

Fnac Darty, 1^{er} réparateur de France, publie la deuxième édition du « Baromètre du SAV » & crée une sélection inédite pour accompagner les clients dans un choix durable

- **Fnac Darty a lancé une vaste étude afin de mieux informer le public sur la durée de vie des équipements électroménagers et multimédia à l'aide d'indicateurs inédits. Parmi les nouveautés 2019, le groupe publie le classement des marques les plus fiables.**
- **A cette occasion, le groupe renforce son engagement en faveur de la durabilité des produits pour contribuer à la transition vers une économie plus circulaire à travers de nouveaux leviers d'information client :**
 - ➔ **Création de la sélection « Le choix Durable par Darty »**
 - ➔ **Extension de l'indice de réparabilité aux smartphones**

Conçu par le groupe Fnac Darty avec Harris Interactive et en partenariat avec l'ADEME, le baromètre du SAV s'appuie sur une enquête menée auprès de 26 177 clients Darty (France) et 7 455 clients Vanden Borre (Belgique), ainsi que sur l'analyse de 559 297 interventions du SAV Darty en 2018, couvrant quinze catégories de produits. L'étude sera consultable librement et en intégralité sur les sites du groupe dès le 4 juin.

Cette deuxième publication du baromètre prend ainsi une dimension plus européenne en intégrant la durée d'usage des produits pour la Belgique, un baromètre détaillé réalisé par Vanden Borre sera publié dès cet automne.

La deuxième édition du baromètre du SAV Fnac Darty permet de tirer les enseignements suivants :

- **La réparation reste un enjeu majeur : aujourd'hui, 59% des achats sont consécutifs à une panne** avec un pic à 72% pour les lave-vaisselles, alors que de nombreuses marques s'engagent à proposer des pièces détachées pendant plus de 10 ans après l'achat. Cette part a augmenté de 4 points par rapport à 2018.
- **Plus d'un dysfonctionnement sur deux a pour cause un usage inapproprié, un manque d'entretien ou un défaut logiciel.** Ainsi, plus de la moitié des dysfonctionnements est résolue sans changement de pièce, et même plus des deux tiers pour le téléviseur LCD par exemple.
- **Les produits de petit électroménager comme la centrale vapeur ou le robot multifonction sont les plus échangés (respectivement pour 30% et 25% des pannes).** Cela est directement lié au manque de disponibilité des pièces détachées de certaines marques, l'élément déterminant de la réparabilité des produits.

FNAC DARTY

- Le podium fiabilité permet d'identifier, pour chaque catégorie de produit, les 3 marques les plus fiables pendant les deux années après l'achat.
- Un des enseignements majeurs du baromètre 2019 concerne les aspirateurs balais, qui viennent d'intégrer l'étude. Les données comparées avec celles des aspirateurs traîneaux démontrent un taux de panne 4 fois supérieur et une durée de vie moyenne 20% plus courte.

Fnac Darty crée la sélection « Le choix durable par Darty »

Pour renforcer son engagement en faveur de l'allongement de la durée de vie des produits, Fnac Darty crée la sélection « Le choix durable par Darty ». Objectif : permettre aux consommateurs d'identifier facilement, en magasins et sur le site internet, les produits les plus durables de leur catégorie grâce à un pictogramme clairement identifiable. Ce choix durable s'inscrit dans le prolongement du « choix éclairé », la mission que le groupe s'est fixée pour ses clients.



Le groupe dévoile aujourd'hui les trois premiers produits à intégrer cette sélection, dans la catégorie Lave-Linge Frontal. Les autres catégories du Gros Electroménager seront progressivement dotées de cette sélection d'ici la fin de l'année 2019.

- [Bosch WAN28200FF](#) - 599€
- [Siemens WM14T419FF](#) - 699€
- [Beko DWTV6621XWOW](#) - 249€

Ces produits ont été sélectionnés à partir de 2 critères :

- Les pièces détachées doivent être disponibles pendant au moins 10 ans
- Le taux de panne du produit observé par le SAV Darty doit être le plus faible de la catégorie

L'indice de réparabilité étendu aux smartphones

Le groupe Fnac Darty a lancé il y a un an l'indice de réparabilité sur les ordinateurs portables, qui a alimenté et inspiré les travaux du groupe de travail de la Feuille de Route pour une Economie plus Circulaire (FREC). Aujourd'hui, le Labo Fnac a testé plus de 60 références d'ordinateurs portables sur quatre domaines : la documentation, la "démontabilité", les pièces détachées et la compatibilité avec les logiciels libres avec des notes allant de 2 à 6,9 avec une moyenne à 4,7.

En combinant cette première expérience et le savoir-faire de WeFix, leader français de la réparation express de smartphones dont Fnac Darty a fait l'acquisition fin 2018, le groupe élargit aujourd'hui cet indice aux smartphones. Fnac Darty a adopté au plus près possible les critères envisagés par le groupe de travail de la FREC à partir du moment où ils étaient disponibles, dont le prix des pièces détachées est un élément essentiel. 6 appareils représentatifs de la catégorie ont déjà été évalués.

Le groupe Fnac Darty crée le Prix de L'Innovation Durable

Afin de mettre en avant les innovations des constructeurs et de tous les acteurs du marché en faveur de l'allongement de la durée de vie, le groupe a décidé de créer un Prix de l'Innovation Durable.

5 catégories ont été déterminées pour couvrir l'ensemble du spectre des acteurs et de la diversité des produits : Produits Gros Electroménager, Produits Petit Electroménager, Produits Multimédia, une catégorie « métiers » et une catégorie « information consommateurs ».

Ce prix sera décerné par un Jury d'experts selon un calendrier qui sera précisé ultérieurement.

Les résultats en avant-première d'une vaste étude sur la perception de la réparation des produits par les consommateurs

Fnac Darty et l'ADEME annoncent pour la fin de cette année, la publication d'une étude de grande ampleur sur la perception de la réparation des produits par les consommateurs réalisée par Harris Interactive avec plus de 10 000 français représentatifs interrogés.

Fnac Darty et l'ADEME se sont associés pour réactualiser la grande enquête sur la perception de la réparation menée par l'ADEME en 2014. Avant la publication des résultats complets à l'automne 2019, les parties prenantes dévoilent **en avant-première quelques-uns des éléments clefs** :

- Les Français ont une meilleure image de la réparation qu'en 2014 (81% VS 74%)
- Le principal frein à la réparation reste son coût : 51% des Français se déclarent prêts à faire réparer leurs produits si le montant de la réparation est inférieur à 25 % du prix du neuf (11% seulement si supérieur à 50%).
- Les Français interrogés estiment qu'ils feraient d'avantage réparer avec :
 - un coût moins élevé des réparations (91%)
 - une meilleure visibilité des réparateurs près de chez eux (86%)
 - davantage d'informations sur les pièces détachées (86%)
- Malgré tout, l'enquête démontre que les appareils sont plus fiables qu'en 2014
- 84% des Français affirment que la mise en place d'un indice de réparabilité influencerait leurs intentions d'achats.

CONTACTS PRESSE :

Audrey BOUCHARD: 01 55 21 59 25 – audrey.bouchard@fnacdarty.com
Claire FOURNON : 01 55 21 57 10 – claire.fournon@fnacdarty.com

À propos de Fnac Darty

Présent dans douze pays, Fnac Darty est un leader européen de la distribution de biens culturels, de loisirs, de produits techniques et d'électroménager. Le groupe, qui compte 25 000 collaborateurs, dispose à fin 2018 d'un réseau multi-format de 780 magasins, dont 562 en France et se positionne comme le 2e acteur e-commerce en termes d'audience en France (près de 20 millions de visiteurs uniques cumulés par mois) avec ses deux sites marchands, fnac.com et darty.com. Acteur omni-canal de référence, Fnac Darty a réalisé en 2018 un chiffre d'affaires pro forma de 7.475Mds€