

# BAROMÈTRE DU SAV

1<sup>ÈRE</sup> 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

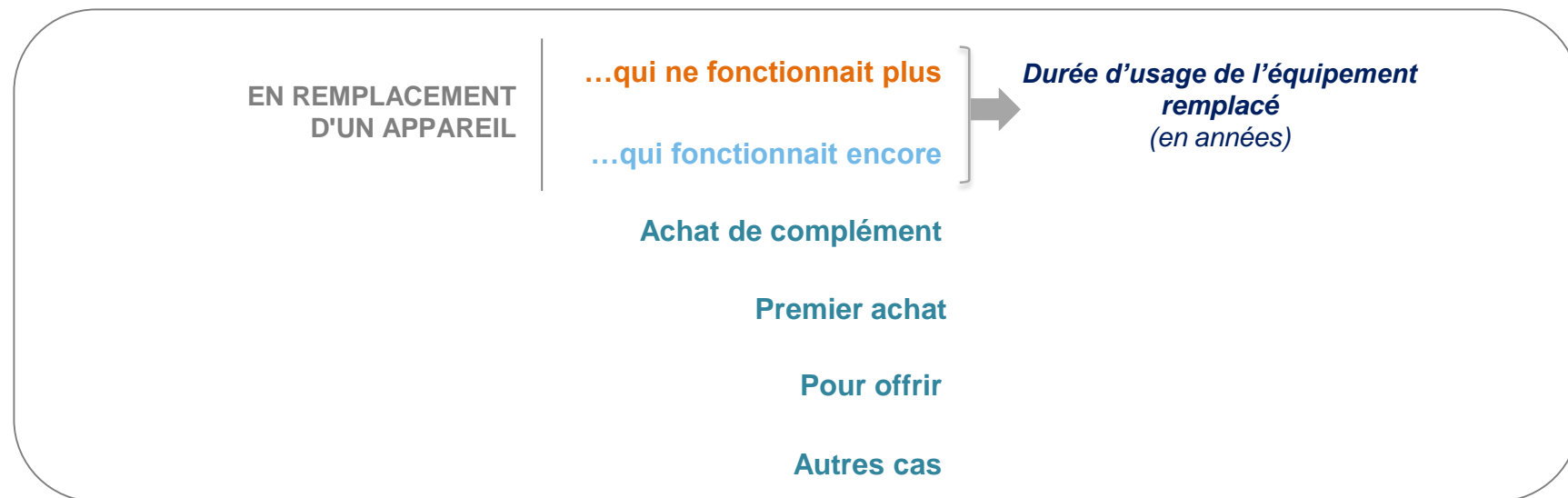
Les informations ont pu être synthétisées au travers de 3 indicateurs :

- 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

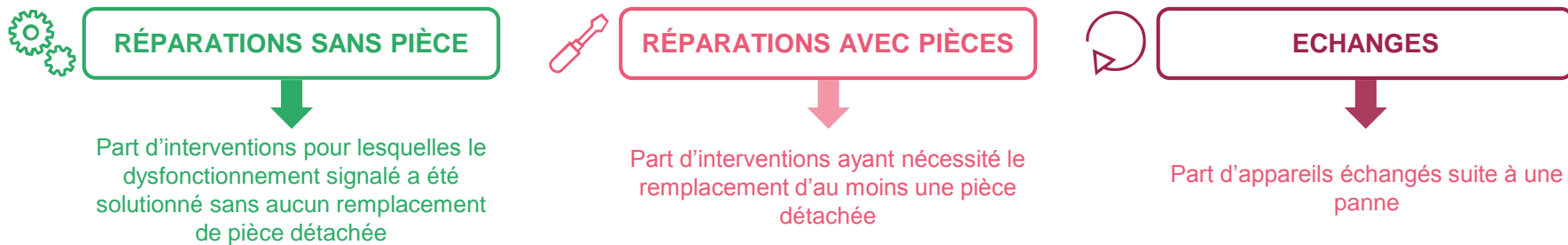
Le questionnaire post-achat a permis d'identifier le **contexte de renouvellement** des équipements ainsi que la **durée d'usage** des équipements remplacés :

## 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

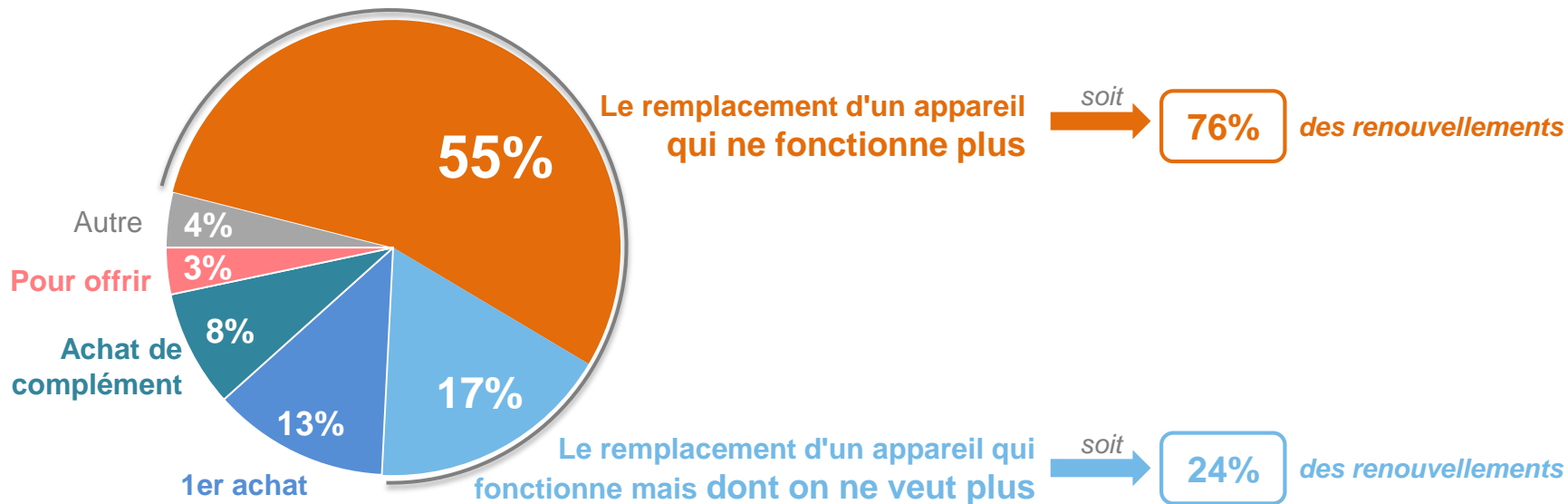
&



# RÉSULTATS – VISION GLOBALE

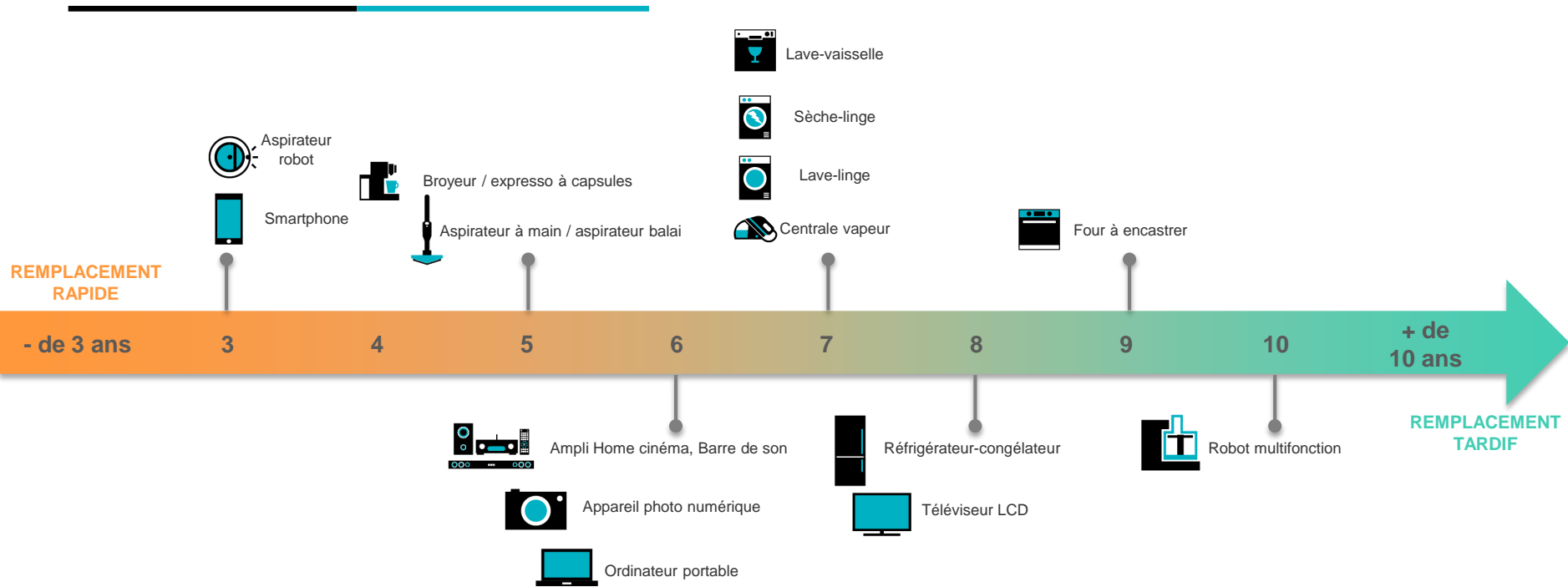
# CONTEXTE D'ACHAT – VISION GLOBALE

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



Base répondants : 27 543 clients Darty

# DURÉE D'USAGE – VISION GLOBALE

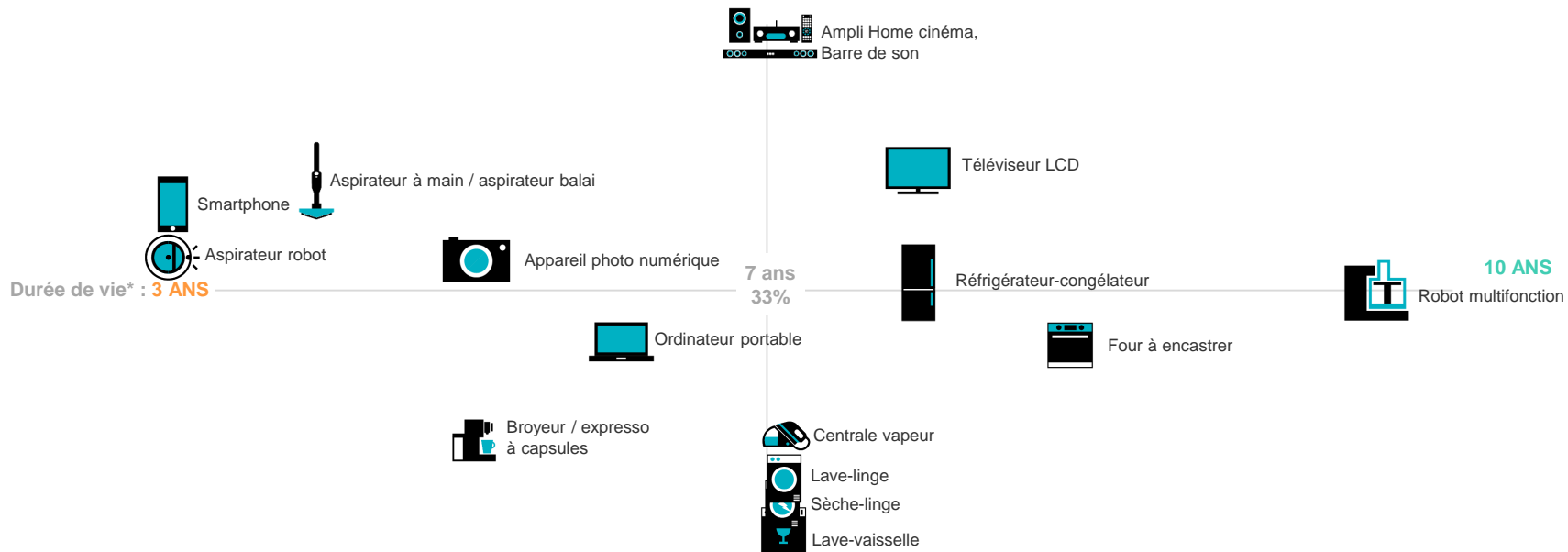


Base répondants : 27 543 clients Darty

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

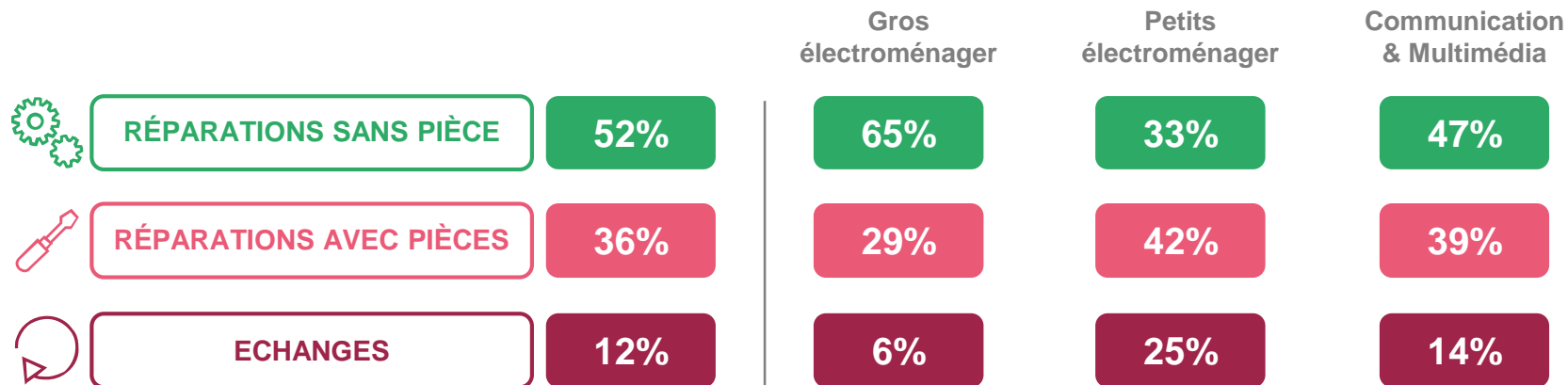


## REPLACEMENT SUITE PANNE

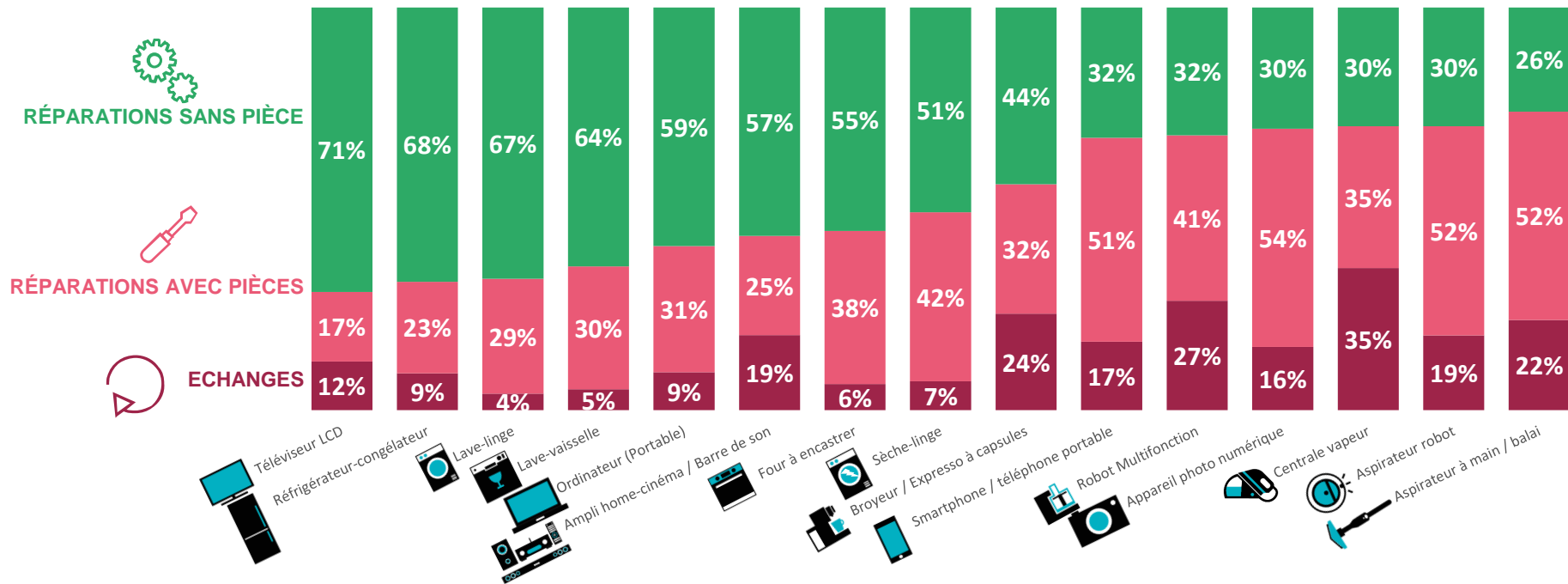
\*La durée de vie indiquée correspond à la médiane du nombre d'années d'usage des équipements remplacés suite à une panne.



# 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%

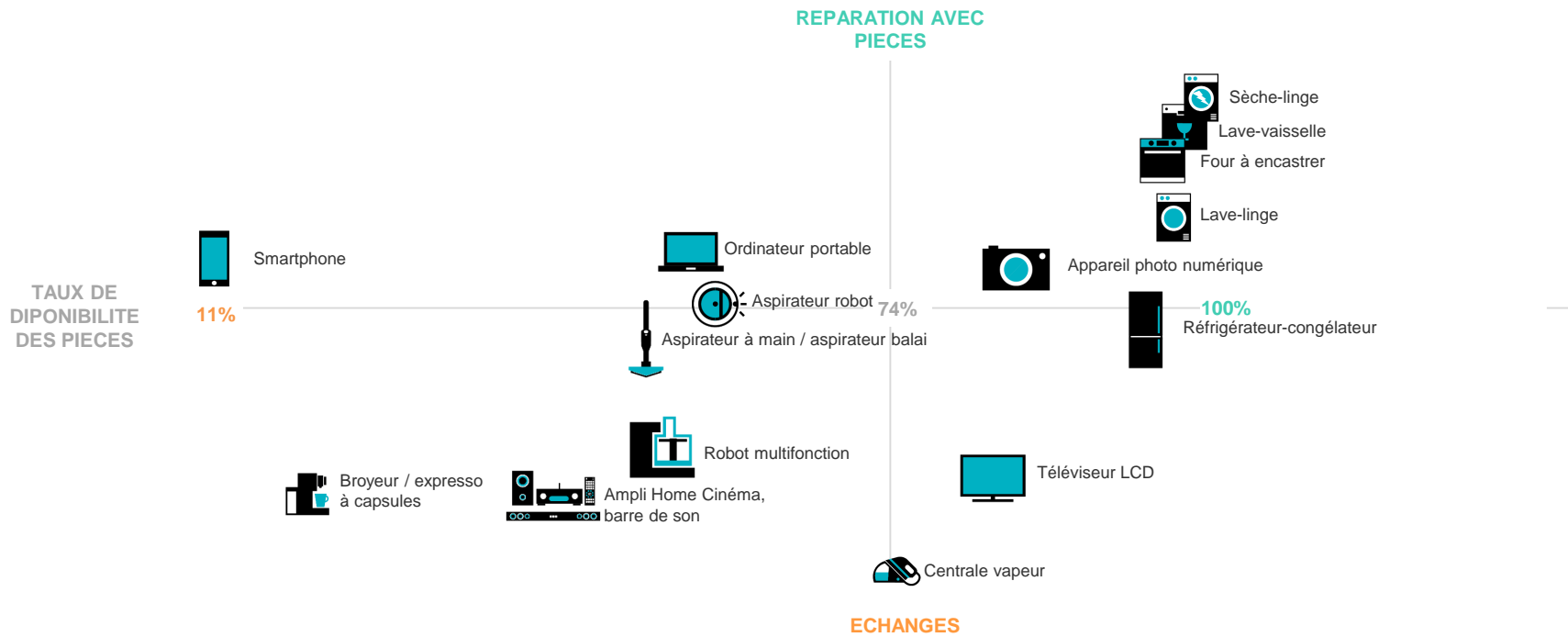


Robot multifonction  
27%



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)
<b>Gros électroménager</b>			
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...
<b>Petit électroménager</b>			
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
<b>Communication &amp; Multimédia</b>			
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 RENOUELEMENT

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 RENOUELEMENT

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 RENOUVELLEMENT

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



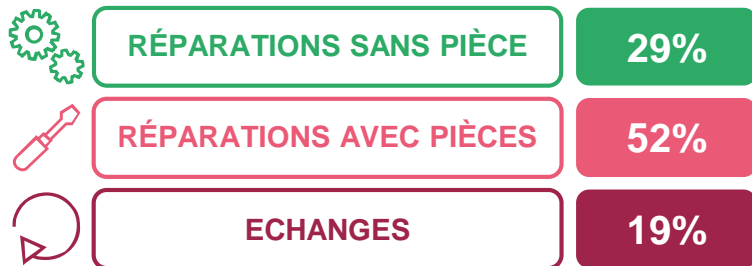
# ASPIRATEUR ROBOT

## CONTEXTE DE RENOUVELLEMENT



## 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



# COMMUNICATION & MULTIMEDIA

Labofnac

&





# TÉLÉVISEUR LCD

## CONTEXTE DE RENOUELEMENT

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 RENOUVELLEMENT

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 RENOUVELLEMENT

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**