



# SAVEUR EXPRESS'O

«LE CAFÉ EST AUSSI UNE QUESTION DE PASSION ET DE PARTAGE»

A l'occasion de ses 20 ans, Saveur Express'O a accueilli ses clients, partenaires et fournisseurs dans ses nouveaux locaux situés à Beynost en banlieue lyonnaise. Pour la société qui milite pour le premium coffee, cette inauguration marque aussi une nouvelle étape. Après 20 années de développement, c'est une équipe soudée de 35 personnes qui s'est peu à peu formée autour de Thierry Choux, son fondateur. Ce dernier revient sur son expérience de professionnel du vending.

## **F&C Markets : Que vous inspire ces 20 dernières années et l'aventure Saveur Express'O ?**

**Thierry Choux :** le terme aventure est bien choisi dans la mesure où Saveurs Express (c'est le nom originel de la société) est née de la découverte, il y a 20 ans, des machines à capsules Lavazza Espresso Point. J'ai été à l'époque séduit par la qualité, la constance et l'incroyable bond en avant que permettaient ces petites machines en environnement de travail. Nous avons démarré « l'aventure » Saveurs Express à Lyon dans une HLM qui faisait office de bureaux avec le garage comme lieu de stockage. J'aime à le rappeler car tout professionnel que nous sommes, nous avons aussi démarré de manière humble et modeste mais avec une vraie passion. Cette passion était motrice et nous a permis de construire nos premiers succès.

## **F&CM : Votre siège d'aujourd'hui n'a plus rien à voir avec celui de vos débuts. Comment vous êtes-vous développés ?**

**T.C. :** Par une combinaison de développement organique et de croissance

externe qui nous ont permis de passer des tailles critiques, de nous repenser à chaque étape de notre histoire. Les nouveaux locaux que l'on peut découvrir aujourd'hui en sont la résultante. Ils sont à la fois une vitrine mais c'est surtout un outil de production pensé pour optimiser l'activité. Saveur Express'O est en effet passé de l'OCS au vending, autrement dit de la petite machine expresso à la pause détente de manière plus générale. Ce sont les demandes des consommateurs qui nous ont permis d'évoluer car j'ai toujours été motivé par la satisfaction du client. Nous avons appris un nouveau métier et tentons de nous perfectionner au quotidien, à monter en compétence et à fédérer nos équipes autour de cet état d'esprit. Les besoins des clients évoluent toujours et encore. Il a fallu, à une certaine époque, équiper les entreprises de machines à café puis de snacks et de solutions de restauration. Aujourd'hui le café monte en gamme et il est aussi synonyme de convivialité, de qualité de vie au travail. Il nous incombe d'accompagner ces demandes voire de les anticiper. Nous ne sommes pas les seuls à opérer sur ce marché et la concurrence a tendance à se cristalliser. Pour autant, notre volonté reste d'imprimer notre

marque de fabrique autour de la qualité et de la distribution automatique premium. C'est un travail au quotidien qui implique l'ensemble de nos collaborateurs. La mise en place de nos locaux a du reste aussi été pensée comme devant contribuer de cette volonté. Nous avons pensé le Saveur Express'O de demain autour de ce projet afin que nos équipes puissent être à l'aise et optimiser leur travail, simplifier leur quotidien, pouvoir se concentrer sur la satisfaction du consommateur et de nos clients. Je tiens aussi à souligner que ces derniers sont aussi acteurs de notre réussite et nous poussent à nous dépasser. Ces 20 dernières années n'ont pas été linéaires mais je dois reconnaître qu'à chaque étape de Saveur Express'O nous avons été entourés de collaborateurs motivés et investis. C'est pour nous une vraie satisfaction que de sentir une équipe qui se mobilise. Je crois que lors de notre inauguration, cette motivation a été perçue par tous.

## **F&CM : Vous avez pris le tournant de l'e-commerce avec Coffee Webstore, c'est une nouvelle corde à votre arc ?**

C'est pour nous une vraie satisfaction que de sentir **une équipe qui se mobilise**. Je crois que lors de notre inauguration, cette motivation a été perçue par tous.



**T.C. :** L'aventure Coffée Webstore est une mutation d'une partie de notre activité liée à L'OCS. Nous nous sommes initialement déployés sur ce segment grâce au marché des capsules. L'OCS, c'était l'expresso comme au bar via la capsule. Aujourd'hui les dosettes sont accessibles autrement et notamment par internet. Les clients souhaitent être plus libres de leurs choix et plus autonomes. Ils peuvent s'autogérer et internet est une bonne alternative pour cela. Le web a libéré l'accès aux produits et permis d'apporter une autre approche aux Pros qui ne souhaitent pas ou ne peuvent pas avoir de la distribution automatique traditionnelle. Nous avons appris au fur et à mesure et c'est un investissement permanent. Nous gérons aujourd'hui plus de 1500 références. C'est un défi quotidien afin de rendre le site attractif et nous assurer que l'expérience de navigation et d'achat du client est optimale. Nous nous entourons de spécialistes du web qui viennent épauler une équipe de cinq permanents chargés de cette activité. Ici, contrairement à ce que l'on pense, l'e-commerce est une activité très pointue qui évolue sans cesse au quotidien. D'où la nécessité de disposer d'une équipe web dédiée et de chaque jour venir se remettre en cause pour progresser. Nous connaissons une croissance de 30% par an ce qui permet de générer des services complémentaires.

### **F&CM : OCS, Vending, Internet... Saveur Express'O se vit avec passion ?**

**T.C. :** C'est effectivement un marqueur fort, mais de manière générale, le café est bien une question de passion et de

partage. Nous nous attachons à venir chaque jour proposer la meilleure prestation possible. Le métier évolue au même titre que les attentes des clients. C'est un challenge quotidien qui est stimulant mais qui est aussi très énergivore. Par chance, je peux compter sur mon alter ego et mon double qui vient me soutenir et structurer des tâches complémentaires à savoir mon épouse. Je tiens à lui rendre hommage car le déploiement de Saveur Express'O lui doit aussi beaucoup. Notre profession nécessite un investissement important car si le café c'est la convivialité



et le partage, il ne faut pas que lorsque les machines qui le distribuent tombent en panne sinon c'est la révolution. Madame Choux est donc partie prenante de l'aventure Saveur Express'O depuis 15 ans. Saveur Express'O est en effet une passion et je crois qu'elle est communicative. Pour

autant, c'est aussi une activité de service qui nous oblige et doit nous imposer une attention de tous les instants. Le consommateur final est aujourd'hui peu conscient de l'ensemble des processus que nous mettons en œuvre pour lui délivrer une prestation quotidienne. Au travers de l'inauguration de nos nouveaux locaux, nous avons aussi tenu à mettre en lumière le fait que pour nous, la qualité est aussi une réalité quotidienne et je crois, compte tenu des retours chaleureux que nous avons reçus, que cette réalité a pu être partagée.

### **F&CM : Il reste encore de nouveaux chantiers à finaliser ?**

**T.C. :** En effet et l'un d'eux est en phase avec les pratiques contemporaines à savoir la dématérialisation. C'est une pratique qui doit nous rendre plus performants et plus efficaces. Cela passe par les paiements mais pas uniquement. Il nous incombe de simplifier l'expérience d'achat d'une part mais aussi de rendre l'expérience client plus agréable de manière plus générale. L'objectif d'un Saveur Express'O 3.0 est au final un beau challenge ! ■

