

ÉTUDE DE CAS – KASEME

RÉINVENTER L'EXPÉRIENCE CLIENT PAR LA PRODUCTION PERSONNALISÉE EN BOUTIQUE



Kaseme

Un modèle numérique qui s'enrichit d'une présence physique

Fondée en 2016 par deux amis d'enfance, William Giroux et Gabriel Bolduc, l'entreprise **KaseMe** naît d'un désir de créativité et de personnalisation. Initialement concentrée sur les étuis d'iPhone aux couleurs des universités, l'entreprise trouve rapidement son rythme en ligne grâce à Shopify. De fil en aiguille, elle tisse un vaste réseau de distribution à travers le Canada, avec des partenaires de renom comme Simons, TELUS et Rogers. Après avoir fait ses

débuts exclusivement en ligne, puis élargi sa présence grâce à des points de vente affiliés, KaseMe amorce un virage vers l'exploitation de ses propres boutiques physiques. Elle compte aujourd'hui six boutiques, avec trois autres ouvertures prévues d'ici la fin de l'été 2025.

L'essor de la personnalisation : une nano-révolution en boutique

C'est en pleine pandémie que le virage physique prend forme. Malgré le contexte incertain, l'ouverture de la première boutique à Laurier Québec connaît un franc succès. Ce contact direct avec une clientèle enthousiaste renforce la volonté des deux entrepreneurs d'offrir une expérience plus riche et personnalisée en boutique. C'est dans cet élan que naît l'idée d'un service de production personnalisée réalisé directement en magasin.

Pour répondre à cette ambition, l'équipe de KaseMe développe un concept unique en son genre, qu'elle nomme la Nanopresse. Mise au point en collaboration avec des partenaires internationaux et des ingénieurs internes, cette technologie permet de produire sur place un étui entièrement personnalisé en moins de 15 minutes. Le client crée son design en utilisant un iPad de la boutique ou en balayant un code QR, puis la commande est transmise directement à la presse. Cette capacité de production en temps réel permet à KaseMe de limiter les pertes, d'optimiser son inventaire et de réduire son empreinte environnementale. « Avec ces machines, on produit environ 65 à 70 % des ventes en boutique sans avoir besoin d'imprimer à l'avance », explique le président et cofondateur William Giroux. Une approche qui conjugue efficacité, durabilité et créativité.

Un système ERP sur mesure pour soutenir la production personnalisée en boutique

En réponse à ce besoin opérationnel, KaseMe met en place un système de gestion sur mesure qui assure la synchronisation entre les commandes, la fabrication, les points de vente, le siège social et le suivi des inventaires.

Pour y parvenir, l'entreprise collabore avec la firme québécoise Génisys afin de bâtir un progiciel de gestion intégré (ERP, selon l'acronyme anglais couramment utilisé) par étapes, en ajoutant progressivement des fonctionnalités selon les priorités. Cette plateforme, aujourd'hui connue à l'interne sous le nom de KaseMe Azure, intègre à la fois les ventes en ligne, la production en boutique et les commandes B2B, tout en conservant un haut niveau d'agilité.

Du côté du siège social, la centralisation des données en temps réel facilite la gestion des inventaires, tout en offrant une visibilité précieuse sur les tendances de personnalisation et les comportements d'achat. Cette vue d'ensemble permet à l'entreprise d'ajuster ses opérations de manière agile, en fonction des données recueillies en boutique.

La personnalisation au service du personnel

En boutique, la connexion entre la Nanopresse et l'ERP automatise le traitement des commandes personnalisées, simplifie la gestion de l'inventaire et facilite la saisie des commandes. **Cette automatisation libère ainsi du temps** pour que le personnel se consacre pleinement à l'expérience client. En réduisant les tâches répétitives et manuelles, les équipes gagnent en efficacité, en autonomie et en satisfaction. « *Ce sont des outils qui enlèvent des tâches répétitives qu'on souhaite éviter à nos équipes. Je préfère que les conseillers aux ventes parlent aux clients, plutôt que de compter manuellement l'inventaire* », souligne M. Giroux.

L'innovation, une affaire d'équipe

Dans cet esprit, les membres du personnel sont appelés à jouer un rôle actif dans l'évolution du système. Chez KaseMe, chacun est encouragé à proposer des idées d'amélioration, peu importe son rôle. Les commentaires des équipes sur le terrain nourrissent directement les ajustements apportés, qu'il s'agisse de production, de gestion des inventaires ou d'expérience client. « *Il n'y a pas de mauvaises idées. Si tu y as pensé, il y a sûrement un collègue qui y a pensé aussi* », explique M. Giroux. Cette ouverture crée un environnement où les suggestions sont prises au sérieux, évaluées rapidement et, si elles sont réalistes, mises en œuvre.

Les retombées positives du projet

➔ Modèle d'affaires

La production sur place permet une vente sans inventaire préfabriqué, réduisant les pertes, les rabais forcés et les coûts liés à la gestion d'inventaire.

➔ Utilisation des données

Meilleure lecture des tendances de vente et adaptation rapide aux modèles de téléphones les plus demandés.

➔ Opérations

Diminution des tâches manuelles en boutique, automatisation du processus de personnalisation et fabrication en moins de 15 minutes.

➔ Qualité de l'information

Centralisation des données de commande (Web, boutique, B2B) via l'ERP, assurant cohérence et suivi en temps réel.

➔ Expérience client

Interaction directe avec le produit, personnalisation visuelle et fabrication immédiate, créant un effet « wow » en boutique.

➔ Performance financière

Amélioration du fonds de roulement, réduction des invendus et valorisation d'un produit à forte marge sans surproduction.



L'omnicanal au cœur des prochaines étapes

KaseMe continue de déployer son réseau de boutiques, avec six emplacements déjà ouverts et trois autres en préparation d'ici la fin de l'été 2025. Sept de ces huit boutiques intégreront la production personnalisée sur place grâce à la Nanopresse, offrant ainsi une expérience client immersive et instantanée.

Parallèlement, l'entreprise continue d'optimiser son système ERP pour renforcer la fluidité entre les canaux numériques et physiques. Des initiatives omnicanales, telles que

le ramassage en boutique des commandes en ligne, sont en cours de déploiement pour offrir une expérience d'achat encore plus unifiée.

Fidèle à sa culture d'amélioration continue, KaseMe aborde chaque projet avec pragmatisme et cohérence, en s'appuyant sur l'intelligence collective et l'écoute de sa clientèle. L'entreprise construit ainsi un modèle technologique à son image : simple, évolutif et profondément ancré dans l'expérience client.



Propos tirés d'une entrevue avec monsieur William Giroux, président et cofondateur, KaseMe

Pour en savoir davantage sur l'entreprise : KaseMe

Entrevue réalisée le 17 avril 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