

Fnac Darty dévoile les principaux enseignements de la 7^{ème} édition de son Baromètre SAV

- L'édition 2024 du baromètre SAV de Fnac Darty, outil de référence pour l'industrie, est publiée ce jour. Elle continue de s'enrichir en intégrant pour la première fois, les évolutions dans le classement durabilité : la hausse ou la baisse de la fiabilité, de la réparabilité, de la disponibilité et du prix des pièces détachées pour chaque marque.
- L'analyse des réparations réalisées auprès des abonnés Darty Max montre que l'âge des produits réparés de nos clients a augmenté au cours de l'année dernière pour une majorité de produits. Par exemple, en un an, l'âge moyen des lave-linge hublots a augmenté de 5 mois et celui des aspirateurs balais de 4 mois.
- Le réflexe réparation doit encore se renforcer : alors que la réparabilité des appareils progresse depuis 7 ans, seuls 38% des acheteurs envisagent la réparation de leur appareil avant d'en acquérir un neuf. Une majorité de clients pensent en effet que leur produit était irréparable (48%), que la réparation serait trop coûteuse (18%) ou qu'il était plus simple de remplacer (19%).
- Engagé pour la démocratisation de la réparation et le développement du métier de réparateur, Fnac Darty sera de nouveau mécène des Journées Nationales de la Réparation.

Fnac Darty, premier réparateur de France, avec plus de 2,5 millions de produits réparés en 2023, publie la [nouvelle édition de son « Baromètre du SAV »](#) et en dresse pour la 7^{ème} année consécutive les principaux enseignements.

Comme chaque année, le Baromètre du SAV analyse et compare la durabilité des appareils et des marques sur près de 100 familles de produits. On y retrouve, classés par univers et catégorie, le classement des marques, le prix des pièces détachées, les conseils pour éviter les pannes ainsi que les principales données permettant de déterminer le classement.

Cette année, les analystes Durabilité de Fnac Darty fournissent une analyse plus dynamique en incluant les évolutions au cours des 12 derniers mois. Chaque fiche article reprend l'évolution de toutes les marques dans le classement depuis le dernier baromètre, la hausse ou la baisse de la fiabilité, de la réparabilité, de la disponibilité et du prix des pièces détachées.

Le Baromètre SAV en quelques mots

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 techniciens 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.

Par ailleurs, l'étude des réparations réalisées auprès des abonnés Darty Max a permis de déterminer l'âge moyen des produits réparés chez nos clients pour les principales familles de produits ainsi que son évolution.

CONTACT PRESSE :

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

A propos de Fnac Darty : Présent dans 13 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 près de 25 000 collaborateurs, dispose d'un réseau multiformat de plus de 1000 magasins à fin décembre 2023, et se positionne comme un acteur majeur du e-commerce en France (plus de 27 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 2023, dont 22% en ligne. Pour plus d'information : www.fnacdarty.com

Une grande disparité entre les différents univers de produits

Bien que d'un point de vue global le Baromètre du SAV pointe une stabilité quant à la durabilité des produits, les indicateurs plus granulaires de l'édition 2024 montrent un contraste important entre les catégories, les familles et les marques.

Les univers **Son, Appareil Photo et Drone** (+5 points) et **Entretien de la maison** (+ 3 points) incarnent les progressions les plus significatives en 1 an, avec une évolution notable de fiabilité pour les familles Aspirateur sans sac (+49 points), Défroisseur (+23 points) et Drone (+23 points).

A contrario, les univers **Mobilité** (-2 points) et **Hygiène, Soin et Beauté** (-3 points) accusent les plus grandes dégradations en termes de durabilité. Nous observons que les familles Brosse à dents électrique (-13 points) et Hydropulseur (-15 points) tirent la catégorie vers le bas.

Les univers phares progressent

L'univers du **Gros électroménager** augmente de 2 points en durabilité. Au sein de cet univers, les Sèche-linges et Réfrigérateurs gagnent respectivement 4 et 5 points en durabilité. À l'inverse, la famille Lave-linge hublot perd 1 point, résultante d'une diminution de la fiabilité, compensée en partie par une amélioration de la réparabilité. Parmi les marques qui apparaissent régulièrement sur le podium, on peut citer Electrolux, Liebherr, Siemens et Samsung.

La durabilité des **Smartphones** s'améliore également de 4 points : de plus en plus fiables (+5 points), ils sont également plus réparables (+2 points). Sur le podium, Apple reste la marque de smartphones la plus durable, suivie de Honor et Samsung.

Enfin, les **Ordinateurs portables** affichent une progression globale avec +3 points en durabilité, +1 point en fiabilité et +4 points en réparabilité. Sur le podium, on retrouve aux deux premières places, les marques Apple et HP. Lenovo remplace Asus cette année à la 3^e place.

L'allongement de l'âge moyen des produits réparés impacte positivement la durée de vie d'un produit

Le Baromètre du SAV de Fnac Darty révèle une avancée majeure sur certaines catégories de produits : l'âge moyen des produits réparés a augmenté de 10 mois pour les Plaques de cuisson gaz, de 7 mois pour les Micro-ondes, de 5 mois pour les Lave-linges Hublot et Lave-vaisselles. En revanche, l'âge moyen des produits réparés régresse sur les TV Oled (-11 mois), et les Aspirateurs Robots (-4 mois). En moyenne, l'âge des produits réparés augmente de 2 mois. 70% des familles pour lesquels l'évolution a été calculée voient l'âge moyen de leur réparation augmenter. Ce constat implique des conséquences positives sur l'environnement puisque, selon l'ADEME, le fait d'allonger de seulement un an la durée de vie des produits électroménager permet de diminuer de 15% leur impact sur le climat tout au long de leur vie.

Ces résultats, issus de l'analyse des données de réparation des 1,1 million de clients Darty Max, confirment ainsi l'efficacité des initiatives du Groupe en faveur d'une consommation plus durable.

CONTACT PRESSE :

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

A propos de Fnac Darty : Présent dans 13 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 près de 25 000 collaborateurs, dispose d'un réseau multiformat de plus de 1000 magasins à fin décembre 2023, et se positionne comme un acteur majeur du e-commerce en France (plus de 27 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 2023, dont 22% en ligne. Pour plus d'information : www.fnacdarty.com

« Cet enseignement nous prouve qu'une politique volontariste menée de concert entre l'ensemble des acteurs du secteur et le grand public peut avoir un réel impact sur la durée de vie des produits et par conséquent sur la planète », explique **Régis Koenig, Directeur Réparation et Durabilité du groupe Fnac Darty**.

La crainte de ne pas pouvoir réparer et le prix : 2 principaux freins au réflexe réparation

Une étude menée auprès de 10 000 clients Darty révèle les principaux obstacles au réflexe réparation : 62% des sondés n'ont pas essayé de contacter un réparateur car 48% d'entre eux jugent instantanément leur produit irréparable, 19% pensent qu'il est plus simple de remplacer que de réparer et 18% par crainte du prix.

Parmi ceux qui envisagent la réparation, 42% abandonnent face à l'incertitude du résultat (pas de garantie de réparation possible). Le prix (31%) et la disponibilité des pièces (21%) restent des freins majeurs. En effet, quand un réparateur émet un doute sur la possibilité de réparer un produit, les sondés préfèrent arrêter leur démarche plutôt que d'opter pour la tentative de réparation ; le bonus réparation entrant seulement en compte à la condition que le produit soit réparé.

« Avec la croissance constante du nombre d'abonnés Darty Max et l'augmentation des demandes de réparations, nous constatons que nos clients sont de plus en plus attentifs à l'allongement de vie de leurs produits. De plus, l'âge moyen des produits réparés augmente, ce qui démontre la cohérence et l'intérêt de nos actions en faveur de la durabilité. Il reste néanmoins du chemin à parcourir pour ancrer dans les mœurs la nécessité de bien entretenir et de réparer ses produits. Pour cela, les acteurs engagés directement ou indirectement dans la durabilité, et les pouvoirs publics, doivent continuer à sensibiliser, démocratiser et accompagner les Français dans cette démarche », commente **Vincent Gufflet, Directeur des services et des opérations du groupe Fnac Darty**

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 seconde année consécutive des **Journées Nationales de la Réparation**, qui se tiendront du 18 au 20 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 80 événements à destination du grand public ou des scolaires partout en France. Tous les événements organisés par Darty sont à découvrir [ici](#).

Labellisé QualiRépar, Fnac Darty continue de renforcer ses capacités de réparation en accélérant la formation de nouveaux techniciens. Ainsi, près de 200 nouveaux techniciens ont été formés en 2024 et seront pleinement opérationnels d'ici la fin d'année.

CONTACT PRESSE :

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

A propos de Fnac Darty : Présent dans 13 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 près de 25 000 collaborateurs, dispose d'un réseau multiformat de plus de 1000 magasins à fin décembre 2023, et se positionne comme un acteur majeur du e-commerce en France (plus de 27 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 2023, dont 22% en ligne. Pour plus d'information : www.fnacdarty.com