



Mars
2020

LES FRANÇAIS ET LA REPARATION

Perceptions et pratiques – Edition 2019

RAPPORT FINAL

ADEME



Agence de l'Environnement
et de la Maîtrise de l'Energie

En partenariat avec :

FNAC DARTY

CITATION DE CE RAPPORT

ADEME. HARRIS INTERACTIVE, 2020, Les Français et la réparation : Perceptions et pratiques – Edition 2019.
Rapport. 189 pages

Cet ouvrage est disponible en ligne www.ademe.fr/mediatheque

Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite selon le Code de la propriété intellectuelle (art. L 122-4) et constitue une contrefaçon réprimée par le Code pénal. Seules sont autorisées (art. 122-5) les copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé de copiste et non destinées à une utilisation collective, ainsi que les analyses et courtes citations justifiées par le caractère critique, pédagogique ou d'information de l'œuvre à laquelle elles sont incorporées, sous réserve, toutefois, du respect des dispositions des articles L 122-10 à L 122-12 du même Code, relatives à la reproduction par reprographie.

Ce document est diffusé par l'ADEME
20, avenue du Grésillé
BP 90406 | 49004 Angers Cedex 01

Numéro de contrat : 19MAR000111

Étude réalisée pour le compte de l'ADEME par Harris
Interactive: Nadine PORGE et Sylvie COUSSEMENT

Coordination technique - ADEME : Marie HERVIER et Florian
PARISOT Direction/Service : Direction Economie Circulaire et
Déchets / Service Produits et Efficacité Matière



SOMMAIRE

GLOSSAIRE DES ABREVIATIONS.....	4
RÉSUMÉ	5
1. Contexte du projet.....	6
2. Note de synthèse documentaire sur la réparation des produits	7
2.1. La nouvelle place de la réparation	7
2.2. Le secteur de la réparation en France	10
2.3. Des freins qui pénalisent la réparation.....	13
2.4. Les leviers pour favoriser la réparation	15
3. Note de synthèse sur l'étude quantitative réalisée auprès du grand public .	24
Méthodologie	24
Synthèse des principaux enseignements	25
3.1. La réparation est spontanément associée à un scope plus large de produits	25
3.2. La réparation bénéficie d'une bonne image de plus en plus associée à la préservation de l'environnement, mais souffre toujours d'un manque de visibilité.....	25
3.3. Des parcours hésitants.....	26
3.4. La réparation pourrait davantage s'inscrire dans les pratiques	27
3.5. Des pratiques de la réparation très diversifiées selon les catégories de produits.....	28
3.6. Le choix des réparateurs et les pratiques des acteurs	30
3.7. Une pluralité de leviers à actionner et d'initiatives à développer	31
4. Annexes : présentation graphique des résultats	34



GLOSSAIRE DES ABREVIATIONS

- ADEME : Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie
- CA : Chiffre d'affaires
- CMA : Chambre des Métiers et de l'Artisanat
- DEA : Déchets d'éléments d'ameublement
- DEEE : Déchets d'équipements électriques et électroniques
- EEE : Equipements Electriques et Electroniques
- ESS : Economie Sociale et Solidaire
- Fablab : Laboratoire de fabrication
- FREC : Feuille de route du gouvernement pour l'économie circulaire
- GIFAM : Groupement Interprofessionnel des Fabricants d'Appareils d'Equipements Ménagers
- HOP : Halte à l'Obsolescence Programmée
- ICPE : Installations classées pour la protection de l'environnement
- LTECV : Loi de transition énergétique pour la croissance verte
- MTES : Ministère de la Transition écologique et solidaire
- REP : Responsabilité élargie du producteur
- SAV : Services Après-Vente
- SDD : Semaine du Développement Durable
- SERD : Semaine Européenne de la Réduction des Déchets
- TLC : Déchets de textiles linge de maison et chaussures
- VHU : Véhicules hors d'usage

RÉSUMÉ

Les résultats de cette enquête sur la réparation des produits montrent que les Français partagent une image globalement positive de la réparation (81% des Français ont une bonne image du secteur de la réparation). En tant que secteur, la réparation participe à la préservation de l'environnement pour 87% des Français et au dynamisme de l'économie locale pour 78% des Français. Ses acteurs inspirent confiance à une grande majorité des Français (75%).

Cependant, en termes de pratiques, la réparation n'est pas systématique : en effet 36% des Français réparent un produit quand il tombe en panne, alors que 54% le remplacent. De plus, certaines catégories de produits sont moins réparées que d'autres (petit électroménager). En 2019, la réparation a encore besoin, de gagner en visibilité et en image, notamment chez les plus jeunes, où des efforts sont à mettre en œuvre pour les sensibiliser à cette pratique.

Cette étude permet de mettre en exergue trois grands types d'actions :

- Accroître le « réflexe réparation » chez les consommateurs et la visibilité des réparateurs, mais aussi valoriser le métier de réparateur et les activités de réparation. Il s'agit aussi, dans le cas des produits pour lesquels les Français ne pensent pas à la réparation, de rendre cette dernière plus pertinente.
- Contrer l'image prégnante de produits irréparables ou soumis à une obsolescence programmée (en particulier sur certaines catégories).

Dans ce cadre, les indices de réparabilité et de durabilité sont très bien accueillis et paraissent crédibles (83% des Français déclarent que l'indice de réparabilité les influencerait dans leurs achats, et 88% pour l'indice de durabilité). Toute démarche des fabricants et des distributeurs permettant une meilleure transparence tant sur le produit (des informations sur sa fabrication, sa face cachée : présentation d'une vue éclatée du produit inciterait 85% des Français à réparer davantage) que sur les pièces détachées est la bienvenue (transparence sur les pièces détachées du produit (disponibilité, prix et délai de livraison) inciterait 86% des Français à réparer davantage). La réparation devrait aussi pouvoir bénéficier de l'image de plus en plus positive du marché de l'occasion.

- Inciter à la pratique de la réparation en levant les freins persistants :
 - Réduire le coût de la réparation et donner l'information sur les prix (le coût de la réparation est le 1^{er} frein à la réparation pour 68% des Français),
 - Rendre l'accès et le parcours de réparation plus simple (40% des Français craignent que le processus de réparation soit trop complexe ou trop lourd),
 - Rassurer sur la qualité de l'information, mais aussi des prestations, notamment sur les produits émergents ou spécifiques (le manque d'information est un frein pour 25% des Français). La mise en place d'une garantie sur la réparation peut aussi avoir un effet bénéfique (cela inciterait 82% des Français à réparer davantage).

1. Contexte du projet

Au cours de ces 25 dernières années, les enquêtes menées auprès de la population Française montrent indéniablement une prise de conscience écologique des consommateurs : 81% des Français considèrent qu'une grande partie de ce que nous faisons dans la vie moderne nuit à l'environnement¹.

Les connaissances en matière environnementale ont progressé et de nombreux comportements ont évolué : tri des déchets, économies d'énergie (consommation d'eau et d'électricité), réduction du plastique, produits bio, réduction de la consommation de CO², etc.

En matière de réparation, les perceptions et les pratiques de la société évoluent rapidement. Il paraît donc nécessaire de les évaluer régulièrement.

C'est dans ce contexte qu'une enquête d'opinion a été réalisée en 2014 par l'ADEME afin de comprendre le rapport qu'ont les Français avec la réparation². Cette enquête a permis d'évaluer les perceptions, les connaissances et les pratiques du grand public en matière de réparation, et d'en caractériser les freins et les leviers. Plusieurs catégories de produits ont fait l'objet d'une analyse spécifique : les ordinateurs, les téléphones portables, les réfrigérateurs, les paires de chaussures, les bijoux, les vélos, les meubles, etc.

Les principaux résultats de l'enquête montraient qu'en 2014 :

Les Français partageaient un avis globalement positif sur la réparation. La réparation était perçue comme une activité qui faisait vivre l'économie, participait à la préservation de l'environnement, inspirait confiance et générait des emplois pour une grande majorité d'entre eux. Néanmoins, il s'agissait le plus souvent d'une adhésion mesurée à la réparation et ce secteur, comme les acteurs qui le composent, pouvait encore largement gagner en visibilité.

S'agissant des pratiques des Français en matière de réparation, si elles dépendaient bien évidemment des produits considérés, certaines grandes tendances se dégageaient :

- Le recours au service après-vente en cas de casse ou de panne était l'habitude la plus courante pour plus de six Français sur dix, même si, conformément à la logique de proximité associée au secteur, faire appel à un réparateur indépendant n'était pas rare (plus de deux Français sur cinq) ;
- La réparation était plus ancrée dans les habitudes pour certains produits (comme les vélos ou les bijoux et, bien sûr, les véhicules motorisés) que pour d'autres (comme par exemple le petit électroménager) ;
- Le coût de la réparation déterminait grandement le choix de recourir à celle-ci plutôt qu'au remplacement. Pour plus de six Français sur dix, un coût moins élevé des réparations serait un bon « incitateur », ce qui est un autre aspect à prendre en compte pour le développement du secteur ;
- À l'exception des produits dont le prix d'achat est important, la réalisation d'un devis avant de faire faire une réparation n'était pas très courante ;

Dans la très grande majorité des expériences de réparation des deux années antérieures (six à neuf fois sur dix, selon les produits), le réparateur avait effectivement réparé plutôt que remplacé le produit endommagé.

Objectifs de l'étude de 2019

Cette nouvelle étude vise à connaître les perceptions et les pratiques des Français en 2019 en matière de réparation des produits et de caractériser leurs évolutions par rapport aux résultats de la précédente étude (de 2014 à aujourd'hui), et plus précisément :

- les connaissances et perceptions qu'ont les Français de la réparation (acteurs, démarches, impacts environnementaux, sociaux, économiques, etc.)
- leurs pratiques en matière de réparation (types de pratiques, fréquences de recours à ces pratiques, motivations/raisons par classe de fréquence, freins et leviers associés à ces actions et à leurs mises en application)

¹ Enquête sur les pratiques environnementales des ménages (EPEM) 2016

<https://www.statistiques.developpement-durable.gouv.fr/sites/default/files/2018-10/thema-03-modes-vie-pratiques-environnementales-francais-b.pdf>

² ADEME - Perceptions et Pratiques des Français en matière de réparation des produits 2014

<https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/etude-socio-reparation-2014-rapport-final.pdf>

2. Note de synthèse documentaire sur la réparation des produits

2.1. La nouvelle place de la réparation

A. Réparation et économie circulaire

L'émergence de la notion d'économie circulaire fait suite à la prise de conscience des ressources limitées de la planète et du besoin de les économiser.

L'économie circulaire, qui s'oppose à l'économie linéaire (extraire, fabriquer, consommer, jeter), regroupe 3 domaines qui se divisent en 7 piliers comme le montre le schéma ci-dessous, et dont fait partie la réparation³ :

- **L'allongement de la durée d'usage** par le consommateur conduit au recours à la **réparation**, à la vente ou don d'occasion, ou à l'achat d'occasion dans le cadre du réemploi ou de la réutilisation,
- **L'approvisionnement durable** : extraction/exploitation des ressources et achats durables,
- **L'écoconception** vise, dès la conception d'un procédé, d'un bien ou d'un service, à prendre en compte l'ensemble du cycle de vie en minimisant les impacts environnementaux,
- **L'écologie industrielle et territoriale** : mode d'organisation interentreprises par des échanges de flux ou une mutualisation de besoins, qui vise à optimiser les ressources sur un territoire, qu'il s'agisse d'énergies, d'eau, de matières, de déchets mais aussi d'équipements et d'expertises,
- **L'économie de la fonctionnalité** privilégie l'usage à la possession et tend à vendre des services liés aux produits plutôt que les produits eux-mêmes,
- **La consommation responsable** doit conduire l'acheteur, qu'il soit acteur économique (privé ou public) ou citoyen consommateur, à effectuer son choix en prenant en compte les impacts environnementaux à toutes les étapes du cycle de vie du produit (biens ou service),
- Le **recyclage** vise à utiliser les matières premières issues de déchets.

L'économie circulaire 3 domaines, 7 piliers



³ ADEME <https://www.ademe.fr/expertises/economie-circulaire>

Ainsi, le réemploi, la réparation et la réutilisation⁴ contribuent au prolongement de la durée de vie des produits et participent ainsi à la réduction des consommations de ressources et à la réduction des déchets, dans le cadre d'une économie circulaire.

En son sens commun, le terme **réparation** est une opération qui consiste à remettre en état un produit endommagé, détérioré ou en panne. Ce terme est cité dans le Code de l'environnement pour l'étape de préparation à la réutilisation comme opération permettant la réutilisation d'un bien (Article L541.1.1). Dans ce cas, le propriétaire s'est défait de son bien dont il n'a plus l'usage. À distinguer de la réparation courante pour laquelle le propriétaire ne se défait pas de son bien, car il en conserve l'usage.

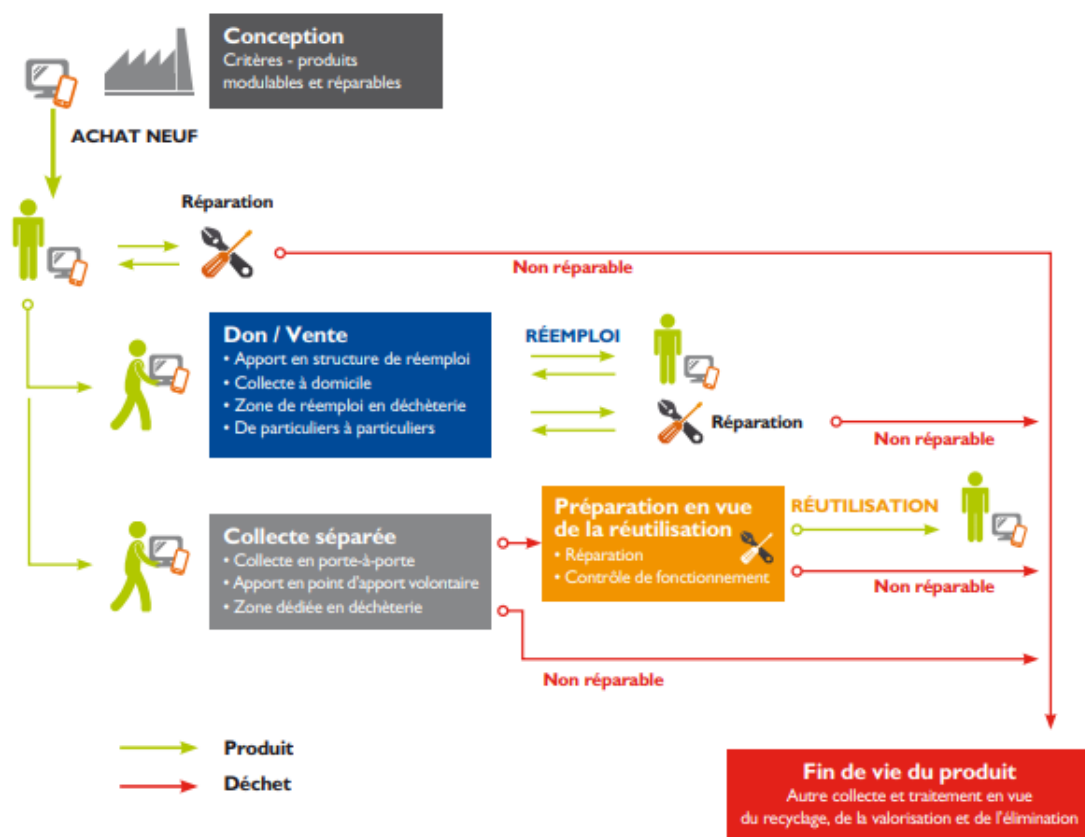
Les consommateurs font partie des acteurs la réparation, au même titre que les fabricants, les distributeurs, les acteurs de l'économie sociale et solidaire et les réparateurs indépendants. Tous jouent un rôle clé dans le développement du secteur de la réparation.

Dans cette étude, le terme réparation englobe la définition réglementaire et la définition courante du terme, c'est-à-dire qu'il s'agit d'une opération qui vise à remettre en état un produit pour la même fonction et qui peut :

- s'accompagner ou non d'un changement de propriétaire,
- se faire sous le statut de déchet (réutilisation) ou non (réemploi, réparation courante, autoréparation).

Schéma illustrant les notions de réemploi, réparation et réutilisation :

Ce schéma souligne le rôle du consommateur de l'acquisition du produit neuf à la gestion de sa fin de vie, ainsi que les différents usages dont il fera l'objet.⁵



⁴ ADEME - Réemploi, réparation et réutilisation Édition 2015

<https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/reemploi-reparation-reutilisation-2015.pdf>

⁵ ADEME - Réemploi, réparation et réutilisation Édition 2015

<https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/reemploi-reparation-reutilisation-2015.pdf>

Ce qu'il faut retenir

- ✓ La réparation est aujourd'hui au cœur de l'économie circulaire dont l'allongement de la durée d'usage est un des 7 piliers, et participe ainsi à la réduction des consommations de ressources et à la réduction des déchets
- ✓ Dans cette étude, le terme réparation est une opération qui vise à remettre en état un produit pour la même fonction

B. L'évolution de la réglementation et la nouvelle place de la réparation en 2019

La réparation s'affirme de plus en plus comme un élément d'une stratégie de politique publique en visant à mieux protéger et informer le consommateur sur la réparabilité et l'allongement de la durée de vie des produits, notamment via les objectifs de la feuille de route du gouvernement pour l'économie circulaire (FREC) et la loi relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire.

Plusieurs dispositions réglementaires ont été instaurées au cours de ces dernières années. C'est le cas de la **Loi relative à la consommation** du 17 mars 2014 (dite « loi Hamon ») qui impose notamment :

- Que les fabricants, sur demande des distributeurs ou réparateurs, fournisse les pièces détachées dans un délai de deux mois et ce, sans agrément préalable,
- Que les fabricants informent les distributeurs et les consommateurs de la durée de disponibilité des pièces détachées (le décret 2014-1482 du 9 septembre 2014 a rendu cette information obligatoire pour tous biens mis pour la première fois sur le marché à compter du 1er mars 2015).
- Une durée de garantie légale sur les défauts de conformité de deux ans sur tous les produits (qui était auparavant de 6 mois)⁶.

La Loi de 2015 relative à la **transition énergétique pour la croissance verte** (LTECV) a inscrit quant à elle la réparation comme une priorité.

- Des dispositions législatives ont été prises pour lutter contre l'obsolescence programmée, qui devient un délit pénalisé.
- Cette loi a également permis de développer le marché de la pièce détachée issue du réemploi et de l'économie circulaire dans le secteur de l'automobile, puisque désormais, les professionnels de l'automobile doivent informer les consommateurs de l'existence de pièce de rechange issues de l'économie circulaire lors de la réparation ou de l'entretien de leur véhicule.

La **Feuille de route du gouvernement pour l'économie circulaire** (FREC)⁷ présentée en avril 2018 comporte un ensemble de mesures cohérentes, équilibrées et structurantes qui permettra à tous les acteurs « d'entrer dans la boucle ». Elle permet en outre à la France d'atteindre certaines cibles des objectifs du développement durable de l'Agenda 2030 des Nations Unies, en particulier l'objectif « d'établir des modes de consommation et de production durables ».

Elle vise à donner aux Français les moyens d'agir à travers une consommation plus durable et de réaliser des progrès en matière de tri des déchets.

Plusieurs mesures sont destinées à favoriser la réparation et l'allongement de la durée de vie des produits, comme par exemple :

- Renforcer l'offre des acteurs du réemploi, de la réparation et de l'économie de la fonctionnalité (mesure n°8),
- Renforcer les obligations des fabricants et des distributeurs en matière d'information sur la disponibilité des pièces détachées pour les équipements électriques, électroniques et les éléments d'ameublement (mesure n°9),

⁶ <https://www.economie.gouv.fr/particuliers/meilleure-information-sur-duree-disponibilite-des-pieces>

⁷ <https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/Feuille-de-route-Economie-circulaire-50-mesures-pour-economie-100-circulaire.pdf>



- Afficher de manière obligatoire pour les équipements électriques, électroniques une information simple sur leur réparabilité (mesure n°10),
- Renforcer la mise en œuvre effective de la garantie légale de conformité et porter au niveau européen une extension de sa durée (mesure n°11),
- Généraliser la mise en place de critères d'éco-modulation à toutes les filières REP (responsabilité élargie du producteur) et faire de l'éco-modulation un outil réellement incitatif et éventuellement la mesure (mesure n°12),
- Création de 3 nouvelles filières REP (responsabilité élargie du producteur) : jouets, articles de sports et de loisirs, articles de bricolage et de jardin avec comme objectifs de développer les activités de réemploi et de réparation en lien avec les structures de l'Economie Sociale et Solidaire (ESS) (mesure n°29).

La **Loi du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire**⁸ transpose dans le droit français les mesures de la feuille de route de l'économie circulaire et les derniers textes européens. Cette loi entend accélérer le changement des modèles de production et de consommation afin de réduire les déchets et préserver les ressources naturelles, la biodiversité et le climat. Voici ses principales composantes :

- **Affichage d'un indice de réparabilité** d'ici 2021 sur les équipements électriques et électroniques. Cet indice de réparabilité visera à informer le consommateur sur la réparabilité du produit qu'il achète,
- Affichage de la non-disponibilité et de la durée de disponibilité des pièces détachées (équipements électriques et électroniques et éléments d'ameublement),
- Développement du marché de la pièce détachée issue du réemploi et de l'économie circulaire pour les équipements électriques et électroniques (comme pour l'automobile),
- Permettre au consommateur de mieux faire valoir ses droits en l'informant d'avantage sur l'existence de la garantie légale de conformité,
- Création d'un dispositif de soutien financier pour prendre en charge une partie des coûts de la réparation,
- Enseignement aux techniques de réparation dans les établissements d'enseignement technologique,
- Extension de la garantie légale de conformité dans le cas d'une réparation effectuée sur un produit couvert par ladite garantie,
- Affichage d'un indice de durabilité d'ici 2024 pour informer le consommateur sur la fiabilité et la robustesse des produits EEE,
- Interdiction des pratiques ou accords visant à entraver la réparation du produit par les professionnels (limitation d'accès aux pièces détachées, aux logiciels, aux équipements, aux modes d'emploi, aux informations techniques etc.).
- ...

2.2. Le secteur de la réparation en France

Au global, **le secteur de la réparation en France représente en 2018 environ 125 000 entreprises, plus de 226 000 emplois** (dont environ 152 000 emplois salariés), et un chiffre d'affaires total de 26 milliards d'euros (hors part des distributeurs impliqués dans une activité de réparation)⁹.

Entre 2012 et 2016, le chiffre d'affaires du marché de la réparation a connu, en France, une forte augmentation de 15%. Mais ceci cache une grande diversité de situations selon les secteurs.

Deux secteurs réalisent 95% du chiffre d'affaires de la réparation et représentent près de 90% de l'emploi : la réparation automobile et la réparation des équipements électriques et électroniques.

Les autres secteurs (habillement, mobilier et décoration, équipement sport et loisirs, outils de jardinage et bricolage, bijouterie-horlogerie) n'ont qu'un poids mineur, et correspondent à un marché très hétérogène et atomisé. Ces

⁸ <https://www.legifrance.gouv.fr/affichLoiPreparation.do?idDocument=JORFDOLE000038746653&type=general&typeLoi=proj&legislature=15>

⁹ ADEME - Panorama de l'offre de réparation en France 2018

<https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/rapport-panorama-offre-reparation-france-2018.pdf>

secteurs présentent un grand éclatement des types de structures, des diversités d'évolutions des activités et des emplois et des pratiques de réparation multiples et variées.

La **réparation automobile** est le secteur qui a le poids prépondérant sur le marché de la réparation. Il représente environ 60% des entreprises, 80% des emplois salariés et plus de 75% du chiffre d'affaires global de l'offre de réparation en France. De plus, c'est un secteur en forte progression¹⁰. Le marché de la pièce d'occasion encouragé par la réglementation devrait dynamiser l'économie circulaire.

La **réparation des équipements électriques et électroniques**, deuxième secteur le plus important, vient loin derrière avec 20% des entreprises, 15% des emplois et plus de 20% du chiffre d'affaires global de l'offre de réparation.

Parmi les équipements électriques et électroniques, seul le secteur de la réparation des smartphones a connu et continue de connaître un essor important (+60% d'entreprises et +31% CA entre 2012 et 2017).

Dans une moindre mesure, les secteurs de produits bruns (+33% d'entreprises et +23% CA) et d'électroménager (+25% d'entreprises et +8% CA) progressent également.

Le secteur de la réparation d'ordinateurs (-20% d'entreprises et +1% CA) est quant à lui en déclin.

Pour les téléphones mobiles et smartphones, l'activité de réparation est dynamisée par le marché de l'occasion et du reconditionnement. Si le marché du smartphone neuf a baissé en France de 6,5% en 2018, celui du reconditionné a pris le relais en affichant un taux de croissance de 7%¹¹. En 2017, 1 309 entreprises de réparation de smartphones ont été recensées par l'ADEME¹².

La **réparation de vélos** : A l'échelle nationale, l'ADEME estime qu'en 2015, le réseau des ateliers vélo représentait 71 000 adhérents. En 2011, le nombre d'adhérents était estimé à 25 000 : le réseau a pratiquement triplé en 4 ans.

L'étude « Perception des réparateurs sur leur activité et les possibles évolutions de cette activité » réalisée par l'ADEME en 2016, montre que si **certains secteurs sont en progression, d'autres en revanche rencontrent de grandes difficultés** liées au recul de leur activité¹³ en raison de la disparition d'un grand nombre de réparateurs indépendants et un problème général de rentabilité de leur activité : il s'agit des secteurs de l'électroménager (petit et gros), des téléviseurs et de la cordonnerie.

En ce qui concerne le secteur des ordinateurs et des smartphones, secteurs plus récents, ils souffrent davantage d'un manque de structuration, d'organisation et de contrôle (notamment en matière d'origine et de qualité des pièces détachées), dans un contexte de montée rapide et insuffisamment contrôlée de la concurrence.

Au-delà, les réparateurs se déclarent confrontés à :

- L'écart défavorable entre le prix du produit neuf et le prix de la réparation, lié à la baisse des prix des produits neufs, notamment avec l'accroissement de la vente en ligne et le prix élevé des pièces détachées ; la compétitivité de la réparation apparaît alors particulièrement difficile pour les produits d'entrée de gamme,
- Les exigences accrues du consommateur en matière de délais et les délais importants de réparation demandés par les constructeurs dans le cadre des réparations sous garantie, constructeurs qui semblent privilégier, aux yeux des réparateurs, la vente plutôt que la réparation.

Enfin, les métiers de la réparation souffrent d'un déficit d'image, une dévalorisation du métier de réparateur qui rend parfois le recrutement des jeunes difficile. A cela s'ajoute le manque d'accès à la formation pour certains secteurs, lié à des problèmes d'organisation et de financement, mais aussi à l'absence de certaines formations spécialisées en France.

Dans l'étude, des tendances positives ressortent aussi des entretiens effectués avec les experts, parmi lesquelles les efforts de formation et de communication, le développement de l'autoréparation ou l'émergence des pratiques

¹⁰ ADEME - Panorama de l'offre de réparation en France 2018

<https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/rapport-panorama-offre-reparation-france-2018.pdf>

¹¹ Données GfK Point of Sales à fin Décembre 2018

¹² ADEME - Panorama de l'offre de réparation en France 2018

<https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/rapport-panorama-offre-reparation-france-2018.pdf>

¹³ ADEME - Perception des réparateurs sur leur activité et les possibles évolutions de cette activité 2016

<https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/perception-reparateurs-activite-201607-rapport.pdf>



de réemploi/réutilisation. Les objectifs de la Feuille de route de l'économie circulaire et la Loi relative à la lutte contre le gaspillage vont également concourir à créer un contexte favorable au développement de l'offre.

- **Les acteurs de la réparation** en France diffèrent selon les domaines (automobiles, produits blancs, bruns ou gris, cycles, vêtements, etc.) : Services Après-Vente (SAV) propres aux fabricants, Services Après-Vente de distributeurs, Grands groupes spécialisés dans la gestion du SAV, Grosses entreprises de réparation, Réparateurs indépendants, Sites internet de réparation.

- **Les fabricants** conçoivent les produits (les modalités de réparation sont dépendantes des choix et des contraintes de conception). Ils peuvent récupérer ou se faire retourner des produits qu'ils répareront eux-mêmes, ou sur lesquels ils peuvent prélever des pièces destinées à la réparation ou au reconditionnement d'autres produits.

- **Les distributeurs** prennent en charge les activités de réparation sous leur propre garantie et/ou sous la garantie du constructeur.

- **Les acteurs de l'Economie sociale et solidaire (ESS)** peuvent récupérer des équipements provenant de particuliers ou d'entreprises, vendre des produits d'occasion, et ont aussi parfois accès aux points de collecte pour effectuer une récupération sélective de produits réparables.

- **Les particuliers**, auprès de qui cette étude a été réalisée, sont, en tant que consommateurs et utilisateurs de biens réparables, des acteurs clés de la réparation, d'autant qu'il s'agit là d'une pratique qui peut relever du loisir pour un certain nombre de personnes.

Les acteurs de l'ESS ont un rôle croissant dans la réparation en vue du réemploi ; ce sont globalement de petites structures. 80% des structures employeuses bénéficient de contrats aidés. 14% des structures n'ont pas d'atelier fixe et organisent seulement des ateliers mobiles¹⁴.

Quelques exemples d'acteurs de l'ESS en lien avec la réparation :

- Le réseau Envie regroupe 30 ateliers de rénovation qui extraient les pièces détachées et réparent les appareils issus des dons des distributeurs. Ils sont ensuite revendus dans l'un des 45 points de vente Electroménager Rénové Garanti.
- La coopérative les Ateliers du bocage, membre du mouvement Emmaüs, répare et trie les appareils pour leur donner une seconde vie
- Les ateliers de l'Heureux Cyclage - ateliers participatifs et solidaires de réparation de vélos – qui sont passés de 10 en 2006 à plus de 200 en 2017.

Ce qu'il faut retenir

- La réparation automobile et la réparation des équipements électriques et électroniques représentent la très grande majorité du secteur de la réparation.
- Certains secteurs rencontrent de grandes difficultés liées à la disparition d'un grand nombre de réparateurs indépendants et un problème général de rentabilité de leur activité : l'électroménager (petit et gros), les téléviseurs et la cordonnerie.
- Le secteur des ordinateurs et des smartphones, secteurs plus récents, souffrent davantage d'un manque de structuration, d'organisation et de contrôle.
- Au-delà, les réparateurs se déclarent confrontés à : l'écart défavorable entre le prix du produit neuf et le prix de la réparation lié à la baisse des prix des produits neufs ; les exigences accrues du consommateur en matière de délais ; et une mauvaise image ressentie.
- Les acteurs de la réparation sont les réparateurs, les SAV, les acteurs de l'ESS (Economie Sociale et Solidaire) et les consommateurs eux même (autoréparation).

¹⁴ ADEME - Panorama de la réparation 2018 <https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/rapport-panorama-offre-reparation-france-2018.pdf>

ADEME - Enquête sur les ateliers d'autoréparation de vélos 2017

https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/cahier_ateliers_autoreparation-services_velos_ademe-2017.pdf

2.3. Des freins qui pénalisent la réparation

L'étude réalisée par l'ADEME¹⁵ en 2014 montre que les consommateurs n'ont pas toujours le **réflexe de la réparation** et préféreront acheter un produit neuf plutôt que de considérer la réparation comme une réelle alternative. Ils font peu confiance à la réparation et ne sont pas prêts à payer assez pour la réparation. Avec l'option d'avoir un produit neuf quasiment instantanément (livraison en 1 ou 2 jours pour un achat sur Internet), les consommateurs sont aussi devenus moins patients et ne veulent en général pas attendre une ou deux semaines pour disposer d'un appareil à nouveau fonctionnel en particulier pour les appareils à usage quasi-quotidien.

A. La concurrence économique du neuf

Le coût de la réparation apparaît comme étant un frein important pour le consommateur. Ce frein n'est pas tant le coût dans l'absolu, mais renvoie au choix que le consommateur doit faire entre le choix d'un produit neuf, d'autant que le prix des appareils n'a cessé de baisser depuis 15 ans, et la conservation d'un produit réparé avec toutes les ambivalences que cela comporte :

- La dimension strictement rationnelle d'un comparatif coût de la réparation au regard du prix du produit neuf, ou du temps que cela mettrait pour réparer un produit par rapport au temps pour obtenir un produit neuf.
- La dimension émotionnelle du produit, c'est à dire l'attachement que l'on peut avoir vis-à-vis du produit et de son histoire.
- Le statut social que le produit apporte à son détenteur, l'impact de l'originalité, de l'innovation, de la dernière tendance du produit. Et au-delà, l'image de la réparation et du produit d'occasion par rapport au produit neuf.

B. Manque de visibilité des réparateurs et d'information sur la réparation

Dans l'étude de 2017 sur les perceptions et pratiques en matière d'autoréparation, Spareka et l'ADEME montrent que 2/3 des Français estiment qu'il n'est pas facile de réparer soi-même ses appareils électroménagers et la moitié considère que réparer est une activité compliquée et difficile d'accès, voire même source de stress¹⁶. L'étude montre également que le manque d'informations est le premier frein à la réparation, ou bien le fait de ne pas savoir comment diagnostiquer l'origine de la panne. La difficulté d'accès aux pièces détachées constitue aussi un frein important.

Les études menées sur la réparation montrent que **le parcours de la réparation apparaît parfois complexe et lent** (recherche d'un acteur en capacité de réparer, obtention de réponses sur les modalités de réparation, retour du produit réparé).

Les Français sont en attente de davantage de communication autour de la réparation. Dans l'étude sur les Perceptions et pratiques des Français en matière de réparation des produits menée par l'ADEME en 2014¹⁷, les Français déclarent vouloir plus d'informations, essentiellement pratiques, qu'elles soient relatives au coût, aux pièces détachées et à la manière de procéder ou au professionnel à contacter.

Pour trouver leurs renseignements, les Français plébiscitent principalement Internet, que ce soit le site du fabricant, des sites généralistes, ceux des enseignes où le produit a été acheté ou des forums. Mais ils accordent également

¹⁵ ADEME - Perceptions et pratiques des Français en matière de réparation 2014

<https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/etude-socio-reparation-2014-rapport-final.pdf>

¹⁶ ADEME, Spareka - Etude Perceptions et pratiques des français en matière d'autoréparation 2017

<https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/perceptions-pratiques-autoreparation-enquete-2017-rapport.pdf>

¹⁷ ADEME - Perceptions et pratiques des Français en matière de réparation des produits 2014

<https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/etude-socio-reparation-2014-rapport-final.pdf>



une grande confiance, à mesure égale, au bouche à oreille auprès de connaissances, assez logiquement si l'on rappelle ici qu'ils préfèrent s'adresser à des acteurs de proximité pour faire réparer leurs produits.

Le consommateur recherche souvent un réparateur à proximité de son domicile, or il existe en général de nombreux réparateurs indépendants, d'artisans et de commerçants spécialisés à proximité du domicile ou du lieu de travail des consommateurs sans qu'ils le sachent.

Pour répondre à ce besoin, **les Amis de la Terre** ont lancé dès fin 2012 sur le site Produits pour la vie¹⁸, un répertoire d'adresses parisiennes pour emprunter, réparer, donner, prêter ou vendre et acheter d'occasion. Ce répertoire recense ainsi des réparateurs à Paris pour aider ceux qui le souhaitent à identifier les bonnes adresses près de chez eux, mais aussi à partager leurs « bons plans » en ligne, sur tout le territoire.

L'ADEME en partenariat avec les **Chambres des Métiers et de l'Artisanat** (CMA) ont développé l'annuaire national de la réparation en septembre 2019 : www.annuaire-reparation.fr. Aujourd'hui plus de 70 000 artisans réparateurs de toute la France sont référencés.

Cet annuaire recense notamment les artisans de la réparation qui adhèrent à la **marque Répar'acteurs**. Cette marque, initiée par les Chambres de Métiers et de l'Artisanat (CMA) en 2012, permet d'identifier les réparateurs souhaitant notamment s'engager en faveur de l'allongement de la durée de vie des produits, poussant en priorité à la réparation au lieu de proposer le renouvellement du produit obsolète. Les Répar'acteurs bénéficie d'outils de communication de la marque (logo, vitrophane, affiche, etc.) afin de gagner en visibilité. Egalement, ils s'engagent à participer aux actions et événements de promotion de la réparation organisés par les CMA ou par les collectivités territoriales.

C. Débats relatifs à l'obsolescence programmée et à l'obsolescence culturelle

L'obsolescence programmée, très présente dans les médias, consiste à réduire délibérément la durée de vie et la durée d'utilisation d'un bien. Ce phénomène a pour objectif de favoriser le remplacement des produits, notamment pour les appareils électriques et électroniques.

En 2014, 92% des Français étaient persuadés que les produits électroménagers étaient conçus pour ne pas durer¹⁹. Et en 2017, l'obsolescence programmée est le deuxième frein à l'autoréparation au même niveau que le fait que l'appareil ne soit plus sous garantie²⁰.

En France, présente dans la Loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte ²¹ de 2015, l'obsolescence programmée est considérée comme un délit passible de sanctions.

Depuis, deux plaintes ont été déposées par HOP (Halte à l'Obsolescence Programmée)²² et sont en cours d'investigation concernant l'obsolescence des smartphones (Apple) et des imprimantes (Epson).

De nombreux acteurs dénoncent l'obsolescence programmée et ont mis en place des actions pour lutter contre celle-ci, on peut citer notamment :

- La secrétaire d'État auprès du ministre de la Transition écologique et solidaire Brune Poirson qui a soutenu le projet de loi anti-gaspillage avec la mise en place de l'affichage d'un indice de réparabilité des produits.

- HOP (Halte à l'Obsolescence Programmée)²³ qui a rédigé un livre blanc avec 50 mesures pour une consommation et une production durable.

- UFC Que Choisir qui a lancé le 28 novembre 2019 l'observatoire des pannes²⁴ qui permet aux consommateurs de signaler les pannes rencontrées trop rapidement avec leur appareil.

Les débats sur l'obsolescence programmée sont variés :

Si Apple a bien reconnu ralentir certains anciens modèles d'iPhone, ce procédé visait un autre but selon les explications de l'entreprise, rappelées par Alexandre Delaigue, professeur d'économie à l'université de Lille : pour Alexandre Delaigue, « *l'exemple des batteries d'iPhone n'est pas très favorable à l'argumentaire d'une obsolescence programmée. Certes, Apple a manqué de transparence et de communication, mais ce ralentissement*

¹⁸ <http://www.produitspouirlavie.org/>

¹⁹ Médiaprim - 60 millions de consommateurs, sondage rédigé du 28 février au 4 mars 2014, 1020 personnes interrogées

²⁰ ADEME, Spareka - Perceptions et pratiques des français en matière d'autoréparation 2017

<https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/perceptions-pratiques-autoreparation-enquete-2017-rapport.pdf>

²¹ <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexteArticle.do?idArticle=JORFARTI000031044819&cidTexte=LEGITEXT000031047847&categorieLien=id>

²² <https://www.halteobsolescence.org/plaintes-hop/>

²³ HOP – Livre Blanc 2019 <https://www.halteobsolescence.org/wp-content/uploads/2019/03/Livre-Blanc.pdf>

²⁴ <https://www.quechoisir.org/observatoire-des-pannes-n71927/>

visait à prolonger la durée de vie des smartphones [en préservant la batterie], afin d'éviter qu'ils ne fonctionnent plus. Sans compter qu'une politique de remplacement à coût réduit des batteries a été mise en place. Au bout du compte, c'est donc même l'inverse de l'obsolescence programmée. »²⁵

« D'autre part, l'idée que les constructeurs vendraient volontairement des produits difficilement réparables a beau être séduisante de prime abord, elle est absurde : si vous achetez un lave-vaisselle et qu'il tombe en panne au bout de deux ans, vous n'allez pas racheter un produit de la même marque », poursuit-il, « La réalité est plus simple : les entreprises construisent de nombreux produits de qualité variable, qui répondent aux différents besoins des consommateurs. Si vous voulez un lave-vaisselle indestructible, il faut vous tourner vers une marque allemande comme Miele et déboursier plus de 1.000 euros. Mais dans le même magasin, vous trouverez aussi des lave-vaisselles à 200 euros, qui n'ont pas la même durabilité et ne répondent pas aux mêmes contraintes de fabrication. »

Les gammes de produits qui se renouvellent de plus en plus vite et le marketing incitent les consommateurs à vouloir posséder un modèle plus récent, plus tendance, plus design ou plus technologique, même si celui-ci fonctionne encore²⁶, c'est ce que l'on appelle **l'obsolescence culturelle**. Les produits les plus emblématiques sont les smartphones : 88 % des Français renouvellent leur smartphone avant même qu'il ne tombe en panne²⁷. En moyenne, on changerait de portable tous les deux ans environ, tandis que leur durée de vie moyenne serait de quatre ans.

Ce qu'il faut retenir

Les freins qui font que les consommateurs ne font pas réparer leur produit :

- ✓ Le coût de la réparation, d'autant que le prix des appareils ne cesse de baisser et que les consommateurs peuvent se procurer un produit neuf très rapidement
- ✓ Le manque d'informations sur la réparation et le manque de visibilité des réparateurs parmi la multitude de réparateurs indépendants ou non
- ✓ Les débats sur l'obsolescence programmée dont la médiatisation a eu un impact sur la perception des consommateurs
- ✓ Mais aussi l'obsolescence culturelle qui consiste à vouloir posséder le modèle le plus récent, le plus innovant, même si l'actuel fonctionne encore

2.4. Les leviers pour favoriser la réparation

A. Les motivations pour les consommateurs

Les Français voient plusieurs avantages à réparer leurs produits :

- **Une démarche écologique** : On observe chez les consommateurs une prise de conscience écologique ces dernières années : production des déchets, gaspillage, bio, baisse de la consommation du plastique, économies d'énergie...

En 2019, 53% des Français souhaitent consommer mieux et autrement pour une consommation plus responsable²⁸. En 2019, au regard de la réparation, 91% des Français sont d'accord avec l'affirmation selon laquelle « la réparation permet de réduire la quantité de déchets produits »²⁹.

²⁵ <https://www.20minutes.fr/societe/2618735-20191002-obsolescence-programmee-existe-vraiment>

²⁶ ADEME – Guide « L'économie circulaire en 10 questions » 2019

<https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/guide-pratique-economie-circulaire-10-questions.pdf>

²⁷ ADEME – Guide « Les impacts du smartphone » 2019

<https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/guide-pratique-impacts-smartphone.pdf>

²⁸ Greenflex - Baromètre de la consommation responsable 2019 https://presse.ademe.fr/wp-content/uploads/2019/09/Etude2019_CPVF_FR.pdf

²⁹ ADEME - Perceptions et Pratiques des Français en matière de réparation des produits 2019



- **Un avantage économique** : 48% des Français pensent que le fait de réparer un objet plutôt que de s'en séparer est un moyen de faire des économies, principalement parce que c'est une manière de faire durer plus longtemps un objet en lui donnant une seconde vie.
- **Favoriser l'économie locale** : à la question de savoir quels sont les acteurs qui incarnent le mieux la réparation et qui inspirent le plus confiance pour y recourir, les interviewés tranchent très nettement en faveur des acteurs de proximité, tels que le commerçant indépendant / le réparateur indépendant et le particulier lui-même.

Quels leviers actionner pour favoriser la réparation ?

1. Continuer à promouvoir la réparation au travers d'événements nationaux

Le Ministère de la Transition Ecologique et solidaire et l'ADEME ont lancé en novembre 2019 une campagne de communication nationale, « Nos objets ont plein d'avenirs » destinée à favoriser l'allongement de la durée d'usage des objets de consommation courante.

C'est dans ce cadre que le site internet <https://longuevieauxobjets.gouv.fr/> a été créé pour que les consommateurs trouvent des informations pour allonger la durée de vie de leurs objets de consommation courante.

Ce site internet propose des conseils pratiques, des tutoriels, des actualités, des outils pour partager ses objets entre voisins ou encore diagnostiquer les pannes.

Ainsi plusieurs réflexes sont suggérés pour faire durer son smartphone, ses chaises, sa télévision, son robot multifonctions, son réfrigérateur, son micro-ondes, son canapé...

- Lire les notices (conditions d'utilisation et d'usage) et ne plus les jeter
- Avoir le réflexe "réparation"
- Penser à donner, échanger ou revendre plutôt que jeter

Un annuaire a également été mis à disposition sur le site internet pour que le citoyen puisse rapidement identifier les professionnels (associations, entreprises, commerçants indépendants, artisans, collectivités, enseignes de grande distribution, plateformes numériques) les plus à même de répondre à son besoin, qu'il s'agisse de trouver une alternative à l'achat neuf ou une solution pour éviter de jeter ce qui pourrait encore être utile.

Il s'agit de continuer à **soutenir les initiatives locales**. De nombreuses actions se développent ou se sont créées depuis 2014.

C'est le cas, notamment, de la Semaine Européenne de la Réduction des Déchets (SERD). Celle de 2018 a eu un franc succès avec plus de 6 000 animations de sensibilisation à la réduction des déchets dans toute la France.

En 2019, des actions spécifiquement liées à la réparation ont été mises en place dans de nombreuses municipalités : des ateliers de réparation "Repair Café", des ateliers de réparation de vélos, des ateliers de réparation de matériel informatique ou de petits appareils électriques ou encore un atelier de réparation de vêtements techniques.

Rennes Métropole avec le soutien de l'ADEME, la région Bretagne, la Villes de Rennes et la Maif est particulièrement active lors de cette journée en créant l'événement 'la Bretagne Répare', une journée de conférences et d'atelier dans une région qui compte plus de 40 Repair Cafés. De même, Dijon où la 6^{ème} édition du marché de la réparation organisée par la Recyclade, Dijon Métropole et la Chambre de Métiers et de l'Artisanat (CMA) délégation Côte d'Or : ce marché a accueilli des artisans réparateurs locaux et pour la première fois, des ateliers de réparation proposés aux visiteurs, et animés par des bénévoles de l'association. Ces ateliers ont été pris d'assaut par les visiteurs.

La 3^{ème} édition du Green Friday© initiée par ENVIE en 2017 et déjà connue en 2019 par 29% des Français, 1 Français sur 10 dit y avoir déjà participé et 38% en ont l'intention en 2019.

Les entreprises participant à l'opération ne proposeront pas de réductions à leurs clients le jour du Black Friday et s'engagent à reverser 10% de leur chiffre d'affaires de la journée au profit d'associations engagées pour une consommation responsable telle que HOP, Zéro Waste, etc. Cette année, 400 structures ont rejoint le mouvement. En complément, les associations organisent des ateliers de sensibilisation, réparation et autres événements.

La Journée Internationale de la Réparation, mise en place en 2017 par l'Open Repair Alliance pour encourager les efforts pour la réparation des appareils électroménagers. La Fondation Repair Café®³⁰ a mis en place des

³⁰ <https://repaircafe.org/fr/>

centaines de réparations communautaires qui ont eu lieu dans plus de 1700 Repair Cafés en France en octobre 2019. Ces actions se sont tenues lors de la Semaine du Développement Durable (SDD), organisée par le Ministère de la Transition écologique et solidaire (MTES). Des entreprises ont également participé, comme le groupe Fnac Darty qui a ouvert les portes de ses ateliers de réparation.

L'ADEME a également été associée à l'événement Maker Faire qui regroupe ateliers, présentations et conférences autour des thèmes de la créativité, la fabrication et le mouvement Do it Yourself (Faites le vous-même). En 2019, pour sa 6ème édition à la Cité des Sciences et de l'Industrie de La Villette, l'évènement a rassemblé 800 Makers et partenaires ainsi que 23 000 visiteurs. Cet événement a notamment mis en exergue « l'apprentissage par le faire ».

2. Rassurer encore davantage le consommateur

Le consommateur a besoin d'être rassuré à plusieurs niveaux : d'une part sur le bienfondé de la réparation elle-même, donc de la réparabilité du produit, mais aussi dans le choix de professionnels en lesquels il ait confiance. Si certains secteurs de la réparation, comme l'automobile sont bien structurés, il n'en va pas de même pour d'autres. Or, sans structuration, la visibilité de la réparation pour le grand public, comme la confiance dans les réparateurs, restent plus faibles. L'incitation à se structurer et à se professionnaliser devrait donc être une voie à privilégier pour les professionnels qui ne le sont pas encore. Ceci est d'autant plus vrai aujourd'hui que de nouveaux acteurs se développent notamment grâce à Internet.

La mise en place d'une garantie sur la réparation effectuée peut favoriser la réparation d'un produit. Les consommateurs mentionnent la présence de cette garantie comme « le premier facteur de motivation » pour faire réparer son équipement.

Des entreprises ont développé un modèle économique qui repose sur la durabilité des produits en proposant des durées de garantie constructeurs plus longues que la garantie légale de conformité (qui est de deux ans) ou en proposant un service après-vente très performant. C'est le cas du fabricant d'électroménager Miele qui garantit ses produits 10 ans, de même que Seb s'engage sur une garantie de réparabilité de 10 ans. De plus en plus de fabricants s'engagent sur cette voie, par exemple, EK'OH est un concept de machine à café expresso économe et réparable, garantie 5 ans. Cette machine du torréfacteur français Malongo propose un service après-vente gratuit à domicile. Ikea propose le Sladda, son vélo en kit, indiqué comme résistant et dont le cadre est garanti vingt-cinq ans.

Si la marque Patagonia est à l'initiative depuis plusieurs années de l'incitation à la réparation grâce à son programme "worn wear", un camion qui tourne partout en Europe pour réparer les vêtements Patagonia abîmés ou usés, d'autres marques de vêtements s'engagent sur la voie du durable. Par exemple, Vaude, leader européen sur le marché des sports de montagne dispose de son propre système d'évaluation, portant le nom de Green Shape qui garantit que les produits de la marque sont écologiques et équitables, depuis leur naissance jusqu'à leur seconde vie. Tout est fait pour que le produit soit réparable ou réutilisable. C'est également le cas de Dr Martens qui propose 'des chaussures pour la vie'. H&M a également lancé le concept «Take Care» pour encourager ses clients à prendre soin de leurs vêtements, avec une gamme de produits (lessives et détachants à base de composants naturels, patches, etc.), un corner réparation dans son magasin flagship parisien, une marque qui délivre aussi de nombreux conseils sur une page dédiée de son site internet.

Mais l'extension de la durée de garantie légale de conformité – actuellement de 2 ans en France - est une des mesures jugée la moins utile par les réparateurs pour dynamiser le secteur de la réparation³¹. Notamment, parce que l'activité des réparateurs indépendants repose exclusivement sur les réparations hors garantie. Les réparateurs estiment ainsi qu'au lieu d'allonger la durée de cette garantie, il serait beaucoup plus pertinent d'imposer aux fabricants une durée légale de disponibilité des pièces détachées pendant au minimum 5 ans, voire idéalement 10 ans. C'est ce qui a été mis en place dans la loi du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire qui oblige une disponibilité de 5 ans pour les pièces détachées d'équipements électroménagers, de petits équipements informatiques et de télécommunications.

L'information du consommateur sur l'existence de ces garanties et leurs différences (commerciales et légales de conformité) est à renforcer. La garantie légale de conformité est régulièrement confondue avec les garanties

³¹ ADEME - Perception des réparateurs sur leur activité et les possibles évolutions de cette activité 2016 <https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/perception-reparateurs-activite-201607-rapport.pdf>



commerciales payantes proposées par le distributeur ou le fabricant. La garantie légale de conformité est très mal connue par les consommateurs et les distributeurs n'informent les consommateurs que sur la garantie commerciale qui parfois peut être inférieure à la garantie légale de conformité de 2 ans³².

Garantir la réparation effectuée sur un produit permettrait en revanche de rassurer les consommateurs et de les inciter à faire réparer. D'après l'étude ADEME sur les perceptions et pratiques des Français en matière de réparation³³, en 2019, 35% des Français indiquent que la mise en place d'une garantie de 3 mois sur la réparation effectuée pourrait les inciter à d'avantage faire réparer leurs produits tombés en panne ou cassés. De nombreux réparateurs offrent d'ailleurs déjà une garantie de 3 mois sur la réparation effectuée sur le produit.

3. Eduquer le consommateur et l'inciter à entretenir et réparer soi-même

Le baromètre du SAV Darty³⁴ montre que 62% des interventions du SAV est réalisée sans nécessité de pièces de rechange. En fait, dans de nombreux cas, la panne d'un équipement électrique, électronique ou électroménager est liée à un manque d'entretien ou une mauvaise utilisation du produit. Il est donc indispensable d'informer et d'éduquer le consommateur et de mettre à sa disposition les documentations qui favoriseront l'entretien, mais aussi l'autoréparation du produit.

De nombreuses actions ont été mises en place afin d'accompagner le consommateur dans ses pratiques de réparation. Par exemple, les Amis de la Terre ont diffusé le Guide éco-citoyen de la réparation "Stop au coup de la panne"³⁵, qui propose au grand public des solutions pour s'orienter dans le secteur de l'achat durable et de la réparation. Ce guide classe également les distributeurs en fonction de leurs 'réflexes' pour la durabilité et est ainsi incitatif auprès des grands distributeurs.

L'association HOP (Halte à l'Obsolescence Programmée) propose un site pour connaître les marques durables³⁶ en partenariat avec CommentReparer.com. Les notes se composent d'avis d'experts sur l'électroménager, l'électronique, l'automobile et le textile.

60 Millions de consommateurs a édité en octobre 2017 un guide 'Tout réparer'³⁷ qui recense et compare les ateliers pour apprendre la réparation (Repair School), ainsi qu'un accompagnement pour réparer soi-même.

Par ailleurs, de nombreux guides et tutoriels sont disponibles facilement grâce à internet, notamment par des e-commerçants proposant des pièces détachées à la vente. C'est le cas d'Ifixit qui propose des tutoriels pour smartphones, ordinateurs ou appareils photos. C'est le cas également de SoSav, qui incite le consommateur à réparer lui-même son équipement tombé en panne, en mettant à disposition une multitude de tutoriels imagés. Ces deux sites proposent à la vente les pièces détachées ou encore les outils et accessoires nécessaires à la réparation. Ces sites sont aujourd'hui nombreux sur la catégorie smartphone, mais aussi l'électroménager avec Spareka qui a plus d'un million de clients en 2019 et aide au diagnostic avec un questionnaire précis, mais aussi 1001 pièces, Adepem ou SOS accessoires.

Au-delà des sites marchands, il existe des communautés d'entraide de bricoleurs dédiées à la réparation d'appareils domestiques, comme Commentreparer.com qui compte plus de 20 000 visiteurs par jour et qui propose outre des forums, des guides pratiques, un annuaire de dépanneurs, mais aussi WikiHow, ou la plateforme d'entraide SAV Darty³⁸.

Des applications permettent également de trouver des réparateurs amateurs près de chez soi, et qui peuvent aider pour tout ou partie des réparations, nous pouvons citer <https://www.luludansmarue.org/>, <https://stootie.com/> ou encore <https://www.allovoisins.com/>.

³² ADEME – Guide « Comment faire durer ses objets » 2019

<https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/fiche-comment-faire-durer-ses-objets.pdf>

³³ ADEME - Perceptions et pratiques des français en matière de réparation des produits 2014

<https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/etude-socio-reparation-2014-rapport-final.pdf>

³⁴ Baromètre du SAV Darty - Harris Interactive 2019 - <https://labo.fnac.com/wp-content/uploads/2019/06/Pres-web-2e%CC%80me-e%CC%81dition-Barome%CC%80tre-SAV-Darty-Juin-2019.pdf>

³⁵ <https://www.amisdelaterre.org/stop-au-coup-de-la-panne-guide-eco-citoyen-de-la-reparation/>

³⁶ <https://www.produitsdurables.fr/>

³⁷ <https://www.60millions-mag.com/kiosque/tout-reparer>

³⁸ <https://sav.darty.com/>

Ce qu'il faut retenir

- ✓ Malgré les freins, les Français perçoivent plusieurs bonnes raisons pour faire réparer leurs appareils : cela fait faire des économies, c'est écologique et cela favorise l'économie locale,
- ✓ Les leviers à actionner pour encourager la réparation :
 - Rassurer le consommateur sur la réparabilité et la durabilité du produit et améliorer la confiance envers les réparateurs en structurant mieux le marché,
 - Eduquer le consommateur à entretenir ses appareils (car les pannes sont souvent liées à un manque d'entretien) et l'inciter à réparer soi-même,
 - Soutenir les nombreuses initiatives locales et les pratiques émergentes (autoréparation, repair café, Fablab etc.).

B. Les nouvelles pratiques émergentes et les nouveaux acteurs

a. L'émergence de l'autoréparation

L'étude « Perceptions et pratiques des Français en matière d'autoréparation » réalisée par Spareka et l'ADEME en 2017 montre que l'**autoréparation** est de plus en plus pratiquée³⁹ : près d'un Français sur 2 a déjà réparé lui-même un appareil électroménager, surtout pour des raisons économiques. En effet, ils sont 78% à réparer eux-mêmes car c'est une solution économique qui coûte moins de 50 euros. C'est également une action responsable et écologique qui séduit 77% des citoyens.

On constate d'ailleurs que certains leviers favorisent l'autoréparation, du diagnostic de la panne jusqu'à l'acte de réparation lui-même. Ainsi, au cours de la dernière tentative d'autoréparation, 8 personnes sur 10 ont réussi leur diagnostic de panne (site de diagnostic en ligne, tutoriel sur internet etc.) et 6 sur 10 ont réussi à réparer le produit. Des résultats encourageants qui prouvent que pour réparer soi-même il existe déjà de nombreux leviers bénéfiques pour les citoyens. En cela, 92% de ceux qui ont déjà réparé se renseignent avant de se lancer dans une réparation. Prévoyants, ces Français s'informent majoritairement via des vidéos tutoriels pour 50% d'entre eux. Suivent les sites spécialisés en réparation et l'entourage qui constituent deux sources d'informations privilégiées.

Après avoir réparé, les Français sont 80% à vouloir renouveler cette action.

Pour les Français qui ne réparent pas encore, certains facteurs pourraient être incitatifs, à savoir une disponibilité rapide des pièces détachées et la mise à disposition d'outils d'aide au diagnostic de panne.

Les ateliers d'autoréparation ou de coréparation se sont fortement développés ces dernières années (Repair Café, Atelier d'autoréparation dans les territoires, atelier Soudé, etc.), comme par exemple les ateliers d'autoréparation de vélos. De nombreuses communes, et pas seulement les grandes villes, ont leur atelier d'autoréparation de vélos, et même certaines entreprises comme Le Bon Coin qui propose ce type d'atelier pour ses employés⁴⁰.

Les ateliers d'autoréparation de vélos concentrent en un lieu : des vélos, des pièces détachées, des outils, des animateurs qui donnent des conseils, et des cyclistes venus entretenir ou réparer leur propre vélo. Ils sont en général implantés dans un local dédié, mais certains se tiennent dans la rue ou dans des locaux temporaires.

Les ateliers sont des lieux créés pour promouvoir l'usage du vélo comme moyen de transport, en facilitant l'entretien et la réparation des vélos. Ils ont pour vocation de multiplier le nombre de cyclistes quotidiens en offrant la possibilité à tous d'acquérir un vélo adapté à ses besoins et de l'entretenir à moindre coût.

Les ateliers d'autoréparation restent fréquentés par des cyclistes pour la plupart déjà confirmés. Selon une étude de l'ADEME⁴¹, l'objectif des ateliers vélo, à savoir l'autonomie du cycliste, est largement atteint : les adhérents attestent d'une meilleure capacité pour diagnostiquer un problème et pour réparer leur vélo. En termes d'évolutions

³⁹ ADEME, Spareka - Perceptions et pratiques des Français en matière d'autoréparation 2017
<https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/perceptions-pratiques-autoreparation-enquete-2017-rapport.pdf>

⁴⁰ Leboncoin, Rapport RSE 2018, https://rse.leboncoin.com/wp-content/uploads/2019/03/Rapport_RSE_LBC_2018.pdf (page 27)

⁴¹ ADEME - Etude d'évaluation sur les services vélos 2017
https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/cahier_ateliers_autoreparation-services_velos_ademe-2017.pdf



des pratiques de mobilité, les impacts sont moins marqués que pour les autres services vélo étudiés, mais ceci est lié au niveau de pratique déjà élevé des adhérents. Si les marges de progression sont faibles, les ateliers permettent néanmoins de consolider une pratique déjà forte.

De nouveaux acteurs arrivent sur le marché de la réparation de vélos (collectivités territoriales, associations, loueurs automobiles, centres-auto, professionnels du transport...), mais aussi de nombreuses start-ups comme Cyclofix, Help My Bike ou Ridy qui proposent de faire réparer son vélo à domicile, au bureau ou dans la rue.

Des initiatives ont vu le jour comme la SNCF Transilien qui a proposé en 2019, des ateliers gratuits et participatifs dans 15 gares d'Ile-de-France et va ainsi au-devant du besoin des utilisateurs en mobilité. Certains sites Internet proposent également des guides, mais ils restent peu nombreux : <http://velo-reparation.fr/>, <http://www.cycliste.org>, et semblent s'adresser à des cyclistes expérimentés.

b. L'apport du numérique et de l'impression 3D pour les pièces détachées

Le marché de la réparation subit de grandes évolutions qui vont de pair avec l'augmentation de la connexion des produits. Ainsi le développement du numérique peut permettre notamment d'avoir⁴² :

- Un meilleur suivi qualité des produits permis par l'utilisation des outils informatiques,
- Une transition du composant électronique uni-fonction à un module intégrant sur une même carte tous les composants électroniques, ce qui peut engendrer un gain économique et un gain de qualité de fabrication,
- Moins de panne endogène grâce à la baisse du nombre de composants dans un objet connecté.

Le numérique peut également faciliter le passage d'une réparation curative (basée sur la résolution des dysfonctionnements internes) à une réparation préventive (grâce à la connexion au réseau, les capteurs intégrés aux produits permettent de détecter les éléments précurseurs des pannes).

Les capteurs et applications intégrés dans l'électroménager peuvent indiquer qu'il va falloir réparer. L'objectif est de prévenir des pannes en informant l'utilisateur des améliorations à apporter ou des ajustements d'utilisation à faire pour maintenir ses produits en « bon état » et anticiper ainsi de potentiels dysfonctionnements. Mais cela implique de devoir conduire la transformation des métiers afin de traiter les pannes exogènes (qui proviennent de l'environnement extérieur⁴³). De plus les nombreuses questions relatives aux impacts du numérique sur l'environnement seront à prendre en compte.

La filière de la réparation pourrait être dynamisée par l'impression 3D et les espaces de fabrication numérique⁴⁴. En effet, l'impression 3D peut faciliter l'accès aux pièces détachées de biens de consommation courante.

Aujourd'hui, lorsqu'une pièce est défectueuse, l'impression 3D permet d'en fabriquer une nouvelle au plus près du besoin et à la demande. L'impression 3D en ligne, en magasin ou en espaces de fabrication numérique laisse ainsi entrevoir un fort potentiel de développement pour venir compléter les filières classiques de pièces détachées et répondre au besoin du grand public en recherche de solutions de réparation et de plus en plus désireux de changer leurs habitudes de consommation.

L'impression 3D peut permettre de réduire le coût des pièces détachées pour les fabricants, de disposer plus rapidement de certaines pièces détachées non disponibles en stocks, mais elle pourrait aussi améliorer l'attractivité des métiers de la réparation, grâce à son image innovante⁴⁵.

Les « espaces de fabrication numérique » mettent à disposition des utilisateurs des technologies de fabrication numérique. À l'heure actuelle, il existe plusieurs types d'espaces : le FabLab (laboratoire de fabrication), le Hackerspace et le TechShop. Ces lieux sont des espaces où les gens « font » et peuvent donc parfois être qualifiés de Makerspace (200 espaces recensés).

Des sites internet spécialisés dans l'impression 3D peuvent permettre, grâce au modèle de la pièce détachée ou de sa référence, d'en fabriquer une nouvelle. On peut citer à titre d'exemples : 3dnatives, objectmaker, happy3d,

⁴² ADEME et Réseau Ducretet - L'impact du développement des objets connectés sur la réparation, les compétences et la formation 2017

https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/developpement_objets_connectes_rapport_doc.pdf

⁴³ ADEME et Réseau Ducretet - Plaquette « Impact du développement des objets connectés » https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/developpement_objets_connectes_plaquette.pdf

⁴⁴ ADEME - Encourager la réparation via l'utilisation de l'impression 3d et des espaces de fabrication numériques 2017 https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/fablabi3d_rapport_201706.pdf

⁴⁵ ADEME - Infographie « Fabrication additive de quoi parle-t-on ? » 2017

https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/infographie_generique_fab_additive.pdf

Sculpteo ou encore les FabLabs (laboratoire de fabrication). Les FabLabs possèdent des technologies de fabrication numérique comme les imprimantes 3D, les fraiseuses numériques et les découpes laser.

Pour le moment la réparation par les technologies de fabrication numérique est encore rare. Les pratiques observées ne sont pas encore intégrées dans la filière SAV des fabricants et distributeurs.

Deux acteurs font cependant exception : SEB et Boulanger se sont lancés dans l'impression 3D dans l'optique commune de fidéliser leur clientèle.

SEB a l'objectif de produire par impression 3D une partie de ses pièces détachées pour en assurer la disponibilité.

Boulanger a lancé début juin 2016 la plateforme Happy3D qui met à disposition du grand public les plans numériques d'une sélection de pièces détachées de ses deux marques propres (Listo et Essential B) et laisse les utilisateurs partager librement leurs fichiers.

c. Les acteurs qui s'engagent

De nombreux fabricants s'impliquent dans la réparation, comme **SEB** qui s'engage à promouvoir un usage prolongé des produits en partenariat avec un réseau mondial de réparateurs de proximité et fait évoluer les mentalités en créant l'opération « Produit 10 ans réparable » en :

- Repensant la conception des produits pour s'assurer qu'ils soient facilement démontables et pouvoir remplacer ainsi uniquement une pièce défectueuse,
- Conservant pendant 10 ans en moyenne après l'achat toutes les pièces détachées techniques des produits
- Développant un réseau de 6500 réparateurs agréés.

Cela permet de limiter les déchets avec une empreinte carbone réduite, est économiquement profitable pour le consommateur, et permet de soutenir les emplois de proximité. Les produits sont conçus pour être réparables à moindre coût.

« Réparer plutôt que jeter et remplacer » est le leitmotiv de la politique durable de SEB, en avance sur la législation, pour allonger la durée d'emploi des produits. Ainsi, 100% des produits en panne / cassés sous garantie sont envoyés en réparation plutôt qu'échangés, et SEB s'engage au-delà de la garantie à ce que 93% des produits soient économiquement réparables pour la majorité des pannes (75% pour toutes les pannes).

Les distributeurs s'engagent également pour la réparation des produits, comme **Leroy Merlin**, qui, a testé le 17 novembre 2018 en partenariat avec Spareka, l'affichage du premier indice de réparabilité, dans le magasin Leroy Merlin d'Angers (49), ainsi que ceux de Béthune (62), Rennes Sud (35) et Collégien (77).

Leroy Merlin dispose également de Repair Cafés (atelier d'autoréparation), de fablabs (laboratoire de fabrication), et d'une Repar School qui accueille les propriétaires d'objets hors d'usage, et leur apprend les bonnes techniques à adopter pour les remettre en marche.

Le groupe Fnac Darty milite fortement pour la réparation.

Il a lancé en 2018 le premier **baromètre du SAV** en partenariat avec Harris Interactive pour comparer la durée de vie et la « réparabilité » des appareils électroménagers les plus courants. Cet outil offre la possibilité au consommateur de s'informer de la fiabilité et de la durabilité d'un produit avant l'achat. Les données récoltées sont mises à disposition des consommateurs gratuitement afin qu'ils puissent réaliser leurs achats en toute connaissance de cause. Fnac-Darty garantit de promouvoir l'assistance technique et la réparation des produits, quel que soit leur âge.

En 2019, le groupe a également été à l'initiative du label **Le Choix durable**, qui se caractérise par :

- La sélection des produits les plus fiables de la gamme dans leur catégorie,
- Des pièces détachées disponibles au moins 10 ans,
- Un label réattribué tous les 3 mois.

Le Groupe Fnac Darty encourage également la réparation en baissant le coût de la réparation, en améliorant la visibilité des réparateurs via son **service après-vente** (1^{er} SAV de France) et les points de vente Wefix, et en améliorant l'information sur les pièces détachées. Le groupe a lancé **Darty MAX**, un service d'abonnement à la réparation pour tous les produits gros électroménagers du foyer.



Enfin, le groupe a lancé son propre **indice de réparabilité**.

Entièrement traité en interne, ce projet trouve son origine, entre-autre, dans les attentes exprimées par les clients de Fnac et de Darty en faveur d'un engagement fort du groupe vers plus de réparabilité et de durabilité des produits. Les clients du groupe ont en outre manifesté l'envie d'obtenir davantage d'informations concernant les aspects éco-responsables de leurs achats.

Dès lors, Fnac Darty a invité autour de la table diverses parties prenantes telles que L'association HOP ou la Fédération « Les amis de la Terre » ainsi que l'ADEME, le tout, piloté par le LaboFnac pour l'aspect technique. Une fois le cahier des charges rédigé, il a été au fil de l'eau confronté à la réalité du marché et des produits, grâce aux expérimentations « in situ » réalisées par le LaboFnac.

Plus de 170 appareils font l'objet d'un indice de réparabilité publié sur les sites Fnac.com et Darty.com.

Les sociétés de service sont également concernées comme **Carglass** qui part à la rencontre des Français avec la quatrième édition des Repair Days, afin de promouvoir la réparation responsable. Il s'agit d'un tour de France, en partenariat avec des acteurs locaux et nationaux de la réparation, pour sensibiliser les citoyens aux vertus de la réparation.

La **Camif** s'engage également en matière de réparation :

- Elle indique les produits réparables plus de 10 ans dans ses filtres de recherche
- Elle met à disposition un annuaire répertoriant les acteurs de l'économie responsable locale pour trouver les initiatives à proximité pour réparer meubles et objets : Repair Cafés, lieux de rencontres autour de la réparation entres particuliers et experts bénévoles, adresses des réparateurs agréés du groupe SEB, recycleries de France.
- Elle met également en avant sur son site des fabricants luttant contre l'obsolescence programmée.

La **MAIF** encourage l'utilisation de pièces issues de l'économie circulaire pour la réparation automobile : la MAIF confie 30 000 véhicules non réparables à son réseau de recycleurs agréés. Avant leur broyage, les voitures sont dépolluées et démontées pour récupérer tout ce qui peut encore servir : portière, aile, clignotant... Ces pièces sont ensuite préparées et repeintes par leurs réparateurs partenaires pour les monter ensuite sur les voitures accidentées.

De nouvelles startup émergent, comme l'entreprise **Kippit**, qui propose de l'électroménager durable et réparable et fabriqués localement. Grâce à des plans consultables en ligne, l'utilisateur de la machine peut changer chacune de ses pièces lui-même. Leur premier produit, une bouilloire multifonctions, sera commercialisée au printemps 2020.

Autre startup, **Murphy** qui propose un service de réparation d'électroménager à domicile. Cette entreprise propose des tutoriels de réparation et diagnostics en ligne pour les appareils électroménagers, et aussi un service de réparation à domicile. Cette start-up fait partie de la sélection "100 start-up où investir en 2019" de Challenges.

Une startup toulousaine "Ethikis" a créé le label **LONGTIME** pour guider les consommateurs vers des produits durables, robustes et réparables. Ce label s'applique à une large gamme de produits : électroménager, électronique, outillage, matériel de loisirs, matériel professionnel.

Le label LONGTIME® repose sur un cahier des charges de 41 critères, réunis autour de 3 exigences principales : conception robuste, réparabilité, conditions de garanties et SAV.

Il a été développé en concertation avec des associations environnementales, des consommateurs, des réparateurs et des fabricants.

C'est aussi un signe de reconnaissance pour les fabricants : il valorise les entreprises qui proposent des biens de consommation à durée de vie allongée et un SAV de qualité.

Les fabricants s'engagent de manière volontaire dans la démarche de labellisation. Le label est attribué au produit après un audit d'évaluation réalisé par un organisme de contrôle indépendant.

Le label LONGTIME a certifié ses premiers produits en octobre 2019 : l'aspirateur Rowenta Silence Force R064 de la marque Seb et des détecteurs de métaux DEUS et ORX du groupe XPloer. Ces produits ont été évalués par un organisme de contrôle indépendant et pourront désormais afficher le logo LongTime en magasin et sur internet.

L'entreprise néerlandaise **Fairphone**, créée en 2013, fabrique les smartphones les plus éthiques et écologiques possible : matières premières recyclables, minerais issus du commerce équitable, appareil démontable facilement réparable, pièces détachées disponibles...



3. Note de synthèse sur l'étude quantitative réalisée auprès du grand public

METHODOLOGIE

Echantillon :

Echantillon de 10 028 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession de la personne interrogée) après stratification par région et catégorie d'agglomération.

Mode de recueil :

Les interviews ont eu lieu par questionnaire auto-administré en ligne (CAWI - Computer Assisted Web Interviewing).
Après de l'access panel Harris Interactive/ Toluna.

Dates de terrain :

Du 7 au 16 mai 2019

Remarque : La particularité de cette enquête tient à son approche par produit : 48 produits ont été testés auprès des personnes interrogées, dans le but de connaître, selon les produits, leurs pratiques en cas de panne ou de casse. Afin de pouvoir entrer dans un niveau de détail assez précis pour les différents produits testés (tout en disposant d'effectifs suffisants pour permettre l'analyse des données), l'échantillon initial était particulièrement conséquent, 10 028 personnes ont ainsi été interrogées. Afin de faciliter la lecture des résultats de l'étude, et de pouvoir appréhender les éventuelles différences de pratiques en fonction des types de produits, ceux-ci ont ensuite été regroupés en grandes catégories (gros et petit électroménager, produits électroniques grand public, articles d'horlogerie et de bijouterie et autres biens personnel et domestiques, chaussures et articles en cuir, automobile et motocycle).

Pour permettre au mieux la comparaison avec 2014, le mode de recueil et la méthode d'enquête, ainsi que les questions principales ont été réutilisées de manière identique. De même, l'enquête s'est centrée sur la déclaration de panne (ou de casse selon le produit) au cours des 2 dernières années et l'équipement du foyer. Le nombre d'appareils détenus en résidence principale ou secondaire et l'ancienneté de l'appareil n'ont pas été investigués. Cependant, compte tenu des évolutions du marché en cinq ans, des catégories de produits et des questions ont été rajoutées. Ainsi :

- 48 produits au lieu de 21 en 2014 ont été testés de manière à être plus exhaustif dans l'analyse. Certaines dénominations de produits, parmi les 21, ont été reformulées, ainsi seuls 8 produits sont directement comparables (ordinateur, téléviseur, tablette numérique, meuble, chaussures, produit et accessoire en cuir, montre, bijou)
- 12 nouvelles questions ont été ajoutées

SYNTHESE DES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

3.1. La réparation est spontanément associée à un scope plus large de produits

En 2019, la réparation recouvre un champ sémantique large, en priorité les activités qu'elle sous-tend (28% des Français les citent spontanément) : bricoler, réparer ; mais aussi l'intervention du réparateur professionnel et du SAV (Service après-vente). La réparation renvoie ensuite spontanément à des dimensions plus contraignantes : les dépenses induites (26% des Français les citent spontanément) et la complexité (pour 11%). Enfin, la problématique environnementale est spontanément évoquée par 18% : recyclage, développement durable.

En termes de produits, ce sont les produits électriques et électroniques qui arrivent largement en tête des associations à la réparation, dont l'électroménager (31% et jusqu'à 44% pour les 65 ans et plus), puis la télévision, le téléphone (pour 8% des Français interrogés et jusqu'à 23% pour les 18-24 ans), et l'ordinateur, la tablette et l'imprimante (4%). La voiture, les deux-roues et le vélo sont cités spontanément par 14% des répondants.

Par rapport à 2014, des évolutions sont notables. D'une part en termes de produits, le champ de la réparation ne semble plus confiné, pour les Français interrogés, à celui de l'automobile, mais s'ouvre à d'autres catégories, notamment l'électroménager, démontrant une prise de conscience. Par ailleurs, la dimension environnementale prend une vraie place dans les esprits.

3.2. La réparation bénéficie d'une bonne image de plus en plus associée à la préservation de l'environnement, mais souffre toujours d'un manque de visibilité

En 2019, le secteur de la réparation dispose, auprès des Français, d'une **image positive**.

Depuis 2014, l'image du secteur de la réparation a évolué très positivement que ce soit de manière globale, passant de 74% d'image positive en 2014 à 81% en 2019, ou sur le capital de confiance : de 67% en 2014 à 75% en 2019. De plus, on observe un changement des mentalités, puisque 82% des Français pensent que la réparation est un mode de consommation qui a de l'avenir et 68% des Français pensent que c'est aujourd'hui un secteur en plein essor contre 64% en 2014.

Son premier atout est la participation à la **préservation de l'environnement** pour 87% des Français contre 70% en 2014 (jusqu'à 90% des 50 ans et plus).

C'est en effet un moyen de faire durer plus longtemps un objet / de lui donner une seconde vie (50%, stable versus 2014), et dans le même temps de lutter contre la 'surconsommation' pour 46% (+4 points versus 2014), et de réduire la quantité de déchets (39%, +2 points versus 2014), dans un contexte où la sensibilité au gaspillage est quasi-unanime (90%).

Vient ensuite la **dimension économique** : la réparation contribue à faire vivre l'économie locale pour 78% des Français, favorise la relocalisation des emplois pour 75% et aide à la réinsertion de personnes en difficulté pour 76%.

Mais aussi au niveau du foyer : c'est un moyen de faire des économies pour 48% des Français. Par ailleurs, cette action apparaît valorisante puisqu'il s'agit d'un moyen de consommer malin en temps de crise pour 87%. Les femmes, les 50 ans et plus, ainsi que les catégories socioprofessionnelles modestes y sont davantage sensibles.

Le secteur est perçu comme dynamique, et les plus jeunes (les moins de 35 ans) valorisent davantage le secteur et ses métiers que leurs aînés, ils le trouvent plus fréquemment attirant pour les jeunes (+13 points par rapport à la moyenne de la population globale).

Par ailleurs, les scores restent moyens sur la **notoriété et la visibilité de l'activité**, avec des divergences fortes entre les différentes populations. Par exemple, les 18-24 ans sont 62% à avoir le sentiment que le secteur est bien connu du grand public comme 53% des familles avec enfants, alors que seuls 36% des 65 ans et plus le pensent. La notoriété et la visibilité du secteur et de ses acteurs perdent des points (56% des répondants estimaient le secteur bien connu du grand public en 2014 contre 48% en 2019).



Les **acteurs** incarnant le mieux la réparation sont les commerçants ou réparateurs indépendants (50%, stable par rapport à 2014), les particuliers/ les bricoleurs amateurs (50%, +2 points versus 2014), les associations (comme Emmaüs, Envie, Repair Cafés) (44%, +5 points versus 2014) et les services après-vente (SAV) de la grande distribution (44%, -3 points versus 2014). A noter également que des centres techniques agréés par les fabricants sont en nette progression en 2019 (29%, +7 points versus 2014).

Si la confiance envers le secteur de la réparation a progressé, on observe des différences selon les types de professionnels : depuis 2014, les acteurs de l'ESS sont davantage présents à l'esprit des consommateurs et ont progressé en terme de confiance (+5 points), alors que les réparateurs indépendants ont perdu en capital de confiance (-5 points) et les SAV de la grande distribution perdent tant en présence à l'esprit qu'en confiance (-6 points).

De plus, 87% des Français pensent que la réparation n'est pas facilitée par les industriels/fabricants.

Ce qu'il faut retenir

- ✓ En 2014, le terme de réparation était surtout associé à la voiture, mais les Français l'associent aujourd'hui spontanément à une plus grande diversité de produits : électroménager, appareils multimédias.
- ✓ La réparation bénéficie d'une image de plus en plus positive. Elle est perçue comme dynamique et contribuant à faire vivre l'économie locale et à préserver l'environnement.
- ✓ Mais elle souffre toujours d'un manque de visibilité.

3.3. Des parcours hésitants

Le parcours de la réparation suivi par les Français montre des comportements ambivalents à chaque étape.

Avant de changer d'équipement, les Français déclarent avoir **envisagé de le réparer** à 85%, cependant seul un peu plus d'un tiers (38%) l'affirme fermement et ce, quel que soit le type de population, la panne restant pour près des 2/3 (63%) un motif suffisant pour le remplacement.

Avant de se lancer dans la réparation, les Français entament une démarche de **recherche d'informations** pour la quasi-totalité d'entre eux (89%). Les informations recherchées sont multiples et variées, elles concernent les coûts bien sûr (52%, -4 points versus 2014), mais également des informations sur les pièces détachées (47%, +3 points versus 2014), sur les réparateurs (coordonnées de professionnels de proximité 32%, +4 points, informations sur le SAV d'une enseigne 25%, +3 points), et dans une moindre mesure sur les garanties (24%, stable). L'autoréparation, tant en ce qui concerne les conseils (36%, stable) que les risques (16%, +3 points), constitue également un objet de recherche non négligeable.

En termes de populations, les motifs de recherche sont tendanciellement différents selon les âges. Les moins de 35 ans s'informent davantage sur les garanties (conditions, types de garanties et risques en cas d'autoréparation), et également sur l'impact environnemental. Les 50 ans et plus s'intéressent davantage aux coûts et à la recherche de coordonnées de professionnels de proximité.

En ce qui concerne les **canaux utilisés** pour effectuer une recherche d'informations sur la réparation, Internet vient largement en tête, qu'il s'agisse des sites généralistes (utilisés par 40%, +5 points versus 2014) des sites de fabricants (utilisés par 39%, stable) ou encore des sites des enseignes (utilisés par 33%, +3 points). Les moyens traditionnels restent aussi très présents notamment le bouche à oreille (36%, -3pts).

La démarche vers le magasin physique reste stable (35%), en revanche l'utilisation d'annuaire papier est en baisse (9%, -5 points). Les lieux dédiés et les associations, bien qu'encore minoritairement utilisés, sont en forte progression (respectivement par 14%, +4 points et 11%, +3 points par rapport à 2014).

Seule la moitié des Français a demandé un **devis** au cours des deux dernières années.

En revanche, ils sont 41% en moyenne à se renseigner sur le **prix du produit neuf**. Les hommes, les moins de 35 ans et les catégories socioprofessionnelles supérieures sont les plus enclins à ce type de pratique.

Le **manque d'information et de visibilité** est cité par 1/4 des interviewés (transparence sur les coûts et visibilité des acteurs à proximité de chez eux) comme frein à la réparation et a gagné en importance. En 2019, 49% des Français estiment d'ailleurs que le secteur de la réparation est un secteur dont on identifie mal les acteurs.

3.4. La réparation pourrait davantage s'inscrire dans les pratiques

La réparation s'avère encore assez peu ancrée dans les pratiques des Français, puisque pour un produit donné tombé en panne (toutes catégories confondues), seuls 36% des Français en moyenne le réparent, alors qu'ils sont 54% en moyenne à le remplacer. A noter que 10% ne le répare pas, ni le remplace.

En termes de populations, les plus jeunes (18-24 ans) sont moins enclins à réparer (34% en moyenne tous produits), alors que leurs aînés le sont bien davantage (47% pour les 65 ans et plus).

Toutefois, pour le remplacement, certains font le choix de l'achat d'occasion. Ainsi, pour 14% de ceux ayant rencontré une panne, le remplacement par un produit d'occasion est privilégié, ce taux montant à 23% chez les moins de 35 ans. Ce marché de « l'occasion de remplacement » progresse depuis 2014 (+5 points), notamment chez certaines classes d'âge. D'ailleurs, 52% des Français fréquentent régulièrement des sites de vente et d'achat de produits d'occasion.

La pratique de l'occasion se manifeste également dans la revente du produit remplacé (lorsqu'il n'est pas réparé), même si ce score reste très faible en 2019 (2% en moyenne tous produits confondus).

Le coût de la réparation et le prix du produit neuf sont les principaux critères qui font que l'on va se décider à réparer ou remplacer un produit. L'ancienneté du produit et l'indispensabilité du produit (arbitrage entre les délais d'obtention d'un produit neuf et ceux du produit réparé) sont également des critères importants.

En 2019, le **coût de la réparation** reste d'ailleurs le principal frein (cité par 68% des Français interrogés) et notamment le coût de la réparation par rapport à l'achat d'un produit neuf (50%). Les répondants critiquent également un manque d'incitation par le fabricant lié en premier lieu selon eux à **l'irréparabilité des produits ou obsolescence programmée** (51%), et dans une moindre mesure les garanties proposant un échange à neuf (13%). Viennent ensuite des craintes quant à la réparation elle-même (40%), avant tout des freins liés au sentiment de complexité et des délais trop longs de réparation, mais aussi l'absence de garanties sur les réparations réalisées.

Les différences entre populations sont significatives. Ainsi, les 50 ans et plus sont encore plus sensibles aux coûts et mettent davantage en avant l'obsolescence programmée, alors que les plus jeunes mentionnent plus souvent des craintes liées à la réparation elle-même, à la complexité, lourdeur, lenteur de réalisation et à son manque de visibilité. A noter, le coût s'avère pour les plus faibles revenus (inférieurs à 1 200€ mensuels) davantage comparé à celui du produit d'occasion alors qu'il est plus souvent comparé à celui du produit neuf pour les revenus supérieurs (supérieurs ou égal 3000€ et plus).

Par rapport à 2014, le coût de la réparation comparé au prix du produit neuf constitue un frein moins exprimé, même s'il reste le premier. En revanche, ont gagné en importance d'autres freins plus précis, comme les craintes liées à la difficulté à trouver les pièces détachées adéquates ou encore l'incitation des garanties proposant un échange à neuf.

La baisse du coût de la réparation constitue le levier prioritaire à actionner pour favoriser la réparation. Le seuil psychologique pour faire basculer les Français du remplacement vers la réparation se situe entre 10 et 50% maximum du prix du neuf, sachant qu'au-delà de 25% la moitié des répondants bascule vers le remplacement. A noter en positif, le seuil de cette barrière psychologique est à la hausse depuis 2014 (le seuil de moins de 10% a baissé de 20% à 11%, alors que le seuil de 25 à 50% a augmenté de 31% à 37%).

En plus du coût de la réparation, le fait que le produit soit trop abîmé ou usé pour être réparé peut également être une raison pour remplacer un produit plutôt que de le réparer.

L'**autoréparation** est une activité pratiquée par 19% des Français. Les hommes sont plus nombreux à la pratiquer pour les appareils électroménagers et électroniques, mais les femmes réparent plus que les hommes les meubles, les objets de décoration et les vêtements. La pratique de l'autoréparation reste stable depuis 2014. Les raisons de la non tentative d'autoréparation sont liées avant tout au sentiment d'incompétence et à l'absence d'outils, beaucoup plus rarement à un manque de documentation technique. Par ailleurs, la problématique des pièces détachées (coût et disponibilité) même si elle est restée minoritaire est posée.

Les plus jeunes (moins de 35 ans) mettent plus souvent en avant, par rapport à leurs aînés, des raisons liées à la disponibilité des outils, de la documentation, au prix des pièces détachées et au manque de temps que des motifs liés à la compétence.



La fréquentation des ateliers d'autoréparation est en nette progression et particulièrement chez les jeunes (18-34 ans).

Ce qu'il faut retenir

- ✓ La réparation est encore peu ancrée dans les pratiques des Français : seuls 36% des Français réparent un produit tombé en panne, alors qu'ils sont 54% en moyenne à le remplacer.
- ✓ Les Français se tournent de plus en plus vers le marché de l'occasion pour remplacer un produit.
- ✓ Les principaux freins à la réparation sont : le coût, l'obsolescence programmée, la complexité des démarches, les délais trop longs de réparation, la difficulté à trouver les pièces détachées adéquates.
- ✓ 19% des Français pratiquent l'autoréparation (stable depuis 2014).

3.5. Des pratiques de la réparation très diversifiées selon les catégories de produits

Sur les 8 produits comparables⁴⁶ à 2014, le nombre de français qui déclarent que leur produit est tombé en panne ou cassé au cours des 2 dernières années a baissé de 15% par rapport à 2014 (20% en 2019 contre 17% en 2014). La tablette numérique et le meuble sont les seuls produits dont les pannes ou casses déclarées augmentent (respectivement +62% et +27%).

En 2019, la voiture est de loin l'équipement qui apparaît tomber en panne le plus souvent : 36% des Français interrogés déclarent une panne ou casse au cours des deux dernières années. Viennent ensuite l'ordinateur (29%), les chaussures (29%), le smartphone (28%), les vêtements abîmés (25%), puis le lave-linge (23%).

Il s'agit surtout de produits utilisés de manière quotidienne ou quasi quotidienne. Le smartphone est à la fois un équipement vulnérable car nomade et est souvent victime d'obsolescence culturelle, tandis que les vêtements sont renouvelés régulièrement : en moyenne, on achète 60% de vêtements en plus qu'il y a 15 ans, tout en les conservant deux fois moins longtemps⁴⁷.

Le baromètre du SAV Darty⁴⁸ effectué à partir des données réelles d'intervention du SAV montrait que dans la moitié des cas, la panne déclarée par le client s'avérait être, non pas une panne effective, mais la conséquence d'un mauvais entretien ou d'une utilisation non appropriée de l'équipement.

Dans l'étude sur les perceptions de la réparation en 2019, 88% des Français déclarent entretenir les produits tombés en panne, même rarement (16% à chaque utilisation et 63% régulièrement). Mais cela nécessiterait d'en savoir plus en creusant d'avantage la question, car il s'agit ici d'une perception des répondants.

Les produits les plus souvent entretenus sont les articles de bricolage et jardinage, mais aussi les articles de sport et loisirs (vélos électriques, trottinettes, instruments de musique) et certains produits électroménagers comme l'aspirateur balai, le robot culinaire, le sèche-linge et la table à induction.

En revanche, le petit électroménager de cuisine et de salle de bain ou bien les vélos sont moins entretenus.

Il sera intéressant de creuser la question par la suite pour savoir ce que les Français entendent par entretien d'un produit.

La propension à faire réparer plutôt que de remplacer un produit dépend beaucoup du type de produit concerné par la panne ou la casse. En effet, on passe de 63% de répondants ayant réparé leur vélo tombé en panne (meilleur taux de réparation sur les 48 catégories étudiées) à 23% pour le grille-pain ou l'imprimante jet d'encre (plus bas taux de réparation déclaré).

Ainsi, nous pouvons différencier quatre grandes catégories d'équipement au regard de l'attitude des consommateurs vis-à-vis de la réparation. Pour chacune de ces catégories des actions destinées à inciter à la réparation sont proposées :

⁴⁶ Produits comparables entre 2014 et 2019 : Ordinateur, téléviseur, tablette numérique, meuble, chaussures, produits et accessoires en cuir, montre, bijou

⁴⁷ McKinsey and compagny, Style that suitable: A new fast fashion formula, Nathalie Remy, Eveline Speelman & Steven Swartz, 2016

⁴⁸ Baromètre du SAV Darty - Harris Interactive 2019 - <https://labo.fnac.com/wp-content/uploads/2019/06/Pres-web-2e%CC%80me-e%CC%81dition-Barome%CC%80tre-SAV-Darty-Juin-2019.pdf>

- Une première catégorie d'équipements pour lesquels **la réparation va de soi et est effectivement réalisée**. C'est le cas du vélo, avec la meilleure propension à réparer (note moyenne de 7,1 sur une échelle de 1 à 10) et le taux de réparation déclaré réalisé le plus élevé (63% de ceux qui possèdent un vélo tombé en panne). Cela s'explique par le fait que c'est un secteur qui n'est pas confronté aux problèmes de réparabilité, ni sur le plan technique, ni sur le plan économique. C'est un produit qui se répare traditionnellement, qui est facilement réparable et à un coût raisonnable, et dont les pièces détachées sont faciles à trouver.

La réparation est également une évidence pour l'ordinateur avec une propension à réparer à 6,3 et un taux de réparation réalisé à 52%. On trouve aussi dans cette catégorie les équipements personnels : bijou, montre, lunettes ou encore les meubles et enfin la tondeuse à gazon thermique.

Pour ces catégories, le travail d'éducation a déjà porté ses fruits et la nécessité d'actions de notoriété et de visibilité de la réparation reste la plus faible. Cette catégorie peut servir d'exemple pour les autres.

- Une deuxième catégorie d'équipements pour lesquels **la réparation va de soi, mais dans la pratique le recours à la réparation est plus faible que l'intention exprimée**. On trouve dans cette catégorie, le gros électroménager, les produits électroniques grand public (hors ordinateur), les articles de bricolage (hors tondeuse à gazon thermique), les articles de sport (hors vélo), les jouets électriques et électroniques, les produits et accessoires en cuir, mais aussi la centrale vapeur ou le robot culinaire, ces deux derniers produits pour lesquels le décalage entre la propension à réparer et la réparation réelle est très important. Pour tous ces équipements, il existe des freins empêchant le passage à l'acte de la réparation. Les raisons de non réparation sont alors plus fréquemment liées au sentiment de complexité et lenteur du parcours de la réparation (trouver un réparateur, des pièces disponibles et un temps d'attente qui peut être long...). Un élément à souligner sur cette catégorie, la perte de la facture pour bénéficier de la garantie est le plus souvent mentionnée comme un frein.

Au-delà, il existe des particularités pour certains produits, nouveaux (comme le vélo électrique, la trottinette ou l'aspirateur sur batterie) ou très spécifiques (robot culinaire, centrale vapeur, instrument de musique ou les jouets électriques et électroniques) qui s'accompagnent d'un manque de repères : non connaissance des acteurs de la réparation notamment et craintes d'une réparation non performante. De plus, pour d'autres équipements, comme le téléviseur ou l'appareil photo numérique des opportunités (promotions attractives) peuvent déclencher le remplacement par du neuf.

- Une troisième catégorie d'équipements pour lesquels **la réparation n'est que peu spontanément présente à l'esprit mais reste assez pratiquée**. Les produits concernés sont les objets de décoration, les produits textiles et chaussants (vêtements, chaussures et sac à main). Des produits qui bien que traditionnellement associés à la réparation ont aujourd'hui une image de produits à remplacer, ils sont 'dévalorisés' pour la réparation, on les considère souvent comme trop abîmés et on ne va même pas jusqu'à envisager le coût de la réparation. Il s'agit ici de (dé)montrer que la réparation constitue une alternative possible. La communication et la valorisation de l'image de la réparation ne peuvent qu'être bénéfiques pour cette catégorie.
- Une quatrième catégorie d'équipements pour lesquels **la réparation n'est pas spontanément présente à l'esprit et ne reste aujourd'hui que peu mise en pratique**. On trouve dans cette catégorie, le petit électroménager, l'imprimante jet d'encre ou la valise. Ici, les actions à mener tiennent à la fois d'un accroissement nécessaire de la notoriété et de la visibilité, mais aussi de lever les freins à la mise en action. Il s'agit de produits qui, comme les précédents, disposent d'une image de « produits jetables ». Les répondants identifient que le prix de la réparation sera, a priori, trop élevé comparativement à leur valeur d'achat. Ici un accès à des prestations à coût réduit peut être envisagé. Le rôle du réparateur est ici plus souvent mentionné comme ayant poussé à renoncer à la réparation, renforçant ainsi l'image de produit non réparable. Les acteurs de l'Economie sociale et solidaire (ESS) qui ont un rôle croissant dans la réutilisation peuvent récupérer les appareils hors d'usage et les réparer en vue de leur donner une seconde vie.

Les produits réparés (vélos, bijou voire certains gros électroménagers) sont des produits avec une dimension sentimentale et/ou facile à réparer et/ou onéreux, dans tous les cas des produits impliquants, ce qui explique le taux élevé de réparation. En revanche, le petit électroménager est peu réparé (car les consommateurs se posent la question du coût de la réparation versus prix du neuf), ainsi que les téléviseurs (dont le coût de réparation peut, selon les pannes, être élevé).



Ce qu'il faut retenir

Des pratiques différentes de la réparation selon les produits :

- ✓ Les produits pour lesquels la réparation va de soi et est effectivement réalisée : le vélo (secteur moins confronté aux problèmes de réparabilité), l'ordinateur, les bijoux, montre, lunettes, meubles.
- ✓ Les produits où l'intention de réparer dépasse la pratique, en raison de freins importants : sentiment de complexité et lenteur du parcours de la réparation, perte de la facture pour bénéficier de la garantie. Il s'agit du gros électroménager, des produits électroniques grand public (hors ordinateur), des articles de bricolage (hors tondeuse à gazon thermique), des articles de sport (hors vélo), des jouets électriques et électroniques, des produits et accessoires en cuir, mais aussi de la centrale vapeur ou du robot culinaire.
- ✓ Les équipements pour lesquels la réparation est pratiquée mais peu présente à l'esprit (objets de décoration, les produits textiles) ont aujourd'hui une image de produits à remplacer.
- ✓ Les équipements pour lesquels la réparation est très peu pratiquée (petit électroménager, imprimante jet d'encre, valise) : image de « produits jetables », coût de la réparation perçu élevé par rapport au prix du produit neuf.

3.6. Le choix des réparateurs et les pratiques des acteurs

Lorsque la réparation est choisie, les Français ont à l'esprit soit l'autoréparation, soit faire appel à un professionnel et alors trois solutions sont particulièrement associées à la réparation : le réparateur indépendant, les services après-vente (SAV) de la grande distribution et les associations (acteurs de l'ESS).

En pratique, ce sont les commerçants indépendants (37%) et les SAV du magasin d'achat (33%) qui concentrent les choix d'un réparateur, les acteurs de l'ESS (9%) venant loin derrière.

Le type de réparateur choisi est également variable selon le produit et est bien sûr lié aux offres aujourd'hui existantes et prédominantes sur le marché Français. Les produits électroménagers sont davantage associés aux SAV de la grande distribution, alors que les équipements de la personne (textiles, horlogerie et bijouterie) sont largement associés aux commerçants indépendants. Les équipements de la maison (mobilier, articles de bricolage et jardinage), mais aussi les articles de sport et de loisirs sont aussi bien confiés aux SAV qu'aux commerçants indépendants. Les jouets électriques et électroniques sont quant à eux confiés aux SAV, mais également aux centres techniques des fabricants.

On note que les produits les plus réparés sont également ceux qui le sont chez les réparateurs indépendants, la proximité géographique de ces commerces, ainsi que leur ancrage traditionnel dans les pratiques jouent sans aucun doute un rôle dans le recours plus fréquent à la réparation.

Enfin si pour l'ensemble des produits, les consommateurs font assez peu appel aux entreprises de l'Economie Sociale et Solidaire (ESS) (entreprise d'insertion spécialisée et association), ces structures sont sollicitées dans une proportion non négligeable pour la réparation de certaines catégories de produits. Pour les entreprises de l'ESS, il s'agit notamment des objets de décoration (par 34% des répondants ayant fait réparer ce type de produits), de l'outillage mécanique (par 18%), des grille-pains (par 27%) ou encore des trottinettes électriques (par 15%). Ainsi, les structures de l'ESS jouent un rôle intéressant pour favoriser la réparation de produits réparables, mais faiblement réparés dans l'absolu et également pour la réparation d'équipements émergents (trottinette par exemple).

Le choix du type de réparateur dépend aussi de l'existence ou non d'une garantie : si le produit est sous garantie, les consommateurs se tourneront davantage vers le SAV.

Quand les Français s'adressent à un réparateur professionnel, leur produit est sous garantie dans seulement 1/3 des cas (36%). La garantie est surtout utilisée pour les produits électroménagers (gros et petit) et les produits électroniques où le taux de produits sous garantie confiés à un professionnel est autour de 45%. L'ordinateur est moins souvent sous garantie (seulement 27%).

Lorsque les consommateurs s'adressent à un professionnel pour réparer leur produit, celui-ci est réparé dans un peu plus de 3/4 des cas (78%). Sinon, le produit est échangé par un neuf : c'est surtout le cas pour le petit électroménager, les jouets et les meubles et décoration.

Le professionnel à qui les consommateurs s'adressent va même leur conseiller de renoncer à la réparation dans plus de la moitié des cas (55%). Ce sont surtout les services après-vente des magasins (68% en 2019, contre 60% en 2014) ou les commerçants indépendants (50% en 2019, contre 58% en 2014).

L'expérience de réparation s'avère globalement positive, les litiges avec le réparateur restant rares, 19% des Français déclarent avoir eu un litige avec un réparateur au cours des deux dernières années, un taux qui n'a pas évolué depuis 2014. Toutefois, ce pourcentage recouvre des réalités très différentes, les moins de 35 ans sont 35% à avoir rencontré des litiges, alors que les 65 ans et plus ne sont que 6%.

Les Français sont plutôt rassurés par les réparateurs eux-mêmes : seuls 13% mentionnent le manque de professionnalisme des SAV de la grande distribution et 9% celui des réparateurs indépendants.

Ce qu'il faut retenir

- ✓ Les professionnels sollicités pour la réparation : les commerçants indépendants (37%) et les SAV du magasin d'achat (33%) qui concentrent les choix d'un réparateur, puis les acteurs de l'ESS (9%)
- ✓ Le type de réparateur choisi est également variable selon le produit et selon la présence ou non d'une garantie
- ✓ Dans presque la moitié des cas, le professionnel conseille de renoncer à réparer le produit

3.7. Une pluralité de leviers à actionner et d'initiatives à développer

Parmi les différentes propositions faites aux Français interrogés, les attentes portent principalement sur trois points :

- La **réduction du coût de la réparation** est bien sur le premier levier. Un soutien financier pourrait également être incitatif (prise en charge d'une partie du devis, chèques dédiés à la réparation, etc.), ainsi que la possibilité de déposer soi-même le produit pour réduire le coût.
Les offres alternatives de réparation reçoivent un bon accueil, notamment l'utilisation de pièces détachées d'occasion et la réparation par une association. A noter que depuis 2014, ces offres alternatives ont nettement progressé dans l'intérêt des Français et en particulier l'acceptation des pièces détachées d'occasion (+14 points).
- La mise en place de garanties spécifiques : **garantie de 3 mois sur la réparation**, assurances qui couvrent également les réparations.
- L'information du consommateur : la demande concerne plus précisément une **meilleure visibilité des réparateurs de proximité** et des associations, mais aussi une plus grande transparence des fabricants et distributeurs tant sur le produit (durée de vie, vue éclatée du produit...) que sur les pièces détachées. Et ce, en particulier pour le lave-vaisselle et le lave-linge.
Dans ce cadre, l'affichage des **indices de réparabilité et de durabilité** rencontrent un très bon accueil (respectivement 84% et 88% d'incitation à acheter le produit disposant de cette information). Les 50 ans et plus et les revenus élevés sont particulièrement sensibles à ces indices.



Ce qu'il faut retenir

Les leviers à actionner :

- ✓ La réduction des coûts (qui constitue le principal frein) : soutien financier
- ✓ L'acceptation des pièces détachées d'occasion plus attractive qu'en 2014
- ✓ Les garanties : garantie de trois mois sur la réparation
- ✓ L'information du consommateur : meilleure visibilité des réparateurs de proximité, plus grande transparence sur les produits et les pièces détachées, indices de réparabilité et de durabilité

En conclusion

Les Français partagent une image globalement positive de la réparation (81% des Français ont une bonne image du secteur de la réparation). En tant que secteur, la réparation participe à la préservation de l'environnement pour 87% des Français et au dynamisme de l'économie locale pour 78% des Français et ses acteurs inspirent confiance à une grande majorité des Français.

Cependant, les pratiques de la réparation ne sont pas systématiquement mises en place : en effet 36% des Français réparent un produit quand il tombe en panne, alors que 54% le remplacent. Et en particulier pour certaines catégories de produits (petit électroménager, imprimante jet d'encre, valise...). En 2019, la réparation a encore besoin, de gagner en visibilité et en image, notamment chez les plus jeunes, où des efforts sont à mettre en œuvre pour les sensibiliser à cette pratique. Pour que la réparation se développe, des réponses aux contraintes exprimées par les consommateurs doivent également être apportées.

Cette étude permet de mettre en exergue trois grands types d'actions :

- Accroître le « réflexe réparation » chez les consommateurs et la visibilité des réparateurs, mais aussi valoriser le métier de réparateur et les activités de réparation. Il s'agit aussi dans le cas des produits pour lesquels les Français ne pensent pas à la réparation, de rendre cette dernière plus pertinente,
- Contrer l'image prégnante de produits irréparables ou soumis à une obsolescence programmée (en particulier sur certaines catégories).
Dans ce cadre, les indices de réparabilité et de durabilité sont très bien accueillis et paraissent crédibles (88% des Français déclarent que l'indice de durabilité les influencerait dans leurs achats, et 83% pour l'indice de réparabilité). Toute démarche des fabricants et des distributeurs permettant une meilleure transparence tant sur le produit (des informations sur sa fabrication, sa face cachée : présentation d'une vue éclatée du produit inciterait 85% des Français à réparer davantage) que sur les pièces détachées (disponibilité et coût 86%) est la bienvenue. La réparation devrait aussi pouvoir bénéficier de l'image de plus en plus positive du marché de l'occasion.
- Inciter à la pratique de la réparation en levant les contraintes encore identifiées aujourd'hui par les consommateurs :
 - Agir sur le coût de la réparation (ex : pièces détachées d'occasion) et au minimum favoriser l'accès à l'information sur les prix (ex : comparateur de prix),
 - Rendre l'accès et le parcours de réparation plus facile. Internet en tant que moyen d'information peut ici jouer un rôle majeur. L'information sur les acteurs de proximité est notamment à valoriser, car la proximité accélère le passage à l'acte : l'annuaire en ligne de l'ADEME et de la Chambre des Métiers et de l'Artisanat (www.annuaire-reparation.fr), ainsi que la campagne de communication de l'ADEME avec le Ministère de la Transition écologique et solidaire « Nos objets ont plein d'avenir » (<https://longuevieauxobjets.gouv.fr/>) devraient donner une bonne visibilité des acteurs. Internet peut également favoriser l'accès aux documents personnalisés (notice d'emploi de ses produits, sa facture ou son certificat de garantie). Les associations et les entreprises d'économie sociale sont également à promouvoir car elles favorisent la réparation de certains produits pour lesquels la réparation ne va pas de soi,
 - Rassurer sur la qualité de l'information, mais aussi des prestations, notamment sur les produits émergents ou spécifiques. La mise en place d'une garantie de trois mois sur la réparation peut aussi avoir un effet bénéfique,
 - Raccourcir le temps d'indisponibilité du produit tombé en panne et identifier des réponses à la perte d'usage résultant de cette indisponibilité (prêt, service, ...).

Des actions à mener en prenant en compte la diversité des catégories de produits et de leurs problématiques et en se basant sur les quatre grandes familles identifiées :

- **Accroître le « réflexe réparation » et démontrer la pertinence de la réparation** pour les catégories comme les objets de décoration, produits textiles et chaussants (vêtements, chaussures et sacs à main), trop souvent inscrits dans une routine d'achat impulsif, usage court terme puis jetés,
- **Accroître le « réflexe réparation » et lever les freins liés aux coûts de la réparation** pour les catégories petit électroménager, imprimantes à jet d'encre ou encore les valises. Les actions permettant de réduire les coûts sont à poursuivre (ex : pièces détachées d'occasion). Pour ces catégories il est indispensable que l'ensemble des acteurs, notamment les distributeurs et les réparateurs, aient un discours de promotion de la réparation plus marqué qu'aujourd'hui. L'autoréparation et les formations à la réparation ont davantage de légitimité sur ces catégories, de même que les tutoriels et vidéos,
- **Lever les difficultés liées aux parcours de la réparation** pour les catégories gros électroménager, produits électroniques grand public, articles de bricolage, articles de sport, jouets électriques et électroniques, produits et accessoires en cuir, centrales vapeur et robots culinaires en favorisant l'accès à l'information sur les réparateurs, leurs coordonnées, les tarifs, ainsi que la facilité et rapidité de dépôt, du dépannage et de retour des produits. Les SAV de la grande distribution ont un rôle particulier à jouer sur les produits électroménagers, électriques et électroniques pour lesquels ils sont fortement présents.

Certaines catégories - automobile, vélo, ordinateur, tondeuse à gazon thermique - peuvent servir de référents pour concevoir et déployer des actions sur d'autres catégories de produits.

Les produits émergents (trottinette électrique, vélo électrique, aspirateur sur batterie...) doivent particulièrement retenir l'attention dans un contexte où l'offre de réparation risque d'avoir du retard sur la dynamique des ventes et où le consommateur ne bénéficie pas de l'expérience de ce type de produit et de sa réparation.

Par ailleurs, l'ensemble des acteurs professionnels de la réparation sont à impliquer :

- les indépendants pour leur accès de proximité favorisant la pratique de la réparation, en particulier pour les équipements de la personne, mais aussi ceux de la maison, ainsi que les articles de sport et de loisirs,
- les SAV de la grande distribution notamment pour les produits électroménagers, électriques et électroniques,
- les structures de l'ESS pour les produits aujourd'hui délaissés de la réparation, pour leurs actions de sensibilisation et formation au bon entretien et à l'autoréparation.

Enfin, il est nécessaire de mener des actions spécifiques auprès des plus jeunes, notamment les 18-24 ans qui sont très sensibles à la réparation et donc ouverts à l'information et à l'éducation la concernant, mais qui dans la pratique restent moins enclins que leurs aînés à réparer.



4. Annexes : présentation graphique des résultats

Précision relative aux marges d'erreur

Intervalle de confiance à 99%

- Le tableau ci-dessous indique l'intervalle de confiance que l'on peut accorder à un résultat chiffré d'étude, en fonction de la taille de l'échantillon, sur base d'échantillons aléatoires.
- Le tableau se lit de la façon suivante : par exemple, pour un échantillon de 10000 personnes, si un résultat donne 20% des personnes interrogées déclarant une réponse X, l'intervalle de confiance est de 1,0%, c'est à dire qu'il y a 99% de chances que la réalité de la réponse X soit comprise entre 19% et 21%, dans l'ensemble de la population étudiée.

Et si l'effectif est ...	Si le pourcentage trouvé est ...					
	5% ou 95%	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
50	8,0	10,9	14,6	16,7	17,9	18,2
100	5,6	7,7	10,3	11,8	12,6	12,9
200	4,0	5,5	7,3	8,4	8,9	9,1
250	3,6	4,9	6,5	7,5	8,0	8,2
300	3,2	4,5	6,0	6,8	7,3	7,4
350	3,0	4,1	5,5	6,3	6,8	6,9
400	2,8	3,9	5,2	5,9	6,3	6,5
450	2,7	3,6	4,9	5,6	6,0	6,1
500	2,5	3,5	4,6	5,3	5,7	5,8
600	2,3	3,2	4,2	4,8	5,2	5,3
700	2,1	2,9	3,9	4,5	4,8	4,9
800	2,0	2,7	3,6	4,2	4,5	4,6
900	1,9	2,6	3,4	3,9	4,2	4,3
1000	1,8	2,4	3,3	3,7	4,0	4,1
2000	1,3	1,7	2,3	2,6	2,8	2,9
4000	0,9	1,2	1,6	1,9	2,0	2,0
6000	0,7	1,0	1,3	1,5	1,6	1,7
10000	0,6	0,8	1,0	1,2	1,3	1,3

PARTIE 1

Connaissances et perceptions des Français en matière de réparation

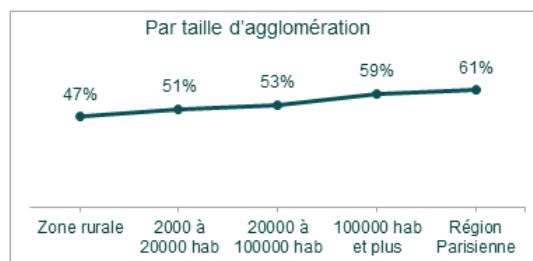
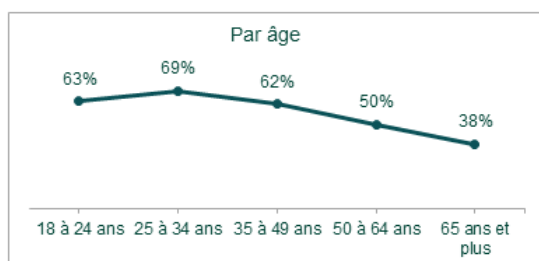
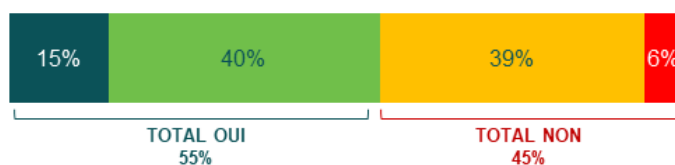


I-1- Sensibilité à l'environnement

Jugement sur la quantité de déchets produite au sein du foyer

Q1 - Au niveau de votre foyer considérez-vous que vous produisez trop de déchets ?

■ Oui, tout à fait ■ Oui, plutôt ■ Non, plutôt pas ■ Non, pas du tout



▲ CSP+ (66%)
▲ Famille avec enfants (65%)

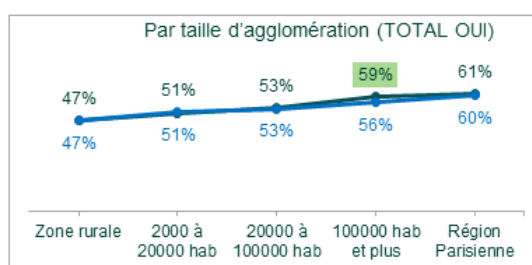
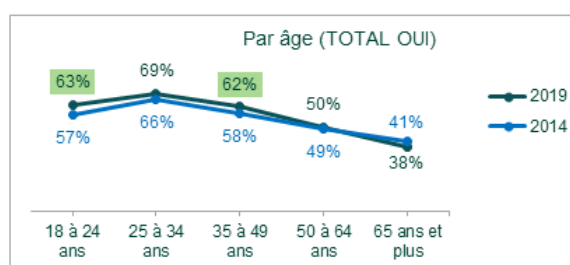
Base totale : 10 028



Jugement sur la quantité de déchets produite au sein du foyer (historique)

Q1 - Au niveau de votre foyer considérez-vous que vous produisez trop de déchets ?

	2019	2014
Base	10 028	10 005
Oui, tout à fait	15%	11%
Oui, plutôt	40%	42%
Non, plutôt pas	39%	42%
Non, pas du tout	6%	5%
TOTAL OUI	55%	53%
TOTAL NON	45%	47%

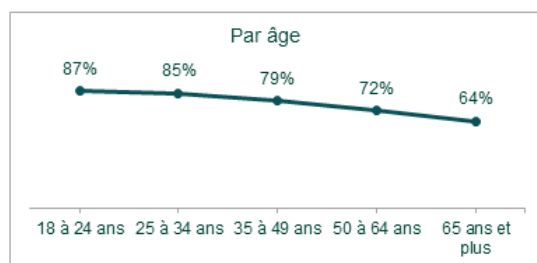
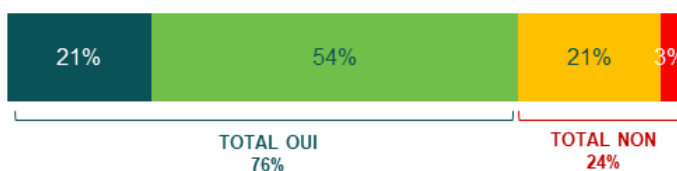


En couleur : écarts significatifs à 99% par rapport à 2014 :
vert : écart supérieur/orange : écart inférieur

Jugement sur la quantité de déchets produite au sein du foyer

Q2 - Pensez-vous que vous pourriez produire moins de déchets ?

■ Oui, tout à fait ■ Oui, plutôt ■ Non, plutôt pas ■ Non, pas du tout



▲ Famille avec enfants (83%)

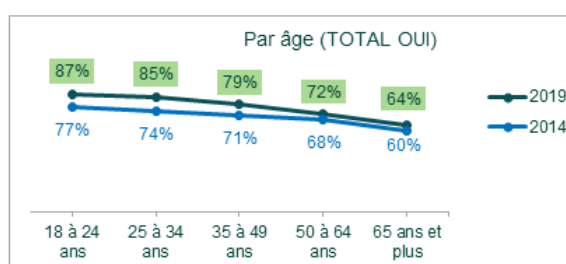
Base totale : 10 028



Jugement sur la quantité de déchets produite au sein du foyer (historique)

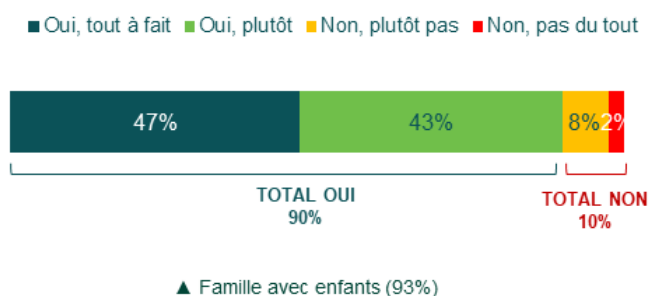
Q2 - Pensez-vous que vous pourriez produire moins de déchets ?

	2019	2014
Base	10 028	10 005
Oui, tout à fait	21%	16%
Oui, plutôt	54%	53%
Non, plutôt pas	21%	28%
Non, pas du tout	3%	3%
TOTAL OUI	76%	69%
TOTAL NON	24%	31%



En couleur : écarts significatifs à 99% par rapport à 2014 :
vert : écart supérieur/orange : écart inférieur

Q2bis - Au cours de ces dernières années, diriez-vous que vous vous sentez plus sensible au gaspillage, à votre production de déchets et à votre consommation en général ?



Base totale : 10 028

I-2- Perception de la réparation

Evocations spontanées liées à la « réparation »

Q3- Quel mot ou quelle expression vous vient spontanément à l'esprit lorsqu'on vous parle de réparation? (ouvert)

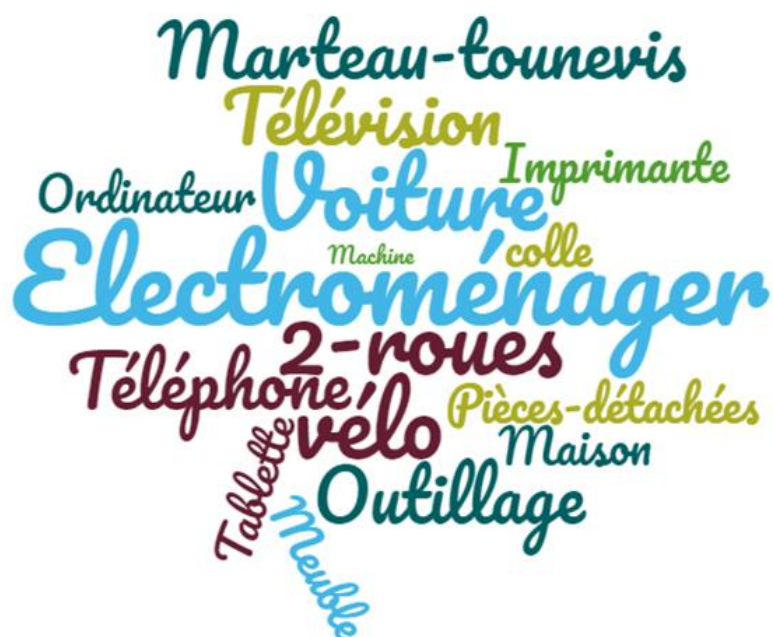


Note de lecture : La taille d'un mot dans le visuel reflète sa récurrence dans les verbatims : plus le mot est écrit gros, plus il a été utilisé par les interviewés. La place du mot au sein du nuage n'a pas de signification particulière, pas plus que sa couleur.

Base totale : 10 028

Produits associés spontanément à la « réparation »

Q4- Et quel est le produit que vous associez le plus au terme de réparation ? (ouvert)



Note de lecture : La taille d'un mot dans le visuel reflète sa récurrence dans les verbatims : plus le mot est écrit gros, plus il a été utilisé par les interviewés. La place du mot au sein du nuage n'a pas de signification particulière, pas plus que sa couleur.

Base totale : 10 028

Produits associés spontanément à la « réparation » (historique)

Q4- Et quel est le produit que vous associez le plus au terme de réparation ? (ouvert)

	2019	2014
Base	10 028	10 005
Electroménager	31%	8%
Voiture	14%	35%
Outils	9%	15%
Télévision	8%	2%
Ordinateur	4%	1%
Argent, frais, cout	3%	3%
Pièces détachées	1%	3%

En couleur : écarts significatifs à 99% par rapport à 2014 :
vert : écart supérieur / orange : écart inférieur



Perception associée au fait de réparer plutôt que de remplacer

Q7 - Pour vous, le fait de réparer ou de faire réparer un objet plutôt que de vous en séparer (en le jetant ou en le donnant) et de le remplacer, c'est ... ? (3 réponses possibles)



*NB : total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles
Base totale : 10 028*

Perception associée au fait de réparer plutôt que de remplacer (historique)

Q7 - Pour vous, le fait de réparer ou de faire réparer un objet plutôt que de vous en séparer (en le jetant ou en le donnant) et de le remplacer, c'est ... ? (3 réponses possibles)

	2019	2014
<i>Base</i>	10 028	10 005
Un moyen de faire durer plus longtemps un objet / de lui donner une seconde vie	50%	52%
Un moyen de faire des économies	48%	50%
Un moyen de lutter contre la « surconsommation »	46%	42%
Un moyen de réduire la quantité de déchets que vous produisez	39%	37%
Une évidence	21%	18%
Une façon de participer au développement d'une économie locale	15%	14%
A la portée de tous	13%	<i>non posé</i>
Une démarche qui va rentrer dans les mœurs	13%	<i>non posé</i>
Un loisir (vous aimez faire du bricolage et réparer différents objets)	9%	12%
Une contrainte	6%	6%

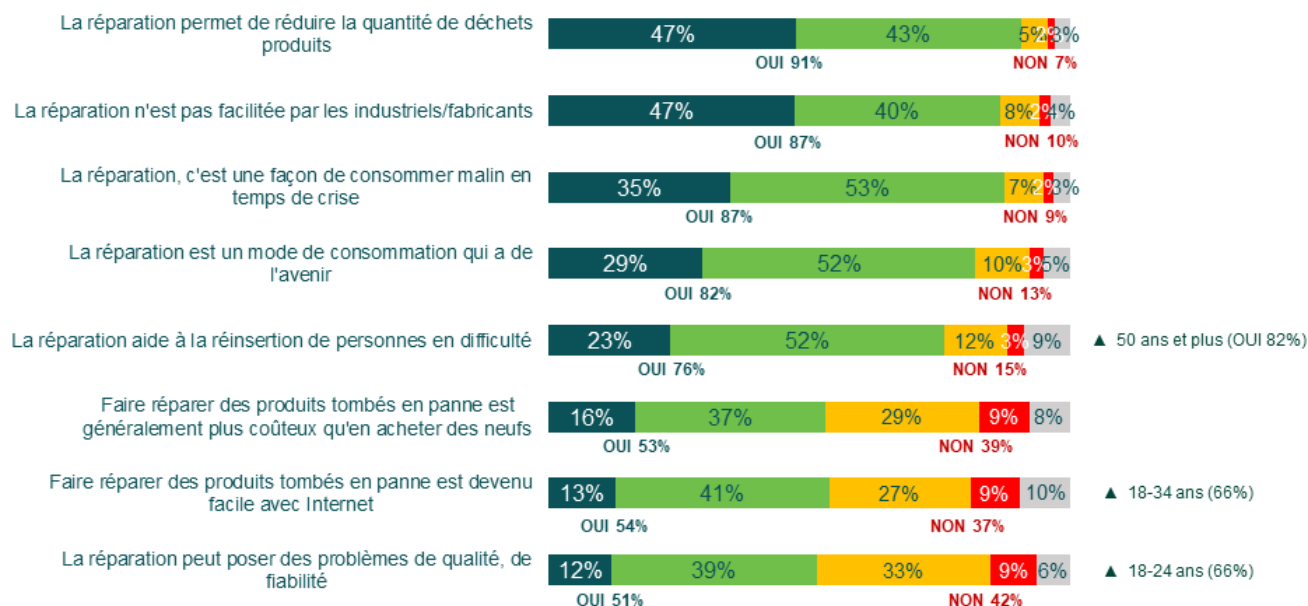
*En couleur : écarts significatifs à 99% par rapport à 2014 :
vert : écart supérieur / orange : écart inférieur*



L'adhésion à différentes affirmations sur la réparation

Q8 - Voici des affirmations sur la réparation. Pour chacune d'elles, indiquez si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord, pas du tout d'accord ?

■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas du tout d'accord ■ Ne se prononce pas



Base totale : 10 028

L'adhésion à différentes affirmations sur la réparation (historique)

Q8 - Voici des affirmations sur la réparation. Pour chacune d'elles, indiquez si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord, pas du tout d'accord ?

% tout à fait d'accord	2019	2014
<i>Base</i>	<i>10 028</i>	<i>10 005</i>
La réparation permet de réduire la quantité de déchets produits	47%	43%
La réparation n'est pas facilitée par les industriels/fabricants	47%	49%
La réparation, c'est une façon de consommer malin en temps de crise	35%	33%
La réparation est un mode de consommation qui a de l'avenir	29%	26%
La réparation aide à la réinsertion de personnes en difficulté	23%	21%
Faire réparer des produits tombés en panne est généralement plus coûteux qu'en acheter des neufs	16%	17%
Faire réparer des produits tombés en panne est devenu facile avec Internet	13%	10%
La réparation peut poser des problèmes de qualité, de fiabilité	12%	11%

*En couleur : écarts significatifs à 99% par rapport à 2014 :
vert : écart supérieur/orange : écart inférieur*



Les acteurs incarnant le mieux la réparation et le niveau de confiance associé

Q9 - Dans la liste des acteurs suivants, quels sont ceux qui selon vous incarnent le mieux la réparation ?

Q10 - Et dans cette liste, à qui faites-vous le plus confiance pour lui confier vos produits cassés ou en panne ?



*NB : total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles
Base totale : 10 028*

Les acteurs incarnant le mieux la réparation et le niveau de confiance associé (historique)

Q9 - Dans la liste des acteurs suivants, quels sont ceux qui selon vous incarnent le mieux la réparation ?

	2019	2014
<i>Base</i>	10 028	10 005
Le commerçant indépendant / Le réparateur indépendant	50%	52%
Le particulier (auto-réparation) / Le bricoleur amateur	50%	48%
Les associations (comme Emmaüs, Envie, Repair Cafés .)	44%	39%
Les services après-vente (SAV) de la grande distribution	44%	47%
Les centres techniques agréés par les fabricants	29%	22%
La grande distribution avec ses propres réparateurs	15%	10%
L'industriel / le fabricant	13%	10%

Q10 - Et dans cette liste, à qui faites-vous le plus confiance pour lui confier vos produits cassés ou en panne ?

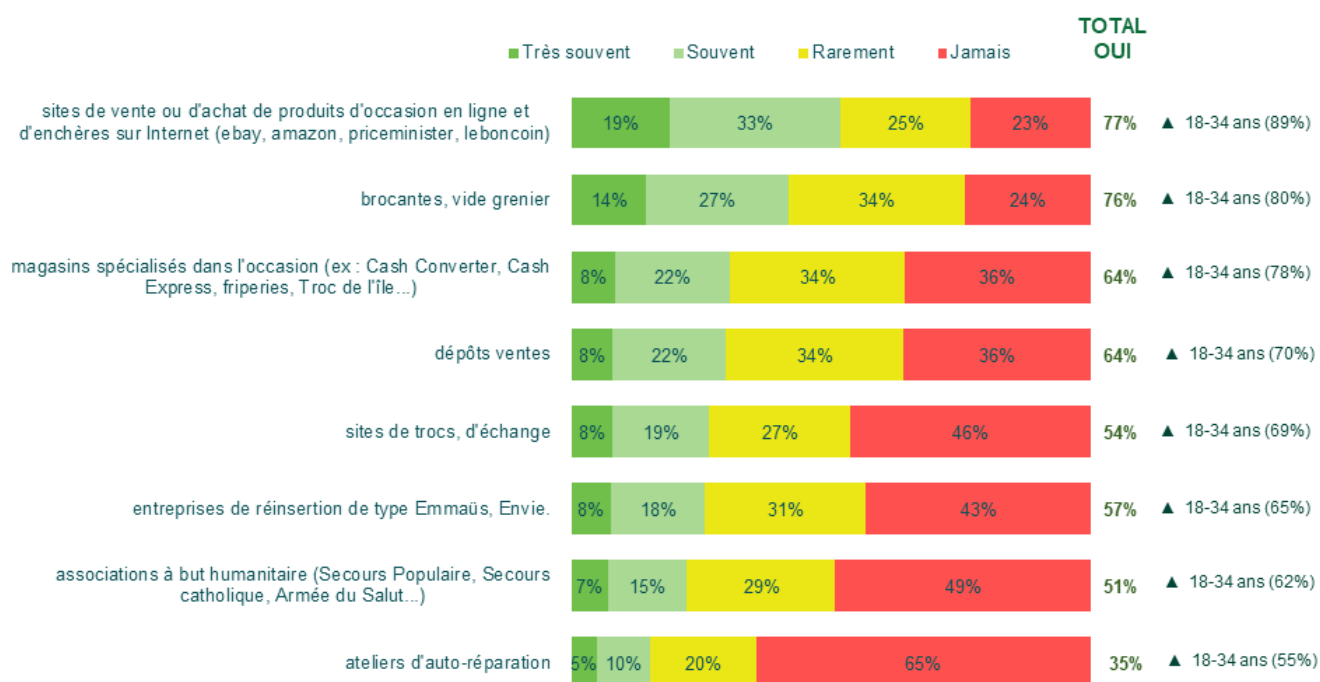
	2019	2014
<i>Base</i>	10 028	10 005
	25%	30%
	17%	16%
	13%	8%
	19%	25%
	13%	11%
	5%	4%
	8%	6%

*En couleur : écarts significatifs à 99% par rapport à 2014 :
vert : écart supérieur / orange : écart inférieur*



Fréquentation des lieux d'achats d'occasion / de réparation

Q34 - Au cours des deux dernières années, avez-vous fréquenté les endroits suivants ?



Base totale : 10 028

Fréquentation des lieux d'achats d'occasion / de réparation

Q34 - Au cours des deux dernières années, avez-vous fréquenté les endroits suivants ?

% Très souvent	2019	2014
<i>Base</i>	10 028	10 005
sites de vente ou d'achat de produits d'occasion en ligne et d'enchères sur Internet (ebay, amazon, priceminister, leboncoin)	19%	20%
brocantes, vide grenier	14%	15%
magasins spécialisés dans l'occasion (ex : Cash Converter, Cash Express, friperies, Troc de l'île...)	8%	7%
dépôts ventes	8%	7%
sites de trocs, d'échange	8%	6%
entreprises de réinsertion de type Emmaüs, Envie.	8%	6%
associations à but humanitaire (Secours Populaire, Secours catholique, Armée du Salut...)	7%	5%
ateliers d'auto-réparation	5%	3%

En couleur : écarts significatifs à 99% par rapport à 2014 :
vert : écart supérieur / orange : écart inférieur

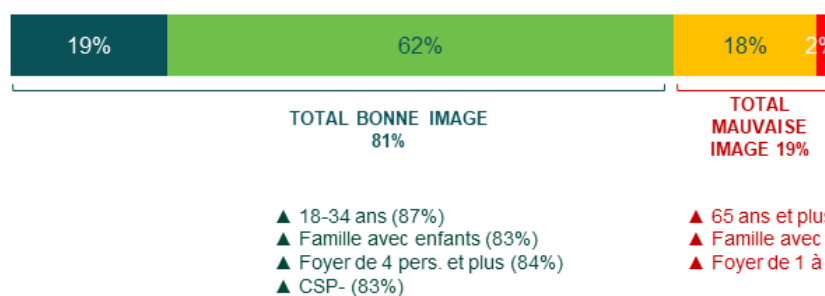


I-3- Image de la réparation

Image globale du secteur de la réparation

Q6 - Diriez-vous du secteur de la réparation que vous en avez une ...

■ Très bonne image ■ Assez bonne image ■ Assez mauvaise image ■ Très mauvaise image



Base totale : 10 028



Image globale du secteur de la réparation (historique)

Q6 - Diriez-vous du secteur de la réparation que vous en avez une ...

	2019	2014
Base	10 028	10 005
Très bonne image	19%	10%
Assez bonne image	62%	64%
Assez mauvaise image	18%	24%
Très mauvaise image	2%	2%
Total Bonne image	81%	74%
Total Mauvaise image	19%	26%

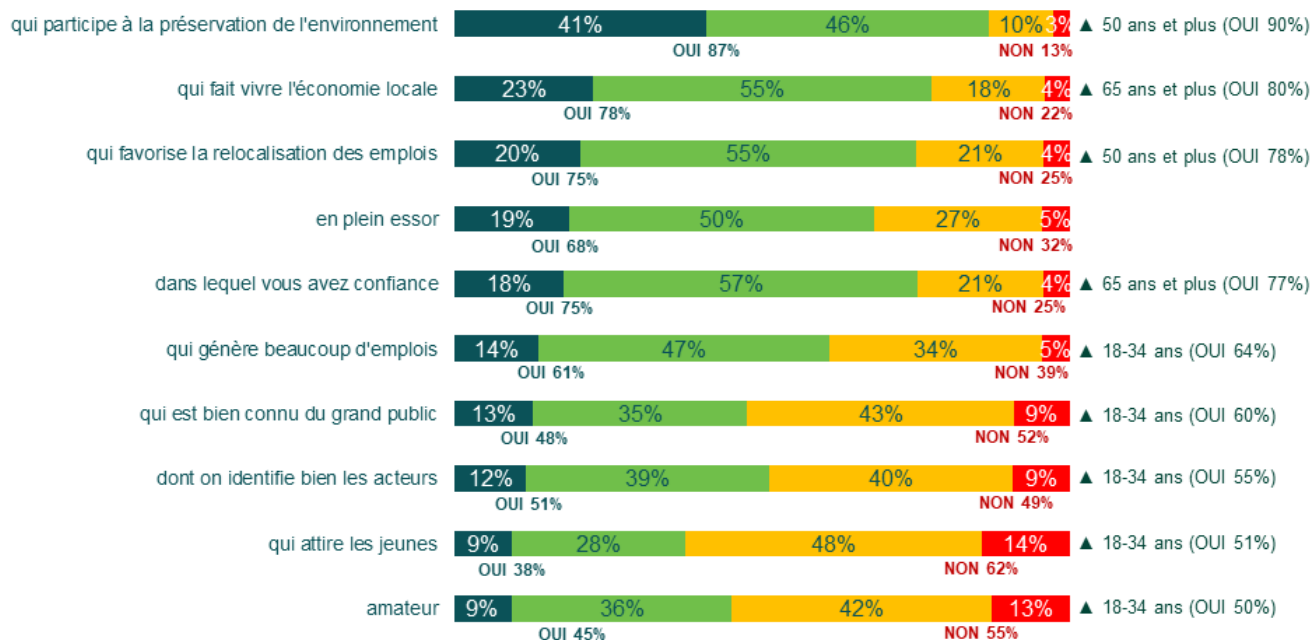
	2019	2014
Total Bonne image		
18-34 ans	87%	79%
Foyer de 4 pers. et plus	84%	64%
CSP-	83%	75%
Total Mauvaise image		
65 ans et plus	24%	25%
Foyer de 1 à 2 pers	21%	26%

En couleur : écarts significatifs à 99% par rapport à 2014 :
vert : écart supérieur/orange : écart inférieur

Image détaillée du secteur de la réparation

Q5 - Diriez-vous du secteur de la réparation que c'est un secteur ...

■ Oui, tout à fait ■ Oui, plutôt ■ Non, plutôt pas ■ Non, pas du tout



Base totale : 10 028



Image détaillée du secteur de la réparation (historique)

Q5 - Diriez-vous du secteur de la réparation que c'est un secteur ...

	% oui tout à fait		% OUI	
	2019	2014	2019	2014
<i>Base</i>	10 028	10 005	10 028	10 005
qui participe à la préservation de l'environnement	41%	23%	87%	70%
qui fait vivre l'économie locale	23%	19%	78%	79%
qui favorise la relocalisation des emplois	20%	16%	75%	65%
en plein essor	19%	14%	68%	64%
dans lequel vous avez confiance	18%	12%	75%	67%
qui génère beaucoup d'emplois	14%	12%	61%	65%
qui est bien connu du grand public	13%	14%	48%	56%
dont on identifie bien les acteurs	12%	11%	51%	56%
qui attire les jeunes	9%	<i>non posé</i>	38%	<i>non posé</i>
amateur	9%	6%	45%	37%

*En couleur : écarts significatifs à 99% par rapport à 2014 :
vert : écart supérieur/orange : écart inférieur*

PARTIE 2

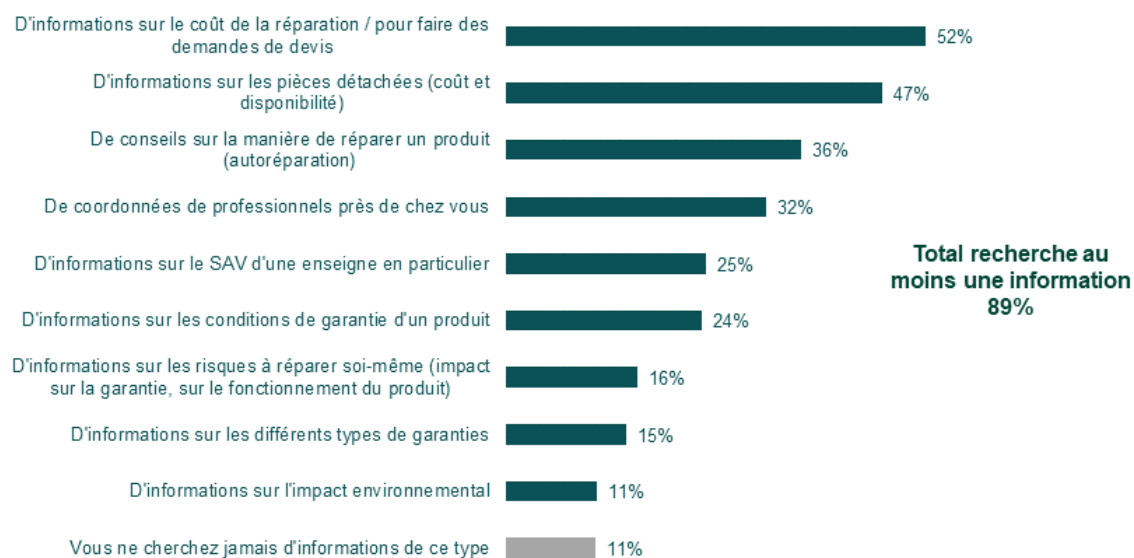
Pratiques en matière de réparation



II-1- Informations sur la réparation

Type d'informations recherchées

Q11 - Quels types d'informations cherchez-vous le plus souvent sur la réparation / de quoi avez-vous besoin ?



NB : total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles
Base totale : 10 028



Type d'informations recherchées (historique)

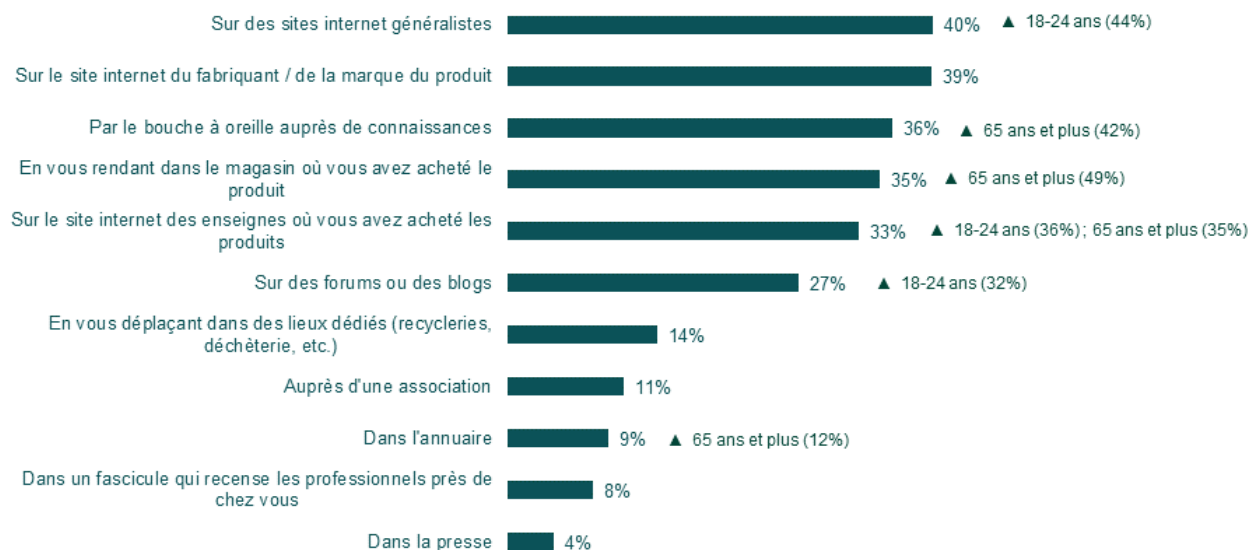
Q11 - Quels types d'informations cherchez-vous le plus souvent sur la réparation / de quoi avez-vous besoin ?

	2019	2014
<i>Base</i>	10 028	10 005
Total recherche au moins une information	89%	91%
D'informations sur le coût de la réparation / pour faire des demandes de devis	52%	56%
D'informations sur les pièces détachées (coût et disponibilité)	47%	44%
De conseils sur la manière de réparer un produit (autoréparation)	36%	36%
De coordonnées de professionnels près de chez vous	32%	28%
D'informations sur le SAV d'une enseigne en particulier	25%	22%
D'informations sur les conditions de garantie d'un produit	24%	25%
D'informations sur les risques à réparer soi-même (impact sur la garantie, sur le fonctionnement du produit)	16%	13%
D'informations sur les différents types de garanties	15%	<i>non posé</i>
D'informations sur l'impact environnemental	11%	7%
Vous ne cherchez jamais d'informations de ce type	11%	9%

*En couleur : écarts significatifs à 99% par rapport à 2014 :
vert : écart supérieur / orange : écart inférieur*

Sources consultées pour s'informer

Q12 - Où cherchez-vous / trouvez-vous les informations dont vous avez besoin ?



NB : total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles
Base déclarent chercher de l'information : 8 910

Sources consultées pour s'informer (historique)

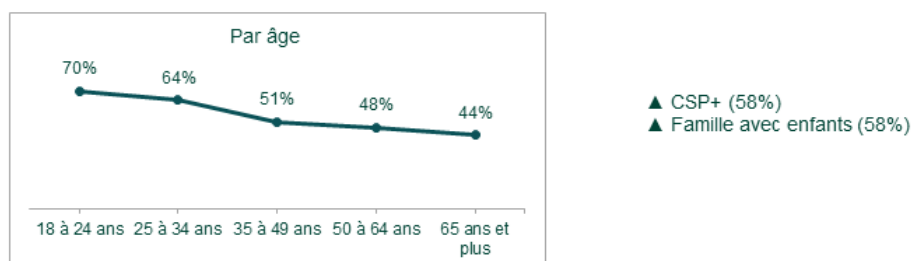
Q12 - Où cherchez-vous / trouvez-vous les informations dont vous avez besoin ?

	2019	2014
Sur des sites internet généralistes	40%	35%
Sur le site internet du fabricant / de la marque du produit	39%	38%
Par le bouche à oreille auprès de connaissances	36%	39%
En vous rendant dans le magasin où vous avez acheté le produit	35%	36%
Sur le site internet des enseignes où vous avez acheté les produits	33%	30%
Sur des forums ou des blogs	27%	27%
En vous déplaçant dans des lieux dédiés (recycleries, déchèterie, etc.)	14%	10%
Auprès d'une association	11%	8%
Dans l'annuaire	9%	14%
Dans un fascicule qui recense les professionnels près de chez vous	8%	7%
Dans la presse	4%	4%

En couleur : écarts significatifs à 99% par rapport à 2014 :
vert : écart supérieur / orange : écart inférieur

Q13 - Est-ce que vous vous sentez mieux informé en matière de réparation depuis ces dernières années ?

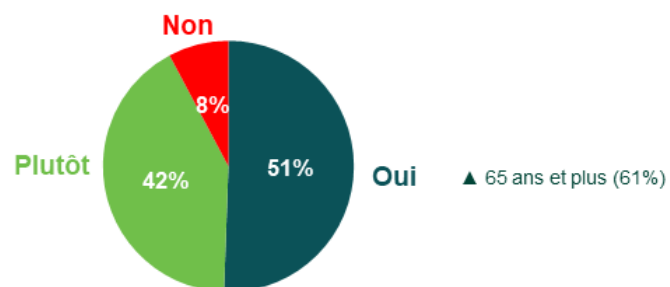
■ Oui, tout à fait ■ Oui, plutôt ■ Non, plutôt pas ■ Non, pas du tout



Base totale : 10 028

II-2- Entretien et panne

Q13bis - Avez-vous pour habitude de prendre connaissance et d'appliquer les conseils d'utilisation /d'entretien fournis avec le produit ou proposés par le vendeur ?



Base totale : 10 028

Fréquence d'entretien

Produits les plus/moins entretenus

Q23bis - A quelle fréquence entreteniez-vous chacun des produits tombés en panne (détartrage, lavage de filtres, etc.) ?

Top des produits entretenus à chaque utilisation

- 1 Instruments de musique
- 2 Vélos à assistance électrique
- 3 Trotinettes électriques, hoverboards, gyroroue, gyropode etc.
- 4 Robot culinaire
- 5 Table à induction
- 6 Tondeuse à gazon électrique
- 7 Taille haie
- 8 Tondeuse à gazon thermique
- 9 Aspirateur balai
- 10 Outillage mécanique
- 11 Sèche-linge
- 12 Appareil photo numérique

Top des produits jamais entretenus

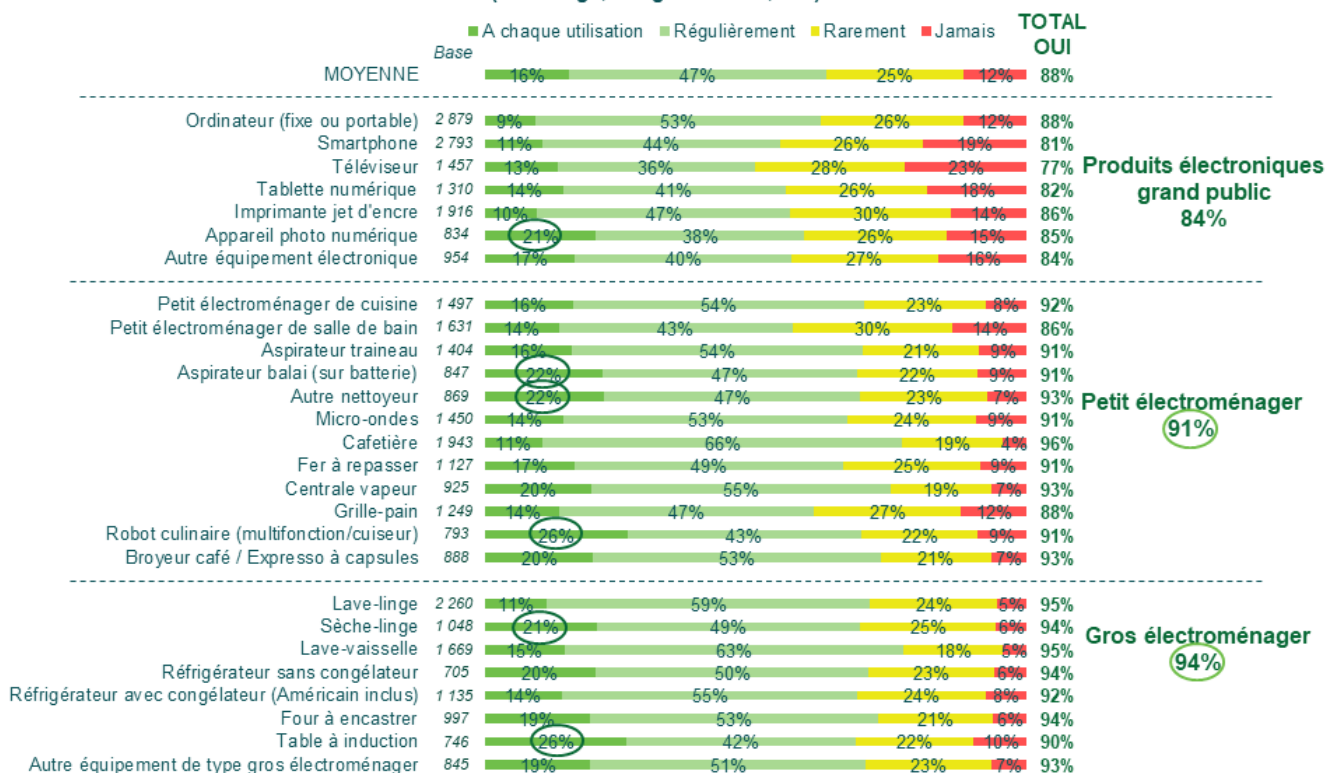
- Valise
- Téléviseur
- Montre
- Sac à main
- Jouets électriques et électroniques
- Smartphone
- Objet de décoration
- Tablette numérique
- Bijou
- Produit et accessoire en cuir

Base Pour chaque objet tombé en panne

Fréquence d'entretien (1/2)

Nouvelle question

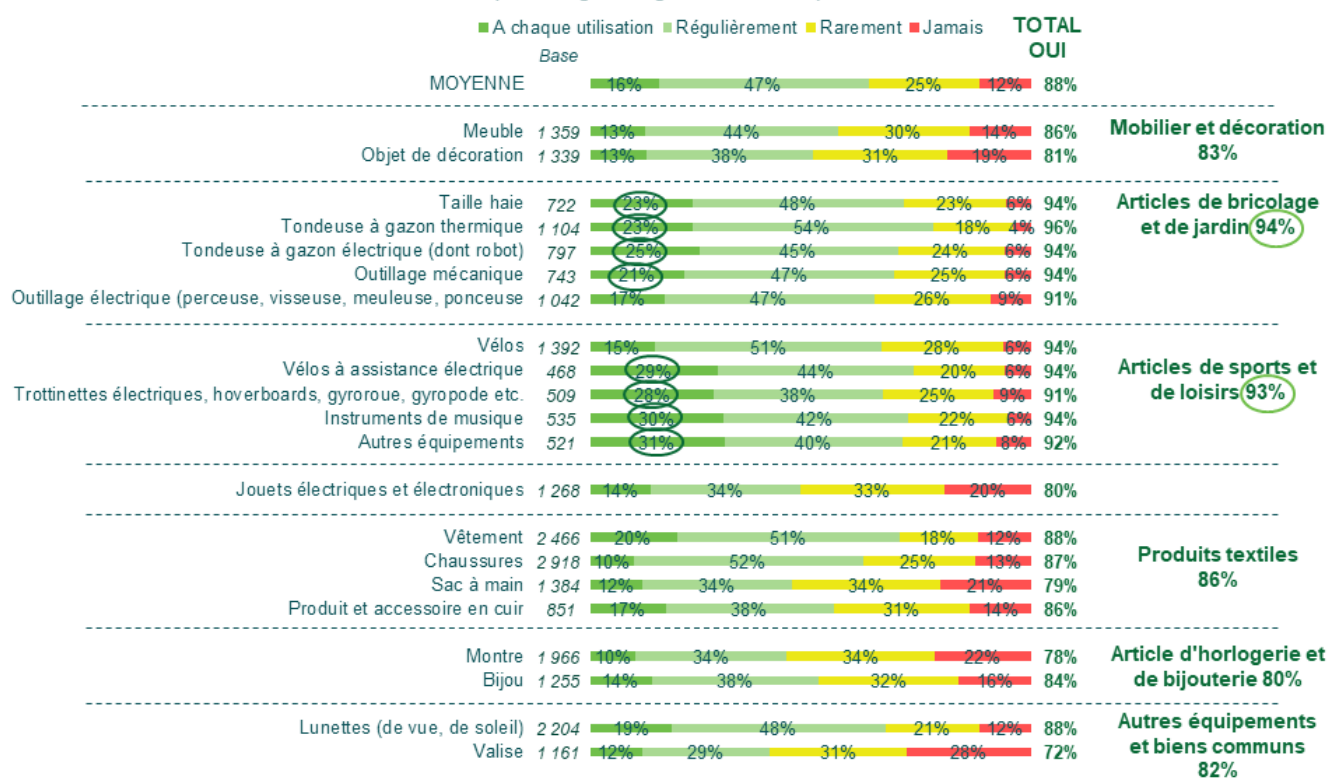
Q23bis - A quelle fréquence entreteniez-vous chacun des produits tombés en panne (détartrage, lavage de filtres, etc.) ?



Fréquence d'entretien (2/2)

Nouvelle question

Q23bis - A quelle fréquence entreteniez-vous chacun des produits tombés en panne (détartrage, lavage de filtres, etc.) ?

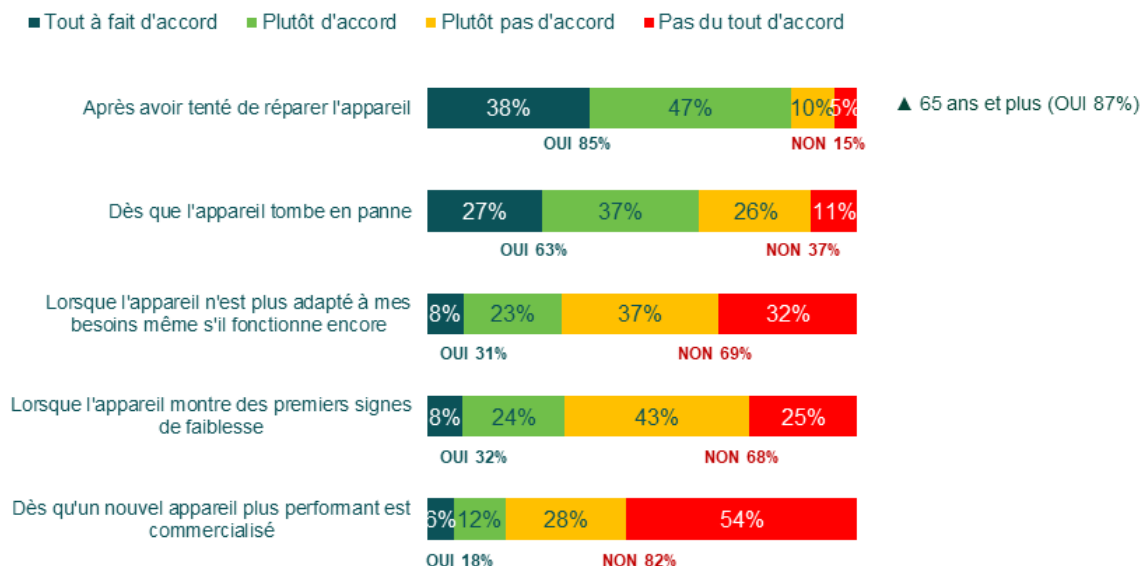


Base Pour chaque objet tombé en panne

Contexte d'un changement d'appareil

Nouvelle question

Q2ter - Dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas avec les affirmations suivantes ? J'ai tendance à changer d'appareil/équipement...

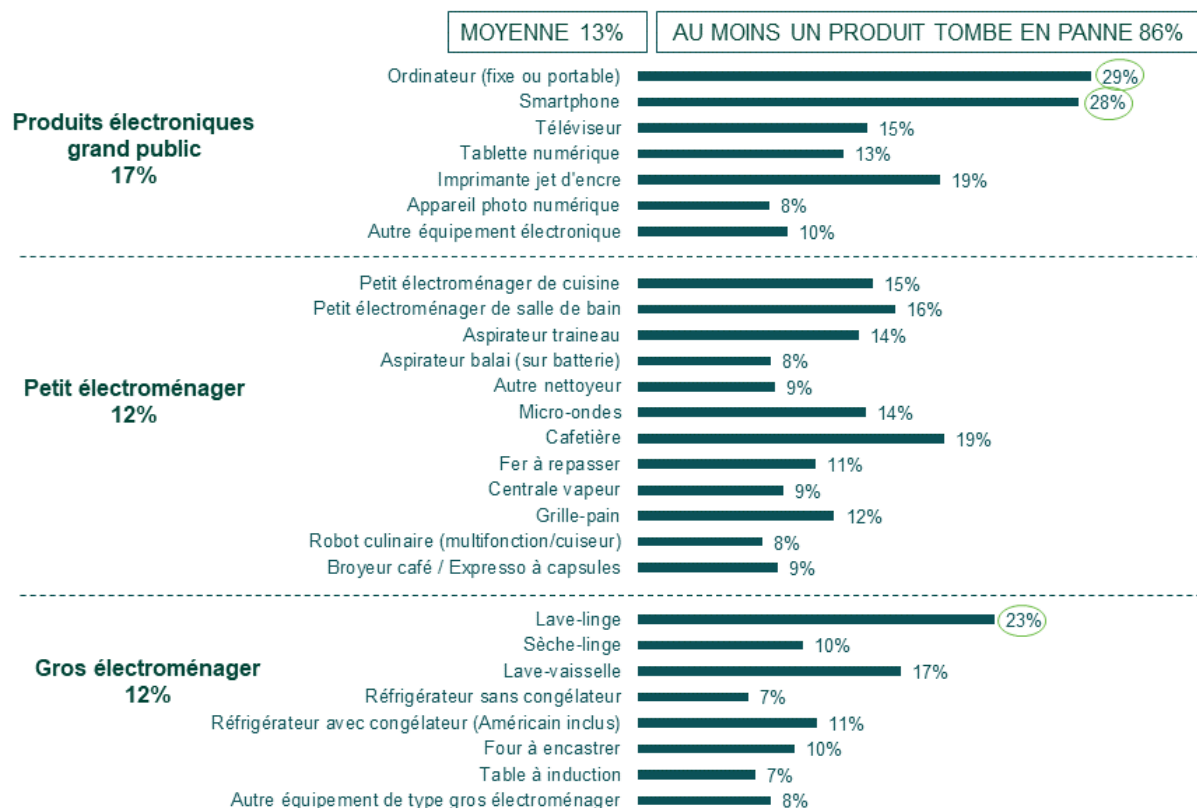


Base totale : 10 028



Panne déclarée au cours des 2 dernières années (1/2)

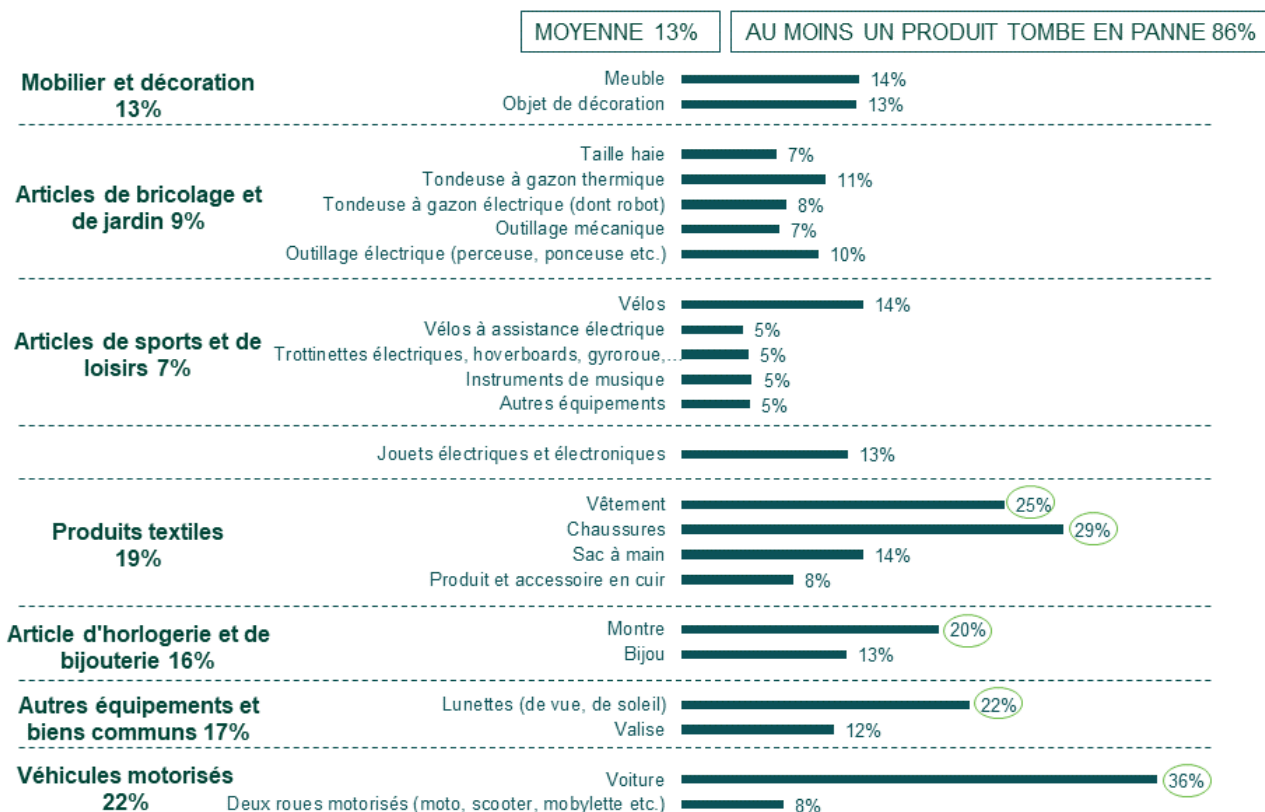
Q17 - Au cours des deux dernières années, au sein de votre foyer, l'un de ces produits est-il tombé en panne ou s'est-il cassé ?



Base totale : 10 028 NB : total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Panne déclarée au cours des 2 dernières années (2/2)

Q17 - Au cours des deux dernières années, au sein de votre foyer, l'un de ces produits est-il tombé en panne ou s'est-il cassé ?



Base totale : 10 028 NB : total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles



Panne déclarée au cours des 2 dernières années (historique)

Q17 - Au cours des deux dernières années, au sein de votre foyer, l'un de ces produits est-il tombé en panne ou s'est-il cassé ?

	2019	2014
Moyenne	17%	20%
Ordinateur (fixe ou portable)	29%	41%
Téléviseur	15%	17%
Tablette numérique	13%	8%
Meuble	14%	11%
Chaussures	29%	34%
Produit et accessoire en cuir	8%	11%
Montre	20%	24%
Bijou	13%	16%

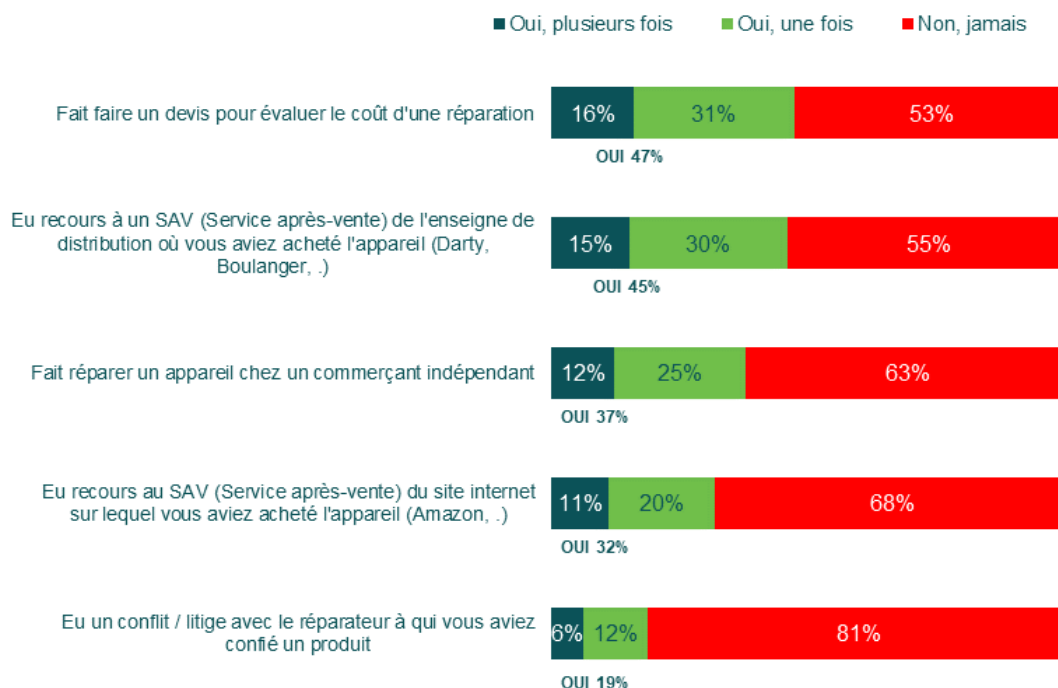
*En couleur : écarts significatifs à 99% par rapport à 2014 :
vert : écart supérieur / orange : écart inférieur*

II-3- Pratiques en cas de panne



Pratiques en cas de panne ou de casse au cours des deux dernières années

Q14 - Au cours des deux dernières années, avez-vous ...



Base totale : 10 028

Pratiques en cas de panne ou de casse (historique)

Q14 - Au cours des deux dernières années, avez-vous ...

% OUI	2019	2014
<i>Base</i>	10 028	10 005
Fait faire un devis pour évaluer le coût d'une réparation	47%	56%
Eu recours à un SAV (Service après-vente) de l'enseigne de distribution où vous aviez acheté l'appareil (Darty, Boulanger, ...)	45%	62%
Fait réparer un appareil chez un commerçant indépendant	37%	42%
Eu recours au SAV (Service après-vente) du site internet sur lequel vous aviez acheté l'appareil (Amazon, ...)	32%	<i>non posé</i>
Eu un conflit / litige avec le réparateur à qui vous aviez confié un produit	19%	20%

*En couleur : écarts significatifs à 99% par rapport à 2014 :
vert : écart supérieur / orange : écart inférieur*



Types de problèmes rencontrés avec les réparateurs

Q15 - Quel(s) type(s) de problème avez-vous rencontré (s) avec le (ou les) réparateur(s) que vous avez sollicité (s) ? (si litige)

19% ont eu un litige avec un réparateur



NB : total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Base ont eu un litige avec un réparateur : 1856

Types de problèmes rencontrés avec les réparateurs (historique)

Q15 - Quel(s) type(s) de problème avez-vous rencontré avec le (ou les) réparateur(s) que vous avez sollicité ? (si litige)

	2019	2014
La réparation n'a pas été efficace (n'a pas tenue)	32%	34%
Les délais annoncés n'ont pas été respectés	29%	28%
Le coût de la réparation n'était pas conforme à celui annoncé au départ	28%	25%
Le réparateur n'a pas pris en compte la garantie du produit	25%	20%
La réparation n'a pas été faite	24%	21%
Le réparateur n'a pas accepté de s'occuper de votre produit	21%	17%
Le produit confié a été endommagé	20%	16%
Le réparateur a perdu votre produit	13%	10%

*En couleur : écarts significatifs à 99% par rapport à 2014 :
vert : écart supérieur / orange : écart inférieur*

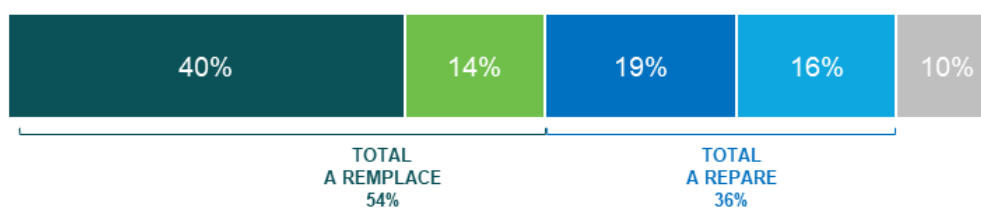


Pratiques en cas de casse ou de panne

Moyenne tous produits confondus

Q18 - Lorsque ces différents appareils sont tombés en panne ou se sont cassés, qu'avez-vous fait ?

- Vous l'avez remplacé en achetant un produit neuf
- Vous l'avez remplacé en achetant un produit d'occasion
- Vous l'avez réparé vous-même (ou par un membre de votre entourage qui bricole)
- Vous l'avez fait faire réparer chez un professionnel
- Rien de cela, vous n'avez pas remplacé le produit en panne



Base Pour chaque objet tombé en panne

Pratiques en cas de panne ou de casse selon les produits

Produits les plus réparés / remplacés

Q18 - Lorsque ces différents appareils sont tombés en panne ou se sont cassés, qu'avez-vous fait ?

Top des produits les plus réparés

- 1 Vélos
- 2 Bijou
- 3 Ordinateur
- 4 Tondeuse à gazon thermique
- 5 Montre
- 6 Meuble
- 7 Lunettes (de vue, de soleil)
- 8 Lave-vaisselle
- 9 Outillage mécanique
- 10 Sèche-linge
- 11 Lave-linge
- 12 Taille haie

Top des produits les plus remplacés

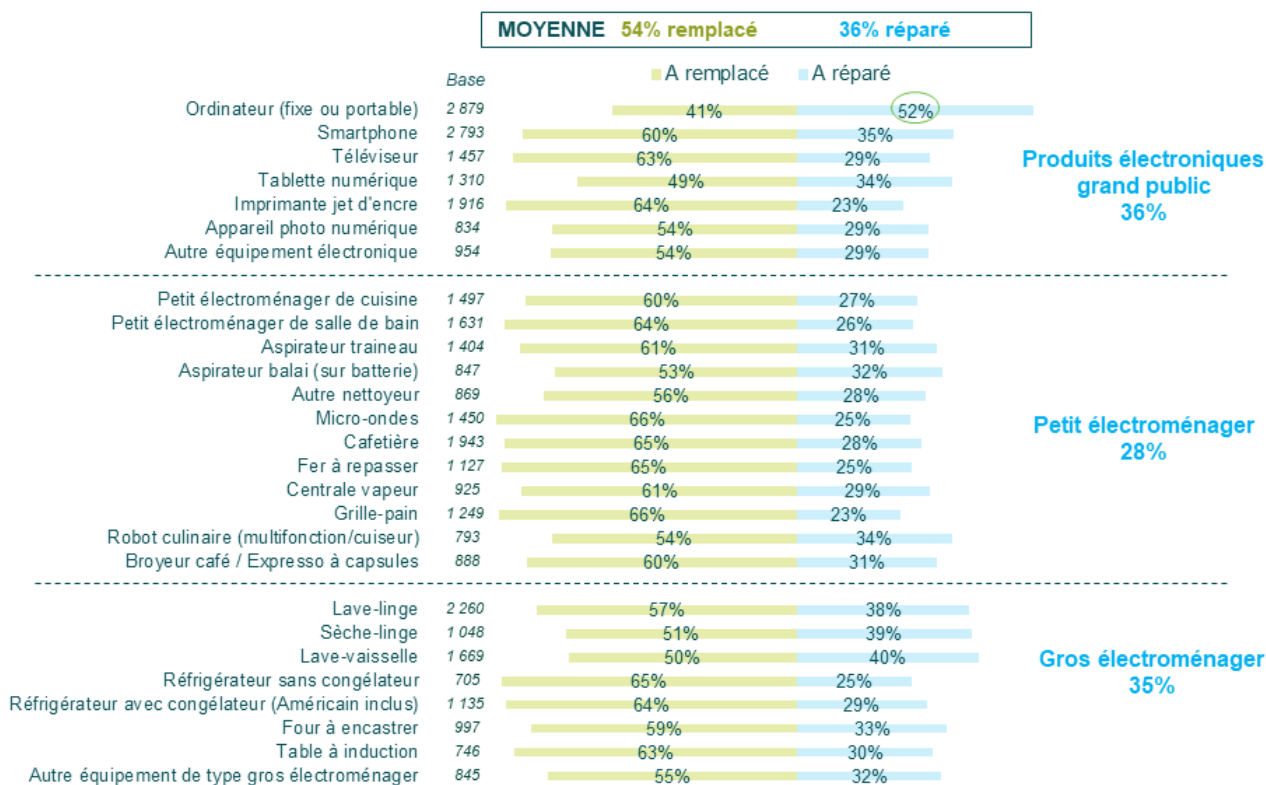
- 1 Micro-ondes
- 2 Grille-pain
- 3 Fer à repasser
- 4 Autres équipements sport et loisirs
- 5 Réfrigérateur sans congélateur
- 6 Cafetière
- 7 Petit électroménager de salle de bain
- 8 Imprimante jet d'encre
- 9 Réfrigérateur avec congélateur (Américain inclus)
- 10 Vélos à assistance électrique
- 11 Téléviseur
- 12 Table à induction

Base Pour chaque objet tombé en panne



Pratiques en cas de panne ou de casse selon les produits

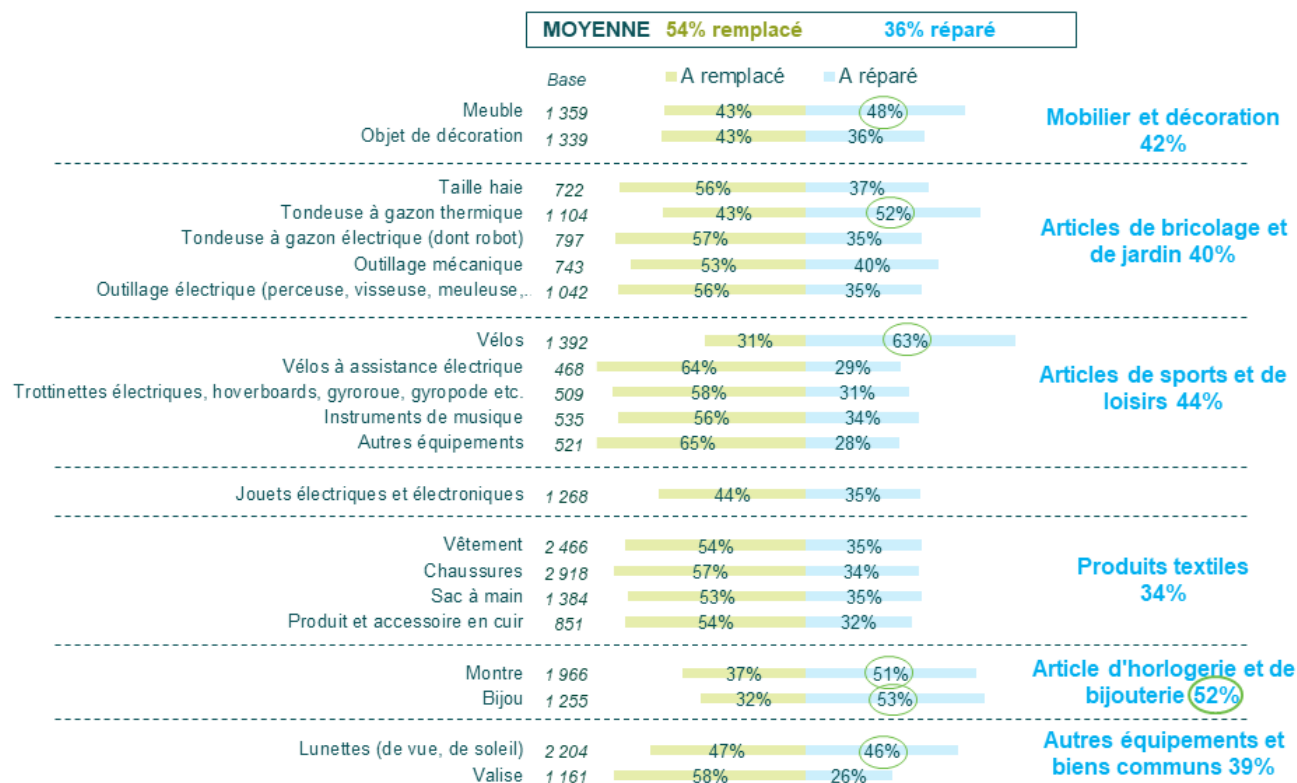
Q18 - Lorsque ces différents appareils sont tombés en panne ou se sont cassés, qu'avez-vous fait ?



NB : les écarts à 100 correspondent à la part de ceux qui n'ont ni remplacé ni réparé
Base Pour chaque objet tombé en panne

Pratiques en cas de panne ou de casse selon les produits

Q18 - Lorsque ces différents appareils sont tombés en panne ou se sont cassés, qu'avez-vous fait ?



NB : les écarts à 100 correspondent à la part de ceux qui n'ont ni remplacé ni réparé
Base Pour chaque objet tombé en panne



Pratiques en cas de panne ou de casse (historique)

Q18 - Lorsque ces différents appareils sont tombés en panne ou se sont cassés, qu'avez-vous fait ?

	% a réparé		% a remplacé	
	2019	2014	2019	2014
Ordinateur (fixe ou portable)	52%	53%	41%	42%
Téléviseur	29%	37%	63%	56%
Tablette numérique	34%	39%	49%	44%
Meuble	48%	57%	43%	29%
Chaussures	34%	49%	57%	43%
Montre	51%	56%	37%	30%
Bijou	53%	64%	32%	19%

*En couleur : écarts significatifs à 99% par rapport à 2014 :
vert : écart supérieur / orange : écart inférieur*

Pratiques en cas de panne ou de casse par produit (1/2)

Q18 - Lorsque ces différents appareils sont tombés en panne ou se sont cassés, qu'avez-vous fait ?

	Base	Vous l'avez remplacé en achetant un produit neuf	Vous l'avez remplacé en achetant un produit d'occasion	Vous l'avez réparé vous-même (ou par un membre de votre entourage qui bricole)	Vous l'avez fait faire réparer chez un professionnel	Rien de cela, vous n'avez pas remplacé le produit en panne	Total
Total		40%	14%	19%	16%	10%	100%
Ordinateur (fixe ou portable)	2 879	31% ↘	10% ↗	22%	31%	7%	100%
Smartphone	2 793	45%	16%	11%	23%	5%	100%
Téléviseur	1 457	50% ↗	13% ↗	11%	19% ↘	8%	100%
Tablette numérique	1 310	32%	16% ↗	14%	20% ↘	17%	100%
Imprimante jet d'encre	1 916	53%	11%	15%	8%	12%	100%
Appareil photo numérique	834	34%	20%	13%	16%	17%	100%
Autre équipement électronique	954	36%	19%	17%	12%	17%	100%
Petit électroménager de cuisine	1 497	46%	14%	18%	9%	13%	100%
Petit électroménager de salle de bain	1 631	53%	12%	20%	6%	10%	100%
Aspirateur traineau	1 404	48%	13%	21%	10%	8%	100%
Aspirateur balai (sur batterie)	847	36%	18%	17%	16%	14%	100%
Autre nettoyeur	869	37%	19%	17%	11%	16%	100%
Micro-ondes	1 450	52%	15%	14%	11%	9%	100%
Cafetière	1 943	54%	11%	19%	9%	8%	100%
Fer à repasser	1 127	49%	16%	16%	9%	9%	100%
Centrale vapeur	925	43%	17%	18%	12%	10%	100%
Grille-pain	1 249	52%	14%	17%	5%	11%	100%
Robot culinaire (multifonction/cuiseur)	793	34%	20%	18%	17%	12%	100%
Broyeur café / Espresso à capsules	888	40%	20%	18%	12%	9%	100%
Lave-linge	2 260	46%	11%	20%	18%	4%	100%
Sèche-linge	1 048	36%	15%	23%	16%	10%	100%
Lave-vaisselle	1 669	39%	12%	19%	22%	9%	100%
Réfrigérateur sans congélateur	705	45%	20%	11%	14%	9%	100%
Réfrigérateur avec congélateur (Américain inclus)	1 135	50%	14%	14%	15%	7%	100%
Four à encastrer	997	43%	16%	18%	15%	8%	100%
Table à induction	746	42%	20%	16%	15%	7%	100%
Autre équipement de type gros électroménager	845	37%	18%	18%	14%	13%	100%

↗ Evolutions significatives par rapport à 2014 sur les produits investigués en 2014
En vert : écart supérieur du produit par rapport à la moyenne

Base Pour chaque objet tombé en panne



Pratiques en cas de panne ou de casse par produit (2/2)

Q18 - Lorsque ces différents appareils sont tombés en panne ou se sont cassés, qu'avez-vous fait ?

	Base	Vous l'avez remplacé en achetant un produit neuf	Vous l'avez remplacé en achetant un produit d'occasion	Vous l'avez réparé vous-même (ou par un membre de votre entourage qui bricole)	Vous l'avez fait faire réparer chez un professionnel	Rien de cela, vous n'avez pas remplacé le produit en panne	Total
Total		40%	14%	19%	16%	10%	100%
Meuble	1 359	27% ↗	15% ↗	40% ↘	8% ↘	10%	100%
Objet de décoration	1 339	29%	14%	31%	5%	21%	100%
Taille haie	722	37%	19%	24%	13%	7%	100%
Tondeuse à gazon thermique	1 104	28%	15%	28%	24%	5%	100%
Tondeuse à gazon électrique (dont robot)	797	38%	19%	24%	11%	8%	100%
Outils mécanique	743	32%	21%	28%	12%	7%	100%
Outils électrique (perceuse, visseuse, meuleuse, ponceuse etc.)	1 042	41%	15%	24%	11%	9%	100%
Vélos	1 392	16%	14%	45%	18%	7%	100%
Vélos à assistance électrique	468	36%	28%	17%	12%	8%	100%
Trottinettes électriques, hoverboards, gyroroue, gyropode etc.	509	34%	24%	20%	11%	11%	100%
Instruments de musique	535	29%	27%	19%	15%	10%	100%
Autres équipements	521	38%	28%	17%	11%	7%	100%
Jouets électriques et électroniques	1 268	28%	16%	27%	8%	21%	100%
Vêtement	2 466	44%	10%	27%	8%	11%	100%
Chaussures	2 918	50% ↗	8% ↗	12%	22% ↘	9%	100%
Sac à main	1 384	40%	13%	22%	12%	12%	100%
Produit et accessoire en cuir	851	38% ↗	17% ↗	19%	13% ↘	14%	100%
Montre	1 966	27%	11% ↗	14%	37% ↘	12%	100%
Bijou	1 255	19% ↗	13% ↗	18%	35% ↘	15%	100%
Lunettes (de vue, de soleil)	2 204	39%	8%	12%	34%	7%	100%
Valise	1 161	44%	13%	18%	8%	16%	100%

↗ Evolutions significatives par rapport à 2014 sur les produits investigués en 2014

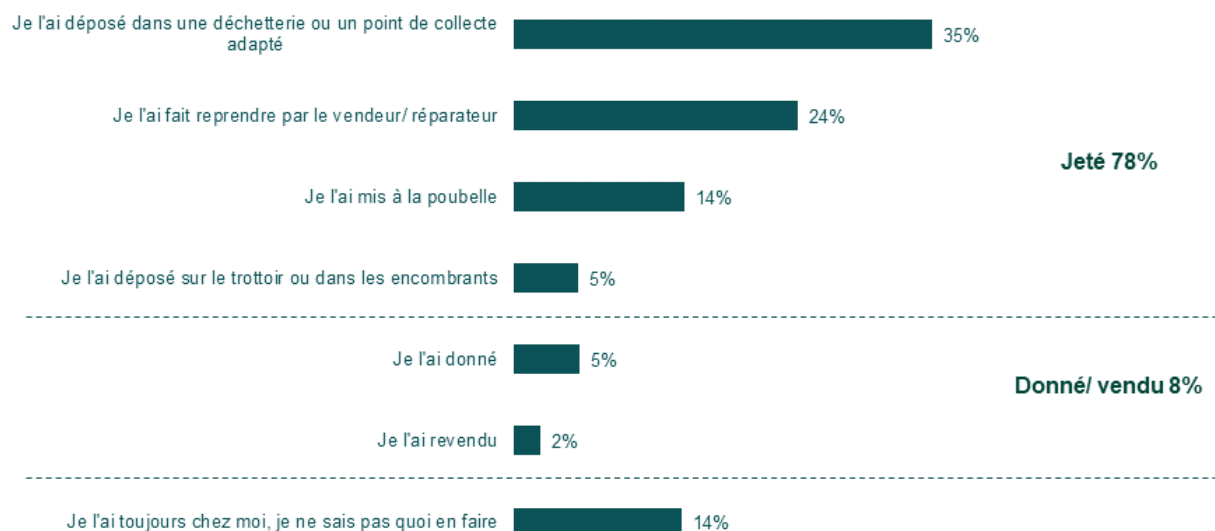
Base Pour chaque objet tombé en panne

En vert : écart supérieur du produit par rapport à la moyenne

Pratiques pour les objets non réparés Moyenne tous produits confondus

Nouvelle question

Q18bis - Qu'avez-vous fait de l'ancien appareil ?



Pour chaque objet non réparé en Q18

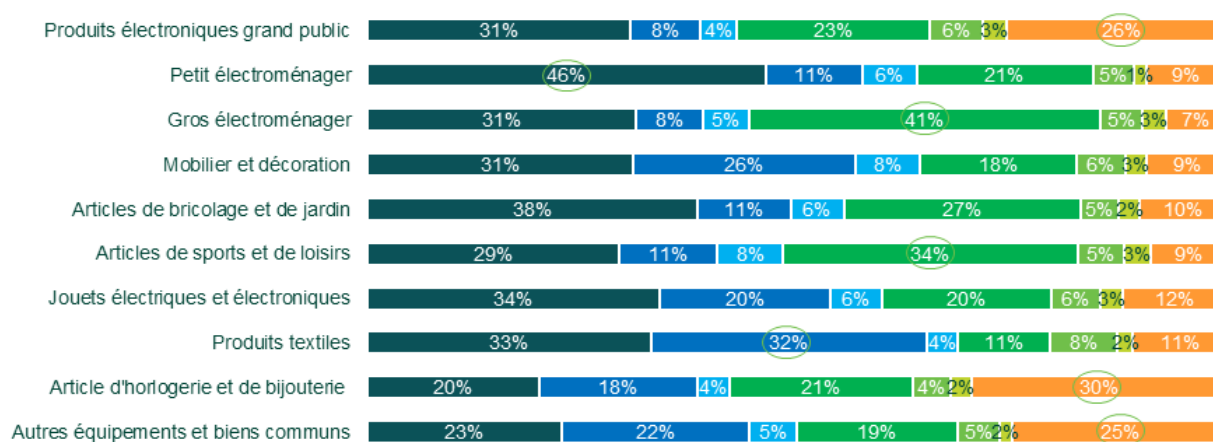


Pratiques pour les objets non réparés Moyenne par univers de produit

Nouvelle question

Q18bis - Qu'avez-vous fait de l'ancien appareil ?

- Je l'ai déposé dans une déchetterie ou un point de collecte adapté
- Je l'ai mis à la poubelle
- Je l'ai déposé sur le trottoir ou dans les encombrants
- Je l'ai fait reprendre par le vendeur/ réparateur
- Je l'ai donné
- Je l'ai revendu
- Je l'ai toujours chez moi, je ne sais pas quoi en faire



Pour chaque objet non réparé en Q18

Pratiques pour les objets non réparés par produit

Produits les plus jetés / donnés/vendus

Q18bis - Qu'avez-vous fait de l'ancien appareil ?

Top des produits les plus jetés

- 1 Réfrigérateur avec congélateur (Américain inclus)
- 2 Grille-pain
- 3 Réfrigérateur sans congélateur
- 4 Lave-linge
- 5 Micro-ondes
- 6 Objet de décoration
- 7 Table à induction
- 8 Autre nettoyeur (autres aspirateurs, balais vapeur, nettoyeur vapeur, nettoyeur vitres etc.)
- 9 Petit électroménager de cuisine
- 10 Cafetière

Top des produits les plus donnés/vendus

- 1 Vêtement
- 2 Vélos
- 3 Ordinateur (fixe ou portable)
- 4 Tondeuse à gazon thermique
- 5 Smartphone
- 6 Téléviseur
- 7 Meuble
- 8 Sèche-linge
- 9 Sac à main
- 10 Vélos à assistance électrique

Pour chaque objet non réparé en Q18



Pratiques pour les objets non réparés par produit (1/2)

Nouvelle question

Q18bis - Qu'avez-vous fait de l'ancien appareil ?

	Base	Je l'ai déposé dans une déchetterie ou un point de collecte adapté	Je l'ai mis à la poubelle	Je l'ai déposé sur le trottoir ou dans les encombrants	Je l'ai fait reprendre par le vendeur/réparateur	Je l'ai donné	Je l'ai revendu	Je l'ai toujours chez moi, je ne sais pas quoi en faire	Total
Total		35%	14%	5%	24%	5%	2%	14%	100%
Ordinateur (fixe ou portable)	1 370	26%	6%	4%	22%	8%	3%	31%	100%
Smartphone	1 822	21%	8%	2%	21%	6%	4%	39%	100%
Téléviseur	1 030	35%	6%	7%	30%	7%	2%	12%	100%
Tablette numérique	860	27%	10%	4%	22%	6%	3%	28%	100%
Imprimante jet d'encre	1 467	47%	7%	4%	17%	6%	2%	17%	100%
Appareil photo numérique	592	27%	11%	5%	26%	4%	2%	25%	100%
Autre équipement électronique	677	33%	12%	5%	26%	5%	3%	17%	100%
Petit électroménager de cuisine	1 099	51%	10%	7%	17%	4%	2%	9%	100%
Petit électroménager de salle de bain	1 211	47%	15%	5%	17%	4%	1%	11%	100%
Aspirateur traîneau	968	49%	10%	7%	17%	4%	1%	11%	100%
Aspirateur balai (sur batterie)	575	33%	13%	8%	25%	4%	2%	14%	100%
Autre nettoyeur	621	40%	11%	7%	28%	5%	1%	9%	100%
Micro-ondes	1 087	48%	8%	8%	23%	6%	1%	7%	100%
Cafetière	1 407	52%	12%	5%	15%	6%	1%	8%	100%
Fer à repasser	840	46%	11%	6%	21%	6%	2%	8%	100%
Centrale vapeur	653	43%	9%	6%	26%	5%	1%	10%	100%
Grille-pain	962	53%	11%	6%	19%	3%	1%	7%	100%
Robot culinaire (multifonction/cuiseur)	520	35%	12%	6%	29%	6%	2%	10%	100%
Broyeur café / Espresso à capsules	614	41%	11%	5%	26%	5%	2%	9%	100%
Lave-linge	1 398	30%	5%	5%	47%	5%	3%	6%	100%
Sèche-linge	644	34%	7%	7%	35%	6%	3%	8%	100%
Lave-vaisselle	996	29%	7%	5%	43%	4%	3%	9%	100%
Réfrigérateur sans congélateur	526	35%	9%	5%	38%	5%	3%	5%	100%
Réfrigérateur avec congélateur (Américain inclus)	809	28%	9%	6%	46%	6%	3%	3%	100%
Four à encastrer	666	31%	9%	5%	39%	5%	3%	8%	100%
Table à induction	521	33%	12%	6%	35%	3%	2%	9%	100%
Autre équipement de type gros électroménager	575	34%	10%	6%	32%	5%	3%	9%	100%

Pour chaque objet non réparé en Q18

En vert : écart supérieur du produit par rapport à la moyenne

Pratiques pour les objets non réparés par produit (2/2)

Nouvelle question

Q18bis - Qu'avez-vous fait de l'ancien appareil ?

	Base	Je l'ai déposé dans une déchetterie ou un point de collecte adapté	Je l'ai mis à la poubelle	Je l'ai déposé sur le trottoir ou dans les encombrants	Je l'ai fait reprendre par le vendeur/ réparateur	Je l'ai donné	Je l'ai revendu	Je l'ai toujours chez moi, je ne sais pas quoi en faire	Total
Total		35%	14%	5%	24%	5%	2%	14%	100%
Meuble	711	37%	12%	9%	21%	7%	3%	12%	100%
Objet de décoration	862	26%	38%	7%	16%	5%	2%	7%	100%
Taille haie	455	43%	10%	5%	25%	3%	2%	11%	100%
Tondeuse à gazon thermique	526	36%	9%	6%	29%	6%	4%	10%	100%
Tondeuse à gazon électrique (dont robot)	520	34%	11%	10%	29%	4%	2%	9%	100%
Outils mécanique	446	36%	14%	4%	30%	6%	3%	7%	100%
Outils électrique (perceuse, visseuse, meuleuse, ponceuse etc.)	681	42%	10%	5%	25%	3%	2%	12%	100%
Vélos	519	29%	11%	9%	26%	7%	4%	14%	100%
Vélos à assistance électrique	334	27%	10%	8%	40%	6%	3%	7%	100%
Trottinettes électriques, hoverboards, gyroroue, gyropode etc.	351	33%	9%	7%	35%	4%	4%	8%	100%
Instruments de musique	353	28%	13%	7%	36%	5%	3%	8%	100%
Autres équipements	374	30%	14%	7%	38%	4%	2%	6%	100%
Jouets électriques et électroniques	830	34%	20%	6%	20%	6%	3%	12%	100%
Vêtement	1 606	40%	26%	4%	9%	11%	3%	7%	100%
Chaussures	1 932	32%	40%	3%	8%	6%	1%	11%	100%
Sac à main	903	27%	29%	3%	15%	7%	2%	18%	100%
Produit et accessoire en cuir	579	26%	28%	7%	20%	6%	2%	11%	100%
Montre	963	20%	19%	3%	20%	5%	2%	32%	100%
Bijou	584	21%	18%	5%	24%	3%	3%	26%	100%
Lunettes (de vue, de soleil)	1 194	19%	25%	3%	20%	4%	1%	27%	100%
Valise	859	28%	17%	9%	17%	6%	2%	21%	100%

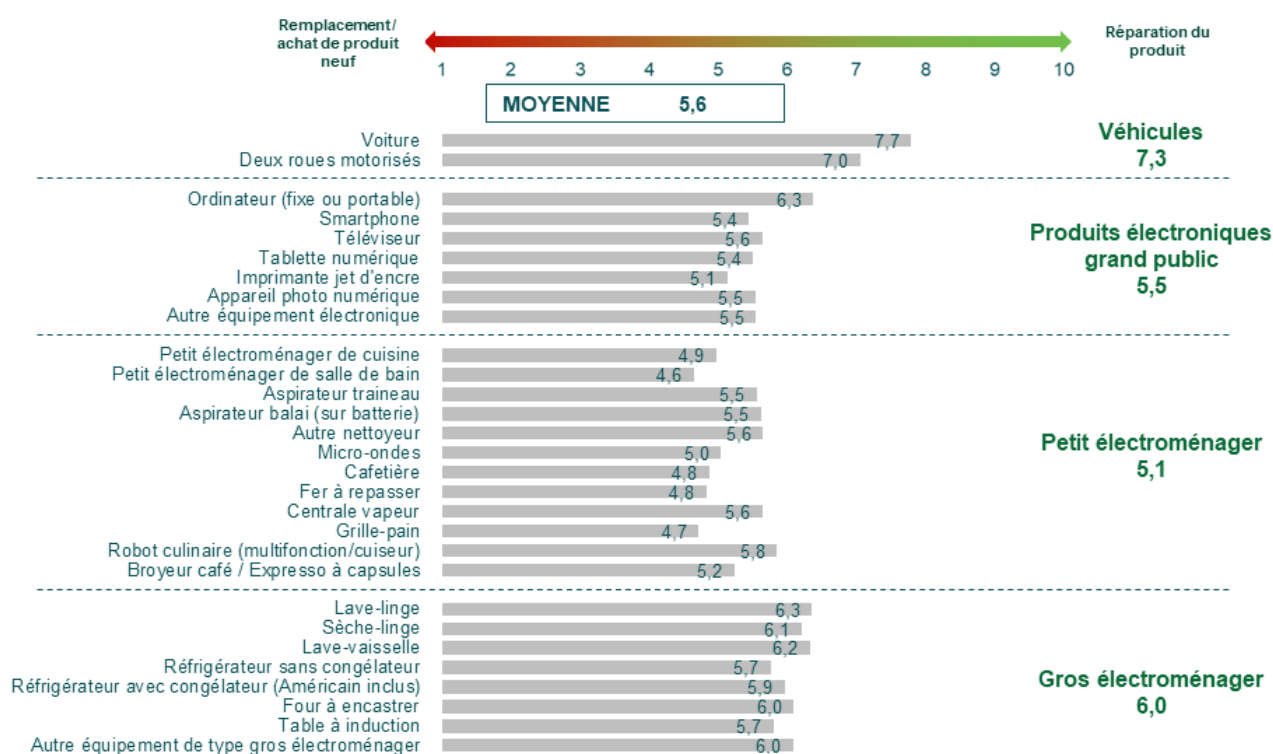
Pour chaque objet non réparé en Q18

En vert : écart supérieur du produit par rapport à la moyenne



Attitude envisagée en cas de panne d'un produit (1/2)

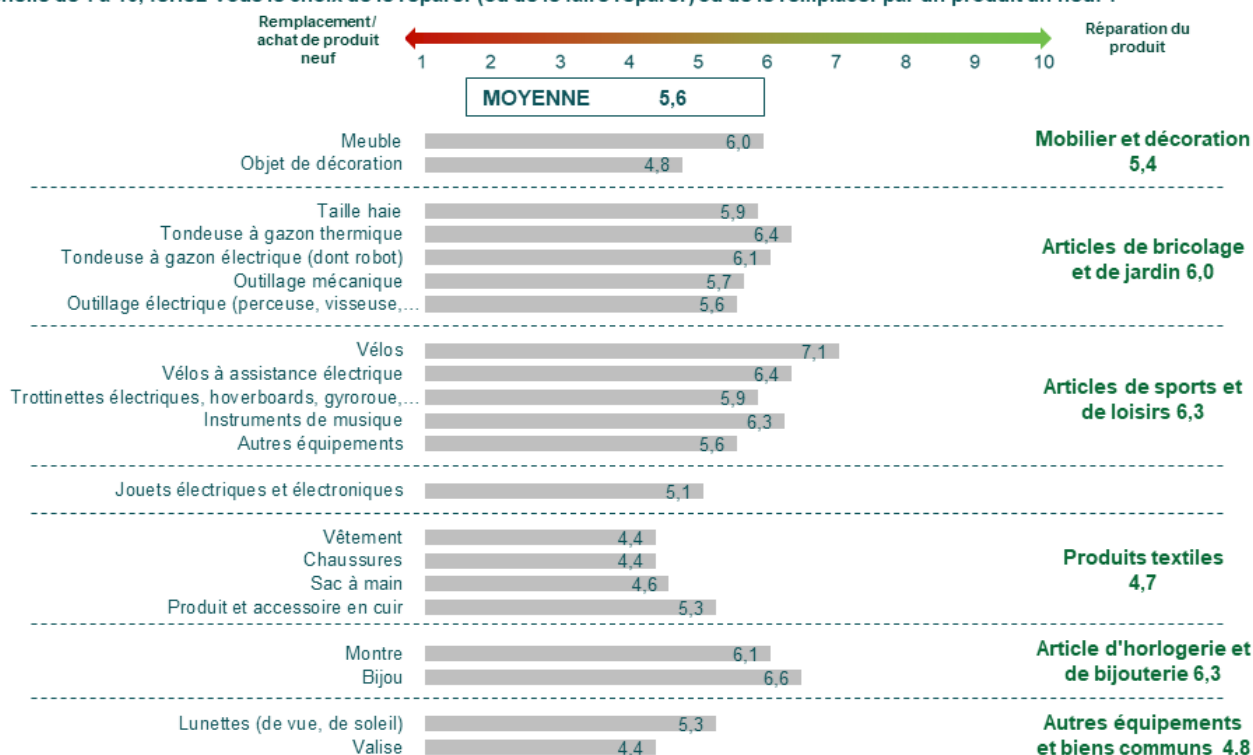
Q29 - Vous n'avez pas été concerné par la panne ou la casse de différents produits proposés au cours des deux dernières années. Pour chacun de ces produits qui demain cesserait de fonctionner, que feriez-vous ? Dans quelle mesure, sur une échelle de 1 à 10, feriez-vous le choix de le réparer (ou de le faire réparer) ou de le remplacer par un produit un neuf ?



Base : n'ayant pas le produit tombé en panne ou cassé

Attitude envisagée en cas de panne d'un produit (2/2)

Q29 - Vous n'avez pas été concerné par la panne ou la casse de différents produits proposés au cours des deux dernières années. Pour chacun de ces produits qui demain cesserait de fonctionner, que feriez-vous ? Dans quelle mesure, sur une échelle de 1 à 10, feriez-vous le choix de le réparer (ou de le faire réparer) ou de le remplacer par un produit un neuf ?



Base : n'ayant pas le produit tombé en panne ou cassé

Attitude envisagée en comparaison de la pratique

● Produits dont l'intention de réparer est supérieure* à ce qui est fait en réalité dans les pratiques

Vélos à assistance électrique
Instruments de musique
Tondeuse à gazon électrique (dont robot)
Four à encastrer
Autre équipement de type gros électroménager (Hotte aspirante, congélateur coffre, cuisinière, cave à vin etc.)
Trottinettes électriques, hoverboards, gyroroue, gyropode etc.
Réfrigérateur avec congélateur (Américain inclus)
Table à induction
Réfrigérateur sans congélateur
Autres équipements sport et loisirs
Autre nettoyeur (autres aspirateurs, balais vapeur, nettoyeur vapeur, nettoyeur vitres etc.)

● Produits dont la pratique de la réparation s'avère plus élevée que l'intention :

Outillage mécanique
Lunettes (de vue, de soleil)
Jouets électriques et électroniques
Objet de décoration
Sac à main
Vêtement
Chaussures

** Ecart significatifs dans la hiérarchie des produits entre l'intention de réparer et la réelle réparation*

Attitude envisagée en cas de panne d'un produit (historique)

Q29 - Vous n'avez pas été concerné par la panne ou la casse de différents produits proposés au cours des deux dernières années. Pour chacun de ces produits qui demain cesserait de fonctionner, que feriez-vous ? Dans quelle mesure, sur une échelle de 1 à 10, feriez-vous le choix de le réparer (ou de le faire réparer) ou de le remplacer par un produit un neuf ?

	2019	2014
Ordinateur (fixe ou portable)	6,3	5,9
Téléviseur	5,6	5,5
Tablette numérique	5,4	4,9
Meuble	6,0	5,7
Chaussures	4,4	3,9
Produit et accessoire en cuir	5,3	4,3
Montre	6,1	5,4
Bijou	6,6	6,3

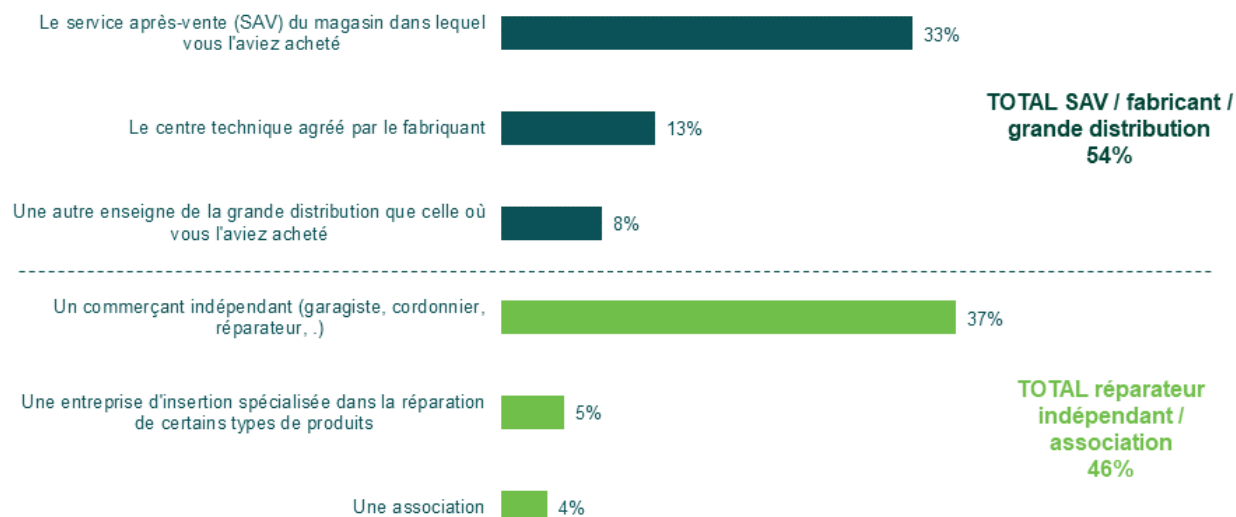


II-4- Réparation par un professionnel

Types de professionnels sollicités pour la réparation

Moyenne tous produits confondus

Q19 - Pour chacun des produits que vous avez confiés à un professionnel pour être réparé, à quel type de professionnel l'avez-vous confié pour être réparé ?



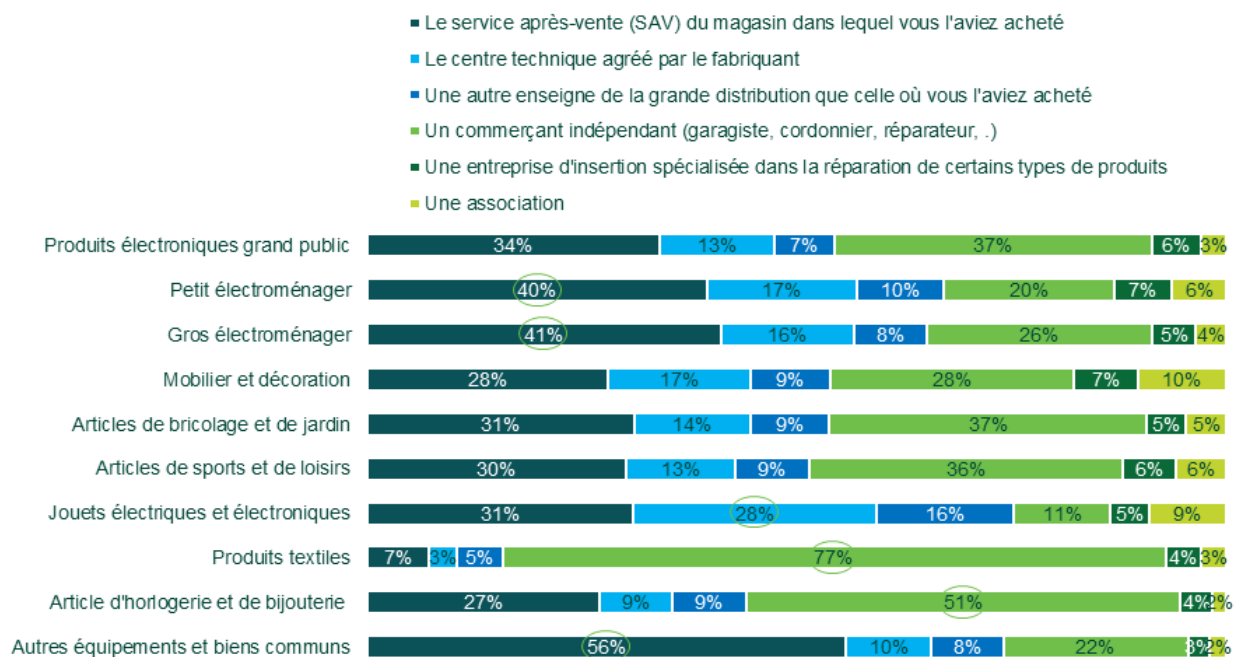
Pour chaque produit confié à un réparateur professionnel



Types de professionnels sollicités pour la réparation

Moyenne par catégorie de produit

Q19 - Pour chacun des produits que vous avez confié à un professionnel pour être réparé, à quel type de professionnel l'avez-vous confié pour être réparé ?



Pour chaque produit confié à un réparateur professionnel

Types de professionnels sollicités pour la réparation

Top des produits les plus réparés par un SAV / fabricant / grande distribution

- 1 Broyeur café / Espresso à capsules
- 2 Lunettes (de vue, de soleil)
- 3 Aspirateur balai (sur batterie)
- 4 Robot culinaire
- 5 Réfrigérateur avec congélateur (Américain inclus)
- 6 Jouets électriques et électroniques
- 7 Autre nettoyeur
- 8 Sèche-linge
- 9 Trottinettes électriques, hoverboards, gyroroue, gyropode etc.
- 10 Cafetière

Top des produits les plus réparés par un réparateur indépendant / association

- 1 Chaussures
- 2 Vêtement
- 3 Produit et accessoire en cuir
- 4 Sac à main
- 5 Ordinateur (fixe ou portable)
- 6 Objet de décoration
- 7 Montre
- 8 Vélos
- 9 Tondeuse à gazon thermique
- 10 Bijou

Types de professionnels sollicités pour la réparation (1/2)

Q19 - Pour chacun des produits que vous avez confié à un professionnel pour être réparé, à quel type de professionnel l'avez-vous confié pour être réparé ?

	Base	TOTAL SAV / fabricant / grande distribution	Le service après-vente (SAV) du magasin dans lequel vous l'avez acheté	Le centre technique agréé par le fabricant	Une autre enseigne de la grande distribution que celle où vous l'avez achetée	TOTAL réparateur indépendant / association	Un commerçant indépendant (garagiste, cordonnier, réparateur, ...)	Une entreprise d'insertion spécialisée dans la réparation de certains types de produits	Une association	Total
Total		54%	33%	13%	8%	46%	37%	5%	4%	100%
Ordinateur (fixe ou portable)	889	39%	25%	9%	4%	61%	54%	5%	2%	100%
Smartphone	656	59%	37%	15%	7%	41%	32%	7%	2%	100%
Téléviseur	271	68%	45%	13%	10%	32%	21%	5%	6%	100%
Tablette numérique	261	66%	40%	15%	10%	34%	27%	5%	2%	100%
Imprimante jet d'encre	160	62%	35%	19%	8%	38%	24%	8%	6%	100%
Appareil photo numérique	131	69%	38%	18%	13%	31%	21%	6%	4%	100%
Autre équipement électronique	110	64%	39%	15%	9%	36%	24%	5%	7%	100%
Petit électroménager de cuisine	131	65%	42%	12%	11%	35%	23%	7%	4%	100%
Petit électroménager de salle de bain	101	64%	37%	15%	12%	36%	23%	8%	5%	100%
Aspirateur traineau	139	61%	35%	14%	11%	39%	26%	9%	4%	100%
Aspirateur balai (sur batterie)	132	75%	47%	17%	11%	25%	9%	10%	6%	100%
Autre nettoyeur	97	71%	41%	20%	10%	29%	17%	2%	10%	100%
Micro-ondes	158	63%	38%	15%	10%	37%	23%	7%	7%	100%
Cafetière	168	70%	42%	17%	11%	30%	19%	7%	4%	100%
Fer à repasser	104	58%	38%	13%	6%	42%	27%	5%	10%	100%
Centrale vapeur	109	64%	39%	16%	8%	36%	23%	7%	6%	100%
Grille-pain	69	60%	29%	16%	15%	40%	12%	10%	17%	100%
Robot culinaire	133	75%	40%	27%	7%	25%	16%	4%	5%	100%
Broyeur café / Expresso à capsules	111	76%	40%	25%	11%	24%	15%	6%	3%	100%
Lave-linge	415	65%	43%	13%	9%	35%	29%	4%	2%	100%
Sèche-linge	163	71%	49%	13%	10%	29%	20%	5%	4%	100%
Lave-vaisselle	364	60%	39%	14%	7%	40%	31%	5%	3%	100%
Réfrigérateur sans congélateur	98	65%	40%	18%	7%	35%	19%	5%	11%	100%
Réfrigérateur avec congélateur (Américain inclus)	167	75%	47%	19%	8%	25%	20%	4%	1%	100%
Four à encastrer	150	63%	38%	17%	8%	37%	28%	5%	5%	100%
Table à induction	109	65%	31%	26%	8%	35%	24%	7%	4%	100%
Autre équipement de type gros électroménager	118	63%	36%	16%	10%	37%	24%	9%	5%	100%

Pour chaque produit confié à un réparateur professionnel

Types de professionnels sollicités pour la réparation (2/2)

Q19 - Pour chacun des produits que vous avez confié à un professionnel pour être réparé, à quel type de professionnel l'avez-vous confié pour être réparé ?

	Base	TOTAL SAV / fabricant / grande distribution	Le service après-vente (SAV) du magasin dans lequel vous l'avez acheté	Le centre technique agréé par le fabricant	Une autre enseigne de la grande distribution que celle où vous l'avez achetée	TOTAL réparateur indépendant / association	Un commerçant indépendant (garagiste, cordonnier, réparateur, ...)	Une entreprise d'insertion spécialisée dans la réparation de certains types de produits	Une association	Total
Total		54%	33%	13%	8%	46%	37%	5%	4%	100%
Meuble	110	61%	32%	18%	10%	39%	31%	2%	6%	100%
Objet de décoration	62	42%	20%	15%	7%	58%	24%	17%	17%	100%
Taille haie	94	61%	30%	23%	8%	39%	33%	3%	3%	100%
Tondeuse à gazon thermique	270	45%	25%	11%	8%	55%	51%	2%	3%	100%
Tondeuse à gazon électrique (dont robot)	85	51%	30%	11%	10%	49%	34%	6%	9%	100%
Outils mécanique	87	60%	31%	14%	14%	40%	23%	13%	5%	100%
Outils électrique (perceuse, visseuse, meuleuse, ponceuse etc.)	112	68%	47%	14%	7%	32%	20%	6%	7%	100%
Vélos	248	44%	27%	8%	9%	56%	45%	6%	4%	100%
Vélos à assistance électrique	56	64%	34%	20%	10%	36%	22%	9%	4%	100%
Trottinettes électriques, hoverboards, gyroroue, gyropode etc.	55	71%	37%	27%	6%	29%	15%	3%	12%	100%
Instruments de musique	82	48%	28%	9%	10%	52%	39%	6%	7%	100%
Autres équipements	56	58%	35%	16%	8%	42%	28%	6%	7%	100%
Jouets électriques et électroniques	101	75%	31%	28%	16%	25%	11%	5%	9%	100%
Vêtement	189	23%	12%	4%	8%	77%	63%	7%	7%	100%
Chaussures	634	8%	3%	2%	4%	92%	88%	3%	1%	100%
Sac à main	171	28%	14%	8%	6%	72%	64%	6%	2%	100%
Produit et accessoire en cuir	111	26%	10%	6%	10%	74%	63%	5%	6%	100%
Montre	732	43%	24%	9%	9%	57%	52%	3%	2%	100%
Bijou	439	46%	32%	7%	7%	54%	48%	4%	1%	100%
Lunettes (de vue, de soleil)	747	76%	58%	9%	9%	24%	21%	2%	2%	100%
Valise	91	60%	40%	13%	7%	40%	27%	9%	4%	100%

Pour chaque produit confié à un réparateur professionnel



Types de professionnels sollicités pour la réparation (historique)

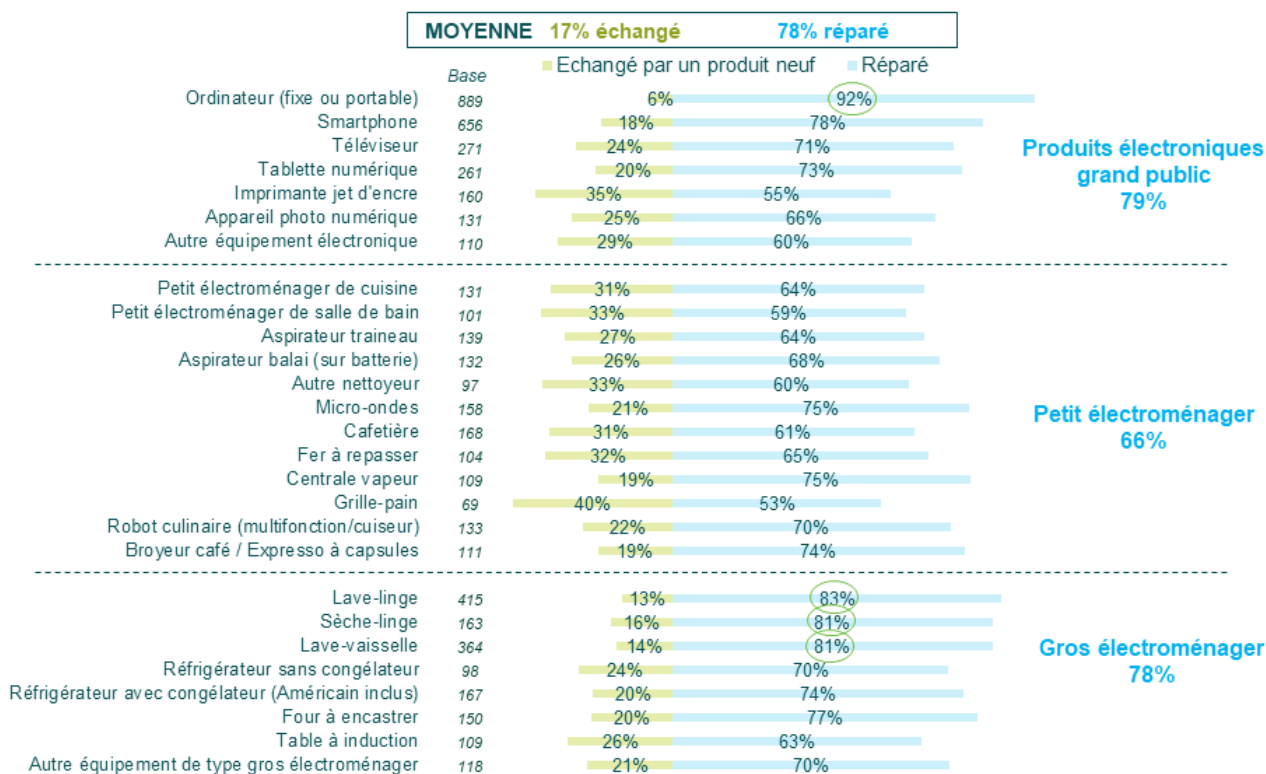
Q19 - Pour chacun des produits que vous avez confié à un professionnel pour être réparé, à quel type de professionnel l'avez-vous confié pour être réparé ?

	TOTAL SAV / fabricant / grande distribution		TOTAL réparateur indépendant / association	
	2019	2014	2019	2014
Ordinateur (fixe ou portable)	39%	42%	61%	58%
Téléviseur	68%	68%	32%	32%
Tablette numérique	66%	86%	34%	14%
Meuble	61%	44%	39%	56%
Chaussures	8%	5%	92%	95%
Produit et accessoire en cuir	26%	9%	74%	91%
Montre	43%	36%	57%	64%
Bijou	46%	36%	54%	64%

*En couleur : écarts significatifs à 99% par rapport à 2014 :
vert : écart supérieur/orange : écart inférieur*

Résultat suite à l'intervention du professionnel (1/2)

Q20 - Lorsque vous vous êtes adressé au professionnel, ce dernier a-t-il au final réparé le produit ou l'a-t-il échangé par un neuf ?



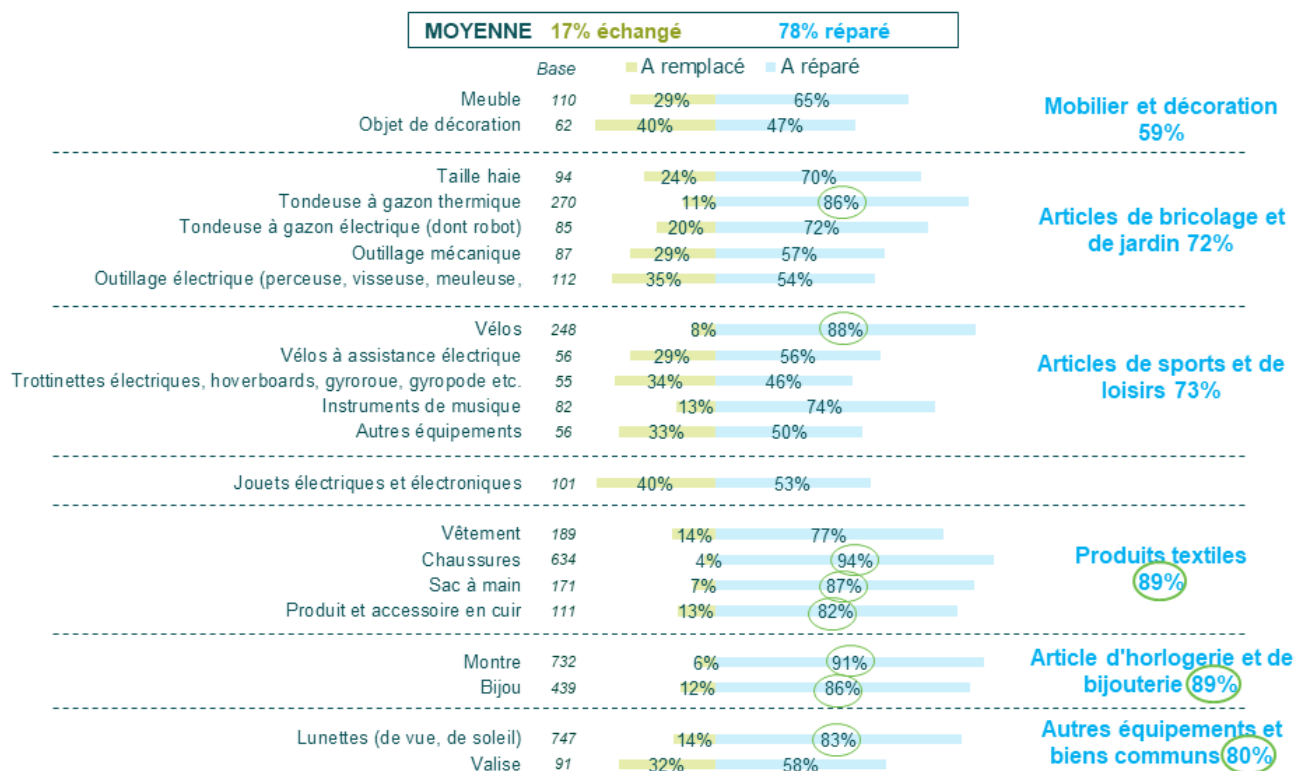
NB : les écarts à 100 correspondent à la part de ceux qui ne savent pas

Pour chaque produit confié à un réparateur professionnel



Résultat suite à l'intervention du professionnel (2/2)

Q20 - Lorsque vous vous êtes adressé au professionnel, ce dernier a-t-il au final réparé le produit ou l'a-t-il échangé par un neuf ?



NB : les écarts à 100 correspondent à la part de ceux qui ne savent pas
Pour chaque produit confié à un réparateur professionnel

Résultat suite à l'intervention du professionnel (historique)

Q20 - Lorsque vous vous êtes adressé au professionnel, ce dernier a-t-il au final réparé le produit ou l'a-t-il échangé par un neuf ?

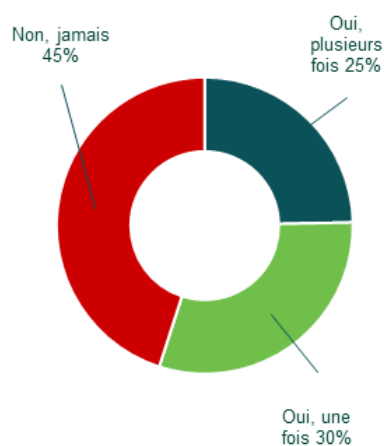
% a réparé	2019	2014
Ordinateur (fixe ou portable)	92%	91%
Téléviseur	71%	83%
Tablette numérique	73%	60%
Meuble	65%	70%
Chaussures	94%	97%
Produit et accessoire en cuir	82%	93%
Montre	91%	94%
Bijou	86%	92%

En couleur : écarts significatifs à 99% par rapport à 2014 :
vert : écart supérieur / orange : écart inférieur



Conseil du professionnel sur la réparation

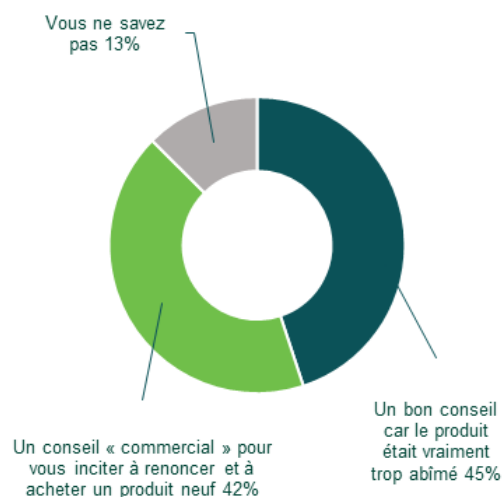
Q25 - Lorsque vous avez cherché à faire réparer l'un de vos produits, le professionnel à qui vous vous êtes adressé vous a-t-il déjà conseillé de renoncer à la réparation et d'acheter un produit neuf pour le remplacer ?



Total Oui
55%



**Q27 - Et selon vous ce conseil était-il plutôt ... ?
(de renoncer à la réparation pour un produit neuf)**



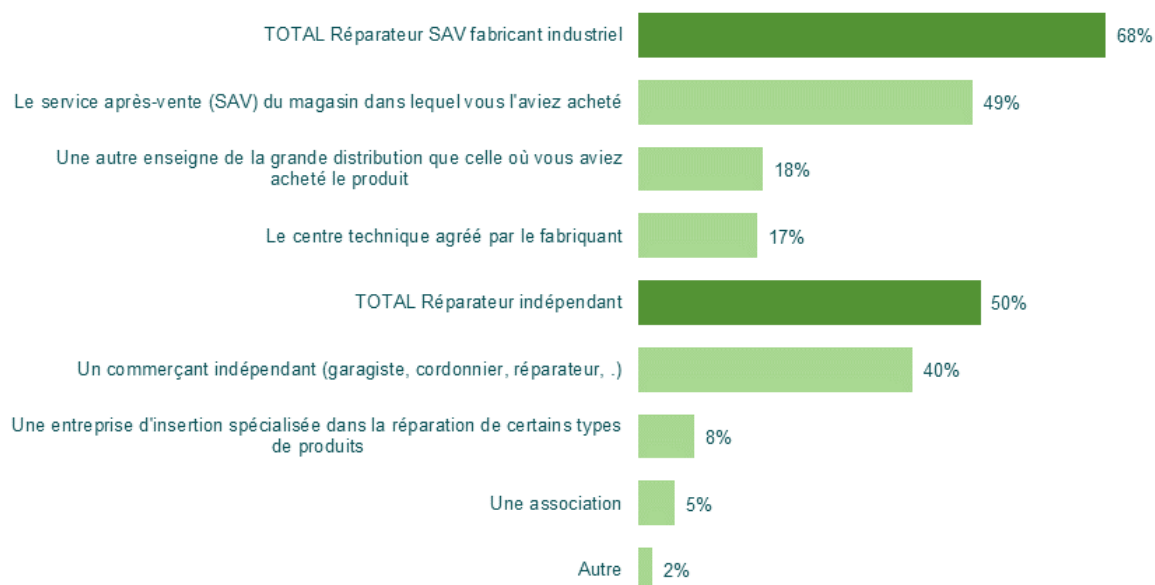
Base : ayant fait réparer un appareil chez un professionnel : 4267

Base ayant renoncé à la réparation d'un appareil suite aux recommandations d'un professionnel : 2346

Résultats non comparables à 2014, car sur des bases différentes (plus de catégories de produits en 2019 alors que la base est sur ceux qui ont fait réparer au moins un appareil chez un professionnel)

Type de professionnel ayant conseillé d'acheter un nouveau produit

Q26 - Et de quels types de professionnels s'agissait-il ?



Base ayant renoncé à la réparation d'un appareil suite aux recommandations d'un professionnel : 2346

NB : total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Type de professionnel ayant conseillé d'acheter un nouveau produit (historique)

Q26 - Et de quels types de professionnels s'agissait-il ?

	2019	2014
TOTAL Réparateur SAV fabricant industriel	68%	60%
Le service après-vente (SAV) du magasin dans lequel vous l'avez acheté	49%	44%
Une autre enseigne de la grande distribution que celle où vous avez acheté le produit	18%	14%
Le centre technique agréé par le fabricant	17%	13%
TOTAL Réparateur indépendant	50%	58%
Un commerçant indépendant (garagiste, cordonnier, réparateur, .)	40%	51%
Une entreprise d'insertion spécialisée dans la réparation de certains types de produits	8%	6%
Une association	5%	4%
Autre	2%	2%

*En couleur : écarts significatifs à 99% par rapport à 2014 :
vert : écart supérieur / orange : écart inférieur*

Réparation sous garantie

Produits sous / hors garantie

Q21 - Pour chacun des produits que vous avez confié à un professionnel pour être réparé, était-il toujours sous garantie ?

Top des produits réparés sous garantie

- 1 Robot culinaire (multifonction/cuiseur)
- 2 Aspirateur balai (sur batterie)
- 3 Cafetière
- 4 Appareil photo numérique
- 5 Jouets électriques et électroniques
- 6 Lunettes (de vue, de soleil)
- 7 Tablette numérique
- 8 Broyeur café / Espresso à capsules
- 9 Téléviseur
- 10 Réfrigérateur sans congélateur

Top des produits réparés hors garantie

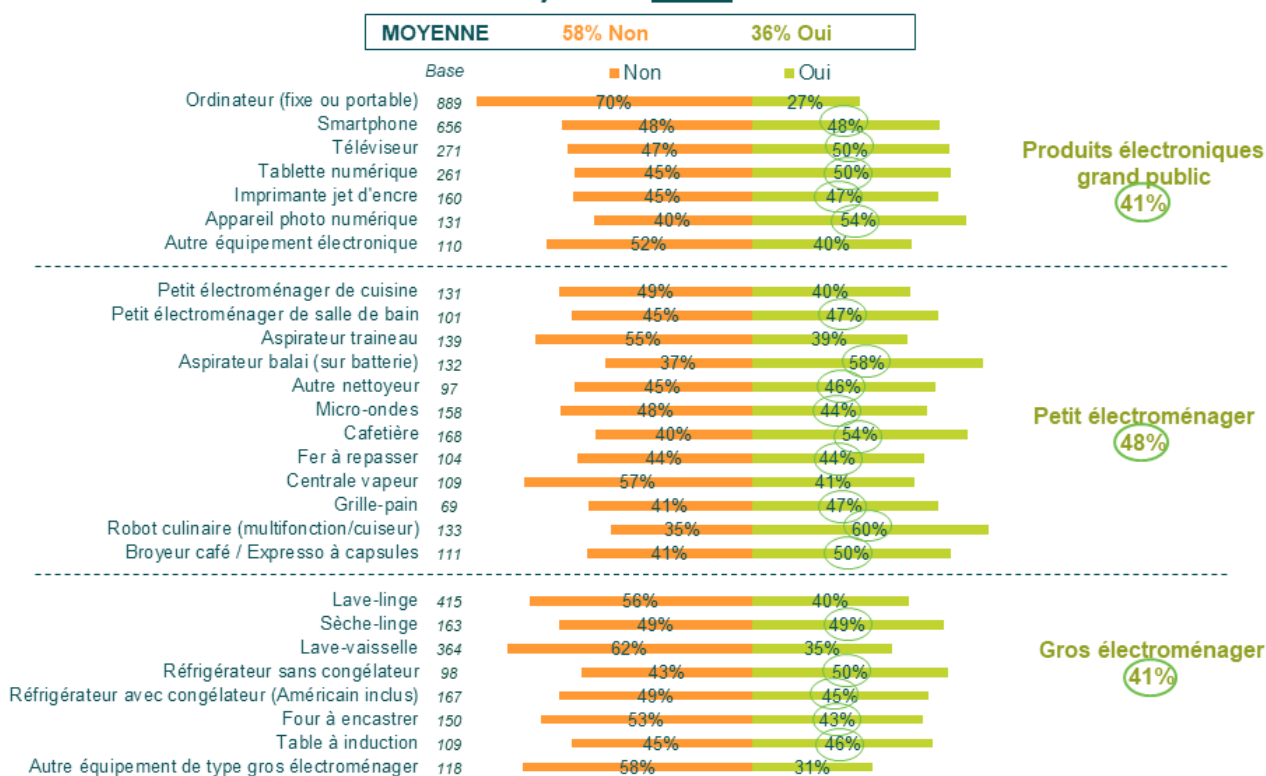
- 1 Chaussures
- 2 Vêtement
- 3 Tondeuse à gazon thermique
- 4 Produit et accessoire en cuir
- 5 Vélos
- 6 Sac à main
- 7 Montre
- 8 Ordinateur (fixe ou portable)
- 9 Bijou
- 10 Instruments de musique

Pour chaque produit confié à un réparateur professionnel



Réparation sous garantie (1/2)

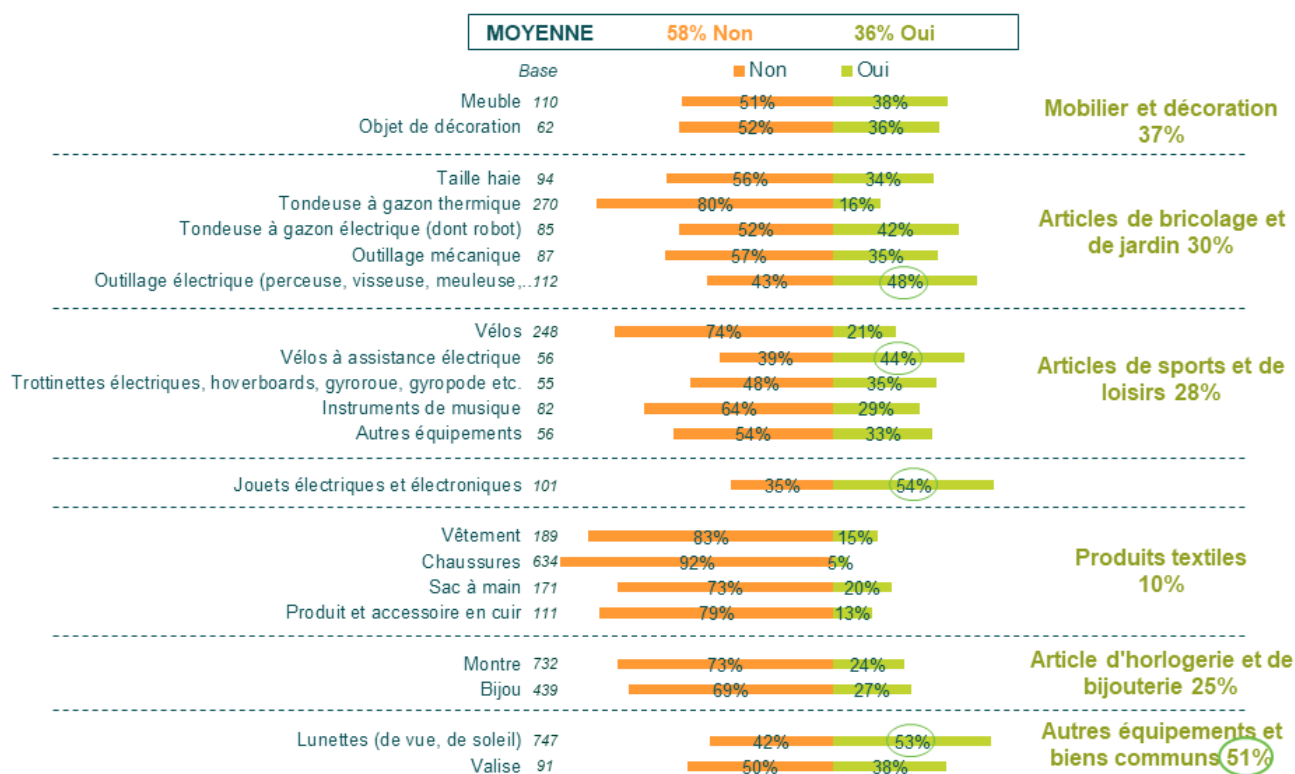
Q21 - Pour chacun des produits que vous avez confié à un professionnel pour être réparé, était-il toujours sous garantie ?



NB : les écarts à 100 correspondent à la part de ceux qui ne savent pas
Pour chaque produit confié à un réparateur professionnel

Réparation sous garantie (2/2)

Q21 - Pour chacun des produits que vous avez confié à un professionnel pour être réparé, était-il toujours sous garantie ?



NB : les écarts à 100 correspondent à la part de ceux qui ne savent pas
Pour chaque produit confié à un réparateur professionnel

Réparation sous garantie (historique)

Q21 - Pour chacun des produits que vous avez confiés à un professionnel pour être réparé, était-il toujours sous garantie ?

% oui	2019	2014
Ordinateur (fixe ou portable)	27%	31%
Téléviseur	50%	47%
Tablette numérique	50%	77%
Meuble	38%	33%
Chaussures	5%	5%
Produit et accessoire en cuir	13%	10%
Montre	24%	23%
Bijou	27%	22%

*En couleur : écarts significatifs à 99% par rapport à 2014 :
vert : écart supérieur / orange : écart inférieur*

Réalisation d'un devis au préalable pour les produits réparés

Produits avec / sans devis

Q22 - Pour chacun des produits que vous avez confié à un professionnel pour être réparé, avez-vous fait faire un devis au préalable ?

Top des produits avec devis

- 1 Ordinateur (fixe ou portable)
- 2 Appareil photo numérique
- 3 Centrale vapeur
- 4 Tondeuse à gazon électrique (dont robot)
- 5 Fer à repasser
- 6 Lave-vaisselle
- 7 Bijou
- 8 Téléviseur
- 9 Micro-ondes
- 10 Sèche-linge

Top des produits sans devis

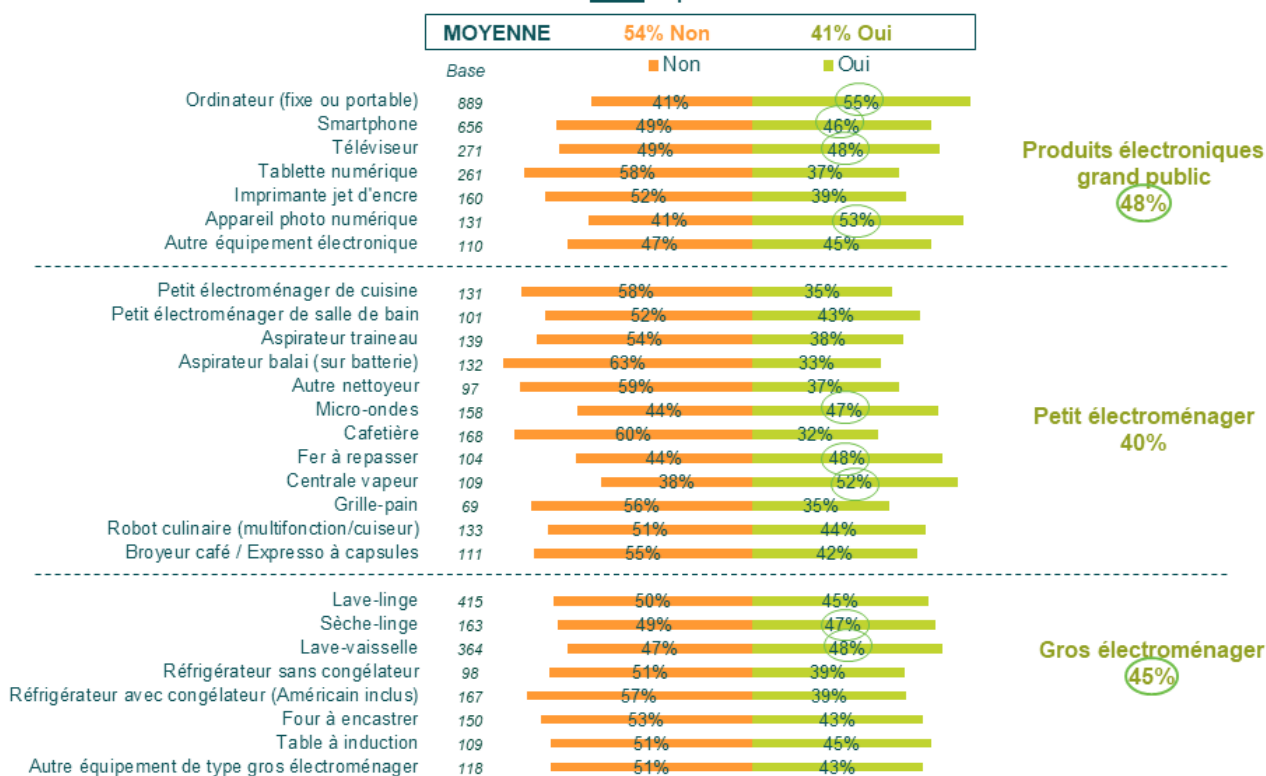
- 1 Lunettes (de vue, de soleil)
- 2 Chaussures
- 3 Vêtement
- 4 Valise
- 5 Aspirateur balai (sur batterie)
- 6 Produit et accessoire en cuir
- 7 Cafetière
- 8 Autre nettoyeur
- 9 Montre
- 10 Petit électroménager de cuisine

Pour chaque produit confié à un réparateur professionnel



Réalisation d'un devis (1/2)

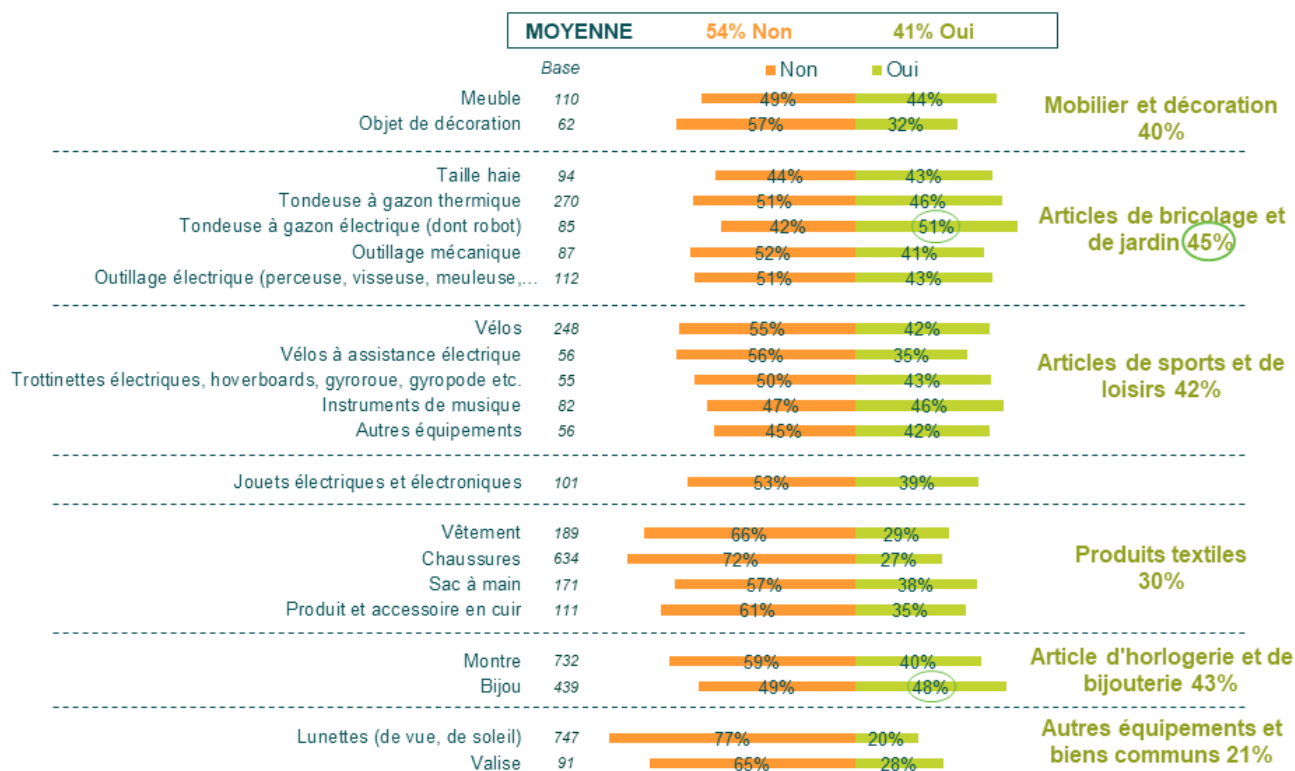
Q22 - Pour chacun des produits que vous avez confié à un professionnel pour être réparé, avez-vous fait faire un devis au préalable ?



NB : les écarts à 100 correspondent à la part de ceux qui ne savent pas
Pour chaque produit confié à un réparateur professionnel

Réalisation d'un devis (2/2)

Q22 - Pour chacun des produits que vous avez confié à un professionnel pour être réparé, avez-vous fait faire un devis au préalable ?



NB : les écarts à 100 correspondent à la part de ceux qui ne savent pas
Pour chaque produit confié à un réparateur professionnel



Réalisation d'un devis (historique)

Q22 - Pour chacun des produits que vous avez confié à un professionnel pour être réparé, avez-vous fait faire un devis au préalable ?

% oui	2019	2014
Ordinateur (fixe ou portable)	55%	58%
Téléviseur	48%	46%
Tablette numérique	37%	20%
Meuble	44%	45%
Chaussures	27%	26%
Produit et accessoire en cuir	35%	30%
Montre	40%	36%
Bijou	48%	45%

*En couleur : écarts significatifs à 99% par rapport à 2014 :
vert : écart supérieur/orange : écart inférieur*

Prise en compte du prix du neuf

Produits avec / sans prise en compte du prix du neuf

Q23 - Pour chacun des produits que vous avez confié à un professionnel pour être réparé, vous êtes-vous renseigné sur le prix du même produit neuf avant finalement d'opter pour la réparation ?

Top des produits avec prise en compte du prix du neuf

- 1 Centrale vapeur
- 2 Outillage mécanique
- 3 Petit électroménager de salle de bain
- 4 Smartphone
- 5 Autre équipement électronique
- 6 Appareil photo numérique
- 7 Micro-ondes
- 8 Autre équipement de type gros électroménager
- 9 Tondeuse à gazon électrique (dont robot)
- 10 Petit électroménager de cuisine

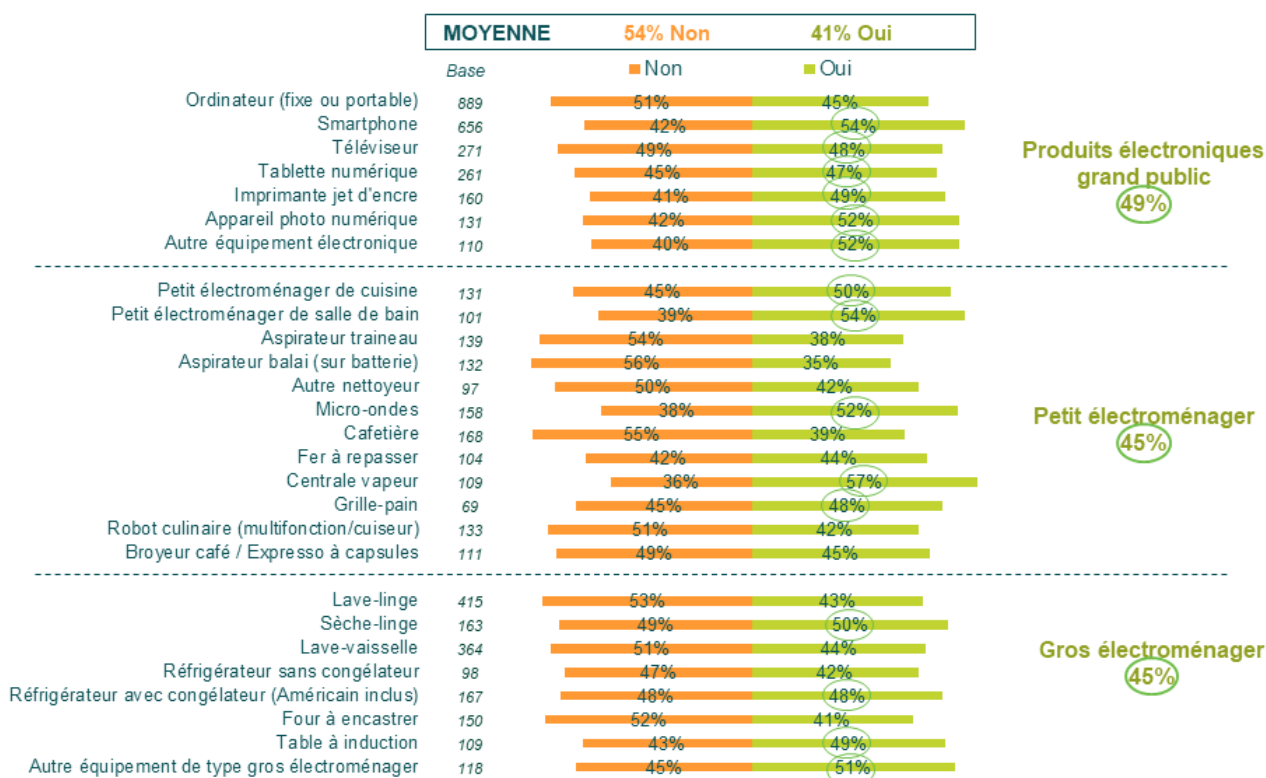
Top des produits sans prise en compte du prix du neuf

- 1 Lunettes (de vue, de soleil)
- 2 Bijou
- 3 Chaussures
- 4 Montre
- 5 Vélos
- 6 Produit et accessoire en cuir
- 7 Vêtement
- 8 Sac à main
- 9 Instruments de musique
- 10 Meuble

Pour chaque produit confié à un réparateur professionnel

Prise en compte du prix du neuf (1/2)

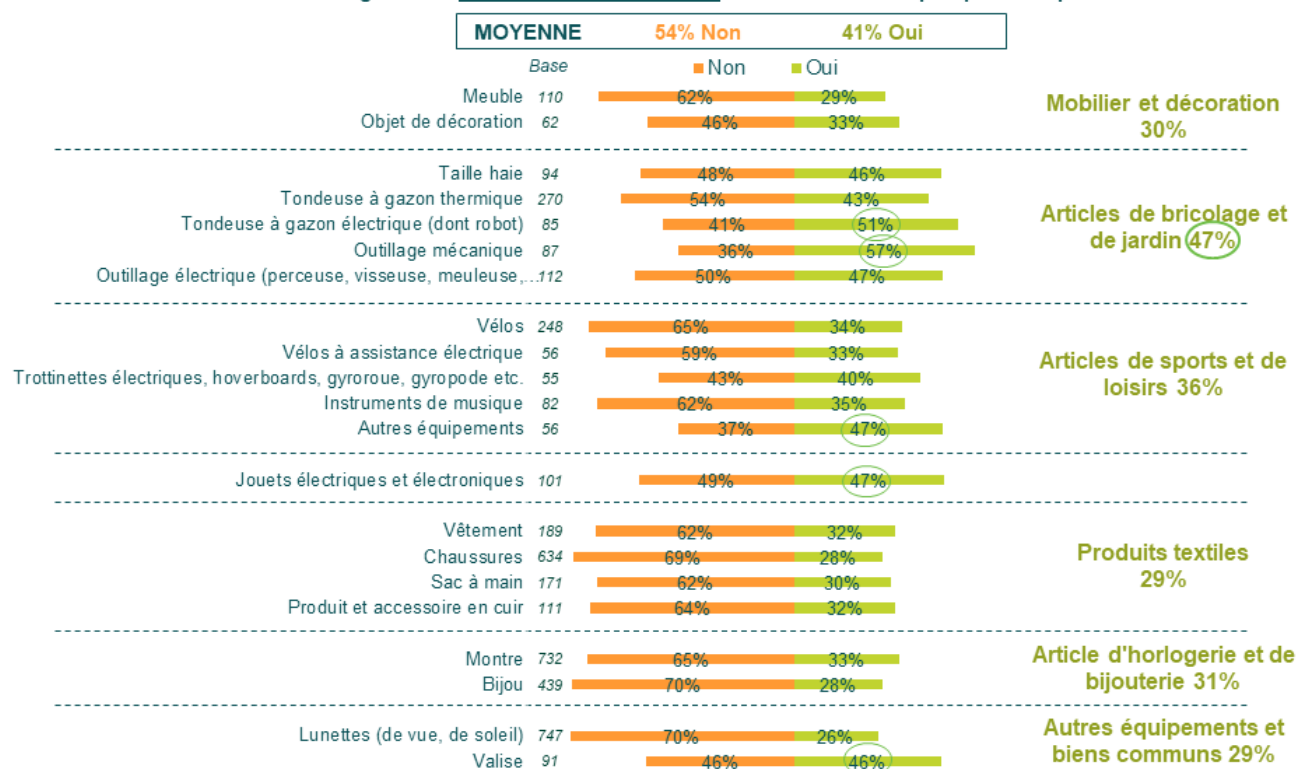
Q23 - Pour chacun des produits que vous avez confié à un professionnel pour être réparé, vous êtes-vous renseigné sur le prix du même produit neuf avant finalement d'opter pour la réparation ?



NB : les écarts à 100 correspondent à la part de ceux qui ne savent pas
Pour chaque produit confié à un réparateur professionnel

Prise en compte du prix du neuf (2/2)

Q23 - Pour chacun des produits que vous avez confié à un professionnel pour être réparé, vous êtes-vous renseigné sur le prix du même produit neuf avant finalement d'opter pour la réparation ?



NB : les écarts à 100 correspondent à la part de ceux qui ne savent pas
Pour chaque produit confié à un réparateur professionnel

Prise en compte du prix du neuf (historique)

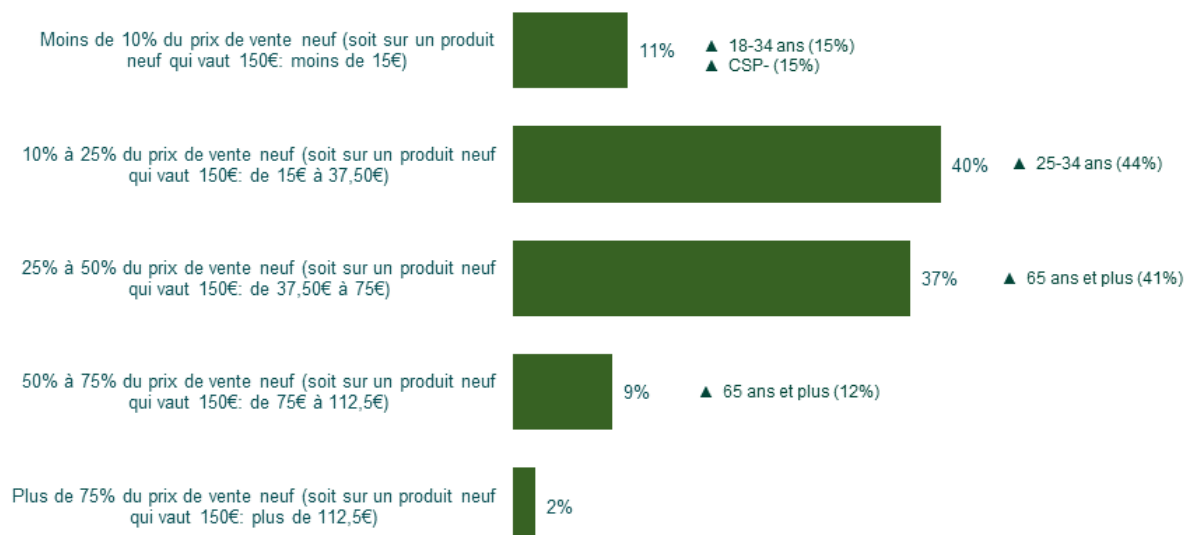
Q23 - Pour chacun des produits que vous avez confié à un professionnel pour être réparé, vous êtes-vous renseigné sur le prix du même produit neuf avant finalement d'opter pour la réparation ?

% oui	2019	2014
Ordinateur (fixe ou portable)	45%	52%
Téléviseur	48%	46%
Tablette numérique	47%	41%
Meuble	29%	40%
Chaussures	28%	30%
Produit et accessoire en cuir	32%	35%
Montre	33%	33%
Bijou	28%	27%

*En couleur : écarts significatifs à 99% par rapport à 2014 :
vert : écart supérieur / orange : écart inférieur*

Montant de la réparation vs prix de vente

Q24 - Plus généralement, à partir de quel montant pensez-vous qu'il reste plus intéressant de faire réparer un produit plutôt que de le remplacer ? Autrement dit, vous faites réparer le produit, si et seulement si le montant de la réparation représente environ ?



Base ayant fait réparer un appareil chez un professionnel : 4267

Montant de la réparation vs prix de vente (historique)

Q24 - Plus généralement, à partir de quel montant pensez-vous qu'il reste plus intéressant de faire réparer un produit plutôt que de le remplacer ? Autrement dit, vous faites réparer le produit, si et seulement si le montant de la réparation représente environ ?

	2019	2014
Moins de 10% du prix de vente neuf (soit sur un produit neuf qui vaut 150€: moins de 15€)	11%	20%
10% à 25% du prix de vente neuf (soit sur un produit neuf qui vaut 150€: de 15€ à 37,50€)	40%	36%
25% à 50% du prix de vente neuf (soit sur un produit neuf qui vaut 150€: de 37,50€ à 75€)	37%	31%
50% à 75% du prix de vente neuf (soit sur un produit neuf qui vaut 150€: de 75€ à 112,5€)	9%	9%
Plus de 75% du prix de vente neuf (soit sur un produit neuf qui vaut 150€: plus de 112,5€)	2%	4%

*En couleur : écarts significatifs à 99% par rapport à 2014 :
vert : écart supérieur / orange : écart inférieur*

PARTIE 3

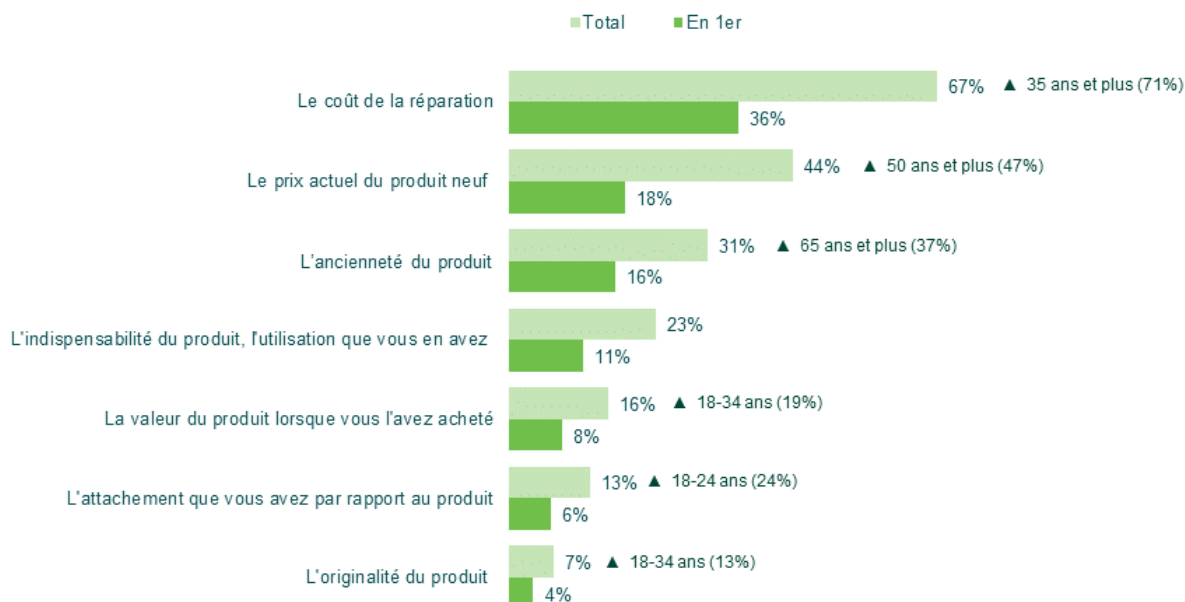
Motivations, freins et leviers à la réparation



III-1- Motivations

Critères de décision

Q31 - Lorsqu'un produit tombe en panne ou se casse, quel critère prenez-vous le plus en compte pour vous décider soit à le faire réparer, soit à le remplacer ? En premier ? Et ensuite ?



*NB : total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles
Base totale : 10 028*



Critères de décision (historique)

Q31 - Lorsqu'un produit tombe en panne ou se casse, quel critère prenez-vous le plus en compte pour vous décider soit à le faire réparer, soit à le remplacer ? En premier ? Et ensuite ?

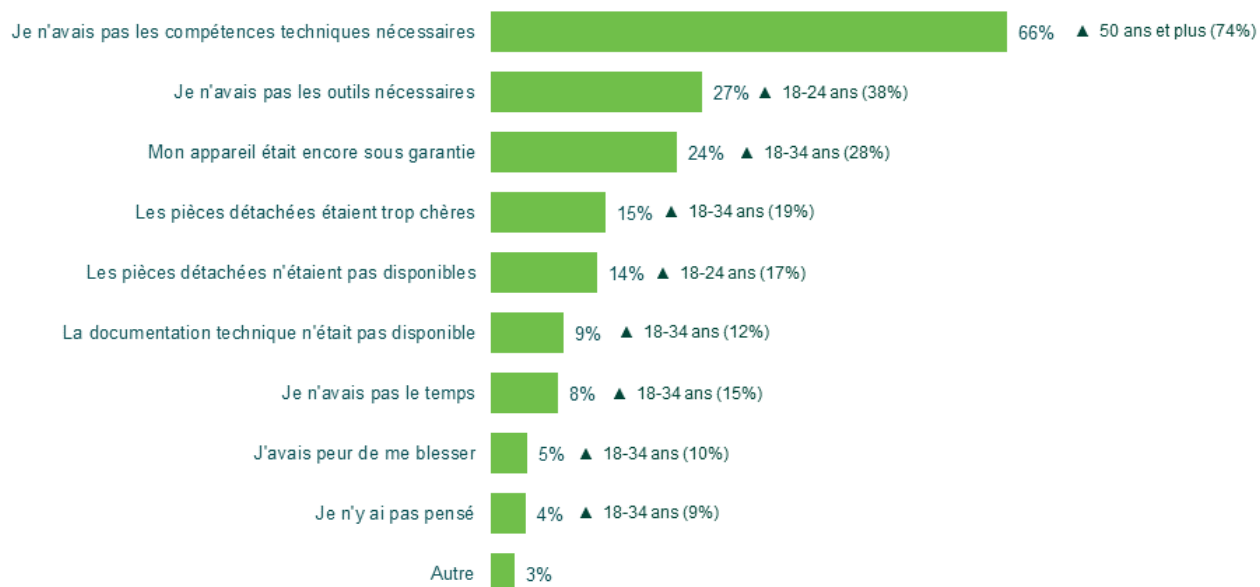
En premier	2019	2014
<i>Base</i>	10 028	10 005
Le coût de la réparation	36%	39%
Le prix actuel du produit neuf	18%	18%
L'ancienneté du produit	16%	15%
L'indispensabilité du produit, l'utilisation que vous en avez	11%	12%
La valeur du produit lorsque vous l'avez acheté	8%	7%
L'attachement que vous avez par rapport au produit	6%	7%
L'originalité du produit	4%	2%

*En couleur : écarts significatifs à 99% par rapport à 2014 :
vert : écart supérieur/orange : écart inférieur*

Raisons de réparation par un professionnel

Nouvelle question

Q26bis - Pour quelles raisons n'avez-vous pas tenté de réparer le ou les produits vous-même ?



NB : total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles
Base ayant fait réparer un appareil chez un professionnel : 4267



III-2- Freins

Les principaux freins au recours à la réparation

Q33 - Quelles sont selon vous les principales raisons pour lesquelles le recours à la réparation en cas de panne ou de casse n'est pas systématique ?



*NB : total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles
Base totale : 10 028*



Les principaux freins au recours à la réparation (historique)

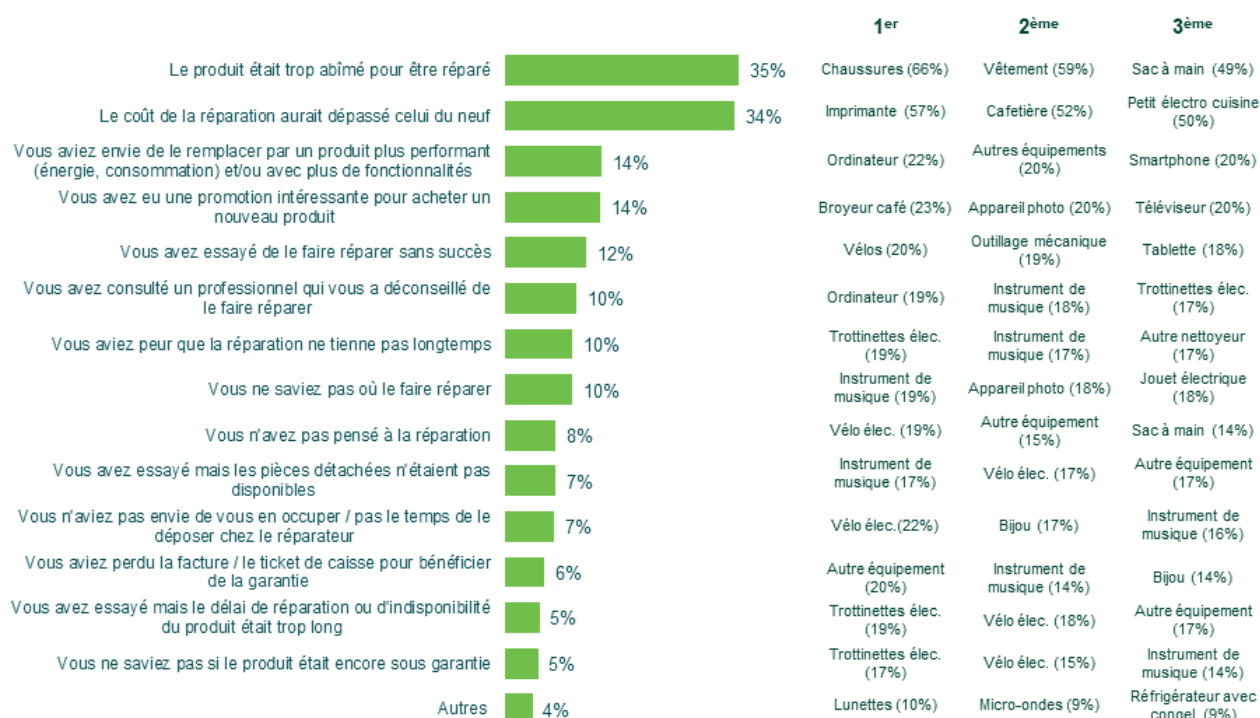
Q33 - Quelles sont selon vous les principales raisons pour lesquelles le recours à la réparation en cas de panne ou de casse n'est pas systématique ?

	2019	2014
Base	10 028	10 005
Le coût de la réparation est trop élevé par rapport au même produit neuf	50%	54%
L'irréparabilité de plus en plus fréquente des produits	33%	36%
Le coût de la réparation est trop élevé par rapport au même produit d'occasion	31%	31%
L'obsolescence programmée ne permet pas la réparation	29%	-
La difficulté à trouver des pièces détachées adéquates	21%	17%
Le manque de transparence sur le coût de la réparation	17%	15%
Les délais pour la réparation sont trop longs	14%	14%
Le manque de professionnalisme des SAV de la grande distribution	13%	13%
Le manque de garanties sur les réparations réalisées	13%	14%
Les garanties proposant un échange à neuf du produit	13%	9%
Les démarches à faire (apporter le produit, venir le récupérer)	11%	11%
Le manque de visibilité des professionnels présents à proximité de chez vous	10%	7%
Le manque de professionnalisme des réparateurs indépendants	9%	8%

En couleur : écarts significatifs à 99% par rapport à 2014 :
vert : écart supérieur/orange : écart inférieur

Raisons du remplacement par un produit neuf ou d'occasion

Q28 - Pour quelle raison principale avez-vous choisi de le/la remplacer plutôt que de le/la faire réparer ?



Base produits ayant été remplacés par un produit neuf ou d'occasion

Résultats non comparables à 2014, car sur des bases différentes (plus de catégories de produits en 2019 alors que la base est sur ceux qui ont fait réparer au moins un appareil chez un professionnel)



Raisons du remplacement par un produit neuf ou d'occasion (1/6) Écarts significatifs par produit

Q28 - Pour quelle raison principale avez-vous choisi de le/la remplacer plutôt que de le/la faire réparer ?

Produits électroniques grand public							
	Ordinateur	Smartphone	Téléviseur	Tablette numérique	Imprimante jet d'encre	Appareil photo numérique	Autre équipement électronique
Base	466	551	402	261	504	234	240
Vous n'avez pas pensé à la réparation						X	
Vous ne saviez pas où le faire réparer						X	
Vous aviez envie de le remplacer par un produit plus performant	X	X					
Le produit était trop abîmé pour être réparé							
Vous aviez peur que la réparation ne tienne pas longtemps							
Vous avez essayé de le faire réparer sans succès				X			
Vous avez consulté un professionnel qui vous a déconseillé de le faire réparer	X			X		X	
Le coût de la réparation aurait dépassé celui du neuf	X	X	X	X	X		X
Vous avez essayé mais les pièces détachées n'étaient pas disponibles							
Vous n'aviez pas envie de vous en occuper / pas le temps de le déposer chez le réparateur							
Vous avez essayé mais le délai de réparation ou d'indisponibilité du produit était trop long							
Vous ne saviez pas si le produit était encore sous garantie							
Vous aviez perdu la facture / le ticket de caisse pour bénéficier de la garantie						X	
Vous avez eu une promotion intéressante pour acheter un nouveau produit			X			X	
Autres							

Base : produits ayant été remplacés par un produit neuf ou d'occasion X Ecart supérieur à 5 points par rapport à l'ensemble

Raisons du remplacement par un produit neuf ou d'occasion (2/6)

Ecarts significatifs par produit

Q28 - Pour quelle raison principale avez-vous choisi de le/la remplacer plutôt que de le/la faire réparer ?

Petit électroménager

	de cuisine	de salle de bain	Aspirateur traineau	Aspirateur balai	Autre nettoyeur	Micro-ondes	Cafetière	Fer à repasser	Centrale vapeur	Grille-pain	Robot culinaire	Broyeur café / Expresso
Base	384	391	370	236	237	404	480	334	250	399	232	235
Vous n'avez pas pensé à la réparation												
Vous ne saviez pas où le faire réparer												
Vous aviez envie de le remplacer par un produit plus performant												
Le produit était trop abîmé pour être réparé												
Vous aviez peur que la réparation ne tienne pas longtemps				X	X							
Vous avez essayé de le faire réparer sans succès												
Vous avez consulté un professionnel qui vous a déconseillé de le faire réparer												
Le coût de la réparation aurait dépassé celui du neuf	X	X					X			X		
Vous avez essayé mais les pièces détachées n'étaient pas disponibles											X	
Vous n'aviez pas envie de vous en occuper / pas le temps de le déposer chez le réparateur												
Vous avez essayé mais le délai de réparation ou d'indisponibilité du produit était trop long											X	
Vous ne saviez pas si le produit était encore sous garantie												
Vous aviez perdu la facture / le ticket de caisse pour bénéficier de la garantie											X	
Vous avez eu une promotion intéressante pour acheter un nouveau produit												X
Autres												

Base : produits ayant été remplacés par un produit neuf ou d'occasion X Ecart supérieur à 5 points par rapport à l'ensemble



Raisons du remplacement par un produit neuf ou d'occasion (3/6) Ecart significatifs par produit

Q28 - Pour quelle raison principale avez-vous choisi de le/la remplacer plutôt que de le/la faire réparer ?

	Gros électroménager							
	Lave-linge	Sèche-linge	Lave-vaisselle	Réfrigérateur sans congélateur	Réfrigérateur avec congélateur	Four à encastrer	Table à induction	Autre équipement
Base	493	228	384	238	342	260	241	231
Vous n'avez pas pensé à la réparation								
Vous ne saviez pas où le faire réparer								
Vous aviez envie de le remplacer par un produit plus performant								
Le produit était trop abîmé pour être réparé	X							
Vous aviez peur que la réparation ne tienne pas longtemps								
Vous avez essayé de le faire réparer sans succès								
Vous avez consulté un professionnel qui vous a déconseillé de le faire réparer								
Le coût de la réparation aurait dépassé celui du neuf			X		X			
Vous avez essayé mais les pièces détachées n'étaient pas disponibles								
Vous n'aviez pas envie de vous en occuper / pas le temps de le déposer chez le réparateur								
Vous avez essayé mais le délai de réparation ou d'indisponibilité du produit était trop long								
Vous ne saviez pas si le produit était encore sous garantie				X			X	
Vous aviez perdu la facture / le ticket de caisse pour bénéficier de la garantie								
Vous avez eu une promotion intéressante pour acheter un nouveau produit								
Autres								

Base : produits ayant été remplacés par un produit neuf ou d'occasion X Ecart supérieur à 5 points par rapport à l'ensemble

Raisons du remplacement par un produit neuf ou d'occasion (4/6)

Ecarts significatifs par produit

Q28 - Pour quelle raison principale avez-vous choisi de le/la remplacer plutôt que de le/la faire réparer ?

	Mobilier et décoration		Articles de bricolage et de jardin				
	Meuble	Objet de décoration	Taille haie	Tondeuse à gazon thermique	Tondeuse à gazon électrique	Outillage mécanique	Outillage électrique
Base	239	231	236	244	235	233	262
Vous n'avez pas pensé à la réparation		X					
Vous ne saviez pas où le faire réparer						X	
Vous aviez envie de le remplacer par un produit plus performant							
Le produit était trop abîmé pour être réparé	X	X					X
Vous aviez peur que la réparation ne tienne pas longtemps							
Vous avez essayé de le faire réparer sans succès						X	
Vous avez consulté un professionnel qui vous a déconseillé de le faire réparer					X	X	
Le coût de la réparation aurait dépassé celui du neuf							
Vous avez essayé mais les pièces détachées n'étaient pas disponibles			X			X	
Vous n'aviez pas envie de vous en occuper / pas le temps de le déposer chez le réparateur						X	
Vous avez essayé mais le délai de réparation ou d'indisponibilité du produit était trop long						X	
Vous ne saviez pas si le produit était encore sous garantie						X	
Vous aviez perdu la facture / le ticket de caisse pour bénéficier de la garantie						X	
Vous avez eu une promotion intéressante pour acheter un nouveau produit							
Autres							

Base : produits ayant été remplacés par un produit neuf ou d'occasion X Ecart supérieur à 5 points par rapport à l'ensemble



Raisons du remplacement par un produit neuf ou d'occasion (5/6) Ecart significatifs par produit

Q28 - Pour quelle raison principale avez-vous choisi de le/la remplacer plutôt que de le/la faire réparer ?

Articles de sports et de loisir

	Vélos	Vélos à assistance électrique	Trottinettes électriques, hoverboards ...	Instruments de musique	Autres équipements	Jouets électriques et électroniques
<i>Base</i>	226	237	230	234	231	228
Vous n'avez pas pensé à la réparation	X	X		X	X	
Vous ne saviez pas où le faire réparer		X		X		X
Vous aviez envie de le remplacer par un produit plus performant		X			X	
Le produit était trop abîmé pour être réparé						
Vous aviez peur que la réparation ne tienne pas longtemps			X	X		
Vous avez essayé de le faire réparer sans succès	X					
Vous avez consulté un professionnel qui vous a déconseillé de le faire réparer		X	X	X		
Le coût de la réparation aurait dépassé celui du neuf						
Vous avez essayé mais les pièces détachées n'étaient pas disponibles	X	X	X	X	X	
Vous n'aviez pas envie de vous en occuper / pas le temps de le déposer chez le réparateur	X	X	X	X	X	X
Vous avez essayé mais le délai de réparation ou d'indisponibilité du produit était trop long	X	X	X	X	X	
Vous ne saviez pas si le produit était encore sous garantie		X	X	X	X	
Vous aviez perdu la facture / le ticket de caisse pour bénéficier de la garantie	X	X	X	X	X	
Vous avez eu une promotion intéressante pour acheter un nouveau produit						
Autres						

Base : produits ayant été remplacés par un produit neuf ou d'occasion X Ecart supérieur à 5 points par rapport à l'ensemble

Raisons du remplacement par un produit neuf ou d'occasion (6/6)

Ecarts significatifs par produit

Q28 - Pour quelle raison principale avez-vous choisi de le/la remplacer plutôt que de le/la faire réparer ?

	Produits textiles				Article d'horlogerie et de bijouterie		Autres équipements et biens communs	
	Vêtement	Chaussures	Sac à main	Produit et accessoire en cuir	Montre	Bijou	Lunettes (de vue, de soleil)	Valise
Base	439	492	296	227	298	225	408	306
Vous n'avez pas pensé à la réparation			X	X				
Vous ne saviez pas où le faire réparer								
Vous aviez envie de le remplacer par un produit plus performant						X		
Le produit était trop abîmé pour être réparé	X	X	X				X	X
Vous aviez peur que la réparation ne tienne pas longtemps						X		
Vous avez essayé de le faire réparer sans succès								
Vous avez consulté un professionnel qui vous a déconseillé de le faire réparer						X		
Le coût de la réparation aurait dépassé celui du neuf								
Vous avez essayé mais les pièces détachées n'étaient pas disponibles								
Vous n'aviez pas envie de vous en occuper / pas le temps de le déposer chez le réparateur						X		
Vous avez essayé mais le délai de réparation ou d'indisponibilité du produit était trop long								
Vous ne saviez pas si le produit était encore sous garantie						X		
Vous aviez perdu la facture / le ticket de caisse pour bénéficier de la garantie						X		
Vous avez eu une promotion intéressante pour acheter un nouveau produit								
Autres							X	

Base : produits ayant été remplacés par un produit neuf ou d'occasion X Ecart supérieur à 5 points par rapport à l'ensemble

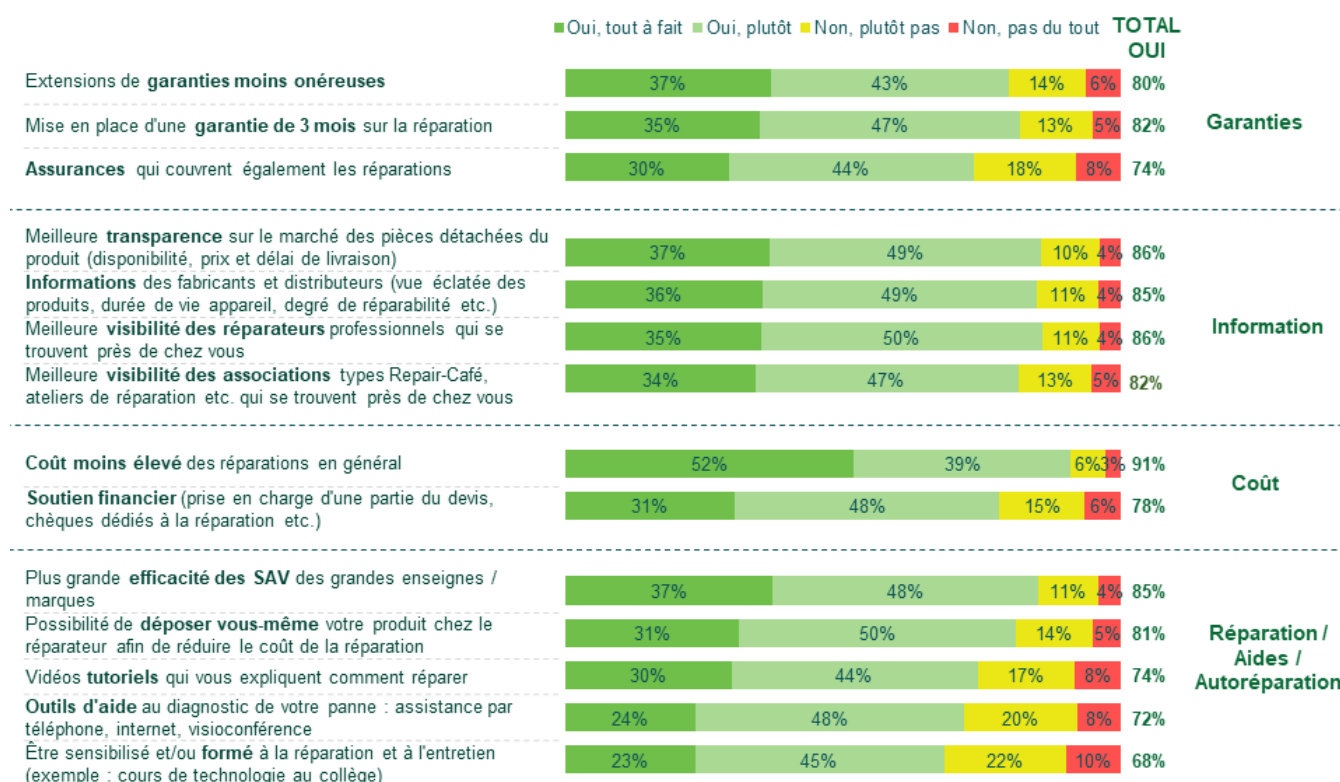


III-3- Leviers

Leviers pour recourir davantage à la réparation

Nouvelle question

Q32 - Pour chacune des propositions ci-dessous, merci de nous dire dans quelle mesure elles pourraient vous inciter à faire davantage réparer vos produits tombés en panne ou cassés ?



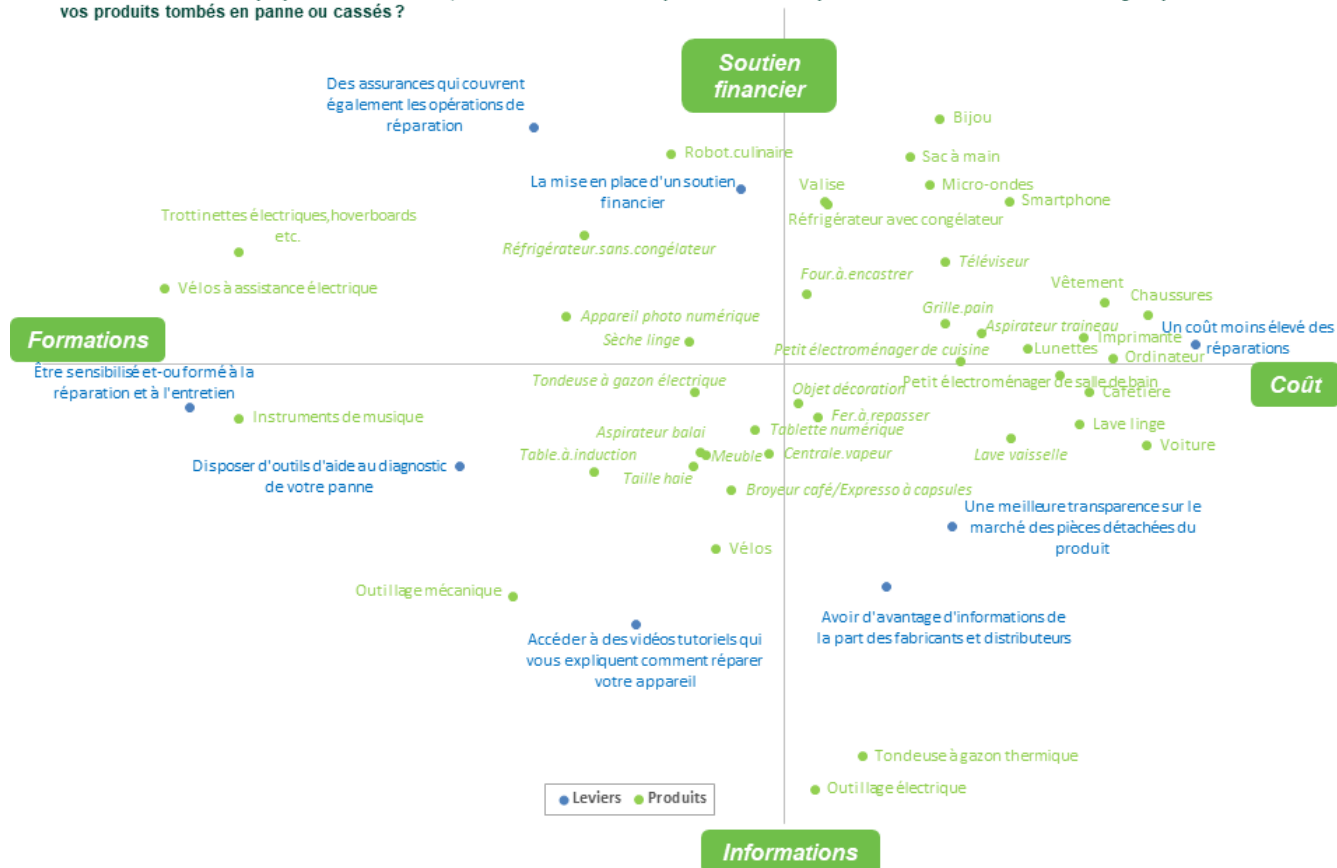
Base totale : 10 028



Leviers pour recourir davantage à la réparation

Analyse factorielle de correspondances : Comment se regroupent les solutions testées, et quels sont les produits qui s'en rapprochent le plus ?

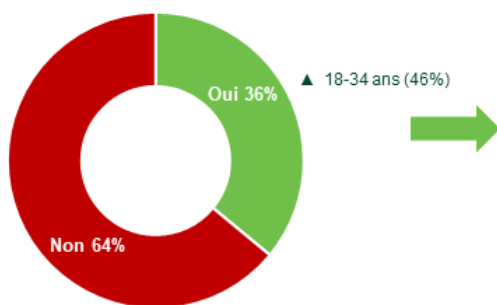
Q32 - Pour chacune des propositions ci-dessous, merci de nous dire dans quelle mesure elles pourraient vous inciter à faire davantage réparer vos produits tombés en panne ou cassés ?



Intention d'achat pour les services d'aide

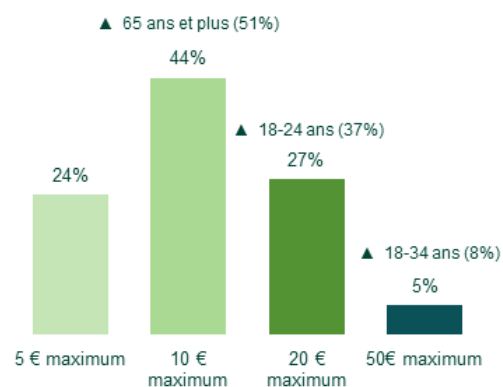
Nouvelles questions

Q32bis - Seriez-vous prêts à payer pour ces services : aides, conseils, formation sur la réparation ; outils d'aide au diagnostic de votre panne (assistance par téléphone, internet, visioconférence) ?



Base intéressé par les services d'aide : 9082

Q32ter - Jusqu'à combien êtes-vous prêt à payer ?

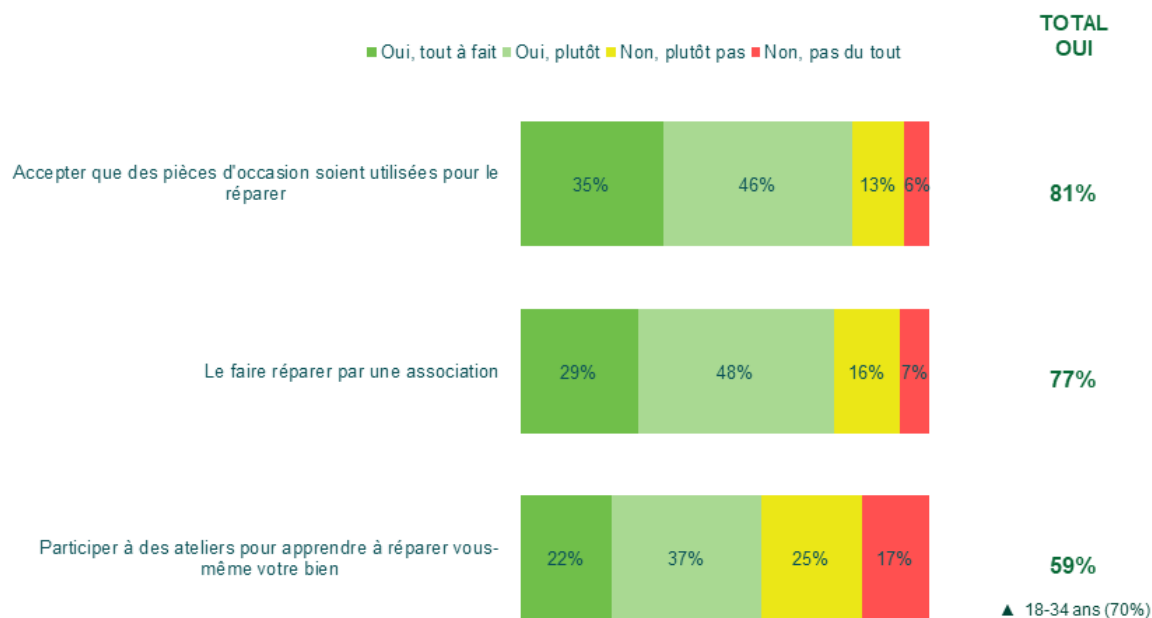


Base ayant l'intention de payer pour des services d'aide : 3292



Intérêt pour les offres alternatives de réparation

Q30 - De plus en plus d'alternatives se développent pour faire réparer son véhicule (voiture ou scooter) autrement que chez un garagiste généraliste ou le concessionnaire pour réduire notamment le coût des réparations ? Parmi ces propositions, seriez-vous prêt également à le faire pour vos biens du quotidien (machine à laver, micro-onde, aspirateur.) ?



Base totale : 10 028

Intérêt pour les offres alternatives de réparation (historique)

Q30 - De plus en plus d'alternatives se développent pour faire réparer son véhicule (voiture ou scooter) autrement que chez un garagiste généraliste ou le concessionnaire pour réduire notamment le coût des réparations ? Parmi ces propositions, seriez-vous prêt également à le faire pour vos biens du quotidien (machine à laver, micro-onde, aspirateur.) ?

	2019	2014
<i>Base</i>	10 028	10 005
Accepter que des pièces d'occasion soient utilisées pour le réparer		
Oui tout à fait	35%	28%
TOTAL OUI	81%	67%
Le faire réparer par une association		
Oui tout à fait	29%	28%
TOTAL OUI	77%	73%
Participer à des ateliers pour apprendre à réparer vous-même votre bien		
Oui tout à fait	22%	21%
TOTAL OUI	59%	52%

*En couleur : écarts significatifs à 99% par rapport à 2014 :
vert : écart supérieur/orange : écart inférieur*



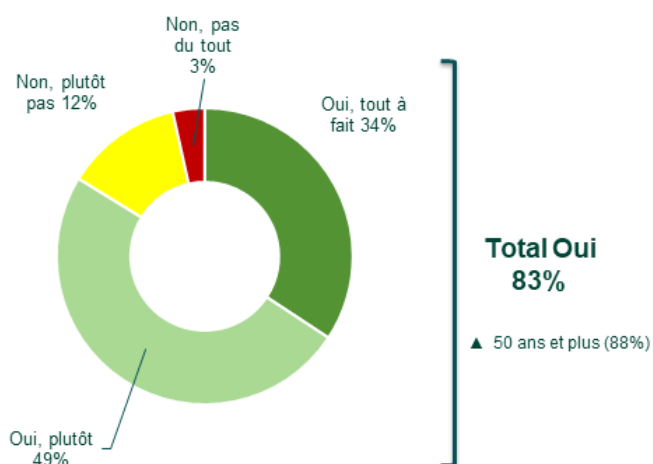
Influence de la réparabilité et durée de vie des produits sur l'achat

Nouvelles questions

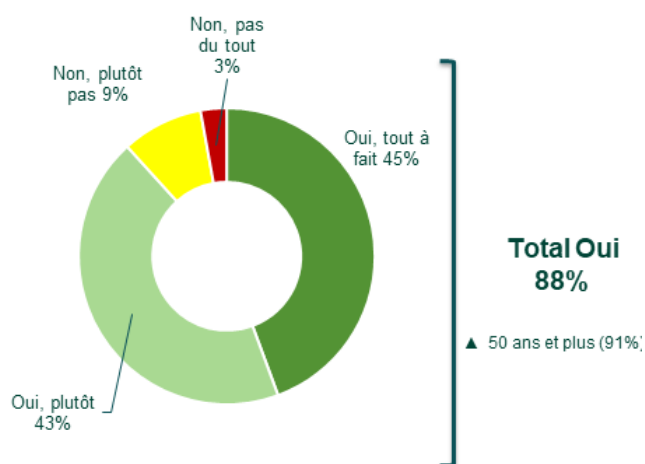
Q33bis - A partir du 1er janvier 2020, une information simple sur la réparabilité des produits (indice de réparabilité) sera obligatoire pour les produits électroniques et électriques. Cette information influencera-t-elle votre achat ?

Q33ter - Si à l'avenir une information similaire était mise en place sur la durée de vie des produits (indice de durabilité), cette information influencerait-elle également votre achat ?

Réparabilité des produits



Durabilité des produits



Base totale : 10 028

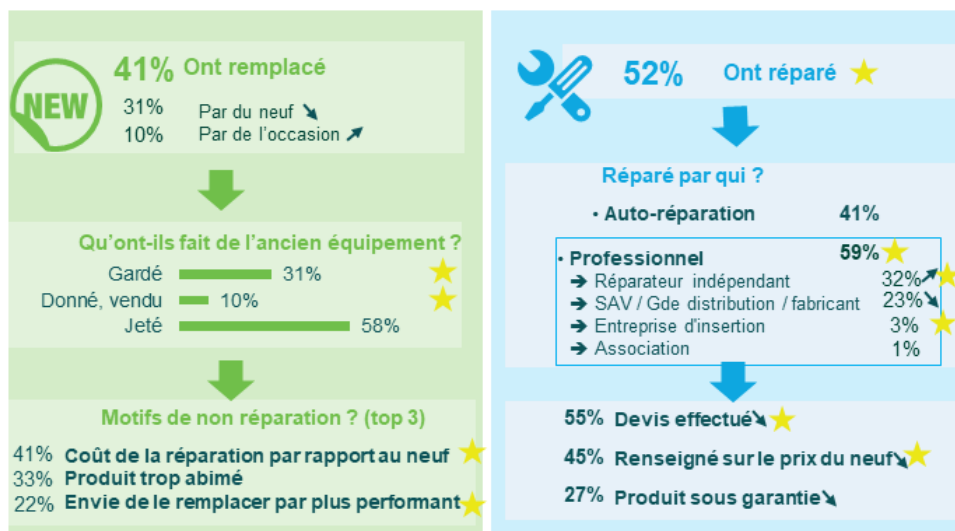
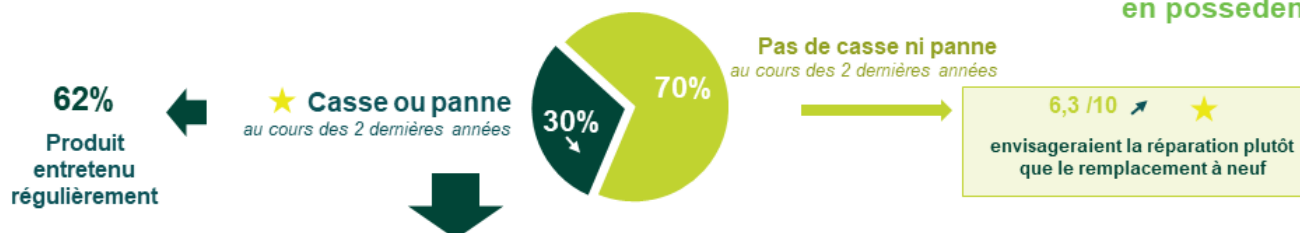
IV- Approche détaillée par produit



Produits électroniques grand public Ordinateur (fixe ou portable)



95%★
en possèdent



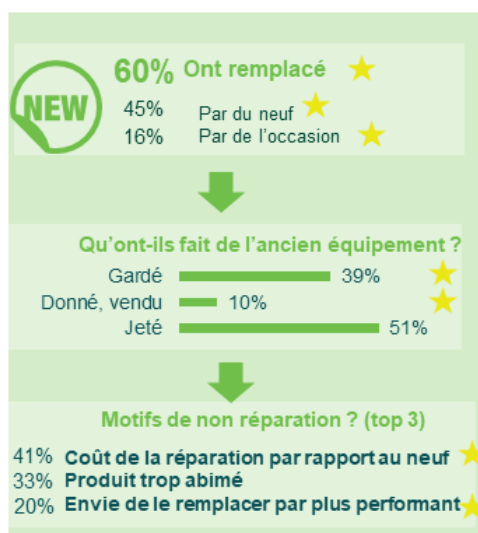
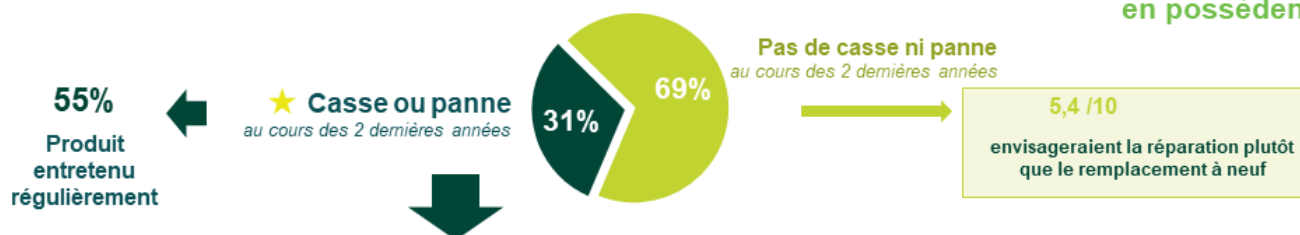
↗ Evolutions significatives par rapport à 2014

★ Supérieur à la moyenne des produits

Produits électroniques grand public Smartphone



90%*
en possèdent



Pas comparable à 2014



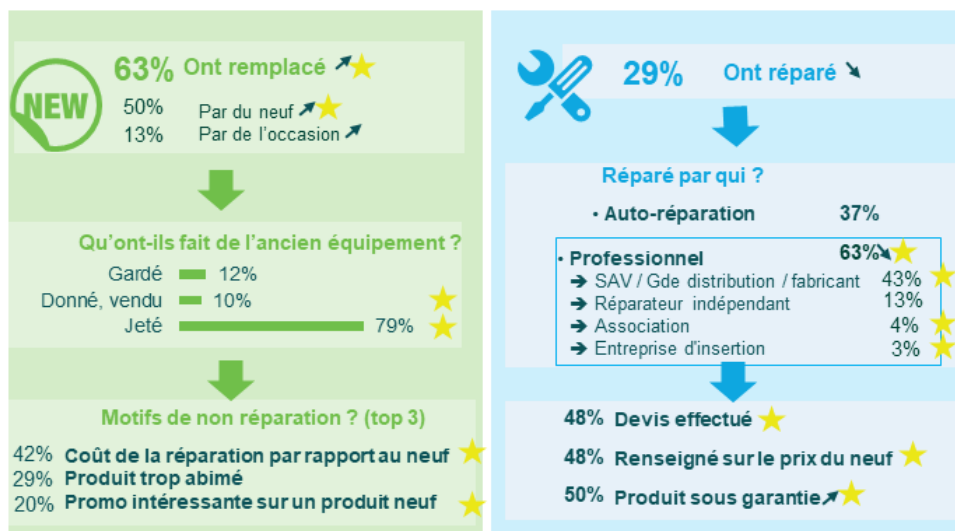
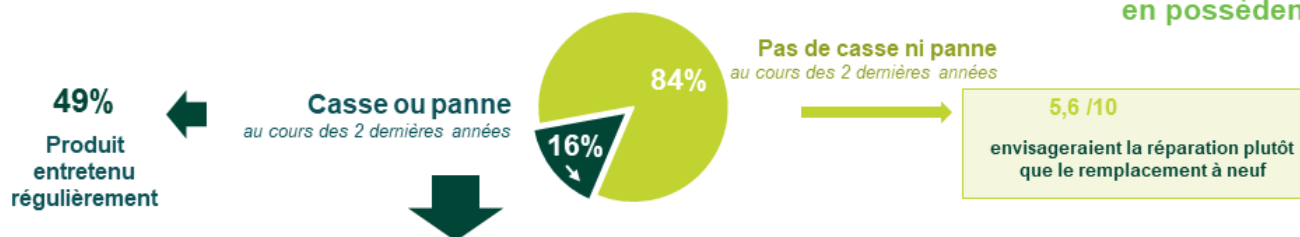
★ Supérieur à la moyenne des produits



Produits électroniques grand public Téléviseur



92%*
en possèdent



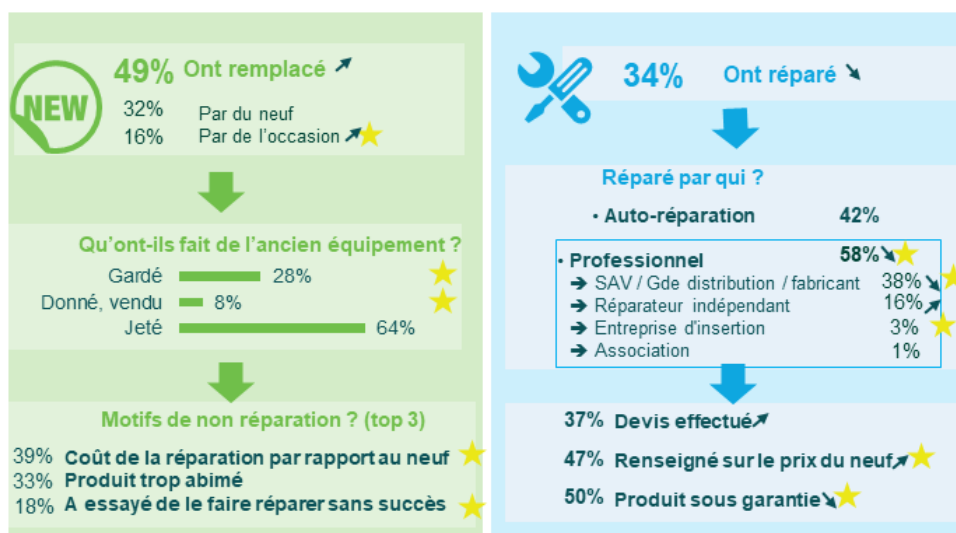
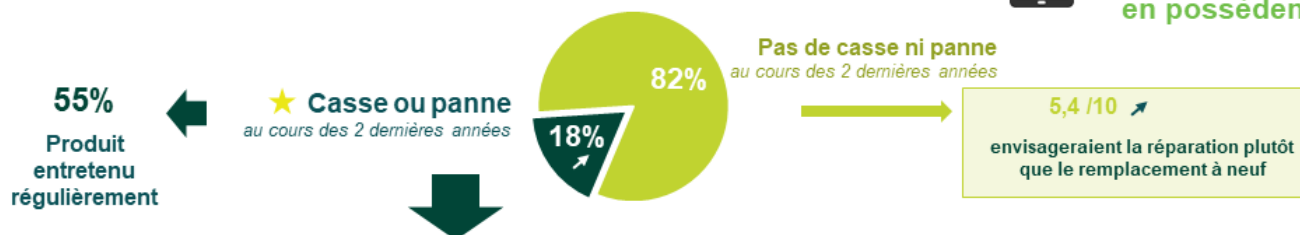
↗ Evolutions significatives par rapport à 2014

★ Supérieur à la moyenne des produits

Produits électroniques grand public Tablette numérique



74%
en possèdent



↗ Evolutions significatives par rapport à 2014

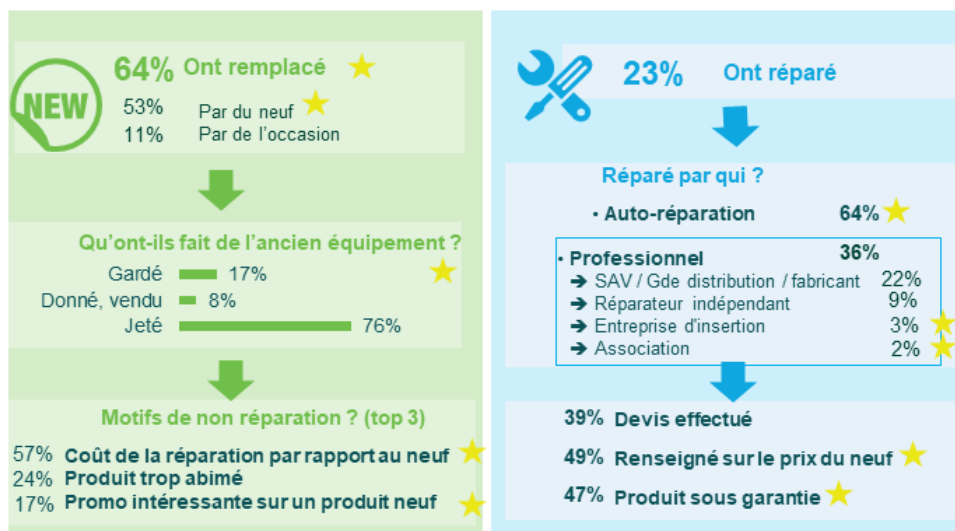
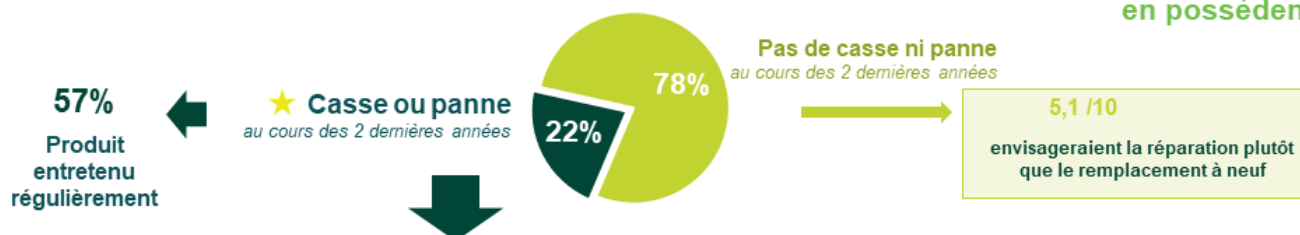
★ Supérieur à la moyenne des produits



Produits électroniques grand public Imprimante jet d'encre



87%★
en possèdent



Produit pas étudié en 2014

★ Supérieur à la moyenne des produits

Produits électroniques grand public Appareil photo numérique



81%*
en possèdent

59%
Produit
entretenu
régulièrement

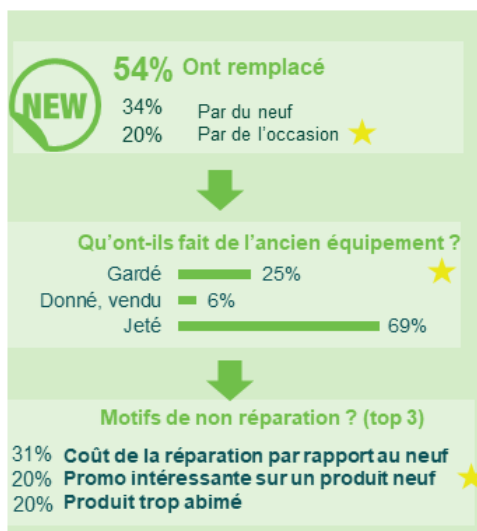
Casse ou panne
au cours des 2 dernières années



Pas de casse ni panne*
au cours des 2 dernières années

5,5 /10

envisageraient la réparation plutôt
que le remplacement à neuf



Produit pas étudié en 2014

★ Supérieur à la moyenne des produits



Petit électroménager

Petit électroménager de cuisine (mini-four, bouilloire, blender, friteuse, appareil à gaufres, raclette, machine à jus, à soda, ..)

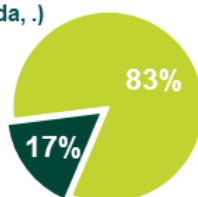


90%*
en possèdent

★ **70%**
Produit
entretenu
régulièrement



Casse ou panne
au cours des 2 dernières années

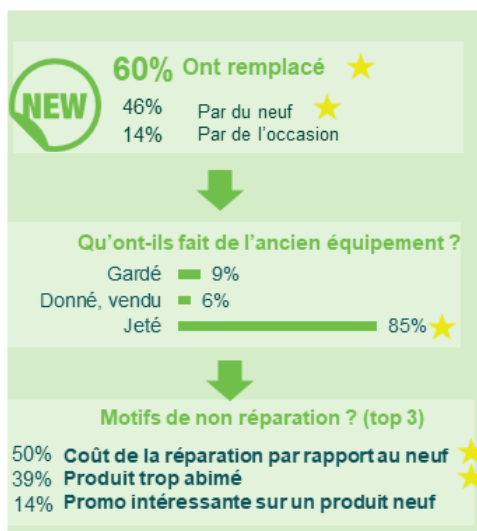


Pas de casse ni panne
au cours des 2 dernières années

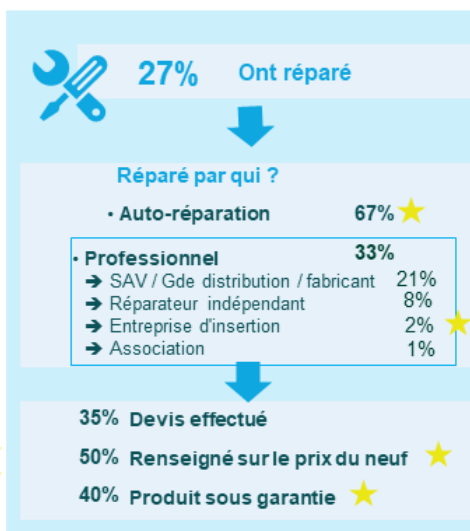


4,9 /10

envisageraient la réparation plutôt
que le remplacement à neuf



Pas comparable à 2014



★ Supérieur à la moyenne des produits

Petit électroménager

Petit électroménager de salle de bain (sèche cheveux, fer à lisser, épilateur, tondeuse, rasoir électrique, etc.)



90%★
en possèdent

57%
Produit
entretenu
régulièrement

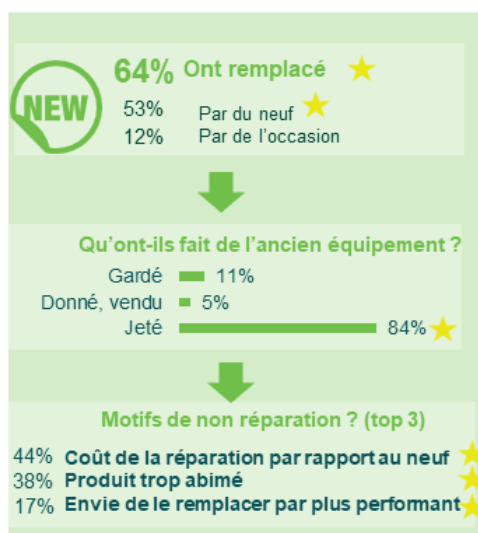
★ **Casse ou panne**
au cours des 2 dernières années



Pas de casse ni panne
au cours des 2 dernières années

4,6 /10

envisageraient la réparation plutôt
que le remplacement à neuf



Pas comparable à 2014



★ Supérieur à la moyenne des produits



Petit électroménager Aspirateur traîneau



85%*
en possèdent

★ **70%**
Produit
entretenu
régulièrement

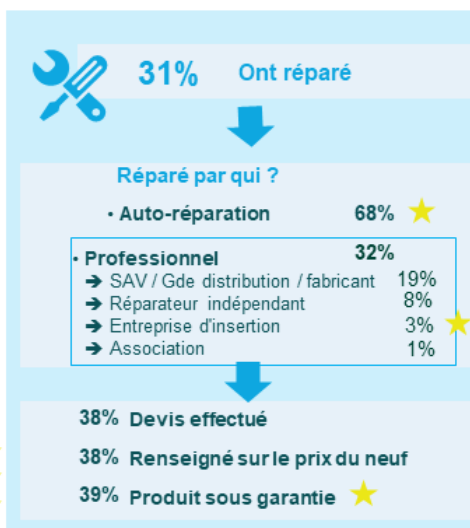
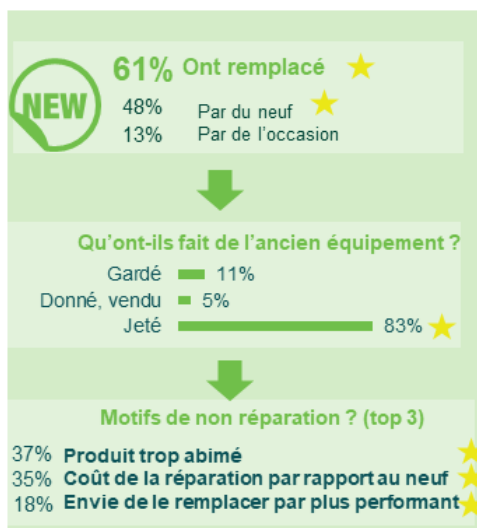
Casse ou panne
au cours des 2 dernières années



Pas de casse ni panne
au cours des 2 dernières années

5,5 /10

envisageraient la réparation plutôt
que le remplacement à neuf



Produit pas étudié en 2014

★ Supérieur à la moyenne des produits

Petit électroménager Aspirateur balai (sur batterie)



62%
en possèdent

★ **69%**
Produit
entretenu
régulièrement

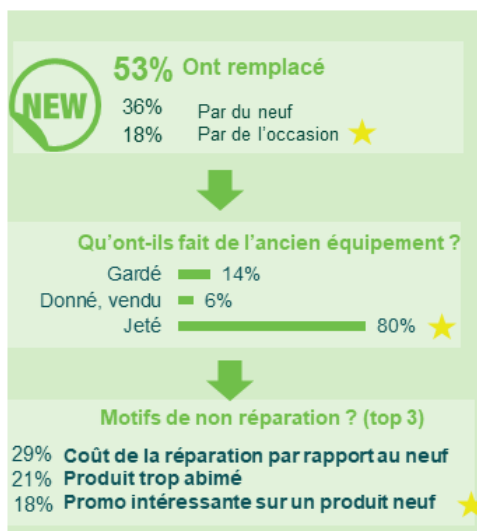
Casse ou panne
au cours des 2 dernières années



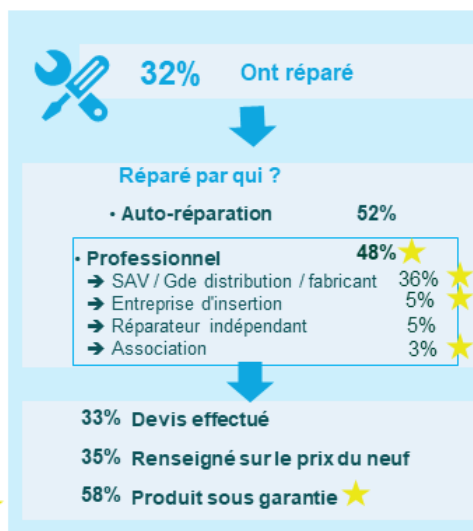
Pas de casse ni panne ★
au cours des 2 dernières années

5,5 /10

envisageraient la réparation plutôt
que le remplacement à neuf



Produit pas étudié en 2014



★ Supérieur à la moyenne des produits



Petit électroménager Micro-ondes



91%★
en possèdent

★ **67%**
Produit
entretenu
régulièrement

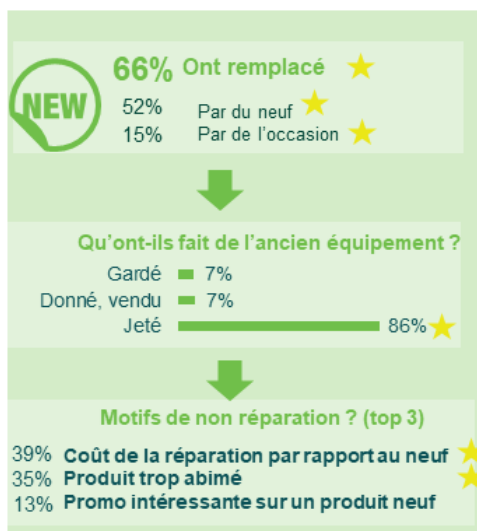
Casse ou panne
au cours des 2 dernières années



Pas de casse ni panne
au cours des 2 dernières années

5 / 10

envisageraient la réparation plutôt
que le remplacement à neuf



Produit pas étudié en 2014

★ Supérieur à la moyenne des produits

Petit électroménager Cafetière



87%*
en possèdent

★ **77%**
Produit
entretenu
régulièrement

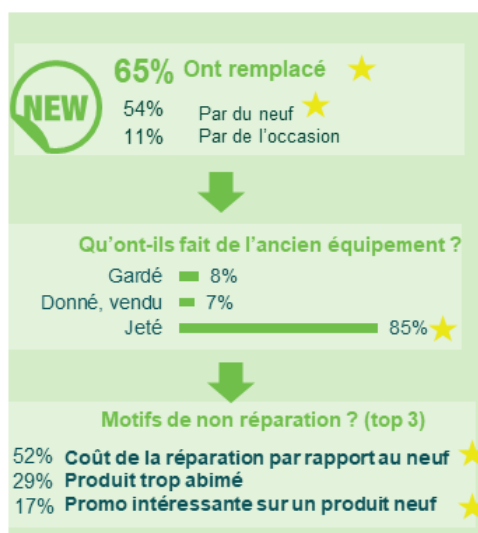
★ **Casse ou panne**
au cours des 2 dernières années



Pas de casse ni panne
au cours des 2 dernières années

4,8 /10

envisageraient la réparation plutôt
que le remplacement à neuf



Produit pas étudié en 2014

★ Supérieur à la moyenne des produits



Petit électroménager Fer à repasser

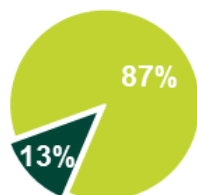


86%*
en possèdent

★ **66%**
Produit
entretenu
régulièrement



Casse ou panne
au cours des 2 dernières années

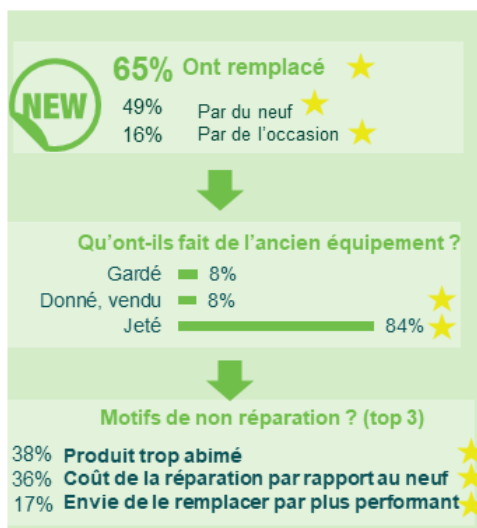


Pas de casse ni panne ★
au cours des 2 dernières années



4,8 /10

envisageraient la réparation plutôt
que le remplacement à neuf



Produit pas étudié en 2014

★ Supérieur à la moyenne des produits

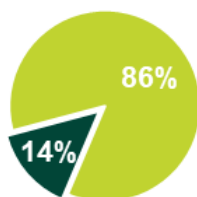
Petit électroménager Centrale vapeur



64%
en possèdent

★ **75%**
Produit
entretenu
régulièrement

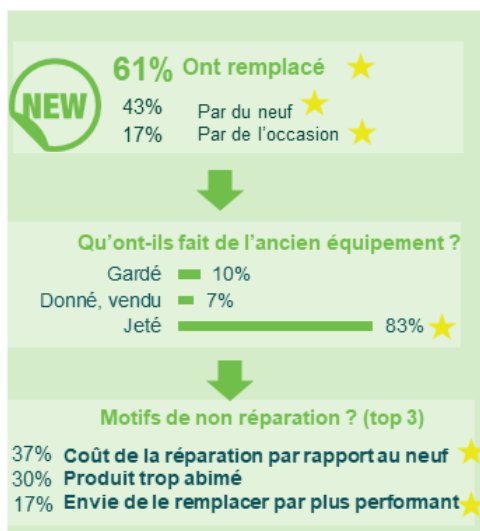
Casse ou panne
au cours des 2 dernières années



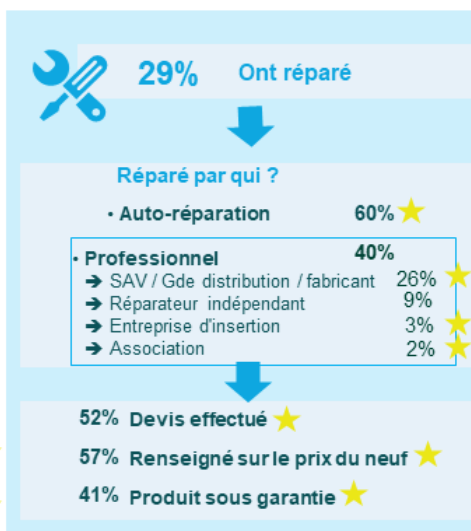
Pas de casse ni panne ★
au cours des 2 dernières années

5,6 /10

envisageraient la réparation plutôt
que le remplacement à neuf



Produit pas étudié en 2014



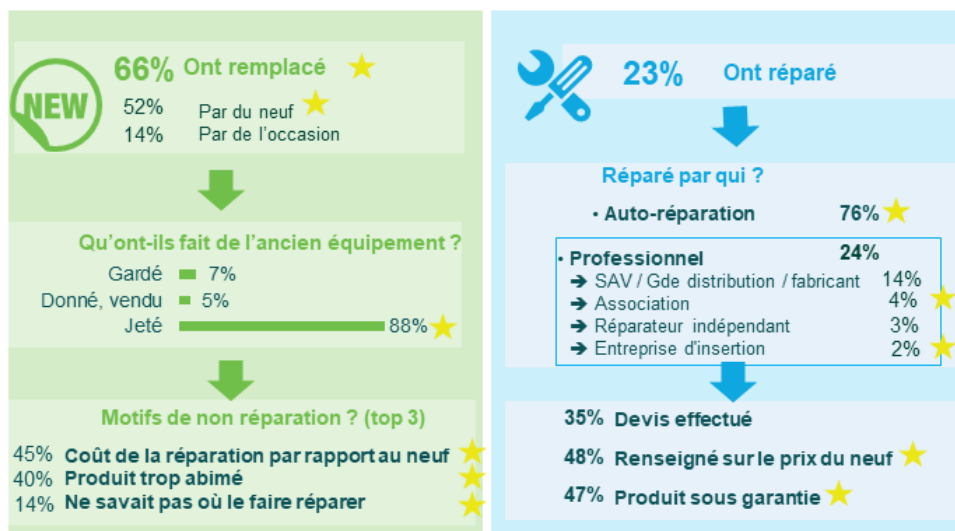
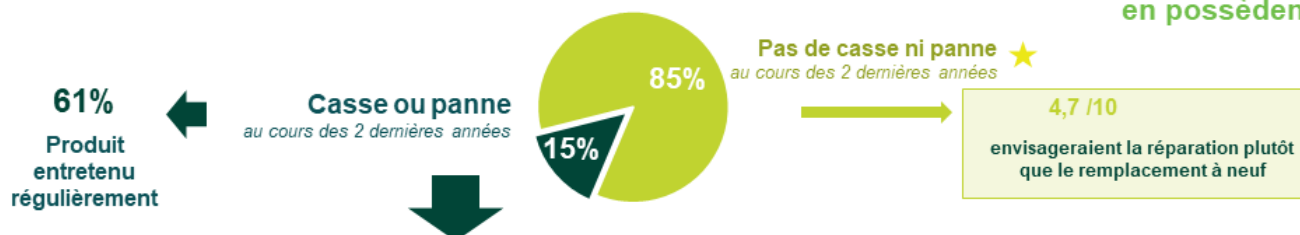
★ Supérieur à la moyenne des produits



Petit électroménager Grille-pain



85%*
en possèdent



Produit pas étudié en 2014

* Supérieur à la moyenne des produits

Petit électroménager Robot culinaire (multifonction/cuiseur)



71%
en possèdent

★ **69%**
Produit
entretenu
régulièrement

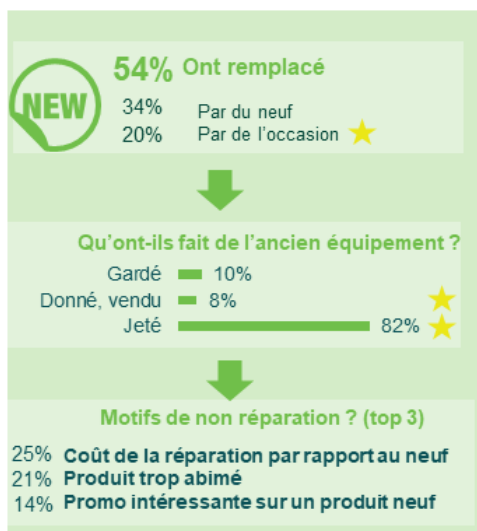
Casse ou panne
au cours des 2 dernières années



Pas de casse ni panne ★
au cours des 2 dernières années

5,8 /10 ★

envisageraient la réparation plutôt
que le remplacement à neuf



Produit pas étudié en 2014



★ Supérieur à la moyenne des produits



Petit électroménager Broyeur café / Expresso à capsules



64%
en possèdent

★ **73%**
Produit
entretenu
régulièrement

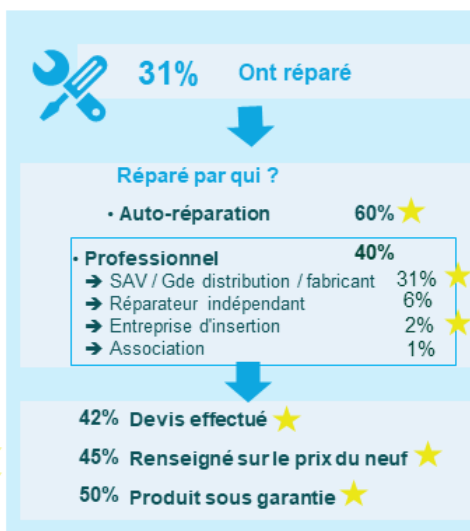
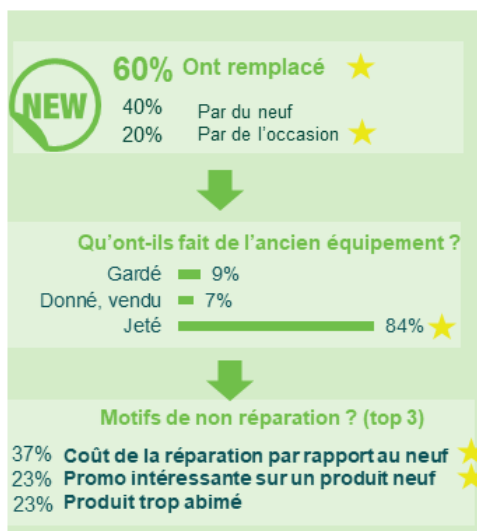
Casse ou panne
au cours des 2 dernières années



Pas de casse ni panne ★
au cours des 2 dernières années

5,2 / 10

envisageraient la réparation plutôt
que le remplacement à neuf



Produit pas étudié en 2014

★ Supérieur à la moyenne des produits

Gros électroménager Lave-linge



93%*
en possèdent

★ **70%**
Produit
entretenu
régulièrement

★ **Casse ou panne**
au cours des 2 dernières années

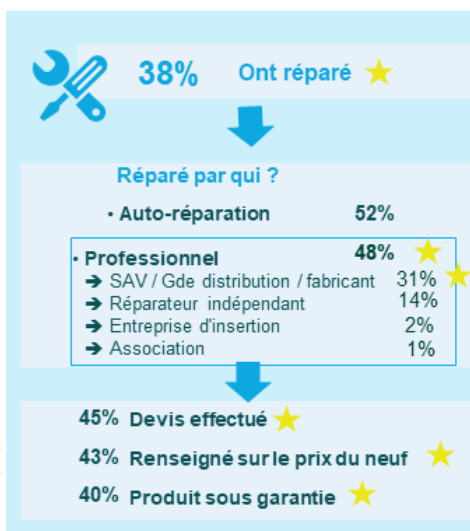
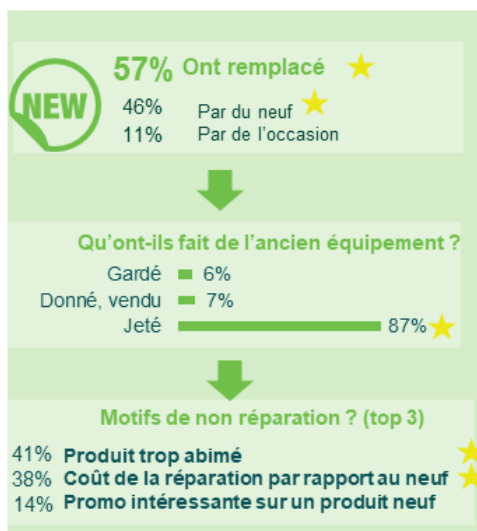


Pas de casse ni panne
au cours des 2 dernières années

6,3 /10



envisageraient la réparation plutôt
que le remplacement à neuf



Produit pas étudié en 2014

★ Supérieur à la moyenne des produits



Gros électroménager Sèche-linge



65%
en possèdent

★ **70%**
Produit
entretenu
régulièrement

Casse ou panne
au cours des 2 dernières années

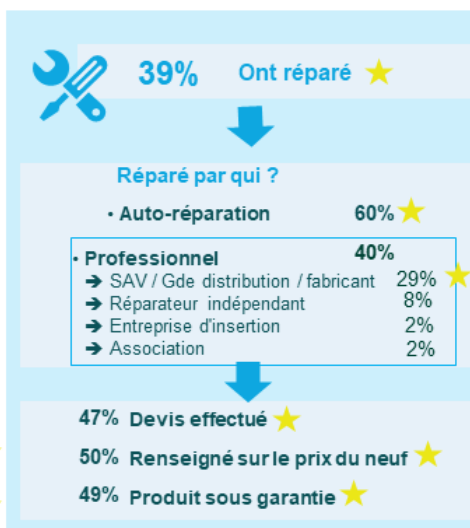
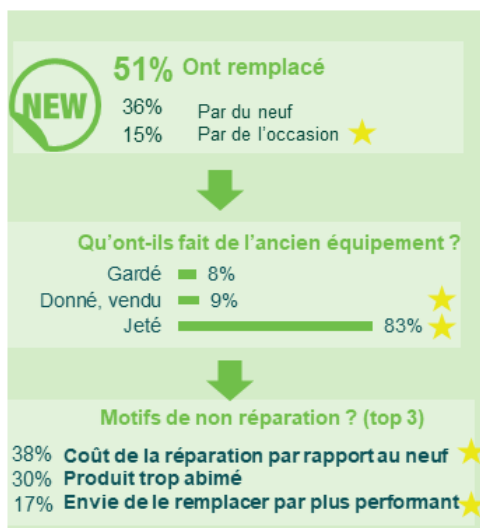


Pas de casse ni panne
au cours des 2 dernières années

6,1 /10



envisageraient la réparation plutôt
que le remplacement à neuf



Produit pas étudié en 2014

★ Supérieur à la moyenne des produits

Gros électroménager Lave-vaisselle



76%★
en possèdent

★ **78%**
Produit
entretenu
régulièrement

★ **Casse ou panne**
au cours des 2 dernières années

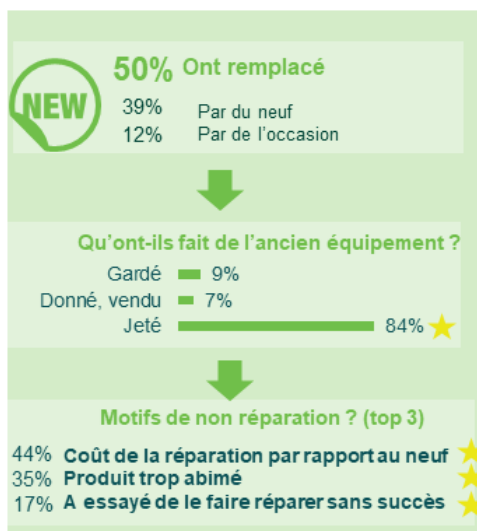


Pas de casse ni panne
au cours des 2 dernières années

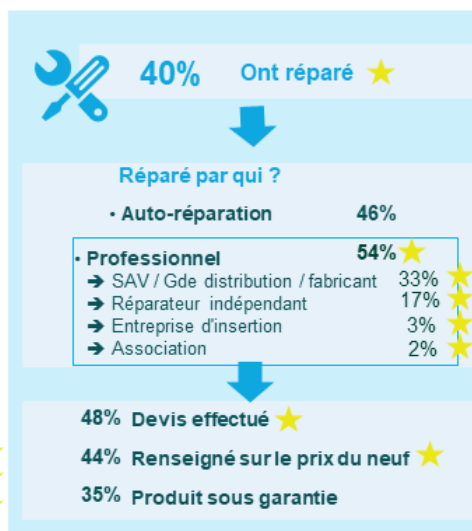
6,2 /10



envisageraient la réparation plutôt
que le remplacement à neuf



Produit pas étudié en 2014



★ Supérieur à la moyenne des produits



Gros électroménager Réfrigérateur sans congélateur



68%
en possèdent

★ **70%**
Produit
entretenu
régulièrement



Casse ou panne
au cours des 2 dernières années

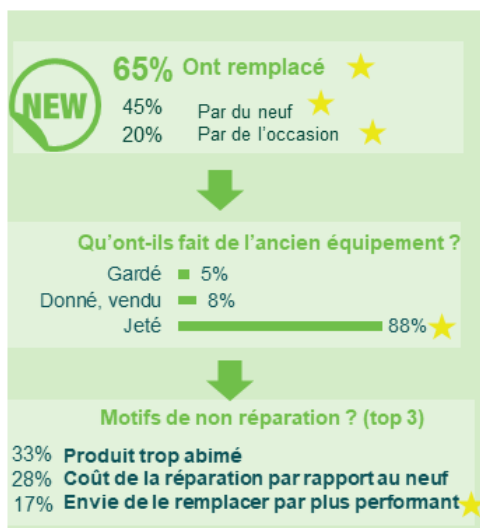


Pas de casse ni panne ★
au cours des 2 dernières années



5,7 /10 ★

envisageraient la réparation plutôt
que le remplacement à neuf



Produit pas étudié en 2014



★ Supérieur à la moyenne des produits

Gros électroménager Réfrigérateur avec congélateur (Américain inclus)



85%★
en possèdent

★ **69%**
Produit
entretenu
régulièrement

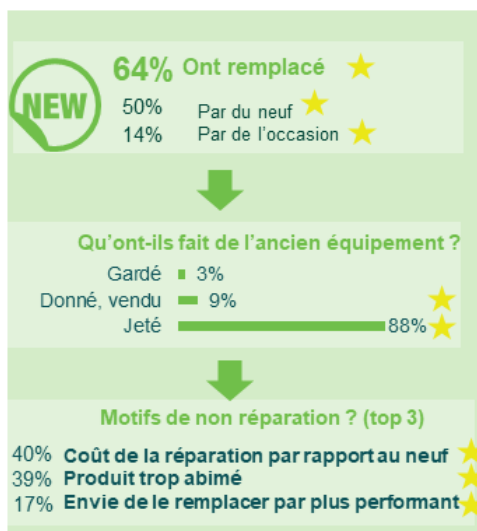
Casse ou panne
au cours des 2 dernières années



Pas de casse ni panne ★
au cours des 2 dernières années

5,9 /10 ★

envisageraient la réparation plutôt
que le remplacement à neuf



Produit pas étudié en 2014

★ Supérieur à la moyenne des produits



Gros électroménager Four à encastrer

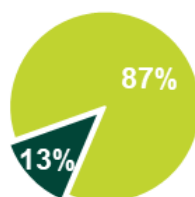


75%*
en possèdent

★ **72%**
Produit
entretenu
régulièrement



Casse ou panne
au cours des 2 dernières années

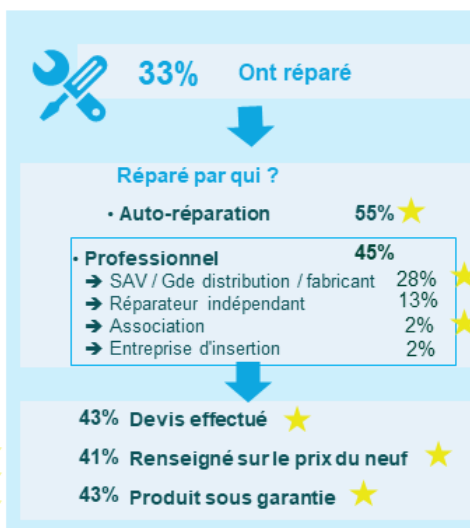
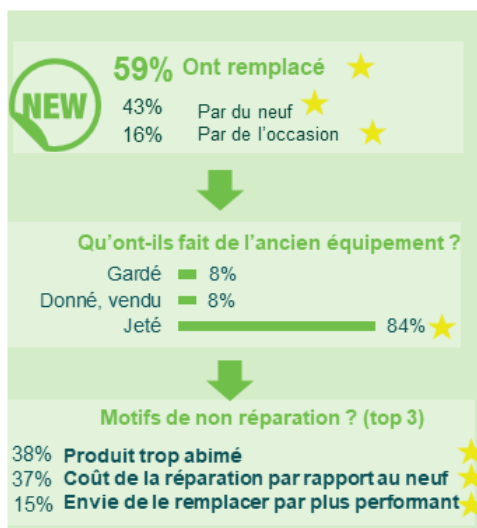


Pas de casse ni panne ★
au cours des 2 dernières années



6 / 10 ★

envisageraient la réparation plutôt
que le remplacement à neuf



Produit pas étudié en 2014

★ Supérieur à la moyenne des produits

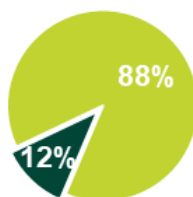
Gros électroménager Table à induction



64%
en possèdent

★ **68%**
Produit
entretenu
régulièrement

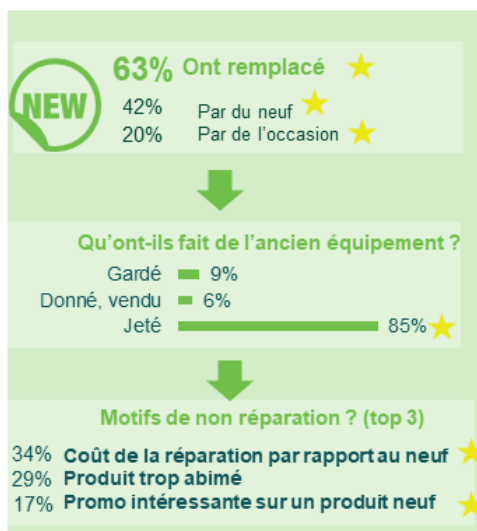
Casse ou panne
au cours des 2 dernières années



Pas de casse ni panne ★
au cours des 2 dernières années

5,7 /10 ★

envisageraient la réparation plutôt
que le remplacement à neuf



Produit pas étudié en 2014

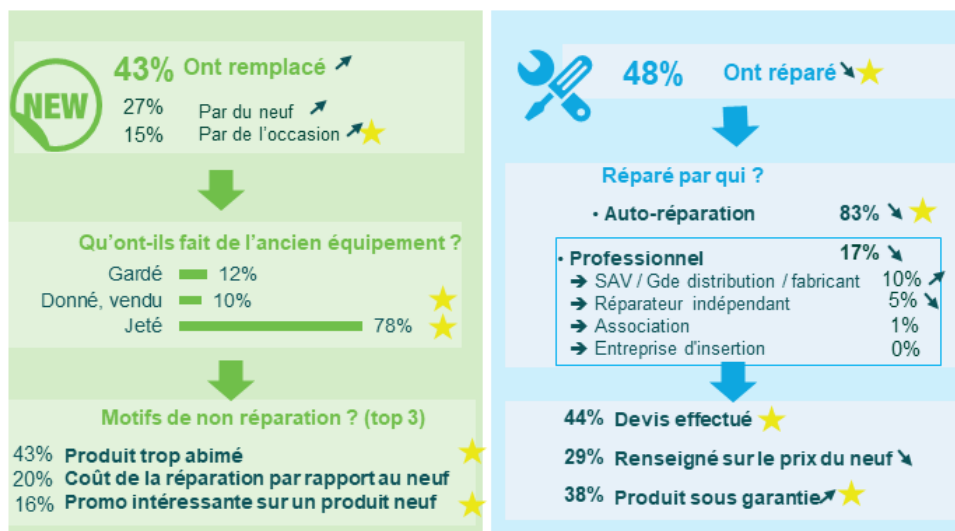
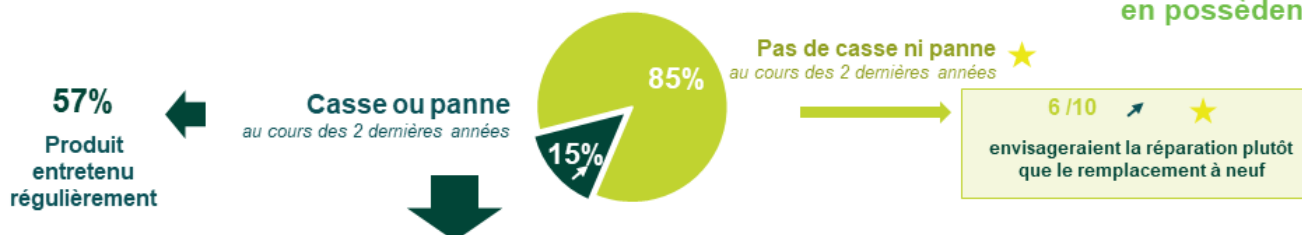
★ Supérieur à la moyenne des produits



Mobilier et décoration Meuble



93%*
en possèdent



↗ Evolutions significatives par rapport à 2014

★ Supérieur à la moyenne des produits

Mobilier et décoration Objet de décoration



90%*
en possèdent

51%
Produit
entretenu
régulièrement

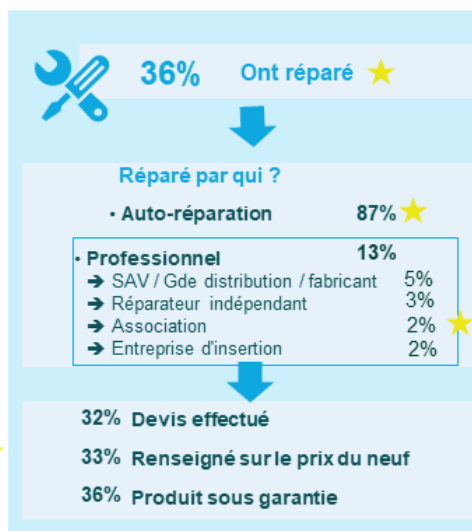
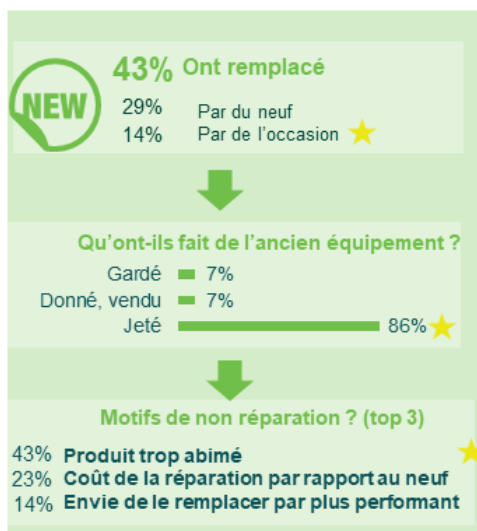
Casse ou panne
au cours des 2 dernières années



Pas de casse ni panne*
au cours des 2 dernières années

4,8 /10

envisageraient la réparation plutôt
que le remplacement à neuf



Produit pas étudié en 2014

***** Supérieur à la moyenne des produits



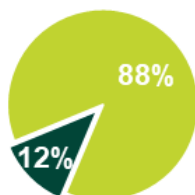
Articles de bricolage et de jardin Taille haie



58%
en possèdent

★ **71%**
Produit
entretenu
régulièrement

Casse ou panne
au cours des 2 dernières années

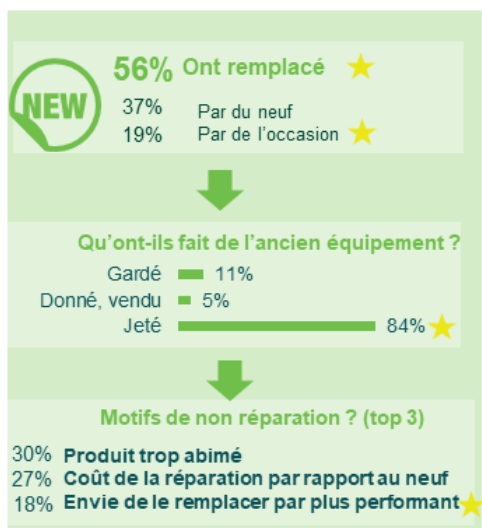


Pas de casse ni panne ★
au cours des 2 dernières années

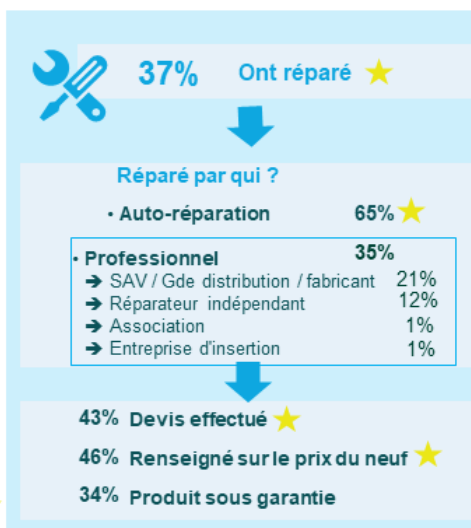
5,9 /10



envisageraient la réparation plutôt
que le remplacement à neuf



Produit pas étudié en 2014



★ Supérieur à la moyenne des produits

Articles de bricolage et de jardin Tondeuse à gazon thermique



53%
en possèdent

★ **77%**
Produit
entretenu
régulièrement

★ **Casse ou panne**
au cours des 2 dernières années

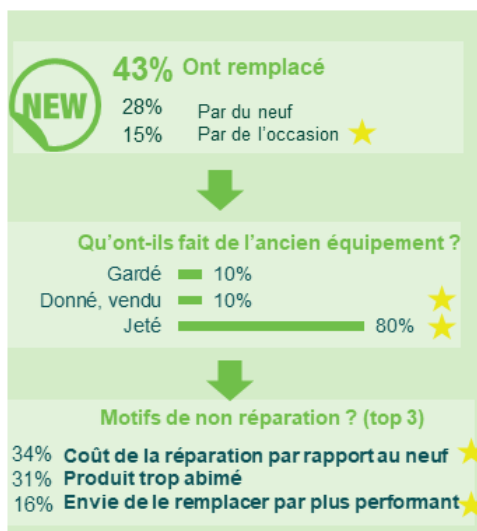


Pas de casse ni panne
au cours des 2 dernières années

6,4 /10



envisageraient la réparation plutôt
que le remplacement à neuf



Produit pas étudié en 2014

★ Supérieur à la moyenne des produits



Articles de bricolage et de jardin
Tondeuse à gazon électrique (dont robot)



53%
en possèdent

★ **70%**
Produit
entretenu
régulièrement



Casse ou panne
au cours des 2 dernières années



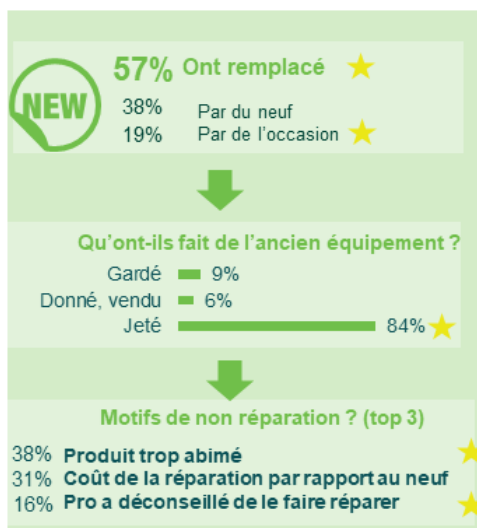
Pas de casse ni panne ★
au cours des 2 dernières années



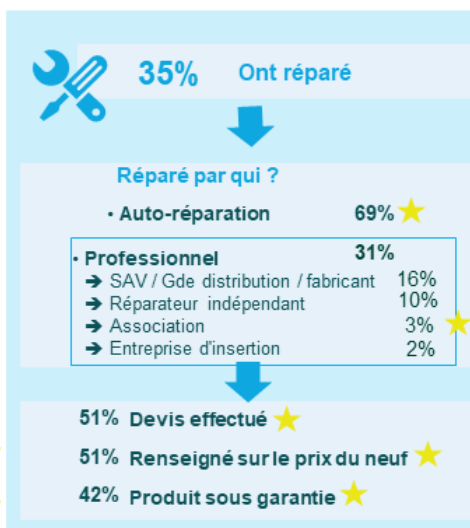
6,1 /10



envisageraient la réparation plutôt
que le remplacement à neuf



Produit pas étudié en 2014



★ Supérieur à la moyenne des produits

Articles de bricolage et de jardin Outillage mécanique



71%
en possèdent

★ **68%**
Produit
entretenu
régulièrement



Casse ou panne
au cours des 2 dernières années



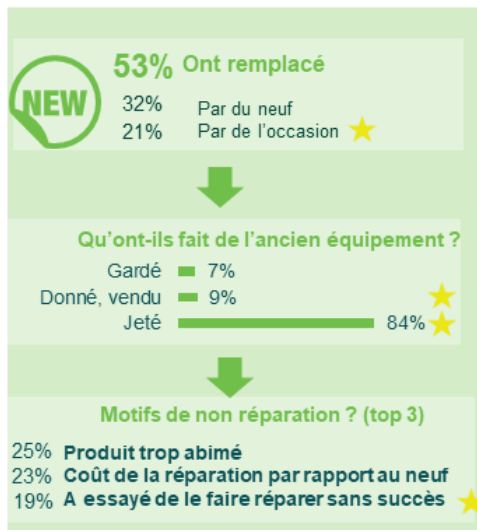
Pas de casse ni panne ★
au cours des 2 dernières années



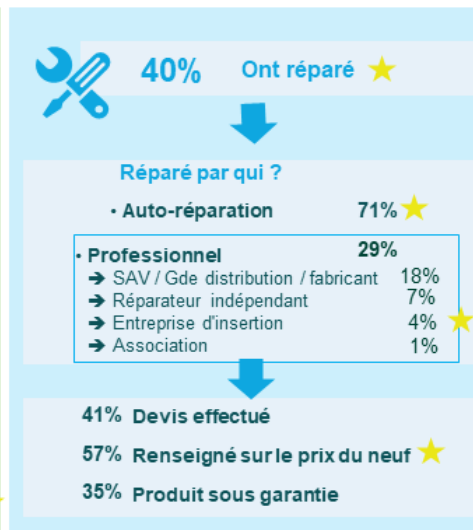
5,7 /10



envisageraient la réparation plutôt
que le remplacement à neuf



Produit pas étudié en 2014



★ Supérieur à la moyenne des produits



Articles de bricolage et de jardin
Outillage électrique (perceuse, visseuse, meuleuse, ponceuse etc.)

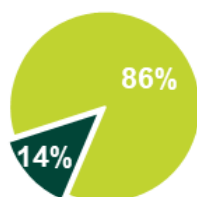


76%*
en possèdent

★ **64%**
Produit entretenu régulièrement



Casse ou panne
au cours des 2 dernières années

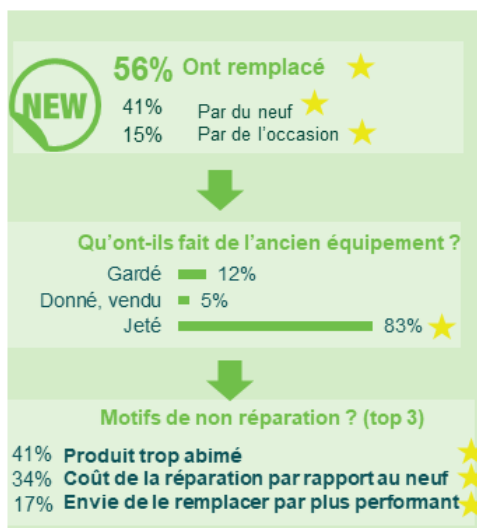


Pas de casse ni panne ★
au cours des 2 dernières années



5,6 /10 ★

envisageraient la réparation plutôt que le remplacement à neuf



Produit pas étudié en 2014



★ Supérieur à la moyenne des produits

Articles de sports et de loisirs Vélos



69%
en possèdent

★ **66%**
Produit
entretenu
régulièrement

★ **Casse ou panne**
au cours des 2 dernières années

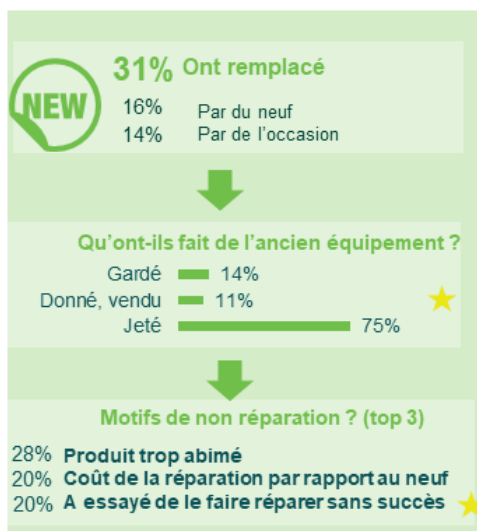


Pas de casse ni panne
au cours des 2 dernières années

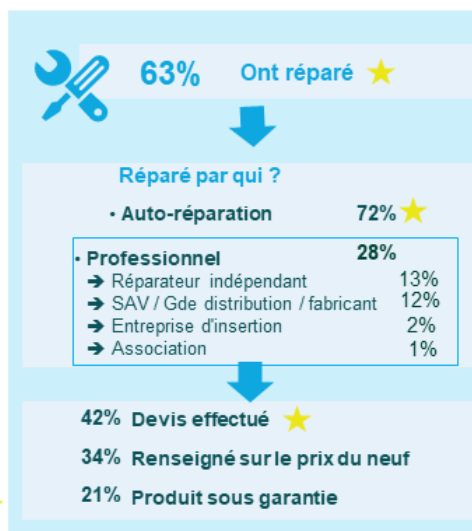
7,1 /10



envisageraient la réparation plutôt
que le remplacement à neuf



Pas comparable à 2014



★ Supérieur à la moyenne des produits



Articles de sports et de loisirs Vélos à assistance électrique

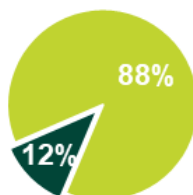


39%
en possèdent

★ **73%**
Produit
entretenu
régulièrement



Casse ou panne
au cours des 2 dernières années

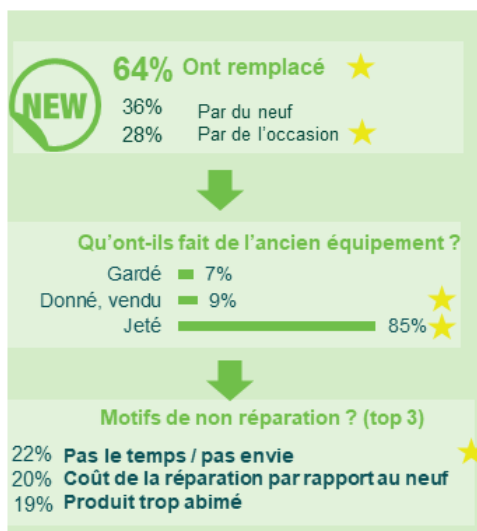


Pas de casse ni panne ★
au cours des 2 dernières années

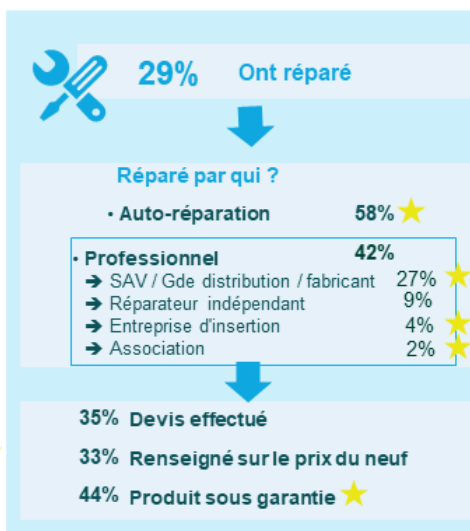


6,4 / 10 ★

envisageraient la réparation plutôt
que le remplacement à neuf



Produit pas étudié en 2014



★ Supérieur à la moyenne des produits

Articles de sports et de loisirs

Trottinettes électriques, hoverboards, gyroroue, gyropode etc.

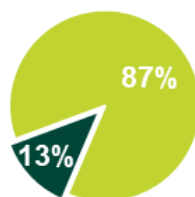


39%
en possèdent

★ **66%**
Produit
entretenu
régulièrement



Casse ou panne
au cours des 2 dernières années



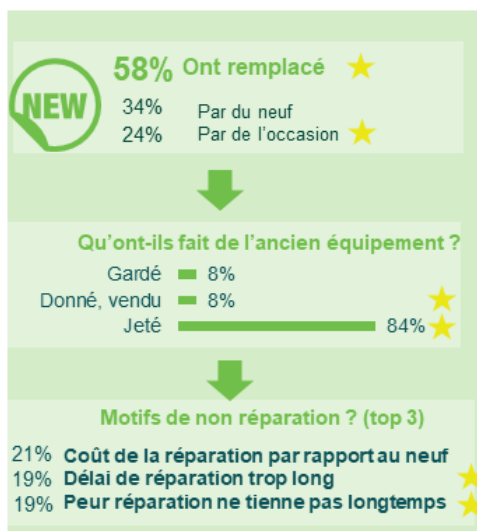
Pas de casse ni panne ★
au cours des 2 dernières années



5,9 /10



envisageraient la réparation plutôt
que le remplacement à neuf



Produit pas étudié en 2014



★ Supérieur à la moyenne des produits



Articles de sports et de loisirs Instruments de musique

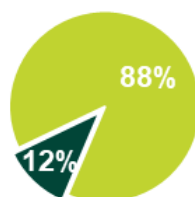


46%
en possèdent

★ **72%**
Produit
entretenu
régulièrement



Casse ou panne
au cours des 2 dernières années

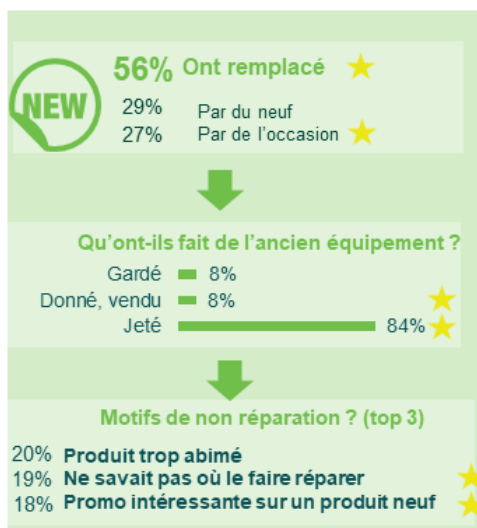


Pas de casse ni panne ★
au cours des 2 dernières années

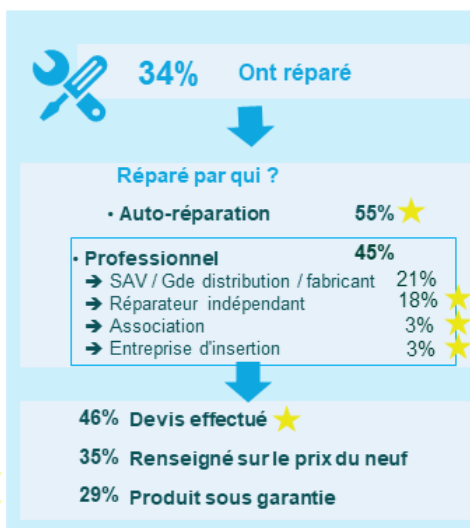


6,3 /10 ★

envisageraient la réparation plutôt
que le remplacement à neuf



Produit pas étudié en 2014

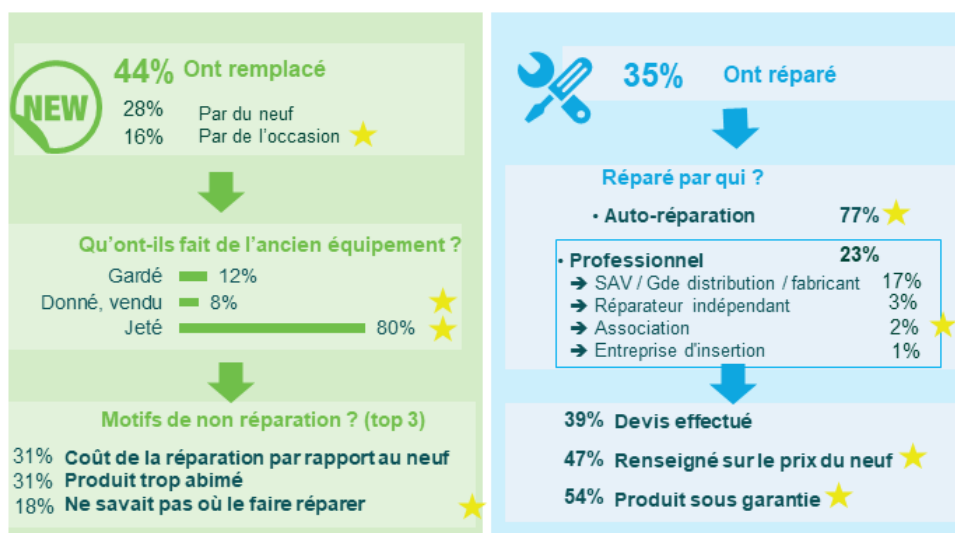
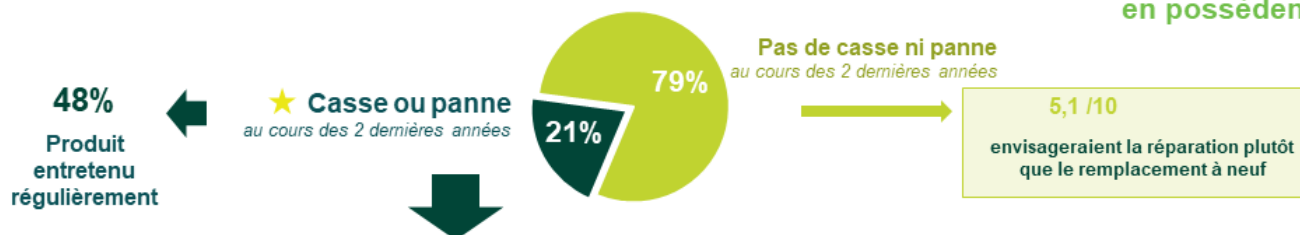


★ Supérieur à la moyenne des produits

Jouets Jouets électriques et électroniques



61%
en possèdent

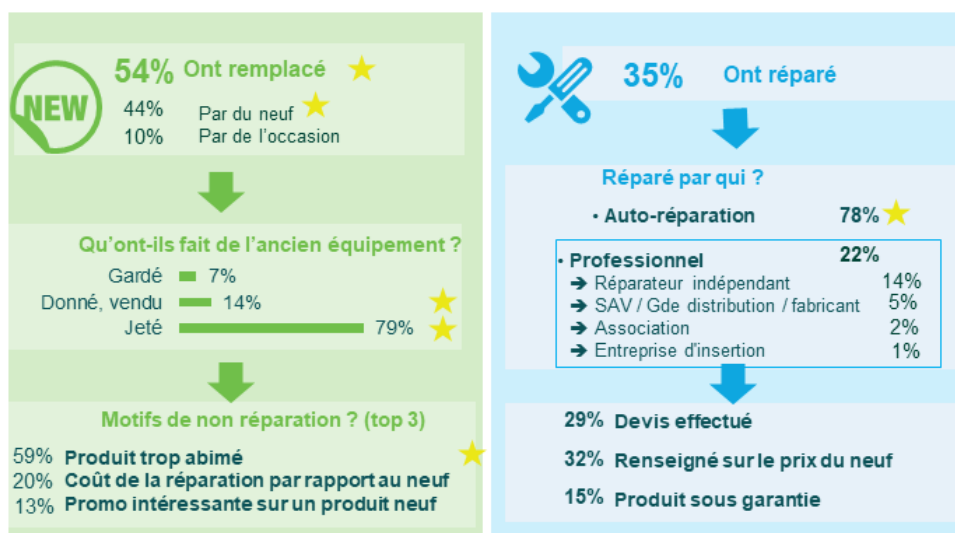
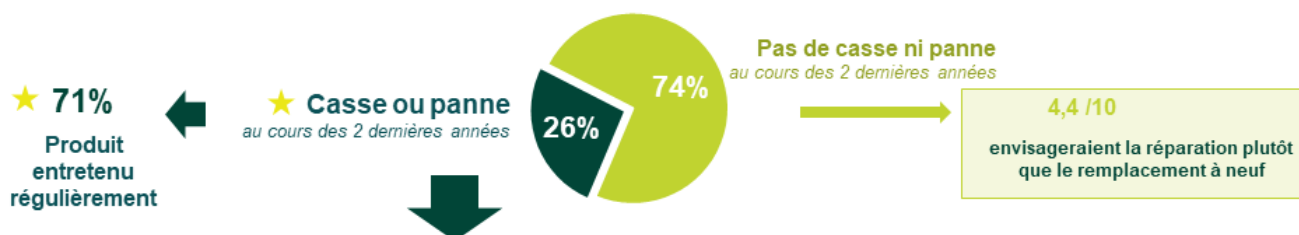


Produit pas étudié en 2014

★ Supérieur à la moyenne des produits



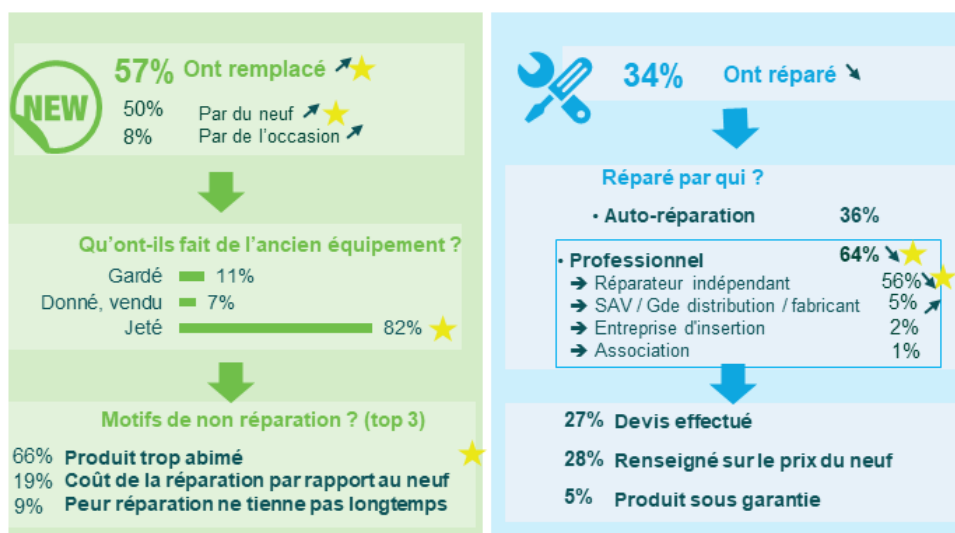
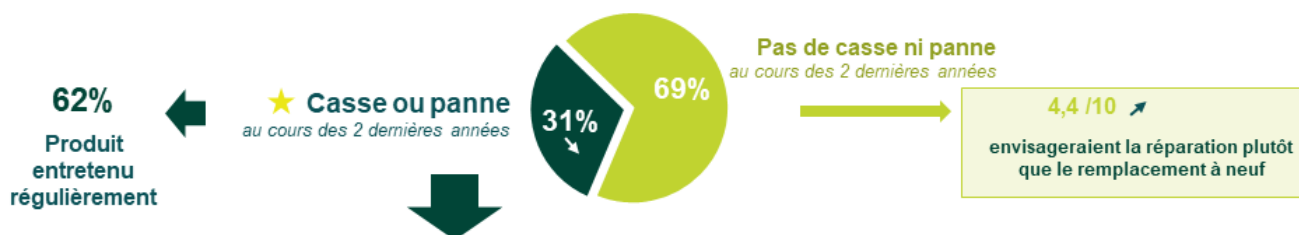
Produits textiles Vêtement



Produit pas étudié en 2014

★ Supérieur à la moyenne des produits

Produits textiles Chaussures



↗ Evolutions significatives par rapport à 2014

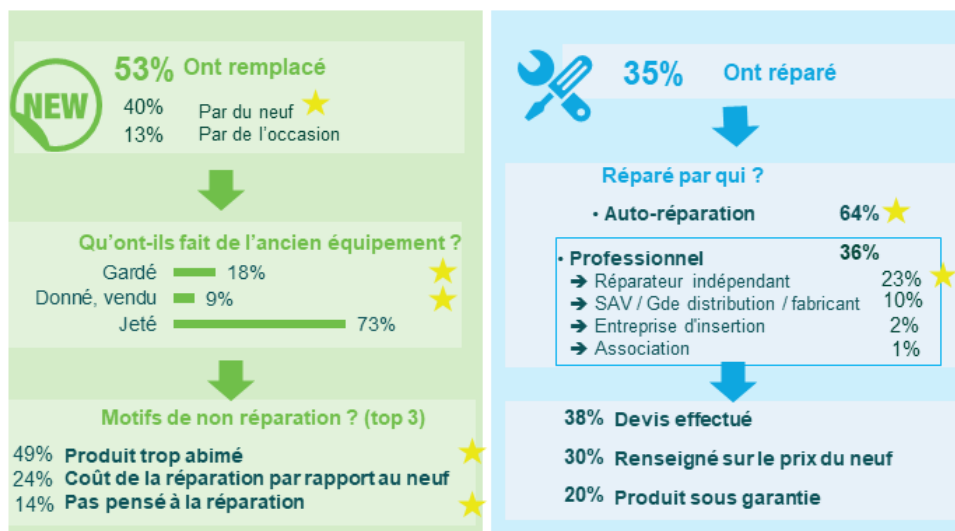
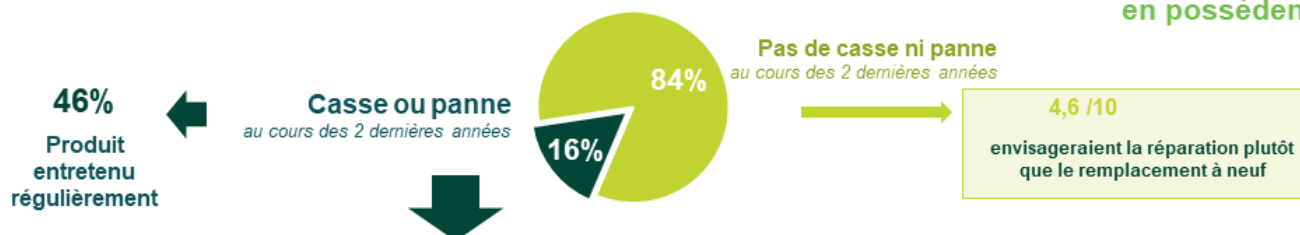
★ Supérieur à la moyenne des produits



Produits textiles Sac à main



85%★
en possèdent



Produit pas étudié en 2014

★ Supérieur à la moyenne des produits

Produits textiles Produit et accessoire en cuir



82%*
en possèdent

55%
Produit
entretenu
régulièrement

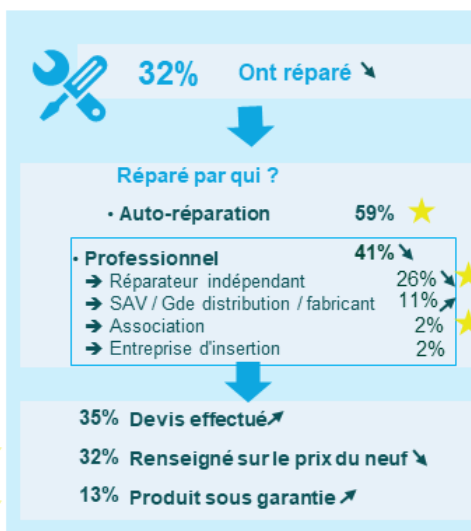
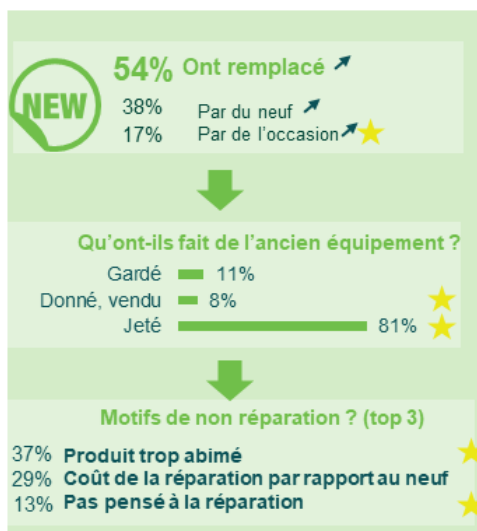
Casse ou panne
au cours des 2 dernières années



Pas de casse ni panne*
au cours des 2 dernières années

5,3 / 10

envisageraient la réparation plutôt
que le remplacement à neuf



↗ Evolutions significatives par rapport à 2014

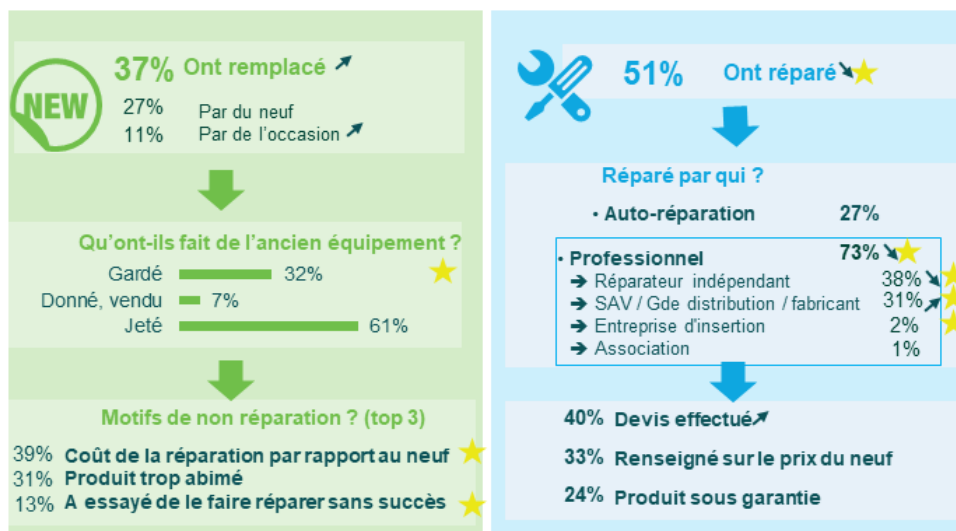
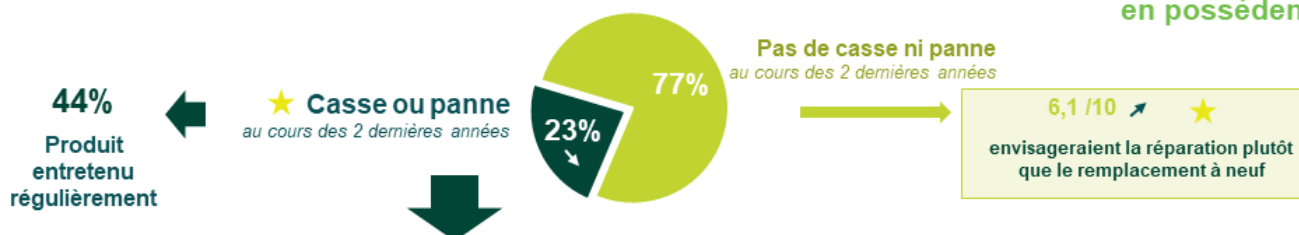
★ Supérieur à la moyenne des produits



Article d'horlogerie et de bijouterie Montre



84%*
en possèdent



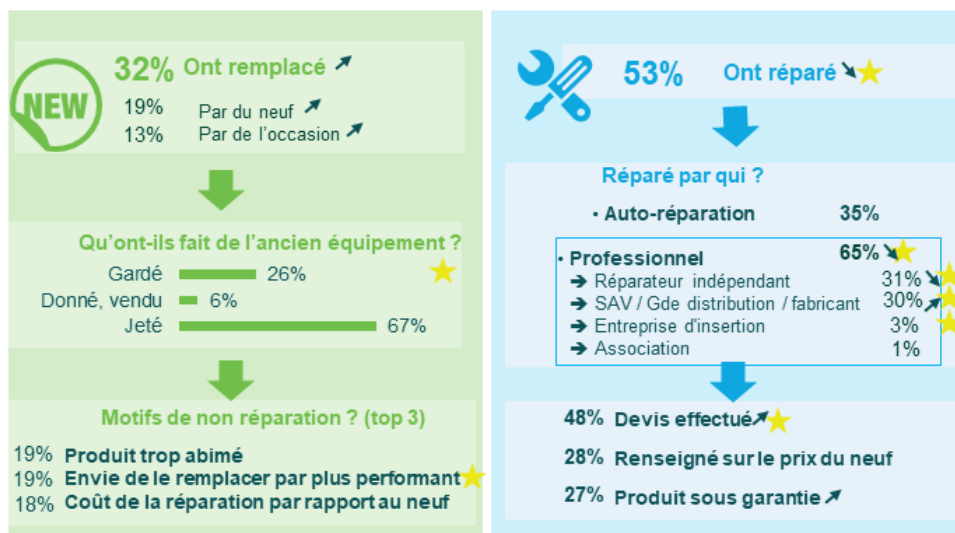
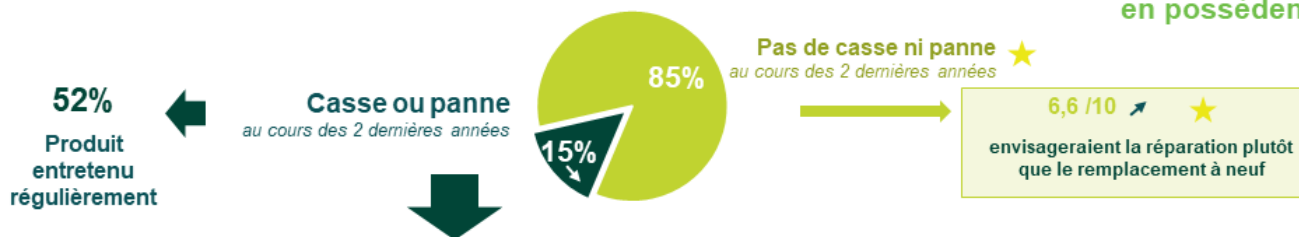
↗ Evolutions significatives par rapport à 2014

★ Supérieur à la moyenne des produits

Article d'horlogerie et de bijouterie Bijou



83%*
en possèdent



↗ Evolutions significatives par rapport à 2014

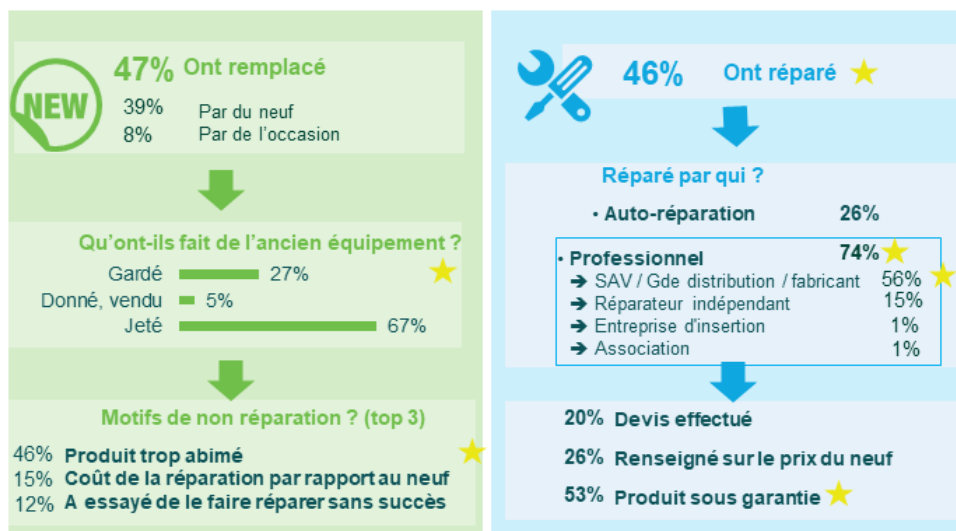
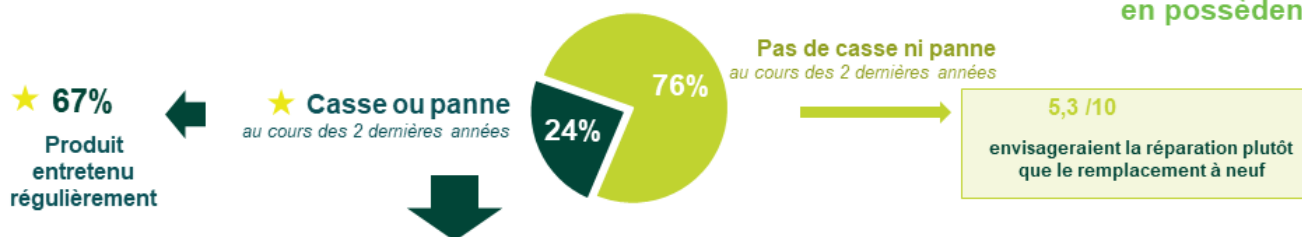
★ Supérieur à la moyenne des produits



Autres équipements et biens communs Lunettes (de vue, de soleil)



92%*
en possèdent



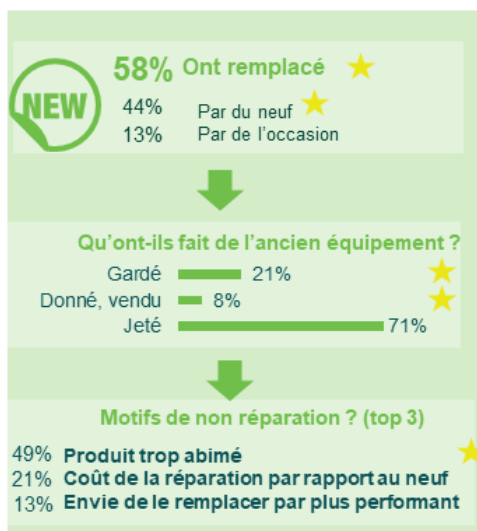
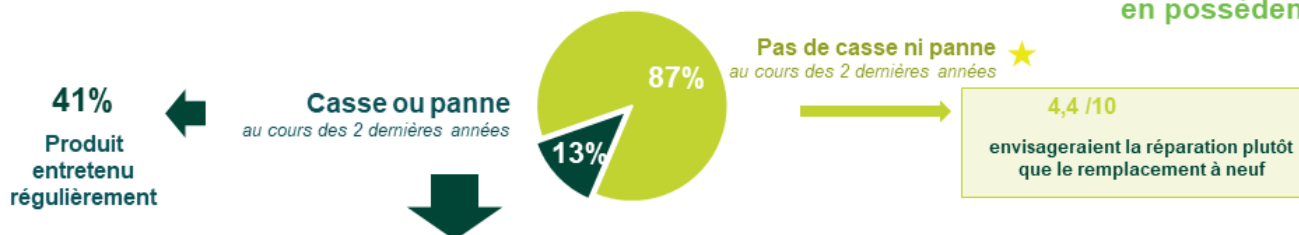
Produit pas étudié en 2014

★ Supérieur à la moyenne des produits

Autres équipements et biens communs Valise



87%*
en possèdent



Produit pas étudié en 2014

★ Supérieur à la moyenne des produits



L'ADEME EN BREF

À l'ADEME - l'Agence de la transition écologique -, nous sommes résolument engagés dans la lutte contre le réchauffement climatique et la dégradation des ressources. Sur tous les fronts, nous mobilisons les citoyens, les acteurs économiques et les territoires, leur donnons les moyens de progresser vers une société économe en ressources, plus sobre en carbone, plus juste et harmonieuse. Dans tous les domaines - énergie, air, économie circulaire, gaspillage alimentaire, déchets, sols... - nous conseillons, facilitons et aidons au financement de nombreux projets, de la recherche jusqu'au partage des solutions. À tous les niveaux, nous mettons nos capacités d'expertise et de prospective au service des politiques publiques.

L'ADEME est un établissement public sous la tutelle du ministère de la Transition écologique et solidaire et du ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation.

www.ademe.fr



[@ademe](https://twitter.com/ademe)

LES COLLECTIONS DE L'ADEME



ILS L'ONT FAIT

L'ADEME catalyseur : Les acteurs témoignent de leurs expériences et partagent leur savoir-faire.



EXPERTISES

L'ADEME expert : Elle rend compte des résultats de recherches, études et réalisations collectives menées sous un regard.



FAITS ET CHIFFRES

L'ADEME référent : Elle fournit des analyses objectives à partir d'indicateurs chiffrés régulièrement mis à jour.



CLÉS POUR AGIR

L'ADEME facilitateur : Elle élabore des guides pratiques pour aider les acteurs à mettre en œuvre leurs projets de façon méthodique et/ou en conformité avec la réglementation



HORIZONS

L'ADEME tournée vers l'avenir : Elle propose une vision prospective et réaliste des enjeux de la transition énergétique et écologique, pour un futur désirable à construire ensemble.



FRANÇAIS ET LA REPARATION : PERCEPTIONS ET PRATIQUES - ÉDITION 2019

Cette étude vise à connaître les perceptions et les pratiques des Français en 2019 en matière de réparation et de caractériser leurs évolutions par rapport aux résultats de la précédente étude en 2014, et plus précisément:

- les connaissances et perceptions qu'ont les Français de la réparation : acteurs, démarches, impacts environnementaux, sociaux, économiques, ...
- leurs pratiques en matière de réparation : types de pratiques, fréquences de recours à ces pratiques, motivations / raisons, freins et leviers associés à ces actions et à leurs mises en application.

Au total, 48 produits ont fait l'objet d'une analyse spécifique, tels que : les ordinateurs, les téléphones portables, les réfrigérateurs, les lave-linges, les aspirateurs, les chaussures, les bijoux, les vélos, les meubles, etc.



www.ademe.fr

