



KURT VAN LAER : DE BOULANGER À MENTOR ET MANAGER

Kurt Van Laer a 52 ans. Il ne rêvait pas de devenir boulanger, mais ses parents l'ont orienté dans cette voie. Et pourtant, il apprécie son job et en tire beaucoup de satisfaction. Depuis ses quatorze ans, il fait des petits boulots le week-end et la nuit et jusqu'à ses 23 ans, il a trouvé l'inspiration auprès de différents boulangers/pâtisseries. En 1990, il ouvre sa propre boulangerie à Pulle, avec son épouse Petra alors âgée de 18 ans. Et c'est toujours là qu'il s'active aujourd'hui, à côté de la boucherie de son frère, également indépendant, tout comme le reste de sa famille. L'entrepreneuriat leur est inscrit dans les gènes, et il le transmet volontiers aux commis qui travaillent avec lui dans sa boulangerie.

Le boulanger Van Laer est né dans une famille de cinq enfants, dont les parents étaient des fermiers indépendants. "Ils avaient tout prévu pour nous", explique Kurt. "Nous devions exercer un métier d'indépendant où il y avait toujours du travail : l'un de nous a donc repris l'élevage de volailles des parents, deux sont boulangers et deux bouchers." Kurt a suivi une formation de boulanger. Ce n'était pas son choix, mais heureusement le métier lui convient parfaitement. Il a gagné ses galons sur le terrain, notamment chez un oncle et ne tante à la boulangerie Smouts. Aujourd'hui, il travaille plutôt comme manager que comme boulanger, même s'il n'hésite pas à mettre la main à la pâte quand un membre de son personnel manque à l'appel.

Pourquoi une boulangerie à Pulle, vous êtes né dans le coin ?

Pulle est mon port d'attache. Je devais et je voulais avoir une boulangerie ici, même si à l'époque il y en avait déjà deux dans ce petit village. Je me suis dit : 'Je trouverai des produits que les autres ne veulent ou ne peuvent pas proposer.' Et maintenant, je suis devenu une référence. J'ai suivi mon intuition, même si j'aurais certainement tiré plus de bénéfices de ma boulangerie si je m'étais installé dans un plus grand village. Avec la qualité de mes viennoiseries, j'aurais certainement pu demander 10 - 15 cents de plus à la pièce.

Vous avez trois enfants. Vous voulez qu'ils prennent votre succession ?

Non, ils peuvent choisir leur métier. Et la boulangerie ne fait pas partie de leurs priorités. Peut-être parce qu'ils ont vu que je travaillais très dur. Même si nous avons engagé du personnel

supplémentaire pour avoir du temps à consacrer à notre famille. Ma femme a d'ailleurs abandonné son boulot de vendeuse dans la boulangerie pour se lancer dans une activité d'esthéticienne indépendante. Elle donne encore un coup de main pendant les périodes de grande affluence, comme à Noël ou à Pâques. Nous avons un peu dû chercher, mais finalement nous avons trouvé le bon équilibre entre le travail, la famille et la vie sociale.

« Nous avons un peu dû chercher, mais finalement nous avons trouvé le bon équilibre entre le travail, la famille et la vie sociale. »

Grâce à un personnel compétent ?

Certainement ! Nous avons beaucoup de chance avec notre personnel. Pour le moment, nous travaillons avec quatre vendeuses à temps partiel et trois commis à temps plein dans la boulangerie. Si vous ne proposez que des produits frais faits maison, il vous faut suffisamment de personnel. Pour moi, un travail artisanal est une priorité : le goût, la fraîcheur et la qualité doivent être meilleurs qu'au supermarché. Pas de produits précuits ici. Les seuls produits que nous achetons à l'extérieur sont les pains empareur, les donuts et les boules – même si je trouve qu'ils sont vraiment chers, pour nous, et donc aussi pour les gens.

Vous trouvez que les supermarchés vous font la concurrence ?

Ces dernières années, les autres boulangeries de Pulle ont cessé leurs activités, alors que les grandes surfaces sortent du sol comme des champignons. Mes ventes étaient meilleures par le passé, ce que je ne peux que regretter. Au début, je me demandais

ce que je faisais de mal, mais je n'ai jamais voulu toucher à la qualité de mes produits. Et c'est bien pour cette raison que les gens reviennent chez moi. En moyenne, je vends toujours autant le pistolet le dimanche, même si l'affluence est parfois un peu plus forte l'un week-end que l'autre.

Organisez-vous des actions pour attirer les clients ?

Le mercredi, c'est le jour des éclairs, qui sont selon moi mes meilleurs produits : 1 gratuit à l'achat de 3 éclairs. Et ça fonctionne super bien. Tous les ans, nous organisons aussi un week-end de la fraise, l'étalage est alors mis sous le signe de la fraise : des éclairs aux tartes en passant par les petits gâteaux. Nous proposons aussi des petits pains à la saucisse préparés avec le haché du meilleur boucher de la région, mon frère (*rire*). Les gens reçoivent un café gratuit, et ils sont nombreux à venir déguster leur café. Plein d'astuces pour booster le chiffre d'affaires et la notoriété. Et puis, j'ajoute de temps en temps un nouveau pain à mon assortiment comme le Saisonnier. Les clients apprécient un peu de variété, même si je suis assez constant dans mes choix.

Quelles sont vos variétés préférées de farines Ceres ?

J'aime bien travailler avec [l'Amanda](#), elle est un peu plus chère mais d'excellente qualité. Je commande aussi régulièrement de la [Dinalux](#), je l'utilise pour mon pain blanc. Puis, il y a encore la [Dinasuper](#) pour les pistolets. Ces dernières années, j'ai vraiment cherché pour pouvoir présenter un pain qui répondait pleinement à toutes mes attentes. À une époque, j'avais beau faire mais le pain ne me convenait pas. J'ai alors demandé de l'aide à Jos, l'agent commercial de Ceres, et j'ai discuté avec les boulangers conseil de Ceres. Apparemment, j'utilisais trop d'améliorants ce qui faisait que mon pain « explosait ». 'Quand vous utilisez de la bonne farine, vous ne devez rien y ajouter d'autre', me disaient-ils. Maintenant, je n'ajoute que de la margarine et un améliorant pour le goût et pour les croûtes. Et mon pain est exactement comme je le souhaite : tendre, croustillant et il reste frais pendant trois jours.

Vous avez visiblement confiance en votre agent commercial et en votre fournisseur de farines

Absolument. J'écoute Jos quand il a quelque chose à me proposer, cela fait des années que nous avons un excellent contact. Il donne beaucoup d'explications, il vient livrer la farine et quand je lui téléphone pour l'une ou l'autre raison, il s'en occupe immédiatement. Peut-être que l'année prochaine, j'organiserai quelque chose pour notre anniversaire, en collaboration avec Ceres. En tout cas, je sais que je peux compter sur eux. Quand il y a un problème, ils le prennent au sérieux et n'essayent pas de s'esquiver. De plus, leurs farines sont de qualité, ce qui est finalement le plus important. Je n'arrête pas de le dire à mes commis : optez pour la qualité et ne modifiez pas les bonnes formules. Et ils en ont tiré profit : trois jeunes qui ont fait leur stage chez moi obtiennent aujourd'hui d'excellents résultats dans leur propre boulangerie.

Grâce à un bon mentor. Qu'ont-ils appris chez vous ?

Ces stagiaires dont je vous parle se sont spontanément adressés à moi pour un stage alors qu'ils étaient encore très jeunes. Le boulangerie Van Laer a bonne réputation dans la région.



« Pour moi, un travail artisanal est une priorité : le goût, la fraîcheur et la qualité doivent être meilleurs qu'au supermarché. »

[Thomas Beersemans, qui a ouvert sa propre boulangerie à Arendonk](#), n'avait que 16 ans. Tout comme Glenn Van Stayen, qui gère sa propre boulangerie à Zoersel. Et puis, il y a encore Stefan Verheyen, qui a maintenant son magasin à Lichtaart. Trois débutants qui réussissent bien dans leur entreprise et qui sont clients chez Ceres. Je leur ai proposé des pistes en m'inspirant de mon parcours personnel et maintenant, ils suivent leur propre chemin. Et nous avons gardé d'excellentes relations.

Vous avez des conseils à donner aux boulangers qui exploitent leur propre boulangerie ou qui souhaitent se lancer dans le métier ?

Aux débutants, je conseille de suivre le séminaire 'comptabilité/calcul du prix de revient' chez Ceres. Pour le reste, tout dépend de leur personnalité. Il faut travailler dur et parfois faire des sacrifices. Si vous vous occupez d'une boulangerie avec votre partenaire, il faut en discuter et déterminer ensemble ce qui est possible et ce qui ne l'est pas. Quand ma femme m'a dit qu'elle préférait ne plus travailler à la boulangerie, il a fallu trouver une solution. Mais grâce à sa décision, ma vie sociale s'est améliorée. Depuis que Petra ne travaille plus au magasin je dois encadrer les jeunes vendeurs/vendeuses pendant le week-end et il m'est donc impossible d'encre travailler la nuit. Ce qui me permet de faire de temps en temps une petite sortie au restaurant le samedi soir. Tout a donc des avantages et des inconvénients.

C'est apparemment un boulanger heureux que j'ai devant moi. À moins que je ne doive dire manager ?

En effet, pour le moment je veille surtout à ce que tout tourne rond. S'il y a des choses à rectifier, je le fais, s'il manque du personnel, je le remplace. En soi, le travail de boulanger me plaît toujours autant. Mais ce travail combiné au management rend le job encore plus passionnant. C'est très bien comme ça, très équilibré. Et j'espère encore continuer quelques années. Jusqu'à ce que je trouve un bon repreneur pour ma boulangerie : quelqu'un de déterminé, que j'aiderai le cas échéant. Les futurs candidats peuvent toujours se présenter. (*rire*)

Merci pour cet entretien. Et bonne chance pour la suite !

Avec plaisir. Et grand merci à vous.