Mme FETTA ABRIKA, RESPONSABLE DE L'ADMINISTRATION À ROSTOMIA TRAITEUR, AU *SOIRMAGAZINE* :

«N'est pas traiteur qui veut»

Photos : DR

A trente et un ans, Fetta Abrika, responsable de l'administration de Rostomia traiteur tient les rênes de l'entreprise familiale. Passionnée de cuisine, elle a intégré le groupe des associés il y a dix ans alors qu'elle était encore étudiante. L'aventure ne lui a jamais fait peur, l'esprit d'entrepreneuriat, elle l'a acquis grâce à son sérieux et à sa ténacité. Elle dirige aujourd'hui une société en pleine expansion, composée de plus de 100 employés, qu'elle a réussi à motiver, parce qu'elle a su donner l'exemple. Avec beaucoup d'engouement, elle nous parle de son expérience dans un domaine où elle n'était pas prédestinée.

Par Naïma Yachir

***Soirmagazine* : Parlez-nous de votre parcours. S'agit-il d'un choix raisonné ou le fruit du hasard ?**

Fetta Abrika : Le hasard y est pour quelque chose. A la fac où je suivais des études de comptabilité et finances, il m'arrivait d'avoir des creux. Je ne voulais pas passer mon temps à dormir, de nature active, je voulais travailler. Un jour, le mari de ma cousine, l'un des associés de Rostomia, m'a proposé de venir travailler dans leur restaurant spécialisé dans la gastronomie française.

A mes débuts, j'étais à la caisse, je répondais au téléphone. Dès que j'ai obtenu mon diplôme, j'y suis restée et j'ai poursuivi l'aventure. Aujourd'hui, dix ans plus tard, je gère et dirige avec mon équipe, composée de plus de 100 employés. Et qui dit Rostomia dit Abrika. Au fil des ans, j'ai réussi à tisser des liens de confiance, de sympathie avec les clients et le personnel. En fait, on m'a donné la chance de m'épanouir dans mon travail, sans avoir le sentiment de travailler pour les autres. Et ça, c'est extraordinaire. Je me donne à fond pour le bien de l'entreprise et sa réputation. J'ai compris alors que j'étais faite pour ce genre de métier et que je ne pourrais pas en changer. A Rostomia, je fais tout, je suis partout. Je vérifie les livraisons, m'assure que tout est parfait, que tout se livre dans les temps, je réponds aux mails, je rencontre les clients pour pouvoir répondre à leurs attentes. Somme toute, je suis l'interlocutrice de l'entreprise. Un travail prenant, qui demande de la disponibilité et, Dieu merci, j'assume et je gère, arrivant à concilier vie familiale et vie professionnelle. D'ailleurs mon époux, je l'ai connu, ici, sur mon lieu de travail. Il est chef pâtissier et cela ne le dérange nullement que je sois son supérieur hiérarchique. J'adore cuisiner, je passe mon week-end à mitonner des plats pour mon mari et mes deux enfants. C'est un plaisir pour moi d'être en face de mes fourneaux et un bonheur de contenter ma petite famille, d'autant que les autres jours de la semaine je n'ai pas le temps de le faire. Vendredi et samedi, je prépare les mets de la semaine, tout le monde se régale et, surtout, je ne culpabilise pas. En fait, c'est un plaisir que je partage avec mon mari qui lui aussi cuisine et, bien-sûr, nous gâte avec de savoureux gâteaux.

Pouvez-vous en quelques lignes nous parler du métier de traiteur ?

Le traiteur c'est celui qui débarrasse le client de toutes les tracasseries, avant, pendant et après la restauration. Le traiteur prend en charge ces différentes étapes pour une collectivité, soit à long terme, soit pour un évènement, comme un cocktail, une pause-café, un buffet, un mariage ou encore un anniversaire. Aujourd'hui, les maîtresses de maison ne veulent plus passer leur temps en face de leurs fourneaux à mijoter des plats, elles ne veulent pas stresser, se fatiguer. Elles veulent passer des moments agréables avec leurs convives, être détendues, belles, joyeuses et non se retrouver avec des cernes, fatiguées par des jours et des nuits de préparation. Souvent mes clientes expriment le désir de profiter de leurs fêtes et ne veulent plus que des moments de bonheur se transforment en stress. La culture de faire appel à ce genre de service s'ancre de plus en plus dans les esprits des Algériens. Aussi, c'est un métier en pleine expansion et que les traiteurs poussent comme des champignons, mais attention à l'arnaque ! Certains amateurs se disent «traiteurs» en dotant leur garage de deux ou trois «tabounate»et veulent se placer dans la cour des grands. Il faut séparer le bon grain de l'ivraie. N'est pas traiteur qui veut ! C'est un métier passionnant, que l'on doit aimer avant tout. Contrairement à ce que l'on puisse penser, on est loin de la routine. Rien ne se répète même si tous les jours nous préparons des repas que nous livrons. Les clients sont différents, les commandes ne se ressemblent pas, certains clients, par exemple, commandent des repas diététiques avec une touche artistique. Et puis il y a toujours de la recherche et de l'innovation. Nous avons initié depuis peu une nouvelle formule : des pays s'invitent chez nous. La dernière fois c'était la Russie, ensuite la Syrie, et il y en aura d'autres. Nous considérons que le brassage culturel et universel dans l'art culinaire est enrichissant.

Qui est Rostomia ?

C'est un traiteur qui existe depuis 2005. Tout a commencé lorsque quatre hommes, deux frères et deux neveux, dont les profils professionnels sont différents et n'ont aucun rapport avec la cuisine, mais tous nourris d'une même passion, l'art de la table, un don légué par leurs aînés qu'ils ont voulu perpétuer. Ils ont alors décidé de devenir restaurateurs. L'aventure a commencé dans un restaurant de 20 couverts, sympathique, spécialisé dans la gastronomie française où l'on mange à la bonne franquette.

L'établissement a réussi à se faire une clientèle et pas des moindres, fonctionnaires, cadres, gérants d'entreprise qui, au fil du temps, appréciaient de plus en plus le menu. Les les habitués des lieux n'ont pas hésité à proposer aux associés de se lancer dans la filière des traiteurs. Une proposition qui n'a pas laissé indifférents nos aventuriers. Et pourquoi pas ? Et c'est ainsi que le côté traiteur commençait de plus en plus à prendre le dessus. Rostomia, le nom du restaurant, emprunté au nom de la rue où il se situait, devenait exigu. Il fallait donc déménager de Clairval, à Oued Romane. L'entreprise grandissait en un temps record, il fallait encore chercher de plus grands espaces, de Oued Romane on a élu domicile à la place du 1er Mai, à la rue Mohamed-Mada. Ici, c'est le laboratoire ou la cuisine centrale. De 10 employés, associés compris, nous sommes passés à plus d'une centaine, entre cuisiniers, personnel administratif, maîtres d'hôtel et chefs de rang.

Satisfaire une clientèle de plus en plus exigeante dans un domaine où la concurrence est rude..., c'est quoi votre leitmotiv ?

Il faut dire qu'il y a quelques années, les traiteurs ne couraient pas les rues, nous travaillions sans nous soucier de la concurrence. C'est par la qualité de nos prestations que nous sommes arrivés à nous placer parmi les grands et à soigner notre image de marque. Nous n'avons pas fait de travail de marketing, mais nous y pensons. C'est vrai qu'il faut constamment aller vers la perfection. Quand un client se présente, je cherche à ramasser le maximum d'informations sur lui, ce qu'il cherche exactement, ce qu'il attend de nous. Notre leitmotiv, c'est de nous mettre à la place du client. Mon souci majeur, c'est qu'il soit satisfait. Je dois tout prévoir, au moindre détail, ma devise est la suivante : «Gouverner, c'est prévoir».

La cuisine, c'est connu, est un métier prenant, difficile, qui demande de la disponibilité, quel est votre secret pour motiver votre personnel ?

Il est important de préciser que la plupart de nos employés ont participé à la création de la société. Il va de soi que dès le début, ils se sont impliqués et se sont investis. Nous travaillons dans une entreprise familiale. La discipline existe, sans contrainte. C'est un contrat de confiance que nous avons réussi à instaurer au sein de notre équipe. On ne chipote pas sur les horaires, pourvu que chacun soit à son poste de travail à l'heure, qu'il accomplisse sa tâche convenablement, il est ensuite libre de quitter les lieux.

Nous avons cassé les barrières entre l'administration et nos employés. On est à l'écoute des doléances de notre personnel, nous faisons le bilan de la journée et prenons en compte les avis et suggestions de chacun. Les problèmes sociaux de nos employés sont les nôtres et nous sommes toujours là lorsqu'ils sollicitent une quelconque aide. Ils nous le rendent bien, ils sont toujours disponibles lorsqu'il y a des imprévus, les employés répondent présents à n'importe quel moment et à n'importe quelle heure.

Depuis que vous gérez cette entreprise, vous est-il arrivé d'avoir des moments de panique parce que vous aviez peur de ne pas couvrir une demande ?

Une fois que je prends une commande, que je m'engage, ça y est, la machine est enclenchée. Je panique dans le sens où je suis perfectionniste. Je panique lorsque le buffet est dressé et que je remarque qu'une bougie n'est pas allumée sur le bougeoir, ou que ce dernier n'est pas à sa place. En général, après un briefing avec mon équipe où tout est passé au peigne fin, je suis sûre de moi, je fonce et nous ne faisons jamais marche arrière, quels que soient les aléas. Quand je dis aléas, je parle surtout de la disponibilité des produits sur le marché. Dieu merci nous finissons toujours par satisfaire les exigences du client. Je me souviens d'une anecdote où, au moment de livrer nos repas, il s'agissait d'un buffet ce jour-là, nous avons oublié les oranges ; alerte, l'un de nos serveurs l'a remarqué, il m'appelle. Comme tous les véhicules étaient en route, je les ai livrées moi-même. J'ai appris à garder la tête froide, en me disant toujours qu'a tout problème, il y a une solution. D'ailleurs ça nous a permis de rectifier le tir en améliorant notre processus de vérification pour que cela ne se reproduise plus.

Quels sont les profils de vos clients ? Vous est-il arrivé de rompre des contrats de confiance avec certains ?

Non, je n'en ai aucune souvenance. Je dirai que nous avons eu quelques difficultés avec des entreprises publiques, où les rouages administratifs ont encore de beaux jours devant eux, où souvent pour une facture, un bon de commande, nous avons affaire à une multitude d'intervenants, où la lenteur dans le paiement reste de rigueur. Nous avons donc fait le choix d'éviter des clients qui ne nous facilitent pas la tâche. Nous traitons surtout avec des firmes pharmaceutiques, les banques, les écoles de formation. Une grande confiance s'est installée entre nous et, au fil des ans, nous savons exactement ce qu'elles veulent, et ça marche. Et bien sûr, il y a les particuliers, qui, avec le temps, sont devenus des fidèles, nous leur avons organisé des mariages ; ils reviennent pour célébrer des naissances, des anniversaires, des circoncisions. Pour l'heure nous n'avons résilié aucun contrat avec nos clients. Pour la petite histoire, nous traitons avec une entreprise de médicaments depuis quatre ans. ■

5H DU MATIN, LES FOURNEAUX S'ALLUMENT !

C'est à 5h du matin que la machine se met en branle. Les fourneaux s'allument et le coup d'envoi est donné par le chef. Huit cuisiniers en tenue de «combat» grouillent, telles des abeilles dans une ruche. On touille de gigantesques marmites, on enfourne d'énormes plats de viande découpées au millimètre près que l'on retire quelques instants plus tard dorés et fumant à vous chatouiller les narines. Chacun est à son poste et sait ce qu'il a à faire. On se dépêche, on presse le pas, mais l'on ne se bouscule pas.

Des hommes transportent sur leurs épaules des carcasses de viande bovine et ovine qui viennent tout droit des abattoirs et qui sont acheminées vers la boucherie, une autre salle, où les bouchers sont prêts à la découpe. Là, il faut céder le passage !

Au menu : rôti de dinde, riz, crudités, épinards et choux-fleurs sautés pour 2500 personnes. Le temps est compté, à 10h pile, tout doit être acheminé à bon port. Le riz est cuit, les tranches de viande sont prêtes, la salade est découpée, les épinards cuits à point, on y ajoute quelques noisettes de beurre, les barquettes en aluminium sont placées sur le plan de travail et le remplissage commence ; Abrika surveille la disposition des aliments . « Là il faut ajouter un peu d'épinards, ah! les épinards ! Il faut surtout ne pas les oublier, sinon on va craindre l'ire de notre client. Il lui faut sa ration tous les jours. Hakim, ajoute une petite tranche de viande ici, il ne faut surtout pas qu'il y ait de vide dans les compartiments.» Elle se déplace ensuite dans la salle de nettoyage où des hommes s'attellent au lavage des ustensiles. «Le chef n'aime pas que la cuisine soit encombrée, lorsqu'un récipient est vide, il est vite expédié au lavage.» À l'aide d'un tuyau à pression, l'eau gicle et les «outils» sont dégraissés, puis débactérisés, avec des produits spéciaux non agressifs. Dans une autre salle, 250 boîtes personnalisées sont préparées, les charlottes aux fraises que le chef cuisinier a préparées le jour même sont délicatement emballées dans des boîtes. Les boules de pain réalisées dès 3h du matin par le boulanger sont disposées dans de grandes boîtes.

Il est 9h30, Mme Abrika booste son équipe, vérifie les dernières retouches. Les véhicules, coffres ouverts, attendent d'être chargés ; chaque chef de labo vérifie sa marchandise. On place d'abord les boissons puis les grands bacs isothermes enfin, les boîtes. Le chauffeur allume le moteur et les voitures démarrent, à leur bord le chef qui doit donner le OK et accompagne la commande à destination. Abrika est zen, c'est bon, tout s'est déroulé comme elle l'a voulu. Elle sort des cuisines où il fait une chaleur torride, ôte sa toque et sa blouse blanche et monte à son bureau. Et c'est parti pour les préparatifs du lendemain ! ■