



A Vélizy-Villacoublay, Product Care répare les terminaux mobiles des entreprises

[a actu.fr/ile-de-france/velizy-villacoublay_78640/a-velizy-villacoublay-product-care-repare-les-terminaux-mobiles-des-entreprises_49424713.html](http://actu.fr/ile-de-france/velizy-villacoublay_78640/a-velizy-villacoublay-product-care-repare-les-terminaux-mobiles-des-entreprises_49424713.html)

Le centre Product Care, installée à Vélizy-Villacoublay (Yvelines) répare les terminaux mobiles des entreprises. Une activité en pleine expansion.

Par **Florie Cedolin** Publié le 15 Mar 22 à 16:16

78actu

[Voir mon actu](#)



Product Care dispose à Vélizy-Villacoublay (Yvelines) de 48 tables techniques. (©78actu/FC)

C'est une nouvelle entreprise à fort potentiel de croissance qui s'est installée à **Vélizy-Villacoublay (Yvelines)** fin 2021: **Econocom** par son centre **Product Care**, un centre de réparation d'ordinateurs portables, téléphones ou encore tablettes, du groupe **Econocom**, à destination des entreprises.

Product Care a été créé en 2017. Auparavant installée à Verrières-le-Buisson, le centre était à l'étroit au vu de la progression de son activité.





Lorsqu'un particulier achète un téléphone on lui propose des garanties casse, réparation, etc. Les entreprises ont les mêmes besoins. Chez [Econocom](#), nous avons décidé d'inventer des services pour aider les entreprises à gérer leurs flottes.

Pour cela, Product Care passe des contrats avec des sociétés du Cac 40, des administrations, etc. Si, par exemple, le téléphone portable de l'un des collaborateurs se casse ou tombe en panne, il est envoyé chez Product care. En attendant, un téléphone de prêt lui est envoyé. Tout cela, en 24h si le contrat le prévoit. Product Care se charge ensuite de réparer le téléphone, avec des pièces constructeurs, si cela est possible. En cas de nouveau téléphone, il est aussi re-paramétrer en fonction de l'utilisateur. Et cela vaut pour les tablettes et ordinateurs portables.

Un centre d'appel

« Nos clients ont accès à un centre d'appels avec un guichet unique, ajoute Raphaël Jacoud. Nous avons des horaires étendus. On s'adapte aux besoins des entreprises. Nous avons choisi de rester en proximité et de ne pas nous installer à l'étranger. Nous gagnons en transport et en réactivité. » Et ça marche puisque chaque année, Product care affiche une croissance à deux chiffres.

Product Care compte actuellement près d'un millier de clients actifs et un million de terminaux associés en contrat de maintenance. Le site de Vélizy peut recevoir jusqu'à 20 000 appels par an, et peut réparer 5 000 appareils avec une capacité de doubler ce nombre d'ici 2024. D'ailleurs, Product Care occupe pour l'instant des locaux qui sont prévus pour s'agrandir. Une quarantaine de personnes y travaille actuellement.

Une école pour former ses techniciens

Au premier étage, le service client, joignable par téléphone, email, tchat ou encore service web. En bas, l'atelier de logistique et de réparation.

Vidéos : en ce moment sur Actu

Nous réalisons environ une centaine d'envois par jour et autant de réceptions. Notre activité de maintenance et de service s'inscrit aussi dans un cadre RSE (responsabilité sociétale des entreprises). En réparant, nous allongeons la durée de vie, l'impact est donc moins négatif pour l'environnement. En fin de contrat, nous pouvons aussi récupérer les terminaux pour les remettre sur le marché ou recycler leurs composants.

Dans l'espace maintenance, des salariés souvent spécialisés travaillent ainsi à réparer là un Iphone, là un Lenovo. Au total, Product Care dispose ici de 48 tables techniques dont 50 % pour la marque Apple.

« Nous avons une problématique de masse salariale, confie Raphaël Jacoud, aggravée avec la crise sanitaire. Nous avons des difficultés à trouver nos futurs collaborateurs. Nous avons donc créé notre propre école de formation. » Une formation de quatre mois





en école puis deux mois en entreprises avec un diplôme d'Etat à l'issue et surtout, la possibilité d'avoir un CDI chez Product Care.

www.econocom.com

Cet article vous a été utile ? Sachez que vous pouvez suivre 78actu dans l'espace Mon Actu. En un clic, après inscription, vous y retrouverez toute l'actualité de vos villes et marques favorites.

