

Brainbox, votre guide idéal pour le « Do It Yourself »



Electricité, domotique, chauffage, sanitaires, ventilation : faites-le vous-même, c'est tellement plus économique et motivant ! Pour la construction ou la rénovation d'habitations, la PME namuroise développe cette formule depuis plus de quarante ans déjà, en proposant des kits pleins de bon sens et créativité.



Philippe Fondu (au centre), patron de Brainbox

Face à la hausse exponentielle du coût des matériaux de construction, le « Do It Yourself » (DIY) est en plein boom. La formule, qui consiste à réaliser soi-même des installations (sanitaires, chauffage, électricité...), est celle que l'entreprise namuroise Brainbox développe avec succès depuis plus de quarante ans. Imagination et bon sens au pouvoir !

Philippe Fondu, vous êtes le patron de Brainbox. L'innovation est le fil conducteur de votre entreprise depuis de longues années.

« C'est en effet un mot-clé, au cœur de toutes nos actions depuis la création de l'entreprise. Les petites graines ont été plantées en 1979 par mon père, Jean-René. Cette année-là, il a créé un concept totalement novateur : une installation électrique à placer soi-même. L'objectif poursuivi était de proposer à tous les particuliers, sans connaissances techniques spécifiques, un système électrique complet, vendu dans un coffret prêt à l'emploi. Mon père y avait intégré un télérupteur, dispositif d'alimentation qui n'était jusqu'alors utilisé que dans le monde industriel. Brainbox a été le premier à le proposer aux particuliers, une innovation aujourd'hui adoptée par toutes les grandes marques. »

Décrivez-nous Brainbox 2022 en quelques traits forts.

« Brainbox est une société profondément familiale, qui a toujours eu pour mission d'apporter des solutions aux projets de nos quelque 20.000 clients et de les mener à bien, en offrant innovation, technique, qualité des produits et du service. Les mots-clés ? Projet calibré, excellence et innovation. »

A qui vous adressez-vous ?

« Notre clientèle est très diversifiée, peu importe sa formation préalable pourvu qu'on soit un minimum bricoleur. C'est la condition sine qua non : disposer d'un minimum de connaissances techniques permettant de manier une foreuse ou une disqueuse et, surtout, de comprendre la logique d'une installation. Pour la technique du système proprement dit, c'est Brainbox qui apporte les solutions, donc pas de crainte de ce côté. »

Prenons un exemple concret : un client s'attaque à la rénovation complète de son habitation, que pouvez-vous faire pour lui ?

« Un de nos représentants va d'abord se rendre chez lui, pour s'imprégner du contexte global du chantier, pour envisager les meilleures solutions en fonction du budget,

des réalités de vie du client. Installation électrique classique ou intelligente ? Pompe à chaleur ou chaudière plus traditionnelle ? Circuit d'eau de pluie ou d'eau de ville ? On évalue ensemble les diverses options, le matériel est ensuite commandé et livré dans un délai de 2-3 jours. Le conseiller Brainbox est à nouveau présent au moment de la livraison, il effectue alors un check-up complet, en moins de deux heures, pour voir si tout est OK et ainsi lancer le chantier. D'un bout à l'autre de la procédure, le client reste ainsi en contact avec nos équipes administrative et technique, qui doivent invariablement lui apporter des réponses claires. Oui ou non - avec apport d'une solution -, c'est cela qui permet d'avancer vers l'étape suivante. »

Vous avez énormément travaillé sur les guides d'utilisation et de montage, qui permettent à chacun de gagner en efficacité.

« Autrefois, nous disposions par exemple d'énormément de manuels de montage du chauffage mais c'était trop lourd, trop complexe. Nous avons dégrossi et simplifié les procédures. Aujourd'hui, il existe 18 manuels de pose différents, qui correspondent tous à un système précis, selon le projet du client. Les kits sont préassemblés, ce qui réduit la marge d'interprétation ou d'erreur. Il y a moins d'appels téléphoniques, moins de zones de flou, tout le monde y gagne. Avec mes équipes, je pars du principe que si une question se pose à l'esprit du client, c'est qu'il y a un manquement chez nous... Notre mission, c'est d'aider chacun à contourner ou surmonter un mur

d'interrogation, pour éviter tout blocage. »

Vous insistez beaucoup sur la logique de cheminement d'un chantier.

« C'est essentiel ! Poste par poste, il faut évidemment structurer son travail de construction ou de rénovation. On termine et fait vérifier une installation électrique avant de penser aux chapes et au plafonnage... Nous sommes des partenaires de projet qui aident à renforcer l'autonomie du client, qui lui permettent de mieux comprendre une installation électrique ou de chauffage pour ensuite l'exploiter au mieux. Puis, il y a un paramètre psychologique : ajouter soi-même une plus-value à son habitation, cela renforce la motivation et l'optimisme. »

Les prix des matériaux de construction sont en nette hausse depuis la pandémie. Le coût d'un chantier est-il la priorité numéro 1 du client ?

« Oui, mais on perçoit avant tout la volonté d'investir pour les moyen et long termes, de manière intelligente. Dans 80% des cas, les choix de chauffage se portent sur des pompes à chaleur, ce qui induit des investissements de plusieurs milliers d'euros. Mais les gens n'ont pas peur d'investir si on leur démontre que c'est raisonné et durable. »

Mon grand-père, réviseur d'entreprise au domicile, avait coutume de dire qu'on n'était « pas assez riche pour faire ou acheter du bon marché » (sourire). La formule est empliée de bon sens. Il faut cibler les bons investissements, ceux qui sont essentiels et vous accompagnent

plusieurs dizaines d'années. Electricité, domotique, chauffage, sanitaires, ventilation... C'est déterminant. Des portes pleines, de jolis luminaires ou une pelouse anglaise, c'est subsidiaire et peut être envisagé ultérieurement. »

Brainbox est donc une solution économique ?

« Oui, puisque la marge de gain est très nette sur le poste « main d'œuvre », de l'ordre de 50% par rapport à un projet assumé par un professionnel. »

Votre marque de fabrique, c'est aussi l'innovation, la créativité !

« Pour autant qu'elle serve la cohérence du projet (il sourit). J'ai toujours vu mon père, créateur de Brainbox, réfléchir, oser, créer... Seul un grain d'utopie fait avancer le schmilblick ! Surtout, n'écoutez jamais les gens qui paraissent blasés ou affirment que vous perdez votre temps... Il faut aller au bout des choses, c'est la seule manière de voir si c'est possible ou non. Cette énergie-là, nous l'avons, nous l'entretenons. J'essaie de la transmettre aux équipes, à mon fils Jean-Philippe aussi, qui représente la 3^e génération. Offrir un service de qualité au client, c'est une remise en question permanente, salutaire. »

Depuis les années 80, nos brevets d'invention se sont multipliés : la Sanibox, un kit d'installation sanitaire ; le Solotherm, un système d'installation de chauffage ; l'EVOTICOO, un système permettant la commande des éclairages via un interrupteur filaire ou sans fil et sans pile... Nous entretenons sans cesse cet esprit ingénieux et avant-gardiste. »