



L'approche circulaire apporte robustesse et résilience

06 juin 2021, 02:00

Thomas Vandenhaute

Investie à fond dans l'économie circulaire, Q-lite est non seulement active dans la vente de produits, mais propose également des activités de maintenance, de réparation, de revente, de mise à niveau, de réusinage et d'écran en tant que service (DAAS). L'entreprise est ainsi en mesure de générer la résilience requise lorsque des situations disruptives se produisent.

Q-lite conçoit, produit et fournit des écrans LED et LCD, qui sont utilisés notamment comme écrans d'information, tableaux d'affichage ou feux de signalisation. Parmi sa clientèle diversifiée, Q-lite compte des collectivités locales et des entreprises, mais aussi des pharmacies et des professions libérales. Investie à fond dans l'économie circulaire, Q-lite est non seulement active dans la vente de produits, mais propose également des activités de maintenance, de réparation, de revente, de mise à niveau, de réusinage et d'écran en tant que service (DAAS).

Il peut sembler étrange pour une PME de s'investir dans un marché aussi diversifié et de proposer une offre aussi variée d'activités et une large gamme de produits, vu la complexité que cela peut engendrer. Est-il même réaliste de combiner toutes ces contraintes de manière rentable au sein d'une seule entreprise ?

Ce qui peut être perçu comme une stratégie sous-optimale dans des circonstances normales s'avère être crucial dans un contexte disruptif. La pandémie de Covid-19 provoque précisément une telle situation disruptive. L'approvisionnement depuis l'Extrême-Orient et la demande du marché ont été profondément perturbés. Grâce à son vaste portefeuille de produits et sa clientèle diversifiée, Q-lite a pu tirer son épingle du jeu et est convaincue qu'elle peut renforcer sa position sur le marché.

Dans cet article, nous entendons mettre en lumière certaines facettes liées qui caractérisent la résilience de cette entreprise et qui peuvent servir de source d'inspiration à d'autres organisations.

Une conception de produit bien pensée, le choix des matières premières, la qualité des produits, l'offre de produits et de services et les modèles de revenu sont autant d'éléments qui forment un ensemble performant aux nombreuses possibilités. Reste à savoir comment se lancer et progresser étape par étape. Impossible en effet de tout aborder en même temps.

Une vision axée sur le client

Partant d'une vision axée sur le client, Q-lite entend bien prolonger le soutien au client après la vente. Cette vision conduit à un contact et une communication permanents avec les clients, ce qui permet de déceler leurs besoins cachés. Des besoins qui se situent dans les domaines de la maintenance, l'évolutivité et la gestion de contenu, mais également au niveau des problèmes que le client rencontre lors de la mise au rebut. L'entreprise tente à chaque fois d'offrir une solution au client en fournissant ses propres services pour la maintenance, la reprise des anciens écrans, etc. ou en coopérant avec des partenaires, par exemple pour la gestion de contenu.

En reprenant les anciens écrans et en essayant d'en extraire encore de la valeur, de nouvelles perspectives s'ouvrent. La réparation et la revalorisation en vue de la réutilisation peuvent être plus rentables à condition que la technologie et la conception du produit s'y prêtent. Les écrans réusinés ne sont pas attrayants pour les segments de clientèle existants. C'est pourquoi Q-lite recherche des partenaires ayant accès à d'autres groupes cibles qui n'ont pas les moyens d'acheter de nouveaux écrans LED. Les faibles marges de ces projets sont compensées par l'accès à un segment de clientèle supplémentaire susceptible d'être intéressé par d'autres services tels que la maintenance. Le jour où certains de ces clients disposeront de davantage de moyens, ils pourraient passer à des produits et des services offrant une marge plus importante. De plus, les écrans réusinés sont disponibles très rapidement, étant donné qu'il en existe un certain "stock". Cela permet également aux clients importants de bénéficier d'une solution temporaire pour combler le délai de livraison de leur produit sur mesure.

D'autre part, certains produits sont mieux adaptés à la mise à niveau de la technologie des écrans, ce qui améliore leur efficacité énergétique et double leur durée de vie. Ces écrans, pour leur part, conviennent pour une mise à niveau chez des clients existants, de sorte que la prolongation de la durée de vie devient un modèle de revenu supplémentaire.

Les écrans haut de gamme sont constitués de composants modulaires montés dans un boîtier étanche en aluminium et en verre. Cela permet de réduire l'emploi de colle et de mousses au strict minimum. Ces produits sont également commercialisés dans le cadre d'un modèle de revenu de type "écran en tant que service". Ici encore, le groupe cible est plutôt limité actuellement. Il est peu probable que ce modèle de revenu puisse subsister seul, sans autres modèle de revenu à côté. Les produits en fin de contrat doivent en effet être écoulés auprès d'autres clients. Une fois de plus, "l'écran en tant que service" est un modèle adéquat, au même titre qu'un modèle commercial

pour des écrans reconditionnés ou réusinés, avec ou sans service, mais avec une garantie de reprise.

Les avantages

Le principal avantage réside dans la plus grande liberté de choix pour le client. La sélection du produit et de son service se fait en fonction des besoins du client. Il est possible de proposer une offre appropriée pour chaque besoin du client, de sorte qu'il n'y ait pas de cannibalisation des produits d'occasion au détriment des nouveaux produits. Les deux sont complémentaires. De plus, les anciens écrans peuvent toujours être réparés. Le résultat ? Un taux de fidélisation des clients beaucoup plus élevé et des revenus plus récurrents. Par conséquent, l'ensemble est plus rentable et durable que l'optimisation des activités séparées. Les activités pouvant être décalées entre les produits ou les services, l'ensemble engendre également une résilience accrue.

Pour plus de détails sur la façon dont Q-lite mise sur la conception durable, le choix des matières premières, la prolongation de la durée de vie et un modèle de revenus, reportez-vous au [blog de Vlaanderen Circulair](#).

Vous aimeriez savoir comment votre entreprise peut elle aussi faire le pas vers une organisation plus robuste et plus résiliente ? Nous nous ferons un plaisir de vous faire découvrir comment les principes de l'économie circulaire peuvent vous y aider. [Contactez-nous](#) !

[Acceptez les cookies marketing pour regarder cette vidéo.](#) Pour les utilisateurs de FireFox, désactivez la « protection renforcée contre le suivi » de votre navigateur pour visionner cette vidéo.



]]>

Auteurs



Thomas Vandenhoute