



Pièces détachées : PETZL organise la réparabilité

A l'heure où l'on cherche à consommer moins et à augmenter l'intensité d'usage des biens, réparer est un enjeu majeur. Face à ce défi, **PETZL a conçu un programme visant à organiser l'accès aux pièces détachées pour ses clients**, afin de faciliter la réparation des produits.

Lancé en septembre 2024, le programme pièces détachées vise à prolonger la durée d'usage des produits.

« Attention, on ne parle pas de prolonger la durée de vie maximale des équipements, car elle est réglementée et fixe, notamment pour les EPI. Mais en permettant de remplacer une pièce usée ou cassée, on évite de jeter un produit encore fonctionnel. »

Éric Dominicy, responsable SAV.

Avec une rubrique dédiée sur le site PETZL, les clients peuvent désormais consulter l'ensemble des pièces détachées disponibles avec des photos, des compatibilités et des descriptions détaillées : **+ 200 références concernées**. Les professionnels accèdent aux pièces détachées via une plateforme dédiée, tandis que les particuliers passent par des revendeurs agréés. Selon les pièces et les catégories de produits, deux options d'accès existent :

- Pièces commandables directement (80 % des pièces détachées)
- Pièces nécessitant un contrôle SAV (pour des raisons de sécurité ou de conformité, certaines pièces ne sont pas directement commandables.)

Depuis le lancement de cette nouvelle offre, **+ de 2 500 pièces ont été commandées**. En parallèle, **les équipes SAV travaillent sur un nouveau projet : le Repair Center (centre de réparation)**. L'idée serait de proposer des solutions encore plus poussées avec des outils, des tutoriels, et un réseau structuré pour mettre en œuvre des réparations plus techniques.

Pour en savoir plus sur les pièces

détachées : <https://www.petzl.com/FR/fr/Sport/Actu/2025-5-23/PI%C3%88CES-D%C3%89TACH%C3%89ES---ORGANISER-LA-R%C3%89PARABILIT%C3%89>

Pour découvrir le rapport d'engagement 2024 en intégralité : <https://catalogs.petzl.com/RSE-2024/fr/27-Petzl-Rapport-d-engagement-2024.html#/page/20>