

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Reims, le 18 décembre 2024

SFR ouvre un atelier de Réparation Express de smartphones dans sa boutique du centre-ville de Reims

Hervé Depierre, Délégué Régional Grand Est SFR 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 Reims 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 situé 15 rue Talleyrand à Reims. 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 l'exécute 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 Reims pour encourager à la réparation plutôt qu'au remplacement

Convaincu que cette innovation rendra un vrai service aux usagers de smartphones dans le Grand Est, SFR déploie cette **phase pilote à Reims**.

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 désormais les émissions indirectes (transport, fabrication des biens et services achetés, etc.).
- **Réduire** : SFR s'engage 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 ses locaux pour économiser l'énergie. Enfin, SFR vise à amplifier la décarbonation de ses transports, déplacements et logistique.

De nombreuses mesures concrètes illustrent cet engagement :

- ✓ une politique de mise en veille automatique sur une partie de ses antennes 4G lorsque celles-ci ne sont pas utilisées
- ✓ Les box SFR sont éco-conçues avec 70% de matière recyclée dans les boîtiers et 90% pour les télécommandes.

- ✓ généralisation de la mise en veille profonde sur ses décodeurs TV de dernière génération lorsqu'ils ne sont pas utilisés, générant une économie d'énergie allant jusqu'à 70% par appareil.
 - ✓ installation d'espaces dédiés au recyclage et reconditionnement dans toutes ses boutiques, avec mise en avant les smartphones éco-responsables et la reprise des mobiles inutilisés. Environ 10% des ventes de smartphones bénéficient d'une remise en échange d'un ancien mobile destiné à être reconditionné.
 - ✓ allongement de la durée de vie des mobiles avec un film protecteur en silicone sur mesure, réduisant de 75% le plastique des emballages.
-
- **Contribuer** : SFR participe à la compensation des émissions résiduelles, au soutien de la biodiversité et s'engage ainsi à restaurer les écosystèmes à travers des actions de reforestation. Depuis 2020, son programme #REDsponsible a notamment 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

SFR est le 2e opérateur télécoms français au service de près de 26 millions de clients grand public, entreprises, collectivités et opérateurs.

Plus ancienne marque du marché télécoms français et fort d'un réseau de 39 millions de prises Fibre, SFR a été le premier opérateur à lancer en France la 3G, la 4G puis la 5G. Il couvre aujourd'hui 99,9% de la population en 4G et plus de 82% en 5G. Elu Service Client de l'Année 2024 pour la 2e année consécutive (ESFDA), SFR est également présent sur l'ensemble du territoire à travers près de 600 boutiques, soit le plus grand réseau de distribution du secteur.

SFR a réalisé plus de 11 milliards d'euros de chiffre d'affaires en 2023. SFR est une filiale d'Altice France.

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

Contact presse : stephanie.claudel@sfr.com