



GUIDE PREMIUM

La réparation électroménager

Le bon diagnostic avant le déplacement.
La bonne réparation du premier coup.
Sur tous vos magasins.

Pour les enseignes, les marques et leurs réseaux de réparateurs

Diagnostic à distance sur le web ou WhatsApp,
technicien en magasin ou à domicile, réseau
pilote, client informé à chaque étape.



Moins de pannes
immobilisantes,
plus de clients satisfaits.

Diagnostic
en direct



**Diagnostic
à distance**



**Réseau
pilote**



**Pièces &
disponibilité**



**Suivi
WhatsApp**



**Bonus &
conformité**



Sommaire

L'essentiel du guide.

- 03** | Le choc réglementaire →
- 04** | Le retournement →
- 05** | L'applicatif →
- 06** | La mécanique →
- 07** | En direct →
- 08** | Vos univers produits →
- 09** | La traçabilité →
- 10** | FAQ & passage à l'action →

Un guide pour des enseignes plus performantes.



Faire mieux

Plus de satisfaction, plus de valeur.



Réduire les déplacements évitables

Un impact environnemental réel.



Structurer son réseau de réparation

Plus d'efficacité, partout en France.

Édito

Passer de la contrainte à l'impact.

La réparation d'électroménager n'est plus une option : elle devient un service stratégique pour les enseignes et les marques. Face aux attentes croissantes des consommateurs, aux exigences réglementaires et aux enjeux environnementaux, elle s'impose comme un levier durable de différenciation.

Avec les bons outils et une organisation adaptée, la réparation améliore la fidélité client, génère de nouveaux revenus et garantit la conformité de vos activités.

Ce guide vous montre comment structurer efficacement le diagnostic, l'orchestration de votre réseau de réparateurs, la communication client et la traçabilité, pour transformer chaque réparation en opportunité.



La réparation n'est plus un centre de coût.

Bien pilotée, elle devient un moteur de fidélité et de valeur.



L'équipe ZIQY

Ensemble pour faire durer.

L'équipe ZIQY



GUIDE PREMIUM

Le choc réglementaire

La conformité n'est plus une option.
La question : la subir, ou la transformer.

Le cadre réglementaire se renforce en Europe pour faire de la réparation un standard.
Une opportunité majeure pour les enseignes qui anticipent dès aujourd'hui.



Directive (UE) 2024/1799

Droit à la réparation adopté —
transposition nationale en cours
dans les États membres.



+12 mois

d'extension de garantie
après une réparation
sous garantie légale.



21,6 M

articles réparés en France
en 2024 (vs 16 M en 2019).



154 M€

de fonds bonus réparation
textile (2023–2028).

Ce que cela change concrètement



Le devis devient central

Des informations claires,
standardisées et accessibles
au client.



Le suivi client doit être fluide

Une transparence totale
sur chaque étape de la réparation.



La preuve de réparation doit être conservée

Pour garantir la conformité
et renforcer la confiance.



Chaque enseigne européenne devra proposer devis, suivi et garantie de réparation.

Repair les livre clés en main — et en fait un moteur.



Se conformer, c'est bien.
En faire un avantage
concurrentiel, c'est mieux.



GUIDE PREMIUM

Le retournement

Vos concurrents y voient un coût.
Vous, un moteur.

Ce que la loi impose, Repair le transforme
en valeur. Trois retours sur une seule
plateforme.



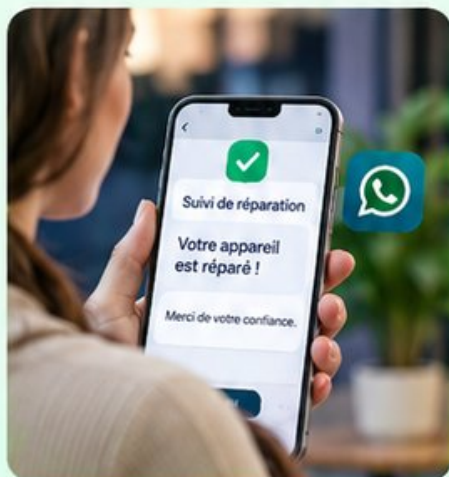
Réparer aujourd'hui.
Des clients fidèles
demain.



FIDÉLITÉ

Un client réparé revient

Chaque réparation devient un
point de contact de service à
votre marque. Le client est
informé et suivi sur WhatsApp,
ce qui crée un lien durable
et favorise les visites répétées.



REVENUS

Une marge récurrente

Devis, pièces, main-d'œuvre,
intervention à domicile : tout est
intégré, y compris le bonus
réparation, dans un seul parcours
de devis et de remboursement.
Vous sécurisez vos marges et
accélérez vos revenus.

Devis de réparation

	Pièces	120,00 €
	Main-d'œuvre	80,00 €
	Intervention à domicile	40,00 €
	Bonus réparation	-50,00 €

Total client 190,00 €

Valider le devis



CONFORMITÉ

Une preuve automatique

Chaque intervention est horodatée
et tracée. L'historique est immuable,
les pièces et actions sont
documentées, l'extension de garantie
est proposée automatiquement.
Vous êtes prêt en cas de contrôle,
avec une documentation complète.



12 jan. 2026 — 10:14
Diagnostic effectué



12 jan. 2026 — 11:20
Pièce remplacée



12 jan. 2026 — 12:05
Intervention terminée



Extension de garantie proposée



Dossier complet prêt pour audit



**1 déplacement
évitable sur 3 supprimé**

Objectif démonstratif.



**Devis validé
en moins d'une heure***

*Chiffres illustratifs, environnement de démonstration.

GUIDE PREMIUM

L'applicatif

Une console pour piloter tout votre réseau.

Une visibilité en temps réel sur vos magasins, ateliers, techniciens, SLA, pièces, bonus dossiers et performance. Pilotez votre activité, de la prise en charge au retour client, avec un seul outil pensé pour la réparation électroménager.



Un pilotage simple
pour un plus grand impact.

- Réparations en cours
- SLA & performance
- Pièces & disponibilité
- Réseau de techniciens
- Bonus réparation
- Rapports & exports

ZIQY | **Repair**

Tableau de bord

Réparations

Clients

Magasins

Techniciens

Pièces

SLA & qualité

Bonus réparation

Rapports

Bonjour

Voici l'activité de votre réseau aujourd'hui.

JD Julie Durand
Réseau national

Lun. 12 mai 2026



128
en cours



96 %
SLA tenu

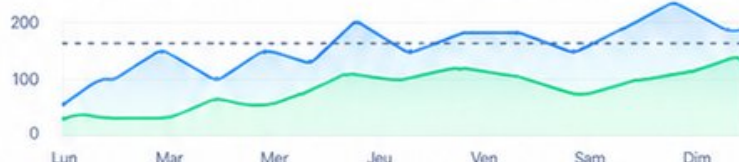


4 230 €
bonus / mois



Activité des réparations

● En cours ● Terminées -- SLA cible



Dernières réparations

[Voir toutes les réparations](#) →

Appareil	N° de dossier	Magasin / Ville	Statut	Dernière mise à jour
Lave-linge 8 kg	#REP-2051	Marseille	Prêt	12 mai 2026 - 10:24
Réfrigérateur combiné	#REP-2054	Lille	Diagnostic	12 mai 2026 - 09:41
Four encastrable	#REP-2058	Bordeaux	En réparation	11 mai 2026 - 16:20
Aspirateur balai	#REP-2062	Nantes	Devis envoyé	11 mai 2026 - 14:03



Suivi consolidé
du dépôt au retrait



Alertes SLA
avant dérapage



Dossier bonus
prêt à transmettre



GUIDE PREMIUM

La mécanique

De la marque au client, une seule chaîne maîtrisée.

Un écosystème fluide, du dépôt en magasin jusqu'à la restitution de l'appareil, avec un pilotage centralisé et une expérience client sans friction.

“

Une chaîne de valeur
plus simple, plus rapide,
plus durable.

1 Le magasin, porte d'entrée

Dépôt ou prise en charge
en 2 minutes. Le point de vente
redevient le cœur de la relation
de service.



2 Le réseau, sous contrôle

Réparateurs internes et
partenaires, scorés à la performance.
Pilotage centralisé, multi-sites,
multi-pays.



- ✓ Performance
- ✓ Qualité
- ✓ Délais
- ✓ Satisfaction

3 Le client, en confiance

Suivi temps réel sur WhatsApp,
devis et paiement en ligne,
zéro application à installer.



- Suivi WhatsApp
- Devis & paiement en ligne
- Simple, sans application

Augmenté par l'IA

L'intelligence artificielle au service d'une réparation plus rapide, plus précise et plus responsable.



Diagnostic à distance

L'IA pré-qualifie la panne
sans déplacement.



Suggestion de réparateur

Zone, spécialité, charge
et disponibilité.



Devis automatique

Pièces, main-d'œuvre
et bonus calculés.

Un outil d'atelier classique

- ✗ Saisie manuelle et peu intuitive
- ✗ Aucune vision réseau
- ✗ Suivi client limité (appels, emails)
- ✗ Devis et facturation hors outils intégrés
- ✗ Peu de données pour piloter l'activité

Repair • par ZIQY

- ✓ Interface simple et guidée
- ✓ Pilotage multi-sites, multi-pays
- ✓ Suivi temps réel sur WhatsApp
- ✓ Devis, paiement et traçabilité intégrés
- ✓ Tableaux de bord et indicateurs de performance



GUIDE PREMIUM

En direct

La prise en charge, côté client et côté équipe.

Un même événement, deux surfaces synchronisées :
le client suit tout sur WhatsApp, votre réseau pilote
depuis l'applatif.



Une expérience fluide
et transparente pour
des clients plus sereins.

Côté client

Des informations claires.
À chaque étape.



Côté équipe

Un suivi simple.
Des résultats concrets.



1



Dépôt magasin
Enregistrement
de l'appareil

2



Devis & bonus
Diagnostic et devis
avec bonus appliqué

3



Réparation
Pièces, réparation
et contrôle qualité

4



Retrait
Client informé
et appareil prêt



GUIDE PREMIUM

Vos univers produits

Une plateforme, tous vos cas d'usage électroménager.

Chaque catégorie a ses contraintes de pièces, de délais et d'intervention. Repair s'adapte à toutes les réalités du réseau.



Une offre complète
pour plus de valeur
sur tous vos marchés.



Lavage

Lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle.
Diagnostic, devis, pièces et atelier.



- ✓ Diagnostic rapide
- ✓ Pièces multimarques
- ✓ Prise en charge réseau ou atelier



Cuisson

Fours, plaques, hottes, micro-ondes.
Réparation en magasin, atelier ou domicile.



- ✓ Toutes les grandes marques
- ✓ Intervention magasin, atelier ou domicile
- ✓ Pièces disponibles rapidement



Froid

Réfrigérateurs, congélateurs, caves à vin.
Priorisation des urgences et intervention qualifiée.



- ✓ Traitement prioritaire des pannes critiques
- ✓ Techniciens qualifiés froid
- ✓ Suivi de A à Z



Petit électroménager

Aspirateurs, robots, cafetières, bouilloires,
petit cuisine. Gestion des volumes à grande échelle.



- ✓ Prise en charge multi-marques
- ✓ Processus optimisé pour les volumes
- ✓ Réparation, échange ou reconditionné



GUIDE PREMIUM

La traçabilité

Chaque réparation laisse une trace.

Les pièces utilisées, la garantie associée, l'impact environnemental et chaque étape d'intervention sont enregistrés automatiquement dans l'historique du produit. Une traçabilité complète, au service de la confiance, de la durabilité et d'une meilleure seconde vie pour chaque appareil.



Un historique fiable
pour des appareils
qui durent plus longtemps.

Historique
automatique



Lave-linge Bosch WAN2800



✓ Réparé



Garantie après réparation
6 mois



CO₂ évité
- 37 kg

Journal de réparation



10 jan. 2026 · Dépôt en magasin
Appareil pris en charge par l'équipe.



10 jan. 2026 · Diagnostic
Panne identifiée : pompe de vidange défectueuse.



11 jan. 2026 · Pièce remplacée (pompe)
Pièce d'origine constructeur installée.



11 jan. 2026 · Test & contrôle qualité
Vérification du bon fonctionnement et tests de sécurité.



12 jan. 2026 · Appareil récupéré
Remis au client en magasin. Prêt pour une nouvelle vie !



Un historique
complet, accessible
à tout moment
depuis votre espace
client, en magasin
ou à distance.

« Des appareils
mieux suivis
pour un monde
plus durable. »

1



Réparation terminée

Chaque intervention
est enregistrée
automatiquement.

2



Historique horodaté

Toutes les étapes sont
tracées, du dépôt
à la restitution.

3



Garantie étendue

La garantie de la réparation
est ajoutée à l'historique
du produit.

4



CO₂ économisé

L'impact environnemental
est calculé et conservé
pour chaque réparation.

La preuve



Decathlon · Norauto · Intersport · Bocage · Le Roi du Matelas

Enseignes clientes de l'OS circulaire ZIQY. Repair en est une brique.

L'ÉCOSYSTÈME

La réparation est le début, pas la fin.

Repair est une brique de l'OS circulaire ZIQY. Ajoutez la location, la seconde main, le reconditionnement et le contrôle qualité sur la même plateforme, le même login, la même donnée.

Un cycle complet pour une plus grande valeur, plus longtemps.



Plus de produits.
Moins de déchets.
Un avenir durable.

QUESTIONS FRÉQUENTES

Ce que les enseignes nous demandent.

Des réponses claires pour avancer sereinement.

Est-ce que ça remplace mes équipes ?

Non. ZIQY vient en complément de vos équipes. Nous vous apportons des outils, un réseau et des données pour les rendre plus efficaces.



Mes réparateurs partenaires devront-ils installer quelque chose ?

Non. Tout se passe en ligne. Vos partenaires accèdent à la plateforme depuis un simple navigateur, sans installation complexe.



Comment ça s'intègre ?

Grâce à des API standard et des connecteurs prêts à l'emploi, ZIQY s'intègre rapidement à vos outils existants (ERP, SAV, CRM...).



Combien ça coûte ?

Une tarification adaptée à votre volume et à vos besoins. Contactez-nous pour un devis personnalisé.



Réparer aujourd'hui.
Des lendemains durables.

DERNIÈRE ÉTAPE

Prêt pour le droit à la réparation ?

Réservez une démo de 30 minutes. On vous montre comment transformer l'obligation en avantage, sur vos produits.

[Demander une démo →](#)

[Tester le diagnostic · 2 min →](#)



Une équipe dédiée
À vos côtés, de l'analyse au déploiement.



Un déploiement rapide
Des premiers résultats en quelques semaines.



Des résultats mesurables
Plus de produits réparés, des clients plus satisfaits.



Réparer
aujourd'hui.
Des lendemains
durables.