



120 000 KILOS DE DECHETS ELECTROMENAGERS EVITES GRACE LA START-UP MURFY

La solution économique, efficace et écoresponsable en cas de panne de l'électroménager

Six mois après son lancement, la start-up Murfy, solution de dépannage et de réparation de l'électroménager pour les particuliers, annonce avoir franchi le cap des 1500 réparations à domicile, soit 120 000 kilos de déchets électroménagers évités. Seule start-up positionnée sur un secteur jusque-là dominé par les enseignes Darty et Boulanger et les indépendants, elle entend réconcilier les consommateurs avec la réparation et lutter contre le gaspillage qui concerne chaque année 28 millions d'appareils électroménagers en France.

Pour cela, Murfy propose un service économique, transparent et efficace pour en finir avec l'idée selon laquelle obsolescence programmée rime avec irréparabilité. Grâce à son positionnement unique sur un marché prometteur, la start-up enregistre une croissance mensuelle de 30% depuis le début de l'année.

REPARER PLUTOT QUE JETER 23 MILLIONS D'APPAREILS ELECTROMENAGER

Avec **200 millions d'appareils électroménagers en France** et une moyenne de 7 par foyer, le risque de panne est inéluctable. D'ailleurs chaque année 28 millions d'appareils électroménagers sont concernés mais **seulement 5 millions sont réparés tous les ans** par les professionnels ou les particuliers eux-mêmes. Ce sont **ainsi 23 millions de produits qui sont jetés tous les ans** pour une masse de déchets électroniques estimée à 920 000 Tonnes. (Source ADEME 2014)

Un volume de réparation négligeable s'expliquant par le manque de lisibilité des acteurs, les coûts incertains ou encore des délais d'intervention très long. « *Est-ce que mon produit est réparable ? Combien va me coûter la réparation ? Dans combien de temps aura lieu l'intervention ?* » ...

Toutes ces questions poussent **aujourd'hui les consommateurs à jeter plutôt que réparer**. Un geste encouragé par les acteurs de l'électroménager actuels qui incitent les clients à acheter de nouveaux produits et à l'absence d'entreprise nationale pouvant proposer un service de réparation efficace.

DE L'AUTO-REPARATION A L'INTERVENTION A DOMICILE AVEC MURFY

Fort de ce constat, Murfy, lancé juillet 2018, propose deux solutions aux consommateurs : **l'autoréparation avant intervention en suivant les tutoriels gratuits sur son site, ou l'intervention à domicile en moins de 48h d'un technicien pour un forfait unique** le plus bas du marché et transparent de 75€ (déplacements et main d'œuvre).

Si les éventuelles pièces détachées nécessaires à la réparation ne sont pas incluses dans le forfait, **seules celles utiles sont facturées**, les autres sont systématiquement récupérées sans frais supplémentaire. Et **si l'appareil n'est vraiment pas réparable, le client ne paye rien ! Quant aux réparations, elles sont garanties six mois !**

Enfin, contrairement aux nouveaux acteurs du marché qui misent sur la mise en relation entre particuliers pour réaliser les réparations, Murfy a la particularité **de s'appuyer sur des techniciens salariés** ayant plusieurs années d'expérience. Un choix stratégique qui lui permet d'assurer un niveau de qualité impossible à atteindre avec des indépendants ou des sous-traitants.

UNE EXPERIENCE ZERO DEFAUT POUR LES CONSOMMATEURS : DU TEMPS ET DE L'ARGENT ECONOMISES

Sur **les 1500 réparations déjà effectuées, 50% ne nécessitaient pas de pièces détachées et 94% des dossiers traités par Murfy** ont abouti à une réparation. Les 6% restant concernaient les machines dont les pièces étaient indisponibles (4%) et les machines irréparables (2%). Ces clients ont été intégralement remboursés. Les résultats opérationnels affichés par la jeune pousse sont d'autant plus probants que :

- **92%** des dossiers ont été clôtés en moins de 72h.
- La première intervention a été assurée **en moins de 48h dans 100% des cas et en moins de 24h dans 80% des cas.**
- Dans **80% des cas**, les pièces détachées ont été **disponibles du jour pour le lendemain.**

Ce service client irréprochable permet à la start-up **d'atteindre un taux de satisfaction de 100%**. Grâce à Murphy, il est donc possible de limiter ses coûts grâce à une optimisation des choix de réparation, d'avoir l'esprit tranquille en cas de panne, le réparateur intervenant rapidement, et surtout de réduire ses déchets et de faire des économies en allongeant la durée de vie de plusieurs années de son appareil.

UNE ACTIVITE MULTIPLIEE PAR 10 DEPUIS SIX MOIS

En six mois d'existence, le service proposé par Murphy a réussi son pari avec **déjà plus de 1500 réparations** effectuées chez les particuliers de la région parisienne. La start-up connaît même depuis le début de l'année **une croissance d'activité très forte avec 500 interventions réalisées sur le seul mois de janvier et près de 1 000 estimées en février.**

Ce développement rapide de Murphy est une preuve de sa capacité à gérer la demande, ses techniciens d'intervention ou encore son service client. Actuellement présente en région parisienne, la start-up prévoit de se développer dans de nouvelles villes en 2019 afin de créer un service de réparation à grande échelle.

A PROPOS DE MURFY

Créée en juillet 2018, Murfy propose un service de dépannage et de réparation d'électroménager pour les particuliers. La start-up propose des tarifs transparents, des délais courts, un service client de qualité et la mise à disposition de tutoriels pour l'auto-réparation à domicile. De quoi répondre aux besoins des différents consommateurs souhaitant réparer leurs appareils électroménagers. A ce jour, ce sont 1200 réparations qui ont été réalisées depuis son lancement. <https://murfy.fr/>

CONTACTS PRESSE > EDIFICE COMMUNICATION

Laëtitia Guittard – 06 76 13 71 55 – laetitia@edifice-communication.com
Samuel Beaupain – 06 88 48 48 02 – samuel@edifice-communication.com