

PIT ZENS, ANTOINE HRON

LAVER PLUS « KLIN » !

La jeune startup « Klin », créée par Pit Zens et Antoine Hron en avril 2017 et hébergée actuellement au Technoport, vient de lancer un service de blanchisserie, avec la volonté affirmée de moderniser ce métier traditionnel grâce à une stratégie digitale et une optimisation énergétique et environnementale.

Texte : Marie-Hélène Trouilleux

Photos : Laurent Antonelli / Agence Blitz

Quels sont vos parcours respectifs ?

Pit Zens : « Je suis luxembourgeois et j'ai un bachelors en hôtellerie. Après avoir travaillé dans le secteur hôtelier en tant que chargé de clientèle et dans les services financiers afin de mieux me familiariser avec la gestion, j'ai effectué des missions de conseil au sein de Deloitte et Möbel Alvisse. J'ai toujours souhaité créer une activité au sein de laquelle je pourrais m'épanouir pleinement !

Antoine Hron : « Je suis diplômé d'une école supérieure de commerce et j'ai travaillé pendant trois ans chez Fortis, puis sept ans auprès de Luxinnovation, l'agence nationale pour la promotion de l'innovation et de la recherche, auprès de laquelle j'ai été amené à côtoyer le monde des startups, puisque je m'occupais de leur développement dans le cadre du programme Fit4Start. Les témoignages de jeunes créateurs d'entreprise ont eu un impact positif sur moi. L'envie de me lancer dans une entreprise dans laquelle l'innovation serait palpable est devenue très vite une évidence. En juillet 2017, j'ai rencontré Pit, qui effectuait une étude de marché dans le but d'établir une société de nettoyage au Grand-Duché. Nous nous sommes tout de suite bien entendus et nous sommes tous les deux arrivés à la conclusion que le secteur du nettoyage des vêtements n'avait pas beaucoup évolué ces dernières années. Il existe aujourd'hui des sociétés digitales, des

réseaux logistiques et des blanchisseries où vous déposez vos vêtements et passez les reprendre quelques jours plus tard, mais pas véritablement de solution globale qui intègre l'ensemble de ces services. En septembre 2017, la phase de test des machines était lancée et Klin a réceptionné sa première commande en octobre 2017. J'ai rejoint Pit dans l'aventure en novembre 2017, deux autres associés minoritaires ayant déjà investi au démarrage dans le capital de Klin. En termes de répartition des tâches, Pit s'occupe plus particulièrement de la gestion de l'activité au quotidien et des aspects administratifs. Je suis en charge de l'aspect commercial et du développement de l'activité.

Comment se décline le business model de Klin ?

P. Z. : « Nous avons lancé dans un premier temps nos services BtoC. Aujourd'hui, nous comptons plus de 350 inscrits et environ 200 utilisateurs actifs, et ces chiffres n'arrêtent pas de croître. En janvier 2018, nous avons étendu notre offre vers une clientèle BtoB, comme les banques, les cabinets de conseil, ou autres études d'avocats, etc. Nous offrons actuellement nos prestations à une dizaine d'entreprises comprenant des PME et de grands groupes comme Paul Wurth, la Banque de Luxembourg, Grant Thornton, Clifford Chance, Luxinnovation, ainsi que

des incubateurs comme le Technoport ou Paul Wurth Incub. Nous communiquons via les médias sociaux, comme Instagram, LinkedIn ou Facebook. Nous indiquons avec qui nous collaborons, ce qui rassure les clients potentiels ou existants.

A. H. : « Contrairement aux autres blanchisseries qui disposent de plusieurs points physiques, Klin a opté pour le ramassage et la livraison organisés en fonction des commandes du client. Nous sommes en mesure d'assurer une prestation dans les 48 heures, ce qui représente un gros défi pour nous. Le montant des paniers réceptionnés pour les particuliers oscille entre 60 et 80 euros en moyenne. Pour les sociétés, le panier se situe autour des 20 euros par employé, avec un seul point de livraison. De manière générale, nos tarifs sont dans les prix du marché, avec le service en plus ! Le prix pour une chemise est de 3 euros, par exemple, collecte incluse à partir de 25 euros. Sinon, la livraison est facturée 5 euros. Il vous en coûtera 16 euros pour un costume ou 12 euros pour un manteau. Pour les entreprises, nous avons plusieurs formules. Un abonnement mensuel peut donner droit à des réductions allant de 15 % à 30 % pour les employés. Mais une entreprise peut également choisir de ne pas prendre d'abonnement. Dans ce cas, seul le chiffre d'affaires généré donnera lieu à une réduction pouvant aller également jusqu'à 30 %.

P. Z. : « Nous avons une approche *digital first* dans la communication avec notre clientèle et dans la gestion de nos affaires. Tout se fait en ligne, de la commande au paiement, du service à la livraison. Une fois connecté sur *klin.lu*, l'utilisateur indique ses préférences horaires pour une collecte ou une livraison. Elles sont effectuées du lundi au vendredi de 7 h à 22 h, et le samedi de 8 h à 16 h. Le créneau 17 h - 22 h capte plutôt les particuliers, qui choisissent aussi le jour de passage. Pour les entreprises, nous effectuons deux à trois ramassages et livraisons par semaine, le plus souvent entre 8 h et 17 h. Le système génère des e-mails ou SMS automatiques et ciblés (*one-to-one*), déclenchés par des actions précises de nos clients. Fini les tickets à conserver précieusement et que l'on perd ! ▶



Nous avons une approche *digital first* dans la communication avec notre clientèle et dans la gestion de nos affaires.





Pit Zens (à g.) et Antoine Hron, fondateurs de la startup Klin, ont repensé le métier de blanchisserie dans une démarche d'optimisation de l'équipement et des impacts environnementaux, grâce à la digitalisation des processus.



La startup Klin occupe actuellement 400 m² au Technoport à Foetz.

Pour quelles raisons Klin est-elle exemplaire en matière de développement durable ?

A. H. : « Nous accordons une priorité aux valeurs écologiques. Nous avons acheté ce qui se fait de mieux au niveau écologique en matière de machines à laver. Ainsi, nous sommes en mesure de jauger le niveau d'eau nécessaire en fonction du poids du linge. Nos machines 'intelligentes' maîtrisent donc parfaitement la consommation d'eau et d'électricité. Nous avons aussi anticipé la fin programmée de l'usage de solvants nocifs utilisés pour le nettoyage à sec. Les vêtements ne sont plus trempés dans un bain de produits chimiques, mais nettoyés avec de la vapeur d'eau et du savon respectueux de l'environnement. Enfin, nous proposons des sacs et des portemanteaux réutilisables.

P. Z. : « La marque 'Klin' et le logo ont été déposés au Benelux. Nous sommes labellisés 'ESR - Entreprise socialement responsable', et nous avons obtenu le label 'Made in Luxembourg' et 'SuperDrecksKëscht'. Nous sommes également membres du cluster EcoInnovation.

Avez-vous obtenu des aides pour financer votre parc de machines ?

P. Z. : « Le démarrage de l'activité a nécessité un investissement de plusieurs centaines de milliers d'euros. L'essentiel des coûts a été supporté via un emprunt bancaire, ainsi que par le soutien de la Société nationale

de crédit et d'investissement (SNCI). Notre parc comprend des machines à laver, des séchoirs, des machines de nettoyage à sec, une calandre de repassage à plat, des mannequins à chemises, vestes et pantalons, une table à repasser, des compresseurs, etc. Il nous a fallu plusieurs mois pour tout aménager. Une autre demande d'aide à l'investissement du ministère de l'Économie a été acceptée et ne sera versée que plus tard.

A. H. : « Nous n'avons pas encore atteint le point mort, nous espérons couvrir nos dépenses à partir de septembre (en rêvant que ce soit le cas dès juin). Nous avons actuellement une croissance à deux chiffres (et même trois en mars !), avec néanmoins une baisse de régime sensible en période de vacances ou quand la météo est peu propice.

Où vous voyez-vous dans cinq ans ?

A. H. : « Nous avons une multitude de projets ! Nous avons prévu d'étendre nos services de nettoyage écologique dans d'autres secteurs. Nous avons aussi l'ambition de devenir une entreprise autonome en énergie et nous visons le zéro émission de carbone. En matière de digitalisation, nous comptons déployer des solutions analytiques *big data* permettant d'optimiser nos services, en analysant par exemple les présences par quartier pour permettre d'organiser le service et d'allouer les ressources au bon endroit. Nous envisageons aussi de nous étendre en Grande Région et à d'autres pays, voire d'ouvrir plusieurs franchises.

Que préférez-vous dans votre activité ?

A. H. : « Les commandes qui rentrent et le retour positif de nos clients représentent une sorte d'accomplissement ! Le fait de former une équipe soudée et de pouvoir confronter nos idées est très important.

P. Z. : « J'avais envie de me réaliser autrement et de trouver une activité qui me procure une sensation de plaisir. Créer une société et voir le projet se développer est très exaltant ! C'est un peu comme un enfant que l'on voit grandir, et les émotions sont très vives.

Avez-vous eu à subir des revers depuis la création de Klin ?

P. Z. : « Avant de prendre notre indépendance, certaines barrières et freins rencontrés étaient liés aux décisions et mesures prises par différents acteurs ou étaient la résultante de multiples facteurs externes, souvent difficiles à maîtriser. Ces agissements n'étaient pas toujours justifiés et n'étaient pas la conséquence directe de notre travail. Pour Klin, l'approche est différente. Si quelque chose ne se déroule pas comme prévu, nous nous en prenons à nous-mêmes et si, au contraire, une idée fonctionne, c'était la bonne chose à faire !

Avez-vous un message fort à transmettre à un jeune entrepreneur qui souhaiterait se lancer ?

A. H. : « La force d'une idée, d'un projet d'entreprise, réside dans l'humain, dans les interactions qui libèrent une énergie productive ! Il faut aussi savoir changer ou adapter son business model. »

P. Z. : « Il s'agit de garder un esprit optimiste, même si la pression est parfois forte. Il faut croire en son projet et tenir ! Entreprendre nécessite des compétences variées qu'un être humain seul n'a pas forcément ! Il est important de pouvoir partager pour rebondir ensemble. La clé de la réussite est de bâtir une équipe gagnante. » ●

www.klin.lu