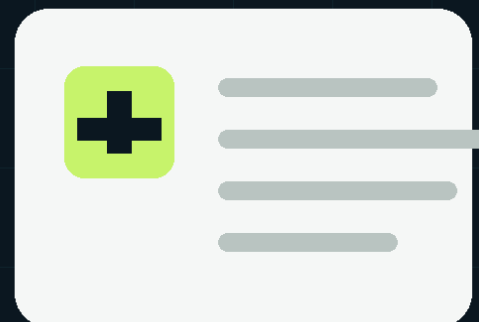


Reprendre la main sur la réparation

Le guide 2026 pour les fabricants industriels

Centraliser le réseau agréé. Garder la relation client.

Transformer chaque intervention en donnée de pilotage et en preuve d'exploit



● Réseau agréé

● Traçabilité

● Conformité

La réparation n'est plus un sujet SAV. C'est un système de marge, de fidélité et de conformité.

Les fabricants qui structurent maintenant leur réseau agréé peuvent transformer une contrainte opérationnelle en actif de marque - à condition de centraliser les données, les délais, la relation client et la preuve de chaque intervention.

1 hub

pour piloter le réseau

3 enjeux

marge · client · conformité

90 j

pour lancer un pilote

01

Reprendre le contrôle du réseau

Savoir qui répare quoi, où, à quel coût et avec quel niveau de service.

02

Garder la relation client

Faire de chaque panne un point de contact de marque, avec devis, paiement et suivi.

03

Créer une preuve exploitable

Horodater les étapes, tracer les pièces et structurer un historique produit.

04

Piloter par la performance

Mesurer délai, coût, devis acceptés, rework, satisfaction et capacité atelier.

05

Automatiser ce qui peut l'être

Diagnostic initial, routage, pré-devis et alertes, avec contrôle humain sur les exceptions.

06

Industrialiser pays par pays

Déployer un même modèle de données et de service tout en gardant les règles locales.

À RETENIR

Le bon objectif n'est pas de "digitaliser le SAV". Il est de transformer la réparation en chaîne opérationnelle mesurable, pilotable et réutilisable dans chaque pays.

2026-2029 : le cadre européen fait entrer la réparation dans l'infrastructure produit.

Le Digital Product Passport (DPP) est désormais une réalité opérationnelle, mais son application se déploie progressivement par catégories de produits. Parallèlement, la directive européenne sur le droit à la réparation s'applique depuis le 31 juillet 2026 dans les États membres après transposition nationale.

20/07/26

registre DPP opérationnel

31/07/26

application directive réparation

18/02/27

DPP pour certaines batteries

2026	Registre DPP lancé ; premiers actes d'exécution et standards d'interopérabilité publiés.
2027	DPP obligatoire pour certaines batteries ; actes délégués prévus notamment pour textile, aluminium et pneus.
2028	Exigences sectorielles prévues pour le mobilier ; plateforme européenne de réparation pleinement opérationnelle.
2029	Exigences sectorielles prévues pour matelas et produits TIC dans le calendrier indicatif.
Continu	Chaque acte délégué fixe les données, le périmètre et le calendrier d'application propres à la catégorie de produit.

À NE PAS SURPROMETTRE

“ESPR 2027” ne signifie pas que tous les produits doivent disposer d'un DPP en 2027. Le calendrier dépend de chaque famille de produits et des actes délégués applicables.

Source : Commission européenne - Digital Product Passport ; Directive (UE) 2024/1799, art. 22 ; EUR-Lex.

Un réseau de réparation dispersé coûte plus que des heures administratives.

Le coût visible est souvent le traitement du dossier. Le coût réel se répartit entre perte de marge, perte de données, variabilité des délais, dépendance aux ateliers et rupture de la relation client.

01

Marge qui fuit

Pièces, main-d'œuvre, devis, services additionnels et interventions sont captés par des réparateurs indépendants ou mal consolidés.

02

Client qui disparaît

Une fois redirigé vers un tiers, le client sort du parcours de marque. Vous perdez la capacité de l'informer et de mesurer sa satisfaction.

03

Données non exploitables

Photos, diagnostics, devis, pièces et preuves restent dispersés. Impossible d'en faire une base qualité ou un historique produit fiable.

04

Pilotage à l'aveugle

Sans SLA commun, score atelier et suivi consolidé, les retards se découvrent une fois qu'ils sont devenus des réclamations.

15 %

maturité réseau - exemple

8 125

réparations hors contrôle

~528 k€

revenu récupérable estimé

Source : Exemple de simulation issu de la landing page Repair ; estimation indicative à recalibrer avec les volumes, paniers et taux de captation propres au réseau.

Le réseau agréé devient une extension opérée de la marque.

Le modèle cible n'est pas "une liste de réparateurs". C'est une chaîne de responsabilité, de données et de service dont chaque acteur connaît son rôle et ses SLA.

A

Réseau sous contrôle

Recruter, certifier, spécialiser et évaluer les ateliers selon la zone, les produits, la capacité, la qualité et le respect des délais.

B

Client en confiance

Donner une expérience homogène : prise en charge, devis, paiement, notifications, suivi et retrait - sous la marque.

C

Marque protégée

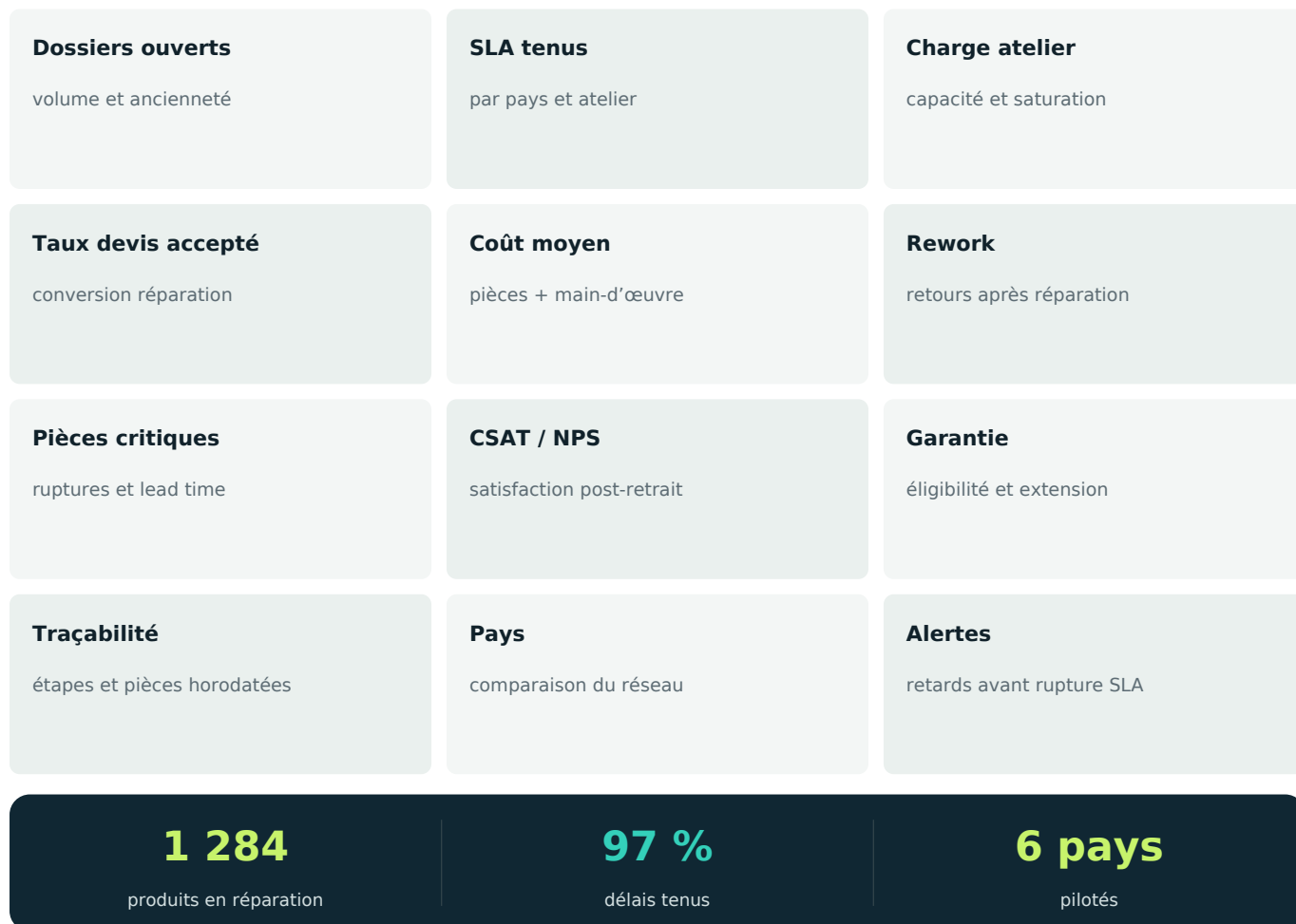
Tracer les pièces, vérifier la garantie, encadrer l'accès aux données techniques et conserver une preuve de chaque intervention.

À RETENIR

Le fabricant doit pouvoir répondre en moins de 30 secondes à quatre questions : Où est le produit ? Qui l'a en charge ? Quel est le prochain délai ? Quelle preuve a été générée ?

Ce qu'un siège doit voir sans appeler un atelier.

Un bon tableau de bord n'empile pas des tickets. Il consolide la performance du réseau et met en évidence les exceptions qui nécessitent une action.



Source : Valeurs d'illustration issues de la landing page Repair.

PRINCIPE DE PILOTAGE

Chaque KPI doit avoir un seuil, un propriétaire et une action associée.

De la panne au retrait : une seule chaîne, deux vues synchronisées.

Le client veut savoir ce qui se passe. Le siège veut savoir si le processus tient ses engagements. La même donnée doit alimenter les deux expériences.

01

Dépôt / prise en charge

Scan du produit, vérification garantie, création du dossier.

02

Diagnostic

Photo, description, tests et qualification de la panne.

03

Devis

Pièces, main-d'œuvre, bonus éventuel, délai proposé.

04

Réparation

Réservation pièces, intervention, contrôle qualité.

05

Retrait / retour

Notification, paiement final, preuve de remise.

06

Historique produit

Pièces changées, dates, garantie, preuve de conformité.

Chaque réparation doit enrichir l'historique du produit - pas créer un nouveau silo.

Le passeport produit numérique est un conteneur d'information structuré. La réparation peut devenir l'une de ses sources de données les plus utiles, à condition de capturer les bons événements dès aujourd'hui.

01

Identifier

Produit, modèle, numéro de série ou identifiant unique, propriétaire du dossier.

02

Horodater

Dépôt, diagnostic, devis, commande pièce, intervention, contrôle et restitution.

03

Tracer

Pièces remplacées, référence, origine, quantité, technicien et atelier.

04

Qualifier

Type de panne, cause, réparabilité, résultat du contrôle et éventuel rework.

05

Relier

Garantie, extension de garantie, documents, photos et événements client.

06

Exporter

Rendre l'historique exploitable par les systèmes DPP/PLM/ERP lorsque le cadre sectoriel l'exige.

Source : Commission européenne - Digital Product Passport : exigences définies par actes délégués ou législations sectorielles.

Automatiser les décisions répétitives. Garder l'humain sur les exceptions.

L'IA peut réduire les délais de prise en charge si elle s'appuie sur des règles métier, une base produit et un réseau d'ateliers correctement structurés.

01

Diagnostic à distance

Pré-qualifier le problème à partir d'une photo, d'un texte ou d'un formulaire pour éviter les allers-retours inutiles.

02

Routage atelier

Choisir l'atelier selon la zone, la spécialité, la capacité, le stock et le niveau de service.

03

Pré-devis

Assembler pièces, temps de main-d'œuvre, garantie et bonus applicables avant validation.

04

Détection de risque

Repérer les dossiers susceptibles de dépasser le SLA ou de nécessiter une escalade.

05

Capitalisation qualité

Faire remonter les pannes récurrentes par modèle, série, pièce ou atelier pour nourrir le produit et la supply chain.

GARDE-FOU

L'IA accélère un système déjà structuré : référentiels propres, règles de décision, données fiables et boucle de contrôle.

12 indicateurs pour savoir si votre réseau crée réellement de la valeur.

Commencez petit : choisissez 5 à 7 KPI qui correspondent à vos priorités, puis étendez le scorecard lorsque la donnée devient fiable.

Délai médian de prise en charge	Temps entre demande et affectation atelier
Cycle time	Dépôt -> restitution
SLA respecté	Part des dossiers dans la promesse
Taux de devis acceptés	Devis -> réparation
Coût moyen	Pièces + main-d'œuvre + logistique
Taux de rework	Retour pour même panne
First-time fix	Réparé sans seconde intervention
Disponibilité pièces	Références disponibles au bon moment
Utilisation capacité	Charge vs capacité atelier
CSAT/NPS post-réparation	Satisfaction et confiance
Taux de captation	Part des réparations restant dans le réseau agréé
Complétude de traçabilité	Dossiers avec données obligatoires complètes

À RETENIR

Le KPI le plus stratégique à moyen terme : le taux de captation. Il mesure combien de réparations restent dans votre écosystème au lieu de partir vers le marché gris.

Une feuille de route de 90 jours pour lancer un pilote crédible.

Le but du pilote n'est pas de "tout intégrer". Il est de prouver la chaîne de valeur sur un périmètre assez petit pour aller vite et assez réel pour produire des chiffres.

J0-J15

Cadrer

Choisir 1 pays, 1 famille de produits, 3-8 ateliers. Définir statuts, SLA, règles de garantie et données minimales.

J15-J30

Connecter

Importer ateliers et référentiels produit, organiser le routage, définir pièces/temps et canaux client.

J30-J60

Opérer

Faire passer de vrais dossiers. Mesurer les irritants, retards, devis, charge et qualité.

J60-J90

Industrialiser

Stabiliser les règles, valider le scorecard, documenter les écarts et préparer l'extension à d'autres pays/produits.

À RETENIR

Critère de sortie du pilote : vous devez être capable de calculer coût, délai, qualité et satisfaction sans retraitement manuel des données.

Votre réseau est-il prêt ? Scorez-vous sur 30.

Attribuez 0, 1 ou 2 points à chaque affirmation : 0 = non, 1 = partiellement, 2 = oui. Plus votre score est bas, plus la centralisation doit précéder l'automatisation.

Dimension	Question	0-2
Gouvernance	Nous avons un propriétaire clairement identifié du réseau de réparation.	—
Référentiel	Nous savons quel atelier est certifié pour quel produit et quelle zone.	—
SLA	Les délais sont standardisés et mesurés de la même façon partout.	—
Statuts	Tous les ateliers utilisent les mêmes étapes de dossier.	—
Devis	Nous connaissons notre taux d'acceptation et le coût moyen par famille produit.	—
Pièces	Nous savons quelles pièces bloquent le plus souvent une réparation.	—
Client	Le client reçoit des mises à jour proactives sous notre marque.	—
Qualité	Nous mesurons les reworks et les pannes récurrentes.	—
Garantie	L'éligibilité et les extensions sont tracées dans le dossier.	—
Traçabilité	Chaque intervention génère un historique structuré et exportable.	—
Pilotage pays	Nous comparons les performances par atelier et par pays.	—
Alertes	Les retards sont détectés avant la rupture de SLA.	—
Sécurité	Les accès et données techniques sont limités aux acteurs autorisés.	—
Intégration	La donnée peut circuler vers ERP/PLM/CRM/DPP sans ressaisie.	—
Amélioration continue	Les données de réparation remontent vers produit, qualité et supply chain.	—

0-10

urgence de structuration

11-20

réseau partiellement piloté

21-30

base solide à industrialiser

Unifier réseau, expérience client et preuve de réparation.

Repair par ZIQY rassemble les briques opérationnelles qui permettent de transformer ce modèle cible en processus quotidien : réseau agréé, diagnostic à distance, devis, suivi client, pilotage et traçabilité.

01

Réseau agréé

Centraliser les ateliers, leurs compétences, zones, capacités, résultats et niveaux de service.

02

Diagnostic & routage

Pré-qualifier la panne et proposer le bon atelier selon les contraintes réelles.

03

Devis & paiement

Standardiser le devis, intégrer pièces, main-d'œuvre, garantie et bonus applicables.

04

Suivi client

Informé le client en temps réel, notamment via WhatsApp, du premier message au retrait.

05

Pilotage siège

Consolider les dossiers, délais, coûts, alertes, scores atelier et résultats par pays.

06

Traçabilité

Conserver les événements horodatés et structurer l'historique de réparation pour les usages qualité et conformité.

CONCLUSION

La réparation devient un avantage seulement quand elle est pilotée.

La réglementation accélère le mouvement, mais le vrai levier est opérationnel : capter la relation client, réduire les délais, récupérer la donnée et faire circuler la preuve de réparation dans le système produit.

1

réseau

1

chaîne de données

1

cockpit siège

PROCHAINE ÉTAPE

Votre prochain meilleur pas : choisir un périmètre pilote, mesurer le coût actuel et simuler ce que vous pourriez recapter en centralisant le réseau.

Voir Repair en situation réelle

30 minutes pour cartographier votre réseau, vos volumes, vos principaux points de fuite et un calendrier de déploiement.

repair.ziqy.co

Source : Document d'information générale. Les calendriers réglementaires peuvent évoluer selon les catégories de produits, les actes délégués et les transpositions nationales. Vérifiez les textes applicables à votre périmètre.

Références réglementaires et sectorielles utilisées pour cette édition 2026.

Les exemples de fonctionnalités et de pilotage sont issus du contenu Repair fourni pour la création du guide. Les points réglementaires ci-dessous ont été recoupés sur des sources officielles ou de filière.

01

Commission européenne - Digital Product Passport

Base légale ESPR (UE) 2024/1781, registre DPP, calendrier indicatif par catégories de produits.

02

EUR-Lex - Directive (UE) 2024/1799

Règles communes favorisant la réparation des biens ; application à partir du 31 juillet 2026 ; extension unique de 12 mois lorsque la réparation est choisie comme remède de mise en conformité.

03

Refashion - Fonds Réparation

154 M€ alloués au Fonds Réparation textile, linge de maison et chaussures sur la période 2023-2028.

04

Service-Public / Refashion

Objectif sectoriel : passer de 16 millions de pièces réparées en 2019 à 21,6 millions en 2028, soit +35 %.

05

Repair par ZIQY

Promesse produit, fonctionnalités et exemples d'indicateurs utilisés dans les illustrations du guide.

MISE À JOUR

Édition : septembre 2026. Mettez à jour cette page à chaque évolution d'un acte délégué ESPR affectant les familles de produits ciblées par vos campagnes.