

Petzl

[Accueil](#) / [BBI](#) / [Fournisseurs](#) / [Protection de la tête](#)

A l'heure de la réparabilité

En septembre 2024, la société Petzl a lancé un programme de pièces détachées visant à prolonger la durée d'usage de ses produits en facilitant le remplacement des pièces usées ou cassées. Avec ce projet, il s'agissait de reconnecter ce service avec le reste de l'entreprise. « Il manquait des outils pour lier le SAV aux autres départements. Les pièces détachées n'étaient pas référencées dans nos systèmes d'information et il était impossible de savoir ce qui était disponible » explique Éric Dominicy, responsable SAV.

Désormais, les clients peuvent consulter sur le site de la marque l'ensemble des pièces détachées disponibles sur plus de 200 références, avec des photos, des compatibilités et des descriptions détaillées. Ensuite, lorsque les pièces ne nécessitent pas un contrôle du SAV pour garantir la conformité de l'EPI, soit dans 80% des cas, elles peuvent être commandées directement via une plate-forme dédiée pour les revendeurs, via un distributeur agréé pour les particuliers. Depuis le lancement de cette offre, plus de 2 500 pièces ont ainsi été commandées.

Prolongeant sa démarche, Petzl réfléchit aujourd'hui à identifier les pièces d'usure dès la conception des produits afin de faciliter leur réparation future. Les équipes SAV travaillent aussi sur un Repair Center dont l'objectif est de proposer des outils, des tutoriels, et un réseau structuré pour mettre en œuvre des réparations plus techniques.