



Communiqué de presse

Bondoufle, le 4 mai 2021

## **Les Mousquetaires lancent la première étape de leur nouveau concept bricolage avec NEC, « Nouvelle Expérience Client », au Bricorama d'Orgeval (78)**

**ITM Équipement de la Maison, le pôle Équipement de la Maison du Groupement Les Mousquetaires, se réinvente avec son nouveau concept NEC, « Nouvelle Expérience Client », qui sera déployé sur trois formats (grand format, cœur de parc, proxi). Ce concept omnicanal propose une nouvelle offre orientée « projets » des clients, avec de nouveaux services et des solutions innovantes, adaptés à chaque zone de chalandise. L'ambition des Mousquetaires : inspirer, guider et accompagner chaque client dans la réussite de son projet d'amélioration de l'habitat.**

**ITM Équipement de la Maison lance la première étape de son concept NEC « Nouvelle Expérience Client »** Premier réseau de proximité et d'indépendants et troisième acteur du marché du bricolage en France, ITM Équipement de la Maison lance son concept NEC, « Nouvelle Expérience Client ». Ce concept omnicanal, avec de nouveaux services innovants et axé sur l'accompagnement personnalisé, a pour ambition d'inspirer, de guider et d'accompagner les clients vers la réussite de leurs projets. Le concept NEC se déclinera en plusieurs formats et redéfinit le positionnement des enseignes Bricorama et Bricomarché, en réponse aux nouvelles attentes des consommateurs.

Le point de vente « grand format », à l'image du Bricorama d'Orgeval (78), cible principalement les « clients à projets », tandis que le format « cœur de parc », avec l'enseigne Bricomarché, a été pensé pour répondre à l'ensemble des besoins des clients pour l'entretien et l'aménagement de leur habitat. *« Le projet NEC est à la fois un projet centré sur nos clients et l'aboutissement de l'intégration de Bricorama depuis 2018. Le grand format NEC a été pensé pour inspirer et accompagner de A à Z les clients dans leur projet d'amélioration de l'habitat, alors que le format cœur de parc est plus axé sur l'entretien avec des univers jardin, aménagement extérieur et peinture forts. Le premier Bricorama NEC, situé à Orgeval (78), est notre prototype du grand format. Les prototypes NEC cœur de parc et proxi seront, eux, dévoilés dans quelques mois »*, confie Laurent Pussat, Président d'ITM Équipement de la Maison et chef d'entreprise Bricomarché dans le Loiret.

La volonté de différenciation est également affirmée par le travail identitaire engagé au Bricorama d'Orgeval (78), sur la façade du magasin et dans l'univers graphique intérieur. Les marqueurs forts des enseignes sont conservés et modernisés, par exemple avec les couleurs jaune et noir accentuées pour proposer aux clients une expérience chaleureuse et rassurante.

### **Bricorama Orgeval (78) : une offre nouvelle pour accompagner la réussite du projet du client**

Afin de répondre aux attentes des clients qui veulent désormais trouver en un même lieu l'inspiration, les conseils, l'accompagnement, les produits et les services, le Bricorama d'Orgeval (78) se dote aujourd'hui du concept NEC adapté aux grands formats. Équipé d'une surface couverte chauffée de 6 700 m<sup>2</sup> et d'une surface totale de 9 450 m<sup>2</sup>, le Bricorama d'Orgeval connaît aujourd'hui une réelle transformation, visible dès la façade du magasin puis, en déclinaison, tout au long du parcours d'achat du client avec des marqueurs forts pour chaque univers. Le tout, avec une offre de services inédite.



L'accueil du point de vente est désormais un « point service » qui présente l'offre élargie de services (click & collect, livraison à domicile, pose à domicile, ateliers de bricolage, coaching à domicile, location de véhicules, etc.). Parmi les innovations du concept, un conseiller « guide » à l'entrée oriente le client selon son projet et un espace « QG » offre aux clients un accompagnement personnalisé et omnicanal (projet en 3D, conseils pour une consommation responsable, tables d'inspiration, écrans de recherche, etc.) permettant de faciliter le parcours d'achat et de le rendre efficace.

*« Avec le nouveau concept NEC grand format, tout a été pensé pour que le client trouve tous les produits – avec près de 60 000 références disponibles – et tous les services nécessaires à la réalisation et la réussite de son projet. Bricorama Orgeval propose des showrooms, des espaces projets, des partenariats avec des artisans et plateformes comme Yoojo, anciennement Youpjob, un espace dédié au partage des savoir-faire qui s'appelle La Fabrique, de la décoration sur-mesure ou encore un accompagnement sur des projets de rénovation énergétique avec notre partenaire Cosynergy »,* précise Olivier Goujard, chef d'entreprise Bricorama dans le Cher, en charge du concept NEC.

Autres marqueurs forts de l'engagement de l'enseigne en réponse aux nouvelles attentes du consommateur : la création d'un espace « occasions ». Coconstruit avec l'Association ENVIE, association qui travaille sur la seconde vie des produits, cet espace propose aux clients d'apporter des outils qui ne fonctionnent plus ou pas bien. L'association les remet en état de marche, et ils sont revendus sous forme de produits d'occasion au sein même du magasin. En parallèle, ENVIE emploie des personnes en marge de l'emploi, favorisant la réinsertion sociale. Ce partenariat permet à l'enseigne de proposer un service aujourd'hui inédit en GSB.

### **Une équipe de 74 collaborateurs au service des clients, de leur réussite et de leurs nouvelles attentes**

Puisque de nombreux bricoleurs amateurs abandonnent leur projet de rénovation, l'accompagnement humain est devenu plus qu'une nécessité. C'est pourquoi l'équipe de 74 collaborateurs du Bricorama d'Orgeval est au cœur de cette nouvelle expérience client. L'accompagnement global et personnalisé des clients conduit à la création de nouveaux rôles pour chaque collaborateur : le guide qui accueille et oriente le client selon son projet, le gestionnaire de projet, le responsable des services ou encore les experts métiers dans chaque univers. Ces univers ont d'ailleurs été repensés, toujours dans cette volonté de placer l'humain au centre : le rayon jardin devient « le jardinier », le rayon menuiseries devient « le menuisier », etc.

*« Le nouveau concept induit pour nos collaborateurs une montée en compétences, de la polyvalence et de nouveaux rôles. Nous avons recruté 17 collaborateurs et nous formons nos équipes à la nouvelle organisation et aux nouveaux métiers »,* ajoute Olivier Goujard. Acteur de proximité, les enseignes de bricolage des Mousquetaires tiennent à cet ADN : *« L'inspiration, la convivialité, les services et les échanges avec nos conseillers sont au cœur de notre stratégie. Nous restons une enseigne de proximité, proche de nos clients et de nos collaborateurs »*. Le nouveau concept répond aux nouveaux modes de consommation des clients qui ont à la fois besoin de proximité et d'omnicanalité.

L'omnicanalité occupe en effet une place importante dans ce nouveau concept. Elle s'illustre avec la mise à disposition d'outils qui permettent au client, à n'importe quel moment, de se projeter depuis son canapé dans le magasin. Les vendeurs seront équipés de mobiles et pourront poursuivre la relation avec le client. C'est aussi, par exemple, la possibilité de payer sans couture directement dans le rayon puis d'aller chercher le produit à la zone d'enlèvement. Un espace click and collect est également présent pour faciliter la transaction du e-commerce au magasin.



**BRICO** MARCHÉ



**À propos d'ITM Équipement de la Maison - Bricomarché, Brico Cash et Bricorama**

*Bricomarché, Brico Cash et Bricorama sont les enseignes du Groupement Les Mousquetaires dédiées à l'équipement de la maison. Elles comptent plus de 850 points de vente en Europe – dont 679 Bricomarché, 43 Brico Cash et 142 Bricorama. En France, les trois enseignes de bricolage des Mousquetaires représentent le premier réseau d'indépendants avec plus de 15 % de parts de marché et un magasin de bricolage sur trois. Brico Cash est un format dédié aux professionnels et bricoleurs avertis, et se décline en 2 formats. Les autres enseignes du Groupement Les Mousquetaires sont : Intermarché et Netto (alimentaire), Roady et Rapid Pare-Brise (mobilité). Pour en savoir plus : [@Bricomarche\\_Fr](#) - [Espace journaliste](#) - [@mousquetairesfr](#)*

**Contacts Presse : SOURCE RP**

Charlotte Rabilloud - 06 62 03 28 34 / 01 85 78 66 32 - [charlotte@source-rp.com](mailto:charlotte@source-rp.com)  
Michelle Kamar - 06 09 24 42 42 / 01 85 78 66 31 - [michelle@source-rp.com](mailto:michelle@source-rp.com)