



## de vous à nous ensemble, parlons de la DA

Après une formation de juriste, c'est un peu par hasard que **Pierre ALBRIEU** a créé en 1978 sa société de distribution automatique,

*Alfragest*

## ALFRAGEST

*Parce qu'il faudra toujours des hommes derrière les machines !*



**Vous vous définissez comme un "pionnier" de la distribution automatique. Parlez-nous de vos débuts dans la DA..**

On peut dire en effet que je suis un pionnier de la profession puisque la société **Alfragest** existe depuis près de 30 ans. C'est très jeune que j'ai démarré cette activité de distribution automatique tout à fait par hasard en acquérant une société existante sur la région lyonnaise. La distribution automatique était alors un secteur en pleine expansion et nous en avons bénéficié. Le métier a beaucoup évolué ; c'était à l'époque un métier d'artisan. Les machines étaient beaucoup moins fiables qu'aujourd'hui et nécessitaient des visites quotidiennes. L'arrivée des monnayeurs électroniques, des micro-processeurs a

beaucoup amélioré la gestion des sites.

Au fur et à mesure des évolutions technologiques, l'exploitation des distributeurs s'est de plus en plus industrialisée ce qui a permis l'espacement des visites et donc une ouverture à de nouveaux marchés.

Une autre évolution importante a été la professionnalisation du métier. La majorité des exploitants de l'époque étaient des petits gestionnaires. La réglementation de plus en plus contraignante conduit aujourd'hui les petites structures à se regrouper. NAVSA est le trait d'union nécessaire à notre profession.

**Quelle vision avez-vous du marché aujourd'hui ?**

Beaucoup de facteurs extérieurs ont impacté sur le secteur de la DA. Les restructurations, la délocalisation, les 35 heures, le passage à l'Euro, la loi de santé publique et surtout l'effondrement vertigineux du pouvoir d'achat ont conduit à une course à la part de marché en occultant la notion de rentabilité. Le marché de la DA est en pleine mutation ; il suit les mêmes évolutions que la grande distribution où le client est de plus en plus exigeant, il veut un produit correct à bas

prix. La DA subit elle aussi l'ère du "hard-discount". Un client ne rompt pas forcément un contrat parce qu'il est mécontent de vos produits ou de vos services mais parce qu'il a une offre qui lui convient mieux financièrement. Il m'est d'ailleurs déjà arrivé que des clients qui dénonçaient leur contrat m'envoient dans le même temps une lettre de remerciements pour la qualité de nos services ...!!!

**Votre société est certifiée ISO 9001.**

**Un gage de sérieux vis-à-vis de vos clients mais contraignante pour le personnel...**

La certification permet de créer une dynamique de l'ensemble du personnel et de valoriser ainsi le travail de nos collaborateurs. Nous avons une politique de formation "maison". Le métier d'approvisionneur est un métier difficile et ingrat car c'est lui qui se trouve face aux exigences du

client. C'est un métier qui doit être valorisé par un salaire décent et une formation irréprochable. Il est important d'être en permanence à l'écoute et réactif aux doléances de nos clients. Pour employer un jargon militaire, il faut savoir "défendre ses arrières".

**Un dernier mot sur les années à venir...**

Nous abordons l'avenir avec sérénité parce que nous avons l'avons "programmé". Nous avons une gestion saine ; ce sera la clé du succès pour la profession. Le terme de gestionnaire va ainsi retrouver toute sa terminologie. Il faut également se recentrer sur le coeur du métier, la boisson chaude. Il faut maintenir la qualité du service qui seule peut nous permettre de nous différencier, ne pas s'endetter, s'adapter au marché et ne

surtout pas baisser sur la qualité des services et des produits.

Le rêve serait que les fabricants nous proposent une machine économique, basique et pas chère qui nous permette d'augmenter nos marges... mais sérieusement, c'est notre connaissance du marché, notre professionnalisme et notre adaptabilité qui feront que nous continuerons à progresser.

de vous à nous

copyright **NAVSA** Chambre syndicale de la distribution automatique  
37 bis rue du Général Leclerc - 92442 Issy les Moulineaux Cedex  
tél. 33 (0)1 47 36 00 09 - fax 33 (0)1 47 36 00 37  
navsa@navsa.fr - www.navsa.fr

**ALFRAGEST**  
16 rue Pierre Mendès France - 69120 Vaulx en Velin  
tél. 04 78 79 07 47 - fax 04 78 79 99 55  
alfragest@free.fr