



DOSSIER DE PRESSE 2020



AVIVA
cuisines

Garanti à vivre

“Cuisines AvivA a 20 ans !”



« Professionnels de la cuisine depuis plus de 30 ans, d'abord comme cuisinistes indépendants, puis comme franchisés pour des marques nationales, mon frère Bernard et moi avons décidé de lancer notre propre enseigne en 2000. Habités par une passion pour le marché de la cuisine, nous avons imaginé un nouveau concept de magasin, avec une méthode de vente unique en son genre.

En 2020, nous sommes fiers de fêter les 20 ans des Cuisines AvivA, un anniversaire synonyme de nouveaux projets et d'une montée en puissance de l'enseigne.

Nous avons toujours souhaité être proches de nos clients pour répondre au mieux à leurs besoins et à leurs envies. C'est pourquoi, cette année et pour la seconde fois, notre enquête "La cuisine idéale des Français" interroge près de 1 000 Français sur leurs goûts et aspirations concernant cette pièce centrale de la maison.

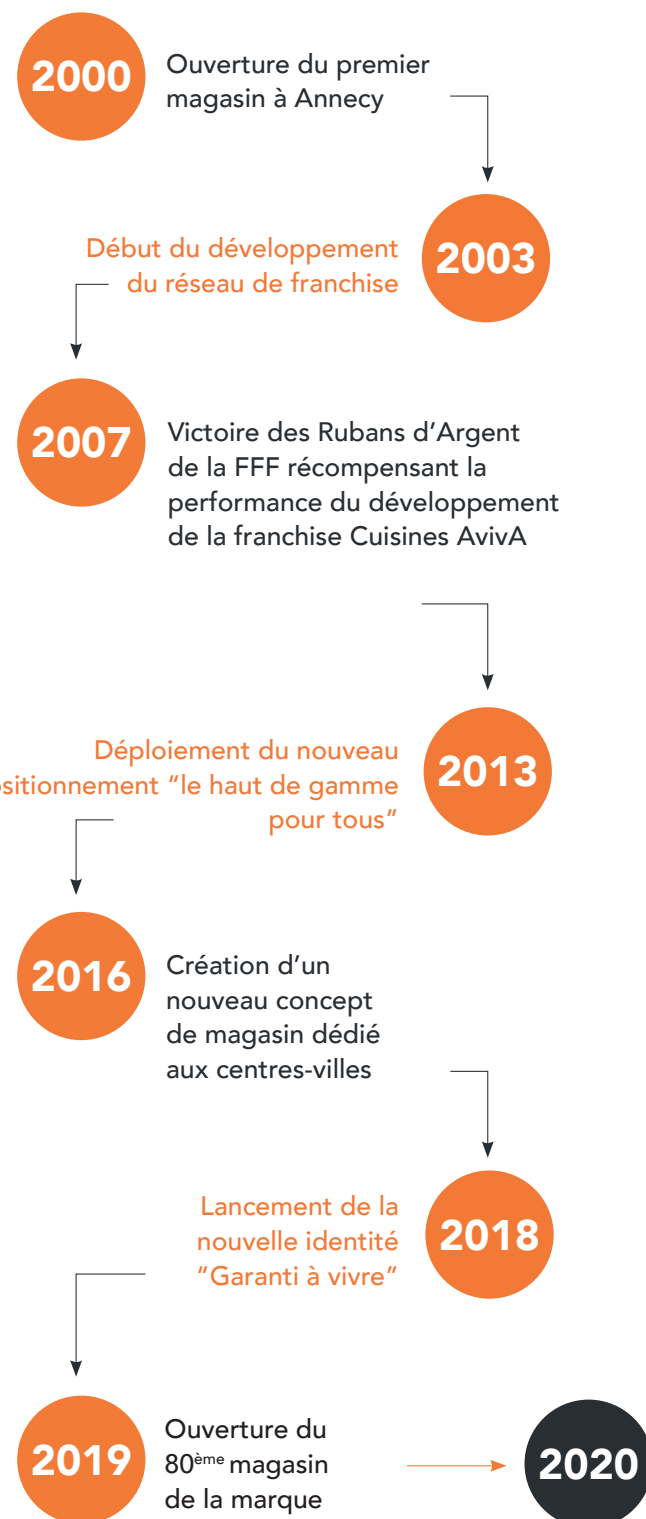
Satisfaire nos clients nous anime depuis 20 ans et nous sommes fiers d'avoir reçu le prix N°1 des cuisinistes du palmarès France de Capital pour la qualité de service en 2019. Une belle reconnaissance pour nos équipes, qui font vivre cette aventure jour après jour.

Aujourd'hui, notre réseau grandit et se développe pour atteindre désormais plus de 80 magasins. Guidés par nos valeurs fondatrices : la sincérité, l'ouverture, et l'engagement, nous avons installé des milliers de cuisines à travers la France : aucune ne se ressemble, car chacune est unique, à l'image de nos clients. »



ABou

Georges Abbou,
Président



Célébration des 20 ans de la marque

En 2020, Cuisines AvivA est fière de fêter ses 20 ans. Un anniversaire synonyme de nouveaux projets : le déploiement d'un nouvel outil de gestion commerciale et de dessin, l'évolution du concept store, la mise en ligne d'un nouveau site Internet, la mesure de la satisfaction client... Cuisines AvivA continue d'innover, se réinvente et bouscule les codes de son secteur.



Cuisines AvivA : Garanti à vivre

Depuis plus de 20 ans, Cuisines AvivA est **une marque résolument humaine et novatrice, à l'écoute constante de ses clients.**

En 2011, Cuisines AvivA a été le **premier cuisiniste à se lancer sur les réseaux sociaux**, pour interagir directement avec sa communauté, pour la sonder, apprendre à la connaître et répondre au mieux à ses attentes.

En 2015 puis en 2019, la marque a lancé **une grande consultation visant à mettre au point la « cuisine idéale des Français ».**

Un condensé de tout ce que les consommateurs veulent voir dans leur cuisine. La seconde édition a permis de mettre en lumière les évolutions en termes d'aménagements et de goûts des Français dans leur cuisine (voir P12).

Parce que chez Cuisines AvivA, **la cuisine est au coeur de la qualité de vie.**

Parce que chez Cuisines AvivA, **les cuisines sont garanties à vivre.**

“ Notre ambition et notre volonté sont claires : que toute personne désirant s'acheter une cuisine ait un magasin Cuisines AvivA près de chez elle.

Georges Abbou,
Président des Cuisines AvivA

Soucieuse de simplifier et d'enrichir les différentes étapes du parcours client, l'enseigne Cuisines AvivA déploie **une stratégie clairement orientée sur le digital**. En Juin 2020, **une refonte importante du site est déployée avec de nouvelles fonctionnalités :**

-  Un outil de modélisation 3D de la cuisine (permet le changement de couleurs, de façades ou de poignées par exemple).
-  Des fiches produits permettant un premier chiffrage online de la cuisine.
-  Un compte client, véritable espace d'échange et de travail entre magasin et client.
-  Un nouveau magazine de tendances, un quizz inspirationnel et des témoignages clients.

cuisines-aviva.com



Cuisines AvivA propose chaque année à ses clients des collections réinventées pour coller parfaitement aux tendances du marché.
La recette du succès de Cuisines AvivA : **un bureau de styles qui propose chaque année plus de 350 modèles de cuisines de fabrication allemande au design léché.**

À chaque vie, sa cuisine

“ Choisir la couleur de sa cuisine n’est pas toujours facile : certains clients ont peur de se lasser et de ne plus assumer leur choix. Les coloris naturels comme le vert pastel, frais lumineux et tendance, sont des valeurs sûres qui s’accordent très facilement au reste de la maison.



Anne-Lyse, Bureau d'étude

“ Chez Cuisines AvivA, nous accordons beaucoup d'importance aux détails. Lorsque nous concevons les cuisines de nos clients, nous pensons la pièce dans son ensemble. C'est pourquoi nous proposons plus qu'une simple cuisine : nous proposons une ambiance, au coeur des tendances.



Mathieu, Marketing Produit

Au travers de son offre de cuisines fonctionnelles et design, Cuisines AvivA répond à 80% de la demande du marché du particulier, en couvrant les 3 segments les plus porteurs.

1/ PANIER MOYEN 2 000 À 5 000€*

Une sélection courte de meubles montés d'usine pour ceux qui veulent de la qualité à prix serré.



2/ PANIER MOYEN 5 000 À 8 000€*

Une sélection large et profonde pour ceux qui recherchent le prix et le choix.



3/ PANIER MOYEN 8 000 À 15 000€*

Une sélection exclusive sans poignée pour ceux qui désirent un design épuré et premium.



“ Cette année, les électroménagers viennent sublimer la cuisine : certains préféreront les dissimuler par des meubles au style minimaliste, ou choisiront de les coordonner harmonieusement aux lignes de la pièce. D'autres encore souhaiteront apporter à cette dernière, une touche vitaminée ou design... Ce qui est certain, c'est qu'adaptés aux goûts et aux besoins de chacun, les électroménagers font de la cuisine un lieu où il fait bon vivre !



Adeline, Bureau d'étude



DES CUISINES DE FABRICATION ALLEMANDE POUR UNE QUALITÉ EXCEPTIONNELLE

Cuisines Aviva sélectionne rigoureusement ses fournisseurs **pour fournir l'ensemble des solutions et options recherchées par le client**. L'enseigne recherche **la meilleure qualité au sein de fabricants proposant une gamme complète**.

La marque propose uniquement des meubles montés en usine (à la différence des meubles en kit) avec des caissons de haute densité, des glissières et des charnières faites pour durer. **Chaque cuisine est montée au millimètre près sur des chaînes de montage modernes**, assemblée par du personnel qualifié et contrôlée pendant la production, selon les directives de la gestion de la qualité.

CUISINES AVIVA PROPOSE DES CUISINES POUR DURER AVEC DES GARANTIES SOLIDES

Nous garantissons :

- Les meubles 10 ans (pièces)
- Les mécanismes 20 ans (pièces)
- L'électroménager 2 ans (pièces, main d'œuvre et déplacements)



LES ENGAGEMENTS ÉCOLOGIQUES DE LA MARQUE

Cuisines Aviva choisit rigoureusement ses fournisseurs et ne travaille qu'avec des entreprises labellisées PEFC, **pour garantir une exploitation durable des forêts et une gestion responsable du bois, matière première indispensable**. Le label PEFC permet de protéger et de veiller à l'équilibre écologique des forêts via un contrôle indépendant.



UN LARGE CHOIX POUR LES ÉLECTROMÉNAGERS

Cuisines Aviva travaille avec les plus grandes marques pour proposer une offre et des produits de qualité, à des prix compétitifs. **L'innovation est au cœur des choix de l'enseigne pour des équipements économes en eau et en énergie**.

beko

avintage

Hotpoint

i INDESIT

BOSCH

smeg
design & technologie

CANDY

Climadiff

FRANKE

LEISURE

luisina
design

SIEMENS

Whirlpool

Un accompagnement tout au long du projet

De l'inspiration à la pose en passant par la conception, les équipes en magasin sont présentes à chaque étape.

PAR ICI LES IDÉES !

Plutôt noire ou colorée ? L'authenticité du bois ou l'impact visuel du design ? Le catalogue Cuisines AvivA, le site internet et les pages instagram et pinterest sont là pour inspirer les consommateurs.

UN CONSEILLER DÉDIÉ

En véritables experts, les concepteurs-vendeurs suivent leur client tout au long de leur projet. Ils écoutent leurs envies et leurs contraintes et sont à leur disposition pour répondre à toutes leurs interrogations et valider avec eux les étapes du projet.

LE PROJET

Îlot central ou implantation en L ? Plan de travail en bois ou granit ? Finition mate ou laquée ? Les questions ne manquent pas quand on conçoit sa cuisine. Le conseiller propose une conception en 3D et tous les échantillons nécessaires pour aider à la prise de décision. Il soumet un devis détaillé dans le respect de la méthode de l'achat facile.

LA MÉTHODE DE VENTE UNIQUE : L'ACHAT FACILE EN TOUTE TRANSPARENCE

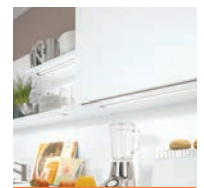
Entre une cuisine toute simple et une cuisine super équipée, il y a évidemment une différence de prix. Pour aider ses clients à faire les bons arbitrages en fonction de leur budget, Cuisines AvivA propose une méthode de vente unique dans ses magasins.

ÉTAPE 1 | CONCEPTION DU PLAN GLOBAL DE LA CUISINE

ÉTAPE 2 | DÉFINITION DU PRIX RÉFÉRENCE

Le prix référence comprend l'essentiel : les meubles simples (portes et tiroirs), les plans de travail et toutes les garanties Cuisines AvivA.

ÉTAPE 3 | INTÉGRATION PROGRESSIVE DES OPTIONS



1 - Les réglables LED sous meubles hauts éclairent efficacement le plan de travail pour cuisiner.



2 - Le coulissant pain-bouteilles libère le plan de travail. Fini la baguette ou les bouteilles de vin qui traînent !



3 - Le range-couvert assure que les fourchettes et les couteaux restent à leur place.



4 - Dans chaque coulissant, le tapis anti-dérapant immobilise et garantit le silence.



5 - Le coulissant range-épices, tout près de la plaque de cuisson, accueille huiles et condiments.



6 - Le meuble d'angle optimise les rangements avec deux plateaux indépendants en sortie totale.



7 - L'aménagement sous-évier avec poubelles est une solution au casse-tête du tri des déchets.

Une enseigne à l'écoute de ses clients

Désireuse de répondre au mieux aux attentes de ses clients depuis son lancement en 2000, Cuisines AvivA avait mené, en 2015, une grande enquête nationale pour définir la cuisine préférée des français. 5 ans plus tard, Cuisines AvivA renouvelle l'expérience **pour anticiper les mutations du marché et besoins de ses futurs clients.**

LA CUISINE, UNE PIÈCE « GARANTI À VIVRE » !

93%

des participants estiment que la cuisine est le cœur de la maison ou de l'appartement et **3/4** souhaitent une cuisine ouverte sur une pièce à vivre.

LE STYLE ÉPURÉ ET SOBRE AU COEUR DES TENDANCES

77%

des répondants préfèrent une cuisine avec un aspect mat, la sobriété règne !

Blanc, C'est la 1^{ère} couleur plébiscitée pour les façades suivie du bois clair et du gris.

62%

des français optent pour une cuisine sans poignées ou avec des poignées sobres.

Forts de ces résultats, nous avons conçu la cuisine idéale des français et la voici !



LA SATISFACTION CLIENT, UNE DÉMARCHE STRUCTURANTE POUR TOUTE L'ENTREPRISE

Aujourd'hui, plus de 90% des porteurs de projets se font un premier avis en allant regarder les notes des magasins sur Internet. La direction du réseau Cuisines AvivA est convaincue de la nécessité de travailler et de mesurer la satisfaction client.



En mars 2020, **un tout nouvel outil de mesure de la satisfaction client est déployé** sur l'ensemble du réseau pour :

- Avoir une mesure objective et sur la durée de la satisfaction des clients Cuisines AvivA
- Être informé rapidement des insatisfactions client et les traiter sous les 24/48h
- Déterminer les axes d'amélioration d'un magasin
- Limiter les avis négatifs sur les réseaux en canalisant et en recueillant rapidement les avis clients

Cette analyse se déroule **lors de tous les points clés du parcours client, avec l'envoi de plusieurs questionnaires : de la découverte à la pose de la cuisine.**

ÉLU MEILLEUR RÉSEAU DE CUISINISTES EN 2019

En 2019, Cuisines AvivA est **élue meilleure enseigne pour sa qualité de service dans la catégorie cuisinistes !**

L'enquête menée auprès de 20 000 consommateurs prend en compte l'attention portée à la clientèle, le niveau d'expertise professionnelle et l'envie de recommander l'enseigne à son entourage. À noter, cette **étude est menée de manière totalement indépendante** par le cabinet d'études Statista pour le magazine Capital.



“Notre objectif : 100 magasins en 2021”



« Fin 2019, *Cuisines Aviva* a passé la barre des 80 magasins. En nous développant en franchise, nous avons voulu démystifier la création d'entreprise et permettre à tous de faire des affaires. Aujourd'hui, *les femmes et les hommes qui investissent à nos côtés peuvent s'appuyer sur un véritable savoir-faire*. Ils sont par ailleurs certains d'obtenir un retour sur investissement en moins de 3 exercices. La rentabilité est réelle !

Manager en reconversion, cuisiniste recherchant une perspective d'évolution ou passionné d'entrepreneuriat, nos franchisés ont des profils différents. Toutefois, *nous veillons toujours à ce que le candidat soit animé par la relation client et le service*.

Afin de mettre toutes les chances du côté du franchisé, nous l'accompagnons en amont et en aval de la création de son magasin. *La franchise Cuisines Aviva, se sont des femmes et des hommes experts dans leur domaine qui accompagnent l'entrepreneur vers le succès*. Des efforts et une politique

franchiseur récompensés par un taux de satisfaction des franchisés de 93% à l'égard de notre enseigne.

Finalement, ouvrir une franchise devient facile avec Cuisines Aviva !

Notre objectif pour la suite, atteindre le palier de 100 magasins avant fin 2021. Nous avons encore de nombreux territoires pour installer des magasins et pour nous rapprocher des clients : une centaine d'opportunités sont disponibles pour ouvrir un point de vente ! »

Bernard Abbou
Directeur Général

INVESTIR DANS UNE FRANCHISE CUISINES AVIVA COMBIEN ÇA COÛTE ?

UN CONCEPT UNIQUE 2 FORMATS DE MAGASIN

DE 180 À 350 000€ POUR CRÉER UN MAGASIN

En ZONE COMMERCIALE

- Surface : 300 à 450 m²
- 2 à 5 concepteurs vendeurs
- Panier moyen : 5 250€ HT
- Une offre profonde pour répondre aux attentes d'une cible large



En CENTRE-VILLE

- Surface : 90 à 250 m²
- 2 concepteurs vendeurs
- Panier moyen : 5 950€ HT
- Une offre spécifique pour répondre aux attentes d'une cible citadine



Notre concept de franchiseur

Grâce à son concept éprouvé depuis une vingtaine d'années en **cultivant la différence et l'innovation**, Cuisines AvivA est plus que jamais une enseigne qui attire et bouscule le marché.

Devenir franchisé du réseau Cuisines AvivA, c'est se lancer dans une expérience entrepreneuriale **avec le soutien permanent de plus de 40 experts répartis autour de 10 services supports** (marketing, communication, juridique, commerce, informatique...).



À la direction du réseau, notre volonté est d'être au plus proche de nos franchisés. Pour cela, nous organisons régulièrement des visites en magasin, des réunions en région, des commissions de travail durant lesquelles ils sont grandement sollicités (action commerciale, expérience client, e-réputation...), des conventions... Leur avis est pris en compte, il est important, nous travaillons sur l'avenir, en co-construction avec nos franchisés. L'ensemble de nos réflexions sont menées pour améliorer la compétence de nos vendeurs, c'est le métier le plus important de notre entreprise, nous veillons sur eux en permanence : formation, challenge, réunion de région vendeur, convention, animation en magasin pour les fidéliser et les motiver autour de notre objectif commun, les Cuisines AvivA !



Mickaël Curtil,
Directeur Réseau

LA VISION EST SIMPLE : PLUS LES MAGASINS SERONT ACCOMPAGNÉS, SÉCURISÉS, PLUS LE RÉSEAU SERA ATTRACTIF POUR LES FRANCHISÉS.

Aussi, Cuisines AvivA propose :



Une équipe développement dédiée qui accompagne en synergie avec les experts du groupe chaque magasin pour préparer son ouverture : recherche du local, aide au financement, conception et agencement du magasin, recrutement.



Une formation complète avec l'école de formation agréée, AvivA Academy :

- 17 semaines pour transmettre le savoir-faire Cuisines AvivA au franchisé et à son équipe avant ouverture
- Des formations disponibles tout au long de l'année afin de faire monter en compétence les équipes et le franchisé.



Une politique d'achats et de gestion rigoureuse pour optimiser la compétitivité.



Un suivi précis à l'aide d'outils informatiques permettant de piloter l'activité du magasin, mesurer la rentabilité et sécuriser les marges.



Une communication multi-canal à fort impact : campagnes publicitaires TV, radio, web, affichage... pour renforcer la notoriété et soutenir les opérations de trafic en magasin.

Une stratégie qui a porté ses fruits avec une croissance de plus de 30% de la notoriété de l'enseigne en 2019. Un investissement publicitaire qui se poursuit en 2020 au travers du sponsoring TV.



Une animation régulière et personnalisée : des experts sont aux côtés des équipes pour les aider à gérer tous les aspects du métier (commerce, management, gestion).



Des réunions régionales, des conventions et des commissions de travail pour échanger entre franchisés, partager les bonnes pratiques et être acteur du développement de l'enseigne...

“ Pour moi, Cuisines AvivA est aujourd’hui le seul cuisiniste à parler de transparence et à l’appliquer réellement. L’enseigne propose à ses clients un concept novateur en pleine expansion en France avec une approche client claire et transparente. Tout au long de nos contacts, nous sommes toujours dans le respect du client. Par ailleurs, notre offre correspond parfaitement aux attentes du marché.



Grégoire Pointe,
franchisé de Nantes

LE PROFIL DES ENTREPRENEURS FRANCHISÉS CUISINES AVIVA*



41,5
ans

l’âge moyen à l’ouverture du 1^{er} magasin

45
ans

l’âge moyen des franchisés en activité

31%

des franchisés AvivA ont plus de 5 ans d’ancienneté

LES FRANCHISÉS CONFIRMENT LEUR CONFIANCE DANS L’ENSEIGNE CUISINES AVIVA :



93,1%

c’est le taux de satisfaction du réseau



20%

des franchisés Cuisines AvivA ont plus d’un magasin

AVANT D’OUVRIR UN MAGASIN CUISINES AVIVA :



93%

étaient salariés



69%

ont changé de secteur d’activité



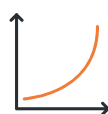
47%

des franchisés viennent du Commerce/Négoce/Distribution

ET EN CHIFFRES...



1,38M€ CA HT moyen d’un magasin Cuisines AvivA



Revenu annuel d’un franchisé :
+ 60 000€ / an
(hors dividendes)

“

La cuisine m’a paru être un secteur porteur, un concept innovant. Cuisines AvivA était l’enseigne la plus intéressante, elle était à mon image jeune et dynamique. Au bout de 6 mois d’ouverture nous avons déjà les 1^{ers} retours dus à des parrainages. Je suis persuadé d’avoir fait les bons choix, je m’épanouis au quotidien dans mon boulot. Si c’était à refaire je le referais à 300 %.



Alexis Jouandou,
franchisé de Bordeaux

85 magasins

•

425 collaborateurs

•

89.5 M€ de chiffre d'affaires

•

+19% d'augmentation du CA en 2019

•

18 500 cuisines/an

•

+20% de franchisés ont ouvert un 2^e magasin

•

+50 000 personnes sur les réseaux sociaux



Garanti à vivre

cuisines-aviva.com

Cuisines Aviva

Carine Ayral

carine.ayral@gp-aviva.com

04 37 56 77 11



TBWA\CORPORATE

Jérémie Spay

jeremie.spay@tbwa-corporate.com

04 37 47 36 32