

BAROMÈTRE DU SAV

1^{ÈRE} EDITION – JUIN 2018

Labofnac &





Labofnac

&



INTRODUCTION

CONTEXTE

- Fnac Darty est un Groupe dont l'ambition est de faire partager au plus grand nombre la création culturelle, les nouveautés technologiques et des services innovants.
- N°1 du SAV en France, il possède une base de données unique sur les produits multimédia, TV, gros et petit électroménager et une expérience reconnue dans l'évaluation indépendante des produits



- Grâce à ces données, Le Labo Fnac lance son 1er baromètre du SAV avec l'Institut Harris Interactive.



OBJECTIFS

Ce baromètre constitue **une mesure forte prise par le groupe** dans son engagement en faveur de l'économie circulaire et qui **permettra aux clients de bénéficier d'informations** pour optimiser la durée d'usage de leurs équipements.

A partir des données, ce baromètre apporte des réponses aux questions suivantes :

- 1 Quelles sont **les raisons d'achat** d'un nouvel équipement ?
- 2 Quelle est la **durée d'usage** des équipements ?
- 3 Sur quels **types de dysfonctionnement** le SAV Darty intervient-il ?
- 4 Quelle est **la disponibilité des pièces détachées** selon les catégories d'appareils ?
- 5 Quelles sont **les marques les plus en pointe** sur la durabilité des produits ?

15 CATÉGORIES CONSIDÉRÉES ET ANALYSÉES

Gros électroménager



Four à encastrer



Lave-linge



Sèche-linge



Lave-vaisselle



Réfrigérateur-congélateur

Petit électroménager



Robot multifonction



Aspirateur à main /
Aspirateur balai



Aspirateur robot



Centrale vapeur



Broyeur /
Expresso à capsules

Communication & Multimédia



Téléviseur LCD



Home Cinéma /
Barre de son



Appareil photo
numérique



Smartphone /
Téléphone portable



Ordinateur portable

SOURCES ET MÉTHODOLOGIE

Ce baromètre repose sur l'analyse de trois sources d'informations sur les 15 catégories :

Enquête post-achat

Identification des motivations d'achat et durée d'usage des produits

27 543 clients Darty

Base de données SAV 24 mois de Darty

Calcul des indicateurs SAV sur la base des équipements couverts par la garantie légale

591 271 interventions

Base de données produits

Durée d'engagement de disponibilité des pièces détachées communiquées par les marques

1 188 références

SOURCES ET MÉTHODOLOGIE

Enquête post-achat

E-MAILING DARTY

Darty réalise toutes les semaines une [campagne d'e-mailing auprès de ses clients](#) afin d'obtenir leur retour sur l'expérience d'achat vécue.

ACHETEURS D'UN PRODUIT CHEZ DARTY

Interrogation de [27 543 clients Darty](#) ayant réalisé un achat chez Darty entre le 21 mars 2018 et le 13 mai 2018*

* achat en magasin (vente livrée ou vente emportée)

SOURCES ET MÉTHODOLOGIE

Base de données SAV 24 mois de
Darty

PÉRIMÈTRE

Analyse de **591 271 interventions**
par le SAV Darty pendant les 2 premières années de garantie
des 15 catégories faisant l'objet de l'étude.

Pondération par le parc d'équipements couverts par la garantie
gratuite de 2 ans.

TYPES DE DÉPANNAGES CONSIDÉRÉS

Les sollicitations ont été analysées au travers de 3 types de
dépannages :

- Réparations sans pièce
- Réparations avec pièces
- Echanges

SOURCES ET MÉTHODOLOGIE

Base de données produits

PÉRIMÈTRE

Base des produits commercialisés par DARTY en juin 2018.

1 188 références considérées représentant un total de 107 marques sur les 15 catégories considérées dans le cadre de l'étude.

INDICATEURS DE DISPONIBILITÉ

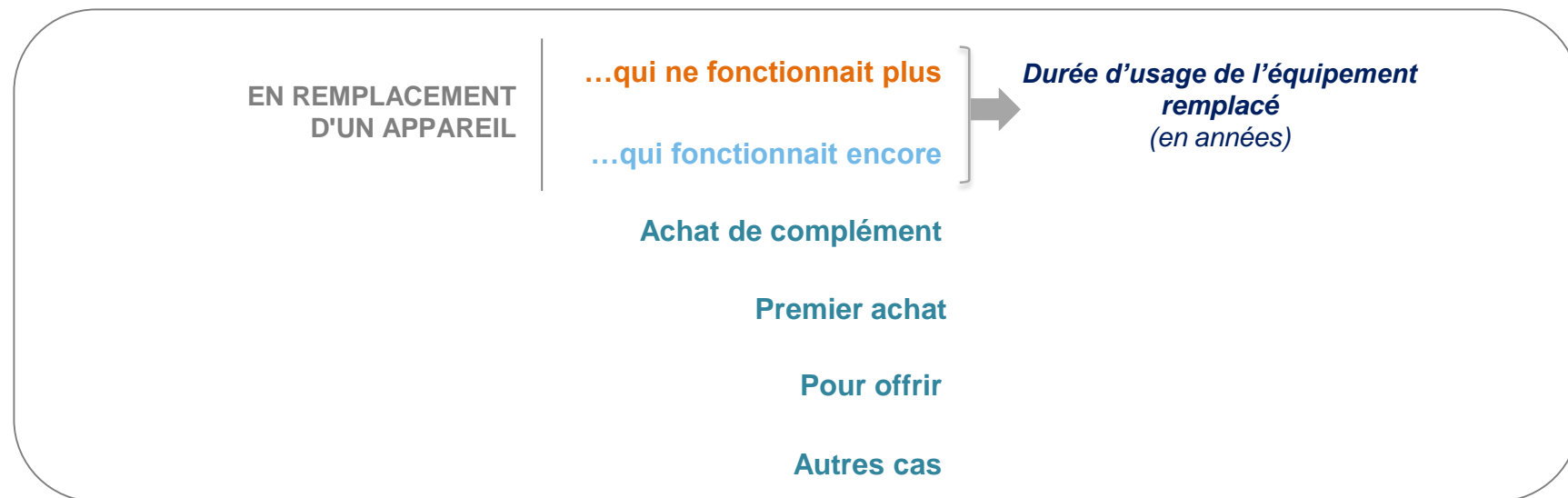
Les informations ont pu être synthétisées au travers de 3 indicateurs :

- Taux d'engagement de disponibilité
- Disponibilité moyenne (en années)
- Marque(s) proposant la meilleure disponibilité

ANALYSE DU CONTEXTE DE RENOUVELLEMENT & DE LA DURÉE D'USAGE DES ÉQUIPEMENTS

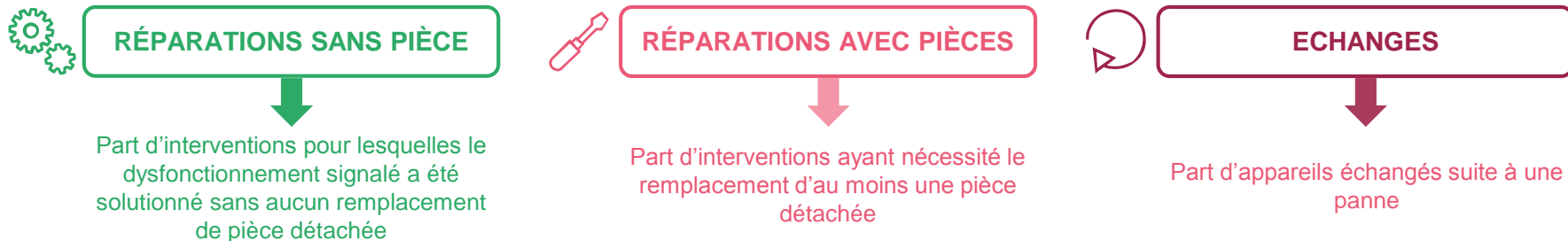
Le questionnaire post-achat a permis d'identifier le **contexte de renouvellement** des équipements ainsi que la **durée d'usage** des équipements remplacés :

CONTEXTE DE RENOUVELLEMENT



DÉPANNAGES ANALYSÉS ET FIABILITÉ DES MARQUES

- A partir de l'ensemble des sollicitations considérées, 3 types d'interventions ont été analysés :



- Également, il a été possible d'identifier, pour chaque catégories, les 3 marques* présentant la meilleure fiabilité pendant les deux années de la garantie légale :

TOP FIABILITÉ 2 ANS
Marque X – Marque Y – Marque Z

Les 3 marques ayant généré le moins d'échange ou de réparation avec pièce au cours des 2 années suivants l'achat, correspondant à la garantie légale (les marques sont classées par ordre alphabétique), pondéré par le parc d'équipements sous garantie.

** seules les marques disposant de plus de 2 000 équipements vendus et représentant plus de 1% du parc ont été prises en compte.*

DISPONIBILITÉ DES PIÈCES DÉTACHÉES

- Les données de la base des produits commercialisés par Darty en juin 2018 permettent, pour chaque catégorie, de présenter plusieurs informations concernant la disponibilité des pièces détachées.
- Ces informations sont communiquées par les marques et indiquées sur les fiches produits sur darty.com.

PIÈCES DÉTACHÉES

Taux d'engagement de disponibilité de la catégorie
Disponibilité moyenne de la catégorie
Marque s'engageant à la plus longue disponibilité

XX%
X,X ans
Marque X*

** les marques sont classées par ordre alphabétique*



Labofnac

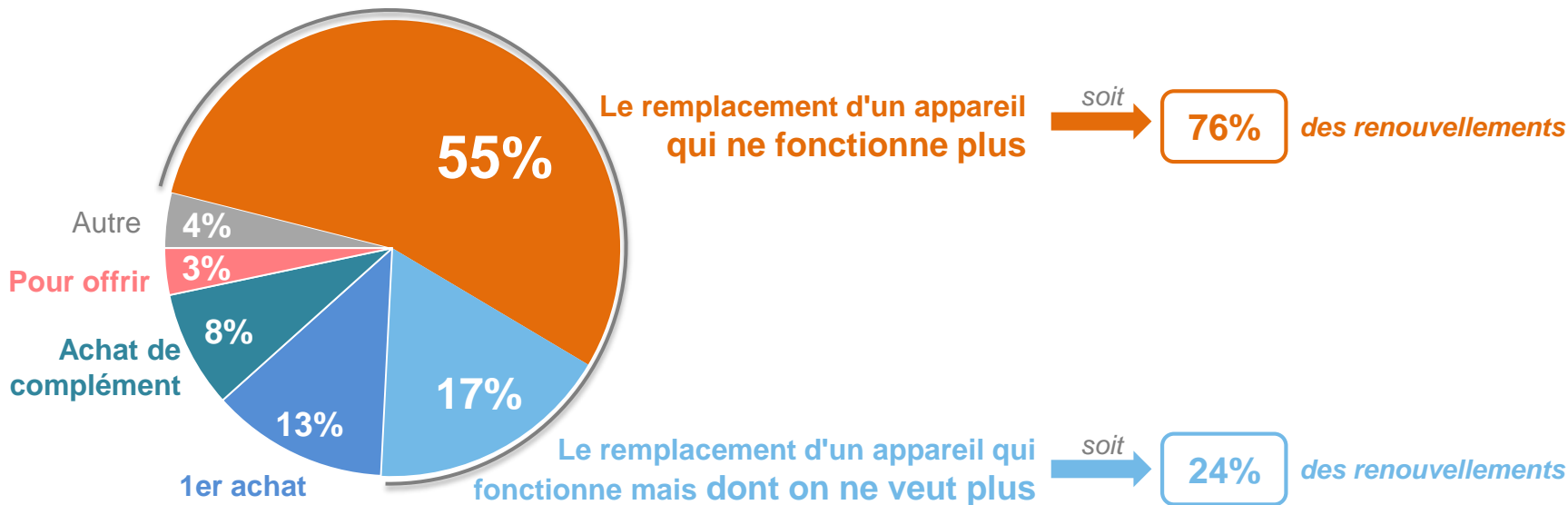
&



RÉSULTATS – VISION GLOBALE

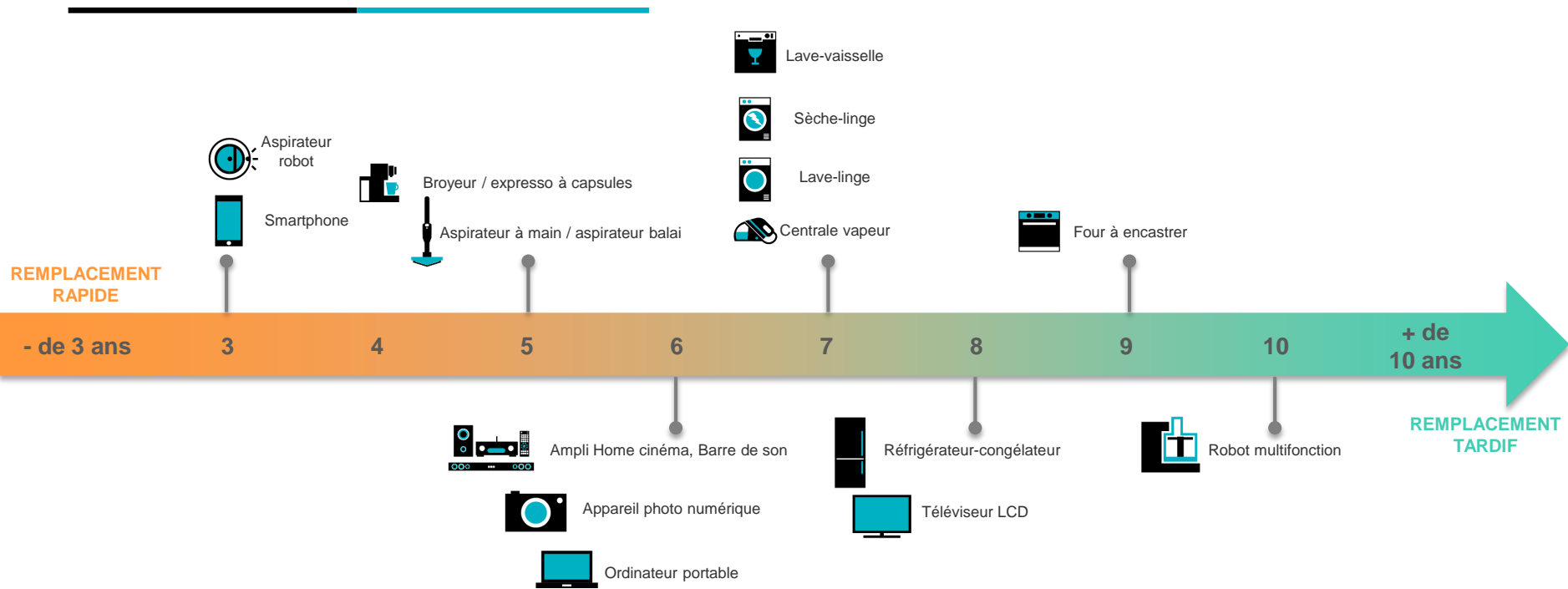
CONTEXTE D'ACHAT – VISION GLOBALE

72% des achats sont liés à un renouvellement d'équipement



Base répondants : 27 543 clients Darty

DURÉE D'USAGE – VISION GLOBALE

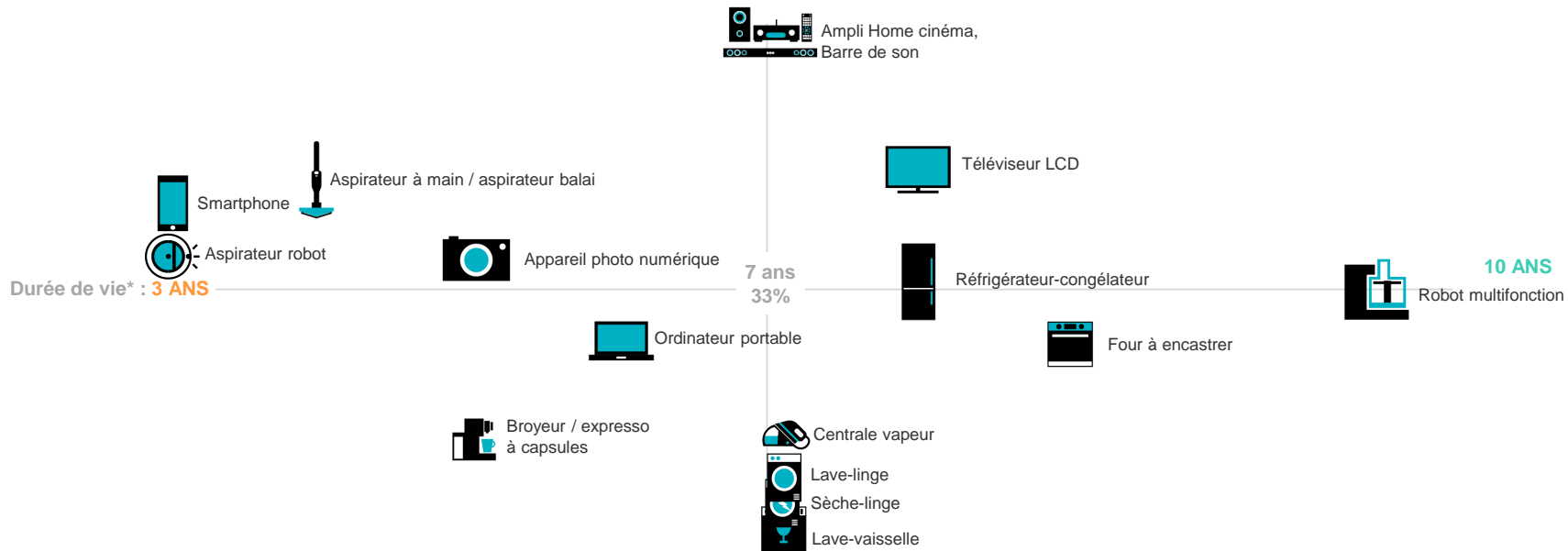


Base répondants : 27 543 clients Darty

La durée d'usage correspond à la médiane du nombre d'années d'usage des équipements remplacés, quelle que soit la raison du renouvellement.

ANALYSE DE LA MOTIVATION DU **REPLACEMENT** D'UN APPAREIL

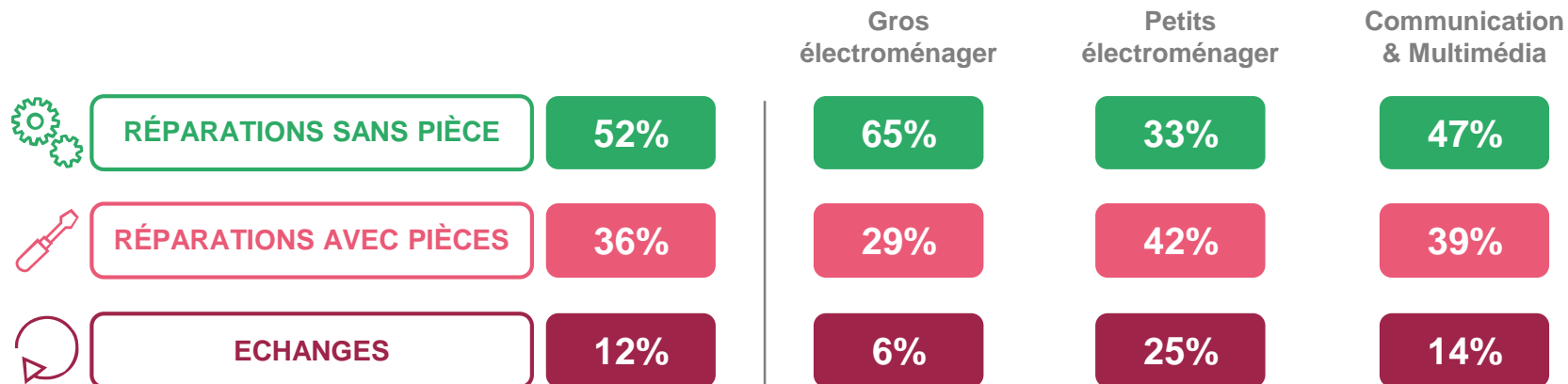
REPLACEMENT POUR NOUVELLES FONCTIONNALITES



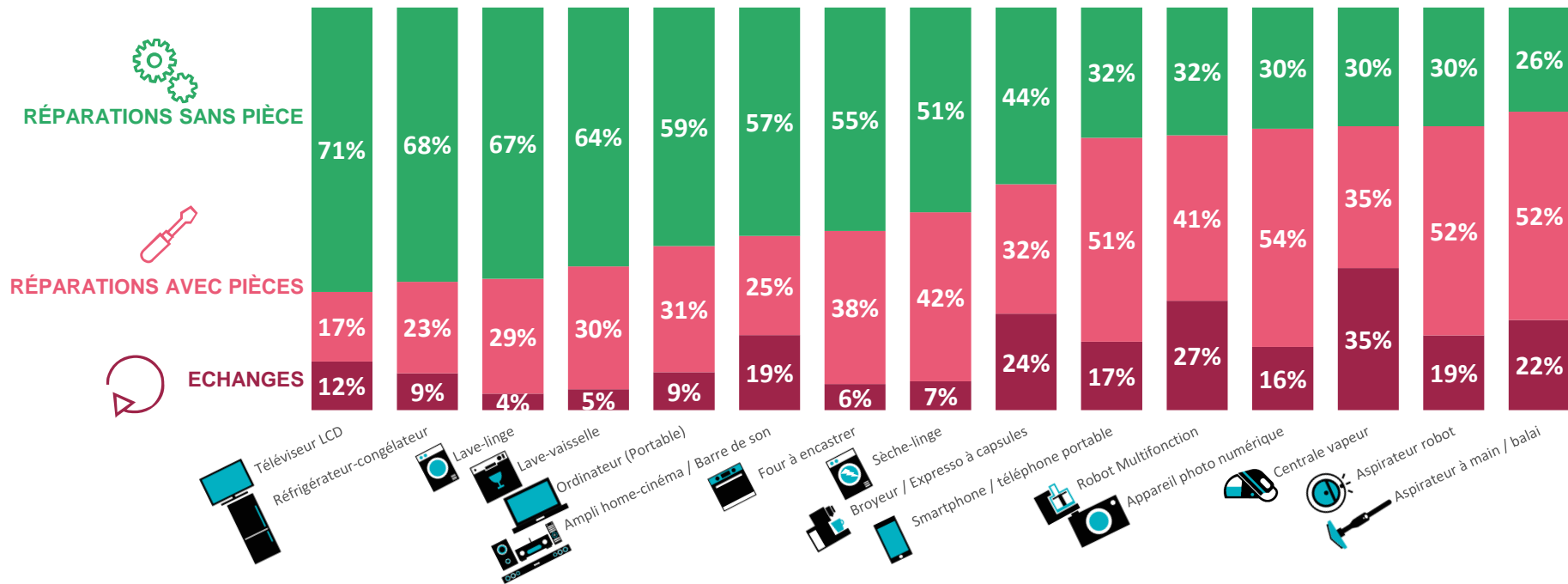
REPLACEMENT SUITE PANNE

*La durée de vie indiquée correspond à la médiane du nombre d'années d'usage des équipements remplacés suite à une panne.

DÉPANNAGES SAV 2017 – VISION GLOBALE



DÉPANNAGES SAV 2017 – VISION GLOBALE



DÉPANNAGES SAV 2017 – VISION GLOBALE



RÉPARATIONS SANS PIÈCE

52%



RÉPARATIONS AVEC PIÈCES

36%



ECHANGES

12%

TOP 3 DES CATÉGORIES



Téléviseur LCD
71%



Réfrigérateur-congélateur
68%



Lave-linge
67%



Appareil photo
numérique
54%



Aspirateur robot
52%



Aspirateur à main /
aspirateur balai
52%



Centrale vapeur
35%

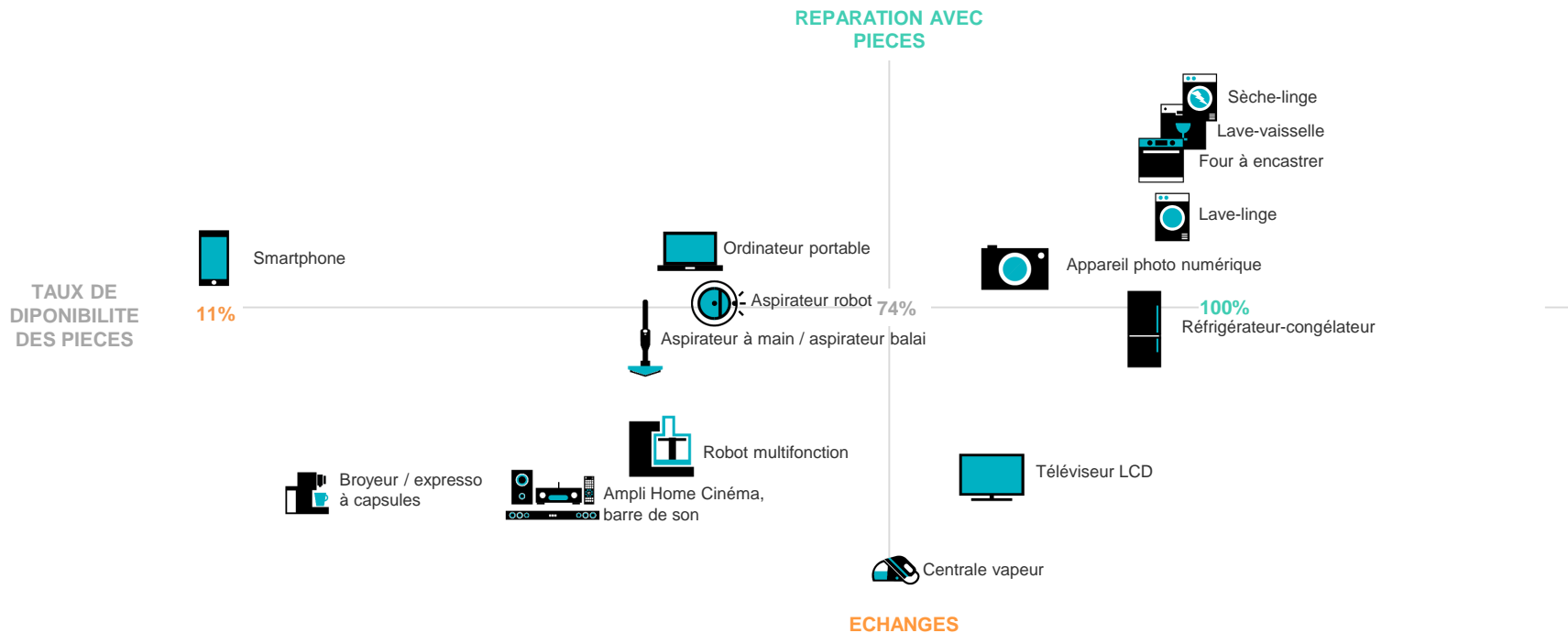


Robot multifonction
27%



Broyeur
Espresso à capsules
24%

PART DES RÉPARATIONS AVEC PIÈCES DANS LES DÉPANNAGES SELON L'ENGAGEMENT DE DISPONIBILITÉ DES PIÈCES DÉTACHÉES



DISPONIBILITÉ DES PIÈCES DÉTACHÉES PAR CATÉGORIE

	Part des produits affichant une disponibilité des pièces	Durée moyenne de disponibilité des pièces détachées	Disponibilité la plus longue (Ordre alphabétique)
Gros électroménager			
Four à encastrer	99%	9,2 ans	MIELE puis BOSCH, ELECTROLUX, etc..
Lave-linge	100%	8,5 ans	MIELE puis BOSCH, ELECTROLUX, etc..
Lave-vaisselle	99%	9,1 ans	MIELE puis BOSCH, ELECTROLUX, etc..
Réfrigérateur-congélateur	97%	8,3 ans	MIELE puis LIEBHERR, BEKO, etc...
Sèche-linge	100%	8,7 ans	MIELE puis ,ELECTROLUX, BEKO, etc...
Petit électroménager			
Aspirateur à main / aspirateur balai	52%	7,3 ans	ELECTROLUX - ROWENTA
Aspirateur robot	58%	3,8 ans	SAMSUNG
Broyeur / Espresso à capsules	22%	5,0 ans	MIELE puis KRUPS
Centrale vapeur	74%	7,7 ans	CALOR - ROWENTA
Robot Multifonction	52%	8,7 ans	MAGIMIX - MOULINEX
Communication & Multimédia			
Ampli home cinéma - Barre de son	43%	5,9 ans	ONKYO - SONOS
Appareil photo numérique	85%	4,9 ans	CANON - NIKON - OLYMPUS
Ordinateur (Portable)	55%	3,6 ans	APPLE
Smartphone / téléphone portable	11%	3,4 ans	APPLE
Téléviseur LCD	83%	3,9 ans	PANASONIC - PHILIPS - SONY



Labofnac

&



RÉSULTATS DÉTAILLÉS PAR CATÉGORIE



Labofnac

&



GROS ÉLECTROMÉNAGER



FOUR A ENCASTRER

CONTEXTE DE RENOUVELLEMENT

EN REMPLACEMENT
D'UN APPAREIL

...qui ne fonctionnait plus

73%

DURÉE D'USAGE

9 ans

...qui fonctionnait encore

27%

9 ans

REPARTITION DES DÉPANNAGES

Base SAV : 14 415



RÉPARATIONS SANS PIÈCE

56%



RÉPARATIONS AVEC PIÈCES

38%



ECHANGES

6%

PIÈCES DÉTACHÉES

Engagement de disponibilité 99%

Disponibilité moyenne 9,2 ans

Meilleure disponibilité MIELE

Ordre alphabétique

TOP FIABILITÉ 2 ANS

BOSCH - ELECTROLUX - FAURE



REFRIGERATEUR-CONGELATEUR

CONTEXTE DE RENOUELEMENT

EN REMPLACEMENT
D'UN APPAREIL

...qui ne fonctionnait plus

66%

DURÉE D'USAGE

8 ans

...qui fonctionnait encore

34%

8 ans

REPARTITION DES DÉPANNAGES

Base SAV : 49 563



RÉPARATIONS SANS PIÈCE

68%



RÉPARATIONS AVEC PIÈCES

23%



ECHANGES

9%

PIÈCES DÉTACHÉES

Engagement de disponibilité 97%

Disponibilité moyenne 8,3 ans

Meilleure disponibilité MIELE

Ordre alphabétique

TOP FIABILITÉ 2 ANS

FAURE – PROLINE - SIEMENS



LAVE-LINGE

CONTEXTE DE RENOUVELLEMENT

EN REMPLACEMENT
D'UN APPAREIL

...qui ne fonctionnait plus

87%

DURÉE D'USAGE

7 ans

...qui fonctionnait encore

13%

7 ans

REPARTITION DES DÉPANNAGES

Base SAV : 77 839



RÉPARATIONS SANS PIÈCE

67%



RÉPARATIONS AVEC PIÈCES

29%



ECHANGES

4%

PIÈCES DÉTACHÉES

Engagement de disponibilité 100%
Disponibilité moyenne 8,5 ans
Meilleure disponibilité MIELE

Ordre alphabétique

TOP FIABILITÉ 2 ANS

FAURE - INDESIT - LG



SECHE-LINGE

CONTEXTE DE RENOUVELLEMENT

EN REMPLACEMENT
D'UN APPAREIL

...qui ne fonctionnait plus

88%

DURÉE D'USAGE

7 ans

...qui fonctionnait encore

12%

6 ans

REPARTITION DES DÉPANNAGES

Base SAV : 18 367



RÉPARATIONS SANS PIÈCE

51%



RÉPARATIONS AVEC PIÈCES

42%



ECHANGES

7%

PIÈCES DÉTACHÉES

Engagement de disponibilité 100%
Disponibilité moyenne 8,7 ans
Meilleure disponibilité MIELE

Ordre alphabétique

TOP FIABILITÉ 2 ANS

BEKO - MIELE - SIEMENS



LAVE-VAISSELLE

CONTEXTE DE RENOUVELLEMENT

EN REMPLACEMENT
D'UN APPAREIL

...qui ne fonctionnait plus

90%

DURÉE D'USAGE

7 ans

...qui fonctionnait encore

10%

7 ans

REPARTITION DES DÉPANNAGES

Base SAV : 51 471



RÉPARATIONS SANS PIÈCE

64%



RÉPARATIONS AVEC PIÈCES

31%



ECHANGES

5%

PIÈCES DÉTACHÉES

Engagement de disponibilité 99%

Disponibilité moyenne 9,1 ans

Meilleure disponibilité MIELE

Ordre alphabétique

TOP FIABILITÉ 2 ANS

BEKO - BOSCH - MIELE



Labofnac

&



PETIT ÉLECTROMÉNAGER



ROBOT MULTIFONCTION

CONTEXTE DE RENOUELEMENT

EN REMPLACEMENT
D'UN APPAREIL

...qui ne fonctionnait plus

67%

DURÉE D'USAGE

11 ans

...qui fonctionnait encore

33%

6 ans

REPARTITION DES DÉPANNAGES

Base SAV : 4 400 interventions



RÉPARATIONS SANS PIÈCE

32%



RÉPARATIONS AVEC PIÈCES

41%



ECHANGES

27%

PIÈCES DÉTACHÉES

Engagement de disponibilité 52%

Disponibilité moyenne 8,7 ans

Meilleure disponibilité **MAGIMIX - MOULINEX**

TOP FIABILITÉ 2 ANS ← *Ordre alphabétique*

KENWOOD – MAGIMIX - MOULINEX



ASPIRATEUR À MAIN / ASPIRATEUR BALAI

CONTEXTE DE RENOUELEMENT

EN REMPLACEMENT
D'UN APPAREIL

...qui ne fonctionnait plus

55%

DURÉE D'USAGE

4 ans

...qui fonctionnait encore

45%

5 ans

REPARTITION DES DÉPANNAGES

Base SAV : 21 120 interventions



RÉPARATIONS SANS PIÈCE

26%



RÉPARATIONS AVEC PIÈCES

52%



ECHANGES

22%

PIÈCES DÉTACHÉES

Engagement de disponibilité 52%

Disponibilité moyenne 7,3 ans

Meilleure disponibilité ELECTROLUX - ROWENTA

TOP FIABILITÉ 2 ANS ← *Ordre alphabétique*

DYSON - KARCHER - PROLINE



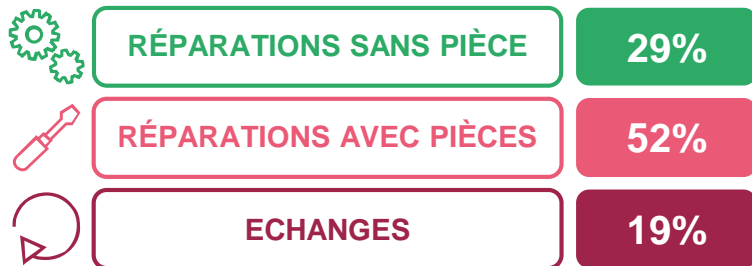
ASPIRATEUR ROBOT

CONTEXTE DE RENOUELEMENT



REPARTITION DES DÉPANNAGES

Base SAV : 5 210 interventions



PIÈCES DÉTACHÉES

Engagement de disponibilité 58%

Disponibilité moyenne 3,8 ans

Meilleure disponibilité SAMSUNG

TOP FIABILITÉ 2 ANS ← *Ordre alphabétique*

H.KOENIG - IROBOT - SAMSUNG



CENTRALE VAPEUR

CONTEXTE DE RENOUVELLEMENT

EN REMPLACEMENT
D'UN APPAREIL

...qui ne fonctionnait plus

85%

DURÉE D'USAGE

7 ans

...qui fonctionnait encore

15%

5 ans

REPARTITION DES DÉPANNAGES

Base SAV : 9 498 interventions



RÉPARATIONS SANS PIÈCE

30%



RÉPARATIONS AVEC PIÈCES

35%



ECHANGES

35%

PIÈCES DÉTACHÉES

Engagement de disponibilité 74%

Disponibilité moyenne 7,7 ans

Meilleure disponibilité CALOR - ROWENTA

TOP FIABILITÉ 2 ANS ← *Ordre alphabétique*

CALOR - DELONGHI - PHILIPS



BROYEUR / EXPRESSO A CAPSULES

CONTEXTE DE RENOUELEMENT

EN REMPLACEMENT
D'UN APPAREIL

...qui ne fonctionnait plus

85%

DURÉE D'USAGE

5 ans

...qui fonctionnait encore

15%

5 ans

REPARTITION DES DÉPANNAGES

Base SAV : 16 936 interventions



RÉPARATIONS SANS PIÈCE

44%



RÉPARATIONS AVEC PIÈCES

32%



ECHANGES

24%

PIÈCES DÉTACHÉES

Engagement de disponibilité 22%
Disponibilité moyenne 5,0 ans
Meilleure disponibilité MIELE

TOP FIABILITÉ 2 ANS

DELONGHI – KRUPS - MAGIMIX

← Ordre
alphabétique



Labofnac

&



COMMUNICATION & MULTIMEDIA



TÉLÉVISEUR LCD

CONTEXTE DE RENOUVELLEMENT

EN REMPLACEMENT
D'UN APPAREIL

...qui ne fonctionnait plus

53%

DURÉE D'USAGE

8 ans

...qui fonctionnait encore

47%

7 ans

REPARTITION DES DÉPANNAGES

Base SAV : 70 186 interventions



RÉPARATIONS SANS PIÈCE

71%



RÉPARATIONS AVEC PIÈCES

17%



ECHANGES

12%

PIÈCES DÉTACHÉES

Engagement de disponibilité 83%

Disponibilité moyenne 3,9 ans

Meilleure disponibilité PANASONIC - PHILIPS - SONY

TOP FIABILITÉ 2 ANS

← *Ordre
alphabétique*

JVC – SAMSUNG - SONY



AMPLI HOME CINEMA / BARRE DE SON

CONTEXTE DE RENOUVELLEMENT

EN REMPLACEMENT
D'UN APPAREIL

...qui ne fonctionnait plus

37%

DURÉE D'USAGE

7 ans

...qui fonctionnait encore

63%

6 ans

REPARTITION DES DÉPANNAGES

Base SAV : 7 721 interventions



RÉPARATIONS SANS PIÈCE

57%



RÉPARATIONS AVEC PIÈCES

24%



ECHANGES

19%

PIÈCES DÉTACHÉES

Engagement de disponibilité 43%

Disponibilité moyenne 5,9 ans

Meilleure disponibilité ONKYO - SONOS

TOP FIABILITÉ 2 ANS ← *Ordre alphabétique*

BOSE - SAMSUNG - SONOS



APPAREIL PHOTO NUMERIQUE

CONTEXTE DE REMPLACEMENT

EN REMPLACEMENT
D'UN APPAREIL

...qui ne fonctionnait plus

65%

DURÉE D'USAGE

5 ans

...qui fonctionnait encore

35%

7 ans

REPARTITION DES DÉPANNAGES

Base SAV : 9 749 interventions



RÉPARATIONS SANS PIÈCE

30%



RÉPARATIONS AVEC PIÈCES

54%



ECHANGES

16%

PIÈCES DÉTACHÉES

Engagement de disponibilité 85%

Disponibilité moyenne 4,9 ans

Meilleure disponibilité **CANON - NIKON - OLYMPUS**

TOP FIABILITÉ 2 ANS ← *Ordre alphabétique*

CANON - KODAK - NIKON



SMARTPHONE / TELEPHONE PORTABLE

CONTEXTE DE RENOUELEMENT

EN REMPLACEMENT
D'UN APPAREIL

...qui ne fonctionnait plus

58%

DURÉE D'USAGE

3 ans

...qui fonctionnait encore

42%

3 ans

REPARTITION DES DÉPANNAGES

Base SAV : 168 108 interventions



RÉPARATIONS SANS PIÈCE

32%



RÉPARATIONS AVEC PIÈCES

51%



ECHANGES

17%

PIÈCES DÉTACHÉES

Engagement de disponibilité 11%

Disponibilité moyenne 3,4 ans

Meilleure disponibilité APPLE

TOP FIABILITÉ 2 ANS ← *Ordre alphabétique*

HONOR – HUAWAI - NOKIA



ORDINATEUR PORTABLE

CONTEXTE DE RENOUELEMENT

EN REMPLACEMENT
D'UN APPAREIL

...qui ne fonctionnait plus

73%

DURÉE D'USAGE

6 ans

...qui fonctionnait encore

27%

5 ans

REPARTITION DES DÉPANNAGES

Base SAV : 66 688 interventions



RÉPARATIONS SANS PIÈCE

59%



RÉPARATIONS AVEC PIÈCES

31%



ECHANGES

10%

PIÈCES DÉTACHÉES

Engagement de disponibilité **55%**
Disponibilité moyenne **3,6 ans**
Meilleure disponibilité **APPLE**

TOP FIABILITÉ 2 ANS

← *Ordre
alphabétique*

ACER – APPLE - LENOVO