

Fnac Darty dévoile les principaux enseignements de la 6^{ème} édition du Baromètre SAV

- Depuis 2018, date de la 1^{ère} édition du Baromètre, le réflexe “réparation” progresse ;
- Alors que le remplacement d’un appareil en panne reste le principal déclencheur d’achat sur de nombreuses catégories de produits, sa part baisse significativement depuis 2018. La réparation progresse comme alternative au remplacement, ce qui a un effet mesurable sur les motivations d’achat de nos clients ;
- Bien que la tendance à la réparation se confirme, des freins persistent, et notamment liés au coût de la réparation. Ce Baromètre, couplé à une analyse du comportement des abonnés Darty Max, montre que lorsque les freins sont levés, les réparations progressent significativement ;
- Deux ans après le déploiement de l’indice de réparabilité (IR) et à quelques mois de la mise en place de l’indice de durabilité (ID), le groupe Fnac Darty a comparé les données de l’indice de réparabilité (IR) à celles de son SAV. Les résultats montrent une disparité en fonction des catégories de produits. : l’IR du gros électroménager correspond davantage aux données du SAV Fnac Darty que celui des smartphones et les téléviseurs.

Fnac Darty, premier réparateur de France, avec plus de 2,3 millions de produits réparés en 2022, publie la [6^{ème} édition de son « Baromètre du SAV »](#) et en dresse les principaux constats. Véritable outil d’aide à la décision, il 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. Elaboré à partir d’une mine d’informations unique, récoltée sur le terrain par les 3000 réparateurs Fnac Darty et analysée par le département Durabilité du Groupe, le Baromètre du SAV a pour vocation de jouer également un rôle important pour accompagner l’industrie et les pouvoirs publics dans leurs actions en faveur de l’allongement de la durée de vie des produits.

Parmi les nouveautés de cette édition, et au-delà du classement des marques, le consommateur pourra retrouver sur le Baromètre, la ventilation des notes de l’indice de réparabilité au sein de la gamme Darty, pour chaque catégorie concernée. Le Baromètre a également été enrichi de nouvelles catégories, pour un total de près de 100 familles de produits disponibles. Enfin, pour chaque type d’appareil, une analyse des raisons d’achat est indiquée : le remplacement d’un appareil en panne, le remplacement d’un appareil qui fonctionne encore, et l’acquisition d’un nouvel équipement.

CONTACTS PRESSE :

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

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

Les Français réparent plus qu'auparavant...

Le premier enseignement majeur du Baromètre, déjà constaté par le SAV, réside dans le fait que nos clients réparent plus leurs appareils qu'en 2018, date de la première édition du Baromètre. Les raisons d'achats d'appareils déclarées par les Français confirment ce constat : **la part des produits remplacés en raison d'une panne diminue**. Par exemple, 87% des Français déclaraient en 2018 avoir acheté un nouveau lave-linge en raison d'une panne de leur ancien produit contre 77% en 2023, soit une baisse de 10 points. Sur les ordinateurs portables et les téléphones, la baisse est spectaculaire, respectivement de 36 et 21 points. Si le taux de remplacement dû aux pannes varie fortement en fonction de la nature des produits, la baisse se retrouve dans chaque catégorie. On observe ainsi un taux de remplacement lié aux pannes très inférieur à la moyenne pour les produits multimédias qui peut s'expliquer par un parc récent et une appétence accrue pour les innovations technologiques sur ces familles.

Ce réflexe de réparation est notamment alimenté par une sensibilité plus importante du grand public à la notion d'allongement de vie des produits. Si 63% des clients du Groupe interrogés (échantillon : 2000 personnes) ont aujourd'hui conscience que l'entretien des appareils est le facteur clé pour allonger la durée de vie des produits, ils reconnaissent un manque d'assiduité : 35% déclarent ne pas entretenir leurs appareils. Afin de sensibiliser ses clients, Fnac Darty a mis à jour des conseils d'entretien sur près de 100 catégories de produits dans cette nouvelle édition du Baromètre SAV.

... mais des freins persistent

Si les Français réparent plus qu'auparavant, il reste une marge de progression conséquente, due à la persistance de freins à la réparation ; c'est le deuxième enseignement majeur du Baromètre. D'après les clients du groupe Fnac Darty, les principaux freins sont, par ordre d'importance, le prix de la réparation comparé à l'achat d'un produit neuf et le délai d'intervention.

Le comportement des abonnés Darty Max est révélateur du fait que lorsque les freins sont levés, les Français sont enclins à réparer. Le Groupe a par exemple constaté que l'âge moyen des produits réparés pour les clients Darty Max était de 5 ans et 2 mois, soit bien au-delà de la garantie légale, contre 1 an et 4 mois pour les clients n'ayant pas souscrit au service. De plus, allonger la durée de vie des produits diminue le coût de possession du produit. Darty Max est le premier service à la réparation illimitée qui couvre aujourd'hui 12 millions de produits. La question du coût et de la disponibilité des pièces détachées est également centrale. Le Baromètre nous montre que leur disponibilité s'est améliorée, avec une extension de délai de 4 mois, soutenue par l'engagement renforcé des fournisseurs et l'impact positif des réglementations. Observée chaque année depuis le lancement du Baromètre, cette avancée garantit que les produits achetés aujourd'hui pourront être réparés plus longtemps.

Les résultats sont en revanche plus mitigés sur le coût des pièces détachées : la part du prix des pièces détachées dans le prix du produit a légèrement augmenté cette année (+1 point). Toutefois, la situation reste contrastée, avec des univers "très réparables" qui maintiennent un ratio bas entre le prix des pièces détachées et le prix global du produit. Par exemple, pour le Gros électroménager, le

CONTACTS PRESSE :

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

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

ratio est de 8%. A l'opposé, la Télévision a un ratio de 31%, au-delà du seuil acceptable par les consommateurs pour réparer. Le Baromètre détaille ces informations pour toutes les catégories de produits et marques. On peut ainsi constater qu'au sein d'une même famille, des écarts considérables existent entre les marques : à titre d'exemple, l'amplitude des ratios des lave-linges à hublot varie entre 10% (Indesit) et 3% (LG).

L'indice de réparabilité reflète partiellement la réparabilité réelle constatée par le SAV Fnac Darty

Le Groupe a réalisé un premier bilan de l'indice de réparabilité, près de deux ans après sa mise en place, en vue de l'arrivée de l'indice de durabilité le 1^{er} janvier 2024. Il a ainsi constaté, sur certaines catégories, un décalage entre les données "réparation" du SAV et celles de l'indice de réparabilité d'un produit, note constituée à partir d'informations déclaratives des fabricants ; c'est notamment le cas des téléviseurs et des smartphones. En revanche, sur les gros électroménager, la corrélation est bien présente.

« Nous sommes convaincus que l'indice de réparabilité, et surtout le futur indice de durabilité, sont des outils essentiels pour encourager les Français à prolonger la durée de vie des produits. Alors que l'indice de réparabilité doit être amélioré dans certains cas, nous continuerons à travailler avec les fabricants et les pouvoirs publics pour que le futur indice de durabilité devienne le reflet de la durabilité réelle des produits » conclut Vincent Gufflet.

Vers un indice de durabilité

À partir du 1^{er} janvier 2024, un nouvel indice gouvernemental sera appliqué sur certaines catégories. En effet, en plus de la notion de réparation, l'indice de durabilité prendra en considération la fiabilité et l'évolutivité du produit.

Le groupe Fnac Darty étudie la durabilité des produits depuis plusieurs années, notamment via le Baromètre : au global, le score de durabilité progresse, avec des résultats contrastés selon les catégories. Certaines ont bien évolué, comme les montres connectées (+19 points), les aspirateurs balais (+13 points) ou encore les lave-vaisselles (+ 4 points). D'autres voient leur durabilité diminuer : c'est le cas des écouteurs true wireless avec réduction de bruit (-14 points), des imprimantes jet d'encre multifonction (-4 points), ou encore des lisseurs (-2 points). On retrouve les produits les plus durables dans peu ou prou les mêmes catégories que l'an dernier, avec dans le trio de tête, les aspirateurs sans sac, les lave-linges hublot et les réfrigérateurs-congérateurs en bas.

Certains fournisseurs se retrouvent cette année à plusieurs reprises sur les premières marches des podiums du Baromètre. Pour le gros électroménager, nous pouvons par exemple citer Liebherr, Bosch et Miele qui sont constamment en haut du classement. Concernant, le petit électroménager, Moulinex, Tefal et Rowenta se démarquent. Enfin pour la catégorie multimédia, Apple, HP ou encore Lenovo se hissent en haut des podiums.

CONTACTS PRESSE :

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

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

Fnac Darty, mécène de la 1^{ère} édition des Journées Nationales de la Réparation

Convaincu de la nécessité de faire évoluer les modèles de consommation vers une économie plus circulaire, Fnac Darty sera mécène de la première édition des **Journées Nationales de la Réparation**, qui se tiendront du 20 au 22 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 près de 250 événements en France au sein de ses magasins et ateliers (grand jeu de la réparation, ateliers de diagnostic et des démonstrations). Tous les événements Darty sont à découvrir [ici](#).

« Les Journées Nationales de la Réparation sont pour nous un moyen de mieux faire connaître au grand public les enjeux autour de la réparation, et notamment les différentes carrières professionnelles proposées par cette filière au sein de Fnac Darty. En tant que leader de la réparation, avec 2,3 millions de produits réparés en 2022 par nos techniciens, nous assumons notre rôle de locomotive de la transformation des comportements de consommation », déclare Vincent Gufflet, Directeur des Services et Opérations du Groupe.

CONTACTS PRESSE :

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

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

Présent dans 12 pays, Fnac Darty est un leader européen de la vente de produits de divertissement et de loisirs, d'électronique grand public et d'électroménager. Le Groupe, qui compte plus de 25 000 collaborateurs, dispose d'un réseau multiformat de 987 magasins à fin décembre 2022, et se positionne comme un acteur majeur du e-commerce en France (près de 24 millions de visiteurs uniques par mois en moyenne) avec ses trois sites marchands, fnac.com, darty.com et natureetdecouvertes.com. Acteur omnicanal de premier plan, Fnac Darty a réalisé un chiffre d'affaires d'environ 8 milliards d'euros en 2022, dont 22% en ligne. Pour plus d'information : www.fnacdarty.com