

Fnac Darty, 1^{er} réparateur de France, publie la 4^{ème} édition du « Baromètre du SAV »

Fnac Darty présente la 4^{ème} édition de son « Baromètre du SAV », l'outil incontournable d'information et de benchmark, qui offre la possibilité au consommateur de s'informer sur la durabilité et la fiabilité des produits et des marques, tout en permettant à l'industrie de faire un point sur l'allongement de la durée de vie des produits et d'identifier les marges de progrès en la matière.

Cette année, ce sont 77 familles de produits qui ont été étudiées et analysées, contre 63 l'an dernier. Des catégories telles que les casques ou les enceintes font ainsi leur apparition.

Cette nouvelle édition du baromètre du SAV est consultable librement, gratuitement et en intégralité sur la page interactive du site internet du Labo Fnac (labo.fnac.com).

Conçu par le groupe Fnac Darty en collaboration avec Harris Interactive, le baromètre du SAV s'appuie sur une enquête menée auprès de 41 000 clients Darty (France), ainsi que sur l'analyse de plus de 721 000 réparations du SAV Darty réalisées entre août 2020 et juillet 2021. Pour la première fois, il intègre des données issues des réparations réalisées dans le cadre de Darty Max, le service de réparation par abonnement pour tous les appareils du foyer lancé par le Groupe fin 2019. Pour chaque catégorie, outre le score de durabilité et le classement des marques, des informations sur les motivations d'achat, la durée d'usage des produits et la nature des pannes sont détaillées.

Premier enseignement : la durée d'usage d'un produit varie fortement selon les catégories. Elle est par exemple de 4 ans en moyenne pour les smartphones, alors même que leur score de durabilité* est relativement élevé (111). De la même manière, jusqu'à 41% des clients du Groupe ont acheté une TV alors qu'elle fonctionnait encore. À l'inverse, 70% des achats de lave-linge font suite à une panne, alors même que les pièces détachées sont largement disponibles (9 ans en moyenne) et que le score de durabilité de cette catégorie est de 135.

Par ailleurs, la prise de conscience des enjeux de la durabilité s'accélère au sein de l'industrie. La disponibilité des pièces détachées sur le petit électroménager a ainsi sensiblement progressé : elle gagne 5 ans sur les robots multifonction, passant de 6 ans à 11 ans en moyenne grâce notamment à Magimix, qui s'engage désormais à disposer des pièces détachées pendant 30 ans. Les grands leaders des produits technologiques se sont également emparés du sujet : Samsung promet par exemple une disponibilité de 7 ans sur tous ses produits et a fait partie des entreprises précurseurs dans la mise en place de l'indice de réparabilité.

Contacts presse :

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

Audrey BOUCHARD – 06 17 25 03 77 – audrey.bouchard@fnacdarty.com

Malgré tout, pour la première fois, Fnac Darty relève une baisse du score de fiabilité de certains produits comme les machines à espresso avec une baisse de 24 points, ou les robots culinaires, avec une baisse de 22 points. Ce phénomène, observable sur de nombreuses marques, peut en partie s'expliquer par une augmentation de la fréquence de l'usage de ces produits lors des derniers mois. Ils ont notamment été plus utilisés par les Français au sein de leur domicile lors de différents confinements imposés par la crise sanitaire.

Pour Vincent Gufflet, Directeur Services et Opérations de Fnac Darty : *« cette nouvelle édition du baromètre du SAV vient confirmer la pertinence de notre outil, qui agrège toujours plus de données sur les produits que nous réparons, pour éclairer le débat sur l'enjeu de la durabilité. C'est également une aide à la décision pour nos clients lors de leurs achats. En tant que Groupe leader de la réparation, nous nous réjouissons de constater que nos efforts en matière d'information et de sensibilisation portent leurs fruits, comme en témoignent la progression de la disponibilité des pièces détachées ou bien encore le lancement de l'Indice de Réparabilité, qui permettent de mieux accompagner le grand public vers une consommation plus durable et responsable ».*

**Score de durabilité : ce chiffre donne une information sur le potentiel d'un produit à durer. C'est la moyenne d'un score de fiabilité et d'un score de réparabilité, construits à partir des données collectées par le SAV de Fnac Darty, rapportés aux volumes de produits vendus par le groupe au cours des deux dernières années.*

Contacts presse :

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

Audrey BOUCHARD – 06 17 25 03 77 – audrey.bouchard@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 2020 d'un réseau multi-format de 908 magasins, dont 741 en France, et se positionne comme le 3e acteur e-commerce en termes d'audience en France (44 millions de visites cumulées sur les sites du Groupe en moyenne chaque mois avec ses deux sites marchands, fnac.com et darty.com). Acteur omni-canal de référence, Fnac Darty a réalisé en 2020 un chiffre d'affaires de 7 491M€.