



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

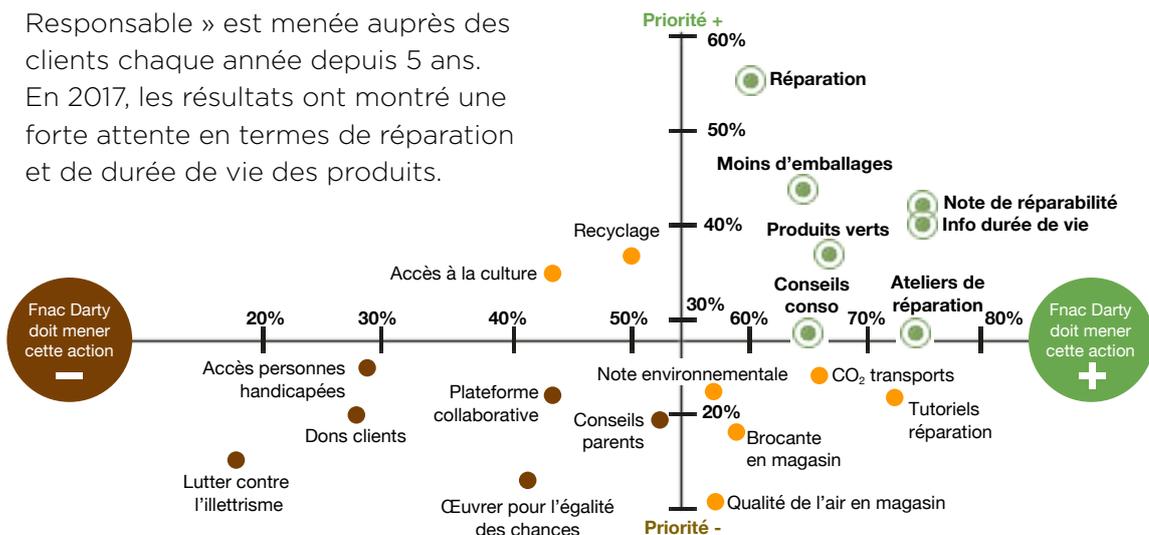
N°1
DU SAV
EN FRANCE

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.



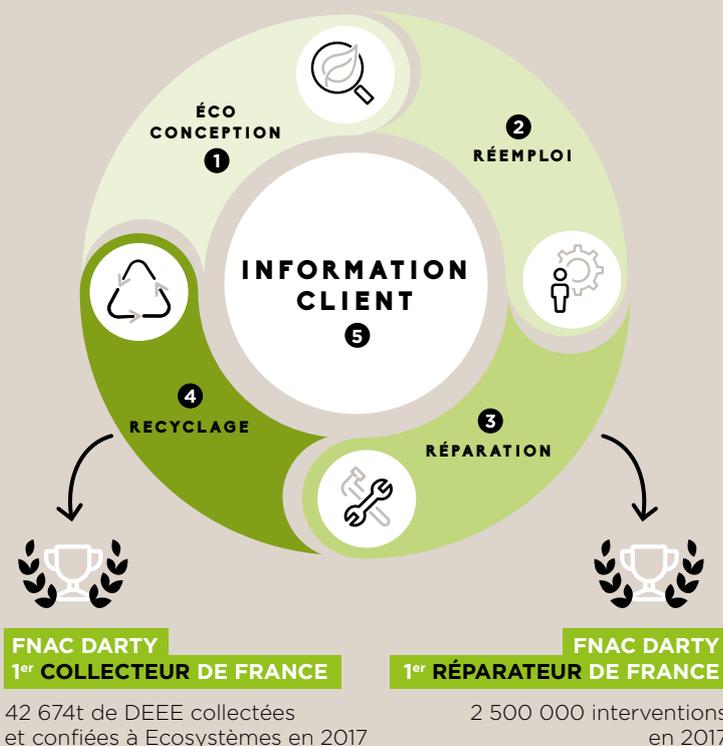
Vincent GUFFLET
DIRECTEUR COMMERCIAL
PRODUITS ET SERVICES FRANCE

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

