

Brico Dépôt ouvre un nouveau dépôt à Pontivy offrant une expérience client optimisée

Acteur majeur du marché du bricolage proposant une offre de qualité à prix discount, Brico Dépôt poursuit sa modernisation en ouvrant, ce vendredi, un tout nouveau dépôt dans le Morbihan. Offrant un format plus compact que celui habituellement proposé et mettant l'accent sur un parcours client optimisé, ce nouveau modèle est désormais proposé aux habitants de Pontivy. Déjà testé à Cahors depuis juin 2023 et à Vierzon depuis janvier 2024, ce concept s'appuie sur des espaces dédiés, ainsi que des innovations et services permettant de simplifier les parcours clients et collaborateurs.

Des parcours clients et collaborateurs optimisés

Pour accompagner ses clients et fluidifier l'expérience en dépôt, Brico Dépôt met l'accent sur l'optimisation des parcours clients et collaborateurs. Le format de dépôt de Pontivy se compose ainsi de trois zones dédiées :

- **Le dépôt**, où le client retrouve l'ensemble des petits produits en libre-service (électricité, plomberie, quincaillerie, éclairage et petit outillage), et les produits volumineux en exposition (cuisine, salle de bain, aménagement, bâti, menuiserie), un espace projets et une machine à teinter.
- **La zone de retrait des produits**, où les collaborateurs préparent les commandes et le client retire ses produits volumineux, tels que les produits de réalisation des projets cuisine, salle de bain et dressing. C'est également dans cette zone que les clients retrouvent le SAV, ainsi que les services tels que la location de camionnettes et la livraison grue¹.
- **La cour des matériaux**, où les clients peuvent retirer avec leur voiture les produits du bâti qui ont été choisis et payés dans le dépôt.

Tout au long du parcours, les collaborateurs accompagnent les clients pour les guider et les conseiller. À cela s'ajoutent de nouveaux services innovants propres au nouveau format, parmi lesquels un standard digital, disponible en externe pour les clients et en interne pour les collaborateurs, permettant une meilleure fluidité dans les échanges. L'ensemble du dépôt bénéficie également d'étiquettes électroniques : ainsi, lors d'une préparation de commande, l'étiquette clignote sur le produit suivant pour optimiser le délai de préparation des collaborateurs. Les bornes digitales sont également une nouveauté facilitant les achats volumineux.

Un nouveau modèle de dépôt en lien avec la stratégie de modernisation de l'enseigne

Brico Dépôt, qui a opéré une modernisation depuis 4 ans, présente ce nouveau format de dépôt dans une démarche de test&learn. Sur une surface intérieure de moins de 1000m², les clients retrouvent la quasi-totalité de la gamme de Brico Dépôt en quantité chantier, le reste des produits étant disponible sur commande.

L'implantation de trois zones distinctes rend l'expérience client plus facile, ces derniers n'ayant pas à parcourir le dépôt en transportant des matériaux volumineux et lourds. Ces produits pourront par ailleurs être directement chargés dans leurs véhicules par les collaborateurs de l'enseigne.

L'une des grandes forces de ce modèle est également la polyvalence des 25 collaborateurs (en plus du directeur), recrutés en local avec l'aide de Pôle Emploi. Ils ont reçu une formation de cinq semaines avant l'ouverture, ainsi qu'un accompagnement dédié sur la partie projet.

Enfin, en lien avec les engagements de l'enseigne en faveur de l'environnement, le dépôt met en œuvre plusieurs initiatives pour réduire sa consommation d'énergie. Cela inclut notamment l'installation d'un éclairage « full LED » et d'une pompe à chaleur pour le chauffage et la climatisation. Un revêtement de sol drainant a également été mis en place sur la majorité des places de parking disponibles. Par ailleurs, le dépôt envisage de s'équiper de bornes électriques dans les prochains mois.

¹ Brico Dépôt met à la disposition de ses clients un service de livraison par camion grue afin d'assurer le transport de produits spécifiques.



Brico Dépôt Pontivy – 41 rue Jean Moulin, 56300 Pontivy

A propos de Brico Dépôt

Brico Dépôt est une enseigne de bricolage qui compte en France 123 dépôts et 3 petits formats. Plus de 8000 collègues passionnés accompagnent les particuliers et les professionnels qui recherchent une expérience simple et efficace avec de la qualité, du prix et des produits en quantité « chantier ».

Brico Dépôt fait partie du Groupe Kingfisher, entreprise internationale d'amélioration de la maison qui exploite plus de 2000 magasins dans 8 pays en Europe. Ses principales enseignes sont B&Q, Castorama, Brico Dépôt, Koçtas et Screwfix. <http://www.bricodepot.fr>