

L'ENJEU

Ne vendez plus une machine, vendez la promesse qu'elle ne s'arrêtera jamais.

La servitisation transforme votre modèle économique plafonné en croissance soutenue, basée sur l'utilisation et la performance.

3 RÔLES DU DIRIGEANT OU DE LA DIRIGEANTE

Orchestrer le virage

Piloter la transition du produit (équipement) vers le résultat (usage).

Aligner par la donnée

Assumer le risque de panne pour garantir une disponibilité maximale.

Cultiver l'anticipation

Anticiper les besoins clients grâce aux données en temps réel.



PAR OÙ COMMENCER — LISTE DE VÉRIFICATION

1 ÉVALUER LE POTENTIEL DE SERVITISATION

- **Définir le résultat réel acheté par la clientèle** — Par exemple, vendez des mètres cubes pompés plutôt qu'une pompe.
- **Documenter la courbe de valeur réelle** — Où se situe le plafond de croissance?
- **Préparer le passage au modèle numérique** — Il est nécessaire d'automatiser pour réduire les coûts marginaux.

2 TRANSFORMER LE MODÈLE FINANCIER (DÉPENSES EN CAPITAL → DÉPENSES D'EXPLOITATION)

- **Concevoir une offre par abonnement** — On cherche à éviter l'endettement massif de la clientèle.
- **Sécuriser des revenus récurrents et prévisibles** — Vous pouvez améliorer la valorisation de votre PME.
- **Préparer un argumentaire d'investissement** — Cette approche permet de faire valoir la stabilité des revenus.

3 DÉPLOYER LA TECHNOLOGIE DES OBJETS CONNECTÉS COMME MOTEUR DE CONFIANCE

- **Installer des capteurs intelligents sur les équipements** — Vous pouvez surveiller, diagnostiquer et optimiser à distance.
- **Activer la maintenance prédictive** — La disponibilité de la machine devient votre source de revenus.
- **Définir le seuil de disponibilité garanti** — Ex. : fonctionnel 98 % du temps.

4 ANTICIPER POUR OPTIMISER LA PROCHAINE INTERACTION

- **Automatiser le réapprovisionnement ou les mises à jour** — Il faut agir avant que le client ou la cliente n'exprime le besoin.
- **Mesurer la satisfaction client en continu** — On veut augmenter celle-ci de 15 % à 20 % grâce à l'anticipation.
- **Créer un tableau de bord des usages** — On cherche à détecter les tendances et à personnaliser le service.

5 INTÉGRER L'INNOVATION INVISIBLE

- **Intégrer l'IA de façon transparente** — La PME doit enrichir l'expérience sans friction visible.
- **Faire « apprendre » votre produit par l'observation des habitudes de la clientèle** — L'amélioration continue après la livraison est maintenant possible.
- **Mesurer l'impact de chaque itération** — On peut lier les données d'utilisation aux revenus.

6 IDENTIFIER LES OBSTACLES AU CHANGEMENT

- ⚠️ **Cartographier la résistance au partage de données** — Ceci est important dans les industries conservatrices comme la métallurgie et l'agroalimentaire.
- ⚠️ **Vérifier la connectivité des sites de production** — Il faut prendre en compte l'accès web limité ou inexistant sur certains planchers.
- ⚠️ **Anticiper les enjeux de cybersécurité** — Chaque capteur connecté est une surface d'attaque potentielle.
- ⚠️ **Évaluer la maturité numérique de votre équipe** — La technologie avance plus vite que les compétences internes.



ACTION PRIORITAIRE : Cette semaine, identifiez un produit ou un service existant et définissez le « résultat » que votre clientèle achète réellement — c'est la porte d'entrée vers la servitisation.