# Boomerang



# Le portail pour sortir « rapidement » de l’enfer

Fondée en 2022 par Ennemond Payen et rassemblant aujourd'hui 385 marques, Boomerang se positionne comme le portail de réparation 3.0 des outils pros. Cette start-up lyonnaise s’attaque à un enjeu clé : réduire les cycles de réparation au service de l’économie circulaire. Sa plate-forme digitale managée accélère tous les process de réparation et de recyclage. Elle connecte sur un même espace tous les acteurs de la chaîne en mode multicouches – les distributeurs professionnels, les industriels, les réparateurs, les entreprises, les éco-organismes – et vise également à connecter les grands donneurs d’ordre. L’objectif est d’être un levier concret de performance environnementale et opérationnelle.

BBI : M. Payen, quel a été le déclencheur qui vous a incité à créer cette start-up dédiée à l'accélération des process de réparation d’équipements professionnels ?

Ennemond Payen : Ma double expérience dans l’industrie en tant que directeur Europe d’un industriel puis de directeur de la stratégie chez un distributeur national m’a ouvert les yeux sur les enjeux de la réparation. L’un et l’autre poussaient énormément le service, notamment le SAV, mais ce process était limité car complexe à gérer par la distribution. Chaque fabricant avait son propre process, avec parfois plusieurs protocoles en vigueur au sein d'une même marque selon les produits.

Ainsi, si tous les points de vente disaient réparer, dans les faits, pour un distributeur, maîtriser plus de trois cents process de réparation en fonction des marques, c’était l’enfer ! Les délais étaient donc souvent très longs. En moyenne, quel que soit le réseau, entre le moment où un artisan se rendait dans un magasin pour apporter sa machine en panne et celui où il revenait la chercher, il fallait communément compter à peu près un mois. Ce délai de réparation d’une machine est incompatible avec une activité professionnelle. Dans les faits, l’artisan préfère racheter tout de suite plutôt qu’attendre et seulement 2% des produits qui sont mis sur le marché sont réparés. C’est une aberration absolue. Il fallait changer cette situation.

BBI : Quels ont été les premiers pas de Boomerang ?

E. P.: Le réseau Cofaq a tout de suite cru à mon projet de rationalisation de l'environnement SAV. Nourri par sa propre expérience, ce groupement savait que l'expérience client est rarement satisfaisante pour le SAV. Gérer un service après-vente est très sensible pour un distributeur car si cela ne se passe pas bien, il peut perdre le client. Il faut donc faire de ce risque une opportunité en aidant les personnes en charge du SAV, en simplifiant la gestion de ce service. Concrètement, Boomerang a démarré en 2024 avec ce réseau d’indépendants. Quelques magasins très précurseurs se sont lancés et ont converti les autres. En novembre 2025, la Plateforme du Bâtiment a lancé à son tour son service Repar’Express en s’appuyant sur notre solution. Depuis, nous nous ouvrons à différents types de négoces et d'une façon très progressive. D’un côté, nous souhaitons donner le temps à ces réseaux précurseurs de prendre de l’avance et, de l’autre,

l’enjeu est de construire un véritable puzzle avec tous les types de produits utilisés par les entreprises du BTP et de l’industrie.

Grandir avec ces différents distributeurs engagés, qui ont accepté de prendre des risques, est une chance incroyable pour matérialiser précisément, avec nos développeurs, leur besoins métiers et les enjeux de satisfaction auprès de leurs clients. Il faut savoir que chaque partenaire est différent : intégré ou indépendant, avec ou sans SAV interne, maturité de l’organisation commerciale sur la mise en avant des services, avec ou sans service client central pour renseigner ces derniers sur la situation des SAV, magasins avec un, deux ou vingt-cinq collaborateurs, etc. Les enjeux ne sont pas les mêmes. Nous voulons prendre le temps de comprendre en profondeur les besoins et le fonctionnement de nos clients. Pour prendre un exemple, nous avons ainsi pris conscience que les Grands Comptes avaient besoin d'une solution où ils pouvaient retrouver tous les produits, pas uniquement ceux qui sont vendus en distribution. Notre solution doit donc couvrir tous les produits.

BBI : Vous inscrivez explicitement Boomerang dans une dimension d’économie circulaire ?

E. P. : Notre moteur est clairement écologique. Mais un projet qui n’est qu’écologique ne suffit pas. Pour avoir de l’impact, l’économie circulaire doit créer de la valeur pour les clients utilisateurs comme pour les distributeurs. En faisant réparer leurs matériels, les premiers vont bénéficier de gains à l’achat par rapport à du neuf. Les seconds vont proposer un service différenciant par rapport à leurs concurrents et gagner du temps dans leur propre organisation. Par ailleurs, ce que l’on montre très clairement, c'est que le business du neuf est dynamisé grâce à l'expertise acquise dans le SAV : plus on répare vite, plus on vend de produits. C’est ce qui a construit toute la notoriété de Hilti. A nous de réussir ce challenge sur tout un marché. Nos distributeurs sont prêts !

BBI : Vous êtes donc partis tout d'abord sur l’outillage électroportatif avec une plate-forme digitale managée par un service client ?

E. P. : Effectivement, mais aujourd’hui nos clients veulent tout gérer sur Boomerang : les groupes électrogènes, les postes à souder, les nettoyeurs haute pression, l’outillage à main, les produits d’espaces verts, l’éclairage, les transpalettes, etc. sans oublier des outils spécifiques selon l’activité de l’entreprise. Nous intégrons également des EPI, pas...

Veuillez vous identifier pour consulter la totalité de l'article.

Vous avez perdu votre n° d'abonné. N'hésitez pas à nous contacter. Valider

Vous n’avez pas de n° d'abonné ?
Abonnez-vous pour bénéficier de nos revues et l'accès à l'intégralité des articles !

S'abonner à la revue