



L'AVANTAGE DES PROPRIÉTAIRES Home

 **Entre nous, c'est du solide.**

Amber Wilson
Sydney, Nouvelle-Écosse



L'indépendance commence chez Home

De plus en plus de propriétaires de quincaillerie profitent des avantages de l'indépendance avec Home Hardware. L'année passée, 55 nouvelles quincailleries et centres de rénovation se sont joints à la famille Home Hardware. Cela se traduit par 96 nouveaux magasins Home au Canada depuis 2008 qui ont opté pour l'indépendance de Home et en ont tiré profit.

L'indépendance comporte ses avantages

Home Hardware offre à tous les propriétaires des quincailleries et centres de rénovation qui se joignent à la famille l'avantage d'un énorme pouvoir d'achat, un réseau complet de distribution et de livraison, une solide campagne publicitaire et encore davantage, sans compromettre l'indépendance. En tant que coopérative exploitée par des marchands-propriétaires, Home Hardware n'a de comptes à rendre qu'à ces derniers, qui participent et partagent à parts égales, plutôt qu'à des actionnaires externes.

Avantage de l'indépendance

Dans un récent sondage mené auprès des propriétaires Home, tous les répondants ont signalé une augmentation importante des ventes et des commandes spéciales depuis qu'ils font partie de la bannière Home, principalement en raison des vastes gammes de produits que nous offrons. Home Hardware aide également les propriétaires de magasins Home à améliorer leurs commerces, en leur offrant le service de design « Pour un magasin Home plus attrayant » en ce qui concerne la planification de leurs expansions et rénovations de bâtisses.

Depuis 1964, Home aide les marchands indépendants à croître et à se démarquer tout en demeurant indépendants. Dans les pages suivantes, vous en apprendrez davantage sur la manière dont Home aide chacun des propriétaires Home, comment les propriétaires s'entraident et comment Home aide la communauté. Plus important encore, vous apprendrez quels seraient les avantages de faire partie de l'équipe Home.

Livrer la marchandise d'un océan à l'autre

Home assure toujours la livraison des produits

Une des raisons pour lesquelles les propriétaires Home sont en mesure d'aider les propriétaires de résidences à trouver ce dont ils ont besoin découle de la force de la logistique et de la distribution de Home Hardware. Avec ses quatre centres de distribution à la fine pointe de la technologie situés à St. Jacobs et à Elmira en Ontario, à Debert en Nouvelle-Écosse et à Wetaskiwin en Alberta – les propriétaires Home de partout au pays peuvent compter sur la fiabilité des taux de traitement de commande et du niveau de service élevé (95 % + en moyenne).

Grâce aux meilleurs délais de livraison de l'industrie, les propriétaires Home peuvent également compter sur Home Hardware pour s'assurer que leurs tablettes restent bien remplies. Home livre les produits avec la flotte de véhicules de livraison la plus reconnue au Canada (125 tracteurs et 400 remorques), entièrement certifiées par la CSA, ce qui en fait aussi l'une des flottes les plus sécuritaires sur la route. Dans le cas des produits qu'un propriétaire Home n'a pas en magasin, les clients sont en mesure de passer une commande spéciale pour n'importe quel produit offert par Home Hardware et qui pourra être livré au magasin le plus proche.

Puisque Home Hardware gère la distribution, la livraison et la logistique, les propriétaires Home n'ont plus qu'à se concentrer sur la tâche d'aider les clients à trouver ce dont ils ont besoin plutôt que de se préoccuper des commandes de produits et du suivi des expéditions. Le niveau de service complet, qu'il s'agisse des commandes de produits et de la logistique ou de la livraison rapide et fiable, ne se trouve nulle part ailleurs.



« Depuis que nous sommes devenus un marchand Home, nos clients sont très enthousiastes, et nous aussi. Notre gamme de produits s'est élargie de façon importante. Il en est de même pour nos stocks, et nos commandes ont doublé. »

John and Shelley Glover, Redmond's Home Hardware, Upper Tantallon, N.-É.

Choix de produits inégalé

Le choix de produits est notre force

Home Hardware offre aux propriétaires Home le plus vaste choix de produits dans toutes les catégories. Qu'il s'agisse de matériel de chauffage, d'articles de plomberie ou d'électricité, d'articles ménagers, de produits automobiles, d'articles de quincaillerie, de peinture et d'accessoires ou de produits pour la pelouse et le jardin, Home propose plus de 60 000 articles par l'entremise de ses centres de distribution pour vous aider à combler l'ensemble des besoins de votre collectivité. Les propriétaires de magasins de bois d'œuvre et de matériaux de construction Home ont accès à plus de 40 000 articles supplémentaires expédiés directement aux propriétaires par les fournisseurs, à l'échelle du pays.

Home propose également plus de 11 000 articles exclusifs et produits de marque maison. Ils représentent non seulement une qualité exceptionnelle et un bon rapport qualité-prix pour les consommateurs, mais aussi des marges de profit plus élevées pour les propriétaires Home.

Dans le but d'offrir aux propriétaires Home une valeur ajoutée, Home Hardware est le propriétaire exclusif de la marque maison W.D. Packaging, ce qui permet à Home d'acheter en vrac et d'emballer des articles qui sont d'éternels bons vendeurs comme de la quincaillerie de bâtiment et des dispositifs de fixation à prix abordable.



Une
exclusivité



Obtenez la structure et le soutien dont vous avez besoin avec la division Bois d'œuvre et matériaux de construction

Accroissez votre chiffre d'affaires

En se joignant à la division Bois d'œuvre et matériaux de construction, les propriétaires obtiennent l'accès à un impressionnant pouvoir d'achat – encore plus important que les ventes au détail de certains de nos concurrents. Voilà pourquoi la division Bois d'œuvre et matériaux de construction continue de se démarquer et de croître, avec ses 500 Centres de Rénovation Home au pays – comparativement à 460 centres en 2008.

Avec nos quatre bureaux d'achat régionaux situés le plus près possible des marchés très imprévisibles du bois d'œuvre et des matériaux de construction, tous les propriétaires de magasins de bois d'œuvre et de matériaux de construction Home profitent des meilleurs prix sur le bois d'œuvre et les matériaux de construction, peu importe où il sont situés.

La division Bois d'œuvre et matériaux de construction Home offre également une vaste gamme de programmes et de services qui profitent aux propriétaires et à l'ensemble de leurs clients, qu'ils soient simples consommateurs ou entrepreneurs. Ces programmes comprennent les services d'installation Home, le programme de modèles de maisons et chalets Beaver, Solutions architecturales Home et le programme de récompenses Club Élite.



« Immédiatement après être devenu un marchand Home, les fournisseurs ont commencé à me dire l'un après l'autre : « Vous avez pris la meilleure décision de votre vie. » – Don Liley, Langford Lumber HBC, Langford, C.-B.



Obtenez la reconnaissance que vous méritez grâce à Home

Lorsque de nouveaux propriétaires se joignent à la famille Home Hardware, ils obtiennent plus qu'un des programmes nationaux de marketing et de publicité les plus complets de l'industrie. Ils obtiennent une reconnaissance régionale et nationale qu'aucun concurrent ne peut égaler – et ce n'est pas uniquement parce qu'ils sont au premier plan de l'ensemble de nos publicités.

Quatre-vingt-neuf pour cent des répondants au récent sondage se souviennent de la publicité de Home Hardware – plutôt que 67 % en 2008. Presque tous les répondants (99,6 %) étaient en mesure d'identifier le logo du « double H » de Home Hardware, sans aide. En outre, le slogan de Home Hardware « Entre nous, c'est du solide », arrivait au premier rang des slogans correctement identifiés dans la catégorie de la rénovation et était identifié trois fois plus souvent que les slogans de nos concurrents.

Le fondement de cette solide notoriété de la marque commence avec la circulaire Home Hardware, une des circulaires les plus consultées et les plus immédiatement reconnaissables sur le marché – et non seulement dans la catégorie de la rénovation. Elle est appuyée par des catalogues annuels très populaires pour

chaque bannière Home Hardware ainsi que des trousseaux d'affiches en magasin pour l'ensemble des soldes, promotions et événements.

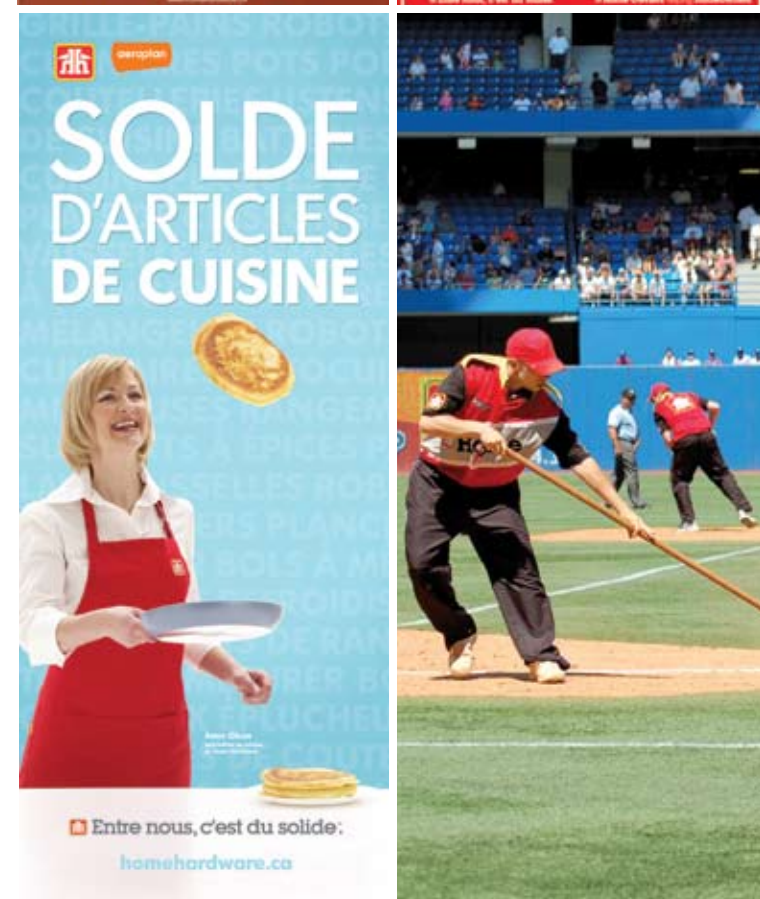
En plus de nos circulaires, des catalogues et des affiches en magasin, Home Hardware commande les Blue Jays de Toronto et les équipes de la LNH et de la LCH dans tout le pays ainsi que le coureur de NASCAR Canada, Don Thomson, Jr. – ce qui assure notre visibilité localement et à l'échelle nationale.

Home présente également des porte-paroles reconnus à l'échelle nationale comme le spécialiste en jardinage Mark Cullen et l'experte culinaire Anna Olson en tant que membres de l'équipe de spécialistes de Home Hardware. Ces deux personnalités font partie de la campagne publicitaire télévisuelle qui se tient tout au long de l'année et qui au fil des ans obtient d'excellents résultats en ce qui a trait à la reconnaissance, à la mémorabilité et à l'efficacité. Ce sont cependant les propriétaires Home qui sont les vraies vedettes de toutes nos publicités imprimées, télévisuelles et en ligne.

Le site Web homehardware.ca est constamment mis à jour avec de nouvelles caractéristiques et fonctionnalités. Les clients sont à même de rechercher parmi plus de 60 000 articles en ligne et de s'inscrire à un programme de circulaires électroniques afin de recevoir des courriels personnalisés de leur magasin Home le plus près les avisant des nouvelles circulaires, promotions exclusives en ligne, et encore davantage.

Home Hardware est un partenaire actif d'Aeroplan dans le cadre du très populaire programme de fidélisation des clients permettant aux clients d'échanger leurs milles Aeroplan contre de précieuses cartes-cadeaux Home.

Obtenez l'assistance et le soutien en marketing que vous méritez en donnant à votre magasin le type de reconnaissance que seul Home peut offrir.



Home aide les propriétaires et les membres de son personnel à se faire valoir

Formation et perfectionnement Home

Home s'engage à aider les propriétaires à accroître leur chiffre d'affaires de nombreuses façons. Home apporte également un soutien à la formation des propriétaires et de leur personnel et les aide à perfectionner les compétences dont ils ont besoin. Qu'il s'agisse de projets de petite envergure ou de rénovations majeures, Home vous donne les connaissances et les outils nécessaires pour aider vos clients à réaliser l'ensemble de leurs projets de rénovation. L'augmentation des ventes n'est pas le fruit du hasard, elle vient d'un personnel bien formé avec un solide bagage de connaissances.

De fait, les propriétaires Home Hardware et leur personnel ont obtenu la reconnaissance de la North American Retail Hardware Association Canada (NRHA Canada) en tant que groupe de marchands le mieux formé en Amérique du Nord. Seulement en 2009, les propriétaires Home et leur personnel ont consacré près de 8 000 heures à la formation et à l'apprentissage.

Les programmes de formation de Home Hardware comprennent la série Bases solides, soit une combinaison de formations pratiques, de vidéos, de conférences et d'exercices et de

discussions en groupe abordant tous les sujets que doivent connaître les propriétaires et leur personnel en ce qui concerne l'exploitation du magasin. Deux fois par année, les propriétaires sont encouragés à participer à une formation en classe dans le cadre de la conférence précédant le Marché, qui présente des séminaires d'information, des conférenciers invités et des présentations pour les aider à accroître leur chiffre d'affaires et leurs ventes.

Home offre également de la formation sur vidéo avec des DVD de formation de SBTV sur divers sujets, qu'il s'agisse de la vente de peinture Beauti-Tone ou de conseils de plomberie et d'électricité et de formation sur la connaissance des produits. Home offre une salle de classe à tous les magasins des propriétaires par le biais d'outils en ligne, notamment une formation saisonnière ainsi que des séminaires en ligne sur la connaissance des produits. Le bulletin électronique hebdomadaire de Home Hardware tient également les propriétaires au courant par des mises à jour régulières.

Par l'entremise de ces programmes et initiatives, tous les propriétaires Home obtiennent les ressources et de la formation dont ils ont besoin pour prodiguer des conseils de spécialiste et fournir des renseignements sur les produits à l'ensemble de leurs clients.



Un magasin Home plus attrayant grâce à Beauti-Tone

L'avenir est plus prometteur avec Home et Beauti-Tone

La décoration est un élément important du marché de la rénovation et avec la division de peintures Beauti-Tone, Home Hardware est en bonne position pour vous aider à accroître vos affaires. La marque de peinture Beauti-Tone, qui est la propriété exclusive de Home Hardware (en plus d'être exploitée et fabriquée au Canada) est celle dont la croissance est la plus rapide. Année après année, la croissance de Beauti-Tone est deux fois supérieure à celle du marché de la peinture. Il n'est pas surprenant que Beauti-Tone soit la marque de peinture de détail arrivant au premier rang au Canada.

Des tests indépendants ont montré que Beauti-Tone est une des meilleures peintures sur le marché, comparativement aux autres marques les plus connues. Beauti-Tone se compare si bien aux marques concurrentes que plus de 90 % des propriétaires Home proposent uniquement la peinture Beauti-Tone sur leurs tablettes, et plus de propriétaires font de même tous les jours.

Tous les produits Beauti-Tone – ce qui comprend les nettoyants ménagers, les teintures, les finis transparents, le calfeutrage, les scellants et les fertilisants liquides pour la pelouse et la peinture – sont fabriqués exclusivement pour Home Hardware à Burford en Ontario dans une des installations de fabrication les plus technologiquement perfectionnées en Amérique du Nord.

Puisque Home Hardware est le seul fabricant et distributeur de peinture Beauti-Tone, seuls les propriétaires Home profitent des rabais annuels sur les produits Beauti-Tone qui établissent la norme dans l'industrie de la peinture.

Home aide également les propriétaires à accroître les ventes et la rentabilité de leurs rayons de peinture grâce à de nombreux programmes et services :

- Séminaires de formation annuels, merchandising en magasin et programmes d'achat direct efficaces sur le plan des coûts

- Programme complet pour peinture commerciale visant à aider les propriétaires Home à accéder au marché professionnel de 650 millions \$
- Événements réussis d'appréciation de la clientèle
- Formation sur vidéo et cours par correspondance sur divers sujets pertinents, que ce soit la vente aux entrepreneurs ou la consultation en décoration

En ce qui a trait aux promotions, aux nouveaux produits et aux partenariats exclusifs en matière de couleurs, Beauti-Tone livre également la marchandise. Notre stratégie promotionnelle dynamique signifie que Beauti-Tone propose toujours des produits au prix qui convient. Au cours des deux dernières années, Beauti-Tone a doublé sa part de marché pour ses peintures à prix supérieur et a lancé une vaste gamme de produits novateurs comme la populaire teinture One Day Deck Woodshield Best et les peintures de série Designer Portes et Moulures.

En 2010, Beauti-Tone a lancé des partenariats exclusifs en matière de couleurs avec les spécialistes les plus reconnus au Canada, notamment le magazine Style at Home, le styliste canadien réputé Simon Chang et un nouveau partenariat exclusif avec Sesame Street.

Beauti-Tone est tout aussi engagé envers l'environnement que le sont les propriétaires Home. Ses initiatives environnementales se démarquent nettement : première entreprise canadienne de peinture à passer aux pots de plastique, elle offre aussi la gamme Natura de peintures et de produits nettoyants écologiques. Beauti-Tone est également fière de se joindre à un partenariat avec l'Association pulmonaire du Canada dans le cadre de Saines maisons, une collaboration pour aider la population à respirer plus aisément et améliorer la qualité de l'air dans les maisons.

La peinture Beauti-Tone continue de gagner en popularité et les propriétaires Home tirent profit des excellents produits et marges qu'offre Beauti-Tone. Joignez-vous à Home et obtenez l'expertise et le soutien que vous désirez en devenant un expert en peinture au Canada.

Beauti-Tone
P E I N T U R E

Quincaillerie
Home
hardware

Centre de Rénovation
Home
hardware

Dunc Wilson, **National**,
519.498.1302
Georgette Carrière,
Ontario, 519.501.5988
Luc Martin, **Québec**,
819.357.0203
Andrew Parkhill, **Ouest du**
Canada, 604.751.3853
Kevin MacDonald, **Canada**
atlantique, 902.368.1620



PEINTURE
AU DÉTAIL
LA PLUS
VENDUE AU PAYS