

Fnac Darty, premier réparateur de France, livre les principaux enseignements de la 8ème édition de son Baromètre SAV

- L'édition 2025 du Baromètre SAV de Fnac Darty, outil de référence pour l'industrie et les consommateurs, est publiée ce jour. Elle s'enrichit cette année en révélant pour la première fois les symptômes de pannes sur 100 catégories de produits, grâce à l'analyse de plus de deux millions de pannes de clients et abonnés Darty Max.
- L'analyse fine et quantifiée des symptômes de pannes par Fnac Darty permet d'aller encore plus loin dans la prévention des dysfonctionnements et d'allonger la durée de vie des appareils :
 - les 5 principaux symptômes recensés représentent près de 50 % des pannes observées,
 - plus d'1 réparation sur 2 est réalisée sans changement de pièce, valorisant l'entretien préventif,
 - ces données profitent à la fois aux fabricants pour améliorer la qualité, aux techniciens dans le cadre de leur formation et aux consommateurs dans l'usage des produits.
- Le score de durabilité Fnac Darty s'affirme comme la source la plus pertinente pour évaluer la réparabilité et la durabilité des appareils :
 - les familles de produits dotées d'un meilleur score de durabilité ont un âge moyen de 7 ans et 3 mois au moment de la réparation, contre 3 ans et 9 mois pour les moins durables,
 - le Baromètre met en évidence une corrélation partielle avec les indices publics, variable selon la catégorie,
 - le score de durabilité est le seul indicateur à couvrir l'ensemble des catégories de produits.
- Fnac Darty annonce le lancement prochain d'une offre de services et de conseils destinée aux fabricants. Elle leur permettra d'accéder aux données de durabilité consolidées par le groupe Fnac Darty depuis près de 20 ans et déjà utilisées pour définir la sélection des produits proposés au sein des enseignes du Groupe.

CONTACTS PRESSE :

Alexandra Rédin – 06 66 62 05 18 – alexandra.redin@fnacdarty.com

Benoit David – 06 59 68 98 76 – benoit.david@fnacdarty.com

Fnac Darty est un leader européen du retail omnicanal, acteur de référence dans la vente de produits d'électronique grand public, d'électroménager, de biens culturels et de loisirs. Présent dans 14 pays, il compte près de 30 000 collaborateurs et dispose d'un réseau multiformat de plus de 1 500 magasins, avec des positions fortes sur le web et un nombre croissant d'abonnés à ses services. Le Groupe a enregistré en 2024 un chiffre d'affaires de plus de 10,5 milliards d'euros sur le nouveau périmètre intégrant le leader italien Unieuro. Avec Beyond Everyday, son plan stratégique à 2030, Fnac Darty poursuit son expansion en Europe et approfondit son modèle basé sur l'omnicanalité, les services et la circularité. Pour plus d'informations : www.fnacdarty.com

Une nouvelle édition enrichie par l'analyse des symptômes de pannes

Pour la 8^{ème} année consécutive, le Baromètre SAV de Fnac Darty analyse et compare la durabilité des appareils et des marques sur 100 familles de produits.

Pour la première fois, Fnac Darty publie une analyse détaillée des symptômes de pannes les plus courants. Fondée sur les retours clients recueillis par les techniciens SAV du Groupe, cette nouveauté offre une lecture inédite des pannes des produits. On observe que les 5 symptômes principaux représentent à eux seuls environ 50 % des pannes dans plusieurs univers phares (Son, TV, Froid, Lavage).

Le Baromètre SAV en quelques mots

Outil d'aide à la décision qui donne la possibilité au grand public, avant l'acte d'achat, de s'informer du niveau de réparabilité et de fiabilité des produits de plus de 150 marques, synthétisés par un score de durabilité. Élaboré à partir d'une mine d'informations récoltée sur le terrain par les 3000 techniciens réparateurs Fnac Darty, et analysée par le département Durabilité du Groupe, le Baromètre SAV vise à accompagner l'industrie et les pouvoirs publics dans leurs actions en faveur de l'allongement de la durée de vie des produits. Le Baromètre est une fiche détaillée par catégorie, incluant :

- le podium des marques les plus durables,
- le détail des scores qui permettent d'avoir ce classement,
- d'autres informations utiles telles que les conseils d'entretien, le ratio des pièces détachées...

« Notre industrie profitera de la mise à disposition d'une analyse quantifiée sur la nature des pannes industrie. Pour nos clients, c'est la possibilité de mieux entretenir leurs appareils afin d'optimiser leur durée de vie. Pour nos techniciens, cela permet de mieux former les techniciens réparateurs, de diagnostiquer plus efficacement les problèmes et d'optimiser les interventions. Pour les fabricants, c'est l'occasion d'améliorer la qualité des produits et d'offrir à leurs utilisateurs des conseils d'entretien et d'utilisation appropriés. Ainsi, c'est toute la chaîne qui continuera de progresser grâce au Baromètre SAV Fnac Darty », déclare Régis Koenig, Directeur Réparation et Durabilité Fnac Darty.

Le Top 5 des symptômes concentre la majorité des interventions

Le Baromètre nous indique que le top 5 des symptômes concentre à lui seul la majorité des sollicitations observées par les techniciens du Groupe. Cela constitue une cartographie unique pour comprendre les pathologies des produits et leurs évolutions. Fnac Darty a d'ailleurs analysé dans le détail les symptômes de pannes du lave-linge et a constaté que ceux-ci fluctuent dans le temps. L'intensité des principales pannes ne sont ainsi pas les mêmes selon l'âge de l'appareil.

Retrouvez le Top 5 des symptômes de pannes selon les univers de produits dans l'infographie jointe à ce CP ou disponible à la demande

CONTACTS PRESSE :

Alexandra Rédin – 06 66 62 05 18 – alexandra.redin@fnacdarty.com

Benoit David – 06 59 68 98 76 – benoit.david@fnacdarty.com

Fnac Darty est un leader européen du retail omnicanal, acteur de référence dans la vente de produits d'électronique grand public, d'électroménager, de biens culturels et de loisirs. Présent dans 14 pays, il compte près de 30 000 collaborateurs et dispose d'un réseau multiformat de plus de 1 500 magasins, avec des positions fortes sur le web et un nombre croissant d'abonnés à ses services. Le Groupe a enregistré en 2024 un chiffre d'affaires de plus de 10,5 milliards d'euros sur le nouveau périmètre intégrant le leader italien Unieuro. Avec Beyond Everyday, son plan stratégique à 2030, Fnac Darty poursuit son expansion en Europe et approfondit son modèle basé sur l'omnicanalité, les services et la circularité. Pour plus d'informations : www.fnacdarty.com

Évolution du podium des familles de produits et des marques

Trois catégories de produits se démarquent particulièrement pour leur progression. La téléphonie enregistre notamment une forte hausse de durabilité, avec un score passant de 113 à 123. Apple y conserve son leadership, tandis que Honor et Samsung complètent le podium.

Le lave-linge séchant figure également parmi les meilleures progressions, avec un score en hausse de 12 points passant de 108 à 120. La catégorie est menée par Electrolux, Samsung et LG, avec des gains notables observés pour LG (+30 pt), et Samsung (+27 pt).

La catégorie la plus dynamique est celle du robot multifonction, qui progresse de 13 points passant de 94 à 107. Magimix reste en tête avec +5 points, suivi de Kenwood (+6 points), et Moulinex (+15 points).

Fnac Darty note enfin la belle performance de Philips sur plusieurs catégories de produits : expresso broyeur (+41 points), air fryer / friteuse sans huile (+ 40 points), fer à repasser (+36 points) et défroisseur (+35 points).

À l'inverse, certaines familles reculent : les cafetières, les PC gamers et les aspirateurs balais laveurs affichent les baisses de durabilité les plus marquées.

L'entretien et la prévention, éléments clés de l'allongement de la durée de vie

En identifiant ces symptômes récurrents, Fnac Darty permet à l'ensemble de la filière d'agir et met en avant l'importance de l'entretien et de la prévention des pannes. En effet, ce sont 54 % des réparations qui sont effectuées sans remplacement de pièces détachées, confirmant notamment le rôle majeur que portent les utilisateurs dans l'allongement de la durée de vie de leurs produits.

Le score de durabilité Fnac Darty fidèle à la durabilité réelle des produits

Devenu un indice de référence, le score de durabilité développé par Fnac Darty met en lumière la corrélation entre l'âge moyen des produits réparés et leur score de durabilité.

Les constatations sont claires :

- Les 3 catégories les plus durables sont réparées en moyenne à 7 ans et 3 mois,
- Les 3 catégories les moins durables, à 3 ans et 9 mois en moyenne

Des constatations en corrélation partielle avec les indices publics

Pour aller plus loin, ce score de durabilité a été comparé à l'indice de durabilité public. Le Groupe constate ainsi une forte correspondance avec celui-ci sur le lave-linge hublot. Les constatations faites par le Groupe sur les TV ne vont cependant pas dans ce sens.

CONTACTS PRESSE :

Alexandra Redin – 06 66 62 05 18 – alexandra.redin@fnacdarty.com

Benoit David – 06 59 68 98 76 – benoit.david@fnacdarty.com

Fnac Darty est un leader européen du retail omnicanal, acteur de référence dans la vente de produits d'électronique grand public, d'électroménager, de biens culturels et de loisirs. Présent dans 14 pays, il compte près de 30 000 collaborateurs et dispose d'un réseau multiformat de plus de 1 500 magasins, avec des positions fortes sur le web et un nombre croissant d'abonnés à ses services. Le Groupe a enregistré en 2024 un chiffre d'affaires de plus de 10,5 milliards d'euros sur le nouveau périmètre intégrant le leader italien Unieuro. Avec Beyond Everyday, son plan stratégique à 2030, Fnac Darty poursuit son expansion en Europe et approfondit son modèle basé sur l'omnicanalité, les services et la circularité. Pour plus d'informations : www.fnacdarty.com

Enfin, concernant le score de réparabilité Fnac Darty et l'indice de réparabilité public, ils convergent pour des produits comme l'aspirateur balai, le lave-linge hublot et la TV LED. Ce n'est pas le cas pour la TV OLED, l'aspirateur robot et le lave-vaisselle qui disposent d'un bon indice de réparabilité, sans être systématiquement plus réparables par le SAV Fnac Darty.

« Nous saluons les progrès réalisés par les constructeurs qui améliorent la qualité de leurs produits, ainsi que l'action volontariste du gouvernement avec la mise en place de l'indice de réparabilité, et plus récemment de l'indice de durabilité. La France est aujourd'hui devenue la nation de la réparation, observée avec attention par ses voisins européens » déclare **Vincent Gufflet, Directeur Services et Opérations du groupe Fnac Darty**. « Mais le chemin est encore long : le Baromètre SAV constate qu'un achat sur deux est motivé par le remplacement d'un produit en panne. Nous devons collectivement continuer à faire évoluer les habitudes et les usages, en incitant chaque partie prenante à prolonger la durée de vie des appareils. »

L'expertise du SAV Fnac Darty au service des fabricants

Courant 2026, dans la continuité du déploiement de son nouveau plan stratégique annoncé en juin, Fnac Darty lance un nouveau service innovant donnant accès à l'intégralité des données issues du SAV du Groupe : type, taux et motif des pannes, temps de disponibilité des pièces détachées... Avec cette nouvelle offre, Fnac Darty souhaite encourager les fabricants dans une démarche de durabilité dès la conception d'un produit et apporter une avancée majeure pour une consommation plus responsable.

Le groupe Fnac Darty renouvelle son engagement pour la réparation au travers d'actualités passées ou avenir :

- Inauguration d'une plateforme SAV/Logistique à Chilly-Mazarin, le 24 septembre dernier.
- Ouverture d'une classe de formation de techniciens en Ile-de-France le 22 octobre, suivie de 8 autres sur l'ensemble du territoire en 2026, qui permettront de former plus d'une centaine de nouveaux techniciens SAV.
- Participation active aux Journées Nationales de la Réparation du 16 au 19 octobre.

L'édition 2025 du Baromètre SAV est disponible [ici](#).

CONTACTS PRESSE :

Alexandra Rédin – 06 66 62 05 18 – alexandra.redin@fnacdarty.com

Benoit David – 06 59 68 98 76 – benoit.david@fnacdarty.com

Fnac Darty est un leader européen du retail omnicanal, acteur de référence dans la vente de produits d'électronique grand public, d'électroménager, de biens culturels et de loisirs. Présent dans 14 pays, il compte près de 30 000 collaborateurs et dispose d'un réseau multiformat de plus de 1 500 magasins, avec des positions fortes sur le web et un nombre croissant d'abonnés à ses services. Le Groupe a enregistré en 2024 un chiffre d'affaires de plus de 10,5 milliards d'euros sur le nouveau périmètre intégrant le leader italien Unieuro. Avec Beyond Everyday, son plan stratégique à 2030, Fnac Darty poursuit son expansion en Europe et approfondit son modèle basé sur l'omnicanalité, les services et la circularité. Pour plus d'informations : www.fnacdarty.com