



LA BOULANGERIE DANHIEUX EXISTE DEPUIS PLUS DE 270 ANS

Depuis huit générations on s'active de père en fils au fournil chez les Danhieux. La première génération a créé la boulangerie en 1740. Aujourd'hui, la jeune génération est aux commandes depuis dix ans : dans un autre magasin, avec une vision tout à fait différente. « Il y a trente ans, il suffisait de travailler dur, mais aujourd'hui, le management est aussi très important », affirme le boulanger et chef d'entreprise Koen Danhieux. Il en a fait l'expérience. Dans cette interview, vous en lirez plus sur l'évolution dans l'univers de la boulangerie.

L'accueil est chaleureux quand on entre dans la boulangerie – au mur le certificat 'Vriendelijkste handelaar (Commerçant le plus aimable)' est fièrement exposé. Je demande un pain dont je ne connais pas la composition, la vendeuse va le trancher pour que j'en vois la mie. Elle donne aussi quelques mots d'explication... et je suis conquise ! À 38 ans, le boulanger Artisan Koen Danhieux connaît l'art de séduire ses clients. Combinez ce savoir-faire entreprenant avec la passion et l'expérience de son père de 64 ans, Johan Danhieux, et vous découvrez la recette du succès de la boulangerie Danhieux.

Que savez-vous de l'histoire de la boulangerie ?

Elle a été créée en 1740 et nous en sommes maintenant à la huitième génération de boulangers Danhieux, dont six ont travaillé à Overijse. Des premières générations, nous ne savons pas grand chose, par contre, nous avons pas mal d'infos sur les cent dernières années. Mon grand-père Chrétien Danhieux a travaillé dans la boulangerie, avec sa femme, jusqu'à ses 57 ans. En 1977, mon père a repris la boulangerie, et il l'a encore rénovée en 1990. Et depuis 2008, c'est moi qui en ai pris la responsabilité.

Comment les générations précédentes panifiaient et vendaient leurs pains ?

Mon arrière-grand père travaillait dans son atelier du dimanche midi ou mardi soir : il disposait d'un four mural maçonné de 10 litres, qui était installé dans la cave. C'est fou quand on y pense ?! Mon grand-père était surtout connu parce qu'il faisait une tournée avec une charrette et un cheval : il panifiait quelques 800 pains et les vendait alors en rue. Sa journée de travail commençait à 4 heures du matin, jamais plus tôt.

Mon père, c'est une toute autre histoire : depuis le début il a consacré toute sa vie à la boulangerie. Il a développé l'assortiment en y ajoutant des viennoiseries, des tartes et des gâteaux (festifs) et il vendait ses produits à partir d'un seul point de vente, comme nous le faisons encore aujourd'hui.



« Mon grand-père était surtout connu parce qu'il faisait une tournée avec une charrette et un cheval : il panifiait quelques 800 pains et les vendait alors en rue. »

Votre père vit vraiment en fonction de 'sa' boulangerie ?

Oui, il n'en demande pas plus. « Il a la boulangerie dans le corps depuis le jardin d'enfant et ça ne changera jamais », dit-il lui-même. La boulangerie, c'est toute sa vie. Quand le mariage de mes parents a pris fin, mon père était dans l'impossibilité de s'occuper tout seul de la boulangerie. J'ai donc repris

le commerce pour le soulager – à ce moment là, je travaillais déjà depuis dix ans au magasin et à l'atelier. Depuis, c'est lui qui m'aide, et son aide est vraiment précieuse ! En moyenne, il travaille 12 heures par jour pour tout préparer... et on ne peut pas dire qu'il traine, vous n'avez qu'à demander à notre commis qui essaie de suivre son rythme depuis de nombreuses années (*rire*).

Votre approche est-elle différente de celle de votre père ?

Travailler dans la boulangerie était mon choix, et comme mon père, j'ai suivi une formation en boulangerie. Mais pour moi, la vie ne se limite pas à panifier pour gagner ma vie. Je veux aussi avoir du temps pour ma famille et mes hobbies. Et à l'inverse, ma femme Wendy essaie d'avoir du temps pour la boulangerie, sans elle, je ne tiendrais d'ailleurs pas le coup longtemps. Il y a trente ans, il suffisait de travailler dur, maintenant, il y a encore d'autres éléments qui interviennent. J'ai appris que les chiffres aussi étaient importants, et pas seulement le chiffre d'affaires ou les heures de travail. J'ai donc opté pour un assortiment fixe que se vend bien et que nous arrivons à produire à trois dans notre atelier. Cette formule me convient parfaitement.

Le passé vous a visiblement servi de leçon pour l'avenir.

Effectivement. Vue de l'extérieur, la boulangerie Danhieux était un commerce florissant, une référence même. Mais en coulisses, tout n'était pas aussi idyllique. Depuis, les problèmes sont résolus, notamment grâce à l'aide de Ceres... et de ma femme Wendy ! C'est ensemble, que nous avons remis la boulangerie sur les rails. Au début, Wendy combinait un job à plein temps avec de nombreuses heures à la boulangerie. Depuis, elle travaille à mi-temps à l'extérieur et se charge de toute l'administration de la boulangerie. Comme Wendy aime beaucoup son job, nous avons choisi d'allier les deux mondes. Pour le moment tout roule et c'est ce qui est le plus important pour moi. Chaque semaine, des vendeurs se présentent avec des formules de boutiques en ligne, mais pour le moment, je ne souhaite pas d'autres canaux de vente – parce que cela signifie plus d'heures de travail, plus de personnel et plus de frais.

Avez-vous constaté beaucoup de changement dans le secteur ces dernières années ?

Le nombre de boulangeries artisanales a fortement diminué. Il y a vingt ans, il y avait cinq boulangers au centre d'Overijse, maintenant il n'en reste que deux. En fait, la plus grande concurrence vient des superettes de quartier et des supermarchés, les stations-service par exemple nous privent d'une bonne partie de nos ventes de viennoiseries. Voilà pourquoi nous avons élargi notre assortiment : mon grand-père panifiait tous ses pains avec la même farine, c'est inimaginable à l'heure actuelle. Les clients sont mieux informés et choisissent, ou ne choisissent pas, des produits ou ingrédients spécifiques en connaissance de cause. Ils préfèrent aussi les produits frais, et nous faisons la différence avec l'odeur de pains et de pistolets tout frais qui flotte dans le magasin.

Qu'est-ce qui se vend bien pour le moment ?

[Nos vrais pistolets bruxellois cuits sur sole sont très appréciés](#) – ils sont plus croustillants et plus authentiques que des pistolets

cuits sur plaque. Notre pain de seigle, mi-gris, que nous proposons depuis des générations, se vend aussi très bien. En général, les clients demandent plus de produits gris et multicéréales que de blancs, la santé est très importante pour le moment. Ceres joue très intelligemment sur cette tendance avec son assortiment de Saisonniers, comme le Nordic.



« En général, les clients demandent plus de produits gris et multicéréales que de blancs, la santé est très importante pour le moment. Ceres joue très intelligemment sur cette tendance avec son assortiment de Saisonniers, comme le Nordic. »

Ceres ne se contente pas de vendre de bonnes farines ?

Non : sa qualité est constante par exemple, ce que nous exigeons aussi de nos propres produits. De plus, Ceres nous a vraiment soutenus quand nous avons traversé une mauvaise période, nous avons vraiment beaucoup appris de notre collaboration intense. De plus, notre agent commercial Filip De Geest passe régulièrement pour voir si tout va bien. Si nous voulons plus d'infos sur un produit ou une recette, il téléphone immédiatement au Contact Center et nous avons la réponse avant même qu'il ne parte. Un service impeccable.

Et pour les prochaines années, qu'envisagez-vous pour confirmer ce succès ?

L'amour du métier de boulanger reste évidemment la base de tout, soutenu par une bonne dose de persévérance. Parallèlement, je continue à tenir les chiffres à l'œil et j'approfondis mes connaissances en management, parce que je suis non seulement boulanger mais aussi entrepreneur. Et nous espérons naturellement que Ceres restera à nos côtés pour construire notre avenir.

La succession est-elle assurée ?

Ha ha, non. Pour le moment, ça n'entre pas dans les ambitions de mon fils ou de ma fille. Mais mon père continuera à travailler bien au-delà des soixante ans, dit-il (*rire*)... donc, pour le moment, nous continuons à faire du pain.

Merci pour l'entretien. Et encore bonne chance !

Avec plaisir. Et merci !