

## QUAND L'IA S'INVITE DANS LE BÂTIMENT : COMMENT REPAR'STORES TRANSFORME SON MODÈLE SANS BRUIT.

Montpellier, le 13 novembre 2025 – Depuis sa création, Repar'stores, leader de la réparation et de la modernisation de stores et volets roulants toutes marques, n'a cessé d'évoluer, souvent à contre-courant des codes traditionnels du secteur du bâtiment. Plus de 15 ans après ses débuts, l'entreprise poursuit sa croissance avec la même ambition : innover, pour mieux accompagner son réseau de franchisés et améliorer l'expérience client.

Une dynamique d'innovation qui s'illustre aujourd'hui par l'intégration progressive de solutions d'intelligence artificielle dans les outils de relation client et d'assistance réseau. Une évolution discrète mais structurante, qui place encore et toujours Repar'stores parmi les enseignes pionnières de son secteur.

### QUAND L'IA DÉCROCHE LE TÉLÉPHONE POUR PRENDRE UN RENDEZ-VOUS.

Depuis juillet 2025, Repar'stores a intégré une **assistante virtuelle vocale** capable de prendre des rendez-vous avec les clients, par téléphone ! Une innovation qui répond à une problématique très opérationnelle, comme nous l'explique **Thomas Galy, directeur des services clients** :

*« Depuis plusieurs années, nous étions contraints de fermer le siège une semaine l'été. Mais cette fermeture tombait mal pour les franchisés situés en zones touristiques, car c'est précisément le moment où les propriétaires de résidences secondaires sont disponibles. La demande existe, mais le service n'était pas aligné. »*

Si la prise de rendez-vous en ligne était déjà en place, elle ne répondait pas aux usages de nombreux clients, encore très attachés au téléphone. **C'est dans ce contexte qu'est née Laura, l'assistante virtuelle. Accessible via un choix dans le serveur vocal, elle permet de réserver un créneau sans intervention humaine, 24h/24 !**

L'objectif n'est pas de tout automatiser, mais d'apporter une réponse simple à un besoin ciblé, et de faire évoluer la solution au fil des usages. *« À terme, Laura pourra également répondre aux questions les plus fréquentes des clients, et peut-être même, du réseau. » souligne Thomas.*

## **L'IA EN APPUI DES ÉQUIPES : SE CONCENTRER SUR L'ESSENTIEL, POUR DÉLÉGUER LE RESTE.**

Repar'stores travaille également à la mise en place d'un **assistant vocal technique pour les franchisés du réseau**, afin de soulager l'équipe d'assistance interne. Aujourd'hui, ce service traite environ 150 appels et mails par jour. **Une part non négligeable de ces demandes pourrait être traitée par un voicebot, pour permettre aux techniciens de se concentrer sur les cas complexes.**

*« Nos franchisés appellent beaucoup, ils n'ont pas forcément le réflexe d'utiliser un chat ou une FAQ. L'idée, c'est d'apporter une réponse immédiate, sans changer leurs habitudes. »*

Là encore, la démarche s'inscrit dans une logique de **cohabitation entre outils numériques et intervention humaine**, à l'image de ce que l'on observe dans d'autres secteurs comme les médias ou la relation client : **l'IA ne remplace pas, elle renforce.**

## **VERS UNE EXPÉRIENCE CLIENT PLUS PERSONNALISÉE, PLUS INCARNÉE.**

Repar'stores explore encore une autre piste : **enrichir les devis envoyés par les franchisés**, en y associant une **vidéo personnalisée du gérant de cette même franchise**. Ce format permet de réhumaniser la relation, de valoriser le rôle du franchisé local et de mieux expliquer la proposition faite au client.

Selon le type d'intervention (réparation, changement de store, modernisation, ou autre), la vidéo pourra mettre en avant les bénéfices concrets de la solution proposée. **L'objectif : créer un lien plus direct, plus lisible, dans un moment clé du parcours client.**

### À propos de Repar'stores

Fondée en 2009, Repar'stores est la première entreprise nationale de réparation et de modernisation de stores et volets roulants toutes marques. En 2024, le chiffre d'affaires est de 95 millions d'euros pour les franchisés et de 52 millions d'euros pour la tête de réseau. Repar'stores s'affiche comme un réseau fort ayant dépassé le cap des 300 agences.

En 2023, Repar'stores a réalisé une enquête de satisfaction globale avec l'Indicateur de la Franchise (organisme d'enquête indépendant) auprès de ses franchisés et a obtenu des résultats inédits pour un réseau de cette taille avec **96 % de satisfaction générale** faisant de Repar'stores la meilleure franchise de France dans la catégorie + de 100 franchisés.