



CAS

SOCIAL

Présenté par

Surmesur

Rédigé par

Raphaël Hébert

Vice-président exécutif - Jeux du Commerce 2021



Surmesur, une entreprise d'ici

Depuis sa création en 2010, Surmesur innove dans la confection de vêtements pour homme à l'ajustement parfait. L'entreprise a été fondée par deux frères ambitieux dans la Ville de Québec dans un local de 320 pieds carrés. Passant d'une succursale à quatre en 2014 (Québec, Montréal, Toronto & Ottawa), il allait de soi que l'année 2015 allait être synonyme de changement. Des rénovations majeures dans les succursales ont été effectuées pour accueillir les clients dans un emplacement plus prestigieux. Également en 2015, le Studio de Surmesur a vu le jour (logiciel permettant de visualiser le produit final) en même temps que la nouvelle succursale de Laval. Un an plus tard, l'entreprise a rapidement pris un essor international avec une nouvelle boutique à Pittsburgh. Maintenant, nous retrouvons des boutiques en Ontario, dans l'ouest canadien et même aux États-Unis !



Le concept de Surmesur se veut révolutionnaire dans le monde de la mode masculine. Les clients peuvent personnaliser tous leurs vêtements : chemises, pantalons, vestons, chaussures et encore plus ! Le parcours client en boutique est unique chez Surmesur. Dès qu'un client arrive en magasin, les conseillers accompagnent celui-ci dans un processus 360 degrés :

1. Les clients débutent en choisissant les tissus qu'ils souhaitent avoir pour leur complet et leur chemise. Plus de 10 000 tissus sont offerts en boutique, et ce dans différentes collections allant du plus classique au plus extravagant. En plus de pouvoir observer les couleurs des échantillons de chaque tissu, des conseillers sont disponibles pour les clients afin qu'ils choisissent le type de tissu qui est le plus adapté à leurs goûts.
2. Après avoir fait le choix des tissus, il est maintenant temps de passer en Studio. C'est à cette étape du parcours client que l'on peut choisir le type de col que l'on souhaite, le design de l'intérieur du veston et même les boutons qui seront utilisés sur les manches et les poches. Le Studio est un logiciel de création permettant de préparer la fabrication du vêtement parfait et de donner la chance aux clients de visualiser le produit en 3D et en réalité augmentée !
3. La troisième étape est la prise de mesure du client. Tout y sera mesuré afin de s'assurer que le vêtement sera parfait pour la silhouette du client : jambes, cuisses, fessier, col, bras, épaules, bref, tout est pris en considération. L'ensemble des mesures sont prises par un expert et conservées dans un dossier de client, afin de faciliter les ajustements et les achats futurs.
4. Après un délai de 4 à 6 semaines, il est temps pour le client de venir une seconde fois en magasin afin de faire l'essayage de son vêtement pour s'assurer que tout est parfait. Surmesur ne laisse aucun client partir avec un complet imparfait.





Outre les vêtements, Surmesur offre une très belle variété d'accessoires pour hommes. On y retrouve notamment des cravates, des mouchoirs et des épinglettes.

Les valeurs de l'entreprise sont très importantes pour l'organisation. Tout d'abord, chez Surmesur il faut être créatif afin d'innover chaque jour et de sortir des sentiers battus. La culture d'engagement de l'entreprise est également centrée vers l'action. Surmesur cherche également à constamment être meilleur pour promouvoir une amélioration continue dans l'offre de services. Finalement, il est primordial pour Surmesur de s'amuser pour être meilleur chaque jour.

La distribution des produits chez Surmesur

Surmesur offre à ses clients plusieurs options pour acheter ses produits :

1. **Boutiques Surmesur** : Les boutiques Surmesur sont l'endroit par excellence pour vivre l'expérience en quatre étapes expliquées plus haut. Un conseiller accompagne le client dans toutes les étapes pour lui créer un vêtement parfait à l'aide du Studio.
2. **Espaces Surmesur** : Ce sont des locaux que Surmesur loue dans de grands centres commerciaux afin de les transformer en mini-boutique.
3. **Surmesur sur la route** : cette option corporative permet de créer des uniformes ou des masques personnalisés directement chez le client. C'est donc le conseiller qui se déplace chez le client ou l'entreprise pour prendre les mesures.



4. **Surmesur en ligne** : cette option permet de magasiner des produits préfabriqués sur la boutique en ligne. Les clients peuvent commander ce qu'ils veulent selon leurs mesures déjà enregistrées à leur dossier ou bien être en créer de nouveau à l'aide du Studio.



Le Marketing de Surmesur

Une équipe complète en marketing est déjà en place chez Surmesur. Leur rôle est de développer l'ensemble des stratégies mises de l'avant par l'entreprise, que ce soit les campagnes, les promotions ou bien le travail sur l'image de l'entreprise. En plus de cette équipe, nous retrouvons une personne qui agit à titre de chargé de projets. En ce moment, une refonte complète du site web est en cours et le lancement est prévu pour fin 2020 ou au plus tard début 2021. Pour cette raison, le site web peut être différent d'un matin à un autre ces temps-ci, rendant la navigation pour les clients plus difficiles qu'à l'habitude. Le concept du produit final du site web est cependant déjà fait pour Surmesur. Il est important de mentionner que malgré cette refonte, aucun changement n'est envisagé pour le Studio qui fait partie intégrante du parcours client.

L'un des enjeux primaires au sujet du marketing est leurs ventes web. L'entreprise mise énormément sur l'expérience client en magasin et le cybercommerce ne se retrouve pas



vraiment en priorité. Avec la refonte complète du site web, il est d'autant plus difficile de développer cet aspect des ventes ces temps-ci.

Une concurrence féroce

Dans le monde des vêtements pour homme, la concurrence est très présente. Surmesur, bien qu'il ait un mode de confection de vêtement unique, ils doivent faire face à plusieurs concurrents de taille ayant eux aussi une bonne notoriété. Les concurrents les plus connus sont ceux qui sont indirects. En voici une courte liste :

- **Moores**

Très présent dans les grands centres commerciaux, cette boutique de mode masculine offre une formule prêt à porter à leurs clients. Également, Moores offre la possibilité de louer des vêtements pour de courtes durées, ce qui rend cette boutique très attrayante pour de jeunes finissants ou pour des mariages.

- **Simons**

Simons œuvre dans l'industrie du vêtement depuis beaucoup plus longtemps que Surmesur. Ce compétiteur offre également du prêt-à-porter, mais ne se spécialise pas dans le vêtement pour homme. Ce magasin demeure très prisé par les jeunes professionnels et les plus âgés.

- **RW&CO**

Cette boutique offre également plusieurs choix de vêtements pour homme, mais ne se spécialise pas dans la mode masculine. L'entreprise RW&CO est très présente dans les centres commerciaux rendant son accessibilité très avantageuse pour certains clients.

- **Ernest**

Ce magasin est également un compétiteur pour Surmesur. C'est un compétiteur qui est très présent dans le mode de vie des Québécois. Ernest bénéficie d'une notoriété bien établie. On les retrouve souvent à la télévision dans les émissions comme Occupation Double. De plus, Ernest offre des produits de milieu de gamme sous une fourme prêt-à-porter.

- **Vincent d'Amérique**

L'avantage concurrentiel que dispose Vincent d'Amérique est son association avec des athlètes d'ici, bien connu du grand public comme Georges St-Pierre.



Cette boutique est également très accessible pour les consommateurs, ayant de nombreux points de vente dans les centres commerciaux.

- **Tous autres concurrents**

Les concurrents énumérés ci-haut n'est pas une liste très exhaustive et constitue qu'une énumération de concurrent indirect. Elle donne un bon portrait de ce que les concurrents de Surmesur offrent.

Surmesur demeure le magasin sur mesure avec la plus grande collection de tissus et un souci du client inégalé. Certains compétiteurs directs, bien qu'ils soient moins connus du grand public, sont également présents. On y retrouve Valin Confection, Suitsupply et E.R. Fisher Menswear pour ne nommer que ceux-là.

Il y a également des concurrents pour chacun des modes de distributions du produit mentionné plus haut.



La clientèle de Surmesur

Surmesur vise principalement et presque exclusivement les hommes. Plusieurs personnes de catégories d'âges différentes magasinent chez Surmesur, mais les 34 à 45 ans sont les clients les plus récurrents. Ils sont souvent des professionnels du milieu des affaires, des futurs mariés ou tout simplement des hommes à la recherche d'un complet parfait pour n'importe quelle occasion.

Grâce à son souci du client hors pair, Surmesur a fidélisé sa clientèle de manière remarquable. Les clients ont développé un sentiment de confiance envers les employés et envers la marque.

La vaste majorité des clients recherchent l'expérience en magasin dont Surmesur peut leur offrir. En dernière analyse, aux yeux du consommateur, c'est le parcours client et la qualité du produit qui fait toute la différence. Cependant, l'entreprise cherche à pousser ses clients à adopter un comportement d'achat en ligne afin de générer plus de ventes et faire face à la pandémie actuelle.

Le contexte de la COVID-19

Après avoir dû arrêter ses activités durant près de deux mois au printemps dernier comme plusieurs entreprises, Surmesur a dû mettre en place de nombreuses mesures sanitaires afin de respecter les directives du gouvernement. La plus importante qui a été mise de l'avant est l'obligation de prendre rendez-vous pour venir physiquement en boutique afin de prendre les mesures du corps des clients et de faire l'essayage. C'est un défi important auquel l'entreprise doit s'ajuster. En effet, auparavant Surmesur attirait de nombreux clients curieux qui se présentaient sans rendez-vous. Maintenant, la promotion en ligne est beaucoup plus importante. Pour remédier à cela, le concept de rendez-vous virtuels a été implanté afin d'établir un premier contact à distance. Temporairement, c'est une belle solution, mais il en demeure tout de même plus difficile pour les employés de faire vivre l'expérience du parcours client à la clientèle puisque l'expérience sensorielle joue une grande part dans le processus d'achat chez Surmesur. Pour faire vivre l'expérience malgré la distance, des visites virtuelles des succursales sont offertes pour les clients et des solutions de prises de mesures à distance sont développées.



La situation actuelle de Surmesur

Avec la pandémie de COVID-19, plus rares sont les occasions d'être sur son 31. Le télétravail, les événements virtuels et l'annulation de la saison des mariages font partie des multiples raisons qui poussent les gens à rester en *mou*. Comment faire pour amener les passionnés de la mode masculine à garder un intérêt envers la marque et ainsi, les pousser à venir faire une visite en magasin ? Est-ce que de nouveaux produits peuvent être distribués ? Quelle campagne marketing aurait un impact assez grand ?



Mandat

En raison de la pandémie, plusieurs défis se présentent devant Surmesur. Ayant un désir de rester innovateur et à l'avant de la concurrence, vous avez été mandaté par l'entreprise afin de les aider à faire face à ces défis. Vous disposez maintenant de 3 semaines pour, dans un premier temps, développer un plan stratégique afin d'attirer les clients à se déplacer en magasin, et bien évidemment d'acheter, et ce, malgré le contexte du COVID-19. Comment est-ce que Surmesur peut traduire les rendez-vous virtuels en visite en succursale ? Comment est-ce que Surmesur peut générer plus de trafic sur sa page web afin de générer plus de leads ? Dans un deuxième temps, comment est-ce que Surmesur peut générer plus de ventes en ligne et améliorer son E-Commerce ?



Votre réponse au mandat devra inclure un plan de déploiement d'une stratégie de communication marketing complète, mais vous devez garder en tête que la refonte du site web ne doit pas être une avenue que vous utilisez. Cependant, qu'est-ce que Surmesur pourrait mieux faire pour attirer les gens sur celui-ci? Est-ce que Surmesur peut développer des produits plus « mous » pour attirer une nouvelle clientèle ?

Votre solution devra être présentée sur un échéancier des 6 mois à 1 an et ne pas dépasser le budget alloué de 250 000 \$.

Durant les 3 semaines de résolution, vous aurez droit à un appel avec l'entreprise au moment que vous jugerez le plus opportun. Vous pouvez contacter Mme Madeleine Larose-Tarabulsy, Coordonnatrice expérience client & opérations au 1-855-Surmesur poste #1151

Formalité de remise

- À remettre le jeudi 7 janvier à 16:00
- Format 16 : 9 (Powerpoint) vous serez en charge de la présentation sur votre ordinateur lors de l'épreuve

