

## À destination du personnel de l'université détenteur d'un téléphone professionnel.

**Nantes Université** agit pour un numérique plus responsable, plus durable et plus solidaire. Cela passe par un bon usage des équipements mis à la disposition des personnels, ainsi que de leur réparation.

Jusqu'ici, le remplacement du téléphone mobile professionnel était souvent privilégié à la réparation. L'université lance en 2026 une expérimentation pour faire de la réparation un réflexe et renforcer sa démarche de numérique soutenable.

L'objectif : permettre aux téléphones portables professionnels d'être réparés plutôt que remplacés.

[En savoir plus sur les actions concrètes de Nantes Université pour un numérique plus soutenable](#)

# 1 - Procédure de demande de réparation du mobile professionnel

Votre mobile professionnel rencontre un problème. Vous trouverez ci-après la procédure à suivre pour faire réparer votre téléphone.

1- Rendez-vous sur le [CANUM](#) et choisissez la brique "Téléphonie". 


2- Une nouvelle page s'affiche, choisissez "Téléphonie mobile" puis "Incident - Réparation de mobile".



3- Indiquez les informations concernant votre service mobile : votre numéro, le modèle de votre téléphone, son IMEI que vous pouvez récupérer en tapant \*#06# ou derrière la batterie.


[Comment trouver l'IMEI de votre téléphone](#)



4- Une nouvelle page s'affiche pour expliquant le principe de l'expérimentation en cours. Veuillez saisir le centre de réparation Cash and Repair de votre choix. **Aucune facturation vous sera demandée.** 

5- La déclaration de réparation est faite.



6- Vous recevez alors un mail de confirmation de votre demande. 

7. Votre demande est en cours de traitement. Une fois validée, vous recevez un mail de confirmation vous permettant d'aller dans le Cash and Repair choisi.



Vous devez vous munir de votre carte professionnelle ainsi que du mail de confirmation.

## 2 - Foire aux questions

Vous souhaitez participer à l'expérimentation Cash and Repair mais vous vous posez encore des questions ?

Voici quelques réponses.

### En quoi consiste l'expérimentation Cash and Repair ?

Nantes Université a mis en place une expérimentation avec Cash and Repair afin de promouvoir la réparation plutôt que le remplacement de son matériel. En cas de panne de votre téléphone mobile professionnel, nous vous invitons à signaler l'incident via le [Canum](#) en précisant le modèle de votre téléphone, le type de panne et en choisissant le lieu de réparation Cash and Repair. Une fois votre demande validée, vous pourrez vous déplacer dans l'établissement choisi.

### Combien de temps dure cette expérimentation ?

Cette expérimentation est en cours et se terminera à la fin de l'année 2026.

### Qu'est-ce qu'un Cash and Repair ?

Un Cash and Repair est un centre spécialisé dans la réparation rapide d'appareils électroniques, notamment les téléphones mobiles. Il propose des diagnostics immédiats, des réparations sur place et l'utilisation de pièces compatibles ou d'origine selon les besoins. Visiter le site [cash and repair](#)

### Puis-je faire réparer mon téléphone professionnel dans un Cash and Repair ?

Oui, à condition d'en avoir fait une demande au préalable via un ticket incident. Cette demande doit être obligatoirement validée par le responsable de la téléphonie de Nantes Université.

### Où trouver un Cash and Repair ?

Les Cash and Repair sont présents dans les centres commerciaux. Voici la liste des Cash and Repair partenaires de Nantes Université pour l'expérimentation.

- Cash and Repair Atlantis : CENTRE COMMERCIAL ATLANTIS, 44800 SAINT-HERBLAIN
- Cash and Repair Orvault : 1 RUE DE LA CONRAIE CENTRE COMMERCIAL ORVAULT GRAND VAL -, 44700 ORVAULT

- Cash and Repair Rezé : 1 rue Ordronneau Centre Commercial Atout Sud 44400 REZE
- Cash and Repair Basse-Goulaine : Route de Clisson Centre Commercial Pôle SUD, 44115 BASSE-GOULAINÉ
- Cash and Repair Saint Nazaire : Le point du jour Centre Commercial Sodijour, 44600 SAINT-NAZAIRE
- Cash and Repair la Roche Sud : La Roche Sud, Centre Commercial E.Leclerc 85000 La Roche-sur-Yon
- Cash and Repair les Oudairies : rue Newton, Centre Commercial Les Oudairies, 85000 LA ROCHE-SUR-YON
- Cash and Repair Les Flâneries : Route de Nantes, Centre Commercial Les Flâneries 85000 La Roche-sur-Yon

## Quels types de téléphones peuvent être réparés ?

Tous les téléphones mobiles professionnels fournis par Nantes Université sont éligibles à la réparation avec Cash and Repair.

## Quels types de pannes peuvent être réparées ?

Les réparations les plus courantes incluent :

- Écran cassé ou fissuré
- Batterie défectueuse
- Problèmes de charge (port, câble)
- Boutons défaillants
- Problèmes de haut-parleur ou microphone

## Les données professionnelles sont-elles en sécurité ?

Les réparateurs peuvent être amenés à vous demander le code PIN de la carte SIM et le code de déverrouillage écran. Nous vous rappelons que les réparateurs Cash and Repair sont liés au secret. Par mesure de précaution, il est recommandé de ne pas communiquer vos identifiants de Nantes Université.

## Faut-il prendre rendez-vous ?

La plupart des Cash and Repair acceptent les réparations sans rendez-vous, avec un diagnostic immédiat. Pour des réparations complexes, un délai peut être nécessaire.

## Quels sont les documents à apporter lors de ma visite ?

Pour faciliter le traitement de votre demande de réparation, vous devrez impérativement de vous

munir de votre carte professionnelle ainsi que de l'email de validation que vous avez reçu. Toutes les informations utiles y figurent.

## Combien de temps dure une réparation ?

- Réparations courantes : 30 minutes à 1 heure
- Réparations plus complexes : 24 à 72 heures, selon la disponibilité des pièces
- Si vous choisissez de ne pas faire réparer votre téléphone mobile professionnel, son remplacement se fera sous une semaine ouvrée minimum.

## Le téléphone est-il garanti après réparation ?

Oui. Les réparations sont généralement couvertes par une garantie à vie sur les pièces remplacées et la main-d'œuvre à l'exception des batteries.

## Qui prend en charge le coût de la réparation ?

La réparation est prise en charge par Nantes Université, vous n'avez aucun frais à avancer.

## Que faire si le téléphone ne peut pas être réparé ?

Si la réparation n'est pas possible ou économiquement pertinente, contactez la cellule téléphonie de la DSIN ([support-telephonie@univ-nantes.fr](mailto:support-telephonie@univ-nantes.fr)) afin de procéder au remplacement de votre téléphone.

## Pourquoi choisir un Cash and Repair plutôt qu'un envoi constructeur ?

- Pour une question écologique, il est préférable de réparer plutôt que de remplacer votre matériel. Les déchets électroniques sont ainsi évités
- La rapidité d'intervention
- La proximité géographique
- Le coût souvent inférieur au remplacement du matériel
- Réduction de l'immobilisation du téléphone professionnel

## À qui s'adresser en cas de doute ?

En cas de question ou de situation particulière, il est recommandé de contacter :

- La cellule téléphonie de la DSIN ([support-telephonie@univ-nantes.fr](mailto:support-telephonie@univ-nantes.fr))
- [Votre équipe informatique de proximité](#)

From:

<https://wiki.univ-nantes.fr/> - **Wiki**

Permanent link:

[https://wiki.univ-nantes.fr/doku.php?id=personnels:reparer\\_votre\\_telephone\\_pro](https://wiki.univ-nantes.fr/doku.php?id=personnels:reparer_votre_telephone_pro)

Last update: **2026/06/25 12:48**

