

une offre innovante de l'aire du Viaduc de Millau

## Goûtez l'Aveyron !

L'innovation n'est pas l'apanage des services de recherche et développement des grosses entreprises. Le monde de l'artisanat ou de la PME-PMI doit être aussi en mesure d'innover, de proposer une offre différente qui corresponde à une demande réelle. Pour cela, il s'agira de jouer avec ses atouts, de bien comprendre la demande et les besoins, exprimés ou latents, et d'être créatif en s'ouvrant pour faire se croiser des métiers (des mondes, des visions) différents et pour en extraire la Valeur.

En investissant sur l'aire de Brocuéjols, à quelques mètres du monumental viaduc de Millau, la société *Les trois Bras* se démarque en proposant aux visiteurs de goûter à l'Excellence aveyronnaise. En combinant une offre à mi-chemin entre celle de la « grande cuisine » et celle de la restauration rapide sur aires routières, mais aussi du secteur de la promotion du savoir-faire régional, et celle des sites touristiques, l'espace gourmand *Les trois Bras* innove en changeant les perspectives.

Alors que dans l'offre classique des aires routières, la proposition au client est surtout basée sur le service pratique aux voyageurs, et sur l'escale technique, l'aire de Brocuéjols est une invitation à prendre du temps et du plaisir... des valeurs dans l'air du temps.

### LES INGRÉDIENTS DE L'OFFRE DE LA SOCIÉTÉ LES TROIS BRAS

Tout d'abord, la localisation. **Le site est majestueux, avec un paysage magnifique.** Le viaduc attire les gens du monde entier : « (...) beaucoup n'hésitent pas à faire un détour pour venir le voir »<sup>1</sup>. La bâtisse, une ancienne ferme, salle voutée, ajoute à la beauté, le caractère authentique et historique du lieu, le travail architectural de restauration, et la scénographie organisée sur le thème de l'Aveyron attirent tout de suite l'attention du visiteur.



Le deuxième ingrédient se résume dans un mot « goûter ». En complément des recettes du Grand Chef aveyronnais, 120 produits provenant de 60 producteurs du département ont été sélectionnés par un comité composé des trois chambres consulaires. La qualité et le caractère régional sont les principaux critères d'élection. L'objectif est de représenter l'Excellence

de la production aveyronnaise avec une offre de restauration légère privilégiant une approche gustative. Les vitrines proposent ainsi fromages, charcuteries, focaces, sablés ou encore jus de fruit, tout sous le label du terroir.

Sur place, chacun peut déguster les recettes régionales revues par « le Chef » Michel BRAS. *Le capucin*, cornet de pâte, « faite maison » à Laguiole, a été créée à cette fin. Grâce à cette innovation, la qualité des produits peut être mise en valeur, de façon simple et pratique, mais avec une exigence gustative à la hauteur de la réputation d'un Grand Chef : ainsi *Le capucin* a été primé « fooding d'honneur 2008 ».

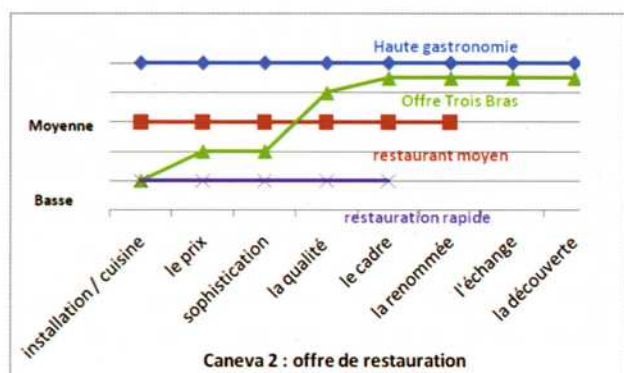
**Visiter** est le troisième ingrédient de cette ballade aveyronnaise. **L'espace gourmand est un lieu vitrine des producteurs aveyronnais.** En le visitant, le touriste peut avoir une vision d'ensemble du savoir-faire culinaire régional. Il peut trouver, à partir du *Totem* toutes les informations sur les producteurs (histoire, site web, coordonnées...). De plus, le dialogue est incité et provoqué par *des produits en vitrine fermée et non en libre service*. **L'objectif est de créer un échange et d'aller au-delà d'un simple lieu de consommation.**

Le mélange de ces éléments donne une offre innovante pour le client et une fenêtre de visibilité pour les artisans et producteurs régionaux. **Ces ingrédients mis ensemble participent à une offre différente et créatrice de Valeur.**

### UN POSITIONNEMENT DIFFÉRENT

À l'origine, l'offre *des trois Bras* est la réponse à un appel d'offre pour animer l'espace gourmand sur l'aire d'autoroute à proximité du Viaduc de Millau. Le cahier des charges prévoyait, outre « la vente de produits alimentaires à emporter, sous emballage et conditionnement spécifique, représentatifs de l'Excellence des productions aveyronnaises, une offre de restauration légère privilégiant une approche gustative »<sup>2</sup>.

Les propositions directement concurrentes à l'offre *Les Trois Bras* sont les restaurants d'autoroute, ou les restaurants « classiques » situés à proximité de l'axe routier. Elles proposent avant tout une restauration fonctionnelle (se nourrir), et pratique (proximité du lieu par rapport aux voies de communication).





En comparaison avec ces autres propositions de restauration, les produits proposés pour la consommation sur place sont simples, et ne demandent pas d'installations complexes et coûteuses (à l'achat et à l'entretien) (**RÉDUIRE**). **L'offre privilégie la qualité de la matière première à la sophistication des plats.** Le cadre participe aussi à l'offre. Il ne s'agit pas de proposer aux clients de s'alimenter seulement pour répondre à un besoin fonctionnel, mais d'être dans un endroit attractif pour les sens, et donner du plaisir (**augmenter**). L'offre *Les trois Bras* va donc au-delà de l'aspect « restauration/alimentation fonctionnelle ». *Le capucin* permet d'allier l'aspect pratique et « emportable » que l'on retrouve dans la restauration rapide mais avec une exigence gustative bien au dessus des classiques sandwiches. **Un plus** : l'échange est privilégié : les produits sont sous vitrines fermées ; cela est fait pour engager la personne désireuse d'acheter un produit à échanger avec les animateurs de *l'espace gourmand*. A travers cet échange, le client découvre un pays, son terroir et ses valeurs (**CRÉER**).

Le positionnement d'une offre est avant tout un choix de mise en avant (ou de création) de certains facteurs, et de réduction (voire d'élimination) de certains autres. **L'offre *Les trois Bras* combine des facteurs de la restauration rapide et des facteurs de la grande gastronomie créant ainsi une offre divergente par rapport à « ce qui se fait généralement ».** D'un côté, une palette de recettes simples ne nécessitant pas d'installations complexes, ni de préparation compliquée permet de proposer des produits à un coût très raisonnable. D'un autre côté, *l'espace gourmand* propose des recettes originales, issues du savoir-faire d'un Grand Chef, avec des produits de qualité.

La proposition de valeur mixant la haute gastronomie à la restauration rapide pour donner un lieu proposant du « plaisir gustatif » pour un prix accessible n'est pas tout à fait nouvelle. En effet, certains « Grands Chefs » prêtent déjà leur nom à des brasseries proposant de la « gastronomie rapide ». L'innovation majeure *Les Trois Bras*, c'est de rajouter une dimension identitaire, de s'intégrer à un lieu, de faire ressortir des valeurs régionales, de mettre en perspective, de donner écho à l'Excellence d'un pays. Il s'agit de « goûter l'Aveyron ».

Certaines sociétés gestionnaires d'aires d'autoroute proposent une offre allant vers un service de plus en plus qualitatif, faisant la promotion du patrimoine local<sup>3</sup>. Cependant, l'aire de Brocuéjols, avec son *espace gourmand* va bien au-delà d'une simple augmentation qualitative. Elle transpose les valeurs de la grande gastronomie (découverte, excellence, qualité, la renommée d'un Chef) pour faire du lieu un site touristique à part entière (et non une aire de repos) où le client va vivre un moment mémorable (le panorama, le goût, la découverte). **L'aire devient une destination pour le voyageur** et non une simple halte.

