

LIVRE BLANC — 2026

Le guide du SAV énergies renouvelables

Panneaux solaires, onduleurs, batteries, bornes de recharge :
diagnostiquer et structurer le SAV avant le pic de volume.

Sommaire

01 Avant-propos

02 L'ampleur du problème

03 Les 8 irritants du SAV énergies renouvelables

04 Anatomie d'un SAV qui tient la charge

05 Ce que ça change concrètement

06 Check-list : évaluez la maturité de votre SAV

07 Conclusion

Un parc qui arrive à maturité

Le parc d'énergies renouvelables installé en France depuis une dizaine d'années — panneaux solaires, onduleurs, batteries de stockage, bornes de recharge — arrive progressivement en fin de garantie, par vagues. Ce document s'adresse aux fabricants, installateurs et distributeurs qui doivent structurer leur service après-vente avant que ce volume n'atteigne son pic.

Il s'appuie sur des échanges menés avec des équipes retour, réparation et SAV du secteur, et propose une lecture structurée du problème, du mécanisme qui permet d'y répondre, et d'une check-list pour situer votre propre organisation.

L'ampleur du problème

Un panneau solaire posé aujourd'hui reste en service vingt ans. Une garantie légale de conformité court sur deux ans. Entre les deux, chaque équipement installé est une demande de service après-vente qui n'a pas encore eu lieu — mais qui aura lieu.

20 ans

durée de vie visée d'un panneau — donc jusqu'à 20 ans de SAV potentiel par équipement posé.

2 ans

de garantie légale de conformité — à qualifier vite : défaut fabricant, pose, ou usure.

×3*

le volume de SAV attendu d'ici 2030 quand les premières vagues d'installations sortent de garantie.

* Estimation sectorielle à titre illustratif, non vérifiée — l'ampleur réelle varie selon le parc et les filières.

Le problème n'est pas le volume en tant que tel. C'est que l'outil n'a pas changé depuis dix ans, alors que le parc, lui, a été multiplié. Le SAV a été dimensionné pour un volume artisanal, à une époque où les retours se comptaient à la centaine. Il doit aujourd'hui absorber un volume industriel, avec les mêmes canaux : téléphone, mail, un fichier Excel partagé par site ou par technicien.

Les 8 irritants du SAV énergies renouvelables

En échangeant avec des équipes retour, réparation et SAV du secteur, le même constat revient sous des formes différentes.

1. Le nombre de retours

Personne ne connaît le volume réel de retours du mois en cours — les volumes vivent dans la tête des équipes terrain, pas dans un tableau de bord.

2. Le motif des retours flou

Défaut de fabrication, erreur de pose ou usure normale ? Sans qualification, la garantie s'impute au feeling.

3. Le SAV géré à la main

Téléphone, mail, WhatsApp personnel du technicien : la demande du client tourne entre plusieurs canaux avant d'être traitée.

4. Les produits endommagés

Casse transport ou panne réelle sous garantie ? Sans grading, tout finit dans la même pile « à traiter ».

5. Le suivi produit absent

Le client ne sait jamais où en est sa réparation — alors il relance, et l'équipe SAV répond au lieu de réparer.

6. Le stock non quantifié

Des équipements dorment dans un coin d'entrepôt, jamais qualifiés — une valeur qui existe sur le papier, pas au bilan.

7. Le SAV submergé

Le parc installé grossit plus vite que l'équipe — les tickets s'empilent, la file d'attente devient la norme.

8. Tout est sur Excel

Un fichier par technicien, un autre par site — la donnée retour existe, mais personne ne peut la croiser.

Ce ne sont pas huit problèmes différents. C'est le même problème observé sous huit angles : la donnée retour n'existe nulle part sous une forme exploitable.

Anatomie d'un SAV qui tient la charge

01 • Qualifier avant de bouger

Le pré-diagnostic tranche avant le déplacement

Un signalement client — une photo et une description envoyées par WhatsApp — passe par un pré-diagnostic qui croise l'historique produit et propose une cause probable : fabrication, pose ou usure. Un grading standardisé (A/B/C/D) est attribué dès la réception, avant tout arbitrage téléphonique.

02 • Orchestrer le terrain

Un portail WhatsApp remplace les canaux dispersés

Le technicien est assigné automatiquement selon sa charge, sa zone et le grade du produit, sur un réseau de réparateurs scorés. Zéro application à installer côté client.

03 • Suivre en temps réel

L'attendu et le réel, sur la même ligne

Chaque retour a un statut attendu et un statut réel. Le client voit l'écart en direct, l'équipe SAV voit les tickets qui dérivent avant qu'ils ne deviennent des appels de relance.

04 • Unifier la donnée

La fin des fichiers qui ne se parlent pas

Excel, PDF, mails : ce qui circulait en pièces jointes converge vers une donnée produit unique, connectée à l'ERP existant par API. Cette même donnée alimente le Passeport Numérique du produit et les flux de reconditionnement.

EXEMPLE — PARCOURS D'UN ONDULEUR EN PANNE

Signalement client par WhatsApp → pré-diagnostic IA (cause : usure, grade C) → technicien assigné selon zone et charge → réparation.

Attendu : J+6 — Réel : J+4. Le client suit chaque étape sans avoir à relancer.

Ce que ça change concrètement

La circularité n'est pas une posture RSE : c'est un modèle de revenu. Un SAV qui fuit de la donnée est un SAV qui coûte plus cher qu'il ne devrait.

SAV DISPERSÉ, AUJOURD'HUI	AVEC UN SAV UNIFIÉ
Appels, mails, WhatsApp personnel non structurés	Un portail client unique, 100% WhatsApp, zéro app
Un fichier Excel par site ou par technicien	Une donnée produit centralisée, connectée à l'ERP
Garantie imputée au feeling, sans grading	Diagnostic IA qui qualifie la cause avant déplacement
Stock retour non qualifié, valeur invisible	Grading standardisé A/B/C/D sur chaque retour
Aucune vue consolidée sur le volume réel	Dashboard temps réel du volume et des délais

La circularité n'est pas une posture RSE : c'est un modèle de revenu.

– ZIQY

Check-list : évaluez la maturité de votre SAV

Cochez les situations qui s'appliquent à votre organisation aujourd'hui.

- ☐ Vous ne connaissez pas le nombre exact de retours traités le mois dernier.
- ☐ Votre équipe ne peut pas distinguer un défaut de fabrication d'un défaut de pose sans appel téléphonique.
- ☐ Les demandes clients arrivent par plusieurs canaux non centralisés (téléphone, mail, WhatsApp personnel).
- ☐ Un produit endommagé au transport est traité comme un produit sous garantie, faute de grading.
- ☐ Vos clients relancent régulièrement pour connaître l'état de leur réparation.
- ☐ Des équipements en attente de qualification dorment en entrepôt.
- ☐ Votre équipe SAV a du mal à absorber la croissance du parc installé.
- ☐ Le pilotage du SAV repose sur un ou plusieurs fichiers Excel.

0-2

SAV sous contrôle

3-5

SAV en flux tendu

6-8

SAV en surchauffe

Conclusion

Le volume n'attend pas

Les organisations qui structurent leur SAV maintenant, avant que le pic de volume n'arrive, transforment un centre de coût prévisible en un centre de pilotage. Celles qui attendent découvriront le problème au moment où il coûte le plus cher à corriger : en pleine charge, avec des équipes déjà submergées.

12 ans

d'expertise circularité

3 000+

points de vente équipés

Ubimia

groupe adossé

PRÊT À SORTIR VOTRE SAV D'EXCEL ?

Voir Repair sur votre propre catégorie

20 minutes suffisent pour configurer Repair sur vos panneaux, onduleurs, batteries ou bornes de recharge, et simuler l'impact sur vos volumes actuels.

Démo de 30 min gratuite →

© 2026 ZIQY – L'OS circulaire