

9^{ème} édition du Baromètre SAV Fnac Darty

Les scores de durabilité progressent, les appareils réparés sont plus anciens et l'expertise technique est plus que jamais au cœur de la réparation

- **Le score de Durabilité progresse de 6 pts** en moyenne sur l'ensemble des familles de produits. **Trois quarts des familles de produits analysées améliorent leur score.** Les plus fortes hausses sont observées dans la téléphonie, les objets connectés et l'univers du son.
- **La durabilité n'est pas l'apanage des produits premiums :** dans les deux premiers quartiles de prix, correspondant aux produits les plus accessibles, les clients optent pour des produits considérés comme durables¹, qui représentent désormais près de 50 % des unités vendues, soit une progression de près de 10 points par rapport à 2025.
- **Les produits réparés sont de plus en plus anciens.** Leur âge moyen passe de 6 ans et 3 mois à 6 ans et 8 mois en un an. Une tendance qui s'inscrit dans le temps puisque depuis 2020, il a progressé de 25 mois.
- **Nouveauté de cette 9^{ème} édition,** Le Baromètre SAV met en lumière **les résolutions apportées aux pannes et le savoir-faire de l'ensemble de la filière de la réparation**, confrontée à des produits toujours plus complexes.

Construit à partir de millions de données issues des réparations réalisées par le SAV Fnac Darty, le Baromètre SAV est un outil de transparence qui repose sur une méthodologie publique et des données de terrain. Il offre ainsi un éclairage objectif et indépendant sur la fiabilité et la réparabilité des produits.

« Réparer un produit, c'est d'abord comprendre pourquoi il est tombé en panne. Chaque réparation apporte un enseignement. Agrégées à l'échelle de plusieurs millions d'interventions, ces données nous permettent d'identifier les fragilités récurrentes, de mesurer les progrès réalisés et d'éclairer l'ensemble de la filière. Le Baromètre SAV a précisément vocation à partager cette connaissance du terrain pour contribuer à l'amélioration continue des produits. Il s'inscrit aussi dans la volonté du Groupe de donner aux consommateurs une information objective et transparente sur la fiabilité et la réparabilité des produits, afin de les aider à faire des choix éclairés à l'achat. » résume **Martin Aunos, Directeur Services et Economie Circulaire de Fnac Darty.**

[Accéder au Baromètre SAV 2026](#)

Le Baromètre SAV en quelques mots

Pour la neuvième année consécutive, Fnac Darty publie son Baromètre SAV, un outil d'analyse fondé sur les données de réparation et l'expertise de ses techniciens. Cette nouvelle édition, construite à partir de plusieurs millions d'interventions réalisées par le SAV Fnac Darty, approfondit l'analyse des réparations et s'intéresse, au-delà des pannes elles-mêmes, aux résolutions apportées et aux savoir-faire mobilisés pour les traiter.

¹ Un produit est considéré comme durable quand son score de durabilité atteint au moins 70% du score de durabilité maximal de sa famille (les taux sont pondérés par les unités vendues).

CONTACTS PRESSE :

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

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

Les scores de durabilité progressent

Focus catégorie de produits : 75% des familles de produit progressent sur leur score de durabilité par rapport à l'année dernière.

L'édition 2026 confirme la tendance de progression globale des indicateurs de durabilité observée ces dernières années.

Sur les 100 familles de produits évaluées, 75 enregistrent une amélioration de leur score de durabilité, 17 sont en recul, 5 restent stables et 3 nouvelles familles font leur entrée dans le baromètre. Au global, le score de durabilité progresse de **6 points en moyenne**.

L'univers **Téléphonie et objets connectés**, enrichi cette année par l'arrivée des caméras de surveillance, figure parmi les catégories les plus dynamiques. Les deux familles historiques affichent une progression moyenne de **16,5 points**, portée notamment par les **smartphones (+13 points)** et les **montres connectées (+20 points)**.

L'univers du **son** présente également une évolution particulièrement homogène : les six familles mesurées progressent, avec une hausse moyenne de **13,3 points**.

Le **gros électroménager** enregistre quant à lui une progression moyenne de **10,5 points**. Parmi les 26 familles évaluées, 23 améliorent leur score de durabilité. La **table vitrocéramique** se distingue avec la plus forte progression de la catégorie, à **+28 points**.

L'**entretien de la maison** est la seule catégorie en recul, de **6 points**, principalement sous l'effet des résultats des aspirateurs robots et des aspirateurs balais-laveurs. L'intégration croissante de technologies et de fonctionnalités renforce les enjeux de fiabilité, de réparabilité et d'accompagnement des utilisateurs.

Focus marque : Des progressions significatives observées chez plusieurs fabricants

Plusieurs marques se distinguent cette année par l'amélioration significative de leurs scores de durabilité.

Whirlpool améliore son score sur 15 familles de produits, pour une hausse moyenne de **15,7 points**. Les évolutions sur les familles les plus emblématiques sont observées sur les **four encastrables (+16 points)** et les **sèche-linge (+8 points)**. La marque atteint également la **première place du podium en micro-ondes et grills**, après un gain de trois rangs.

Lenovo affiche une progression sur ses cinq familles de produits évaluées, avec une hausse moyenne de **19 points**. Les **tablettes tactiles (+12 points)**, les **ordinateurs de bureau (+27 points)** et les **ordinateurs portables (+6 points)** enregistrent des progressions intéressantes. La marque prend également la **première place en écrans informatiques**, gagnant trois rangs au classement.

Présente sur dix familles de produits, **LG** améliore son score de durabilité de **16 points en moyenne**. Les progressions les plus importantes concernent les **lave-linge hublot (+22 points)**, les **réfrigérateurs (+19 points)** et les **téléviseurs OLED (+14 points)**. Sur la catégorie lave-linge hublot, la marque atteint la **deuxième place du classement**, après avoir gagné quatre positions.

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, d'électroménager, de biens culturels et de loisirs. Présent dans 15 pays, principalement en France, en Italie, en Belgique, au Portugal, en Espagne et en Suisse, il compte près de 30 000 collaborateurs et dispose d'un réseau multiformat de près 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 2025 un chiffre d'affaires de plus de 10,3 milliards d'euros. 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, **Proline** améliore son score sur près des trois quarts de ses **familles**, avec **37 familles en progression sur 51** et une hausse moyenne de **8,5 points**. Les meilleures évolutions sont observées sur les **sèche-linges (+16 points)**, les **tables à induction (+40 points)** et les **robots multifonctions (+25 points)**.

La durabilité accessible à tous les niveaux de prix

Les résultats du Baromètre SAV 2026 montrent que les produits présentant les meilleurs scores de durabilité ne sont pas nécessairement les plus chers.

Dans 85 % des familles de produits, les achats des clients Fnac Darty se portent sur **des produits dont le score de durabilité est supérieur à la moyenne** des références disponibles au catalogue. Le repère **Choix des Techniciens**, fondé sur des critères de fiabilité et de réparabilité observés par les techniciens du SAV Fnac Darty, permet aux consommateurs d'identifier ces produits en magasin et en ligne.

Cette dynamique s'observe dans tous les niveaux de prix. **Dans les deux premiers quartiles de prix**, correspondant aux produits les plus accessibles, les produits considérés comme durables représentent désormais près de 50% des unités vendues, soit une **progression de près de 10 points** par rapport à 2025.

Un âge moyen des produits réparés qui progresse

Autre enseignement majeur de cette édition : les produits pris en charge par le SAV sont de plus en plus âgés.

L'âge moyen des produits réparés passe de 6 ans et 3 mois en 2025 à 6 ans et 8 mois en 2026, soit **cinq mois supplémentaires**. Cette progression concerne plusieurs univers, notamment le gros électroménager et les téléviseurs.

Certaines catégories enregistrent des évolutions particulièrement marquées. L'âge moyen des lave-linges à ouverture dessus ainsi que des aspirateurs balais et à main réparés progresse respectivement de 1 an et 11 mois.

La tendance s'inscrit dans la durée. En 2020, l'âge moyen des produits réparés était de 4 ans et 7 mois. Il atteint désormais 6 ans et 8 mois, soit une **progression de 2 ans et 1 mois en six ans**.

Cette progression souligne la place croissante des appareils anciens dans l'activité de réparation observée par le SAV Fnac Darty et illustre l'importance de la réparation dans le cycle de vie des équipements.

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, d'électroménager, de biens culturels et de loisirs. Présent dans 15 pays, principalement en France, en Italie, en Belgique, au Portugal, en Espagne et en Suisse, il compte près de 30 000 collaborateurs et dispose d'un réseau multiformat de près 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 2025 un chiffre d'affaires de plus de 10,3 milliards d'euros. 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

L'accompagnement des utilisateurs, un levier essentiel de la réparation

Près de la moitié des interventions pourraient être évitées si le consommateur était mieux accompagné par les fabricants, distributeurs et réparateurs dans la connaissance de son produit

L'étude révèle que **55 % des réparations sont réalisées sans remplacement de pièce détachée**.

Les réparations qui ne nécessitent pas de pièce sont souvent les mêmes, avec un **top 5 qui représente + de 80% d'entre elles**, parmi lesquelles on retrouve par exemple, un déficit de nettoyage, un défaut d'utilisation ou des problèmes de réglage nécessitant une réinitialisation de l'appareil.

Ces résultats soulignent l'importance de l'information et de l'accompagnement des utilisateurs dans l'utilisation et l'entretien de leurs équipements. Des notices plus claires, des tutoriels, des rappels d'entretien ou encore des FAQ plus accessibles peuvent contribuer à une meilleure compréhension des produits et faciliter leur utilisation au quotidien.

Fabricants, distributeurs et réparateurs peuvent accompagner cette montée en compétence des consommateurs. À titre d'exemple, Darty propose, dans le cadre de Darty Max, un check-up annuel des appareils du foyer réalisé par un technicien, permettant d'accompagner les clients dans l'entretien et l'utilisation de leurs équipements.

Cette tendance met également en lumière l'intérêt du passeport produit en cours de déploiement, qui doit notamment permettre aux consommateurs d'accéder plus facilement aux informations utiles tout au long de la vie du produit, telles que les notices, les conseils d'utilisation ou les tutoriels d'entretien.

L'expertise des techniciens face à la complexité croissante des produits

Après un zoom sur les symptômes de pannes les plus fréquentes en 2025, Fnac Darty s'intéresse cette année aux réparations les plus fréquentes.

Dans un contexte où les produits évoluent en permanence, avec l'apparition régulière de nouvelles technologies, fonctionnalités et architectures électroniques, les types de pannes sont de plus en plus variées et les techniciens doivent actualiser en continu leurs connaissances. La réparation est aujourd'hui un métier de haute technicité qui nécessite une formation continue tout au long de la carrière.

De plus, **un simple ajout de fonctionnalité peut accroître considérablement le nombre de familles de pièces détachées** à prévoir. Ainsi, lorsqu'un aspirateur balai classique requiert seulement 3 familles de pièces pour couvrir 75 % des réparations avec pièce, un modèle balai-lavant en nécessite 15.

Cette diversité illustre l'étendue des compétences mobilisées par les techniciens réparateurs, qui doivent maîtriser une large variété de diagnostics, de gestes techniques et de pièces détachées, adaptés à chaque type de produit et à chaque panne.

Le Baromètre SAV 2026 est disponible [ici](#)

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, d'électroménager, de biens culturels et de loisirs. Présent dans 15 pays, principalement en France, en Italie, en Belgique, au Portugal, en Espagne et en Suisse, il compte près de 30 000 collaborateurs et dispose d'un réseau multiformat de près 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 2025 un chiffre d'affaires de plus de 10,3 milliards d'euros. 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

Fnac Darty poursuit son engagement en multipliant les initiatives en faveur de la durabilité des produits

Fort du succès de l'édition précédente et conscient de l'impact de cette initiative sur le grand public, le groupe Fnac Darty sera mécène pour la quatrième année consécutive des Journées Nationales de la Réparation, qui se tiendront du 15 au 18 octobre. Organisées par l'association HOP – Halte à l'Obsolescence Programmée et Make.org Foundation, elles sont l'occasion de sensibiliser les élus, et les citoyens aux enjeux de la réparation via différents ateliers, conférences ou débats. Le Groupe, organisera ainsi au sein de ses magasins et ateliers près de 30 événements à destination du grand public partout en France. Tous les événements organisés par Darty sont à découvrir [ici](#).

Le Baromètre SAV ne constitue ni un label environnemental, ni une certification, ni une garantie environnementale ou de durabilité des produits au sens de la réglementation européenne. Pour plus d'informations sur la méthodologie adoptée, les critères utilisés et les limites du Baromètre SAV, vous pouvez consulter la page [Méthodologie](#) accessible sur le site.

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, d'électroménager, de biens culturels et de loisirs. Présent dans 15 pays, principalement en France, en Italie, en Belgique, au Portugal, en Espagne et en Suisse, il compte près de 30 000 collaborateurs et dispose d'un réseau multiformat de près 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 2025 un chiffre d'affaires de plus de 10,3 milliards d'euros. 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