



Communiqué de presse
Paris, le 21 mars 2023

**En 2023, PUM renforce ses engagements
en faveur de la gestion responsable de l'eau
et vise l'ultra satisfaction de ses clients grâce à un parcours client omnicanal
optimisé, des collaborateurs ultra formés et une logistique réorganisée.**

En forte croissance, PUM prend appui sur ses fondamentaux pour conforter son positionnement de négoce-partenaire des professionnels du Bâtiment et des Travaux Publics et augmenter un taux de satisfaction clients déjà très élevé.

Un maillage en expansion régulière sur tout le territoire

Sur la lancée des 15 rénovations de libre-service, 2 déménagements d'agence et 2 ouvertures en 2022, PUM intensifie le développement de son réseau en 2023 avec un programme de 15 nouvelles rénovations de libre-service, 6 déménagements et 3 ouvertures cette année.

Trois nouveaux concepts d'agences pour encore mieux accueillir les clients

Cet investissement massif dans le réseau de points de vente PUM passe aussi par le lancement de nouveaux concepts d'agence tels S@ni+ (offre sanitaire étendue disponible à J+1), PUM Scan (scanettes mises à disposition des Clients pour un acte d'achat rapide et autonome) et Retrait express (commande préparée à l'avance et mis à disposition dans une zone dédiée). Pensés pour simplifier la vie des clients, les outils digitaux se sont développés au sein de l'enseigne pour atteindre un parcours réellement omnicanal et « sans couture ».

Une logistique réorganisée pour plus d'efficacité

PUM lance un plan logistique d'envergure sur les 5 plus grosses agglomérations françaises. Outre sa plateforme logistique d'Ouarville (28) destinée à servir le Nord de la France, PUM se dotera en 2024 d'une deuxième plateforme, implantée à Marseille. Ces plateformes régionales seront complétées à horizon 2025 par des Centres de Livraison Interne sur Paris, Bordeaux, Lyon, Marseille et Toulouse. Le coup d'envoi du nouveau schéma logistique sera donné à Bordeaux à l'automne 2023. Avec une offre disponible en livraison dès le lendemain multipliée par 3, cette réorganisation de la logistique poursuit un triple objectif :

- toujours mieux répondre aux attentes de ses clients
- exploiter son potentiel de croissance dans les grandes villes
- libérer du temps à ses collaborateurs en agence pour toujours mieux accueillir les clients et accompagner le développement de leurs équipes.

Des nouveaux clients encore mieux accueillis grâce à la cellule PUM&Vous

Pour poser les bases d'une relation de proximité forte avec ses nouveaux clients et les aider à profiter au maximum de ses offres et services, PUM a mis en place une cellule de support client basée à Reims, chargée de prendre contact par téléphone avec chaque nouveau client dans les 48 heures suivant la création de son compte. Cette première prise de contact a pour but d'identifier les attentes et besoins spécifiques des nouveaux clients, de garantir la pertinence de leurs informations, et de s'assurer d'un parcours client optimal.

Les collaborateurs, spécialement formés sur les gammes de produits, la logistique ou encore le fonctionnement des agences sont en mesure d'assurer une prise en charge qualitative et personnalisée de chacun des nouveaux clients.

En 2022, plus de 80 000 comptes ont été facturés, soit 15 000 de plus en seulement quatre ans, notamment grâce au site mypum.fr.

Des collaborateurs ultra formés grâce à l'école de formation interne MyPUM Campus

En 2022, année de lancement de l'école de formation interne MyPUM Campus, 620 collaborateurs, soit quasiment 1 sur 2, ont bénéficié d'une ou plusieurs des 12 formations disponibles, représentant plus de 8 000 heures de formation dispensées. En 2023, le nombre de formations - en distanciel et présentiel – et de collaborateurs qui bénéficieront d'une formation sera multiplié par deux.

Les parcours de formation dont la création a mobilisé 50 collaborateurs (partage d'expérience, nouvelles attentes...) s'enrichissent notamment de tutos permettant aux collaborateurs de se former en mode e-learning, à leur convenance.

« Pour accompagner nos collaborateurs dans leur montée en compétences, comme nous y sommes engagés dans le cadre de notre programme PURE, nous cherchons en permanence à développer et déployer des formations utiles à nos collaborateurs, qui les font progresser et leur permettent de s'épanouir dans leur poste, car nous sommes convaincus que la satisfaction de nos collaborateurs est également clé pour nos clients. », précise Sibylle Daunis-Opfermann, Directrice Générale de PUM.

Dans le cadre de son programme PURE « Pour Un Réseau Engagé », PUM confirme ses engagements RSE avec l'ambition de faire passer toutes les parties prenantes concernées par la gestion responsable et durable de l'eau : de la prise de conscience à l'action.

Alors que l'eau est une ressource naturelle fragile, et de plus en plus rare, il devient capital de segmenter les usages pour trouver des réponses adaptées à chaque situation. Participer à la protection de l'environnement et de la biodiversité passe par la gestion de débordement des réseaux en cas d'orage, mais aussi le réemploi des eaux dans la maison en passant par la récupération et le stockage des eaux de pluie. Favoriser une gestion durable et intégrée des eaux pluviales est l'un des engagements structurants de PUM dans le cadre de son programme RSE « PURE ».

« En tant que spécialiste dans la fourniture d'équipements pour tous les réseaux enterrés, nous sommes particulièrement attentifs au sujet crucial de l'eau et travaillons main dans la main avec nos partenaires pour développer des solutions innovantes en faveur de la récupération, de la gestion et du réemploi des eaux pluviales. » précise Sibylle Daunis-Opfermann.

Un effort résolu d'innovation avec les partenaires de PUM et les start-ups innovantes, comme par exemple le lancement d'AQUA'PUM, un aquatextile dédié aux places de stationnement perméables.

Pour contribuer à une gestion toujours plus responsable et durable de l'eau, et en lien avec les ambitions de la loi Climat & Résilience, PUM a élargi son offre d'aquatextiles. Ainsi, après la mise sur le marché de l'aquatextile GeoClean®, destiné aux contraintes lourdes de dépollution, PUM a lancé en début d'année son propre aquatextile.

Baptisé AQUA'PUM, sa membrane bicouche est capable d'absorber chaque année l'équivalent d'un carter d'huile par place de parking en captant 99,9 % des molécules d'hydrocarbures grâce à un système de micro-organisme bactérien innovant. Répondant à la double nécessité de stabiliser les sols et de traiter l'eau de pluie au plus près de son point de chute, cet écosystème qui ne s'active qu'en

présence d'hydrocarbure, a une durée de vie d'au moins 50 ans et ne nécessite aucun entretien ni de changement dans le mode opératoire.

Une sensibilisation des élus des collectivités locales aux solutions de gestion responsable de l'eau

Un groupe de travail est actuellement en train d'élaborer un plan d'actions visant à déployer une campagne de sensibilisation des élus aux enjeux de la gestion responsable de l'eau. L'objectif : faire de l'eau pluviale un atout environnemental. Le mandat donné au groupe de travail : plaider en faveur de la généralisation du stockage et du réemploi de l'eau de pluie sachant que sur les milliards de m³ d'eau qui tombent du ciel, 60 % s'évaporent à un moment ou à un autre, avant de réussir à rejoindre les nappes phréatiques ou les rivières.

Un plaidoyer pour faire bouger les normes et règles en vigueur :

- le réemploi des eaux usées ;
- l'obligation de la récupération et du réemploi de l'eau de pluie à la parcelle ;
- l'affirmation d'une vraie politique volontariste concernant les alternatives au 100% eau potable

A propos de PUM

Enseigne de Saint-Gobain Distribution Bâtiment France depuis 2004, PUM propose des services et des solutions innovantes en matériaux de synthèse aux entreprises du Bâtiment et des Travaux Publics. Réseau spécialisé de 211 points de vente, présent partout en France, PUM est le négoce-partenaire de plus de 80000 clients professionnels qui savent pouvoir compter sur les conseils de ses équipes ultra-formées et la disponibilité de plus de 20000 références au catalogue.

www.mypum.fr



À propos de Saint-Gobain Distribution Bâtiment France

Saint-Gobain Distribution Bâtiment France (SGDB France), filiale du Groupe Saint-Gobain, est le premier distributeur de matériaux de construction en France, au service des professionnels et de ceux qui s'investissent dans l'amélioration de leur habitat. Ses principales enseignes sont POINT.P, Cedeo, Asturienne, PUM, SFIC, La Plateforme du Bâtiment, Dispano, Panofrance, CLIM+ et CDL Elec. Grâce à ces dernières, Saint-Gobain Distribution Bâtiment France dispose d'un réseau de plus de 2 000 points de vente à travers l'hexagone.

Pour compléter son offre, SGDB France a lancé La Maison Saint-Gobain (lamaisonsaintgobain.fr), une plateforme d'inspiration, de conseils et de services pour accompagner les particuliers de A à Z dans leurs projets d'aménagement et de rénovation pour un habitat plus confortable, plus sain et plus responsable.

carrieres.sgdb-France.fr  @SgdbFrance

