

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 19 mai 2022

Fnac Darty et STERNE au service de la satisfaction client Un partenariat de confiance renouvelé

Fnac Darty renouvelle sa confiance auprès du Groupe STERNE, le spécialiste du transport sur-mesure et urgent en lui confiant la logistique de ses livraisons de pièces détachées. Un partenariat qui a débuté en 2019, et qui aujourd'hui ne cesse d'évoluer dans le cadre du plan stratégique du groupe Fnac Darty « Everyday » et de ses engagements environnementaux. L'objectif de cette collaboration est d'améliorer l'empreinte carbone, les conditions de livraison vers les techniciens SAV Fnac Darty et la satisfaction des clients du Groupe.

« Fnac Darty, leader européen de la distribution de biens culturels, de loisirs, de produits techniques et d'électroménager, a bâti sa réputation sur sa qualité de service. Nous attachons une grande importance à la satisfaction client. Nous sommes continuellement en quête d'optimisation de l'expérience client, notamment au travers d'une démarche de réparabilité et de durabilité ; le groupe a d'ailleurs lancé il y a 2 ans une offre d'abonnement à la réparation, Darty Max. Notre objectif est de répondre aux engagements du Contrat de Confiance Darty. » - **Mehdi Dahmani, Directeur des opérations SAV du Groupe Fnac Darty**



La logistique des pièces détachées est un élément essentiel de la satisfaction client : il faut apporter au plus vite les bonnes pièces aux techniciens pour optimiser leurs interventions. L'enjeu est donc de taille : proposer une solution durable tout en étant encore plus réactif en augmentant le taux de disponibilité des pièces détachées, et en répondant au mieux aux besoins du client.

Depuis 3 ans, Fnac Darty fait appel au Groupe STERNE, via sa filiale STERNE Regular afin de délivrer un service logistique premium et optimise ainsi son expérience client. Au moment de leurs interventions à domicile, les techniciens Fnac Darty doivent disposer des pièces détachées nécessaires à la réparation.

Dans un premier temps, STERNE Regular s'est donc attelé à répondre à ce besoin : la mise à disposition rapide des pièces manquantes dans l'une des 100 bases techniques de l'enseigne. Grâce à la mise en place de la solution logistique Access Direct, les techniciens SAV Fnac Darty, une fois la commande passée (avant 16h, la veille), ont la certitude de pouvoir récupérer, avant 8h du matin, les pièces détachées nécessaires pour commencer leur journée d'intervention.



Au fil du temps, le Groupe s'est intéressé aux solutions pour réduire le temps passé sur les routes et notamment pour les techniciens qui couvraient des zones dites « blanches ». STERNE Regular a donc fait évoluer son accompagnement en mettant en place 2 solutions complémentaires : Access Car, permettant aux techniciens d'être livrés directement dans le coffre de leur véhicule, et Access Desk, donnant accès au réseau de STERNE, soit près de 360 points de livraison répartis sur toute la France, en plus des bases techniques du Groupe.

De plus, pour parfaire la prestation et permettre une réparation rapide, les techniciens envisagent plusieurs diagnostics nécessitant la mise à disposition de plusieurs pièces détachées. Pour éviter l'immobilisation des pièces inutilisées, les solutions Access intègrent la *Reverse Logistic*. Ainsi, les pièces qui n'ont pas servi sont retournées, le soir même, sur le site centralisé à Wissous (91) qui intègre plus de 50 000 références, pour 150 000 pièces. Grâce à ce système, les pièces sont mises à disposition immédiatement. Cette prise en charge des flux retours optimise la gestion des stocks, diminue l'empreinte carbone, et favorise la réparabilité.

Aujourd'hui, STERNE Regular livre environ 26 000 colis par mois pour le compte de Fnac Darty, soit près de 1 300 colis par jour. Un partenariat qui a permis une amélioration de la productivité des équipes. Quelle que soit leur localisation, les techniciens disposent rapidement des pièces détachées nécessaires, réduisent leur temps passé dans les transports et réalisent une réparation et une intervention plus précises.

« Nous proposons des solutions logistiques qui allient proximité, accessibilité, sécurité, traçabilité et simplicité. Notre savoir-faire est de savoir conjuguer le transport régulier de précision avec une livraison de nuit en SAS avant 8 heures et la livraison dans 360 comptoirs répartis dans toute la France avec un accès sécurisé et un accueil personnalisé. » - **Bernard de Froissard, Directeur Commercial de STERNE Regular (TCS), filiale du Groupe**

STERNE Regular est un partenaire engagé dans la stratégie de consommation durable de Fnac Darty pour qui l'allongement de la durée de vie des produits est un enjeu environnemental prioritaire. Aujourd'hui, le SAV du Groupe réalise, grâce à ses près de 3 000 techniciens, près de 2,5 millions d'interventions en moyenne par an et a réparé en 2021, 2,1 millions de produits. Premier réparateur de France, Fnac Darty ambitionne de réparer plus de 2,5 millions de produits à horizon 2025. Une ambition soutenue par des initiatives comme *Darty Max son offre d'abonnement à la réparation*. Pour accompagner son développement, le Groupe a créé la Tech Académie qui lui permet de former et recruter près 300 techniciens en 2022, partout en France, avec un objectif de plus de 500 personnes à horizon 2025.



FNAC DARTY

À propos de Fnac Darty

Présent dans treize pays, Fnac Darty est un leader européen de la distribution de biens culturels, de loisirs, de produits techniques et d'électroménager. Le groupe, qui compte plus de 25 000 collaborateurs, dispose à fin décembre 2021 d'un réseau multi-format de 957 magasins et se positionne comme un acteur majeur du e-commerce en France (près de 27 millions de visiteurs uniques cumulés par mois en moyenne) avec ses trois sites marchands, fnac.com, darty.com et natureetdecouvertes.com. Acteur omni-canal de référence, Fnac Darty a réalisé en 2021 un chiffre d'affaires de plus de 8 milliards d'euros, dont 26 % réalisé sur le canal Internet. Pour plus d'information : www.fnacdarty.com

A propos du Groupe STERNE

Le Groupe STERNE est un acteur majeur spécialisé dans l'organisation de transports urgents et sur-mesure. L'entreprise réalise un chiffre d'affaires d'environ 265 millions d'euros et regroupe près de 1 150 collaborateurs dans 55 agences en France et à l'international. Elle couvre l'ensemble du territoire avec 1 900 tournées régulières et réalise chaque jour 3 500 courses urbaines, nationales et internationales. Son statut de transitaire aérien et son appartenance au réseau express international SKYNET lui permet par ailleurs de couvrir 210 pays dans le monde. Le Groupe STERNE poursuit son développement depuis novembre 2021 grâce au soutien de son actionnaire majoritaire Tikehau Capital.

Contacts Presse

Groupe STERNE :

Agence AUVRAY & ASSOCIÉS- 223, bd Pereire - 75017 Paris

Salomé DEBRARD- s.debrard@auvray-associes.com – Tél : 01 58 22 25 98

Christophe MOREL – c.morel@auvray-associes.com - Tél : 01 58 22 27 75

Groupe Fnac Darty :

Alexandra RÉDIN : Alexandra.redin@fnacdarty.com – Tél. : 06 66 26 05 18