

Fnac Darty, 1^{er} réparateur de France, publie la 3^{ème} édition du « Baromètre du SAV » à l'occasion des Assises de l'Économie Circulaire

Le 8 septembre 2020

Fnac Darty présente la 3^{ème} édition de son « Baromètre du SAV », l'outil incontournable d'information et de benchmark, qui offre la possibilité au consommateur de s'informer de la durabilité et de la fiabilité d'une famille de produit avant l'achat*. Cette année, 63 familles de produits ont été étudiées et analysées, contre 15 l'an dernier. Elles disposent désormais d'un score de durabilité, facilement identifiable, agrégeant à la fois les critères de fiabilité et de réparabilité, une innovation qui permet de comparer toutes les catégories de produits entre elles et d'opérer en un coup d'œil, une comparaison entre les marques.

Consultable librement, gratuitement et en intégralité sur la page interactive dédiée du site internet du Labo Fnac (labo.fnac.com), ce baromètre est présenté en exclusivité ce jour lors des Assises de l'Économie Circulaire 2020.

Cette nouvelle édition du baromètre permet de confirmer la tendance déjà observée de l'amélioration de la durabilité globale des produits analysés. C'est notamment le cas pour le gros électroménager, qui constitue une catégorie de produits pour laquelle les marques comme SIEMENS, BOSCH, MIELE, ELECTROLUX et LIEBHERR consentent à un effort significatif pour améliorer la durée de disponibilité de leurs pièces détachées, passant de 7 à 10 ans en moyenne, voire à 11 ou 15 ans pour les plus vertueuses en la matière.

Cette première observation ne peut malgré tout dissimuler l'existence d'une forte disparité entre les catégories de produits. Dans l'univers du petit électroménager, le score de durabilité mesuré est en effet nettement plus faible, ce qui s'explique par l'absence de pièces détachées ou par le prix élevé de celles-ci par rapport au prix de l'appareil neuf. MOULINEX, TEFAL, MAGIMIX et ROWENTA agissent cependant pour allonger la disponibilité de leurs pièces détachées, un enjeu majeur pour favoriser la durabilité des produits. Ces écarts relevés entre catégories et entre marques, ou au sein d'une même catégorie, viennent **renforcer la pertinence de la création d'indicateurs clairs comme le score de durabilité, permettant aux consommateurs de disposer d'une information transparente les guidant dans leur acte d'achat.**

Autre enseignement : si la tendance à l'amélioration de la fiabilité des produits est au rendez-vous pour les produits high-tech, la disponibilité de leurs pièces détachées demeure un frein majeur à l'évolution de leur score de durabilité. Peu d'efforts notables ont d'ailleurs été engagés par les marques sur ce point. Dans les catégories phares du multimédia que sont les ordinateurs portables et les smartphones, seule la marque APPLE fait office de référence en matière de durée de disponibilité de ses pièces détachées.

Contacts presse :

Léo LE BOURHIS – 06 75 06 43 81 – leo.le.bourhis@fnacdarty.com

Audrey BOUCHARD – 01 55 21 59 25 – audrey.bouchard@fnacdarty.com

Par ailleurs, cette nouvelle édition du baromètre du SAV vient une nouvelle fois témoigner de l'intérêt de prendre soin des appareils pour allonger leur durée de vie. La majorité des pannes observées relève en effet d'une mauvaise utilisation, d'un défaut d'entretien ou d'un problème logiciel. Les produits utilisant de l'eau, particulièrement sensibles au calcaire, nécessitent de redoubler de vigilance. C'est notamment le cas des produits comme les centrales vapeurs ou les nettoyeurs vapeurs.

Pour Régis Koenig, Directeur de la politique Services du groupe Fnac Darty : « *Le Baromètre du SAV de Fnac Darty est un guide unique et pratique qui permet aux consommateurs de disposer d'une information objective sur la durabilité des produits afin de les accompagner dans leur décision d'achat et réaliser un choix éclairé. Il représente également un levier pour faciliter la prise de conscience de l'opinion publique sur les enjeux d'économie circulaire et de lutte contre le gaspillage. Pour les fabricants, ce baromètre est aussi une opportunité puisqu'il vient témoigner de leurs efforts pour rendre leurs produits plus fiables et plus réparables, tout en identifiant les marges de progrès qui demeurent.*

C'est avec la même ambition de promouvoir des produits plus fiables et réparables, tout en renforçant l'information des consommateurs, que Fnac Darty a lancé en juin 2019 la sélection de produits « Choix Durable par Darty », établie d'après les données collectées par les techniciens du service après-vente (SAV) de l'enseigne qui réalisent près de 2,5 millions de réparations chaque année. Cette sélection accessible en magasin et sur darty.com permet aux consommateurs d'identifier très facilement les 59 produits gros électroménagers et les 23 appareils petits électroménagers les plus fiables et les plus réparables référencés.

Les quatre conseils de Fnac Darty pour allonger la durée d'usage des produits :

Privilégiez systématiquement les produits ayant une longue disponibilité de pièces détachées.

Lisez les notices, en particulier les conseils d'entretien, pour préserver les appareils et éviter les fausses pannes.

En cas de dysfonctionnement, pensez à faire appel à une assistance technique.

Privilégiez la réparation, qui est très souvent possible, en particulier pour le gros électroménager.

**Conçu avec Harris Interactive et en partenariat avec l'ADEME le baromètre du SAV s'appuie sur une enquête menée auprès de plus de 65 000 clients Darty, ainsi que sur l'analyse de 620 000 interventions du SAV Darty en 2019, couvrant 63 catégories de produits avec un podium des marques ayant les produits les plus durables.*

Contacts presse :

Léo LE BOURHIS – 06 75 06 43 81 – leo.le.bourhis@fnacdarty.com

Audrey BOUCHARD – 01 55 21 59 25 – audrey.bouchard@fnacdarty.com