

Communiqué de presse,
Octobre 2024.



**REPAR'STORES, DU PAPIER CARBONNE AUX TABLETTES :
COMMENT L'ENSEIGNE RÉINVENTE LE MONDE DU BÂTIMENT.**

Montpellier, le 29 octobre 2024 – Répar'stores, leader sur le marché de la réparation et modernisation de stores et volets roulants toutes marques, réinvente le monde du bâtiment depuis ses débuts. En 15 ans, des devis faits à la main sur papier carbone aux solutions numériques sur mesure et instantanées... Le réseau n'a cessé d'avancer, et de dépoussiérer son secteur. 15 années de croissance soutenue où l'enseigne simplifie la vie de ses franchisés et l'expérience client, tout en restant fidèle à son engagement : réparer plutôt que remplacer.



L'ORIGINE DE REPAR'STORES : RÉPARER PLUTÔT QUE REMPLACER.

À l'origine de Repar'stores : l'expérience de Roger Varobieff. Cet expert de la pose de menuiseries, volets roulants et stores (à la tête du lancement, en 1987, de la société Eurostores spécialisée dans le domaine) a très vite constaté, au vu de l'importance de la demande, **l'intérêt que représentaient la réparation de volets roulants**. Activité qu'il a vite amené à ajouter dans le panel de ses activités puis, en 2009 avec ses deux associés Guillaume Varobieff (son fils) et Yoann Guichard, à lancer comme activité à part entière en créant Repar'stores. **Un potentiel finement décelé sur un marché de niche dont Repar'stores a réussi à prendre la plus grande part du marché à l'échelle nationale.**

UNE DIGITALISATION DE L'ENSEIGNE PENSÉE POUR LES FRANCHISÉS, ET POUR LES CLIENTS.

Au commencement, en 2009, comme de nombreux artisans, **les franchisés réalisaient leurs devis** soit après les rendez-vous, soit en direct avec le client, **à la main, sur papier carbone**. Plus de temps perdu et plus de risques d'erreurs, l'idée germe assez rapidement au sein de la direction de Repar'stores : quels outils pourrait-on imaginer pour faciliter la vie des franchisés, les aider à rentabiliser au maximum leur activité, tout en améliorant l'expérience client ?

En 2015, Repar'stores prend un grand virage en développant son propre logiciel, IRIS, en partant d'une feuille blanche.

Pour concevoir un outil parfaitement adapté aux besoins spécifiques des franchisés et à leur métier, les développeurs informatiques ont passé plusieurs jours sur le terrain aux côtés de membres du réseau. Résultat ? Un logiciel sur mesure, conçu pour optimiser la gestion des stocks, le chiffrage des devis, et la création de rendez-vous. **Il optimise les tâches quotidiennes avec simplicité et efficacité**, permettant ainsi un gain de temps et d'énergie considérable pour les chefs d'entreprise, tout en assurant une cohérence et une transparence des prix sur l'ensemble du territoire français.

« L'atout principal d'IRIS, c'est de permettre aux franchisés de proposer un devis immédiat, chez le client, avec la certitude de pratiquer les bons tarifs. On a vraiment gagné en efficacité et en transparence. » **explique Thomas Galy, responsable des services clients et supports Repar'stores.**

En 2017, la version améliorée d'IRIS a permis de chiffrer les demandes sur mesure directement chez le client, à partir d'une tablette ou d'un ordinateur. Repar'stores est allé encore plus loin en 2020, en intégrant le **paiement par carte bancaire** via un terminal de paiement ou un lien sécurisé envoyé aux clients, ainsi que les **relances automatiques de règlement**. Ce qui est relativement rare dans l'artisanat ! Cette avancée a permis de réduire considérablement les risques d'impayés pour les franchisés, et de simplifier les transactions.

PRISE DE RENDEZ-VOUS EN LIGNE : UN NOUVEAU SERVICE LÀ ENCORE, POUR LES FRANCHISÉS, ET POUR LES CLIENTS.

En cette année 2024, Repar'stores a déployé **la prise de rendez-vous en ligne** auprès de 50 % de ses franchisés, après une phase pilote d'un an. Un service qui permet aux clients de programmer leurs interventions à tout moment, même en dehors des heures ouvrées, pour plus de flexibilité. **60 % des rendez-vous sont désormais pris le matin, le soir ou le week-end**, ce qui allège la gestion des appels pour le pôle planning de l'entreprise.

Thomas Galy ajoute : *« Aujourd'hui, la prise de rendez-vous en ligne change la donne pour nos clients et nos franchisés. Pouvoir fixer une intervention le soir ou le week-end, c'est un vrai plus pour nos clients. Et pour nous, cela signifie une meilleure gestion des plannings et un gain de temps précieux. »*

Avec ce nouveau service, le réseau ambitionne d'atteindre 25 % de rendez-vous pris de manière autonome par les clients d'ici la fin de l'année 2024. Ce dispositif permet également de construire des tournées optimisées pour les franchisés, en tenant compte de leur zone géographique, de leurs contraintes personnelles et de leurs compétences spécifiques, pour une efficacité accrue sur le terrain.

DE JOLIES PERSPECTIVES.

Repar'stores évolue avec confiance vers l'avenir. Le réseau travaille par exemple sur le développement de la prise de rendez-vous par SMS, actuellement en phase de test, afin de renforcer encore la satisfaction client en offrant une gestion simplifiée des créneaux de rendez-vous.

Avec une vision claire et une stratégie axée sur la modernisation de ses outils, Repar'stores consolide sa place de leader sur le marché de la réparation de volets roulants, tout en continuant à accompagner ses franchisés dans leur développement et leur transition numérique.