

COMMERCE — Le 25 mars 2022

## Mena Isère Service, perle de la réparation

▪ #ÉQUIPEMENTS ÉLECTRIQUES ▪ #EQUIPEMENT DE LA MAISON

**C'est une tendance forte : les consommateurs aspirent à donner une seconde vie à leur électroménager et de leur côté, les fabricants améliorent la réparabilité des appareils. Mais peu nombreuses sont les entreprises spécialisées. Mena Isère Service, à Seyssinet-Pariset, compte parmi celles-ci.**



© F. Ardito

Lorsque Franck et Nadège Primard ont repris Mena Isère Service en 2003, l'entreprise spécialisée dans la réparation d'électroménager battait de l'aile. Près de 20 ans plus tard, elle croule sous les demandes. En 2021, ses quatre techniciens ont réparé plus de 6 000 appareils ; huit autres personnes sont affectées à la réception des demandes par mail et l'expédition des commandes. Il faut dire qu'au cours des deux dernières décennies, le web a joué un rôle crucial pour développer l'activité, qui comprend la vente de pièces détachées. En 2019, l'entreprise troque ses 400 m<sup>2</sup> de surface à Saint-Martin-d'Hères contre un nouveau local de 1 000 m<sup>2</sup> à Seyssinet-Pariset.



© F. Ardito

Mena Isère Service est agréé auprès de plus de 40 marques comme Delonghi et Magimix, mais la marque pionnière dans la réparabilité est indiscutablement le français Seb, « qui représente 35 % de notre activité », précise Franck Primard. Après la vague de machines Nespresso, l'évolution porte sur les cafetières et broyeuses de café, qui comptent pour 60 % parmi les appareils réparés. En plus des particuliers, l'entreprise travaille également comme sous-traitant pour de grandes enseignes comme Boulanger, Carrefour, Conforama, But, Electro Dépôt.

## Un métier d'expérience

Les techniciens se forment une fois par an auprès des fabricants. « Mais l'essentiel de la formation se réalise ici, sur le tas, raconte Nadège Primard. Il faut au moins deux ans pour devenir un technicien accompli et maîtriser toutes les composantes d'un appareil comme les fluides, la vapeur, le flux d'air, la pression, l'électronique, l'alimentation électrique... » Malgré la demande croissante, de nombreux centres de réparation ferment. « C'est un métier où il faut beaucoup de volume pour être rentable », ajoute Nadège. À titre d'illustration, la réparation ne représente que 25 % du chiffre d'affaires de l'établissement, contre 70 % pour les pièces détachées expédiées suite à une vente en ligne ou par téléphone (5 % de ventes directes en magasin). Des TPE comme Mena Isère Service disposent de connaissances clés au sein d'une filière vouée à se développer considérablement.

**R. Epitropakis**

## Infos clés

- CA 2021 : 2 M€
- 40 marques agréées
- 6 126 appareils réparés en 2021
- Seyssinet-Pariset
- miss-pieces.com
- 14 salariés

## A savoir

- Réparer c'est faire durer et faire durer c'est économiser.



MENA ISERE SERVICE