



BAROMÈTRE DU SAV



FNAC DARTY



- 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 Quelles **marques sont les plus fiables** selon les catégories ?
- 5 Quelle est la **disponibilité des pièces détachées** selon les catégories d'appareils ?

Téléchargeable à partir de 18h
- labofnac.com
- sav.darty.com

Données publiées également
sur produitsdurables.fr

15 CATÉGORIES CONSIDÉRÉES ET ANALYSÉES

Gros électroménager



Four encastrable



Lave linge



Lave vaisselle



Sèche-linge



Table de cuisson à induction*

Petit électroménager



Robot multifonction



Aspirateur balai



Aspirateur traineau*



Centrale vapeur



Broyeur / Espresso à capsules

Communication & Multimédia



Téléviseur LCD



Imprimante jet d'encre*



Appareil photo numérique



Smartphone



Ordinateur portable

Les catégories de produits suivantes n'ont pas été analysées cette année : Réfrigérateur-congélateur, aspirateur robot, home cinéma

*Les nouvelles catégories de produits suivantes ont été analysées cette année : table de cuisson à induction, aspirateur traineau, imprimante jet d'encre

SOURCES ET MÉTHODOLOGIE

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

Client 

Enquête post-achat

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

SAV Darty 

**Base de données SAV
24 mois de Darty**

Mise en perspective et calcul des indicateurs SAV sur la base des équipements couverts par la garantie légale

Fabricant 

Base de données produits

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

Ce rapport présente les résultats de la 2^{ème} édition du baromètre du SAV.



 **26 177 clients Darty**

ayant réalisé un achat en magasin entre le 15/03 et le 07/05 2019

Via une campagne d'emailing effectuée par Darty toutes les semaines

 **7 455 clients Vanden Borre**

ayant réalisé un achat en magasin entre 26/04 et le 02/05/2019

Via deux campagnes d'emailing effectuées par Vanden Borre

QUESTIONNAIRE RETOUR SUR L'EXPÉRIENCE D'ACHAT AFIN D'IDENTIFIER...



Le **contexte de renouvellement** des équipements

En remplacement d'un appareil

...qui ne fonctionnait plus

...qui fonctionnait encore



La **durée d'usage** des équipements remplacés

En années

559 297 réparations 2018 analysées

Réalisées par le SAV Darty pendant les 2 premières années de garantie
des 15 catégories faisant l'objet de l'étude

TYPES DE DÉPANNAGES CONSIDÉRÉS



RÉPARATIONS SANS PIÈCE



RÉPARATIONS AVEC PIÈCES



ECHANGES

PODIUM FIABILITE

Les 3 marques* ayant généré le moins d'échanges ou de réparations avec pièces
au cours des 2 années suivant l'achat (garantie légale)

**seules les marques disposant de plus de 20 000 pièces en parc sous garantie et représentant plus de 2% du parc total de la catégorie ont été prises en compte*

138 références pour un total de **62 marques**
sur les 15 catégories considérées dans l'étude
Base des produits commercialisés
par DARTY en juin 2019



INDICATEURS DE DISPONIBILITÉ DES PIÈCES DÉTACHÉES



Disponibilité moyenne
(en années)

BAROMÈTRE DU SAV 2019

SYNTHÈSE

DANS 6 CAS SUR 10 L'ACHAT FAIT SUITE À UNE PANNE

Client 

Enquête post-achat



59% (2018 : 55%)

renouvellement d'un équipement
qui ne fonctionne plus



14% (2018 : 17%)

renouvellement d'un équipement
qui fonctionne encore

27% (2018 : 28%)

premier achat, complément,
cadeau ou autre

ET C'EST LE GROS ÉLECTROMÉNAGER QUI DÉTERMINE LA TENDANCE



Enquête post-achat

REPLACEMENT
POUR AUTRE RAISON



Aspirateur
balai Robot
multifonction



Appareil photo
numérique Téléviseur
LCD



Smartphone Broyeur / Ordinateur
expresso portable
à capsules



Table de cuisson
à induction



Four
encastrable Centrale
vapeur Imprimante
à jet d'encre
Aspirateur
traîneau Sèche-
linge



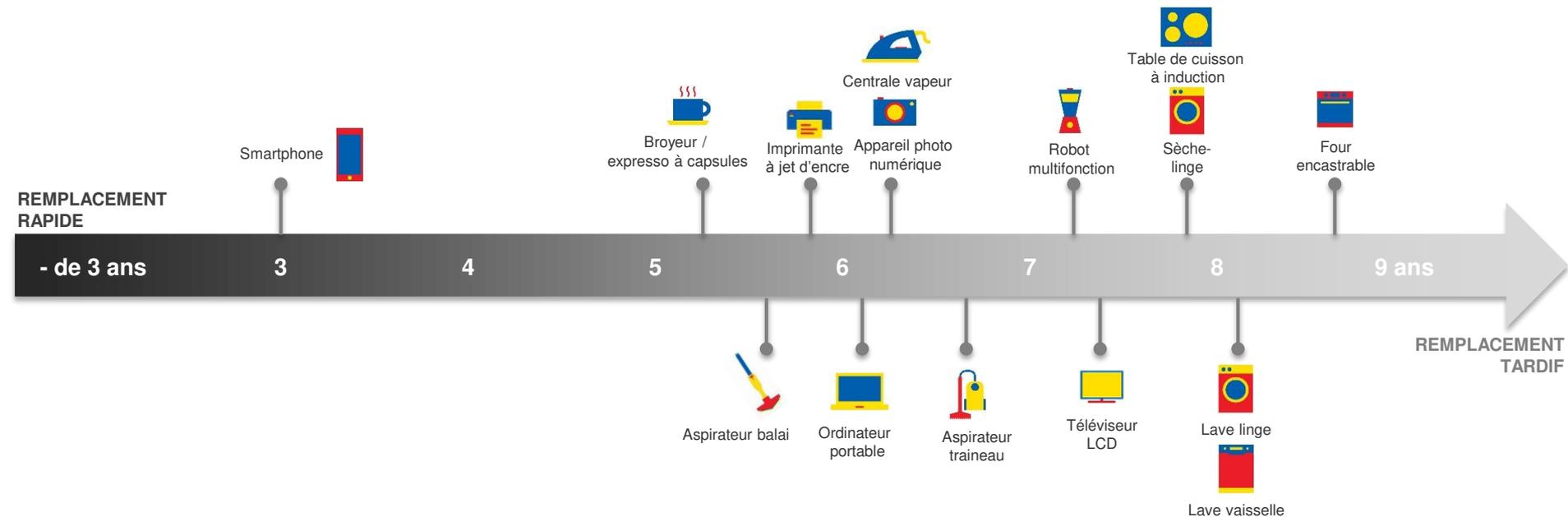
Lave
linge Lave
vaisselle

REPLACEMENT
SUITE PANNE

LE GROS ÉLECTROMÉNAGER EST REMPLACÉ PLUS TARD

Client 

Enquête post-achat



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



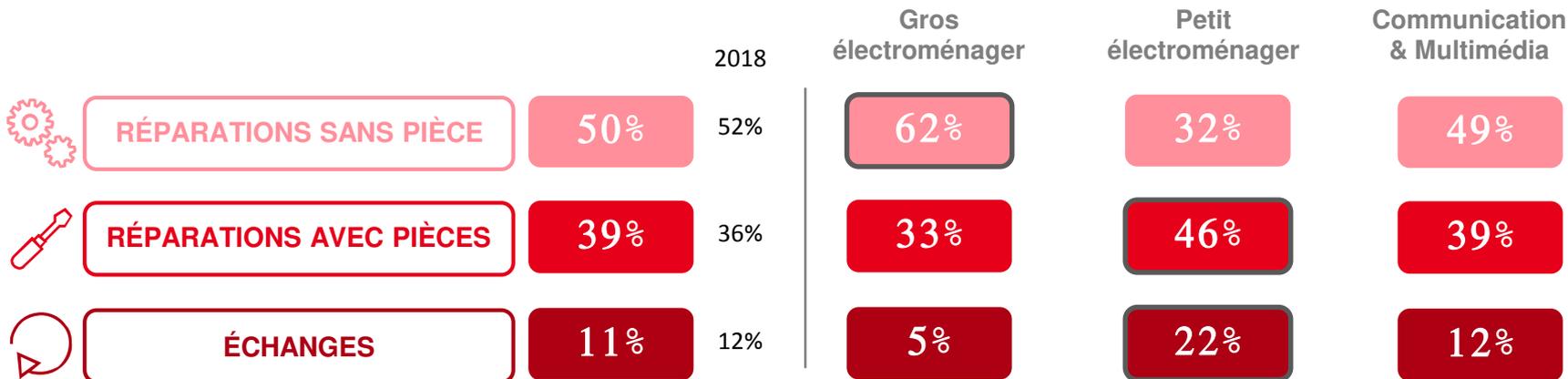
BELGIQUE : DES SMARTPHONES RENOUVELÉS PLUS TARDIVEMENT

43% de durée d'usage en plus



	Durée moyenne Belgique (en années)	Ecart avec la France
Smartphone	4,3	+43%
Plaque de cuisson à induction	8,6	+9%
Sèche-linge	8,5	+8%
Téléviseur	8,0	+8%
Lave-linge	8,6	+5%
Four encastrable	9,1	+5%
Aspirateur balai	5,8	+3%
Aspirateur traineau	6,9	+3%
Ordinateur portable	6,1	=
Lave-vaisselle	7,9	-3%
Appareil photo numérique	5,8	-7%
Imprimante	5,4	-8%
Broyeur / Espresso à capsules	4,6	-13%
Centrale vapeur	5,5	-14%

LA MOITIÉ DES RÉPARATIONS RÉALISÉES NE NÉCESSITE PAS LE REMPLACEMENT D'UNE PIÈCE DÉTACHÉE



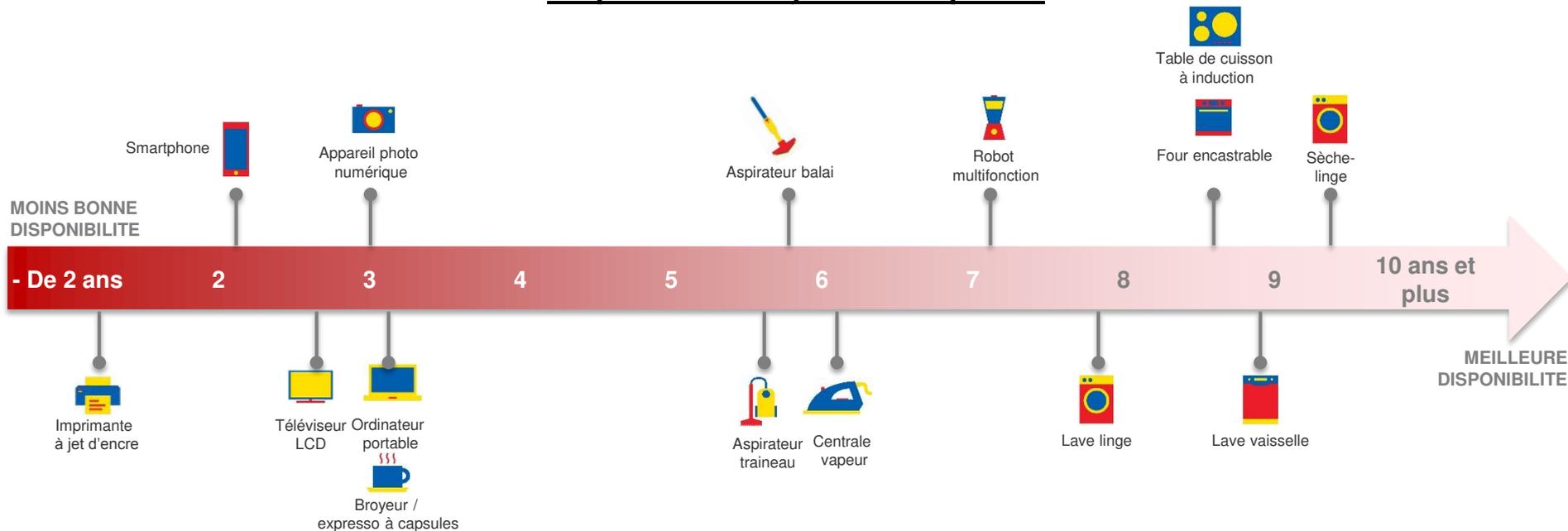
- 62% des réparations de gros électroménager sont réalisées sans pièce **dont une large part en raison d'un manque d'entretien de l'appareil**
- Davantage de réparations avec pièces sur le petit électroménager mais une indisponibilité de celles-ci entraînant souvent un échange de l'appareil

DES CATÉGORIES PÉNALISÉES PAR MANQUE D'ENGAGEMENT DES MARQUES SUR LA DISPONIBILITÉ DES PIÈCES

Fabricant 

Base de données produits

Disponibilité moyenne des pièces



PODIUM DES MARQUES



Four encastrable

1. FAURE
2. BOSCH
3. SIEMENS



Robot multifonction

1. MOULINEX
2. KENWOOD
3. MAGIMIX



Téléviseur LCD

1. JVC
2. SONY
3. SAMSUNG



Lave linge

1. LG
1. SIEMENS
3. BEKO



Aspirateur balai

1. PROLINE
2. ELECTROLUX
3. DYSON



Imprimante jet d'encre

1. HP
2. CANON
3. EPSON



Lave vaisselle

1. SIEMENS
2. BEKO
3. MIELE



Aspirateur traineau

1. MOULINEX
1. PROLINE
3. MIELE
3. ROWENTA



Appareil photo numérique

1. FUJIFILM
2. CANON
3. NIKON



Sèche-linge

1. BOSCH
2. BEKO
3. THOMSON



Centrale vapeur

1. PHILIPS
2. CALOR
3. STEAMONE



Smartphone

1. HONOR
2. HUAWEI
3. APPLE



Table de cuisson à induction

1. SIEMENS
1. BRANDT
3. ELECTROLUX



Broyeur / Espresso à capsules

1. MAGIMIX
2. KRUPS
3. DELONGHI



Ordinateur portable

1. APPLE
2. HP
2. LENOVO

GROS ÉLECTROMÉNAGER



FOUR ENCASTRABLE



CONTEXTE D'ACHAT



DURÉE D'USAGE moyenne **8,7 ans**

RAISON D'ACHAT

Autre 40%



Panne 60%



INTERVENTION DU SAV



RÉPARATIONS SANS PIÈCE

55%



RÉPARATIONS AVEC PIÈCES

39%



ÉCHANGES

6%

Base SAV : 14 457 interventions

FABRICANT



100% d'engagement sur la disponibilité des pièces

Moins bonne disponibilité

5 ans

8,6

Meilleure disponibilité

10 ans

Moyenne

PODIUM FIABILITÉ

Plus faible taux de panne pendant les 2 premières années après l'achat (durée légale de garantie)

1. FAURE
2. BOSCH
3. SIEMENS

LAVE-LINGE



CONTEXTE D'ACHAT



DURÉE D'USAGE moyenne **8,1 ans**

RAISON D'ACHAT

Autre
29%



INTERVENTION DU SAV



RÉPARATIONS SANS PIÈCE

67%



RÉPARATIONS AVEC PIÈCES

29%



ÉCHANGES

4%

Base SAV : 75 338 interventions

FABRICANT



100% d'engagement sur la disponibilité des pièces

Moins bonne disponibilité
5 ans

7,9

Moyenne

Meilleure disponibilité
11 ans

PODIUM FIABILITÉ

Plus faible taux de panne pendant les 2 premières années après l'achat (durée légale de garantie)

1. LG

1. SIEMENS



3. BEKO



SECHE-LINGE



CONTEXTE D'ACHAT



DURÉE D'USAGE moyenne **7,9 ans**

RAISON D'ACHAT

Autre
37%




Panne
63%

INTERVENTION DU SAV



RÉPARATIONS SANS PIÈCE

52%



RÉPARATIONS AVEC PIÈCES

42%



ÉCHANGES

6%

Base SAV : 18 140 interventions

FABRICANT



100% d'engagement sur la disponibilité des pièces

Moins bonne disponibilité

5 ans

9,4

Moyenne

Meilleure disponibilité

11 ans

PODIUM FIABILITÉ

Plus faible taux de panne pendant les 2 premières années après l'achat (durée légale de garantie)

1. BOSCH  NOUVEAU
2. BEKO
3. THOMSON  NOUVEAU

LAVE-VAISSELLE



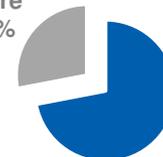
CONTEXTE D'ACHAT



DURÉE D'USAGE moyenne **8,1 ans**

RAISON D'ACHAT

Autre
28%



Panne
72%

INTERVENTION DU SAV



RÉPARATIONS SANS PIÈCE

62%



RÉPARATIONS AVEC PIÈCES

33%



ÉCHANGES

5%

Base SAV : 47 376 interventions

FABRICANT



100% d'engagement sur la disponibilité

Moins bonne disponibilité
5 ans

8,9

Moyenne

Meilleure disponibilité
11 ans

PODIUM FIABILITÉ

Plus faible taux de panne pendant les 2 premières années après l'achat (durée légale de garantie)

1. SIEMENS
2. BEKO
3. MIELE

TABLE DE CUISSON À INDUCTION



CONTEXTE D'ACHAT



DURÉE D'USAGE moyenne **7,9 ans**

RAISON D'ACHAT



INTERVENTION DU SAV



RÉPARATIONS SANS PIÈCE

61%



RÉPARATIONS AVEC PIÈCES

31%



ÉCHANGES

8%

Base SAV : 8 139 interventions

FABRICANT



100% d'engagement sur la disponibilité

Moins bonne disponibilité

5 ans

8,7

Meilleure disponibilité

10 ans

Moyenne

PODIUM FIABILITÉ

Plus faible taux de panne pendant les 2 premières années après l'achat (durée légale de garantie)

1. SIEMENS
1. BRANDT
3. ELECTROLUX

PETIT ÉLECTROMÉNAGER



ASPIRATEUR BALAI



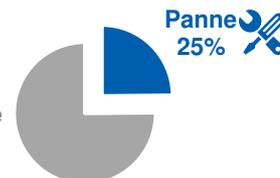
CONTEXTE D'ACHAT



DURÉE D'USAGE moyenne **5,6 ans**

RAISON D'ACHAT

Autre
75%



INTERVENTION DU SAV



RÉPARATIONS SANS PIÈCE

27%



RÉPARATIONS AVEC PIÈCES

50%



ÉCHANGES

23%

Base SAV : 35 974 interventions

FABRICANT



71% d'engagement sur la disponibilité

Moins bonne disponibilité

0 an

5,8

Moyenne

Meilleure disponibilité

10 ans

PODIUM FIABILITÉ

Plus faible taux de panne pendant les 2 premières années après l'achat (durée légale de garantie)

1. PROLINE

2. ELECTROLUX



3. DYSON

ASPIRATEUR TRINEAU



CONTEXTE D'ACHAT



DURÉE D'USAGE moyenne **6,7 ans**

RAISON D'ACHAT



INTERVENTION DU SAV



RÉPARATIONS SANS PIÈCE

36%



RÉPARATIONS AVEC PIÈCES

49%



ÉCHANGES

15%

Base SAV : 18 740 interventions

FABRICANT



68% d'engagement sur la disponibilité



PODIUM FIABILITÉ

Plus faible taux de panne pendant les 2 premières années après l'achat (durée légale de garantie)

1. MOULINEX
1. PROLINE
3. MIELE
3. ROWENTA

BROYEUR / EXPRESSO À CAPSULES



CONTEXTE D'ACHAT



DURÉE D'USAGE moyenne **5,3 ans**

RAISON D'ACHAT

Autre 59%



INTERVENTION DU SAV



RÉPARATIONS SANS PIÈCE

42%



RÉPARATIONS AVEC PIÈCES

38%



ÉCHANGES

20%

Base SAV : 21 978 interventions

FABRICANT



54% d'engagement sur la disponibilité

Moins bonne disponibilité

0 an

3,1
Moyenne

Meilleure disponibilité

11 ans

PODIUM FIABILITÉ

Plus faible taux de panne pendant les 2 premières années après l'achat (durée légale de garantie)

1. MAGIMIX
2. KRUPS
3. DELONGHI

CENTRALE VAPEUR



CONTEXTE D'ACHAT



DURÉE D'USAGE moyenne **6,3 ans**

RAISON D'ACHAT

Autre
39%




Panne
61%

INTERVENTION DU SAV



RÉPARATIONS SANS PIÈCE

29%



RÉPARATIONS AVEC PIÈCES

41%



ÉCHANGES

30%

Base SAV : 12 377 interventions

FABRICANT



81% d'engagement sur la disponibilité

Moins bonne disponibilité

0 an

6,1

Moyenne

Meilleure disponibilité

10 ans

PODIUM FIABILITÉ

Plus faible taux de panne pendant les 2 premières années après l'achat (durée légale de garantie)

1. PHILIPS

2. CALOR

3. STEAMONE



ROBOT MULTIFONCTION



CONTEXTE D'ACHAT



DURÉE D'USAGE moyenne **7,3 ans**

RAISON D'ACHAT



INTERVENTION DU SAV



RÉPARATIONS SANS PIÈCE

28%



RÉPARATIONS AVEC PIÈCES

47%



ÉCHANGES

25%

Base SAV : 6 058 interventions

FABRICANT



82% d'engagement sur la disponibilité

Moins bonne disponibilité

0 an

7,2

Meilleure disponibilité

10 ans

Moyenne

PODIUM FIABILITÉ

Plus faible taux de panne pendant les 2 premières années après l'achat (durée légale de garantie)

1. MOULINEX
2. KENWOOD
3. MAGIMIX

COMMUNICATION & MULTIMEDIA



APPAREIL PHOTO NUMÉRIQUE

CONTEXTE D'ACHAT

DURÉE D'USAGE moyenne **6,3 ans**

RAISON D'ACHAT



INTERVENTION DU SAV



RÉPARATIONS SANS PIÈCE

34%



RÉPARATIONS AVEC PIÈCES

39%



ÉCHANGES

27%

Base SAV : 8 754 interventions

FABRICANT

70% d'engagement sur la disponibilité



PODIUM FIABILITÉ

Plus faible taux de panne pendant les 2 premières années après l'achat (durée légale de garantie)

1. FUJIFILM  NOUVEAU
2. CANON
3. NIKON

IMPRIMANTE JET D'ENCRE



CONTEXTE D'ACHAT



DURÉE D'USAGE moyenne **5,9 ans**

RAISON D'ACHAT

Autre
36%



Panne
64%

INTERVENTION DU SAV



RÉPARATIONS SANS PIÈCE

48%



RÉPARATIONS AVEC PIÈCES

38%



ÉCHANGES

14%

Base SAV : 35 908 interventions

FABRICANT



44% d'engagement sur la disponibilité



PODIUM FIABILITÉ

Plus faible taux de panne pendant les 2 premières années après l'achat (durée légale de garantie)

1. HP
2. CANON
3. EPSON

ORDINATEUR PORTABLE



CONTEXTE D'ACHAT



DURÉE D'USAGE moyenne **6,1 ans**

RAISON D'ACHAT

Autre 58%



INTERVENTION DU SAV



RÉPARATIONS SANS PIÈCE

60%



RÉPARATIONS AVEC PIÈCES

33%



ÉCHANGES

7%

Base SAV : 63 570 interventions

FABRICANT



54% d'engagement sur la disponibilité

Moins bonne disponibilité
0 an

3,1

Moyenne

Meilleure disponibilité
5 ans

PODIUM FIABILITÉ

Plus faible taux de panne pendant les 2 premières années après l'achat (durée légale de garantie)

1. APPI F
2. HP NOUVEAU
2. LENOVO

SMARTPHONE



CONTEXTE D'ACHAT



DURÉE D'USAGE moyenne **3 ans**

RAISON D'ACHAT

Autre 60%



INTERVENTION DU SAV



RÉPARATIONS SANS PIÈCE

34%



RÉPARATIONS AVEC PIÈCES

54%



ÉCHANGES

12%

Base SAV : 130 350 interventions

FABRICANT



43% d'engagement sur la disponibilité



PODIUM FIABILITÉ

Plus faible taux de panne pendant les 2 premières années après l'achat (durée légale de garantie)

1. HONOR
2. HUAWEI
3. APPLE

TÉLÉVISEUR LCD



CONTEXTE D'ACHAT



DURÉE D'USAGE moyenne **7,4 ans**

RAISON D'ACHAT



INTERVENTION DU SAV



RÉPARATIONS SANS PIÈCE

70%



RÉPARATIONS AVEC PIÈCES

17%



ÉCHANGES

13%

Base SAV : 62 138 interventions

FABRICANT



68% d'engagement sur la disponibilité



PODIUM FIABILITÉ

Plus faible taux de panne pendant les 2 premières années après l'achat (durée légale de garantie)

1. JVC
2. SONY
3. SAMSUNG