

toute l'économie du Luxembourg belge

# ENTREPRENDRE

## AUJOURD'HUI

septembre 2008 > Mensuel > n°107 > 5 euros



Editeur responsable : Laurent Berbach, Grand'Rue, 1 - 6800 Libramont

«PERFORMANCES EN MÊME TEMPS  
QUE BIENVEILLANCE»

**Rencontre avec  
Thierry Delperdange,  
delperdange.com,  
un communicateur-né!**

**ITINÉRAIRE**  
Le premier  
bâtiment passif à  
usage de bureaux  
de Wallonie  
vient de sortir  
de terre...



**DOSSIER**  
La responsabilité  
sociétale est bien  
plus qu'un effet  
de mode...



La Responsabilité sociétale  
est bien plus qu'un effet de mode...  
C'est une prise de conscience  
tridimensionnelle plus que stratégique



LUXEMBOURG BELGE



## Bon comme le pain

Prenez une poignée de passion, ajoutez une pincée de plaisir, une bonne dose de courage, laissez lever. Vous obtiendrez très vite un patron de PME heureux. C'est le cas de Benoît Michels, boulanger-pâtissier à Bouillon. Visite d'une entreprise qui bouge.



Benoît Michels et ses fameux biscuits

Petit retour en arrière dans l'histoire de cette entreprise familiale. Les parents de Benoît étaient eux-mêmes boulangers-pâtisseries à La Roche-en-Ardenne. Une opportunité sur Bouillon - la maman était originaire de Corbion - déplace la famille dans la cité ducale. En 1991, après un apprentissage en boulangerie, Benoît prend la succession de ses parents sur les bords de la Semois.

### Evolutions

Boulangerie, pâtisserie, salon de dégustation fort fréquenté par les Bouillonnais et par les cousins d'outre Sedan qui viennent déguster une pâtisserie le dimanche, la maison Michels compte aussi parmi ses clients une grande partie du secteur hôtelier bouillonnais. Avec les années, l'affaire grandit et finit par se trouver un peu à l'étroit sur les berges de la Semois. Tout en souhaitant conserver sa vitrine au centre de Bouillon, Benoît Michels doit s'étendre pour pouvoir continuer à développer son entreprise. C'est à ce stade, et ultérieurement, que la Chambre de commerce a apporté son écoute et ses conseils à Benoît dans l'étude et la mise en place de la nouvelle infrastructure qui borde la route Libramont-Bouillon-Sedan, par ailleurs fort fréquentée. Atelier ultra-moderne, vitrine attirante, l'ensemble a belle allure. D'ailleurs, les usagers

de cette route ne s'y trompent pas : qualité des produits, parking et accès aisés ne manquent pas d'attirer les clients.

### Diversification et nouveaux marchés

Outre les produits traditionnels de boulangerie-pâtisserie, dès 1996, Benoît Michels tente l'expérience du biscuit. L'opportunité est belle, cette année-là est le neuvième centenaire du départ de la première croisade vers Jérusalem. Le «Croisé», c'est son nom, est un spéculoos légèrement moins sucré que l'original, à l'effigie de Godefroid de Bouillon. Le «Baron des Ardennes», sablé au beurre et à la cassonade revêt une forme de sanglier tandis que les «Saveurs d'Automne» au beurre, noix et noisettes évoquent les feuilles des chênes de la forêt ardennaise. Enfin, les «Duos» vanille et chocolat complètent la gamme. Fabrication artisanale, packaging original et attrayant, les biscuits Michels trouvent place dans les boutiques spécialisées en produits du terroir et dans les grandes surfaces de la région. Il s'en écoule entre 10.000 et 12.000 boîtes par an, ce qui constitue un bon débit pour l'entreprise et apporte un «plus» incontestable à sa carte de visite. Les chocolats constituent, eux aussi, une part non négligeable du chiffre d'affaires : les deux marchés visés, Belgique et France, en absorbent bon an, mal an huit à dix tonnes. Les comités d'entreprise français sont particulièrement friands de cette production qui séduit aussi les clients de passage. Nous avons dit la proximité du département des Ardennes et plus généralement de la France. On savait les Français friands des chocolats belges. Ce que l'on connaissait moins bien, c'est l'engouement suscité par les pâtisseries dans le Nord du pays de Voltaire. C'est précisément vers ce marché que Benoît Michels réalise une grande partie de son chiffre d'affaires avec deux produits : les tartes et les brésiliennes. Ainsi, l'atelier de Sensenruth produit près de 1.000 tartes par semaine, dont la part la plus importante est expédiée vers la France. Tartes aux fruits, au riz et brésiliennes

sont donc fabriquées de manière artisanale, conditionnées et étiquetées selon les normes des revendeurs avant d'être acheminées par palettes vers Reims où elles sont dispatchées aux différents clients. Une livraison hebdomadaire de pain blanc est également organisée par la boulangerie Michels.

### L'export compte aussi...

Chaque semaine, Benoît Michels livre également une quinzaine de clients en direct dans la région de Sedan, Charleville et Rocroi. Ses clients? De petits boulangers-pâtisseries et des enseignes de la grande distribution bien connues en France: Intermarché, Leclerc, Shopi, Champion. Le plus éloigné d'entre eux est tout de même à Lille. C'est dire la réputation de l'établissement. De plus, comme fournisseur, Benoît Michels est référencé auprès de Carrefour, ce qui constitue le plus souvent une belle carte de visite et un précieux sésame. Une recette pour ce succès? Benoît Michels confie volontiers que le contact personnalisé avec ses clients reste le meilleur vecteur de développement de l'entreprise. Aussi n'hésite-t-il pas à démarcher lui-même de nouveaux prospects tout en continuant à entretenir des relations suivies avec les clients, à l'écoute de leurs desideratas. Ce qui ne veut pas dire que si le chiffre d'affaires devait continuer à progresser comme il le fait, Benoît ne ferait pas appel à un VRP... Benoît Michels ajoute volontiers qu'une entreprise n'est rien sans son personnel: souplesse, savoir-faire sont les maîtres-mots pour cette PME que son patron ne souhaite pas voir grandir trop vite, mais qui est déjà un bel exemple de développement. ■

 Benoît Michels, Place Saint Arnould, 9 - B-6830 Bouillon 061 46 62 09 et Rue de la Girafe, 58 - B-6832 Sensenruth 061 46 64 00 ou [www.benoitmichels.com](http://www.benoitmichels.com)