

ÉTUDE DE CAS – RESAIL

QUAND ÉCONOMIE CIRCULAIRE ET EXPÉRIENCE CLIENT S'UNISSENT



Une vision née d'un engagement environnemental

Éric Maltais, directeur logistique et expérience client chez SAIL, n'est pas un nouveau venu dans l'entreprise. Avec 30 ans d'ancienneté, il a accompagné l'évolution de cette enseigne québécoise spécialisée dans le plein air, de ses débuts modestes à une entreprise comptant maintenant 12 magasins au Québec et en Ontario

et 1 site de commerce électronique desservant le Canada; une entreprise qui emploie plus de 1 000 personnes. Depuis longtemps, SAIL s'engage en faveur de l'environnement, mais c'est véritablement en 2023 que cette vision s'est concrétisée à travers ReSAIL : une plateforme innovante permettant la revente d'équipements de plein air d'occasion.

Cette idée est née d'une étude de marché révélant une attente forte chez les consommateurs et consommatrices pour des initiatives respectueuses de l'environnement. L'équipe de SAIL a décidé de proposer directement à sa clientèle une solution de revente, permettant ainsi de réduire les déchets tout en renforçant son modèle d'affaires omnicanal.

L'initiative ReSAIL s'inscrit dans une démarche significative : faire de SAIL une entreprise toujours plus responsable en offrant aux mordus de plein air une autre façon de s'équiper pour aller jouer dehors. Une belle occasion pour SAIL de contribuer à la préservation des grands espaces.

Une plateforme numérique pensée pour l'expérience client

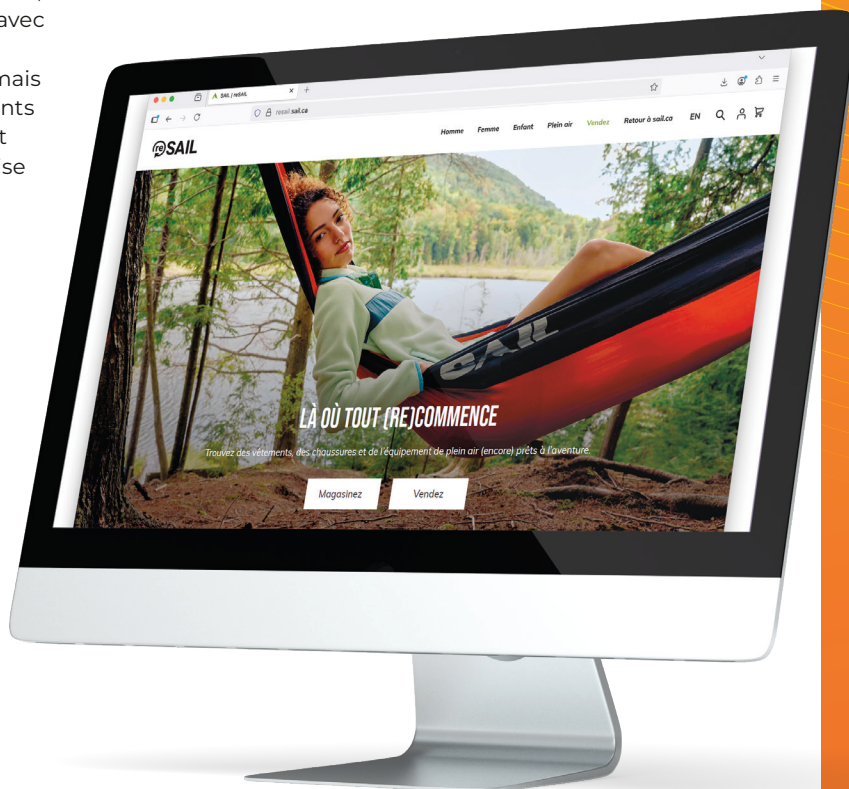
Pour lancer ReSAIL, SAIL s'est associée à Archive, une entreprise spécialisée dans les plateformes de revente personnalisables. Archive est une plateforme technologique qui permet à des marques de mettre en place des modèles d'affaires circulaires rentables.

En octobre 2023, après six mois de développement, la plateforme ReSAIL est née. Dès le départ, elle a été alimentée par les employés de SAIL qui, invités à proposer leurs propres articles, ont permis de garantir un inventaire initial attractif.

La plateforme se distingue par sa simplicité d'utilisation : tout se passe directement en ligne, sans contact direct entre acheteurs et vendeurs, assurant ainsi sécurité et fluidité. Les produits mis en vente sont automatiquement liés à la base de données historiques des produits de SAIL, facilitant grandement leur mise en ligne avec des descriptions et visuels préexistants. Ce modèle est non seulement pratique, mais il permet également de conserver les clients au sein de l'écosystème SAIL, notamment grâce à une politique incitative : une remise en argent ou, encore plus avantageux, un crédit en magasin bonifié sous forme d'une carte cadeau.

Une retombée stratégique sur le modèle d'affaires

Dès ses débuts, ReSAIL a rapidement trouvé son public et offre maintenant plus de 2 000 produits à la revente. La prochaine étape stratégique vise l'intégration complète du modèle dans les magasins physiques, où les clients et clientes pourront directement apporter et vendre leurs articles en magasin, enrichissant encore plus l'expérience client omnicanale de SAIL.



Propos tirés d'une entrevue avec monsieur Éric Maltais, directeur logistique et expérience client chez SAIL

Pour en savoir davantage sur l'entreprise : et SAIL et ReSAIL

Entrevue réalisée le 25 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