



ACTUALITÉ

LA NOUVELLE OPPORTUNITÉ DU RETRAIT EN LIBRE-SERVICE

Nelly Vossier a ouvert sa première boutique en octobre 2022, en installant une vingtaine de casiers en libre-service sur la façade de son Atelier des Envies, à Châteauroux (Indre). Nicolas Haelewyn a lancé l'Atelier Gâto en novembre dernier, basé sur le concept d'un distributeur automatique avec 96 casiers réfrigérés, trois ans après la création de deux boutiques dans les Yvelines. Face au succès grandissant de ce mode de retrait de pâtisseries et gourmandises à toute heure de la journée et de la nuit, 7 jours sur 7, ils ont tous deux prévu d'ouvrir d'autres distributeurs dans les villes voisines. Explications.

Par Anaïs Thijssens

À Châteauroux, on peut presque tout acheter en libre-service : fruits, légumes, viandes, produits laitiers et aujourd'hui, la pâtisserie. Les pâtisseries voient dans ce nouveau concept de vente une opportunité à saisir. Depuis octobre 2022, Nelly Vossier, 29 ans, a fait le pari de la distribution en libre-service avec l'ouverture d'une boutique de 200 m² à un kilomètre du centre-ville. Sur la façade extérieure qui donne sur le laboratoire pour faciliter le remplissage, elle a installé 21 casiers réfrigérés 24 h/24. « C'est facile d'accès, car on est proche d'une sortie de ville très fréquentée. On laisse la possibilité aux clients de stationner quelques minutes sur la place de livraison pour récupérer leur commande. » Sa boutique Atelier des Envies est ouverte de 14 h 30 à 18 h 30, puis ce sont les casiers qui prennent le relais. « Nous sommes les premiers à proposer ce concept à Châteauroux pour les gâteaux. J'ai été inspirée par mes parents arboriculteurs,

qui avaient des casiers pour leurs fruits et légumes en plus de leur stand. On le fait pour les fruits et le fromage. Pourquoi pas la pâtisserie ? En revanche, je ne voulais pas une boutique avec des petits gâteaux qui attendent les clients. »

Nicolas Haelewyn, dont l'entreprise compte 4 chocolatiers, 10 pâtisseries et 3 personnes en vente, a eu également la même idée. Avec déjà deux boutiques, l'une à Guyancourt et l'autre à Versailles, le chef pâtissier de 38 ans a inauguré, en novembre 2023, son distributeur automatique de gâteaux, à Buc, dans les Yvelines. Situé à l'extérieur d'un hypermarché, non loin de son drive et d'une aire de stationnement, l'espace accueille 96 casiers réfrigérés 24 h/24 en libre-service. « Le laboratoire devenant trop petit, nous avons déménagé à Buc, et il se trouvait qu'il n'y avait pas d'offre de pâtisseries de ce type dans la commune. Compte tenu des difficultés de recrutement du personnel

et de la formation, il fallait trouver l'endroit générant du flux, car les personnes n'ont pas l'habitude de consommer de cette manière-là. Le gérant du magasin a été séduit par mon projet et l'installation a été rapide, réalisée par un prestataire du sud de la France. » Pour compenser l'absence de contact humain, Nicolas Haelewyn a repris certains codes de la boutique traditionnelle, recréant une ambiance avec l'aménagement d'une terrasse en bois à l'extérieur et accueillant les clients avec de la musique, tout en facilitant l'accès des personnes à mobilité réduite.

UNE OFFRE GOURMANDE BIEN ÉTUDIÉE

La particularité de ce concept est qu'il fonctionne sans personnel de vente. Les distributeurs ont l'avantage d'être

ouverts à toute heure de la journée, 7 jours sur 7, incluant les jours fériés, et même la nuit, car il y a parfois des envies nocturnes, confirme Nicolas Haelewyn : « Les clients viennent acheter des chocolats, des flans et des crumbles, et lorsqu'on est invité, la machine peut dépanner. » Les produits sont visibles dans les casiers, accompagnés d'une étiquette. La commande se passe sur le distributeur, où il suffit aux clients d'entrer le numéro sur un clavier manuel ou une tablette tactile. Nelly Vossier propose des cakes en semaine, ainsi que des babas, de la pâte à tartiner, des entremets et des petits gâteaux (boîte de 4, 6 ou 9) le week-end en libre-service, avec toutefois la possibilité de les récupérer en click and collect au distributeur ou en boutique selon un créneau sélectionné sur le site Internet. « La particularité de mon projet est qu'il n'y a pas de personnel de vente. Ce sont les pâtisseries qui s'occupent de cette mission, car j'estime qu'ils sont les mieux à même d'expliquer le produit qu'ils fabriquent », précise la chef pâtissière qui emploie un pâtissier et deux apprentis.

À Buc, ne cherchez pas de petits gâteaux individuels dans ces casiers. Nicolas Haelewyn a pris le parti de proposer exclusivement des entremets et tartes à partager, en plus des assortiments de chocolats que l'on peut aussi s'offrir. Mais vous ne trouverez pas de viennoiseries au risque qu'elles sèchent. Ces casiers peuvent aller jusqu'à deux mètres de hauteur et sont répartis par ligne de produits



pour faciliter le remplissage des marchandises. « J'approvisionne une fois par jour et deux fois le samedi à l'aide d'un camion réfrigéré, mais plus on a de casiers, moins on a à les remplir », précise le chef qui cherche un livreur actuellement. Il ajoute que les casiers sont tous connectés à un logiciel lui permettant de s'informer à distance sur la courbe du froid, une éventuelle coupure de courant, de visionner les caméras et d'être au courant du stock de marchandises.

Victime de son succès pendant les fêtes, Nicolas Haelewyn réfléchit à une solution pour équilibrer le nombre de casiers réservés pour les commandes en ligne et le libre-service. « Avec Noël et l'Épiphanie, les clients ont réservé beaucoup de casiers, laissant peu de place au libre-service. On a subi les fêtes, mais cela nous a permis de prendre du recul sur la logistique. Par exemple, à la Saint-Valentin, on a tout vendu, on n'en avait même pas assez », explique Nicolas Haelewyn.

LES FAMILLES À 60 % ET LES JEUNES PAR CURIOSITÉ

Si certains clients semblent réticents à récupérer leurs gâteaux dans des casiers, d'autres sont devenus adeptes

du concept. « Certains ont pris l'habitude de ne prendre que dans les casiers, tandis que d'autres préfèrent la boutique, donc bien sûr, nous ne touchons pas tout le monde. Par exemple, les personnes âgées ont besoin de savoir comment la machine fonctionne, mais dès qu'on leur explique, ils sont séduits par l'initiative. » Même constat du côté de Nicolas Haelewyn : « Lors des portes ouvertes, je me suis aperçu que certaines personnes âgées qui, par principe, ne voulaient pas rentrer dans une boutique sans personnel ont finalement été conquises au moment de la dégustation, et par la simplicité du fonctionnement. Notre clientèle cible, ce sont les familles à 60 %, puis un peu les jeunes, qui viennent par curiosité. »

Pour l'heure, les casiers restent marginaux en France. La condition de leur rentabilité repose entre autres sur le volume de produits vendus afin de financer l'installation de cet équipement, dont les prix varient en fonction du nombre de casiers. Nelly Vossier a investi environ 24 000 € pour 21 casiers. La vente de gâteaux dans sa boutique représente 65 % contre 18 % pour les casiers. « On voudrait un chiffre d'affaires 50/50 sur le long terme. J'ai fait le choix de garder une boutique, car je pense qu'il faut garder le contact humain avec les clients et faire preuve de pédagogie pour continuer à leur expliquer comment ça marche », confie Nelly Vossier, qui propose également ses

pâtisseries sur le marché en parallèle de son activité principale.

Pour Nicolas Haelewyn, qui approvisionne presque 100 casiers, « comme les casiers coûtent cher, il faudrait vendre 25 gâteaux par jour sur une année pour être rentable, sachant qu'il y a des jours qui sont plus calmes et d'autres, plus forts comme le vendredi, le samedi et le dimanche ». Environ 80 % de la clientèle a adopté le libre-service, tandis que d'autres optent pour le retrait en boutique.

UN SOURCING RAISONNÉ DE PRODUITS FRANÇAIS DE SAISON

Comme dans une boutique classique, les casiers donnent accès à toutes sortes de gâteaux, mettant l'accent sur les saisons et la qualité des produits. C'est le cas de Nelly Vossier, qui s'attache à sourcer les matières premières auprès de producteurs locaux et régionaux. « On travaille avec des produits de saison, et lorsqu'on l'explique aux clients, ils le comprennent. On travaille avec de la farine bio comme le sarrasin, et toutes les tartes sont sans gluten. Les fruits rouges proviennent d'un producteur situé à moins de 10 km de Châteauroux, les pêches, nectarines et abricots de la Drôme, la crème Montaigu

et le lait de la laiterie de Verneuil, située à 50 km de chez nous. » Parmi la gamme de gâteaux permanents, dont les tailles varient entre 5-6 et 7-9 personnes, elle propose : le baba au rhum, le saint-honoré, le paris-brest, la tarte au citron yuzu, l'intense 66 % et l'Apash. Et des nouveautés selon les saisons : Ruby (riz au lait et fleur d'oranger), la tarte miel de châtaignier et pomme verte, l'Harrar et la tarte Tatin.

Quant à Nicolas Haelewyn, il travaille sur un sourcing raisonné, privilégiant les produits français avec de la farine qui provient des Moulins de Brasseuil, dans les Yvelines, et du beurre de Normandie. À noter que chaque produit comporte une date limite de consommation (DLC) pour informer le client de sa fraîcheur. Sa gamme se compose uniquement de gâteaux pour 4 personnes : tarte citron-noisette, paris-brest, selon les saisons, le Crazy Choc, flan et crumble. « Les clients abonnés à la newsletter, que j'appelle les gâtovores, sont informés chaque semaine de nos nouveautés. À côté, on trouve des assortiments de chocolat composés de crunchybille, mini-tablettes, caraméliant et, bien sûr, les guimauves, qui cartonnent. On a essayé les macarons, mais cela n'a pas fonctionné. »

Bilan depuis l'ouverture, les deux pâtisseries comptent ouvrir un deuxième automate, cette fois-ci dans une autre ville voisine.

3 meilleures ventes de Nelly Vossier



L'APASH

N. V. : « C'est le premier gâteau créé pour la boutique, composé d'un croustillant noix de pécan, d'un biscuit sans gluten, d'un caramel onctueux beurre salé, d'un praliné noix de pécan et d'un moussoux infusé à la vanille de Madagascar. La technique pour le praliné pécan est qu'il faut le surgeler avant de l'utiliser en insert. » Pour 5-6 personnes, 30 € ou 7-9 personnes, 40 €.



LE CAKE CHOCOLAT ET CAMEL BEURRE SALÉ

N. V. : « Je voulais un gâteau qui soit accessible au plus grand nombre avec des goûts que tout le monde connaît. Il est composé d'un cake chocolat noir 70 % et d'un caramel beurre salé foisonné maison. Je l'imbe dans un sirop de cacao afin qu'il garde tout son moelleux et je l'enrobe dans du chocolat noir, ce qui apporte des textures différentes. Je propose aussi un cake citron, noisette, marbré et carotte-agrumes. » 520 g, 16 €.



LES COFFRETS DE CHOCOLAT

N. V. : « Les clients viennent de loin pour nos pralinés et nos ganaches. On propose des boîtes de 15, 28, 40 et 60 pièces avec des ganaches chocolat noir, praliné noisette, cacahuète, sarrasin et amande-citron qui sont disponibles toute l'année. Tous nos pralinés sont faits maison et je me fournis chez Valrhona, Chocolaterie de l'Opéra et Felchlin. Conseil : il faut mettre les ganaches sous vide pour obtenir un chocolat brillant et sans bulles. » Coffrets de 15 € à 55 €.

PARCOURS DE NELLY VOSSIER

- 2009 : CAP Pâtissier, pâtisserie Jarlaud, CFA Lucien-Ravit, à Livron-sur-Drôme (Drôme).
- 2011 : Mention complémentaire Desserts de restaurant, Le Carré d'Alethius, à Charmes-sur-Rhône (Ardèche).
- 2012 : CAP Chocolatier chez Philippe Rigolot, à Annecy (Haute-Savoie).
- 2015 : BTM chez Philippe Rigolot, à Annecy.
- 2015 : Demi-chef de partie au Savoy, à Londres, avec deux boutiques et un banquet.
- 2016 : Chef de partie au restaurant gastronomique Paris La Réserve, à Paris ;
- 2018-2022 : pâtissière chez Potel et Chabot (petits gâteaux, entremets, glacerie et chocolaterie).

