



En 2022, Espace Emeraude réorganise ses ateliers SAV et poursuit son engagement vers la réparabilité

ESPACE EMERAUDE EN CHIFFRES

42 ans

79 points de vente dans toute la France

18 magasins intégrés

61 magasins d'adhérents

50 salariés au siège du Groupe (Les Ponts de Cé)

1 500 salariés dans les magasins intégrés et affiliés

278 millions d'€ de CA cumulé

2,2 millions de visiteurs web depuis janvier 2021

500 fournisseurs

Créée en 1980 par Claude Batardière dans le Maine-et-Loire (49), l'enseigne familiale Espace Emeraude maille aujourd'hui le territoire français avec un réseau de 79 magasins, dont 18 intégrés. En 2021, l'enseigne a entamé une petite révolution sur son marché, avec comme fer de lance, la lutte contre l'obsolescence et le déréférencement des produits non réparables. En 2022, Espace Emeraude renforce son leadership et franchit une nouvelle étape dans son engagement pour la réparabilité. Entre le développement de nouveaux services et la réorganisation des ateliers de réparation, Espace Emeraude met le cap sur 2032.

Mettre les collaborateurs de terrain et les clients au cœur du processus et développer des services propres à Espace Emeraude

En 2021, Espace Emeraude a entamé une petite révolution sur son marché en poursuivant et accentuant ses actions autour de la durabilité et sa lutte contre l'obsolescence programmée. Entre déréférencement de produits non réparables et intégration de nouvelles marques pour enrichir son offre responsable, l'enseigne poursuit également son chemin vers la phygitalisation* de l'expérience client, avec le développement de son site e-commerce et une technologie de marketplace adaptée aux magasins, pour mettre en avant des gammes locales. Pour renforcer sa place de leader sur son marché, le groupe innove dans ses ateliers SAV et investit, de 2021 à 2023, 1 million d'euros dans la conversion d'ateliers et de magasins intégrés au nouveau concept, plus accueillant et adapté au service client à destination des professionnels. « Le nouveau concept de magasin se met en place au fur et à mesure, récemment à Clisson (Loire-Atlantique), Saint-Léger-Sous-Cholet (Maine-et-Loire) ou à Dannemarie (Haut-Rhin), par le biais des créations ou à travers des opérations de remodeling, entraînant en règle générale des progressions de chiffre d'affaires de l'ordre de 15 % » indique Jean-Marc HUPÉ, Directeur Général du groupe. Une nouvelle approche mettant les collaborateurs de terrain

et les clients au cœur du processus permet d'imaginer et de développer des services propres à Espace Emeraude, tels que l'Atelier 2.30, centré sur la satisfaction et la qualité du service client (particuliers et professionnels). Pour oeuvrer à son développement, les équipes terrain et magasin d'Espace Emeraude ont rencontré plus de 70 clients, professionnels et particuliers, à travers plusieurs groupes de travail, pour mieux connaître leurs expériences sur l'accueil SAV. Cette approche est développée grâce à l'accompagnement de l'agence nantaise 6°Designers, qui fonde la conception et l'innovation sur l'expérience utilisateur. D'autres services sont en cours de mise au point et seront rendus publics au 2^{ème} semestre 2022.

* contraction de Physique et Digital.



Jean-Marc HUPÉ, Directeur Général d'Espace Emeraude

« Olyslager », un service expert accessible par Espace Emeraude

Si l'enseigne a engagé un chantier de fond sur l'organisation de son concept, elle compte bien continuer à miser sur des partenariats durables et à long terme avec ses fournisseurs. « Nous percevons nos collaborations avec nos fournisseurs comme des relations de confiance et de longue durée. Nous sommes dans une vraie logique de partenariat, où nous construisons ensemble des services et des offres » explique Marc VANDELDE, directeur des achats Espace Emeraude. Pour l'enseigne, les fournisseurs sont de véritables partenaires et les relations qu'ils nouent avec eux ont pour vocation de faire évoluer leurs offres clients et d'en créer de nouvelles, toujours à l'affût des tendances du marché, des technologies, évolutions digitales, éco-

nomiques et environnementales. C'est le cas de sa collaboration avec Unil Opal, entreprise familiale française spécialisée dans la fabrication d'huiles de moteurs, lubrifiants et graisses industrielles pour les professionnels de l'automobile et de l'industrie. Le service permet, en magasin ou directement via le site web d'Espace Emeraude, de trouver rapidement les huiles adaptées à la référence de la machine, pour les freins, moteur, refroidissement... « une information souvent compliquée à trouver, surtout si c'est une vieille machine » précise Serge MARTIN, adhérent à Noyal-Pontivy.

espace-emeraude.com/trouvez-votre-huile

.../...

Renforcer les liens avec les fournisseurs et les collaborateurs

Les 19 et 20 janvier derniers, Espace Emeraude a organisé son salon biannuel dédié aux univers de la maison, pour les fournisseurs, adhérents, directeurs de magasins et chefs de rayon du réseau national. « *Il était important pour nous de maintenir le salon, malgré le contexte sanitaire, pour retisser les liens entre les magasins et les fournisseurs après une version digitale en 2021. Ils ont joué le jeu et ont répondu présent.* » souligne Jean-Marc HUPÉ. « *Sur les 108 fournisseurs inscrits, 103 ont répondu présents et 80% des magasins ont fait le déplacement.* ». L'occasion pour l'enseigne d'exposer sa conduite et ses ambitions pour l'année et de décerner des trophées, pour récompenser les fournisseurs sur des thématiques précises, liées à l'expertise, à l'innovation et à la durabilité. Le comité de pilotage du groupe a remis au spécialiste des équipements de construction Fischer France la trophée du fournisseur remarquable, en reconnaissance du partenariat avec l'enseigne pour ses solutions innovantes et ses produits Ecolabel.



Les produits récompensés

- **Le choix expert** - King Tony France, pour sa clé à choc 3/4 silencieuse, en alliage de magnésium, pouvant absorber 16 fois plus de chocs et de vibrations que l'aluminium.
- **Le choix innovant** - YANTEC - XanLite, pour son projecteur caméra connectée, équipé d'une caméra robotisée haute définition, d'un système d'alarme et de haut-parleur.
- **Le choix durable** - Home Pratik, pour son produit Cotonwool Flex 25, un panneau isolant biosourcé constitué de laine de coton recyclé (jean recyclé à 85 %).

ZOOM SUR ESPACE EMERAUDE

.....

l'enseigne familiale, créée en 1980 dans le Maine-et-Loire (49), compte aujourd'hui 79 magasins dans toute la France et s'adresse à une clientèle de particuliers et de professionnels comme les agriculteurs, les collectivités territoriales, les professionnels des espaces verts et les artisans du bâtiment.

Direction générale
Jean-Marc HUPÉ

Présidence du groupe
Christophe et Richard
BATARDIÈRE

Créer des vocations en partenariat avec l'association « L'Outil en main »

En janvier 2022, Espace Emeraude a signé un partenariat avec « L'Outil en main », association d'utilité publique qui, depuis 1987, a pour vocation d'initier des jeunes âgés de 9 à 14 ans, aux métiers manuels, avec des bénévoles de métier, dans de véritables ateliers. « *Nos valeurs communes de transmission et de partage facilitent ces partenariats. Ensemble, nous souhaitons défendre les métiers manuels, parfois dénigrés et transmettre notre savoir-faire.* » souligne Hélène GOUDET, responsable marketing opérationnel. L'enseigne a remis un chèque de 2 000 € à l'atelier des métiers du jardinage géré par l'association à Angers, qui permettra d'outiller le lieu et les formations autour du jardinage qui y sont données. Les adhérents ont également été sensibilisés aux enjeux de transmission et de valorisation de la filière et peuvent se rapprocher de son réseau de 235 associations régionales « L'Outil en main ». « *60 % de nos adhérents ont une structure à moins de 20 km de chez eux et parfois collaborent déjà avec eux. Notre ambition est d'étendre ces partenariats, au niveau national.* » L'association opère auprès de plus de 3 400 enfants et comptabilise plus de 5 000 adhérents bénévoles.



espace-meraude.com