

C'est qui, le patron ?

En 2023 2024, plutôt que de bonnes résolutions, Gondola inai inaugure une nouvelle rubrique, avec un peu de mots et beaucoup d'images. Chaque mois, nous partions à la rencontre d'un exploitant de magasin indépendant. Quels sont ses projets, ses fiertés, ses coups de cœur ou même ses coups de gueule ? Première étape : cap sur le nouveau Proxy Delhaize de Nimy, exploité par la famille Niclot.

Portrait de famille : les Niclot, experts du Proxy...

Marcin

Marine

Petite Alice



Nos hôtes du jour ? Marine Niclot, son compagnon Marcin Kotomski, et leur petite Alice, née voici 6 semaines à peine. Mais tout le monde n'est pas sur la photo ! Car le Proxy Delhaize 'Canal' de Nimy est le dernier en date des 7 magasins exploités par la famille Niclot. Dans laquelle on trouve d'abord Pascal Niclot, l'heureux jeune grand-père. Après une belle carrière de Directeur commercial chez Louis Delhaize, Pascal se lança pour de bon dans le commerce indépendant, en tant qu'affilié Delhaize. Depuis juin 2022, Pascal Niclot est aussi devenu Président d'APLSIA, l'Association Professionnelle francophone du Libre-Service Indépendant en Alimentation.

Proxy
Delhaize
Nimy



LE PROXY DELHAIZE NIMY, LEUR 7^E MAGASIN

La famille Niclot gère 7 magasins, tous sous une enseigne Delhaize. Le point de vente de Mons Dolez est un Shop & Go. Mais tous les autres sont des Proxy. Le Proxy Delhaize de la rue Basse Marcelle, à Namur. Et quatre magasins bruxellois : le Proxy Delhaize Altitude 100, à Forest, le Proxy Delhaize Sainte-Alix, à Woluwe-St-Pierre, le Proxy Delhaize Miroir, à Jette, et le Proxy Delhaize Marcel Thiry, à Woluwé-St-Lambert.

A CHACUN SON RÔLE !

Qui fait quoi, dans la famille ? Posons la question à Marine. "A tout seigneur tout honneur, mon père supervise toute l'activité, et il reste l'âme de l'entreprise, même si ses responsabilités de président d'APLSIA lui prennent du temps. C'est là qu'il peut compter sur nous. Mon frère Quentin veille surtout aux finances, et son épouse Justine gère le magasin de Sainte-Alix. De mon côté, je pilote trois magasins : ceux de Mons, de l'Altitude 100, et désormais celui de Nimy. Quant à mon compagnon Marcin, il joue le rôle de 'super gérant volant', se partageant entre tous les magasins." Ce qui représente combien de kilomètres par an, demandons-nous à l'intéressé ? "Un bon 50.000 kilomètres par an", répond-il en souriant.

COMMENT SONT-ILS ARRIVÉS DANS LE MÉTIER ?

"Après mes études à l'Ephec", explique Marine, "j'ai d'abord travaillé au département vente d'un concessionnaire Mini. Et puis en juin 2016, les projets de papa prenant de l'ampleur, j'ai décidé de le rejoindre. Non sans faire tout le parcours du combattant depuis le bas de l'échelle, pour apprendre le métier. De son côté, Marcin était rentré avec sa sœur comme jobiste étudiant, au magasin de Jette. Quand j'ai repris la gérance de l'Altitude 100, j'ai vu qu'il me manquait des jobistes. J'ai en quelque sorte débauché Marcin et sa sœur, qui ont quitté Jette pour Forest. Marcin s'est investi dans le job, a choisi d'arrêter ses études pour devenir salarié, gérant, et aujourd'hui gérant volant de tout le parc. Et puis c'est vrai que le commerce nous a réunis : nous sommes en couple depuis 2 ans, et parents d'Alice depuis 6 semaines."

C'EST QUI LE PATRON ?

“Nous sommes ici dans une zone où le pouvoir d’achat est limité, les clients sont à la recherche de promotions, et nous leur en destinons chaque semaine.”

DE STATION-SERVICE À SUPERMARCHÉ

C'est un vrai pari que d'installer un supermarché de proximité dans ce bâtiment qui avait une toute autre destination. Un pari réussi, à tel point que le projet s'est vu décerner le Prix de l'Innovation par la ville de Mons. Au départ, il s'agit d'une ancienne station-service, devenue ensuite un magasin de feux ouverts, puis un bureau d'architectes d'intérieur comprenant un show-room de mobilier design. “Il fallait toute l'imagination de mon père pour se projeter dans ce lieu, imaginer comment le convertir en magasin en abattant les cloisons. Il aime bien que chaque magasin dispose de sa propre personnalité, affiche un petit quelque chose qui ne soit pas banal.” Quant à la transformation, c'est le père de Marcin, qui est dans la construction, qui s'en est chargé. Plus que jamais une histoire de familles !

QUE PROPOSE CE MAGASIN À LA CLIENTÈLE LOCALE ?

D'abord, des horaires étendus : le magasin ouvre également tous les dimanche et jours fériés. Il y a l'expérience de shopping : un magasin baigné de lumière naturelle, puisque parcouru de larges baies vitrées. Mais aussi des promos. “Nous sommes ici dans une zone où le pouvoir d'achat est limité, les clients sont à la recherche de promotions, et nous leur en destinons chaque semaine, celles de Proxy Delhaize, qu'on suit bien entendu, et celles que nous organisons nous-mêmes, du jeudi au jeudi. C'est un must, si on veut exister face au plus proche concurrent, un Colruyt. Mais il y a d'autres animations commerciales dont nos clients sont friands. Chaque dimanche, il y a notre offre 3 couques + 1 gratuite. Et la carte de fidélité 10 pains + 1 gratuit.”

UN SERVICE SUR MESURE

“A Nimy, où l'on trouve pas mal de personnes âgées parmi la clientèle, nous misons sur la livraison à domicile. On la propose aussi à Sainte-Alix. La seule contrainte est de commander un panier minimum de 50 euros. Et concrètement, pas besoin d'interfaces très compliquées. Les clients préfèrent tout simplement le contact direct, par téléphone.”



Promo !



UN MOMENT DONT ILS SE SOUVIENNENT ?

Très clairement la Saint-Nicolas. Le magasin a ouvert ses portes le 15 juin. “Pour bien nous intégrer localement, nous avons décidé à l'automne d'organiser une visite de Saint Nicolas, en faisant bien les choses. Un événement plus coûteux qu'on ne l'imagine, surtout quand vous voulez le soutenir avec des flyers et des publications. Mais les gens étaient ravis, les enfants nous ont amené leurs parents ! Cela a créé du lien, et la plupart des gens qui sont venus n'étaient pas encore clients.”

Le vrai
Saint-Nicolas

C'EST QUI
LE PATRON ?

“Dans les magasins plus grands, on a tellement d’espace que l’on y met plein de choses pour le plaisir de les mettre. Ici, on pose de vrais choix.”

vin, bière
et tapas :)

LA BONNE IDÉE : LA CAVE À TAPAS

Au centre du bâtiment, il reste un savoureux vestige architectural de l’ancien shop ‘vintage’ de la station-service d’autrefois. Plutôt que de le détruire, on l’a conservé. Il accueille la cave à vin, la cave à bière, et un meuble-frigo proposant toute une série de tapas.



EN COULISSES

Très agréable pour la clientèle, le Proxy Delhaize de Nimy est aussi confortable pour le personnel : il dispose de vastes locaux à l’étage, d’une zone de parking public gratuit de 60 places juste devant sa façade, mais aussi d’un accès direct à la réserve via la façade arrière. Pratique !



LE MOT DE LA FIN

La famille Niclot s’est manifestement fait une spécialité d’exploiter des Proxy Delhaize. Une raison particulière ? “C’est typiquement la surface, entre 350 et 500 m² où l’on aime s’exprimer. Le plus grand de nos points de vente a 650 m². Finalement, dans les magasins plus grands, on a tellement d’espace que l’on y met plein de choses pour le plaisir de les mettre. Ici, on pose de vrais choix. Et puis il y a des avantages à opérer un parc de magasins assez homogène.” Après le 7^e magasin, la famille Niclot va-t-elle s’accorder une pause ? “Franchement, connaissant l’énergie d’entrepreneur de mon père, j’en doute un peu”, répond en riant Marine.

Accès direct
à la réserve

C'EST QUI
LE PATRON ?