



INDUSTRIE&SERVICES

marketing

B'dom s'attaque à la fracture numérique

STRATÉGIE

La filiale de Boulanger élargit la palette de ses services à la personne pour lever le verrou à l'utilisation des objets connectés.

Valérie Leboucq
@vleboucq

Près d'un Français sur deux a renoncé à acheter un objet connecté de peur de ne pas savoir l'utiliser. C'est à partir de ce constat, conforté par un récent sondage Opinion Way, réalisé pour B' dom, que cette filiale de Boulanger a décidé d'étoffer son offre de services à la personne. Centré sur l'informatique et le multimédia au départ, B'dom a fait de la maison connectée son nouveau cheval de bataille.

Vaste chantier. Montres et téléphones connectés, alarme et boîtier pour ouvrir à distance les volets de la maison, piloter son chauffage... De plus en plus, les machines sont censées nous faciliter la vie. « A condition de savoir les utiliser », remarque la directrice générale de B' dom, Gaële Wuilmet. Elle souligne aussi que la « réticence vis-à-vis de la technologie » ne concerne pas que les plus de 60 ans. Un des services les plus demandés à nos

techniciens, c'est d'abord de l'aide pour faire mieux fonctionner le Wi-Fi de la maison, ou mieux utiliser les capacités de son smartphone ! Et la difficulté, c'est que l'on ne sait pas à qui s'adresser. Les vendeurs d'équipement ne proposent pas de réel accompagnement au-delà de la simple mise en route. Après, c'est à chacun de se débrouiller pour trouver la bonne personne qui pourra les aider en cas de problème », ajoute cette ancienne d'Amazon.

B'dom veut combler ce vide et proposer ses services à domicile à la manière des « conciergeries » de l'hôtellerie de luxe ou de celles qui se développent au sein des grands groupes. Elles offrent à leurs personnels une large palette de prestations qui les déchargent des contingences matérielles, allant de la baby-sitter au dépôt des vêtements chez le teinturier, et bien sûr l'assistance multimédias. Ce que propose aussi Parnasse, la conciergerie d'Orange.

1 SÉCURISATION DU DOMICILE

Lancée en 2006 dans le sillage

de la loi Borloo et de son dispositif de déductions fiscales pour les particuliers et accessible dans les 125 magasins Boulanger



ger de France, B'dom s'est d'abord consacré aux « primo-accédants » à l'informatique ainsi qu'à ceux qui passent d'un IOS à l'autre, PC/Apple ou l'inverse. « Ces questions ne représentent plus que la moitié de nos interventions », explique Gaële Wuilmet. La maison connectée et l'Internet des objets montent en puissance. « Nest y est pour beaucoup », dit-elle encore, « nous en posons trois par jour ». Très porteur, tout ce qui améliore la sécurisation du domicile : 15 % des prestations B'dom cette année contre seulement 2 % en 2014. « Au-delà des alarmes, on installe de plus en plus des caméras à reconnaissance faciale. Les gens veulent contrôler qui entre chez eux », relève la dirigeante.

2 AU-DELÀ DU GROUPE MULLIEZ

B'dom, qui a conclu des partenariats avec les autres sociétés du groupe Mulliez, comme Leroy

Merlin ou Lokeo, le loueur d'équipements ménagers et multimédias, a élargi sa clientèle à l'ensemble des acteurs de la maison connectée. Somfy, Legrand, MyFox, Netatmo, ainsi qu'aux start-up de la French Tech. Désormais certifiée par Microsoft et Apple, l'entreprise est également partenaire de La Poste pour le concours French IOT. Ses tarifs vont de 49 euros la demi-heure, pour une intervention à distance par téléphone, à 109 euros pour une heure (déplacement compris) et 149 pour une 1h30. La PME, qui emploie directement une équipe de 75 techniciens, fait en outre appel à 200 sous-traitants qu'elle forme à l'intervention à domicile.

3 AUTRES SERVICES CONCIERGERIE

Si B'dom est focalisé sur le

multimédia et la maison connectée, sa maison mère, Boulanger a aussi décidé d'étendre ses services conciergerie : travaux ménagers, cours de cuisine, petites réparations, etc.) Lancée pour l'ouverture de son premier magasin parisien (près de la Madeleine), cette offre va s'étendre à ceux de Beaugrenelle et du boulevard Mac Donald, où Boulanger s'installera cet été, à proximité du « cargo » un des gros incubateurs de start-up parisiens. ■



A l'image de Nest, tout ce qui améliore la sécurisation du domicile est très porteur : 15 % des prestations B'dom cette année, contre seulement 2 % en 2014. Photo Nest