

Spareka transforme le secteur de la réparation grâce au dépannage en visioconférence

Face à la pénurie de réparateur et à la montée de l'inflation, Spareka propose une solution de réparation 2.0.



[Télécharger les visuels](#)

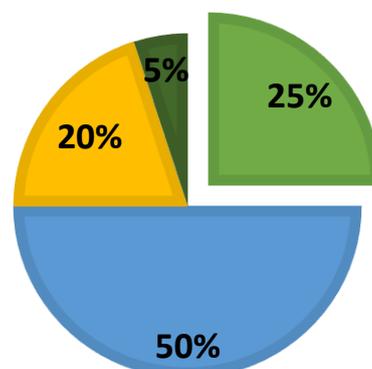
Montreuil, le 01 juin 2022 - Militant de la première heure contre l'obsolescence programmée, Spareka se bat contre le gaspillage électroménager depuis des années en proposant **des solutions d'autoréparations à moindre coût**. Dernière nouveauté de l'entreprise : une plateforme de réparation en visioconférence mettant en relation client et réparateur. Ces deux dernières années, **l'usage de la visioconférence s'est renforcé** et est rentré dans les mœurs, notamment avec **l'impulsion de la téléconsultation médicale ou encore la formation à distance**. Elle offre à bien des égards une solution là où le déplacement n'est plus possible, pas nécessaire ou trop onéreux face à **l'inflation des prix**.

Lors d'une réparation, le plus coûteux est bien souvent le déplacement d'un réparateur à domicile. Pour remédier à cela et inciter les Français à réparer, la réparation en visioconférence semble être une évidence. L'offre de réparation à distance proposée par Spareka et **accessible dès 6,99€ permet d'aider ceux qui ne parviendraient pas à diagnostiquer la panne de leur appareil, à réparer la panne seul** ou encore pour une question, en fonction des besoins du client. Les utilisateurs de la plateforme bénéficient de

l'assistance d'un expert technique choisi avec soin en fonction du type de produit et de panne à l'horaire de leur choix pour évaluer ensemble la meilleure marche à suivre.

RÉPARER AVEC UN TECHNICIEN À DISTANCE

- Appareils réparés immédiatement sans pièce
- Appareils réparés dès réception de la pièce à domicile
- Appareils non réparés car panne non détectée
- Appareils non réparables



L'entreprise, qui a été la première à lancer ce service, a réalisé aujourd'hui **plus de 10 000 visioconférences depuis le lancement de sa plateforme**. Lors de la dernière année, 75% des réparations en visioconférence ont abouti à la réparation de l'appareil, dont 25% sans remplacement de pièce détachée !

Outre un intérêt financier évident pour le client, cette nouvelle solution innovante, présente de nombreux autres avantages pour le client, mais aussi la planète.

Palier à la pénurie de réparateurs

Sur le parc français d'1,5 milliards d'équipements électriques et électroniques, **94 millions de pannes hors garantie sont survenues dont seulement 10% ont été réparées**. Cela peut s'expliquer dans un premier temps par le fait que, dans plus de la moitié de ces pannes la réparation est plus coûteuse que l'achat d'un produit neuf. L'autre fait, est la pénurie de réparateurs en France. En effet, on estime qu'il y a **seulement 5 000 réparateurs*** répertoriés en France pour faire face à ces millions de pannes. (*Club de la Durabilité)

Limiter les déplacements des réparateurs permet un **gain de temps considérable pour les réparateurs qui multiplie par trois le nombre d'interventions possible en une journée**. 65% des déplacements de techniciens pour des lave-linges n'ont pas nécessité un changement de pièce détachées, juste de l'entretien. *

Cela permet donc d'éviter tous les déplacements inutiles. Ces manipulations sont par exemple : détartrer un appareil, déboucher une pompe de vidange, frotter un aimant, déchiffrer un code panne... Cela ne nécessite aucune compétence particulière et peut être fait facilement avec l'aide d'un technicien à distance.

Apporter aux réparateurs professionnels un outil et une organisation leur permettant une **capacité d'intervention nationale supprimant ainsi les déserts de réparateurs** et améliorant l'employabilité à l'échelle nationale. Aujourd'hui, le nombre de réparateurs disponible ne permet pas de couvrir l'ensemble des demandes sur le territoire français avec un temps d'intervention correct. Le problème de zone blanche connu au vu du faible nombre de réparateurs dans l'hexagone est également un des enjeux majeurs du déploiement de la réparation en visioconférence.



« La visioconférence donne une nouvelle dimension au métier de réparateur, je peux maintenant tripler mes interventions quotidiennes sans perdre de temps avec les déplacements. Je peux résoudre les petits problèmes d'entretien du quotidien comme une chaussette coincé dans le tambour d'une machine ou aider à changer une courroie en moins de 30 minutes. »

Cyril Berton, Expert technique chez Spareka

Permettre au français de réparer tous leurs appareils et de faire des économies

Le petit électroménager (PEM) est la première catégorie de produit à souffrir de l'absence de réparation du fait de son faible coût d'achat en comparaison à son coût de réparation. Aujourd'hui, **seul 4,6% des PEM** sont réparés à cause du prix de réparation trop élevé. Par exemple, **la réparation d'une machine à café avec l'intervention d'un technicien coûterait 35€ selon l'Ademe ce qui représente quasiment la moitié du prix neuf de l'appareil** (moyenne constatée de 80€). La réparation en visioconférence rend possible plus de réparation du PEM (aspirateur, grille-pain, bouilloire...) à moindre frais.

De plus en plus de citoyens veulent apprendre à faire eux-mêmes. Rassurés, l'accompagnement à distance permet à une nouvelle typologie de consommateur de franchir le cap de l'autoréparation en toute sérénité.

La majorité des clients ayant réparé en visioconférence se disent **fiers d'eux et sont prêts à renouveler l'expérience et réparer leurs appareils eux-mêmes**. L'**empowerment** et l'**émancipation** sont les motos de l'entreprise Spareka, heureux de voir ses clients fiers de leurs réparations, **d'économiser de l'argent, d'apprendre le fonctionnement des leurs appareils et d'agir pour la planète**.

Cette solution a également été développée pour un usage BtoBtoC permettant aux entreprises partenaires d'optimiser les déplacements des réparateurs chez les clients en évaluant grâce à la visioconférence les outils et les pièces détachées nécessaires à l'opération.

**Source Darty, 2020*

###

Retrouvez toute l'actualité Spareka sur <https://www.spareka.fr/espace-presse>.

A propos de SPAREKA :

SPAREKA a pour mission de permettre aux citoyens de réparer leurs appareils de la maison : électroménager, jardin, piscine... Fondé et dirigé par Geoffroy Malaterre depuis 2012, le site de e-commerce compte aujourd'hui plus de 40.000 VU/jour et plus d'un million de clients. Engagée dans la lutte contre l'obsolescence programmée et le gaspillage électroménager SPAREKA investit très fort dans la pédagogie pour remettre le « réparer soi-même » au cœur du quotidien des français. La startup propose de nombreux outils digitaux gratuits pour apprendre à réparer soi-même : plus de 1.000 tuto de réparation (57 millions de vues), 55 diagnostics de panne interactifs différents accessibles en ligne, plus de 8 millions de pièces détachées, un forum communautaire... sur <http://www.spareka.fr>



Cindy Augusto

Chargée de communication
cindy.augusto@spareka.com
07 89 09 22 33