

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Nantes, le 29 octobre 2024

SFR ouvre un atelier de Réparation Express de smartphones dans sa boutique du centre-ville de Nantes (quartier Decré)

Franck Coudrieau, Délégué Régional Ouest présente cette initiative inédite pour aider les utilisateurs de smartphones à réparer leurs équipements et contribuer ainsi à réduire leur impact environnemental

- **Un atelier « Réparation Express » au service de tous**
- **Une initiative inédite testée à Nantes pour encourager à la réparation plutôt qu'au remplacement**
- **SFR renforce sa politique environnementale avec « Le Cap »**

Un atelier « Réparation Express » au service de tous

Des techniciens SFR ont été formés à la réparation des téléphones portables. Ils reçoivent au sein d'un **espace dédié « Atelier Réparation Express » de la boutique SFR Nantes Marne** dans le quartier Decré. Cette réparation express est proposée **en 1h⁽¹⁾, avec ou sans rendez-vous.**

Ce **service sur-mesure** et inédit est **ouvert à tous**, clients SFR ou non.

Après diagnostic de la panne de l'équipement, le technicien informe sur le **prix de la réparation** et la conduit après accord du client. Cette réparation est assortie d'une **garantie de 12 mois** (pièces et main d'œuvre).

Plus besoin de se dessaisir de son téléphone portable et de l'envoyer en réparation, tout se fait sur place pour **90% des pannes les plus fréquemment rencontrées**. Un stock varié de pièces de rechange est disponible en boutique. Que ce soit pour des écrans cassés ou fissurés, des batteries, des caméras avant/arrière ou des connectiques défectueuses, les techniciens interviennent rapidement, quelle que soit la marque du mobile⁽²⁾.

Le prix de la prestation dépend de celui des pièces de rechange et donc des terminaux : à partir de 49 euros pour un remplacement de batterie ou d'une caméra, à partir de 74 euros pour un remplacement d'écran.

Une initiative inédite testée à Nantes pour encourager à la réparation plutôt qu'au remplacement

Convaincu que cette innovation rendra un vrai service aux usagers de smartphones, dans l'Ouest, SFR déploie cette **phase pilote à Nantes**.

Un retour d'expérience complet permettra de s'assurer que le service réponde pleinement aux attentes des utilisateurs et d'affiner ses modalités de déploiement dans toute la France.

Ce service de réparation en boutique SFR, rapide et direct, réalisé par des techniciens de l'opérateur est inédit.

SFR renforce sa politique environnementale avec « Le Cap »

Cette initiative s'inscrit pleinement dans la **nouvelle politique environnementale de SFR : Le Cap**, en visant à allonger la durée de vie des équipements des clients. La réparation d'un appareil défectueux est un service et un geste économique qui évite de racheter un équipement neuf. Cela contribue aussi directement à la **préservation des ressources naturelles** et à la réduction de l'empreinte carbone associée à la fabrication de nouveaux équipements.

En effet 80% des impacts environnementaux du numérique provient des **équipements individuels** (smartphones, tablettes, box, téléviseurs) et 80% de ces impacts est généré dans la **phase de fabrication** (source ADEME-ARCEP, mai 2024).

Les smartphones sont les équipements numériques qui ont la **durée de vie la plus courte : 2,5 ans**. Allonger la durée de vie de son smartphone d'1 à 2 ans permettrait de réduire de manière considérable la part des smartphones dans l'empreinte carbone du numérique. Cette part était de 14,3% en 2020 du fait de leur fort taux de renouvellement (devant les téléviseurs à 13,7%, les ordinateurs portables à 12,4% et les ordinateurs fixes à 10%).

Accroître la durée de vie de ses équipements représente un geste prioritaire pour réduire l'empreinte du numérique mais il est encore trop peu perçu par le grand public. 95% des habitants possèdent un téléphone mobile, c'est l'équipement le plus diffusé en France.

« Le Cap » repose sur une stratégie articulée autour de 3 axes : Comprendre, Réduire et Contribuer

Lancé en septembre 2024, « Le Cap » renforce l'engagement écologique de SFR pour réduire son empreinte environnementale autour de trois actions :

Comprendre : SFR analyse en continu son impact sur l'environnement afin de sensibiliser ses clients et de former ses salariés. Depuis 2019, SFR calcule ses émissions de gaz à effet de serre, incluant récemment les émissions indirectes (transport, fabrication des biens et services achetés, etc.).

Réduire : SFR s'engage notamment à réduire de 40% ses émissions directes et indirectes d'ici 2030 par rapport à 2022, et à éliminer, réduire ou compenser toutes ses émissions carbone d'ici 2050. Cela passe par l'allongement de la vie des terminaux, l'augmentation de la part du reconditionné dans les ventes ou l'écoconception des produits fixes et mobiles. La réduction des émissions carbone passe également par une plus grande sobriété et efficacité dans ses infrastructures, produits, services et locaux pour économiser l'énergie. Enfin, SFR vise à amplifier la décarbonation de ses transports, déplacements et logistique.

Contribuer : SFR participe à la compensation des émissions résiduelles et au soutien de la biodiversité par des actions de reforestation. Depuis 2020, son programme #REDsponsible a permis la replantation d'arbres dans les forêts de Montmorency et de Meudon.

(1) Sous réserve du diagnostic technique

(2) voir la liste des marques disponibles en Point de Vente

A propos de Altice France – alticefrance.com

Altice France est un acteur incontournable des télécoms en France.

À travers SFR, 2ème opérateur français, Altice France accompagne quotidiennement près de 27 millions de clients. Doté d'un réseau de fibre optique (FTTH / FTTB) de 39 millions de prises, SFR a été le premier opérateur à lancer la 5G en France et couvre également 99,9 % de la population en 4G. SFR dispose de positions d'envergure sur l'ensemble du marché, que ce soit auprès du grand public, des entreprises, des collectivités ou des opérateurs.

En 2023, Altice France a réalisé un chiffre d'affaires de 11,2 milliards d'euros.

Pour suivre l'actualité du groupe sur Twitter : @AlticeFrance

Contact presse Altice - SFR Ouest : Marielle Bocenno – marielle.bocenno@sfr.com