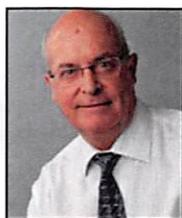


AMDEQ

association des
marchands
depanneurs
et épiciers
du québec

Décembre 2017 Année 16, Numéro 3



Message du Directeur général, Yves Servais

Les premiers mots sont pour remercier tous les membres qui ont participé à notre congrès annuel qui a eu lieu à Lévis à la mi-septembre. Un mot également pour tous les fournisseurs qui ont démontré leur intérêt à notre association par le biais des kiosques d'information et de promotion des produits qu'ils ont exposés.

Le concours du Mérite Entrepreneurial s'est soldé par un grand succès où nous avons pu récompenser des entrepreneurs nés qui par leurs projets innovateurs ont encouragé les participants de notre congrès à suivre leur exemple. Encore une fois, nos deux formations ont répondu à nos attentes, notamment celle qui doit vous motiver à mieux utiliser les médias sociaux, dont Facebook, et celle sur les normes du travail dont la complexité de tous les règlements encadrant la gestion de vos commerces a été simplifiée.

Nous avons également innové en optant pour un autre genre de conférencier, et que dire de la performance, de Mme Jessica Harnois, sommelière de réputation internationale, qui nous a donné d'excellents conseils en nous initiant à une compétition amicale, où les participants ont appris à mieux déguster et boire du bon vin.

Je profite de ce mot afin de vous dire que nous continuons toujours nos démarches de sensibilisation dans le dossier des taux d'utilisation des cartes de crédit, en continuant d'informer les deux sénateurs qui nous appuient dans nos démarches, soit Mme Pierrette Ringuette et M. André Pratte. Nous étions heureux de recevoir la visite du député fédéral de Lévis, M. Steven Blaney, qui nous a réitéré son appui dans ce dossier.

Bien que le gouvernement semble déjà avoir fait son nid en faveur d'un réseau public pour la commercialisation des produits du cannabis, en excluant les dépanneurs, nous continuerons à suivre toute la question de la légalisation du cannabis car nous doutons de la rentabilité du choix du gouvernement. Je désire vous rappeler que dans ce dossier, nous avons participé à l'exercice de consultation mené par le ministère de la Santé et des Services sociaux et participé à différentes émissions d'affaires publiques sur le sujet.

Nous espérons que le gouvernement Couillard prendra prochainement des décisions concrètes, en apportant des modifications sur la loi des permis d'alcool et aussi en nous faisant connaître la réglementation finale qu'il entend adopter sur toute la question de la consigne.

Nous vous encourageons à consulter régulièrement notre site www.amdeq.ca et de lire les « Trait d'Union Express » que nous vous faisons parvenir afin de vous informer périodiquement des actions que nous menons pour vous.

Trait d'union

Sommaire

- ◆ Message du Directeur général
- ◆ Dossier vente de produits interdits aux mineurs :
 - Soyez vigilant !
 - Hausse du taux de conformité des détaillants
 - Jurisprudence et diligence raisonnable
- ◆ Congrès 2017 en photos
- ◆ Mérite Entrepreneurial 2017 - Nos lauréats
- ◆ Profil d'entreprise - Le dépanneur chez Magoo



**TOUTE L'ÉQUIPE DE L'AMDEQ
VOUS SOUHAITE UN TRÈS
JOYEUX TEMPS DES FÊTES !**



DOSSIER VENTE DE PRODUITS INTERDITS AUX MINEURS

Vente de tabac aux mineurs, soyez vigilant !

D'abord, un mot pour vous mentionner que nos représentants constatent depuis quelque temps une présence soutenue des inspecteurs du tabac sur le marché. **Nous vous rappelons que le mois de décembre et le temps des Fêtes** est une période propice aux visites de conformité des inspecteurs du ministère de la Santé. Soyez vigilant et sensibilisez régulièrement vos employés à l'importance de demander une pièce d'identité à toute personne ayant l'air de moins de 25 ans.

De plus, selon ce qui nous est rapporté, les inspecteurs s'attardent non seulement à la **vente de tabac aux mineurs** mais aussi à d'autres dispositions de la loi sur le tabac, tel que le respect de **l'interdiction de fumer à l'extérieur dans les 9 mètres de toutes portes d'entrées et de fenêtres qui s'ouvrent**. D'après nos représentants, les inspecteurs sont très pointus et vérifient même **la visibilité des produits du tabac dans vos tablettes**. D'ailleurs, certains détaillants se sont récemment fait prendre en infraction sur ces deux derniers points.

Soyez donc vigilant et prévenant en vous assurant que vos employés soient bien formés pour contrer la vente aux mineurs et que les autres dispositions de loi soient bien appliquées dans vos commerces (présences des affiches réglementées et visibilité des produits du tabac).

Hausse du taux de conformité des détaillants

Selon les récentes données du ministère de la Santé et des Services sociaux, le **taux de conformité** des détaillants en relation avec la vente du tabac aux mineurs a atteint, pour l'année 2016-2017, un record, soit un taux de **92%**, du jamais vu.

Nous tenons à féliciter tous les détaillants qui, malgré les désagréments et problématiques qu'entraîne l'application de la loi sur le tabac, ont compris l'importance d'agir à titre de détaillants responsables en mettant en place différentes mesures pour s'assurer du respect des différentes dispositions de la loi sur le tabac.

L'Association est plus que satisfaite de ce résultat surtout que, du côté prévention et du soutien aux détaillants, elle peut être citée en exemple pour avoir été proactive et fait preuve d'initiative tant par la création d'outils de formation en ligne, tels que les programmes « **Nous cartons** » et

« **Montrez vos cartes** », que par ses différentes campagnes de sensibilisation et d'affichage en magasin. Nous avons ainsi grandement contribué à hausser le taux de conformité des détaillants.



MONTREZ VOS CARTES

Jurisprudence et diligence raisonnable

En plus de nos deux formations web gratuites, les représentants AMDEQ, par l'expertise acquise dans le dossier du tabac, sont en mesure de vous soutenir en vous prodiguant de judicieux conseils. Ces conseils et cette expertise sont tirés non seulement de l'expérience vécue par d'autres détaillants mais surtout par la connaissance et l'acquisition d'information provenant de la jurisprudence issue de jugements survenus à la cour pénale dans des causes de vente de tabac aux mineurs.

Nous désirons partager avec vous la jurisprudence sur laquelle sont basés non seulement les jugements d'acquiescement ou de culpabilité rendus mais aussi les conseils et mesures que nous vous recommandons en guise de prévention. Ces conseils et mesures si bien appliqués dans vos commerces peuvent vous aider à monter et à présenter un dossier bien étoffé en cour et ainsi invoquer le concept de « diligence raisonnable » nécessaire pour un jugement d'acquiescement.

Cette jurisprudence est issue d'une cause impliquant Couche-Tard pour un cas de vente de tabac à un mineur survenu en 2005. Couche-Tard avait décidé de contester en cour d'appel un jugement de culpabilité. Le juge de la cour d'appel avait renversé le jugement de première instance et avait finalement acquitté Couche-Tard. Cette jurisprudence connue sous le nom de **l'arrêt Couche-Tard** est souvent invoquée en cour dans des causes de vente de tabac aux mineurs et nous avons voulu vous la partager en lisant le texte suivant :

[23] Dans son jugement, le juge d'instance expose correctement les conditions applicables pour établir la défense de diligence raisonnable :

[46] L'arrêt[sic] Dépan-Escompte Couche-Tard inc., suivi en cela par une abondante jurisprudence, établit les circonstances ou conditions permettant à la défenderesse de démontrer qu'elle a agi avec diligence raisonnable.⁴

[47] La défenderesse doit démontrer qu'elle a pris les mesures suivantes :

1. la présence de directives claires et appropriées transmises aux employés par un moyen de communication efficace;
2. la mise en place de système d'application, de contrôle et de supervision des directives des employés;
3. l'existence d'un programme de formation spécialisée et d'entraînement du personnel;
4. l'utilisation et l'entretien d'équipements adéquats;
5. la mise sur pied d'un programme d'urgence, s'il y a lieu;
6. la possibilité de sanctions administratives graduées pour inciter les employés à respecter la loi et les directives.

[33] Le législateur ne légifère pas dans un monde utopique. Il est présumé légiférer en tenant compte des réalités économiques et sociales et s'il permet à un détaillant de s'exonérer en prouvant diligence raisonnable, c'est qu'il envisage qu'une infraction puisse se produire sans la responsabilité pénale de l'employeur. En d'autres termes, la diligence raisonnable n'est pas une obligation de résultat, mais une obligation de moyens, de moyens raisonnables dans les circonstances. La loi n'impose pas à l'employeur de présumer que tous ses employés sont stupides, grossièrement négligents ou irresponsables. Elle ne lui impose pas de les suivre pas à pas mais bien de les encadrer, d'établir des mesures préventives réalistes et d'en assurer de bonne foi l'application. La nature humaine étant ce qu'elle est, aucun système n'est parfait et il existera toujours des failles. C'est la diligence apportée à colmater ces failles qui démontre l'absence d'intention coupable.⁶

⁴ Procureur général du Québec c. Dépan-Escompte Couche-Tard inc., 2003 QCCQ 9343.

⁶ Ibid, paragr. 25 et 33.



DES PRODUITS INNOVATEURS POUR PME

Chef de file au Québec dans l'élaboration et l'administration de programmes d'assurance collective sur mesure, AGA vous propose des produits adaptés aux besoins des PME d'ici.

Atout 2-25 a été conçu sur mesure pour les entreprises de 2 à 25 employés. Programme modulaire et flexible, il offre la possibilité de 20 combinaisons à partir de cinq régimes de soins de santé et de trois régimes de soins dentaires. À vous de choisir celui qui vous convient le mieux!

Le Régime volontaire d'épargne-retraite (RVÉR) constitue la plus récente nouveauté dans le domaine de l'épargne-retraite au Québec. Les RVÉR sont des régimes volontaires d'épargne-retraite qui permettent aux travailleurs d'épargner pour la retraite dans un cadre structuré. Ce régime est idéal pour les petites entreprises où l'employeur ne souhaite pas cotiser.

En plus d'offrir aux administrateurs et aux assurés des portails ultra-performants et des heures d'ouverture allongées du service à la clientèle (de 8 h 30 à 20 h, du lundi au vendredi), AGA, entreprise à l'échelle humaine, offre tous les services des plus grandes sociétés.

C'est ça, la différence AGA.



3500, boulevard De Maisonneuve Ouest, bureau 2200
Westmount Qc H3Z 3C1

Édifice Delta 1, 2875, boulevard Laurier, bureau 700
Québec Qc G1V 2M2

514 935-5444 | 418 683-8823 | 1 800 363-6217

Congrès 2017

AMDEQ en photos...

Ronde de golf amicale



Soirée casino du vendredi et spectacle Rock Story



Dégustation de vins Vegas avec Jessica Harnois sommelière



Atelier 1 – Comment favoriser la croissance de sa clientèle



Atelier 2 – Les normes du travail : principes de base



Visite des exposants



Cocktail, banquet et soirée dansante avec Lady's



Lauréats 2017 - Mérite entrepreneurial AMDEQ



Catégorie 10 employés et plus



Catégorie 9 employés et moins

Tirage rabais voyage



Gagnant du rabais voyage de 2 000 \$
M. François Charland, Jardins Nitro,
Salaberry-de-Valleyfield

MÉRITE ENTREPRENEURIAL AMDEQ



CATÉGORIE 10 EMPLOYÉS ET PLUS

LAURÉAT OR



Les Halles de l'Alimentation à Thetford Mines desservent la ville depuis 30 ans. Le commerce est maintenant dirigé par trois entrepreneurs de la région, soit M. Jacques Sylvain, responsable des fruits et légumes, qui s'approvisionnent auprès des fournisseurs locaux et régionaux, M. Louis Thivierge, pour les communications et la gestion des réseaux sociaux et M. Guy Doyon, pour la boucherie et le prêt-à-manger, de plus en plus populaire dans la région. Ce commerce offre également les services d'une boucherie et d'une boulangerie. Les trois actionnaires du commerce ont rénové l'intérieur et s'appêtent à effectuer des travaux de rénovation de l'extérieur de la bâtisse.

Comme nouveaux propriétaires, ils sont très heureux d'avoir fait la transition avec douceur et efficacité. L'équipe de 30 employés a su s'adapter rapidement aux changements importants de gouvernance, de la mise en marché des produits et aux valeurs des nouveaux actionnaires. Ils sont de plus, très fiers de pouvoir offrir de l'emploi à plus de 30 familles dans la région de Thetford Mines.

LAURÉAT ARGENT



Jardins St-Clet dans la municipalité du même nom, en Montérégie, a eu tout un cheminement, au moment où Jean-Pierre Charland et son épouse, Kathy Howson ont acheté leur commerce en 1997. Un défi de persévérance, de leadership, avant tout familial, avec trois jeunes enfants qui aujourd'hui se joignent à leurs parents pour travailler dans le dépanneur. 60 % de leur clientèle est locale.

En 20 ans, leur chiffre d'affaires est passé de 475 000 \$ à 2 millions de dollars. Des investissements à travers les années qui ont conduit au succès: l'ajout du prêt-à-manger et l'agrandissement du bâtiment et de la chambre froide.

Jean-Pierre et Kathy affirment avec fierté : « *Nous n'avons pas les budgets de grandes surfaces ou des dépanneurs ayant une bannière. Nous avons su nous démarquer d'eux par le charme de notre décor, notre simplicité et le service à la clientèle qui est notre priorité no 1* ».

LAURÉAT BRONZE



Mme Julie Morin, est une entrepreneure née. En plus d'exploiter l'**Accommodation Clairbourg**, elle a acquis un autre commerce au Lac-Saint-Charles, « Eko Clairbourg », et « l'Épicerie Rochon », sur la rue Arago, gérée par Mme Gabrielle Bernatchez, dans le Vieux-Québec.

Toujours à l'avant-garde pour bien connaître l'opinion de sa clientèle, elle a organisé au cours des dernières années, des dégustations à tous les vendredis soirs durant une quinzaine de semaines, où les clients ne savaient pas d'avance ce qu'ils allaient goûter.

Mme Morin qui possède maintenant 3 commerces, affirme que ce qu'elle aime c'est de prendre un commerce et de le transformer pour qu'il devienne rentable. Pour atteindre ces objectifs, elle compte sur une équipe d'employés qui la seconde dans tous ses projets innovateurs. Avec ses récentes acquisitions, son chiffre d'affaires a augmenté de 45 %. Elle espère un jour pouvoir léguer tout ça à ses enfants. Sur la photo on peut y reconnaître, sa fille, Amélie Pouliot.

MÉRITE ENTREPRENEURIAL AMDEQ



CATÉGORIE 9 EMPLOYÉS ET MOINS

LAURÉAT OR



L'**Accommodation Triolet** de Charny, à Lévis, a été acheté en 2008 par un couple d'entrepreneurs, Mme Marie-Michèle Langlois et M. Mario Leblanc. Depuis l'acquisition, ils ont misé sur des travaux de modernisation à l'intérieur du dépanneur, que ce soit au comptoir, en réaménageant la section épicerie, en refaisant l'asphalte et en modifiant la devanture. Des investissements de l'ordre de 300 000 \$ qui ont été réalisés au commerce au cours des trois dernières années.

Les clients du Triolet se retrouvent en contact avec le personnel du commerce, développant ainsi une atmosphère de quartier. Tout le monde se salue, à l'extérieur comme à l'intérieur du dépanneur.

L'Accommodation Triolet est devenu le chef de file des microbrasseries québécoises; 450 sortes de bières sont disponibles dans un présentoir de 28 pieds.

Leur plus grande réalisation en s'appuyant sur la popularité des microbrasseries, avoir triplé la superficie de la chambre froide, y avoir ajouté 14 portes et deux tombeaux de bière.

LAURÉAT ARGENT



Le dépanneur **Au Coin de Bonne Heure** à Saint-Hyacinthe est maintenant opéré par Mme Marie-Claude Parenteau depuis un an. Elle a pris la relève de ses parents qui avaient fait appel en 2011 à ses compétences pour développer le visuel et la logistique afin de créer l'image de ce nouveau commerce. Ils ont réalisé, année après année, une série de projets axés sur la modernisation de la bâtisse et l'amélioration des services offerts aux clients.

En avril 2013, elle quitte son emploi pour s'investir davantage dans le dépanneur. Le trio a su développer un sentiment d'appartenance très fort dans leur milieu.

Cet engagement à l'endroit de nos clients a été rentable, et ce dont elle est la plus fière depuis son implication dans le commerce, c'est la fidélité de leurs clients qui malgré la fermeture du pont qui relie les deux côtés de la ville, d'octobre 2015 à décembre 2016, ont fait de grand détour pour se rendre au dépanneur de leur choix. Elle compte sur un personnel très professionnel. Elle pose ici avec l'une de ses employées, Mme Audrey Laflamme.

LAURÉAT BRONZE



Le **Dépanneur Proprio Bibeau** d'East Angus en Estrie n'a pas cessé d'évoluer au cours des dernières années. M. Rock Fournais et son épouse Mme Lyne Blais mentionnent que parmi les nombreux projets, on remarque deux agrandissements majeurs, l'ajout d'un restaurant inspiré du prénom de leur fille, Mélissa « *Les Délices de Méli* » et d'un bar laitier.

Les propriétaires de ce dépanneur multiplient les démarches afin d'offrir à leurs clients une multitude de produits variés à des prix concurrentiels pour répondre à la forte compétition que l'on retrouve dans cette petite municipalité.

Les propriétaires de ce commerce très impliqués dans leur milieu, se démarquent en étant toujours à l'écoute des besoins de leur clientèle. Ils concluent en disant : « *Malgré la concurrence dans la petite municipalité, on continue de persévérer aux changements du marché. Nous sommes très fiers de notre entreprise.* »

PROFIL D'ENTREPRISE

Le Dépanneur Chez Magoo

Le plus populaire entre Trois-Rivières et La Tuque

Acheter une station service, la transformer en un dépanneur, l'agrandir et profiter d'une localisation exceptionnelle, étant situé sur de la deuxième route secondaire la plus achalandée au Québec. Mission accomplie pour M. Steve Marcoux bien secondé par sa fille Stéphanie, qui opèrent leur commerce sur la route 157 à Notre-Dame-du-Mont-Carmel en Mauricie.

Quatre agrandissements depuis son acquisition en 1999, soit l'ajout d'une cuisine annexée à un petit restaurant sympathique, où les clients peuvent savourer les mets maison bien préparés par un chef cuisinier d'expérience, Jean-François Labelle, un pilier dans cette équipe au service d'une clientèle locale fidèle.

M. Marcoux a procédé également à d'autres investissements pour la chambre froide, et deux autres projets qui lui ont permis d'ajouter des multi-pompes diesel et de tripler la surface de son commerce. Coût total des travaux réalisés depuis son ouverture : 300 000 \$.

Magoo, un surnom qu'il a hérité alors qu'il fréquentait le séminaire de Trois-Rivières il y a plus de 37 ans. D'ailleurs, la majorité des clients, le salue « *Magoo* ». La clientèle est composée de 50 % locale et 50 % régionale et touristique.

Ce dépanneur a la vocation d'un magasin général d'antan où les clients retrouvaient de tout. La disposition de ses produits, qui passe par le coin des sportifs, l'épicerie, des produits de nettoyage, des sacs de moulée dédiée à la meunerie, des articles pour soutenir les bûcherons, des produits de bière et du vin sans oublier les 45 marques d'une douzaine de micro-

brasseries québécoises qui sont de plus en plus populaires.

Quant à son bras droit, sa fille Stéphanie, qui réalise son rêve d'adolescence en étant maintenant actionnaire dans un commerce familial, nous affirme avec fierté : « *J'ai grandi et j'ai vécu là-dedans et je voulais être en affaires.* »

Le Dépanneur Magoo est fier de commanditer le festival d'été qui devient de plus en plus populaire en Mauricie. D'autre part, la fermeture du centre de ski, il y a quelques années, a motivé M. Marcoux à s'associer au « *Domaine de la forêt perdue* » à Notre-Dame-du-Mont-Carmel, où les amateurs de grand air peuvent patiner sur une piste de 11 kilomètres encadrée d'un environnement d'une véritable forêt québécoise et qui l'été se transforme en un labyrinthe. À noter également, que durant la saison estivale, le commerce profite de la clientèle qui fréquente deux campings, Le Paradiso et le Lac Morin.

M. Marcoux et sa fille Stéphanie concluent en résumant les objectifs de leur dépanneur : « **Propreté, Espace, Qualité et Service** » et d'entendre les clients leur dire jour après jour « **On vient ici pour vous !** »



Steve Marcoux pose fièrement avec sa fille Stéphanie, complice de leur succès.



Jean-François Labelle, chef cuisinier hors pair du dépanneur Chez Magoo.



Présentoir de vin, un bel exemple de « **Propreté, Espace, Qualité et Service** ».

