

ÉPICIER

Un vieux métier...? Des vieilles recettes efficaces !

Les épiciers, comme nombre d'autres commerces en France, souffrent. Au début des années 2010, ils voient baisser constamment leur chiffre d'affaires – - **3,9 % entre 2011 et 2015** (chiffres de la Fédération nationale des Centres de gestion comptable agréés - FCGA) – se plaçant en dernière position dans le classement des professions du secteur du détail alimentaire.

Ce mouvement descendant se poursuit en 2016, avec un **repli de 1,3 % des ventes**. L'année dernière, une entreprise sur trois voit son chiffre d'affaires augmenter. Les plus grosses structures s'en sortent plutôt mieux, avec l'amélioration du volume de ventes pour près d'un commerce sur deux quand celui-ci dépasse 315 K€. Mais pour la tranche des moins de 125 K€, seule une épicerie sur quatre voit grossir son chiffre d'affaires (voir le document "Activités & Tendances" de la FCGA)

Une tendance qui se conforte au niveau local (- **1,3 % de baisse du CA en 2015 pour les épiciers adhérents du CGA Auvergne**, avec des disparités : presque - **7 % pour les entreprises ayant un CA inférieur à 112 000 €**, mais + **2,27 % pour celles affichant un CA de plus de 270 000 €** (statistiques du CGA Auvergne pour 2015)

Pour 2017, les projections indiquent une orientation négative moins forte, avec un recul de "seulement" 0,3 %.

Plusieurs raisons à ce phénomène :

- une concurrence plus forte de la part des commerces des autres circuits, notamment des supermarchés "urbains"
- une qualité des produits, une proximité, un savoir-faire et une convivialité qui ne suffiraient plus à se différencier. Sauf que...

Certains épiciers adhérents du CGA Auvergne ont trouvé des solutions pour dire "non" à la crise qui frappe leur secteur, notamment en faisant confiance aux pratiques qui ont toujours permis au "petit" commerce de faire la différence.

RETROUVEZ LES TEMOIGNAGES
de 5 épiciers adhérents du CGA Auvergne

.....➔



— **Isabelle Jallat => QUALITÉ / RAFFINEMENT / NOUVEAUTÉS**

LES SAVEURS DU BAILLI, quai du Terrail à Billom - 04 73 68 33 49

Après avoir d'abord embrassé la carrière de fleuriste, Isabelle Jallat a ouvert il y a 21 ans une épicerie fine/ brûlerie/salon de thé à Billom. Et déménagé de l'autre côté de la rue il y a une poignée d'années, passant de 40 à 100 mètres carrés. « C'est un peu ma fierté d'avoir tenu, malgré les difficultés des deux premières années et le fait que pas grand monde autour de moi croyait en mon projet. » Elle s'engage au départ avec la marque Fauchon et s'en détournera quand celle-ci prendra le virage de la vente en grandes surfaces et aura en même temps des exigences vis-à-vis des commerces diffusant ses produits. « J'ai rencontré d'autres fournisseurs depuis une dizaine d'année, de petites maisons qui font de la qualité pour moins cher. » Damman pour le thé, par exemple, ou en local, Cruzilles pour les pâtes de fruits, Chambe pour le vin de Corent, Marmy pour l'huile de noisette à Lezoux, comme des producteurs d'ail rose et d'ail noir de Billom, de lentille verte du Puy... Elle ouvre ses horizons en fréquentant des salons professionnels, comme le Gourmet Food & Wine Selection à Paris tous les deux ans. « Je ne démarcher plus beaucoup, désormais. Pour le thé, le chocolat, l'épicerie fine, j'ai ce qu'il me faut. » Un chocolat qui fait parfois venir des clients de Clermont-Ferrand tout exprès. Car c'est la force de ce lieu clair, agréable, décoré de meubles anciens, en plein cœur du quartier médiéval, que d'attirer, en particulier le lundi, jour de marché, habitués comme gens de passage. Des jeunes qui voyagent et viennent lui acheter des épices à leur retour, mais surtout des habitués, à qui il suffit de dire « Isabelle, 500 grammes. » pour repartir avec leur café préféré moulu comme ils aiment. « Il y a des gens qui me racontent leur vie – on ne fait pas ça avec la caissière du supermarché... En fin d'année, quand j'ai beaucoup de travail, je souffre de ne pas pouvoir prendre le temps de discuter avec eux. » Même si elle ne le met pas en avant, elle peut, si sa clientèle le lui demande, assurer des livraisons à domicile qu'elle ne facture pas, ou bien envoyer des colis par la poste. Résultat de son travail : le commerce d'Isabelle Jallat n'a pas vu baisser son chiffre d'affaires. Mais elle a conscience que si un concurrent s'installait à proximité, elle pourrait tout de même en pâtir.

— **Marguerite Goret => SERVIABILITÉ / AUDACE / POLYVALENCE**

"Chez Maguy", 49, rue Principale à Saint-Saturnin - 04 73 39 16 06

Marquerite Goret, alias Maguy, comme on l'appelle là-bas, est ce qu'on pourrait appeler un pilier de la vie locale et commerçante de Saint-Saturnin. Il y a quatorze ans, elle relançait un commerce resté longtemps fermé du centre-bourg pour ouvrir un Vival. Pendant sept ans, elle endosse le rôle du franchisé indépendant « qui a un quotat en terme de quantité de marchandises à acheter, mais qui est libre d'acheter à côté. » Et très vite, Maguy fonce dans cette voie. Son leitmotiv : « Faire travailler les petits artisans et producteurs locaux, c'est important. » Cœur de fermier, un crémier de Gelles, Plan B, une bière bio fabriquée à Clermont-Ferrand, la Savonnerie de Beaulieu à Tourzelles-Ronzière, Yvan Bernard de Montpeyroux pour le vin bio, la Maison Joffrois dans le Cantal pour la viande sous vide, le Jardin d'Ys pour les fruits et légumes, du chèvre de Nadaillhat, du jus de pommes bio élaboré dans un centre d'aide par le travail ou des confitures d'une fabricante toute proche, sous la marque Les Délices de la Monne, Tous ces producteurs, fermiers ou bio, ont petit à petit trouvé une place dans ses rayons, d'autant plus depuis sept ans, quand elle a pris « le tournant » de l'indépendance totale. Même si cela lui coûte des trajets le lundi, jour de fermeture, pour aller chercher la marchandise chez eux. S'est rajoutée aussi depuis janvier une gamme de produits bio et équitables : farine, quinoa, chocolat du Pérou... Aujourd'hui, le bio représente presque la moitié en volume dans son épicerie et en chiffre d'affaires. Un CA stable, « sachant qu'on a presque recommencé à zéro », précise-t-elle. Côté clientèle, le bouche-à-oreille fonctionne à plein, en plus de celle, spontanée, des villages environnants, Cournols, Ludesse ou Olloix « où il n'y a plus rien comme commerces ». Maguy, elle, fait tout : retrait bancaire multicartes, pressing (« Une dame qui travaille bien à Clermont et avec laquelle je travaille depuis 20 ans ; c'est mon mari qui lui apporte les vêtements »), poste (« même pour les lettres recommandées et les colis à l'étranger »). Maguy a refait tout son magasin, ouvert une porte sur le parking voisin. « Il faut être dynamique dans un commerce. Ce n'est pas bon de rester sur ses acquis. » Prochaine étape : la création de son site Internet de vente en ligne... avant l'été !



— **Jean-Pierre Chaminadas => DISPONIBILITÉ / POLYVALENCE / ACCUEIL**

Épicerie-bar-tabac-presse, à Thuret - 04 73 97 94 21

Fin octobre 2016, Jean-Pierre Chaminadas reprenait le bar-tabac-presse-épicerie de Thuret, petit village d'un millier d'habitants qui compte tout de même encore trois autres commerces : deux restaurants et une boulangerie. Reprendre ce commerce indispensable à la commune « ouvert depuis 30 ou 40 ans » correspondait à un véritable choix pour cet ex-responsable d'une brasserie clermontoise. « Je cherchais une affaire en campagne. » Une forme de sacerdoce tout de même pour ce type d'emploi qui exige 90 heures de travail par semaine, le commerce étant ouvert de 6h30 à 19h... voire minuit quand les clients du bar ont envie de prolonger la soirée. « C'est le tarif ! Mais je me suis lancé en connaissance de cause », poursuit le gérant. L'activité loto/tabac/jeux « amène du monde et soutient l'activité », reconnaît-il. Il n'y a bien que la partie presse qui lui pèse car chronophage et peu rentable. Il a plutôt développé le côté épicerie, notamment en rajoutant un rayon salaisons venues tout droit du Sancy, qui fonctionne très bien, notamment avec les clients du bar qui en achètent pour accompagner l'apéro. « A part ça, je vends surtout du produit de dépannage : du vin à des papys, des gateaux aux mamans pour leurs enfants, des plats cuisinés, de la farine, de l'huile... » Il envisage de développer plutôt l'épicerie, sans pour autant se lancer dans des produits frais et périssables, « pour lesquels c'est plus compliqué, il y a des questions d'hygiène, etc. »

— **Maurizio Panebianco => ORIGINALITÉ / AUTHENTICITÉ / ADAPTABILITÉ**

Épicerie italienne au Marché Saint-Pierre, à Clermont-Ferrand - 04 73 19 31 33

La force de frappe commerciale de Maurizio Panebianco, qui a ouvert son épicerie italienne dans le Marché Saint-Pierre de Clermont-Ferrand, en 2007, est... d'être un enfant de la Botte ! « Moi et mes fournisseurs, on est Italiens, on connaît le vrai goût italien, on est nés avec... et on connaît aussi les prix ! » Cet ex-employé dans les télécoms en Italie n'a pas cherché loin ses premiers fournisseurs : il a demandé au boucher où s'approvisionne sa mère, près du Lac Majeur, de lui faire acheminer de la marchandise. « J'ai aussi cherché sur Internet et j'ai appelé directement en Italie. » Pour le reste, il a aussi recours à un revendeur de produits italiens installé à Gannat. Il a renoncé à vendre des plats préparés, par manque de place, propose seulement 6 ou 7 sortes d'antipasti. Il fait également attention à ne pas vendre des produits chers. « Il ne faut jamais écouter le client ! Il te montre une photo, tu achètes pour 300 euros d'un produit et il t'en reste pour 295 euros sur les bras ! A moins qu'on te le demande quinze fois par jour ; là, il faut y réfléchir... » En fait, Maurizio Panebianco a remarqué que ses clients mangent toujours la même chose – « L'Auvergnat ne se lance pas bien dans la découverte... » « Il faut leur faire goûter. Ils te disent : "C'est bon", et ils achètent. J'impose un produit au client et c'est parce qu'il me fait confiance qu'il vient chez moi. » De fait, alors que les commerces du marché de centre-ville se plaignent, lui « est content. Mon chiffre d'affaires est stable voire en légère augmentation tous les ans. » Son succès lui permet d'adapter son travail. Sur le plan des horaires, il a réduit le nombre d'heures d'ouverture, en s'adaptant le plus possible aux flux de clients qu'il a constaté. « Ils s'adaptent... » Côté marchandise, il continue à goûter des nouveautés même s'il opère un roulement entre les différents classiques. « Parfois, je fais un produit un peu particulier, comme du cochon de lait. Je le propose 3 ou 4 fois dans l'année car c'est un produit délicat. Cette rareté crée le manque et le produit part vite. » Il ne regrette pas du tout son implantation dans le marché « car le client peut regarder les produits dans la vitrine, il n'a pas à pousser la porte. »

— **Maryse Boyer => FIDÉLITÉ / FIABILITÉ / QUALITÉ**

Épicerie à Nohanent - 04 73 62 87 02 (le matin)

Maryse Boyer a repris l'épicerie de Nohanent en 2008. « Le magasin existait depuis 1954. » Bien avant que les Intermarché, Attac, Auchan et autres Lidl n'ouvrent à proximité – Maryse et Jacques, son mari, sont capables d'indiquer le nombre de kilomètres qui séparent leur bourg de 2000 habitants de ces temples de la consommation moderne. Le couple a travaillé au départ sous l'enseigne Casino. « Mais vendre une salade qui a passé cinq jours dans un entrepôt, ça ne nous plaisait pas », se souvient



Jacques. Maryse et Jacques ont préféré s'approvisionner au marché de gros situé à Fongtiève, aujourd'hui à la Combaude, et font la promotion des producteurs locaux avec lesquels ils travaillent. Ils achètent leurs légumes à Cébazat, leurs fraises et leurs asperges à Chateldon, leurs cerises et leurs pommes à Sayat, leur chèvre fermier à Cisternes-la-Forêt, leur miel à un apiculteur du bourg. « Ah, ils ont une autre fraîcheur ! », s'enthousiasme Jacques. Et de montrer les fraises de Chateldon, justement, « qui ne sont pas des fraises d'Espagne, ça se voit ». Un autre rapport à la clientèle s'est établi : « Quand on propose des pêches du pays, elles sont mûres donc fragiles. Il ne faut pas les manipuler car ça ferait de la confiture dans la cagette. » Ici, donc, on se fait servir, comme autrefois. On sent chez ce couple un véritable amour du produit de qualité. Ils vont bien chez Metro pour remplir les rayons de leur épicerie, « mais vendre des packs d'eau ne [les] intéresse pas. » « On a toujours un peu les mêmes clients, explique Maryse. Beaucoup de personnes âgées ou des familles jeunes, des mamans qui veulent bien nourrir leurs enfants petits. Mais on a aussi des clients qui viennent de Durtol ou Chamalières. » L'épicerie fait dépôt de pain le mercredi quand la boulangerie est fermée et assure des livraisons pour ses clients. « Ah, on a eu de belles années, s'exclame Maryse, un brin nostalgique. Mais la presse a fermé, le boucher aussi, comme dans beaucoup de villages. Et la commune a refait la place : il n'y a plus que des voitures garées... » Le couple, qui s'achemine vers la retraite, a décidé de n'ouvrir que le matin depuis septembre dernier. « Mais si on est encore là, c'est parce que les clients apprécient les bons produits. »

