

Il n'est pas inhabituel que des entrepreneurs indépendants de supermarchés concèdent leur rayon de frais à un spécialiste. La viande fraîche est un matériau complexe, qui nécessite beaucoup d'énergie de la part des exploitants, qui n'y sont pas habitués. Paul Lupcin, fondateur de « Les Boucheries Toufrais » l'avait déjà établi in y a vingt-sept ans. Il exploite, en compagnie de son épouse Françoise et ses filles Sofy (41 ans) et Virginie (38 ans), comme partenaire externe, 7 boucheries artisanales dans des filiales belges d'AD Delhaize et 2 boucheries dans des Delhaize Le Lion au Grand-Duché de Luxembourg.

Auteur eve - photos eve

En visite aux Boucheries Toufrais

Boucheries en concession



Les forces vives derrière Les Boucheries Toufrais : les sœurs Sofy (à gauche) et Virginie Lupcin

PLACE ET PRODUIT

Fils d'un boucher, Paul Lupcin sollicitait – après avoir accompli sa formation à l'école de boucherie du Ceriz à Anderlecht – un emploi dans l'entreprise familiale Dufrais à Aubel, spécialisée dans la vente de viande fraîche en gestion propre dans différentes grandes surfaces. Ses activités comme boucher dans différentes grandes surfaces, concourraient des années plus tard à la création de sa propre entreprise « Les Boucheries Toufrais », dont le siège social est à Ciney. Paul Lupcin s'est spécialisé dans l'exploitation de boucheries des grandes surfaces de Delhaize. Son épouse et ses filles l'ont rejoint très rapidement dans l'exploitation. Sofy Lupcin : « Nous n'avons jamais connu nos parents que comme de solides travailleurs dans l'entreprise. Tant ma sœur que moi-même avons débuté au bas de l'échelle dans l'entreprise. D'abord comme étudiantes, ensuite comme vendeuses et encore plus tard comme responsable de la centrale d'achat, les finances et la comptabilité ». Virginie Lupcin : « J'ai accompli mon apprentissage en boucherie-charcuterie dans notre boucherie de l'AD Delhaize de Beauraing. J'ai ensuite accompli mon patronat ».

Pourquoi les supermarchés choisissent de concéder leur département de boucherie ?

Sofy : « Les raisons sont multiples. Le concept est garant de viande fraîche d'excellente qualité, sélectionnée par des professionnels. Nos produits possèdent une réputation de qualité, nous travaillons avec notre propre personnel et gérons le département de boucherie. Cela suppose pas mal de choses comme l'investissement dans des machines, l'aménagement du magasin, la sécurité alimentaire et le suivi de qualité. Un autre argument pour choisir nos services, est le risque de rendement, que nous prenons en charge. Nous

ristournons un pourcentage de notre chiffre d'affaires à l'exploitant. Quelle que soit l'expertise dont disposent les exploitants de supermarchés, ils comprennent souvent que la réglementation stricte en matière de connaissance du produit, de la traçabilité, de l'hygiène, du contrôle de qualité et de gestion du personnel est l'affaire de spécialistes ».

Dans quels Delhaize exploitez-vous la boucherie ?

Virginie : « Il s'agit, en Belgique, des AD Delhaize de Mons (Nimy), Beauraing, Sombrefe, Limal, Chaumont-Gistoux, Braine-le-Comte et Frasnes-lez-Gosselies. Nous sommes présents au Luxembourg dans ceux de Pommerloch et Schmiede. L'année prochaine nous ouvrirons le Schegen luxembourgeois »

Quelle est la force de « Les Boucheries Toufrais » ?

Virginie : « Nous nous consacrons surtout à toutes les sortes de viandes fraîches et produits prêt à l'emploi. Nous travaillons encore de manière traditionnelle, sélectionnons nous-mêmes nos carcasses de bœufs et les désossons dans chacun des neuf ateliers. Une gamme limitée de salades et plats-traiteur est également préparée dans la maison. Nous pouvons immédiatement résoudre les désirs du client grâce au service d'une boucherie avec service. Nous revoyons régulièrement l'assortiment en fonction des saisons, la fin du mois et les circonstances climatiques. Nous estimons le contact direct du client avec le boucher encore toujours important au comptoir de service. Bien que nous soyons installés dans un supermarché, notre boucherie se considère comme un magasin de quartier. Il y a des clients, qui viennent spécialement ici pour acheter leur viande. Dans cette optique, nous avons repris le rôle de la boucherie locale ».

Déterminez-vous personnellement l'assortiment de la boucherie ?

Sofy : « Cela se fait en concertation avec l'exploitant du supermarché et Delhaize. Pour éviter la concurrence interne nous ne vendons pas de gibier ni de volaille dans notre subdivision de boucherie, sauf au cours de la saison du barbecue. Le client aperçoit cependant des préparations à base de gibier et de volaille dans notre comptoir. Outre le comptoir de service, on nous a aussi demandé de proposer de la viande fraîche préemballé dans le rayon en libre-service à côté de la boucherie ».

Il s'agit donc de choisir de manière équilibrée une manière collective de s'affirmer ?

Sofy : « Exact ! Les importants détaillants possèdent un assortiment et des prix structurés. Outre les conventions de franchise, que l'exploitant du supermarché a conclues avec Delhaize, une relation a aussi été établie en matière de gestion, prix, promotion et qualité de notre rayon boucherie. Il existe des



Le client poursuit son contact avec le boucher au comptoir de service réfrigéré. La chambre de maturation est également une partie active dans la boucherie de l'AD Delhaize de Mons.

dépliants nationaux de Delhaize, qui cadrent aussi dans un plan national. Cela se traduit en initiative, comme des actions-épargne ou promotions. Ces promotions peuvent être sous différentes formes suivant la région, les propres initiatives de l'exploitant du supermarché et notre valeur ajoutée pour des produits déterminés.

Vous entendez par là de la viande étrangère ou mûrie de races spécifiques?

Virginie: « Effectivement. L'offre d'une boucherie de supermarché a réellement évolué les vingt dernières années. Tant les produits traiteur que les nouvelles races complètent l'assortiment. Nous avons intégré une armoire de maturation dans l'AD Delhaize de Mons qui a été réaménagé. Cela demande un mot d'explication à fournir au client. Certains d'entre eux ne sont pas familiarisés aux différentes races, et nous demandent quelle est la meilleure race. Je réponds toujours qu'ils doivent ressentir un [coup de foudre] pour une sorte de viande, au niveau du marbré de graisse, de la structure, du goût, de la tendreté, etc. Nous organisons des dégustations et lançons des promotions pour attirer l'attention sur la viande. Outre le Blanc Bleu Belge, nous proposons actuellement des races étrangères comme le Simmenthal, le Herford, l'Angus Aberdeen (certainement en vogue) et le Limousin. Nous croyons fortement dans le Blanc-Bleu mûri, dont nous vendons le contrefilet et le côte à l'os ».

Et la viande de porc?

Virginie: « Notre préférence est portée sur The Duke of Berkshire, dont nous n'achetons que quelques morceaux, pas de carcasses. Delhaize a introduit le nouveau label [Mieux pour tous], exclusivement vendu par Delhaize. Cette viande de porc est également accessible chez nous »

Fabriquez-vous également des charcuteries?

Sofy: « Nous achetons toutes les charcuteries chez différents fournisseurs, dont nous sommes sûrs que les méthodes de production et les charcuteries sont qualitatives et alimentaires sûres. Nous estimons nous-mêmes tous les produits proposés ».

PERSONNEL

Sofy: « Nous occupons 70 collaborateurs dans nos 9 boucheries, dont 45 bouchers. Un de nos bouchers, qui travaille déjà depuis 26 ans pour nous, a été désigné comme superviseur de toutes nos boucheries en Belgique. Il est de plus en plus difficile de découvrir des personnes qualifiées. C'est une des raisons pour lesquelles les exploitants de supermarchés délèguent à l'extérieur la recherche de personnel de boucherie qualifié. Ma sœur est responsable de toutes les choses relatives au personnel, de l'établissement des salaires, de la sécurité alimentaire, des normes de qualité et du ressourcement. Mes tâches se partagent entre l'achat, les finances, la comptabilité et le marketing ».



D.d.à.g. : Virginie, Lucy, Joseph (superviseur Belgique), Michaël (chef-boucher à Mons), Martine et Sofy.



Une importante partie du comptoir réfrigéré de 12 mètres est achalandée de viande fraîche et de préparations prêtes à l'emploi. Un éventail de plats prêts à l'emploi.

PRIX ET PROMOTION

Sofy: « La viande fraîche et les charcuteries de nos boucheries sont vendues partout au même prix, tant en Belgique que dans le Grand-Duché de Luxembourg. C'est une facilité comme point de départ des actions publicitaires. Le prix fluctue effectivement lors de promotions. Nous menons une politique de prix plus agressive dans certaines filiales, en fonction de la région, du pouvoir d'achat et des proches concurrents. Nous suivons les promotions de Delhaize et y ajoutons, après concertation, des promotions, spécifiques à des magasins déterminés. Il existe ainsi des actions, qui reviennent chaque semaine le même jour, comme le [jour du haché]. Nous établissons les promotions hebdomadaires des différentes viandes et sortes de charcuteries, en concertation avec l'exploitant du supermarché. Ensuite, nous négocions avec chacun de nos fournisseurs sur les promotions spécifiques, actions et démonstrations, qu'ils organisent dans notre rayon boucherie. Toutes les actions promotionnelles sont aussi annoncées sur Facebook ».

PRÉSENTATION

Virginie: « L'observation la plus importante, lors de la rénovation du concept du magasin, reste la disponibilité et la gentillesse de nos collaborateurs. Faire ses courses a beaucoup à faire avec un bon sentiment, avec se sentir chez soi dans un environnement confiant. Nous essayons de créer une plus-value en mettant des accents sur des produits spéciaux et artisanaux, sur des produits bio et sur la forme et le contenu de nos boucheries »

LES BOUCHERIES TOUFRAIS

Famille Lupcin - Résidence Parc Baudouin
Rue des Dominicaines 1 A4 - 5590 Ciney
Tél. 083/ 21 62 95 - social@toufrais.be
www.toufrais.be