

ALAIN JACQUES ET FRANÇOIS BERSEZ (QUATRIÈME DIMENSION)

## Chemises, casquettes, T-shirts, ... tout le textile publicitaire, grâce à des ateliers en ligne

Quel nom mystérieux pour cette sympathique jeune entreprise namuroise que nous vous présentons aujourd'hui ! Son métier : la production de textiles publicitaires : chemises, casquettes, T-shirts, vêtements de travail, ... un marché en vogue dans un monde où toutes les formes de marketing sont bonnes !

– Olivier de Wasseige

QUE REPRÉSENTENT les 4 dimensions de leur nom ? Après étude de leur cas, notre constat est évident : les trois premières dimensions sont des piliers traditionnels du développement d'une entreprise : moyens de production, gamme de produits, réactivité. Nous avons découvert leur quatrième dimension : internet et les Technologies de l'Information et de la Communication ! Plongez avec nous dans l'univers «automatisé» de cette PME !

### Quatrième dimension : une croissance continue depuis 1998

La SA Quatrième Dimension a été fondée en 1998 par Alain Jacques et François Bersez, qui en sont toujours les administrateurs délégués. Deux amis qui, durant leurs études, achetaient des textiles publicitaires personnalisés pour les revendre aux cercles d'étudiants, sans produire. Au fur et à mesure de leur croissance,

**“Notre limite actuelle, c'est notre capacité de production.”**

ils intègrent progressivement en interne tous les processus de production, pour mettre en place différents ateliers. Et c'est là leur première force : là où leurs concurrents font soit de la sérigraphie, ou de la broderie, Quatrième Dimension (souvent connue sous le nom de 4D) propose aujourd'hui toutes les méthodes de confection et de personnalisation de textiles publicitaires. Et innove constamment dans de nouveaux outils et de nouvelles techniques.

La croissance se chiffre : d'un chiffre d'affaires de déjà 1,5 millions € en 2003, on passe à 2,4 millions € en 2006 (avec un bénéfice net avant impôts de 18%), et une perspective de 3 millions € pour cette année. Pour une équipe de 20 personnes.

Pour suivre cette croissance : de l'espace est nécessaire : du centre de Namur, 4D déménage en 2002 dans le parc industriel de Naninne, agrandi en 2006 ses ateliers pour passer à 1.500 m<sup>2</sup>, et programme une extension de 500 m<sup>2</sup> en 2008 !

Deuxième force : une gamme de produits très étendue : du t-shirt à la casquette, de la chemise au vêtement de travail, le catalogue est vaste, et est géré par une personne à temps plein.

Troisième atout : la réactivité : 4D est capable de réagir en 2 à 3 semaines à une demande : achat des textiles (pas de stock), production, livraison. Ce qui permet de satisfaire une clientèle souvent pressée, et qui n'a pas programmé longtemps à l'avance ses achats de vêtements événementiels. Ceci permet à 4D de capter des clients qui ne peuvent se tourner vers des marchés «exotiques», où les délais de production/livraison sont beaucoup plus longs.

### « 80% des nouveaux clients viennent par internet »

Cette affirmation de François Bersez fait réfléchir sur le potentiel d'un bon site web [www.4dimension.be](http://www.4dimension.be). Pas d'équipe com-



François Bersez et Alain Jacques

merciale, pas de grandes dépenses publicitaires dans des médias traditionnels offline. Juste un bon site web, un bon référencement dans les moteurs de recherche, et un budget mensuel d'environ 200 € de adwords (liens commerciaux) dans Google, avec un taux de conversion de 6% (la conversion étant évaluée dans ce cas au nombre de demandes de devis par rapport au nombre de clics sur le lien publicitaire).

Et ceci pour drainer une clientèle particulièrement hétéroclite : de l'amicale des pêcheurs à la mouche de Namur au Groupe Pernod Ricard, en passant par Eurocenter ou la Mairie de Paris ! Ce client prestigieux commanda en décembre 2004 des T-Shirts personnalisés au slogan 'Paris 2012' pour soutenir la candidature de



Nos clients disposent, au sein du site, d'un outil de recherche de produits hyper sophistiqué (avec des aides à la recherche naturelle, intuitive), et d'une possibilité de demander des devis.

la Ville Lumière à l'organisation des Jeux Olympiques, parce que 4D fût la seule capable de produire pendant les fêtes et livrer le 3 janvier les 40.000 pièces !

Une autre catégorie de clients se compose aussi d'agences de publicité et de communication, d'imprimeurs qui ne brodent pas, de sociétés de lettrages de véhicules, etc. qui gèrent alors la relation client, conçoivent éventuellement le lay-out, et sous-traitent à Quatrième Dimension les commandes de leur client.

### Un outil intuitif de choix du produit, et de personnalisation...

#### Une demande de devis en quelques clics !

Les clients disposent, au sein du site, d'un outil de recherche de produits hyper sophistiqué (avec des aides à la recherche naturelle, intuitive), et d'une possibilité de demander des devis. Grâce à un accès à un extranet (zone privative accessible par login), ils peuvent recevoir leurs offres, passer commande, payer l'acompte, suivre la production, gérer l'ensemble de leurs commandes. Pour



Demande de devis

les clients de type revendeurs, un module spécifique permet de faire des simulations complètes avec intégration de leurs marges. Vous l'avez compris : dans de nombreux cas, il n'y a même pas de contact avec le client !

Bel exemple de Win-win dans la relation client fournisseur : le client est content : il a choisi son produit et établi un devis en un temps record, en restant sur une interface unique, avec des coûts commerciaux extrêmement faibles pour 4D.

### Une intégration informatique totale de la commande à la livraison, et même plus !

La commande arrivant par le site (ou encodée manuellement pour les commandes par courrier, fax ou téléphone) déclenche automatiquement :

- les commandes aux fournisseurs (ceux-ci sont avertis par e-mail et ont accès à un extranet fournisseur leur permettant de suivre les commandes)
- le cycle de fabrication, jusqu'à la livraison. Le planning est calculé automatiquement suivant des algorithmes maison, des alertes signalent les sous-capacités de production, etc.

La gestion financière est aussi automatisée : facturation, état du chiffre d'affaire en temps réel, rappels aux clients,... et même génération automatique de l'envoi du dossier à l'avocat après N rappels (avec quand même une « pause » possible pour un dernier coup de téléphone d'avertissement !).

La gestion commerciale est aussi automatisée, en termes de support : commandes par client, son chiffre d'affaire, etc. Une des évolutions à venir sera l'intégration de fonctions de gestion de la relation client.

### Tout le développement en interne !

Une particularité du développement informatique (ERP, extranet, catalogues, configurateurs, ...) : tout est analysé et développé en interne. François Bersez est en fait au départ Licencié et Maître en Informatique (Facultés de Namur 1992) : ça aide ! Il a engagé un développeur depuis 2005, et ensemble ils continuent à faire évoluer le système informatique, le réseau interne et les connexions vers le monde internet !



Offre de prix



Forts de leur expérience sur le web, Alain Jacques et François Bersez ont décidé d'ouvrir une activité complémentaire : la vente d'écussons personnalisés.

Le Retour sur Investissement est évident pour les deux dirigeants, qui estiment que l'automatisation de leurs processus commerciaux, de production et de support leur génèrent une économie de 20% de personnel, ce qui permet non seulement de rester compétitif dans un marché de plus en plus mondial, mais aussi de donner aux clients les outils qu'ils cherchent pour leur confort... et ne trouvent pas chez les concurrents de 4D !

### Un nouveau business : la fabrication d'écussons

Forts de leur expérience sur le web, Alain Jacques et François Bersez ont décidé d'ouvrir une activité complémentaire : la vente d'écussons personnalisés. Au départ du site [www.e-cusson.com](http://www.e-cusson.com), le client peut personnaliser et commander tous types d'écussons. La comparaison s'arrête là pour Quatrième Dimension : le processus de production demandant de l'outillage spécial, la fabrication est sous traitée. Mais ce business complémentaire apporte une diversification prometteuse !

### Un haut potentiel de croissance

«Notre limite actuelle, c'est notre capacité de production», affirme François Bersez. En effet, commercialement, le modèle de marketing et de vente par internet ouvre d'énormes possibilités de développement commercial, à faibles coûts. Actuellement, le marché est principalement francophone, 80% en Belgique et 20% à l'exportation, surtout en France. Deux grands marchés peuvent d'ouvrir à Quatrième Dimension : d'abord la Flandre. Nos dirigeants cherchent à y pénétrer, non pas en direct, par une démarche commerciale propre, mais en sous-traitance de partenaires ayant les contacts clients. Avis aux amateurs ! Et bien sûr la France, sur tout le territoire : «avec une commande par internet, et calcul automatique des frais de livraison, le client ne sera pas livré plus tard qu'en Belgique. Et les frais d'expédition d'une caisse de cent T-shirts de Namur à Marseille s'élèvent à 9,5 € !», conclut François Bersez. Bel exemple d'une entreprise qui ne serait jamais arrivée à pareils résultats sans tirer toute la quintessence d'internet ! 