



▼ PROXIMITÉ

À l'entrée du magasin, une allée sépare la marée du rayon fruits et légumes. Cette proximité facilite le travail des poissonniers, qui n'ont que quelques pas à faire pour se servir en légumes et en condiments.



▲ MEUBLE SPÉCIFIQUE

Pour développer le concept de Papillote saveur, un meuble a été spécialement conçu par le fabricant Tournus. En Inox, il est réfrigéré sur la partie droite, là où sont présentés les légumes. Sur la partie gauche sont rassemblés épices, sel et poivre.

La marée se réinvente au Auchan d'Escaudœuvres

À la sortie de Cambrai, le rayon marée de l'hypermarché Auchan d'Escaudœuvres se donne des airs de traiteur avec son nouveau concept Papillote saveur.

40 m²

La surface du rayon poissonnerie à Escaudœuvres

2 % Le poids, en valeur, du stand poissonnerie dans l'activité frais du magasin

4 employés

Source: Auchan Escaudœuvres

« Mais quel est le bon prix pour la longe d'Espadon? 19,99 € le kilo ou 21,99 €? » Ce vendredi 16 février 2018, les clients se bousculent devant l'étal de poissons et de produits de la mer du magasin Auchan Escaudœuvres, à la sortie de Cambrai. Mais Éric Degorgue, poissonnier, prend le temps de répondre: « Les clients ont du mal avec ce double affichage de prix, mais c'est fait exprès. Pour nous, c'est un bon moyen d'engager la conversation avec eux et de leur expliquer le concept de la papillote saveur. »

Le concept? Le client peut choisir un morceau de longe d'espadon « nature », à 19,99 € le kilo,

ou agrémenté de persillade, d'épices et de légumes, à 21,99 € le kilo, conditionné dans un sac de cuisson qui passe au four traditionnel ou au micro-ondes. La poche microperforée permet une cuisson à la vapeur. Le jus du poisson, sans aucun ajout de matières grasses, se mêle à celui des épices et des légumes (rondelles de courgettes, de tomates, de champignons, d'oignons, de tranches de citron...). Sur la poche figurent des indications très claires pour la cuisson: passage au micro-ondes ou au four traditionnel, temps nécessaire selon le type de poisson, poids... Depuis l'installation de ce nouveau service en juillet 2017, François-Xavier Decroocq, manager

poissons et fruits et légumes dans le magasin d'Escaudœuvres, constate une augmentation des découpes de poisson de près de 10%. « La papillote saveur est un concept que nous proposons tous les jours de la semaine. Nous voyons plus de jeunes et de mères de famille au rayon poisson », s'enthousiasme-t-il.

Cuisiner avec plaisir

Et c'est bien le but de ce service mis au point par Christelle Buisine, responsable de la poissonnerie au sein d'Auchan Retail. « Consommer du poisson de cette façon est très simple, rapide, bon pour la santé », insiste la jeune femme qui, au rayon poissonnerie, a déjà développé la cuisson



DEUX FORMATS

Un pour une ou deux personnes, l'autre pour 4. Mais les clients préfèrent le premier, car même si on mange à plusieurs, ce format permet de personnaliser sa recette.

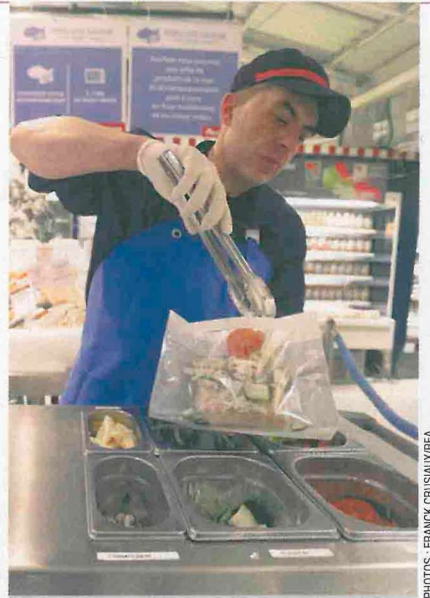


LIBRE-SERVICE POSSIBLE

Les clients pressés ou peu inspirés peuvent se diriger vers le meuble LS. Les produits sont confectionnés toute la journée, ce qui limite la casse ou la démarque en fin de journée.

DEUX PRIX

Sur l'étal, deux prix pour un même produit. L'information, qui peut sembler la confusion, est devenue un atout commercial. Les clients s'interrogent. L'occasion d'expliquer le concept, et de convaincre!



PHOTOS: FRANK CRUSALUIRE/A

À LA DEMANDE

Éric Degorgue travaille sous les yeux des clients à leur demande. Le rayon a fait du service sa priorité.

sur place, la fumaison, les marinades... « Il faut aller vers davantage de services. Cuisiner du poisson n'est pas facile pour tout le monde. Certains peuvent être rebutés par les salissures ou encore les odeurs. À nous de leur proposer des solutions qui s'inscrivent dans la vision d'Auchan », explique-t-elle.

Du bon, du sain, du local

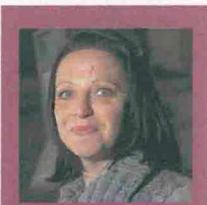
Dévoilé il y a un peu plus d'un an, le plan de l'enseigne nordiste à l'horizon 2025 fait la part belle au bon, au sain et au local. Les produits frais, dont le poisson, occupent une place de choix. Après une première expérience pilote dans le magasin d'Englos de février à mai 2017, et l'implantation du service dans plusieurs magasins, dont celui d'Escaudœuvres, le concept est en cours de déploiement à l'échelle nationale. « L'implantation se fera à l'appréciation du chef de rayon, mais le principal prérequis est d'avoir le nombre suffisant de salariés afin de ne pas dégrader le service », prévient Christelle Buisine.

Une fois choisi son morceau de poisson, le client se rend devant un meuble en Inox contenant plusieurs coupelles. Ce 16 février, elles contiennent persillade, sel, poivre, aneth, citron, champignons, courgettes, tomates, oignons. Plusieurs types de clients se trouvent devant le meuble : ceux qui composent en un rien de temps leur sachet cuisson, ceux qui font le plein pour la semaine, car tous les produits sont frais et peuvent donc être congelés, et ceux qui ont besoin d'être conseillés. Selon Christelle Buisine, constituer une papillote saveur à la demande requiert cinquante secondes de plus que pour un acte de vente simple. Un écran de télévision a été installé pour faire patienter les clients.

Préparé sur place

L'autre solution est d'installer un meuble en libre-service où les papillotes sont déjà réalisées et sur lesquelles le prix de vente est indiqué. « Les papillotes sont produites toute la journée afin d'éviter la casse ou la démarque en fin de journée », explique

François-Xavier Decroocq. Et pour cela, rien de plus simple pour le poissonnier Éric Degorgue que de faire quelques pas jusqu'au rayon des fruits et légumes situé juste en face de son linéaire afin de faire son plein de légumes et de condiments. La consigne donnée par François-Xavier Decroocq aux poissonniers est pour le moins claire : « Quand vous choisissez les légumes, faites comme si vous étiez clients. » Pas question donc de transformer des produits qui pourraient être jetés en fin de journée. Le protocole de lavage des légumes est aussi très strict et comprend notamment une désinfection au vinaigre. Pour les magasins qui ne voudraient pas en passer par cette phase de préparation des légumes, ils peuvent les commander, déjà préparés, auprès de la Fraîcherie, société spécialisée dans la préparation et la découpe de fruits et légumes frais, et dont les ateliers sont implantés dans près d'une quinzaine d'hypermarchés Auchan. ■



« Il faut aller vers plus de services. Cuisiner du poisson peut rebuter. À nous de proposer aux clients des solutions qui s'inscrivent dans la vision d'Auchan. »
Christelle Buisine, responsable poissonnerie au sein d'Auchan Retail

MARIE CADOUX