

Le Chef d'entreprise de novembre 2014

Julie Boulanger

Groupe Ratté, l'innovation, la passion et l'excellence depuis 1934

Etre à la tête d'une entreprise familiale qui souffle cette année ses 80 chandelles et dont rien ne semble freiner la croissance, voilà l'enviable position de Charlyne Ratté, vice-présidente du Groupe Ratté. Avec son frère Stéphane, qui en assure la présidence, elle a repris le flambeau des mains de son père en 2000 et ensemble ils tiennent solidement les rênes. Ils représentent la 4e génération de la famille à œuvrer au sein de l'entreprise qui se spécialise dans les pneus et la mécanique automobile. À ce titre, leur passion et leur travail les a menés à tripler la croissance de celle-ci.

D'ailleurs, compte tenu de l'important développement qu'a connu l'organisation ces dernières années, elle porte aujourd'hui le nom de Groupe Ratté et compte plusieurs divisions, dont de nombreux points de vente, neuf en tout. Il y a également un volet exclusivement consacré à la distribution, mieux connu sous le nom de Distribu-Pneus, qui consiste en trois mégas centres. Le commerce au détail gère aussi

une division poids lourds, Pneus Ratté Centre du camion, dans laquelle on y fait la vente et l'installation de pneus pour ce type de véhicule. Ces trois centres (Lévis, Trois-Rivières et Saint-Marc-des-Carrières) dispensent de plus le service de dépannage routier 24 h à leur clientèle.

Si l'on demande à Mme Ratté les raisons qui font le succès de l'entreprise familiale, elle répond spontanément la passion, notamment celle de vouloir poursuivre la tradition d'excellence, et l'expertise de leur équipe hautement spécialisée dans le domaine (330 employés en période de pointe). Elle donne aussi beaucoup de crédit à la chimie qui s'opère entre elle et son frère, qui ont des forces complémentaires et dont la symbiose et l'harmonie de leur relation se transmettent aux employés.

La réussite du Groupe Ratté n'est pas étrangère au côté très avant-gardiste des propriétaires. Ils savent effectivement miser sur l'innovation pour rejoindre la clientèle et les exemples sont nombreux et éloquents. Ils ont été les premiers dans le secteur du service automobile à améliorer concrètement le confort des gens en

attente de leur véhicule en leur offrant le Wi-Fi gratuitement, un espace pour les enfants, de même que l'accès à un service de restauration. Ils ont également été les pionniers dans leur industrie à proposer à la clientèle la possibilité de prendre un rendez-vous en ligne pour l'installation de leurs pneus.

Soucieux d'en donner toujours davantage à leurs clients, ils continuent de se montrer innovateurs et ne semblent jamais à court d'idées! Groupe Ratté a récemment doté cinq de ses succursales d'une borne de recharge pour les véhicules électriques et vont même jusqu'à donner une recharge gratuite aux clients qui leur font confiance pour la réparation de leur automobile, de même qu'à leurs employés!

Leur souci de se renouveler constamment est bien tangible comme le souligne Mme Ratté : « Notre désir, c'est d'amener nos divisions à pleine maturité. Nous nous donnons comme mandat un projet annuel, que ce soit une acquisition, la création d'une nouvelle division, etc. Nous voulons ouvrir de nouveaux créneaux pour les consommateurs et cela peut se faire au-

tant au niveau des points de vente, des produits que des services. » Ils ont d'ailleurs tenu leur promesse pour l'année 2014 avec l'acquisition d'une nouvelle succursale à Charlesbourg, de même qu'avec l'ajout de deux nouveaux services dans chacun de leur point de vente, à savoir le remplacement et la réparation de pare-brise et le traitement antirouille.

Afin de souligner leur 80e anniversaire, Groupe Ratté a mis en ligne son nouveau portail Web, qui sera assurément très apprécié par la clientèle. Cette dernière pourra dorénavant bénéficier d'un véritable espace client où elle pourra non seulement prendre et modifier des rendez-vous pour l'installation des pneus, mais également pour d'autres services mécaniques bien identifiés. De même, les clients pourront accéder à leur dossier, créer leur propre compte, consulter l'historique de leurs factures, et bien plus encore.

En plus de veiller sur leur propre progression et de voir à l'entièreté satisfaction de leur clientèle, Groupe Ratté cherche à donner aux suivants, pour reprendre les mots de Mme Ratté, et a créé à cet effet le Fonds Fondation Groupe Ratté afin de soutenir l'entrepreneuriat. La vice-présidente, qui a fait ses débuts au garage vers l'âge de 14 ans en accomplissant des tâches ménagères et qui a gravi tous les échelons un à un, connaît bien les défis et les difficultés inhérents à la gestion d'une entreprise. La Fondation Groupe Ratté se veut, dans un deuxième volet, une opportunité pour les employés d'appliquer leur droit de parole en choisissant une cause annuelle à soutenir. Il est intéressant de noter que la haute direction va même jusqu'à s'exclure du sondage afin de laisser toute la place aux employés!

L'entreprise familiale, qui compte 4 générations de propriétaires à son actif et qui entame sa huitième décennie, est fière des progrès accomplis et multiplie les actions pour souligner le tout. Pour l'occasion, un concours est présentement ouvert dans lequel les participants courront la chance de gagner un voyage pour deux personnes au Grand prix de Monaco 2016, d'une valeur de 10 000 \$. Le tirage aura lieu le 22 mai 2015 et l'on peut consulter les règlements du concours sur leur site Web.

Pour tout savoir sur leurs services, leurs produits et connaître la succursale la plus près de chez vous, visitez le www.pneusratte.com ■



CHARLYNE ET STÉPHANE RATTÉ, 4^e GÉNÉRATION DE PROPRIÉTAIRES DU GROUPE RATTÉ
(Photo : courtoisie).

Pneus Ratté

80
ANS

70\$*

de rabais

en remise postale à l'achat de
4 pneus Michelin X-ICE^{MD} XI3^{MD}.

*Jusqu'au 15 décembre 2014.



X-ICE^{MD} XI3^{MD} Une protection pour aujourd'hui et pour demain

- Réduit jusqu'à 10% la distance de freinage sur la glace
- Plus longue durée de la bande de roulement du pneu
- Procure une économie de carburant

CONCOURS

GRAND PRIX DE
MONACO
2016

POUR 2 PERSONNES, UNE VALEUR DE
10 000\$

Prenez rendez-vous en ligne sur
pneusratte.com

- Québec
- Lévis
- Mauricie



UNIPNEU
MÉCANIQUE

*Pour connaître les succursales accréditées CAA Québec ou pour plus d'infos sur notre concours, partez au Grand Prix de Monaco 2016, visitez pneusratte.com