



# Lokéo : premiers pas vers la "location servicielle"

Mis à jour le 25 juillet 2016

Lokéo est la première société à proposer au grand public la location de matériels ménagers, audiovisuels et informatiques sur internet. Et avance sur la voie de la fourniture d'usages. Rencontre avec Frédéric Caymaris-Moulin, directeur général de Lokéo !

En juin 2010, Lokéo, filiale du groupe HTM (High Tech Multicanal), se lance sur le web. Comme ses soeurs, les chaînes de magasins Boulanger et Electro-Dépôt, elle évolue dans le domaine de l'électro-ménager et du multimédia. **Mais sa particularité, c'est de proposer des appareils en location.** Le 3 août 2010, l'émission Télé-Matin, de France 2, consacre un reportage à Lokéo et à son offre "révolutionnaire". *"A partir de là, les commandes ont afflué"*, témoigne Frédéric Caymaris-Moulin, développeur du projet au sein de HTM et directeur général de la société. D'autres médias nationaux, depuis, ont braqué le projecteur sur la jeune pousse innovante et ont entretenu l'intérêt du public. Cet automne 2012, Lokéo a franchi la barre des 10 000 produits loués : des matériels de marque, d'une valeur de plus de 500 €, sélectionnés parmi les économes en énergie, provenant de la gamme de Boulanger et prélevés dans son entrepôt du Pas-de-Calais. De l'électroménager dit "blanc" (réfrigérateurs et congélateurs, lave-linge et sèche-linge, lave-vaisselle, cuisinières ou tables de cuisson), des téléviseurs et autres "home-cinéma", des ordinateurs et des consoles de jeux.

## Liberté, tranquillité, simplicité

*"Aux consommateurs, nous garantissons la simplicité dans la relation commerciale ; la tranquillité, avec l'assurance de dépannage ou d'échange des articles ; la liberté, avec la possibilité de résilier rapidement les engagements et au passage, d'être toujours au top des nouveautés"*, résume l'inventeur de la formule, première au monde à ne fonctionner que sur le web, à l'intention du grand public.

Le concept se décline en trois volets :

l'offre "Zen" est à mensualités constantes, sur trois, quatre ou cinq ans. Exemple donné sur le site internet : 21 €/mois pour un ordinateur portable.

l'offre "Techno" est un engagement de dix-huit mois minimum, à mensualités dégressives chaque année. Tarif indicatif pour un lave-linge : de 25 à 6 € sur cinq ans.

enfin, l'offre "Mobile" est une location de six mois minimum, à mensualités dégressives. Exemple : de 22 à 14 €, sur quatre ans, pour un écran plat.

Dans les deux premiers cas, les matériels proposés sont neufs ; dans la troisième offre, il peut s'agir de matériels d'occasion "reconditionnés". Aujourd'hui, les deux tiers des locations se font en régime "Zen".

## Louer plutôt que perdre ?

*"Un client nous a dit : je ne vois pas l'intérêt d'acquérir quelque chose qui perd de sa valeur".*

Lokéo comptabilise 300 nouveaux clients chaque mois. Parmi les adeptes de la location, les étudiants sont plutôt moins nombreux que prévu. Pour l'essentiel, il s'agit de personnes âgées de 35 à 50 ans, vivant en famille.

Deux grands types de motivations se dégagent de leurs commandes :

40 % des "louants" y viennent pour des raisons financières : ils ont besoin d'un matériel mais ne peuvent pas (ou ne veulent pas) acheter un appareil neuf. *"Un monsieur que nous avons sondé au cours d'une étude nous a exposé ainsi sa position : je ne vois pas l'intérêt d'acquérir quelque chose qui perd régulièrement de sa valeur"*, rapporte Frédéric Caymaris-Moulin.

Un tiers des clients sont des "usagers", selon le mot du directeur de Lokéo : ils veulent disposer d'un produit de bon niveau technique, qui fonctionne sans anicroches et les tient à l'abri de l'obsolescence programmée.

On peut encore identifier 15 % de clients "mobiles", dont les conditions d'installation matérielle, temporaires ou durables, ne les incitent pas à acquérir des équipements...

**Ainsi se dessinent les contours d'une "location servicielle" : la fourniture d'un usage —la possibilité de regarder la télévision, la possibilité de laver du linge, etc.— au-delà de la fourniture d'un produit.**

## Le service et ses limites

Peut-on parler pour autant d'une inscription dans "l'économie de la fonctionnalité" ? Frédéric Caymaris-Moulin se veut très précis et prudent. *"Le fait que Lokéo fournisse un bouquet de services, qui enrichit l'usage du produit, va dans ce sens. Nous assurons des livraisons en cinq jours, effectuées le plus souvent par des techniciens. Nos installations de matériel informatique à domicile sont plus poussées que celles d'autres prestataires ; par exemple, nous équipons les appareils de disques de restauration".* Quant au service après vente, il est évidemment performant : dépannage en direct par hot line (qui résout une panne sur deux) ou intervention à domicile entre 48 et 72 h après l'appel, et en cas d'échec, remplacement par un matériel neuf. *"Mais nous pourrions aller plus loin, estime le patron de Lokéo : par exemple, envoyer des messages réguliers à nos clients pour leur conseiller des petites opérations d'entretien".* On pourrait aussi imaginer la fabrication de produits en fonction d'un usage précis : des machines à laver ultra-simples ou des ordinateurs à deux disques durs. Frédéric Caymaris-Moulin doute d'y arriver un jour tant l'industrie dans ces domaines est concentrée et standardisée. Enfin, il avoue les limites actuelles de la société en matière de recyclage des machines. *"Quand nos ordinateurs auront trois ans, pourront-ils être réutilisés et comment ? Relocation, vente sur le marché de l'occasion, don à une entreprise d'insertion qui fait du réemploi ? Le modèle est à construire".*

## En direction des personnes âgées

Sur cette voie de la fonctionnalité, Lokéo s'est associée avec Webinage. Cette société, basée à Hardelot, développe des logiciels simplifiés pour ordinateurs et tablettes, à destination de personnes âgées, leur permettant d'être en contact électronique avec leur environnement. Une formule combinant location et fourniture de cet interface est à l'étude. Le service pourrait intéresser des groupes mutualistes et des

baillleurs sociaux. **Également prometteur : le souhait d'un Conseil général d'installer des laveries dans les villages isolés du département ; une manière de partenariat public-privé pour de meilleurs services fournis aux territoires.**

En tout cas, Frédéric Caymaris-Moulin croit en son modèle économique. *"La notion de propriété, auxquels les Français sont attachés, ne correspond plus forcément à l'état de développement technologique. On n'a plus besoin de support physique, comme un CD, pour écouter de la musique. De nouveaux modes de consommation fleurissent, comme l'achat-vente d'occasion en ligne, le leasing automobile, l'usage partagé de vélos et de voitures. Bien sûr, si nos clients font la somme de leurs mensualités, ils constatent que la location revient plus cher que l'achat. Mais pour comparer, il faut ajouter à la fourniture de l'appareil notre pack de services et nos conditions de location, qui s'apparentent à une aide au financement. Nos "usagers" ont déjà bien intégré ces données".*

## **FICHE IDENTITÉ**

**Acteur :** Lokéo

**Mail :** [contact-lokeo@lokeo.fr](mailto:contact-lokeo@lokeo.fr)

**Adresse :** Parc de la haute borne, 21 avenue de l'harmonie, Parc Plaza 2 C. 59650 VILLENEUVE D'ASCQ

**Site internet :** <http://www.lokeo.fr/>

## **Découvrez d'autres contenus similaires**

**18 opérations remarquables de réhabil...**

**Arras : logements locatifs sociaux à haute...**

**Une ancienne friche industrielle de Baille...**

**Rev3 : 7 premiers territoires démonstrateurs**

Le 12.11.2016

**Premier hôpital digital de France - Lens**

Du 25.02 au 15.04.2016

**Premier Mooc sur la gestion de l'eau pour les élus**

**La Voix du Nord s'engage dans l'environnem...**

Le 01.02.2018

**Forum Diversité Stage Alternance et Premier Emploi**

Du 30.06 au 01.07.2020

**Journées Nationales du Management de la Mobilité :  
premiers ateliers virtuels**

Le 03.05.2017

**Inauguration du premier bus hybride de l'agglomération de  
Creil**

Du 23 au 25.09.2015

**Premier colloque sur les Atlas de Biodiversité Communale -  
Saint-Brieuc**

**Indicateurs : demain le climat, premi...**

