



## Téléphones reconditionnés : le pari gagnant du SAV français de PRS

Spécialisée dans la vente BtoB de téléphones de seconde main, l'entreprise Phone Recycle Solution (PRS) a choisi d'internaliser son service après-vente à Paris. Un ancrage coûteux mais qui a permis de séduire 68 enseignes et opérateurs.

Ce n'est pas le plus connu des acteurs de l'économie circulaire... loin de là ! Et pour cause : Phone Recycle Solution (PRS) n'est pas en contact direct avec le grand public. Son activité BtoB consiste à fournir à des opérateurs (Free et SFR), grandes enseignes (Carrefour, Auchan, Darty...) ou marketplaces (Veepee, Cdiscount) des téléphones reconditionnés avec le service après-vente qui va avec.

Si les appareils proviennent en majorité des Etats-Unis, tout le reste de la chaîne, reconditionnement et le service client, est localisé en France sur l'unique site parisien de 2.000 m<sup>2</sup>, une « ruche » où s'activent une centaine de salariés. En moyenne, 4.000 appareils usagés y sont traités chaque jour.

Eviter le bad buzz

« Si on avait opté pour un pays à bas coût, comme la Roumanie, on aurait pu faire une économie de 4 à 5 millions par an », relève Nessim Haddouk, cofondateur et directeur général de PRS. Mais le choix de la France s'est révélé payant. Sur un marché du produit électronique de seconde main en plein boom, la société fondée en 2017 a doublé son chiffre d'affaires en 2021 pour atteindre les 110 millions d'euros. « L'entreprise est rentable et se développe sur fonds propres sans avoir jamais fait appel à des capitaux extérieurs », poursuit le dirigeant. Ce qui la distingue de ses principaux concurrents, comme Recommerce, récemment racheté par Boulanger

En sous-traitant la fourniture de modèles reconditionnés, les distributeurs s'exposent au risque d'écorner leur image à cause de produits mal contrôlés ou d'un suivi défaillant. La peur du « bad buzz » est bien réelle. Pour rassurer et séduire une soixantaine de groupes, la société parisienne a su jouer de son ancrage local. Composé d'une trentaine de personnes, en partie polyglottes, le service après-vente intégré peut communiquer à la fois avec des utilisateurs finaux français et la clientèle des enseignes situées à l'étranger. Un important contrat vient par exemple d'être signé avec Carrefour Espagne. Les salariés du service traitent les demandes des consommateurs au fil de l'eau, du lundi au vendredi. Ils peuvent facilement communiquer avec l'équipe de réparation, située à proximité. Mais ils sont également en liaison avec les gestionnaires en charge du smartphone d'occasion dans les enseignes.

Nessim Haddouk, cofondateur et directeur général de PRS.

- DR

Des économies sur les retours

Certifié par l'AFNOR « Service France Garanti », PRS est également censé apporter des prestations réalisées « dans le respect des normes sociales et environnementales exigées par le droit français ». Les grands groupes qui s'engagent dans des politiques RSE peuvent y être sensibles. Enfin, le taux de retour affiché, seulement 2 %, soit deux fois inférieur au score moyen du marché, est plutôt rassurant. Pour réaliser cette performance, le prestataire tricolore promet d'effectuer 53 points de contrôle. Ses techniciens ne remplacent qu'une seule pièce, la batterie. L'entreprise assure concentrer ses efforts sur la qualité des smartphones qu'elle achète afin de ne pas intervenir sur les autres composants plus sensibles techniquement. « En cas de problème, la localisation



française des ateliers permet de garantir des délais d'immobilisation du téléphone très courts , d'un à trois jours », souligne Elisa Soulas, directrice du SAV.

Pas question pour Nessim Haddouk de changer de cap : « le mois dernier, un fonds international nous a fait une offre de participation pour plusieurs dizaines de millions. L'investisseur suggérait de délocaliser reconditionnement et SAV à l'étranger. Nous avons évidemment refusé ».

