA, on est des marchands, on est des compétiteurs. Mais quand on se retrouve dans des réunions, dans des activités, on dirait qu'il y a quelque chose qui nous lie. Même si on n'est pas de la même famille, on est une grande famille. J'aime ça vivre ça. »

L'ATTITUDE DU VAINQUEUR

Au moment de notre rencontre, Sylvain n'avait pas de plan à court terme. Il veut simplement passer du temps auprès de son épouse, qui est peintre, de ses filles, de sa famille et de ses amis. Mais comme il le dit lui-même, son histoire n'est pas encore finie : il compte bien continuer à avoir la même attitude face à la vie!

66 ANS

D'HISTOIRE
À PARTAGER



Association
des détaillants
en alimentation
du Québec

ADAQ.QC.CA

