

ÉTUDE DE CAS – CORBEIL ÉLECTROMÉNAGERS

UNE TRANSFORMATION NUMÉRIQUE CONTINUE GUIDÉE PAR UNE ÉQUIPE DÉDIÉE



corbeil
ÉLECTROMÉNAGERS

Corbeil Électroménagers, une entreprise québécoise spécialisée dans la vente de produits électroménagers, fait partie du Groupe Amiel depuis son acquisition à la suite de la faillite des magasins Sears en 2017. Le groupe comprend aussi Distinctive, un grossiste indépendant d'électroménagers, Termonas, une entreprise immobilière, de même qu'une agence marketing interne qui s'appelle Nobrainer. Avec ses 33 magasins répartis au Québec et dans l'est de l'Ontario, l'entreprise compte environ 280 employés dans sa division de détail.

Une transformation structurée autour d'une équipe dédiée

Depuis 2017, Corbeil Électroménagers a entrepris deux grandes phases de transformation numérique. La première, en 2018-2019, visait la refonte du site Web transactionnel et l'introduction d'un système de gestion interne. Cette modernisation a été temporairement mise en pause en 2020, alors que l'entreprise intégrait tous ses magasins à une nouvelle structure corporative sans magasins franchisés et que débutait la période de la pandémie. En 2023, on a redémarré le projet, mais cette fois avec une équipe interne dédiée. Les travaux réalisés à ce moment visaient la migration du site Web transactionnel vers Adobe Commerce et l'implantation en mode infonuagique de Microsoft Dynamics 365 Business Central, un progiciel de gestion intégrée (PGI ou ERP pour *enterprise resource planning*).

Ce qui distingue la démarche de Corbeil Électroménagers, c'est la mise en place d'une équipe projet entièrement vouée à la transformation numérique. Dès le départ, l'entreprise a fait le pari d'allouer des analystes spécialisés à chacune des grandes fonctions internes – ventes, marketing, service client, logistique, etc. – afin d'assurer une compréhension fine des besoins, une coordination fluide et une adaptation optimale aux réalités de terrain. Pour le président Anthony Amiel, cette équipe est sans conteste le facteur clé de leur réussite.

M. Amiel joue lui-même un rôle actif dans ce processus. À certains moments, il agit comme un véritable architecte d'affaires, assurant la cohérence entre la vision stratégique, les besoins opérationnels et les capacités des équipes. Il cherche à se rapprocher des analystes d'affaires

qui, à leur tour, interagissent étroitement avec le personnel de chaque département. Cette posture de leadership collaboratif permet de maintenir l'alignement entre la direction, les opérations et les objectifs d'amélioration continue.

Cette approche s'est révélée particulièrement efficace. En faisant appel à une équipe d'analystes spécialisés pour optimiser ses procédures, Corbeil Électroménagers a non seulement gagné en efficacité dans l'exécution de ses initiatives numériques, mais a également amélioré leur niveau de qualité. Lorsqu'un membre du personnel doit simultanément exécuter ses tâches quotidiennes et transformer ses propres façons de faire, il devient difficile d'imaginer des solutions plus efficaces. En revanche, l'intervention d'un analyste externe à la tâche permet une remise en question constructive des méthodes établies. Ces analystes sont perçus à l'interne comme des champions de l'amélioration continue. Leur présence alimente une culture du progrès et un état d'esprit dynamique où les équipes se demandent constamment : « Qu'est-ce qu'on pourrait améliorer de plus ? »

Des outils numériques puissants au service de la performance

Les technologies numériques ont transformé toutes les sphères de l'entreprise Corbeil Électroménagers. En logistique, les systèmes ont été interconnectés avec ceux des fabricants pour automatiser les commandes, tandis qu'un algorithme d'optimisation des itinéraires appuyé par l'intelligence artificielle (IA) accroît l'efficacité des livraisons. Une application mobile permet aux chauffeurs de suivre en temps réel leur parcours et d'interagir avec le service client.

Chaque année, les équipes du service à la clientèle traitent plus de 200 000 requêtes via un système de billetterie enrichi d'un agent conversationnel propulsé par l'IA. Du côté des ventes, le site Web est devenu l'outil principal des conseillers et conseillères en magasin, leur donnant accès aux inventaires, aux données produits, aux recommandations et aux transactions en temps réel.

Parmi les exemples les plus éloquentes de sa culture numérique, Corbeil Électroménagers a évité un investissement d'un demi-million de dollars dans ce qui aurait dû être développé et codé dans le cadre d'un nouveau programme d'optimisation des promotions. Tout ce qu'a fait le président, c'est de prendre ses transactions, le programme proposé par le fournisseur

(un simple PDF) et le fichier Excel que le fournisseur voulait que l'entreprise remplisse. Il a demandé à l'outil ChatGPT de regarder les transactions, de suivre le programme du fournisseur et de remplir le fichier Excel requis. En quelques secondes, ChatGPT a reproduit le traitement attendu, rendant le développement initialement prévu superflu. Cette démonstration concrète de l'efficacité de l'IA a renforcé la conviction que de telles technologies peuvent soutenir l'innovation. Loin d'être perçue comme une menace, l'IA est plutôt vue comme un catalyseur d'efficacité, soutenant les équipes dans leurs tâches et libérant du temps pour des activités à plus forte valeur ajoutée. Comme le mentionne le président : « *Chaque fois qu'on a été capable d'automatiser une portion d'un rôle, on a été capable de réaffecter la personne, de la former pour d'autres tâches connexes qui sont de meilleures valeurs ajoutées à l'organisation pour continuer notre croissance.* »

Une mobilisation forte et structurée du personnel

Les membres du personnel jouent un rôle actif dès le lancement de tout projet impliquant le numérique. La stratégie d'accompagnement, combinée à la présence d'une personne spécialisée en gestion du changement et d'analystes proches du terrain, permet de réduire la résistance au changement. Les nouvelles technologies sont introduites progressivement, avec des phases pilotes, des rétroactions constantes et une communication transparente.

Le développement des compétences numériques est encouragé par l'expérimentation contrôlée d'outils d'IA, des formations ciblées, des ateliers pratiques et un accès facilité à des tableaux de bord permettant une meilleure compréhension des données. Le département des technologies de l'information (TI) agit comme facilitateur et ressource stratégique, permettant aux équipes d'avancer avec confiance dans ce virage numérique. À titre d'exemple, en matière de cybersécurité, on utilise la plateforme KnowBe4 pour simuler des attaques d'hameçonnage auprès des effectifs, et des sessions de formation ont lieu par la suite selon les réponses aux attaques simulées.

Des répercussions organisationnelles significatives

Les transformations numériques ont eu des effets notables sur plusieurs dimensions :



Modèle d'affaires

Passage d'un modèle multicanal à un commerce unifié centré sur la clientèle.



Utilisation des données

Création d'un entrepôt de données avec des vues intégrées et des indicateurs de performance par service.



Opérations

Automatisation des processus, meilleure efficacité logistique et traçabilité accrue.



Expérience client

Service plus fluide, rapide et personnalisé.



Performance

Les ventes en ligne représentent aujourd'hui 15 à 20 % du chiffre d'affaires (jusqu'à 30 à 40 % pendant la pandémie).



Les fonctions les plus transformées ont été la logistique, la livraison, les ventes et le service client. Les rôles ont évolué vers plus d'autonomie, d'analyse et de coordination.

Une maturité numérique assumée et évolutive

L'utilisation des technologies est intégrée, mais des opportunités demeurent, notamment dans la valorisation des données, la personnalisation de l'expérience client et l'optimisation marketing. La vision est claire cependant : continuer à s'améliorer, sans viser un état final figé. L'agilité prime, soutenue par une direction engagée et une équipe interne mobilisée.



Propos tirés d'une entrevue avec monsieur Anthony Amiel, président et chef de la direction chez Corbeil Électroménagers

Pour en savoir davantage sur l'entreprise : Corbeil Électroménagers

Entrevue réalisée le 3 juin 2025

Pour tout renseignement ou commentaire concernant ce document, veuillez contacter :

Détail Québec

550, rue Sherbrooke Ouest
Bureau 590, tour Ouest
Montréal (Québec) H3A 1B9

Téléphone : 514 393-0222
Ligne sans frais : 1 888 393-0222
Courriel : info@detailquebec.com

© 2025 Détail Québec

detailquebec.com