

Il y a 150 ans, Aristide Boucicaut entrait au Bon Marché. Il allait en faire le premier grand magasin.

Inventeur de la distribution moderne, il innove non seulement par ses méthodes mais aussi par ses principes de management.

## Au Bon Marché Au bonheur des ventes

Jacques Marseille\*



En 1852, étant parvenu à mettre de côté, avec son épouse, la somme de 50 000 francs de l'époque (soit plus de 152 400 euros), Aristide Boucicaut vient partager avec Paul Videau la copropriété du Bon Marché. A l'époque, ce magasin de la rive gauche employait douze personnes, comptait quatre rayons et réalisait un chiffre d'affaires d'environ 450 000 francs par an. 2002 marque le cent cinquantième anniversaire d'un magasin de nouveautés qui existait déjà... et qui, surtout, naîtra plus tard. Une occasion de brosser le portrait d'un homme qui a marqué de son empreinte l'histoire de la grande distribution en France et peut-être dans le monde.

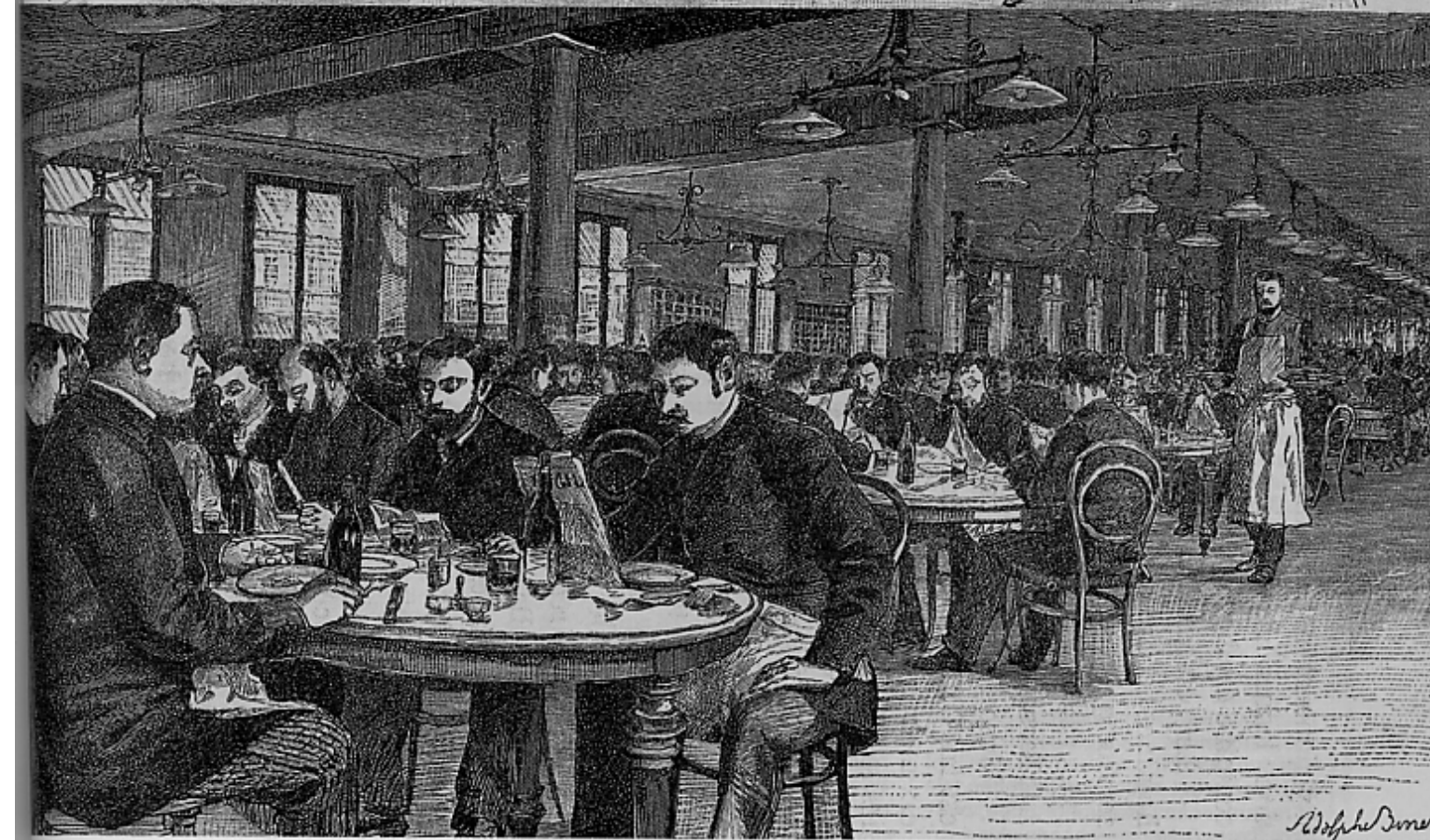
Aristide Boucicaut est né à Bellême dans le Perche, le 14 juillet 1810. La boutique paternelle, où il travaillait comme commis, était située au coin de la place qui porte aujourd'hui son nom. A 18 ans,

il prend les pas d'un marchand ambulant qui vendait des étoffes et, en 1829, s'installe à Paris. En 1834, il devient vendeur puis chef des rayons des châles au Petit Saint-Thomas, rue du Bac, un magasin de nouveautés qui s'inspire de la philosophie de Saint-Thomas d'Aquin, dont l'église toute proche porte le nom : le mariage de la foi et de la raison. Pour Simon Mannoury, le fondateur normand du Petit Saint-Thomas, la clientèle doit croire en la réussite de sa politique commerciale et avoir foi dans les dirigeants de l'établissement.

Dans un Paris où se font sentir les premiers frissons de la croissance industrielle - l'épargne des ménages passe de 62 millions de francs en 1835 à 358 millions en 1847 -, il ouvre la révolution commerciale en pratiquant une politique de bas prix, en vendant des articles très bon marché et à prix fixes affichés, en instaurant l'envoi franco de port et la vente par cor-

**Premier grand magasin spécialement construit à cet usage**, Le Bon Marché occupe une superficie de plus de 52 000 m<sup>2</sup> au sol. A droite en haut: le comptoir de la ganterie, où les clients peuvent flâner, comme dans tout le magasin. En bas: le réfectoire des employés. En 1887, ils étaient près de 1800, effectif considérable pour l'époque. Photo de gauche: Aristide Boucicaut, ou l'ascension sociale d'un commis.

\* Professeur à l'université de Paris-I Sorbonne.



respondance, en organisant des expositions temporaires, des périodes de soldes et d'occasions. Dans les galeries spacieuses à l'angle des rues du Bac et de l'Université, il a l'idée originale d'installer un âne promenant les enfants des clientes...

On ne peut rêver meilleur apprentissage pour Aristide Boucicaut qui, en 1836, épouse Marguerite Guérin, née le 3 janvier 1816 à Verjux, en Saône-et-Loire. Montée à Paris à 13 ans, elle a obtenu une place chez un blanchisseur, rue du Bac, avant de s'installer, grâce à ses économies, dans une crèmerie, un petit « bouillon-traiteur », où Aristide, qui y venait déjeuner chaque jour fera sa connaissance. De leur union naîtra, en 1839, leur seul fils, qui mourra en bas âge. C'est en 1848, à la suite de la fermeture du Petit Saint-Thomas qu'Aristide Boucicaut fait la connaissance de Paul Videau, installé à l'angle de la rue de Sèvres et de la rue du Bac, à l'enseigne du Bon

Marché Videau. En 1852, c'est donc l'association, prometteuse puisque, en dix ans Le chiffre d'affaires passe de 450 000 à 7 millions de francs, Paul Videau, effrayé par les innovations de son associé, demande à sortir de l'affaire.

31 janvier 1863, chose faite. C'est le Mortagnais Henry-François Maillard qui prête à Aristide Boucicaut le million et demi de francs dont il a besoin pour poursuivre seul sa révolution commerciale.

Ce même Maillard est un pâtissier devenu millionnaire à New York après avoir croisé la route de l'Américain Stewart qui, achetant ses marchandises aux enchères et les revendant en gros à des

**Livreurs, rue Velpeau:** Aristide Boucicaut a très tôt mis en place un service de livraison à domicile. Ci-dessous : traites pour l'achat du Bon Marché



commerçants isolés de New York ou de la campagne venus en ville pour se réapprovisionner, avait réalisé assez de bénéfices pour «faire construire en 1846 le premier magasin à plusieurs

étages spécialement conçu pour la vente à grande échelle. Lançant son magasin au moment même où s'amorce le grand boom économique du Second Empire, Aristide Boucicaut comprend la nécessité d'adapter l'architecture du bâtiment à l'élargissement de la consommation. Il met sur pied un programme de relations publiques d'une grande efficacité. Et surtout,

il pratique une politique de la main-d'œuvre particulièrement novatrice, qui démontre à quel point la politique sociale que lui inspirent ses valeurs est aussi la meilleure clef de la réussite financière. Ainsi, il permet à chaque employé de devenir progressivement second, puis chef de comptoir et plus tard gérant. Il crée à leur intention une Caisse de prévoyance alimentée chaque année par une somme prélevée sur les bénéfices nets de l'entreprise, puis une caisse de retraite qui ouvre droit à une pension après vingt ans de service dans la maison. « En instituant la caisse de prévoyance, déclare-t-il, nous avons voulu assurer à chacun de nos employés la sécurité d'un petit capital

## LES HUIT REVOLUTIONS DU COMMERCE

C'est en appliquant avec plus de bonheur et d'habileté que Stewart ou ses concurrents les méthodes acquises en grande partie durant ses années de « stage » au Petit Saint-Thomas qu'Aristide Boucicaut doit sa fortune. Pour cela, il développe huit innovations qui marquent le passage à la distribution moderne.

**Entrée libre.** La clientèle peut flâner et regarder sans être importunée.

**Prix fixes.** On ne marchandait plus.

**Vente à petits bénéfices.** En réduisant la marge bénéficiaire sur chaque produit à 13 % contre 50 % pratiqués à l'époque par les boutiques), le Bon Marché multiplie la masse et le roulement des ventes.

**Acceptation des rendus.** Boucicaut invente le terme « garantie de qualité ».

**Multiplication des produits exposés.** La clientèle, qui ne trouve pas ce qu'elle est venue chercher, finit par découvrir dans les rayons voisins un marchan-

dise qu'elle n'avait pas l'intention d'acheter en entrant.

**Service de livraison à domicile.** On livre gratuitement par chemin de fer toute commande de plus de 25 francs.

**Vente par correspondance.** Edition du premier catalogue de VPC.

**Magasin à vivre.** Une bibliothèque est mise à la disposition des clients, où ils peuvent lire les journaux et faire leur courrier. Un buffet leur offre gratuitement gâteaux et rafraîchissements,

