

# Startup

## Olivia Scalmato & Valérie François

Fondatrices

— HANDBAG EXPERT —

# Quand les sacs font peau neuve

TEXTE Marie-Hélène Trouillez

PHOTOS Matthieu Freund-Priacel/ Primatt Photography

Fondée au Luxembourg par deux amies, Olivia Scalmato et Valérie François, en septembre 2021, la toute jeune startup Handbag Expert s'est spécialisée dans le soin, la réparation et la restauration de sacs et accessoires de maroquinerie de grandes marques. Certifiées professionnelles de l'entretien du cuir, les deux fondatrices ont déjà rénové une quinzaine de sacs à main de valeur et espèrent pouvoir vivre rapidement de leur passion.

### Quel est votre parcours et comment vous est venue l'idée de créer votre société ?

**Valérie François :** Nous nous sommes rencontrées au sein d'un cabinet de conseil au Luxembourg où je travaillais en tant que manager depuis seize ans. Olivia y était alors responsable marketing. Nous sommes toutes les deux originaires de la Grande Région, côté français. En 2008, j'ai choisi de m'installer avec ma famille au Grand-Duché et Olivia y est arrivée à son tour en 2016. Au fil de nos discussions, nous nous sommes découvert des intérêts communs pour la maroquinerie de luxe et le *vintage*.

### Quelles réflexions et axes stratégiques s'inscrivent au cœur de votre démarche ?

**Olivia Scalmato :** L'idée de créer une activité ensemble a germé en octobre 2020. Nous avons fait le constat que nous nous trouvions en présence d'une multitude de boutiques de luxe au Luxembourg mais qu'au regard d'un boom du marché de la seconde main, l'offre de services, notamment en maroquinerie et accessoires en cuir, était largement incomplète. Il nous a semblé nécessaire de pallier ce manque. Le projet a mûri pendant près d'un an et en septembre 2021, nous avons franchi le pas et créé Handbag Expert.

**V. F. :** Olivia et moi avons suivi des formations en France en matière de travail du cuir auprès de plusieurs professionnels. Nous avons ainsi développé nos compétences





***« Quel que soit leur état,  
les sacs de grandes marques  
sont toujours réparables.  
Il faut leur offrir une seconde  
vie et ne surtout pas  
les oublier ou les jeter ! »***

*«Aujourd’hui, les consommateurs préfèrent prolonger la durée de vie d’un objet en cuir pour conserver son authenticité.»*

techniques. Après une carrière dans le secteur financier, j’ai également complété ma formation en préparant en 2020 un MBA spécialisé en Fashion *management* auprès de l’Institut Français de la Mode à Paris.

**O. S. :** En tant que spécialiste en marketing, j’ai développé notre site Internet et j’anime les réseaux sociaux, notamment Instagram. Les photos jouent un rôle important dans notre activité. Elles témoignent de notre savoir-faire et ont un fort pouvoir de persuasion.

Pendant la crise sanitaire et le confinement, nous avons également suivi des webinars dispensés par la House of Entrepreneurship de la Chambre de Commerce. Les formations que nous avons choisies concernaient les démarches administratives et juridiques, le programme Go Digital et l’entrepreneuriat. Nous nous sommes aperçues que nous n’étions pas les seules à vouloir lancer une activité, quand bien même nous étions en période de crise sanitaire ! Les formations ont été très utiles, mais il n’a pas été simple de poser nos questions en ligne devant une audience digitale.

Par ailleurs, étant donné que nous proposons une expertise unique au Luxembourg et que nous sommes en quelque sorte des précurseurs dans le domaine de la restauration de sacs de luxe, il a été assez fastidieux d’obtenir les bons conseils.

#### **Vous souvenez-vous de votre première cliente ?**

**V. F. :** Nous nous en souvenons parfaitement. Notre première cliente nous a contacté après avoir vu des photos sur notre compte Instagram ! Elle souhaitait restaurer deux sacs de luxe provenant d’un héritage. Le fait que ce soit la restauration d’un sac ayant appartenu à un être cher donne tout son sens à notre activité tournée vers un avenir éco-responsable et durable.

#### **Quels sont les principaux défis de votre activité ?**

**O. S. :** En tant que spécialistes du cuir, nous mettons notre expertise à disposition de nos clients afin d’apporter les meilleurs conseils et services personnalisés pour conserver la valeur dans le temps des plus belles pièces de maroquinerie. Nos clients nous confient des pièces précieuses et uniques qui revêtent souvent une grande valeur sentimentale. Nous nous sentons investies d’une certaine responsabilité.

#### **Avez-vous observé une évolution des comportements dans l’industrie du luxe ?**

**V. F. :** Nous assistons à de nouveaux modes de consommation. Les mentalités évoluent. Même dans le secteur du luxe ! Le marché



01



02



03





04



05

de produits de luxe de deuxième main est en plein essor, alimenté par les plateformes digitales. Les produits deviennent plus accessibles. Je fréquente depuis plus de 15 quinze ans plusieurs boutiques de *vintage*. Je peux vous assurer que la clientèle n'est plus la même ! Les *millennials* et la génération Z représentent la majorité des consommateurs de produits de seconde-main. Plus que les générations précédentes, ils sont davantage conscients de l'impact de leurs choix de consommation sur la planète. Si le marché de l'occasion cannibalise partiellement la vente de produits neufs, il contribue aussi à transformer les produits de luxe en biens durables. Les prix de revente sont de plus en plus maîtrisés, ce qui augmente la valeur perçue des pièces recherchées. Stella McCartney, en 2018, Burberry et Gucci, fin 2020, ont été les premières grandes maisons à se lancer sur le créneau de l'occasion en signant des partenariats avec TheRealReal, le dépôt-vente en ligne

aux 17 millions d'utilisateurs, qui démocratise le luxe de seconde-main depuis une dizaine d'années. En septembre dernier, le Printemps Haussmann (Paris) a dévoilé son 7<sup>e</sup> Ciel, un étage complet au dernier niveau du magasin, entièrement dédié à la mode circulaire. Avec cette nouvelle offre, la direction du Printemps affiche clairement son ambition d'attirer une clientèle plus jeune pour qui la consommation de *vintage* et de seconde-main fait partie des usages établis. **O. S. :** Le modèle actuel de l'économie a atteint ses limites et nous en sommes tous conscients. La crise énergétique, l'augmentation des coûts des matières premières et les effets du réchauffement climatique nous obligent aujourd'hui à revoir nos habitudes de consommation et à opter pour une consommation responsable. C'est devenu à la fois une évidence et une urgence. Le cuir est une matière qui se laisse facilement travailler et réinventer, et il permet à des produits de durer dans le temps. Réparer

**01. 02. 03.** Les sacs de luxe attendent le moment où leurs propriétaires pourront à nouveau les arborer fièrement à l'épaule ou les tenir orgueilleusement entre leurs mains.

**04.** Valérie et Olivia s'emploient à faire revivre des objets parfois oubliés au fond des armoires.

**05.** Les fondatrices de Handbag Expert ont aménagé le sous-sol de la maison de Valérie pour créer leur atelier.



06



07



08



09

*« Nous souhaitons élargir notre gamme de services, tout en développant des partenariats avec de grandes maisons de luxe. »*

le cuir abîmé d'un sac ou de tout autre objet, c'est éviter de le jeter. Aujourd'hui, les consommateurs préfèrent prolonger la durée de vie d'un objet en cuir pour conserver son authenticité. Ils s'y attachent. Les objets prennent une dimension sentimentale. Ça aussi, c'est nouveau !

**Pouvez-vous nous décrire en quelques mots les services que vous proposez ?**

**V. F. :** Nous redonnons une nouvelle vie aux vieux sacs à main en cuir, usés par le temps. Quel que soit leur état, les sacs de grandes marques sont toujours réparables. Il faut leur offrir une seconde vie et ne surtout pas les oublier ou les jeter ! Nous les nettoyons en profondeur pour les ramener à la vie, en utilisant des produits non toxiques et non polluants que nous choisissons auprès de grossistes spécialisés en maroquinerie.

Nous faisons disparaître les griffures et les salissures à l'extérieur des sacs et nous retirons les tâches courantes, telles que le maquillage ou l'encre, à l'intérieur. Nous effectuons aussi les coutures délicates, nous réparons ou remplaçons les poignées, les fermetures Eclair et autres détails défectueux qui peuvent modifier l'apparence d'un sac à main, mais aussi le rendre inutilisable.

**O. S. :** Nous proposons des services de personnalisation, comme des initiales, une teinte particulière ou le changement d'une boucle. Nous sommes formées en colorimétrie pour nous permettre de reproduire le plus fidèlement possible la couleur d'origine. Le travail du cuir n'est pas irréversible, et il est toujours possible de corriger. Mais les différentes étapes et recherches nécessitent un savoir-faire et prennent du temps.

**Quels sont les canaux par lesquels vous faites connaître vos services ?**

**O. S. :** Nous utilisons notre site pour présenter nos différents services et notre approche. Nos posts sur Instagram jouent un rôle essentiel dans notre activité. Ils nous permettent de nous faire connaître et reconnaître en tant qu'expertes. Les photos sont là aussi pour montrer, expliquer et rassurer. Nous postons les différentes étapes de nos travaux, des photos avant et après la restauration. Enfin, le bouche-à-oreille de clients satisfaits fonctionne très bien.

**Combien de clients avez-vous touchés depuis le lancement de votre activité en septembre dernier ?**

**O. S. :** Grâce à Instagram, nous avons déjà eu une quinzaine de commandes. La dernière en date était un sac en cuir Louis Vuitton à restaurer. Nous créons une expérience client. Nous attachons un soin tout particulier à la présentation des produits qui sont restitués à leurs propriétaires. Nous avons fait, par exemple, confectionner des pochettes de protection en tissu aux couleurs de Handbag Expert. Le produit restitué dégage une légère odeur de cuir, comme s'il était neuf. Puis, nous prenons le temps d'expliquer et d'échanger avec nos clients.

**Quel est le tarif moyen pour remettre à neuf un sac à main ?**

**V. F. :** Nous avons investi environ 3.000 euros en matériel et produits pour lancer notre activité. Il faut compter entre 200 et 250 euros en moyenne pour remettre à neuf un sac à main de grande marque. Nous proposons des devis gratuits via notre site ou sur la messagerie de notre compte Instagram. Nous nous déplaçons pour aller chercher les sacs à restaurer, sauf quand le client préfère nous les apporter et nous rencontrer, bien sûr. Nous sommes également en pourparlers avec un transporteur international qui pourra peut-être bientôt assurer la logistique dans le cadre d'un partenariat.



### Quelles sont vos perspectives d'avenir et projets de développement ?

**V. F. :** Nous souhaitons élargir notre gamme de services, tout en développant des partenariats avec de grandes maisons de luxe. Les grandes marques refusent d'effectuer certaines réparations, car elles les jugent non rentables. Mais elles ne redirigent pas non plus leurs clients vers des sous-traitants et elles laissent leur clientèle totalement démunie. Nous souhaitons nous positionner sur ce créneau et nous devons négocier avec elles pour que nos services soient proposés. En fonction des travaux à effectuer, nous pouvons passer en direct ou travailler pour le compte de la marque. Nous avons un avantage concurrentiel quant aux délais. Pour une réparation classique auprès d'une grande maison de luxe, les produits sont envoyés dans un atelier à Paris et il faut compter environ trois mois avant de pouvoir reprendre possession de son bien ! Nous offrons des délais beaucoup plus courts. Les sacs et autres produits qui nous sont confiés peuvent être pris en charge directement au Luxembourg, sans contraintes, ni problèmes

de logistique. Nos services constituent une réelle valeur ajoutée et représentent un gage de qualité et de professionnalisme pour les clients du luxe qui veulent une expérience unique et personnalisée.

**O. S. :** Nous explorons également d'autres pistes de développement, comme la création d'une plateforme sur laquelle il serait possible d'acquérir des sacs à main *vintage* dénichés et restaurés par nos soins. D'après une étude du Boston Consulting Group, 70% des acheteuses de seconde main font leur premier achat de luxe via du *vintage*. Ce marché ne cesse de prendre de l'ampleur. Une autre idée serait de développer un service de location de sacs à main pour des durées variables, basé sur un système d'abonnement, avec une livraison à domicile et des périodes de location préétablies. La location est une bonne alternative pour consommer plus intelligemment. —

#### Plus d'informations :

[www.handbag-expert.com](http://www.handbag-expert.com)

**06. 07. 08. 09.** Valérie et Olivia ont acquis les techniques et le savoir-faire auprès de différents professionnels.

**10.** Les créations en cuir peuvent être refaites entièrement et rendues à l'état neuf, en respectant les matières, les coutures, la couleur et l'âme des pièces.

**11.** Handbag Expert attache un soin tout particulier à la présentation des produits qui sont restitués à l'état neuf à leurs propriétaires.