

# Commander des T-shirts personnalisés par le Net

À Namur, 4D n'a que deux ans d'existence mais un avenir bien prometteur. Dernière nouveauté : la création d'un réseau de distribution électronique.

**D'**UN ENFANT, on dit parfois qu'il pousse comme une mauvaise herbe. Les entreprises aussi. Quatrième Dimension en est l'exemple. Deux ans seulement et déjà tant d'activités.

Cette croissance rapide est le fruit du travail d'une jeune équipe. Quatrième Dimension (4D) est spé-

## En quelques mots

● Créée en février 1998, Quatrième Dimension a commencé avec deux personnes ; aujourd'hui, elles sont huit à y travailler.

● En avril 2000, une nouvelle étape a marqué l'expansion de l'activité de 4D : le passage en société anonyme.

● En fin d'année, la société aura généré un chiffre d'affaire vacillant entre 40 et 45 millions.

● Les machines de broderie utilisées par 4D peuvent atteindre 700 points par minute. Certaines journées, ce sont près de 3 millions de points qui sont effectués chez 4D.

● Le temps nécessaire pour une broderie varie fortement selon la difficulté du dessin ; certaines d'entre elles demandent parfois 1 h 30.

● L'entreprise a ses propres clients, réguliers ou pas, mais travaille aussi beaucoup en sous-traitance pour d'autres sociétés.



Avec l'achat de trois machines à broder multi-têtes, 4D a multiplié sa capacité de production par 20.

Duchateau 898721

cialisée dans l'impression (sérigraphie) et la broderie sur textile, les travaux d'imprimerie (lettrage sur divers supports...), l'infographie à destination des professionnels et des particuliers et les cadeaux publicitaires.

Partie d'un petit magasin installé au centre ville, où trônaient copieur couleur laser, presses pneumatiques et autre machine à broder, l'entreprise sent rapidement le besoin de trouver de nouveaux locaux pour s'agrandir et se professionnaliser, spécialement dans le textile.

En juillet 1999, elle s'installe boulevard de Merckem à Namur, et multiplie sa capacité de production par 20 en achetant 3 machines à broder multitêtes ; cela lui permet de broder tout - ou presque - à vitesse plus élevée, en améliorant en même temps la qualité de production. Le résultat ne se fait pas attendre et les contrats se multiplient. 4D se positionne désormais comme un concurrent redoutable par rapport à ses rivaux. Au niveau de la Wallonie et de la Flandre, mais aussi de l'étranger. C'est que le bouche à oreille fonctionne vite dans ce milieu.

Elle additionne rapidement les

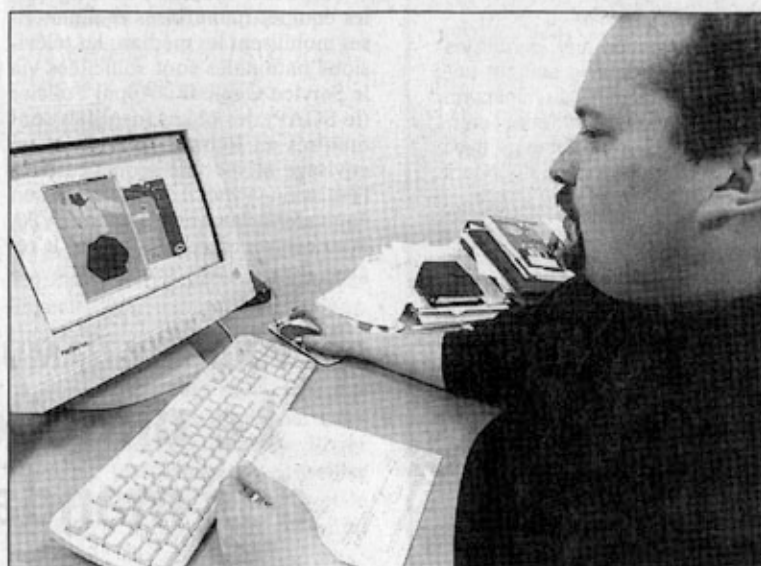
ventes ; cela va des T-shirts commandés par le club canin du coin à la commande de 27 000 casquettes par Pepsi, en passant par des contrats avec des entreprises comme Bayer, Christiaensen, Audi, Citroën, Levis France, Trafic, Décathlon, Virgin Express, Thalys, Mobistar, etc.

## Le service avant tout

Outre la qualité de production et la vitesse d'exécution, les clients apprécient la souplesse dans le planning de 4D, sa compétitivité mais surtout le service à la clientèle. Chez 4D, on brode aussi bien en grande série qu'en petite quantité, sur tout support textile. Un catalogue de produits de support est proposé au client qui, bien souvent, apporte le modèle de la broderie à insérer ou demande qu'on en réalise une en fonction de ce qu'elle doit représenter.

## Distribution électronique

Bref, l'entreprise tourne de mieux en mieux. Elle aurait pu s'en tenir aux services qu'elle offre à sa clientèle. Mais ce n'est pas la mentalité de ses jeunes patrons. François Bersez,



Depuis quelques jours, 4D permet à tout un chacun de commander un T-Shirt personnalisé par le Net. Il suffit pour cela de se connecter sur le site de l'entreprise et de suivre les instructions.

VA J. DUCHATEAU P898711

administrateur délégué, s'en explique. « On s'est rendu compte qu'il fallait offrir un service supplémentaire, que nous serions les seuls à fournir. Nous avons mis sur pied un réseau de distribution électronique. Depuis une quinzaine de jours, nous proposons un site sur le net qui offre deux nouvelles possibilités ; l'un est plus spécifique au particulier, l'autre intéressera davantage les clients de grosse commande. »

De quoi s'agit-il ?

Destinée plus au particulier, la première originalité de ce site, c'est la possibilité de composer soi-même le design de son T-shirt en choisissant un texte ou une photo de son choix. Branché sur le site, le particulier choisit un document soit personnel, soit trouvé dans la bibliothèque d'images proposées par 4D ; il le place ensuite sur le support proposé par l'entreprise, c'est-à-dire un T-shirt, en le dimensionnant à sa guise. Le client voit immédiatement ce que donnera son achat, avant même d'avoir commandé. Si cela lui plaît, il passe à l'acte et paie sa commande par Visa ou virement électronique. L'achat lui parvient à son domicile une semaine et demie plus tard. « Le

prix du T-shirt est fixé à 800 F ; cela donne la possibilité à n'importe qui d'avoir un produit personnalisé, qui peut même être adapté aux diverses périodes de l'année (fêtes de fin d'année, Saint-Valentin, anniversaire, etc). La liberté de création est totale, et le client aura la satisfaction d'avoir un produit unique, qu'il aura lui-même créé, ce qui est rare », dit François Bersez.

Peu de contraintes sont imposées au client ; seul le T-shirt de couleur blanche est imposé lorsqu'on y insère une photo.

## Collection privée « on line »

Si cette nouveauté est plutôt amusante, la deuxième est plus sérieuse. 4D offre à n'importe quelle organisation la possibilité de posséder son propre magasin de vêtements personnalisés on line.

De nombreux clubs de sport ou sociétés offrent à leurs membres des habits portant leur logo. Ils sont tenus de gérer un stock (tailles différentes, couleurs, etc), ce qui n'est pas toujours évident.

Pour remédier à ce problème, 4D leur propose une collection privée on line. Chaque organisation aura

un endroit à accès réservé sur le site de 4D, où il aura la possibilité de choisir et de commander des vêtements préalablement sélectionnés dans le catalogue support par les responsables de l'organisation. Les tenues choisies seront acheminées vers l'atelier où elles recevront directement le logo, l'image ou le texte requis par les organisateurs ; elles seront alors expédiées au demandeur.

Ce principe simple a un avantage : non seulement les sociétés seront dégagées de la gestion d'un stock mais elles pourront le renouveler, voire l'améliorer selon les saisons, ou les modifications de goûts, sans devoir commander à outrance.

Commande pourra également être passée pour une demande ponctuelle, comme un cadeau de fin d'année à offrir aux relations d'affaires d'une société. L'entreprise se voit alors attribuer une page web à accès codé, selon les desiderata qu'elle aura transmis à 4D (intention, budget alloué au projet, ligne directrice). Sur la page web, elle pourra consulter la liste des cadeaux que 4D lui propose à cette occasion et la façon dont ils pourront être personnalisés.

Le web devient en quelque sorte la relation idéale entre le client et le fournisseur. Ce marketing relationnel cherche avant tout à ce que le client se sente chez lui par l'intermédiaire du Net, et obtienne un degré de service optimal sans devoir se déplacer plusieurs fois pour voir sa commande concrétisée. Avantage : un gain de temps pour tout le monde. Dans un avenir proche, le client pourra même voir, d'un simple clic, dans quel état d'avancement se trouve sa commande.

Jusqu'à présent, ce nouveau commerce électronique de 4D a été favorablement accueilli par les clients. Et même si ce service sur mesure n'en est encore qu'à ses débuts, gageons d'emblée qu'un avenir rose lui sera vite promu.

Pascal GENARD

❶ Quatrième Dimension, boulevard de Merckem, 32, 5000 Namur ; ☎ : 081/715 000 ; web : www.4d-mension.be