



RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

LIMITER LES IMPACTS LIÉS
AUX ACTIVITÉS DE TRANSPORT
DE MARCHANDISES ET DE
FONCTIONNEMENT DES SITES

FNAC DARTY



NOTRE PRIORITÉ : AGIR EN FAVEUR DU CLIMAT ET RÉDUIRE NOS DÉCHETS

2017, RÉALISATION DU PREMIER BILAN CARBONE FNAC DARTY

Avec la fusion des deux enseignes, le premier chantier a été la réalisation d'un bilan carbone qui sert de référence pour la définition d'objectifs de réduction d'émissions de CO₂. L'harmonisation des indicateurs et la gouvernance avec un fort soutien des Opérations va permettre la mise en place d'une politique bas carbone et le pilotage de la performance CO₂ à partir de 2018.



Aurore BERGE
CHEF DE PROJET CLIMAT
À LA DIRECTION DES OPÉRATIONS

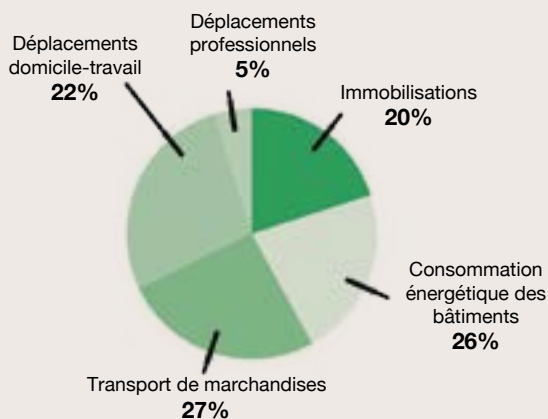


+ de 700
magasins dans 11 pays

200 Millions
de commandes par an



10
entrepôts,
350 000 m²





LEVIERS ACTIONNÉS PAR LE GROUPE

TRANSPORTS

Les principaux leviers activés par la logistique pour réduire son empreinte carbone sont :

- l'optimisation du remplissage des camions et des distances parcourues ;
- le choix de prestataires neutres en carbone.

Les synergies liées à la fusion des enseignes Fnac et Darty permettent d'aller plus loin dans l'optimisation des distances parcourues pour les transporteurs.

MAGASINS

Le groupe diffuse chaque année un Écoguide mis à jour visant à indiquer aux magasins les bonnes pratiques à mettre en place en termes de diminution des consommations, d'économie d'énergie et de tri et collecte des déchets afin de limiter leurs impacts environnementaux.

Fnac Darty investit chaque année dans des équipements permettant la réduction des consommations : mise en place de LED et Gestion Technique Centralisée notamment.



Éclairage

Bonne pratique n°1 :
Limitons notre consommation



Climatisation, ventilation et chauffage

Bonne pratique n°2 :
Optimisons leur utilisation



Équipement

Bonne pratique n°3 :
Optimisons l'utilisation de nos matériels
Éteignons-les lorsqu'ils ne sont pas utilisés



Eau

Bonne pratique n°4 :
Limitons nos consommations



Déchets

Bonne pratique n°5 :
Collectons et recyclons nos déchets
DEEE, piles, cartouches d'encre



Déchets

Bonne pratique n°6 :
Trions et recyclons nos déchets
Papier, carton, plastique, métal, verre, bois





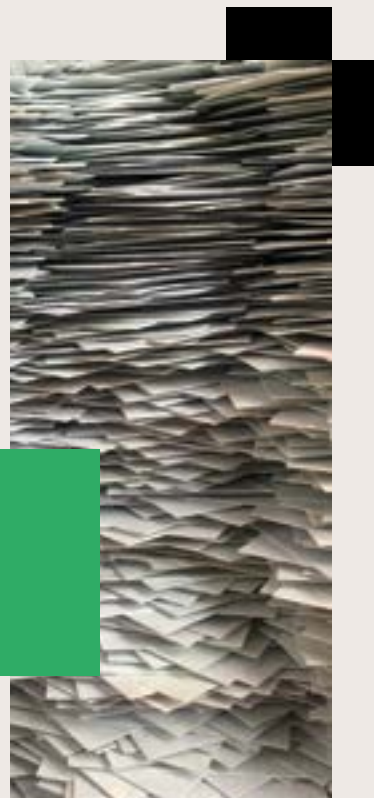
RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION DE PAPIER

En 2016 et 2017, des projets de dématérialisation et de reprogrammation centralisée des équipements d'impression ont permis de réduire considérablement la consommation de papier en France.

2,8M
pages A4
économisées
en 2016



1,4M
pages A4
économisées
en 2017



RÉDUCTION DE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DES SACS DE CAISSE



Depuis plusieurs années, le Groupe propose à l'achat de grands sacs réutilisables et robustes, constitués à 100% de polypropylène non tissé, afin de réduire la consommation de sacs de caisse en plastique.

Ces derniers, conçus avec plus de 80% de matériaux recyclés, sont par ailleurs rendus payants dans ce même but.

ACHATS POUR LES MAGASINS FRANCE EN 2017

Sacs de caisse
réutilisables

**1 444 300
UNITÉS**

Sacs de caisse
en plastique

**8 064 250
UNITÉS**



FNAC DARTY



PRODUITS ET SERVICES RESPONSABLES

ALLONGER LA DURÉE DE VIE
DES PRODUITS

FNAC DARTY

ALLONGER LA DURÉE DE VIE DES PRODUITS, UN ENJEU MAJEUR

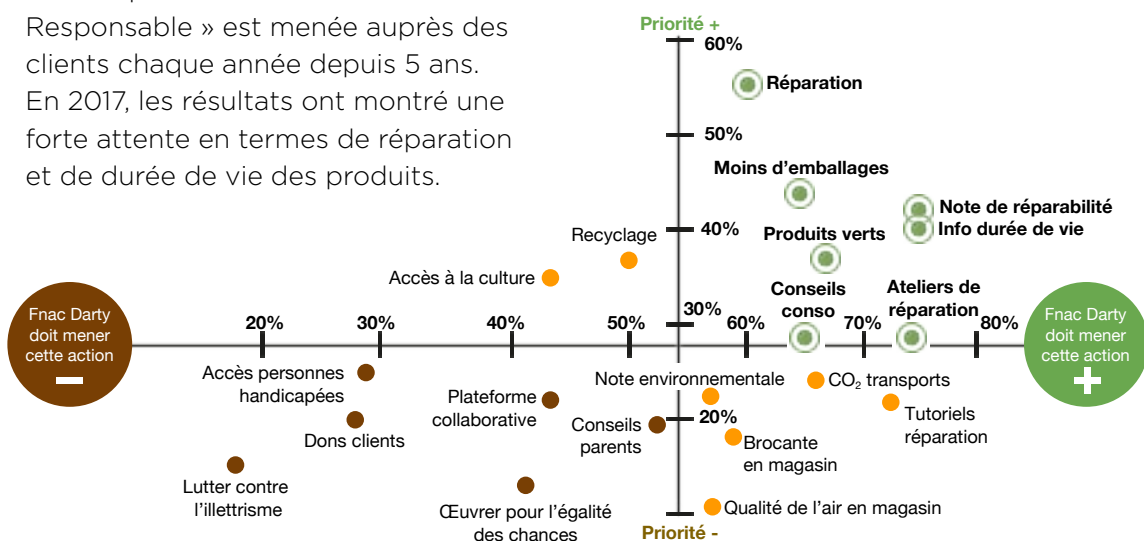
N°1
DU SAV
EN FRANCE

Contribuer activement à l'allongement de la durée de vie des produits est un enjeu environnemental majeur pour l'entreprise. En renforçant encore notre engagement dans cette voie, nous répondons à une préoccupation légitime et croissante de nos clients.



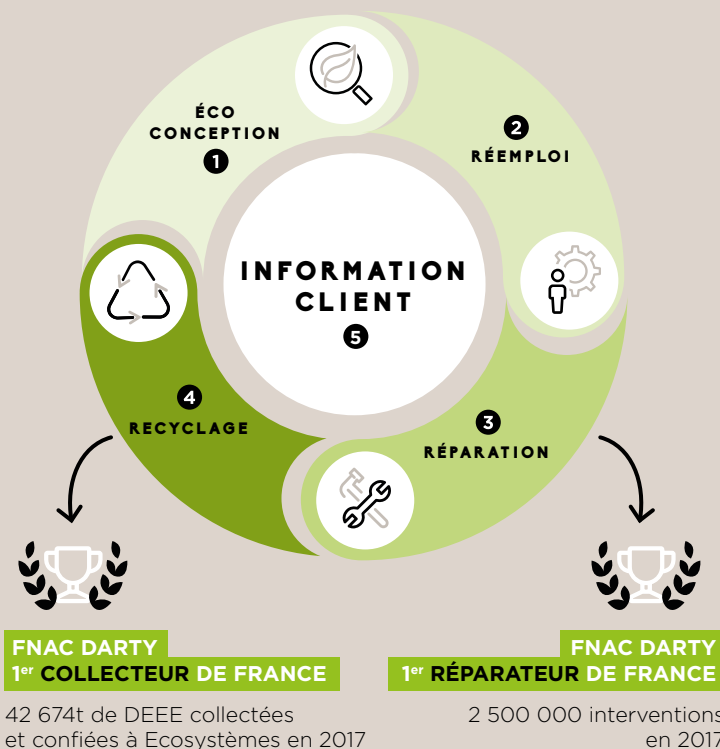
Vincent GUFFLET
DIRECTEUR COMMERCIAL
PRODUITS ET SERVICES FRANCE

Une enquête « Consommation Responsable » est menée auprès des clients chaque année depuis 5 ans. En 2017, les résultats ont montré une forte attente en termes de réparation et de durée de vie des produits.





CAP SUR L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE



Fnac Darty active tous les leviers de l'économie circulaire, pour plus de service client et moins de déchets.

- 1 ÉCOCONCEPTION** : fabriquer des produits de marque propre robustes
- 2 RÉEMPLOI** : favoriser la seconde vie des produits, via l'occasion notamment
- 3 RÉPARATION** : faciliter la réparation des produits techniques
- 4 RECYCLAGE** : collecter et recycler les déchets, notamment électriques et électroniques
- 5 INFORMATION CLIENT** : informer et conseiller le client pour une consommation responsable. Ce levier est développé dans le pilier « Expertise et Conseil Client »



FABRIQUER DES PRODUITS DE MARQUE PROPRE ROBUSTES

Pour proposer des produits qui durent plus longtemps et sont plus facilement réparables en cas de panne, toutes les références sont testées avant leur commercialisation. Par ailleurs, les pannes et les problèmes d'utilisation identifiés via les appels client au SAV sont analysés et enrichissent une base de données. Celle-ci permet à la fois d'améliorer la conception des nouveaux produits et de mieux informer et conseiller les clients sur la bonne utilisation et l'entretien de leurs équipements.





OFFRIR UNE SECONDE VIE AUX PRODUITS

FNAC DARTY OCCASION : TOUT LE MONDE EST GAGNANT !

Fnac Darty Occasion donne une seconde vie aux produits issus des retours clients, en particulier ceux issus de la garantie échange. Ces produits sont testés, réparés, reconditionnés par les équipes et leurs données sont effacées. Ceux qui sont en excellent état sont revendus d'occasion avec une nouvelle garantie Fnac Darty. Les autres sont revendus à des grossistes qui leur donnent eux aussi une seconde vie, tels que les Ateliers du Bocage ou Envie, acteurs de l'économie sociale et solidaire qui emploient des personnes en réinsertion.



30 000

produits "comme neufs" revendus d'occasion sur fnac.com et darty.com



Fnac Occasion :

150

personnes en charge des tests et de la réparation



10 000

pièces détachées données à Envie



60 000

produits revendus à des grossistes responsables



1 500

emplois ENVIE permis par cette économie à laquelle Fnac Darty contribue

AVEC ENVIE, DONNER UNE SECONDE VIE AUX PRODUITS ET CRÉER DES EMPLOIS

Le partenariat noué avec l'association Envie dès 1984 favorise une économie sociale et solidaire et limite l'impact environnemental lié aux déchets. En 2017, sur plus de 42 Ktonnes. de déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) que le Groupe a collectées, plus d'un tiers leur a ainsi été confié pour qu'ils réparent et revendent dans leur réseau solidaire.

Lancement en 2017 du « Contrôle Technique Smartphone » qui permet à un particulier de faire vérifier et certifier un produit avant de le revendre à un autre particulier.



Historiquement engagés dans la réparation et le recyclage des équipements électriques et électroniques, le Groupe va dans les années qui viennent renforcer ce positionnement, notamment en rendant la réparation toujours plus accessible et simple.



Régis KOENIG

DIRECTEUR DE LA POLITIQUE SERVICES
ET DE L'EXPÉRIENCE CLIENTS



RÉPARER TOUS LES PRODUITS, MÊME HORS GARANTIE

Encourager la réparation en cas de panne est une démarche stratégique de long terme pour le Groupe.

Chaque année, 2 500 000 interventions sont réalisées dans ce sens. La moitié sont traitées par téléphone, évitant ainsi le déplacement du client ou du technicien, l'autre moitié est traitée à domicile, en magasin ou en atelier de réparation.

En France, cette activité est assurée par plus de 2 000 personnes dédiées. Par ailleurs, les magasins Darty permettent au consommateur d'acheter des pièces détachées pour effectuer des réparations lui-même.



+ DE 20
espaces SAV
seront déployés
en magasin en 2018



2,5 M
d'interventions de
dépannage dont **1,5M**
de réparations par an



+ DE 2 000
techniciens dédiés

DARTY+
Les services Darty sans limite.

- Livraison gratuite
- Assistance 24h/24
- Dépannage Hors Garantie
- Plus partenaires Des remises exclusives

En 2017, le Groupe confirme son rôle d'acteur majeur de la réparation en lançant le service Darty+ qui permet, pour 49 € par an, d'avoir un service premium même pour des produits achetés hors du Groupe et hors garantie.



COLLECTER DES DÉCHETS ET RECYCLER

Fnac Darty est le premier collecteur de déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) auprès des consommateurs en France avec plus de 42 Ktonnes collectées en 2017.

Pour favoriser le recyclage, Fnac Darty a mis en place deux dispositifs. Depuis 2011, avec le « 2 pour 1 », le Groupe propose de reprendre à la livraison non pas un mais deux appareils usagés. Et avec le « 1 pour 0 », tous les matériels sont récupérés en magasin, avec ou sans achat, grâce notamment aux bacs de collecte (piles, batteries, cartouches d'encre...). Une fois les équipements collectés, les déchets sont confiés à l'éco-organisme Ecosystèmes qui les recycle ou leur donne une seconde vie grâce au partenariat avec l'association Envie.

EN FRANCE, EN 2017 :



42 674

tonnes de DEEE confiées
pour recyclage
à Ecosystèmes



13

tonnes de cartouches
d'encre collectées
et recyclées



24

tonnes de piles
et batteries en France
collectées et recyclées

