

PERCEPTIONS ET PRATIQUES DES FRANÇAIS EN MATIERE DE REPARATION DES PRODUITS

EDITION 2014

Juillet 2014

Étude réalisée pour le compte de l'ADEME par l'Ifop

Coordination technique : Marie HERVIER-COLLAS – Service Filières REP et Recyclage –
Direction Consommation Durable et Déchets – ADEME (Angers)



SYNTHESE et RAPPORT FINAL

SOMMAIRE

Résumé des résultats de l'étude.....	3
Introduction.....	4
1. Note de synthèse documentaire sur la réparation des produits	6
2. Note de synthèse sur l'étude quantitative réalisée auprès du grand public	26
Méthodologie	27
Synthèse des principaux enseignements.....	28
Annexe : présentation graphique des résultats	37
1. Connaissances et perceptions du secteur de la réparation	38
2. Focus sur l'information	44
3. Les pratiques en cas de panne et/ou de casse	47
4. Motivations et freins à la réparation	70
5. Une approche par produit détaillée	73

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 la 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.

Résumé des résultats de l'étude¹

Les résultats de l'enquête réparation de l'ADEME montrent que, si les Français partagent un a priori positif sur le secteur de la réparation, ce secteur pâtit d'une moindre visibilité, notamment dans la variété des possibilités qu'il offre qui vont au-delà de la réparation des véhicules motorisés.

1/ Le secteur de la réparation manque de visibilité pour les Français, qui l'appréhendent quasi systématiquement par le prisme de l'automobile, mais bénéficie néanmoins d'une bonne image, pour une très grande majorité d'entre eux. Il est ainsi notamment perçu comme un secteur qui fait vivre l'économie, qui participe à la préservation de l'environnement, ou encore qui crée des emplois, mais dont les acteurs ne sont pas bien identifiés.

2/ Les pratiques de la réparation sont plus ancrées dans les habitudes pour certains produits que pour d'autres, notamment assez logiquement pour les véhicules motorisés. Ils sont aussi définis par des considérations avant tout économiques, le coût de la réparation étant très déterminant dans le choix de recourir à celle-ci plutôt qu'au remplacement du produit cassé ou en panne. Plus précisément, un coût moins élevé des réparations serait incitatif pour près des deux tiers des Français.

Parmi les habitudes observées en matière de réparation, le recours à un service après-vente figure parmi les plus courantes (pour plus de six Français sur dix ces deux dernières années) même si, conformément à la logique de proximité également associée au secteur de la réparation, faire appel à un réparateur indépendant est aussi une pratique assez répandue (plus de deux Français sur cinq). Toutes expériences de réparation confondues (quel que soit le produit considéré), dans la très grande majorité des cas, l'acteur sollicité a réparé plutôt que remplacé le produit endommagé.

3/ Dans les perceptions des Français et selon l'image qu'ils se font du secteur, la réparation est vouée à se développer : ils sont plus de huit sur dix à la considérer comme un mode de consommation d'avenir. Cet avis est justifié essentiellement sur la base d'arguments économiques, liés à la nécessité de consommer autrement en temps de crise, d'où l'importance de l'approche économique pour la promouvoir, davantage que l'approche environnementale qui apparaît dans un second temps. En effet, si une majorité de Français considère la réparation comme un moyen de prolonger la vie des objets, cette motivation est d'abord sous-tendue par une volonté de faire des économies, avant celle de réduire la quantité de déchets qu'ils produisent.

La promotion de la réparation doit également prendre en compte les dimensions locales – en s'appuyant sur un réseau de proximité formé par les indépendants auxquels les Français l'associent davantage qu'aux industriels ou à la grande distribution – mais aussi numérique, puisque Internet – via les sites de fabricants et de distributeurs ainsi que les forums – est le moyen le plus utilisé pour chercher des informations sur le sujet.

4/ Les Français expriment un fort besoin d'information sur la réparation : près de neuf sur dix aimeraient en avoir plus (dont plus d'un tiers « vraiment »), avec une attente particulière d'informations pratiques, sur le coût mais aussi pour réparer soi-même ou trouver les coordonnées de professionnels.

¹ Ce dispositif d'enquête mené pour l'ADEME, comprenait un second volet dédié à la question du réemploi, réalisé du 24 avril au 10 mai 2014, intitulé « Perceptions et pratiques des Français en matière de réemploi des produits ».

Introduction

Contexte de l'étude

L'ADEME a souhaité réaliser en 2014 une enquête sur la réparation des produits cassés ou tombés en panne auprès du grand public. Cette enquête lui a permis d'évaluer les perceptions, les connaissances et les pratiques de réparation, avec sur ces dernières une approche détaillée par produit.

Autour du sujet de la réparation, l'ADEME avait déjà publié en 2007 un « Panorama de l'offre de réparation en France », en 2012 une « Etude sur la durée de vie des équipements électriques et électroniques », et depuis 2004, quatre enquêtes Réemploi, dont la dernière a été menée en 2014 en parallèle de cette étude Réparation.

Point sur la terminologie

L'ordonnance n° 2010-1579 du 17 décembre 2010 relative aux déchets confirme dans la réglementation française la priorité donnée à la prévention et à la réduction de la production et de la nocivité des déchets.

L'ordonnance déchets met en œuvre une hiérarchie des modes de traitement des déchets consistant à privilégier la préparation en vue de la réutilisation (avant le recyclage, les autres formes de valorisation et l'élimination).

L'ordonnance déchets donne notamment, dans son article L 541-1-1, une définition précise du « déchet » et de la « prévention », qui vise à réduire la quantité de déchets produits en retardant le moment où un bien devient déchet, et dans laquelle s'inscrit donc la réparation, au même titre que le réemploi.

- « **Déchet** » : toute substance ou tout objet, ou plus généralement tout bien meuble, dont le détenteur se défait ou dont il a l'intention ou l'obligation de se défaire ;
- « **Prévention** » : toutes mesures prises avant qu'une substance, une matière ou un produit ne devienne un déchet, lorsque ces mesures concourent à la réduction d'au moins un des items suivants :
 - « la quantité de déchets générés, y compris par l'intermédiaire du réemploi ou de la prolongation de la durée d'usage des substances, matières ou produits ;
 - « les effets nocifs des déchets produits sur l'environnement et la santé humaine ;
 - « la teneur en substances nocives pour l'environnement et la santé humaine dans les substances, matières ou produits ;
- « **Réutilisation** » : toute opération par laquelle des substances, matières ou produits qui sont devenus des déchets sont utilisés de nouveau ;
- « **Préparation en vue de la réutilisation** » : toute opération de contrôle, de nettoyage ou de **réparation** en vue de la valorisation par laquelle des substances, matières ou produits qui sont devenus des déchets sont préparés de manière à être réutilisés sans autre opération de prétraitement.

Types d'acteurs

- **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 constructeur ;
- **Les acteurs de l'ESS** (Economie Sociale et Solidaire) 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.

Objectifs de l'étude

Cette enquête a pour objectifs de :

- Mesurer le niveau de connaissance des Français à l'égard des problématiques de réparation ;
- Dresser un état des lieux des pratiques en matière de réparation, grâce à une approche « produits » détaillée rendue possible par la constitution d'un échantillon de base conséquent (de 10 000 personnes) ;
- Appréhender, au-delà des pratiques, les leviers et freins qui sont associés à ces actions et à leur mise en application ;
- Identifier le niveau de connaissance des Français sur les impacts sociaux et environnementaux de la réparation ;
- Etablir un point 0 des pratiques des Français en matière de réparation sur des produits autres que l'automobile pour laquelle de multiples données existent déjà et ainsi obtenir de premières données permettant de suivre dans le temps l'évolution des perceptions et des comportements.

1. Note de synthèse documentaire sur la réparation des produits

Préambule :

Nos recherches préalables menées en vue de réaliser cette première grande enquête auprès du grand public sur la réparation, ont permis de poser le constat que l'information accessible aujourd'hui en la matière - outre l'information pratique (forums, sites d'autoréparation...) à destination des particuliers et sur laquelle nous reviendrons plus loin² -, émane aujourd'hui en grande partie des associations. L'association Les Amis de la Terre, en particulier, à travers différents guides, rapports et données publiées sur le sujet, semble, avec l'ADEME, faire référence sur le sujet, pendant que d'autres types d'acteurs – les entreprises notamment –, sont absents de la toile, ou du moins mal référencés et, par conséquent, peu visibles. Les Amis de la Terre, l'ADEME et certaines collectivités locales investies apparaissent aujourd'hui comme les principaux relais d'informations s'exprimant de façon audible sur le sujet de la réparation.

1. La réparation : un maillon de l'économie circulaire

La directive cadre déchets n°2008/98/CE du 19 novembre 2008 introduit l'obligation de hiérarchiser les orientations de la politique de prévention et de gestion des déchets suivant les modes de gestion. Cette politique place en tout premier lieu la prévention, notamment par le réemploi, puis par la réutilisation, le recyclage et la valorisation, et enfin par l'élimination³. L'ordonnance du 17 décembre 2008 transpose en droit français cette directive. Elle précise et clarifie les notions de déchets, de prévention, de réemploi et de recyclage. Elle précise ce qu'est un déchet, privilégie la prévention à la production de déchets, introduit une hiérarchie dans leurs modes de traitement, et donne la **priorité à la réutilisation, au recyclage et à la valorisation**⁴.

L'**économie circulaire**, un des thèmes de la Conférence environnementale de 2013, est un concept économique qui s'inscrit dans le cadre du développement durable et dont l'objectif est de produire des biens et des services tout en limitant la consommation et le gaspillage des matières premières, de l'eau et des sources d'énergie. Il s'agit de déployer, une nouvelle économie, circulaire, et non plus linéaire, fondée sur le principe de « refermer le cycle de vie » des produits, des services, des déchets, des matériaux, de l'eau et de l'énergie⁵, et qui s'appuie sur plusieurs principes :

- **l'éco-conception** : prendre en compte les impacts environnementaux d'un produit sur l'ensemble de son cycle de vie et les intégrer dès sa conception ;
- **l'écologie industrielle et territoriale** : mettre en place un mode d'organisation industrielle sur un même territoire caractérisé par une gestion optimisée des stocks et des flux de matières, d'énergie et de services ;
- **l'économie de la fonctionnalité** : privilégier l'usage à la possession, vendre un service plutôt qu'un bien ;
- **le réemploi** : utiliser de nouveau des substances, matières ou produits qui ne sont pas des déchets, pour un usage identique à celui pour lequel ils avaient été conçus
- **la réutilisation** : réutiliser certains déchets ou certaines parties du déchet encore en état de fonctionnement dans l'élaboration de nouveaux produits ;
- **la réparation** : prolonger la durée de vie des biens en panne ;
- **le recyclage** : réutiliser les matières issues des déchets⁶.

² 6. Une information aujourd'hui très axée sur l'autoréparation (p. 23-24)

³ Ministère de l'Écologie et du Développement durable - Lexique à l'usage des acteurs de la gestion des déchets, juin 2012

⁴ Ministère de l'Écologie et du Développement durable - L'ordonnance du 17 décembre 2010 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union Européenne dans le domaine des déchets (<http://www.developpement-durable.gouv.fr/L-ordonnance-du-17-decembre-2010.html>)

⁵ Ministère de l'Écologie et du Développement durable - Les enjeux de l'économie circulaire (<http://www.developpement-durable.gouv.fr/Les-enjeux-de-l-economie.html>)

⁶ Ministère de l'Écologie et du Développement durable - Comment fonctionne l'économie circulaire ? (<http://www.developpement-durable.gouv.fr/Comment-fonctionne-l-economie.html>)

Le concept d'économie circulaire prend de plus en plus d'ampleur ces dernières années, comme en témoigne la création en 2013 en France de l'IEC (Institut de l'Economie Circulaire). « *L'économie circulaire rompt avec le schéma traditionnel de production linéaire, qui va directement de l'utilisation d'un produit à sa destruction, auquel il substitue une logique de « boucle », où l'on recherche la création de valeur positive à chaque étape en évitant le gaspillage des ressources tout en assurant la satisfaction du consommateur* », explique François-Michel Lambert, Président de l'IEC, dans l'étude de l'ADEME précédemment citée. « *Chaque boucle sera la plus longue possible et plusieurs boucles pourront être décrites à chacun des stades successifs de la vie de l'objet* », indique l'Institut sur son site internet⁷. « *Enfin, ce système est créateur d'emplois locaux non délocalisables* ».

2. La réparation à la jonction du réemploi et de la réutilisation

A. Réparation, réemploi et réutilisation : une délimitation ambiguë

Au sens commun, la **réparation** est l'action de réparer un objet endommagé ou qui a subi une détérioration, comme un véhicule accidenté. Elle est une composante de la prévention, en permettant l'allongement de la durée de vie des produits et des équipements, et donc potentiellement leur durée d'utilisation, retardant ainsi l'arrivée du déchet. Notons qu'une distinction s'opère entre la réparation d'objet détenu par une personne ou une structure et la réparation d'objets abandonnés qui ont le statut de déchet, comme nous le verrons ci-après.

Selon l'article L. 541-1-1 du Code de l'Environnement, le **réemploi** se définit comme « *toute opération par laquelle des substances, matières ou produits qui ne sont pas des déchets sont utilisés de nouveau pour un usage identique à celui pour lequel ils avaient été conçus* ». Le produit garde son statut de produit et ne devient à aucun moment un déchet ; ce n'est donc pas un mode de traitement mais une composante de la prévention des déchets⁸. « *La vente d'occasion, comme le dépôt-vente, les vides greniers ou encore la revente en ligne sont des opérations de réemploi. Le don est également une opération de réemploi, lorsque le don est bien représenté par un donneur et un receveur personnifiés* », indique le CGDD (Commissariat Général au Développement Durable)⁹.

Il ne faut pas non plus confondre réemploi et **réutilisation**, cette dernière se définissant comme « *toute opération par laquelle des substances, matières ou produits qui sont devenus des déchets sont utilisés de nouveau* » (article L. 541-1-1 du Code de l'Environnement). Cette opération s'amorce lorsque le propriétaire d'un bien usagé s'en défait sans le remettre directement à une structure dont l'objet est le réemploi (dans une borne d'apport volontaire, par exemple, ou dans les déchèteries hors zone de réemploi) ; il prend alors le statut de déchet¹⁰. Etape intermédiaire et essentielle, la **préparation** en vue de la réutilisation est une phase de traitement qui désigne « *toute opération de contrôle, de nettoyage ou de réparation en vue de la valorisation, par laquelle des produits ou des composants qui sont devenus des déchets sont préparés de manière à être réutilisés sans autre opération de prétraitement* » (toujours selon l'article L. 541-1-1 du Code de l'Environnement). Elle permet ainsi à l'objet de retrouver son statut de produit.

⁷ Institut de l'Economie Circulaire - Qu'est-ce que l'économie circulaire ? (http://www.institut-economie-circulaire.fr/Qu-est-ce-que-l-economie-circulaire_a361.html)

⁸ ADEME - Réemploi, réparation, réutilisation - Synthèse données 2012, juin 2013

⁹ Ministère de l'Écologie et du Développement durable - Lexique à l'usage des acteurs de la gestion des déchets, juin 2012

¹⁰ ADEME - Réemploi, réparation, réutilisation - Synthèse données 2012, juin 2013

B. Donner une « deuxième vie » aux objets

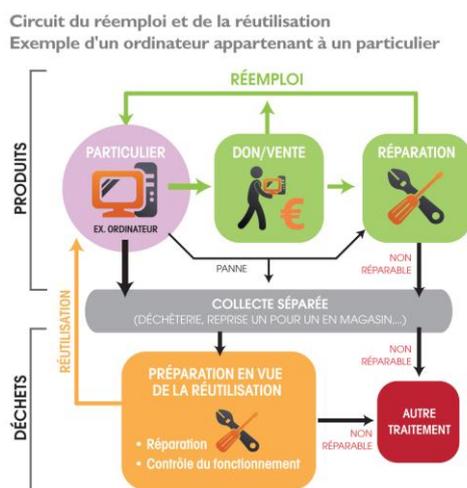
La distinction entre réemploi et réutilisation est donc relativement claire, même si très souvent méconnue du grand public, ou du moins faiblement perçue, mais **l'opération même de réparation n'est pas un critère distinctif**. En effet, celle-ci peut être associée, selon les cas, au réemploi ou à la réutilisation. **C'est le statut de produit ou de déchet qui spécifie si l'opération relève de la réutilisation ou du réemploi.**

Pour illustrer son propos, le CGDD donne, dans sa publication, l'exemple du dépôt d'une bicyclette. Si celui-ci a lieu chez un réparateur en vue d'une revente ultérieure sous la forme d'un bien d'occasion, il s'agit d'une opération de réemploi : la bicyclette ne prend pas le statut de déchet. En revanche, le dépôt chez un réparateur suite à son dépôt dans un point d'apport volontaire indique une opération de préparation à la réutilisation : la bicyclette prend le statut de déchet¹¹.



Schéma issu de la plaquette « Réemploi, réparation et réutilisation » de l'ADEME¹²

« Pour les objets apportés, le détenteur de l'objet est le même, alors que pour les objets abandonnés ou vendus et donnés, le détenteur change. La caractérisation de la remise en état n'est pas la même : quand un objet est apporté par le consommateur à un réparateur, cet objet est en panne. Pour un objet abandonné ou apporté comme don ou vendu, cette règle n'est pas vraie : l'objet peut être en panne, comme son ancien détenteur peut avoir choisi de l'abandonner car il ne correspondait plus à ses attentes. Cependant, au final, une deuxième vie est donnée à l'objet », comme l'explique l'association « Les Amis de la Terre » dans un rapport¹³, et comme on peut l'apercevoir sur le schéma ci-dessous, avec l'exemple de l'ordinateur.



Source : suivant le schéma extrait du "Lexique à l'usage des acteurs de la gestion des déchets"¹⁴

Schéma issu de la plaquette « Réemploi, réparation et réutilisation » de l'ADEME¹⁴

¹¹ Ministère de l'Écologie et du Développement durable - Lexique à l'usage des acteurs de la gestion des déchets, juin 2012

¹² Réemploi, réparation, réutilisation - Données 2012, p. 6 - http://catalogue-ademe-editions.com/plaquette_RRR/

¹³ Les Amis de la Terre - Les ressources naturelles s'épuisent... les réparateurs aussi ? - Étude sur la promotion du secteur de la réparation des biens en France, septembre 2012

¹⁴ Réemploi, réparation, réutilisation - Données 2012, p. 8 - http://catalogue-ademe-editions.com/plaquette_RRR/



CE QU'IL FAUT RETENIR

- ✓ La réparation est une opération qui consiste à donner une seconde vie au produit, par le biais du réemploi et de la réparation, et qui permet ainsi de retarder l'apparition finale du déchet.
- ✓ Si pour le grand public les termes de réemploi et de réutilisation ne sont pas très évocateurs, le terme de réparation et son application au quotidien sont nettement plus concrets.

3. Un marché dominé par le secteur de la réparation automobile

En décembre 2012, l'ADEME, principal acteur institutionnel à s'être saisi de cette question de la réparation, a publié un rapport intitulé « Etat des lieux et évolution de la réparation en France », qui faisait lui-même suite aux panoramas de l'offre de la réparation en France réalisés en 2007 et 2010¹⁵. Ces études s'inscrivent dans la continuité de la mise en œuvre du Plan National de Prévention des Déchets (PNPD) élaboré en 2004 par le Ministère du Développement Durable et qui a mis en place une politique qui se décline aux niveaux national et local. **En retardant l'apparition du déchet, la réparation constitue une action en faveur de l'objectif de réduction de 7% de la production de déchets ménagers assimilés par habitant entre 2010 et 2020, fixé par le Programme national de prévention des déchets¹⁶, approuvé par l'arrêté du 18 août 2014.**

Confrontés à de nouvelles obligations légales, de nombreux acteurs se mobilisent dès lors sur cette question et ont trouvé dans la réparation un moyen concret pour réduire la quantité de déchets produits au sein des foyers, sous réserve toutefois d'y faire adhérer le plus grand nombre.

A. Des secteurs d'activités par types de produits réparés

Concernant la réparation domestique, c'est-à-dire les activités de réparation des objets sans changement de propriétaire, cet état des lieux réalisé par l'ADEME a ainsi permis d'identifier sept secteurs d'activité :

- l'entretien et la réparation de véhicules automobiles légers ;
- le commerce et la réparation de motocycles ;
- la réparation de produits électroniques grand public (télévisions, ordinateurs, tablettes...) ;
- la réparation d'appareils électroménagers et d'équipements pour la maison et le jardin (réfrigérateur, lave-vaisselle, tondeuse...) ;
- la réparation de chaussures et d'articles en cuir ;
- la réparation d'articles d'horlogerie et de bijouterie ;
- la réparation d'autres biens personnels et domestiques (vêtements, livres, jouets...)¹⁷.

Selon cette même source, le secteur de la réparation domestique comptait, en 2011, 70 571 entreprises, tous secteurs confondus, et la réparation automobile en constituait le secteur le plus important : il représentait près de 60% du secteur de la réparation avec 41 744 entreprises, suivi en deuxième position de la catégorie « Réparation d'autres biens personnels et domestiques » avec 19% du secteur, soit 13 633 entreprises, une catégorie qui comprend des activités très variées, rendant ainsi complexe l'analyse de son évolution.

¹⁵ Etat des lieux et évolution de la réparation en France - Etude réalisée pour le compte de l'ADEME par Antea Group, décembre 2012

¹⁶ Programme national de prévention des déchets 2014-2020 - Ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie
http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/Programme_national_prevention_dechets_2014-2020.pdf

¹⁷ ADEME - Etat des lieux et évolution de la réparation en France - Synthèse de l'étude, décembre 2012

B. Une filière en plein essor

Les chiffres de cette étude révèlent également que le marché de la réparation est en plein essor, « tirant profit » de la crise économique : le nombre d'entreprises du secteur a augmenté de 26%, tous secteurs confondus, entre 2007 et 2011.

Mais c'est en fait à partir de 2009 que les différents secteurs de la réparation ont commencé à progresser, comme l'explique alors l'étude de l'ADEME : « De 2007 à 2009, le nombre d'entreprises des secteurs de la réparation de biens d'équipements (électronique, électroménager, cordonnerie, horlogerie et bijouterie) est en baisse (de -1 à -10%). A partir de 2009, on constate une inversion de tendance pour tous les secteurs d'activité de la réparation de biens d'équipements (augmentation de +2 à +17 %) excepté l'électronique (baisse de -3%). Il est probable que la croissance importante de certains secteurs soit le fait de la création en 2009 du statut d'auto-entrepreneur. Il est également à noter que la progression du nombre d'entreprises n'implique pas nécessairement une progression du nombre de personnes travaillant dans le secteur de la réparation. »

C. La réparation automobile : premier secteur de la réparation en France

La réparation automobile se distingue nettement des autres secteurs de la réparation en partie grâce à la pièce de réemploi, qui tire de plus en plus son épingle du jeu. Par pièce de réemploi, on entend une pièce détachée d'occasion qui peut être utilisée dans le cadre de réparations sur un véhicule endommagé ou de l'entretien courant d'un véhicule. Elle a le même statut que la pièce de rechange et, à ce titre, peut être considérée comme une alternative équivalente et satisfaisante à la pièce neuve¹⁸.

Les atouts de la pièce de réemploi

La pièce de réemploi présente de nombreuses caractéristiques positives : pour la planète, pour l'économie, pour l'activité et l'emploi en France, pour les clients (notamment les moins favorisés), et pour la sécurité.

La réutilisation est la forme de recyclage la plus vertueuse pour **l'environnement**. La pièce de réemploi permet de limiter les émissions de CO₂ dégagées par la production de pièces neuves. Elle préserve aussi l'environnement en limitant la production de déchets puisque c'est un produit qui est réutilisé au lieu d'être jeté.

La réutilisation directe des pièces de réemploi (pièces de carrosserie et pièces mécaniques) permet aussi d'apporter des solutions aux propriétaires de véhicules dont **le pouvoir d'achat** est contraint. La pièce de réemploi est une réponse particulièrement adaptée pour la réparation des véhicules anciens, assurés seulement le plus souvent en responsabilité civile. Son faible prix permet d'éviter le classement de certains véhicules en VEI (Véhicule Economiquement Irréparable), prolongeant ainsi leur durée de vie.

L'activité de recyclage en général et de la pièce de réemploi en particulier est essentiellement localisée sur le lieu de la collecte/recyclage des VHU (Véhicules Hors d'Usage) et donc en France. Cette filière génère donc de **l'emploi durable** en France, tant dans l'activité du recyclage que dans la logistique et le service de réparation automobile, une dimension importante dans la valorisation du discours sur la réparation.

Enfin, la traçabilité des pièces de réemploi est assurée à 100%, garantissant ainsi aux consommateurs une **qualité** et une **sécurité** équivalentes aux pièces neuves, une argumentation importante pour convaincre et rassurer le consommateur.

¹⁸ CNPA - Dossier de presse - La pièce de réemploi : un atout majeur à mettre en valeur, janvier 2014

L'exemple de Caréco, premier réseau de pièces auto d'occasion

Le domaine de la réparation automobile n'est plus un bastion réservé au neuf : les mentalités ont évolué. Les pièces réutilisées ont de plus en plus la cote, celles-ci étant en moyenne deux fois moins chères que les neuves. Déjà en 2011, c'était le constat fait par Bertrand de Lavilleon, Directeur Général Délégué de Caréco, un réseau français qui regroupe 80 des plus grands recycleurs automobiles français (anciennement appelés « casses » ou « casseurs »), lesquels disposent de plus de 25 millions de pièces d'occasion en stock. « *Un grand nombre, toujours croissant, de ménages adopte désormais le produit recyclé pour leur voiture. Durant cette rentrée de septembre, tous nos indicateurs le prouvent : la croissance des ventes sur Internet, l'afflux des clients de toutes origines socio-professionnelles à nos comptoirs et les demandes croissantes auprès des garagistes. La volonté de poser une portière neuve sur un véhicule de 5 ans ne résiste plus au calcul économique* », indiquait-il à l'époque¹⁹.

La baisse de pouvoir d'achat et une hausse continue des prix des pièces neuves orientent désormais clairement les ménages vers les pièces détachées automobiles de réemploi. « *Nous observons un changement d'attitude radical envers la réparation automobile : bien informées grâce à Internet, toutes les couches de la population sont maintenant déterminées à réparer leur automobile au moindre coût. Notre offre les séduit : nettoyées, contrôlées et testées par nos techniciens, nos pièces détachées d'occasion sont aussi fiables qu'une pièce neuve, et surtout de 30% à 70% moins chères. Un bon moyen pour les ménages d'économiser sur leur budget auto. Au-delà de l'aspect économique, en achetant une pièce d'occasion, le consommateur évite également la fabrication d'une nouvelle pièce, participant ainsi à la préservation de l'environnement* », ajoutait Bertrand de Lavilleon, toujours en 2011.

A noter : selon les données de l'association SRA (Sécurité et Réparation Automobile), 47% du montant des réparations automobiles concernent aujourd'hui les pièces détachées. Le nombre annuel de véhicules accidentés en France est de 4 millions, dont 40.000 véhicules échappent à la procédure VEI (Véhicules Economiquement Irréparables) grâce à l'utilisation de la pièce de réemploi. Toujours annuellement, on compte dans l'hexagone 400 000 VEI, dont 20% à 30% pourraient être sauvés par une utilisation accrue de la pièce de réemploi. Ce sont donc 80 000 à 120 000 véhicules qui pourraient être potentiellement réparés chaque année au lieu d'être détruits.

¹⁹ Dechetcom - Réparation automobile : le recyclé séduit les Français, septembre 2011
(<http://www.dechetcom.com/infos/print.html?type=breves&fileid=401158>)

D. Des acteurs multiples souvent mal identifiés par le consommateur

Dans son étude de 2012 sur la durée de vie des équipements électriques et électroniques²⁰ (EEE), l'ADEME montre que le secteur de la réparation en France est relativement fragmenté et souffre d'une baisse de professionnalisation et de certification des compétences. Elle identifie plusieurs acteurs pour la réparation des EEE :

Les fabricants : ils 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. La vente de produits reconditionnés ou d'occasion peut ensuite se faire par des distributeurs spécifiques ou ils peuvent aussi servir de produits de remplacement en période de garantie.

Les distributeurs : ils prennent en charge les activités de réparation sous leur propre garantie (garantie distributeur), et souvent sous la garantie constructeur également via des accords avec les fabricants.

Les acteurs de l'ESS (Economie Sociale et Solidaire), comme ceux appartenant aux réseaux Emmaüs et Envie : ils peuvent récupérer directement des équipements provenant de particuliers ou d'entreprises, vendre des produits d'occasion, et ont également des accords avec les éco-organismes afin d'avoir accès aux points de collecte pour effectuer une récupération sélective de produits réparables.

Les réparateurs indépendants : ils sont souvent dispersés et organisés en petites ou très petites structures²¹.

Au-delà de ces acteurs identifiés, et que l'on peut retrouver dans l'ensemble des secteurs de la réparation, il ne faut pas oublier **les particuliers** qui, en tant que consommateurs et utilisateurs de biens réparables, doivent être considérés comme des acteurs clés et à part entière de la réparation. Ce sont, en effet, leurs comportements en matière de gestion des objets usés ou en panne qui peuvent permettre l'essor de la réparation, via le recours aux autres acteurs (réparateurs, distributeurs, acteurs de l'ESS...) ou encore le développement de **l'autoréparation** (ou « *do it yourself* »), sur lequel nous reviendrons en détails lorsque nous aborderons, ci-après, les leviers de développement de la réparation.

Relevons aussi que chacun des acteurs de la réparation a ses propres enjeux et objectifs, et que ceux-ci peuvent être contradictoires avec le développement de la réparation puisque, par exemple, les fabricants ou les distributeurs n'ont pas nécessairement toujours intérêt à ce que les particuliers privilégient la réparation au remplacement.



CE QU'IL FAUT RETENIR

- ✓ Le secteur de la réparation automobile domine largement le marché de la réparation.
- ✓ La crise économique tire le marché de la réparation vers le haut, surtout depuis 2009 : lorsqu'elle est source d'économies pour les ménages, la réparation devient une alternative à l'achat de produits neufs.
- ✓ Les particuliers font partie des acteurs, au même titre que les fabricants, les distributeurs, les acteurs de l'ESS et les réparateurs indépendants, et jouent un rôle clé dans le développement de la réparation.

²⁰ Etude sur la durée de vie des équipements électriques et électroniques - Réalisée pour le compte de l'ADEME par BIO Intelligence Service S.A.S., juillet 2012

²¹ ADEME - Etude sur la durée de vie des équipements électriques et électroniques, juillet 2012

4. Des freins au développement de la réparation...

A. L'obsolescence programmée : mythe ou réalité ?

Malgré la présence de ces nombreux acteurs, dans des secteurs de produits variés, plusieurs facteurs clairement identifiés freinent le développement de la filière réparation en France, à commencer par « l'irréparabilité » de certains produits du fait de leur conception, de leur complexité, de la spécificité et de la disponibilité des pièces détachées. Cette notion est de plus en plus associée à celle d'obsolescence programmée, dénoncée par de nombreuses associations environnementales ces dernières années.

Différentes formes d'obsolescences ont été identifiées par l'ADEME dans l'étude sur la durée de vie des équipements électriques et électroniques²² :

- ✓ **L'obsolescence fonctionnelle** qui correspond au fait qu'un produit ne réponde plus aux nouveaux usages attendus, pour des raisons techniques (comme l'incompatibilité avec de nouveaux équipements), réglementaires et/ou économiques.
- ✓ **L'obsolescence d'évolution** qui renvoie au fait qu'un produit ne réponde plus aux envies des utilisateurs qui souhaitent acquérir un nouveau modèle du fait d'une évolution de fonctionnalité ou de design.
- ✓ **L'obsolescence programmée** désigne quant à elle l'ensemble des techniques visant à réduire la durée de vie ou d'utilisation d'un produit afin d'en augmenter le taux de remplacement. « *La notion d' « obsolescence programmée » dénonce un stratagème par lequel un bien verrait sa durée normative sciemment réduite dès sa conception, limitant ainsi sa durée d'usage pour des raisons de modèle économique* », indique l'ADEME.

Dans un rapport de 2012 intitulé « L'obsolescence programmée ou les dérives de la société de consommation »²³, le Centre Européen de la Consommation souligne qu'il existe différentes variantes d'obsolescence programmée. Certaines impliquent d'ajouter sciemment des défauts de conception au produit vendu (il ne s'agit pas alors à proprement parler d'obsolescence, mais de défektivité), tandis que d'autres formes plus psychologiques visent plutôt à dévaloriser l'image du produit auprès des consommateurs.

Nous mettrons ici en lumière celles citées dans ce document comme ayant un rapport direct ou indirect avec la réparation et la « réparabilité » des équipements :

- **L'obsolescence par défaut fonctionnel** est celle qui caractérise le plus l'obsolescence programmée : il s'agit d'une technique qui vise à avancer la fin de vie d'un appareil. Les producteurs font en sorte que si une seule et unique pièce de l'appareil tombe en panne, c'est l'appareil entier qui cesse de fonctionner. A ce moment-là, si le prix d'un appareil neuf est inférieur à celui de la réparation et de l'amortissement de l'appareil ancien, alors acheter un appareil neuf revient moins cher au consommateur. Ce type d'obsolescence concerne notamment les produits électriques ou électroniques, comme les téléviseurs, les téléphones portables, les machines à laver ou encore les ordinateurs, mais aussi les produits textiles, chaussures, etc.

²² Etude sur la durée de vie des équipements électriques et électroniques – Réalisée pour le compte de l'ADEME par BIO Intelligence Service S.A.S., juillet 2012

²³ Centre Européen de la Consommation - L'obsolescence programmée ou les dérives de la société de consommation

- **L'obsolescence par incompatibilité** est principalement observée dans le secteur de l'informatique : elle vise à rendre un produit inutile par le fait qu'il n'est plus compatible avec les versions ultérieures mises sur le marché. Dans le cas d'un logiciel, le changement de format de fichier entre deux versions successives d'un même programme suffira à rendre les anciennes versions obsolètes puisque non compatibles avec le nouveau standard. L'incompatibilité d'un nouveau logiciel peut aussi venir du fait que ce logiciel requiert davantage de mémoire ou de puissance que ses précédentes versions, et qu'il n'est donc pas compatible avec le matériel informatique mis sur le marché antérieurement.
- **L'obsolescence indirecte** rend les produits obsolètes alors qu'ils sont encore fonctionnels : c'est le type le plus courant d'obsolescence programmée en ce qui concerne les téléphones mobiles, et le plus souvent dénoncé. Un téléphone en parfait état devient inutilisable lorsque sa batterie ou son chargeur ne sont plus offerts sur le marché, ou simplement parce que racheter une batterie neuve serait économiquement non rentable. Certains fabricants vont jusqu'à souder la batterie des appareils électroniques pour pousser au renouvellement de l'équipement quand la batterie ne fonctionne plus. L'arrêt de la production de pièces détachées est un moyen puissant à la disposition des industriels. Le choix d'abandonner la production ou la commercialisation des produits annexes (cartouches, pièces détachées, batteries, etc.) complique la tâche de maintenance et de réparation, jusqu'à la rendre impossible.

B. Obsolescence programmée : des exemples de « mauvais élèves »

En matière d'obsolescence programmée, plusieurs constructeurs ont été épinglés. C'est notamment le cas d'Apple, qui reste le plus médiatisé. *« Les différentes générations d'iPhones ont vu leurs batteries soudées, collées et même vissées. Il est parfaitement clair que la société Apple ne souhaite pas que les batteries soient remplacées par d'autres personnes que ses vendeurs et techniciens. De quoi décourager les consommateurs qui veulent faire réparer leur appareil plutôt que d'en racheter un neuf. D'autant qu'une batterie iPhone, d'après Apple, dure environ 400 cycles de charge. Après un bref calcul, si l'appareil est utilisé assez régulièrement et donc rechargé tous les jours environ, la batterie est hors d'usage au bout d'un an, un mois et cinq jours... juste après la fin de la garantie du constructeur Apple. La coïncidence est trop flagrante pour ne pas penser qu'il s'agit d'une volonté d'Apple de vendre plus d'iPhones en rendant impossible le démontage de l'appareil pour remplacer la batterie devenue hors service et qui oblige donc le consommateur à en racheter un nouveau »*, dénonce ainsi le Centre Européen de la Consommation.

Autre exemple, une autre société informatique, qui avait lancé en 2009 un ordinateur portable qui ne disposait pas de batterie amovible (il a depuis été retiré de la vente, fin 2011). Le fait de rendre inamovible les batteries est pourtant un procédé illégal dans l'Union européenne. La directive 2006/66/EC relative aux piles et accumulateurs, ainsi qu'aux déchets de piles et d'accumulateurs, oblige, entre autres, les fabricants de matériel électronique à proposer des appareils qui permettent de retirer les batteries pour les collecter et les recycler plus facilement.

C. Pas de réparation possible sans « réparabilité » au préalable

Même lorsque les particuliers ont la volonté de réparer ou de faire réparer, plutôt que de jeter et de remplacer, ils peuvent être confrontés à d'autres contraintes les en empêchant. Un autre casse-tête pour le consommateur qui souhaiterait faire réparer son équipement réside ainsi dans le fait que certaines pièces d'appareils électroménagers sont directement moulées dans le plastique de l'appareil et ne sont ni démontables ni réparables. *« Cela signifie que l'appareil peut être « ouvert » afin de voir les pièces contenues à l'intérieur mais les pièces elles-mêmes ne peuvent pas être enlevées du bien. Ce cas est de*

plus en plus fréquent sur les chauffe-eaux, mais également sur les machines à laver. En effet, en plus de remplacer les cuves en inox par des cuves plastiques sur les machines à laver, les roulements à billes, qui s'usent très vite et qui sont des pièces vitales au fonctionnement de la machine à laver, sont désormais directement moulés dans la cuve en plastique. Ainsi, si ceux-ci ne fonctionnent plus, il faut changer la cuve en entier. Il en est de même si la cuve en plastique, moins résistante que celle en inox, casse : il faut également remplacer les roulements à billes. Le but reste le même : empêcher la réparation pour forcer le consommateur à jeter le bien en panne et en racheter un nouveau », note l'étude du Centre Européen de la Consommation précédemment citée.

D. La concurrence économique du neuf

Autre frein pour le développement de la filière de réparation dans l'Hexagone : le **coût des produits neufs** qui a tendance à baisser par rapport au coût de la réparation et qui incite le consommateur à changer son appareil une fois abîmé plutôt que de le réparer. A ce frein s'ajoute le phénomène d'« **effet de mode** », cité précédemment, et d'attraction pour le neuf, les consommateurs préférant, par exemple opter pour un modèle de téléphone dernier cri plutôt que de faire réparer un téléphone qu'ils ont déjà depuis un ou deux ans. Ce phénomène est particulièrement fort pour des catégories de produits concernés par des évolutions technologiques et/ou de design rapides.

De plus, et dans la même veine, certains distributeurs proposent une extension de garantie qui privilégie le remplacement du produit plutôt que sa réparation (notamment pour les produits bruns, même si, lorsque le distributeur remplace le produit endommagé et qu'il le récupère, ce dernier peut faire l'objet d'une réparation ou ses pièces détachées peuvent être récupérées). Une étude sur la durabilité des appareils de GEM (Gros Electroménager) menée en 2012 par l'ADEME et le Gifam (Groupement interprofessionnel des fabricants d'appareils et d'équipements ménagers) démontre qu'une part importante des consommateurs confrontés à une panne fait le choix d'acheter un nouvel appareil sans chercher à le faire réparer. Plus précisément, un peu moins d'un consommateur sur deux a choisi la réparation, soit en ayant recours à un service de réparation (26%), soit en le faisant soi-même (19%) ; près d'un foyer sur deux a choisi de racheter un nouvel appareil pour le remplacer, une décision motivée par le coût de la réparation jugé trop élevé mais aussi le souhait de rachat d'un appareil neuf. On imagine aisément la quantité de déchets ainsi produite, sachant que près de trois foyers sur dix affirment avoir rencontré une panne ou un dysfonctionnement au cours de l'année sur l'un de leurs appareils de GEM, un foyer possédant en moyenne sept appareils.

E. Un manque de visibilité pour les consommateurs

Au-delà de la question du coût de la réparation, il est également important de signaler le **manque de visibilité du SAV** pour le consommateur, qui s'inscrit dans un problème plus général de manque de visibilité de la réparation pour les particuliers. La **faible visibilité des réparateurs** pour les consommateurs est ainsi un facteur clé pour comprendre la non-réparation des produits. En effet, le manque d'informations sur la réparation et les bonnes adresses en la matière pèsent aussi beaucoup dans la balance. Des milliers de réparateurs indépendants, d'artisans et de commerçants spécialisés se situent pourtant souvent à proximité du domicile ou du lieu de travail des consommateurs sans qu'ils le sachent, et proposent leurs services pour réparer ou adapter équipements et produits. Ainsi, en prolongeant la durée de vie ou en favorisant une seconde vie des produits, il est possible de faire des économies par rapport au rachat d'un produit neuf tout en préservant l'environnement et les emplois de proximité.

C'est pour répondre à ce besoin et donner une seconde vie aux produits que les Amis de la Terre ont lancé fin 2012 sur le site Produits pour la vie²⁴ un répertoire d'adresses parisiennes pour emprunter, réparer, donner, prêter ou vendre et acheter d'occasion. *« Parfois, il est plus facile de délaissé un produit et de le jeter plutôt que de lui offrir une seconde vie. Pourtant, l'objet qui est devenu « encombrant » pour les uns peut sûrement encore servir à d'autres ou être transformé. Véritables alternatives pour retarder la mise au rebut, la réparation et le réemploi sont légalement les premières options à privilégier dans la gestion des déchets, mais elles sont encore méconnues »,* souligne l'association. Le guide des Amis de la Terre recense ainsi 1000 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. Au niveau national, les Amis de la Terre ont mis en ligne, sur ce même site, un annuaire de la seconde vie des produits qui propose des adresses près de chez soi. Pour cela, il suffit de renseigner au moins un des champs suivants : « trouver des pièces détachées », « m'informer », « échanger / partager », « donner », « acheter d'occasion », « emprunter », « louer », « vendre d'occasion », « faire réparer », « réparer soi-même ». *« Cet annuaire de structures de réparation, échange, location, don, emprunt, achat ou vente d'occasion dont nous n'avons pas testé l'activité n'est pas exhaustif. Des mises à jour seront faites régulièrement »,* précise l'association.

Notons qu'au-delà de cet exemple, la diffusion de ce type d'annuaire tend à se développer notamment à l'initiative d'associations ou de collectivités locales. L'ADEME a d'ailleurs réalisé en 2012, avec Les Amis de la Terre, un Manuel pour la réalisation de guides locaux de la seconde vie des produits, qui détaille les étapes pour réaliser un tel guide, répertorier les coordonnées des différentes structures et le diffuser.²⁵



CE QU'IL FAUT RETENIR

- ✓ L'obsolescence programmée des produits est montrée du doigt par les associations environnementales, car ses multiples formes encouragent la production des déchets et la non-réparation des EEE, en particulier.
- ✓ Le coût de la réparation peut apparaître trop élevé pour les consommateurs, qui, selon la valeur du produit et la différence entre coût de réparation et coût du neuf, peuvent préférer se tourner vers un produit neuf, ce qui satisfait au passage leur envie de nouveauté.
- ✓ Le manque de visibilité des réparateurs constitue un frein à la réparation, car il empêche d'enclencher le processus de réparation des produits.

²⁴ Produits pour la vie - www.produitspourlavie.org

²⁵ Manuel pour la réalisation de guides locaux de la seconde vie des produits – Réalisé pour le compte de l'ADEME par Les Amis de la Terre, septembre 2012

5. ... mais aussi des leviers pour la généraliser

A. Faire émerger un discours national sur la réparation

Première action à amplifier pour favoriser le recours à la réparation : **informer sur l'offre de la réparation à proximité des consommateurs et soutenir les initiatives**, notamment au niveau local. D'ores et déjà, la thématique de la réparation est de plus en plus mise en avant, au même titre que celles du recyclage et de l'éco-conception. La dernière édition de la Semaine Européenne de la Réduction des Déchets (SERD), par exemple, a fait de la réparation un enjeu central, en mettant en avant toute une série d'initiatives locales. C'était aussi le cas, cette année, lors de la Semaine du Développement Durable (SDD), organisée par le Ministère de l'Ecologie, du Développement Durable et de l'Énergie (MEDDE). Cette 12^{ème} édition de la SDD avait pour thème la consommation durable, et pour slogan : « Consommer autrement ». Comme les années précédentes, de nombreuses manifestations ont été organisées partout en France par des collectivités, associations, entreprises, administrations ou établissements scolaires. Allonger la durée de vie de ses produits en partageant des conseils de réparation avec des internautes, échanger ses produits utilisés (ameublement, vêtements, appareils électroniques, etc.), favoriser le réemploi et le recyclage... : les Français savent qu'il est désormais possible de consommer autrement, d'allonger la durée de vie des produits et donc de réduire la production de déchets, en prolongeant la durée d'utilisation des biens qu'ils possèdent, notamment en les réparant eux-mêmes ou en les faisant réparer. Pour les y encourager, il convient donc de les sensibiliser et de leur fournir quelques « éco-clés ».

B. Encourager les initiatives locales : l'exemple de Chambéry Métropole

Des entreprises et des associations du secteur de la réparation et de la récupération se sont mobilisées, lors de la dernière édition de la SERD, pour inciter les habitants de Chambéry métropole à mieux consommer et donner une seconde vie aux objets, avec pour devise : « Donnez, prenez, réparez ». Vingt-deux professionnels de la réparation, artisans du réseau Répar'acteurs (un service proposé par la Chambre de métiers et de l'artisanat et le Conseil Général de l'Ain)²⁶, ont proposé un itinéraire de la réparation. Il suffisait de se rendre dans les boutiques pour rencontrer ces professionnels et avoir des conseils et offres personnalisés. « *Rompre le cercle vicieux de l'objet cassé directement mis à la poubelle, au lieu d'être réparé, donné... permettrait de réduire les déchets de déchèterie, en augmentation constante depuis plusieurs années* », souligne Chambéry métropole. En 2012, 5 500 tonnes de déchets tout-venant ont été collectés dans les 4 déchèteries de l'agglomération ; un tonnage en constante évolution, en augmentation de près de 6% par an depuis 2010. Cela représente 42 kg de ce type de déchets traités par habitant et par an sur le territoire. Dans ce tonnage, près de 700 tonnes de déchets pourraient être évitées : environ 3% de ces déchets sont directement ré-employables, et 10% réparables. L'agglomération souhaitait donc inviter les particuliers à se poser les bonnes questions avant de jeter un objet : peut-il être réparé, peut-il être transformé ou re-décoré ? Peut-il être donné ou même revendu ? « *Autant de questions qui pourraient éviter de jeter près de 13 kg par an et par personne si chacun avait le réflexe de réparer, vendre ou donner des objets encore en bon état dont il n'a plus l'utilité. D'autant plus que ces gestes sont souvent bons, aussi, pour le porte-monnaie* », explique Chambéry métropole²⁷. Sans être une tendance de fond, ce genre d'initiatives tend à se développer de plus en plus au niveau local ces dernières années (avec des semaines de la réparation, etc.).

²⁶ Site des artisans-réparateurs de l'Ain - www.reparateurs.ain.fr

²⁷ Chambéry Métropole - Redonnons une 2^{de} vie à nos objets – Dossier de presse, 2013 (http://www.chambery-metropole.fr/uploads/Externe/66/PSE_FICHER_453_1383732635.pdf)

C. Rassurer le consommateur (par exemple, en structurant le secteur)

Le consommateur, afin qu'il se saisisse du rôle central qu'il doit lui aussi jouer dans l'essor de la réparation, doit être avant toute chose rassuré et conforté sur l'intérêt réel, pour lui, à titre personnel, et pour l'environnement, de faire réparer plutôt que de jeter et remplacer. Pour y parvenir, l'une des pistes consisterait à **inciter les professionnels qui ne le sont pas à se structurer et se professionnaliser**, ce qui permettrait de développer la visibilité du secteur, afin qu'il soit mieux « balisé » pour les particuliers. Bien que certains secteurs se structurent autour de la réparation, notamment celui des EEE (équipements électriques et électroniques, l'ADEME note qu'« *il n'existe pas de représentation professionnelle rassemblant l'ensemble des réparateurs de certains secteurs comme les équipements électriques et électroniques. Cette dispersion des interlocuteurs potentiels rend difficile la mise en place d'actions spécifiques en vue de développer le secteur d'activité dans le cadre d'une politique nationale* »²⁸.

Dans un rapport de septembre 2012, Les Amis de la Terre préconisent des mesures pour des produits durables et réparables **dans le cadre des garanties**, afin de faciliter le recours à la réparation et réduire son coût. « *La réduction du coût de la réparation passe avant tout par un encadrement des produits mis sur le marché et des pièces détachées et consommables nécessaires à la réparation de nos biens. La mise sur le marché par les constructeurs de produits techniquement réparables est une priorité pour donner un second souffle à la réparation et au réemploi. Des constructeurs ont pris des engagements dans ce sens. Des entreprises ont développé un modèle économique qui repose sur la durabilité des produits en proposant des durées de garantie plus longues que celles légales ou en proposant un service après-vente très performant. Ces exemples montrent la faisabilité et l'efficacité d'un modèle économique qui repose sur la durabilité* », indique l'association, qui cite comme exemple le fabricant d'électroménager Miele qui garantit ses produits 10 ans, le fabricant de vêtements et d'accessoires Patagonia qui incite ses clients à faire réparer leurs produits de la marque plutôt que d'en acheter des neufs, ou encore la marque Zippo dont les briquets sont garantis à vie. En matière de garantie justement, les Amis de la Terre préconisent d'allonger la durée de celle-ci de deux à dix ans, la présence d'une garantie étant décrite comme « *le premier facteur de motivation* » pour faire réparer son bien pour le consommateur²⁹.

Des dispositions ont été récemment prises pour favoriser la réparation, avec la dernière Loi Consommation en vigueur depuis juillet 2014³⁰, qui prévoit, à travers le nouvel article L. 111-3 du code de la consommation, l'obligation pour le fabricant ou l'importateur de biens d'informer le vendeur professionnel de la période de disponibilité sur le marché des pièces indispensables à l'utilisation des biens, et pour le vendeur professionnel, l'obligation de délivrer cette information au consommateur.

Il paraît également indispensable **d'informer les consommateurs sur l'offre de réparation de proximité et de soutenir les initiatives de l'autoréparation** (en continuité avec les collectivités qui mettent en place des plans et programmes de prévention et en partenariat avec les chambres consulaires ainsi que les associations).

²⁸ ADEME - Réemploi, réparation, réutilisation - Synthèse données 2012, juin 2013

²⁹ Les Amis de la Terre - Les ressources naturelles s'épuisent... les réparateurs aussi ? - Etude sur la promotion du secteur de la réparation des biens en France, septembre 2012

³⁰ Loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation

D. Impliquer le consommateur : l'essor du « faire soi-même » (« *do it yourself* ») et des sites d'autoréparation

La réparation doit s'inscrire, pour le consommateur, dans le contexte général de recours au « système D » et à de nouvelles solutions pour dépenser moins ou consommer autrement, lié aux conséquences directes (et indirectes) de la crise économique sur le quotidien.

Faire soi-même

Lorsque l'équipement électronique d'un consommateur tombe en panne ou a besoin d'une réparation (smartphone, tablette tactile, console de jeux...), celui-ci a parfois le réflexe soit de rapporter directement ce matériel chez le distributeur, voire le fabricant, soit de se rendre chez un réparateur. Mais des sites internet proposent une troisième solution.

C'est le cas de SoSav³¹, qui invite l'internaute à réparer lui-même son équipement tombé en panne, et ce pour deux à trois fois moins cher que chez la marque ou un réparateur, le coût de la main d'œuvre étant économisé. Pour ce faire, le site SoSav met à disposition des internautes une multitude de guides de réparation, sous forme de tutoriels imagés. Sous chacun d'entre eux, on trouve une liste de pièces détachées et outils compatibles pour l'appareil à réparer, disponibles à l'achat sur le site.

Toujours dans le domaine informatique, des sites de e-commerce, comme Crucial.fr³², vendent des modules de mémoire pour ordinateurs RAM (*random-access memory*) et de disques durs SSD (*solid-state drive*) afin d'inciter à ne plus jeter un ordinateur en mal de performance, mais d'améliorer son système avec une solution à la fois plus écologique (en produisant moins de déchets) et plus économique (racheter des modules étant plus avantageux que de racheter un équipement complet). Cette initiative paraît particulièrement pertinente lorsque l'on sait que deux tiers (66%) des Français indiquent n'avoir jamais installé eux-mêmes de la mémoire sur leur ordinateur, et que 85% d'entre eux affirment pourtant qu'ils pourraient éviter l'achat d'une nouvelle machine s'ils avaient une solution pour rendre la leur plus rapide tout en faisant des économies³³.

En matière de réparation automobile, Selfgarage.org propose un annuaire des garages associatifs et self-garages en France. Le principe du garage associatif, appelé aussi garage participatif ou garage solidaire, est de réparer soi-même, ou de faire réparer son véhicule à moindre coût. Quant au *self-garage*, il s'agit d'un garage en libre-service. On peut y louer des ponts et du matériel, et acheter des pièces détachées (plaquettes...) ou des produits nécessaires pour l'entretien (filtres, huile...). « *Le concept des garages où les clients font eux-mêmes les réparations n'est pas nouveau mais il avait disparu jusqu'à récemment. Aujourd'hui plusieurs garages en libre-service ont ouverts dans toute la France. Le garage où le client est aussi le mécano, tout en bénéficiant des conseils d'un professionnel* », précise Selfgarage.org. Point à prendre en compte : certaines opérations ne sont pas possibles pour des raisons de sécurité. Voici quelques exemples de réparations possibles : la révision du véhicule (vidange, filtres à air/huile/pollen, balais d'essuie-glace...), le changement de plaquettes de freins et/ou disques, le remplacement des suspensions, le changement de l'embrayage...

³¹ SoSav - www.sosav.fr

³² Crucial.fr - www.crucial.fr/eu/index.aspx

³³ Etude réalisée par Easy Panel pour Crucial.fr, octobre 2013 - <http://www.univers-nature.com/actualite/protection-de-lenvironnement-et-recyclage-de-linformatique-65841.html>

Le succès grandissant des sites d'autoréparation

Dans la même veine que ces sites qui donnent des clés pour « faire soi-même », on notera que de nombreux forums et autres sites de réparation basés sur les échanges entre particuliers sont apparus sur la toile, comme CommentRéparer³⁴ (dont le mot d'ordre est « Ne jetez plus, réparez ! ») ou Réparer-facile³⁵. Il s'agit soit de consommateurs qui donnent des conseils aux autres consommateurs, soit d'« experts » dans certains domaines qui aident les consommateurs à choisir ou réparer un appareil électrique. Le site internet américain Ifixit (www.ifixit.com), par exemple, propose des vidéos dans lesquelles les salariés de la société montrent comment tout réparer, du grille-pain à la voiture en passant par l'ordinateur portable ou encore la machine à laver. L'idée de ce site est de « *contrer l'obsolescence programmée en réparant tout ce qui est touché par cette technique* ».

Toujours dans le souci d'impliquer le consommateur, qui est aussi citoyen, il convient enfin, et dans le même temps, de présenter davantage le fait de donner une deuxième vie à ses produits comme un geste solidaire (via les réseaux Emmaüs, Envie ou encore des Ressourceries), et enfin de revaloriser les métiers de la réparation auprès des jeunes et de promouvoir les cursus de formation adaptés. En outre, l'autoréparation peut être encouragée par la mise à disposition des particuliers de pièces détachées d'occasion.



CE QU'IL FAUT RETENIR

- ✓ Le développement de la réparation en France passe par la sensibilisation des citoyens-consommateurs : plusieurs initiatives locales et nationales vont d'ailleurs déjà dans ce sens et tendent à se multiplier.
- ✓ Le secteur de la réparation est disparate : il est donc aujourd'hui nécessaire que les acteurs se regroupent davantage pour gagner en visibilité et en dynamisme.
- ✓ Les associations montent au créneau et réclament des mesures pour développer la réparation : extension de garantie, meilleure « réparabilité »... et ainsi rassurer les consommateurs pour les inciter à réparer.
- ✓ Le business de la réparation se développe en ligne, en lien direct avec le consommateur, qui trouve ainsi des clés pour réparer lui-même ses équipements et favoriser les échanges et le « système D ».

³⁴ CommentRéparer - www.commentreparer.com

³⁵ Réparer facile - www.reparer-facile.fr

6. Une information aujourd'hui très axée sur l'autoréparation

Le développement de la réparation (en dehors de la réparation automobile) étant assez récent, il est encore difficile aujourd'hui pour le grand public de trouver une information générale sur le sujet et d'identifier les messages clés qui y sont associés, en termes de contribution au développement durable.

A. Une information d'abord « pratico-pratique »

Sur le web, ce qu'on trouve aujourd'hui assez facilement, c'est avant tout de l'information pratique à destination de l'utilisateur, avec une place prépondérante des forums et des sites d'autoréparation (commerciaux ou non), c'est-à-dire une information dont le but est de faire comprendre à chacun qu'il peut faire des économies – tout en participant à la réduction des déchets, en effet – et qui peut avoir un écho particulier en temps de crise.

Avant d'en arriver à l'étape de la réparation, le Gifam propose, par exemple, des conseils pour éviter la panne en entretenant bien les appareils pour allonger leur durée de vie, via une publication en ligne intitulée « Prenez soin de vos appareils électroménagers, vous prolongerez leur vie ! »³⁶. « Une batterie défaillante est une des premières raisons pour changer de téléphone ou d'ordinateur, mais avant d'en arriver là, pensez à avoir un bon usage de votre batterie et de votre chargeur », rappelle l'association Les Amis la Terre, engagée depuis plusieurs années pour la réduction des déchets et l'allongement de la durée de vie des produits³⁷. L'association donne d'ailleurs sur son site un certain nombre de conseils pratiques aux utilisateurs de produits connectés³⁸, tout comme le site Produits pour la vie³⁹.

Toujours pour les particuliers, il existe également des possibilités de participer à des ateliers d'autoréparation pour devenir apprenti réparateur. Citons, par exemple, le site L'Heureux Cyclage⁴⁰, qui se présente comme le réseau des ateliers vélo participatifs et solidaires, et qui a pour objet de promouvoir et valoriser l'activité des « ateliers vélo » (ateliers axés sur les activités de promotion du vélo, le réemploi de vélos inutilisés et l'apprentissage de la mécanique). Comme évoqué précédemment, le consommateur peut aussi apprendre à réparer sur les sites en ligne d'autoréparation, où l'on peut trouver une multitude de conseils et astuces, comme Savoirtoutfaire⁴¹, Tout-électroménager⁴² et Repair Café⁴³.

Afin d'aider les consommateurs-citoyens dans leurs démarches de réparation et de réemploi, on peut également trouver des publications via les collectivités. C'est le cas, par exemple, avec la Communauté urbaine du Grand Nancy qui met à disposition des habitants un annuaire regroupant plus de 300 acteurs intervenant dans l'agglomération en faveur du réemploi et de la réparation. Le travail de recensement a été réalisé en partenariat avec la Chambre de Commerce et d'Industrie, la Chambre des Métiers et de l'Artisanat de Meurthe-et-Moselle et les communes du Grand Nancy. « Avant de jeter un objet, posez-vous les bonnes questions : Est-il en bon état ? Peut-il encore servir ? A-t-il toujours une valeur marchande ? Peut-on le réparer ? Peut-on le réutiliser autrement ? Avant de le jeter, vous pouvez : le (faire) réparer, par le SAV si l'appareil est encore sous garantie, ou en demandant des devis auprès de réparateurs. Pensez

³⁶ Gifam - <http://www.choixresponsable.com/flipbook/Gifam/#/1/>

³⁷ Les Amis de la Terre - Kit d'informations - Opération Foyers témoins (avril - novembre 2014)
http://www.amisdelaterre.org/IMG/pdf/foyerstemoins_kit.pdf

³⁸ Les Amis de la Terre - Batteries de smartphones : le gaspillage énergétique, sans transition (septembre 2014)
<http://www.amisdelaterre.org/Batteries-de-smartphones-le.html>

³⁹ Produits pour la vie – www.produitspourlavie.org

⁴⁰ L'Heureux Cyclage - <http://www.heureux-cyclage.org/>

⁴¹ Savoir tout faire - www.savoirtoutfaire.com

⁴² Tout-électroménager - www.tout-electromenager.fr

⁴³ Repair Café - repaircafe.org

également aux couturières pour prolonger la vie de vos vêtements, aux cordonniers pour les chaussures et les sacs, aux restaurateurs pour les meubles... », indique ce guide de l'agglomération⁴⁴.

B. Principaux manques repérés : des comparateurs de prix et des données actualisées sur ce secteur encore mal structuré

On ne trouve pas, en revanche, d'outils web pour faire établir des devis et les comparer. Il faut pour cela se rendre directement chez un (ou plusieurs) réparateur(s). Quant à la communication institutionnelle sur la réparation, elle est à ce jour assez rare, l'ADEME étant l'un des principaux acteurs prenant la parole sur ce sujet, avec quelques associations et certaines agglomérations de communes et métropoles qui s'en sont aussi emparées. De façon générale, bien que des associations environnementales prônent la réparation dans une perspective de développement durable et de réduction des déchets, cette prise de parole est *a priori* peu audible : les données chiffrées sur la réparation en France sont particulièrement difficiles à trouver, à la fois parce qu'elles sont rares et parce que le secteur automobile, de par son importance, cannibalise tous les autres secteurs en termes d'information.

⁴⁴ Communauté urbaine du Grand Nancy - Guide de la réparation et du réemploi du Grand-Nancy (<http://www.grand-nancy.org/vie-quotidienne/tri-des-dechets/guide-de-la-reparation-et-du-reemploi/>)

Bibliographie consultée

Etudes et documents de l'ADEME

- Etat des lieux et évolution de la réparation en France - Etude réalisée pour le compte de l'ADEME par Antea Group, décembre 2012
- Etat des lieux et évolution de la réparation en France - Synthèse de l'étude, décembre 2012
- Etude sur la durée de vie des équipements électriques et électroniques - Réalisée pour le compte de l'ADEME par BIO Intelligence Service S.A.S., juillet 2012
- Manuel pour la réalisation de guides locaux de la seconde vie des produits - Réalisé pour le compte de l'ADEME par les Amis de la terre
- Réemploi, réparation, réutilisation - Synthèse données 2012, juin 2013

Documents du Ministère de l'Ecologie et du Développement durable

- Comment fonctionne l'économie circulaire ? (<http://www.developpement-durable.gouv.fr/Comment-fonctionne-l-economie.html>)
- Les enjeux de l'économie circulaire (<http://www.developpement-durable.gouv.fr/Les-enjeux-de-l-economie.html>)
- Lexique à l'usage des acteurs de la gestion des déchets, juin 2012
- Ordonnance du 17 décembre 2010 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union Européenne dans le domaine des déchets (<http://www.developpement-durable.gouv.fr/L-ordonnance-du-17-decembre-2010.html>)

Etudes et documents des Amis de la Terre (association)

- Kit d'informations - Opération Foyers témoins (avril - novembre 2014) http://www.amisdela terre.org/IMG/pdf/foyerstemoins_kit.pdf
- Les ressources naturelles s'épuisent... les réparateurs aussi ? - Etude sur la promotion du secteur de la réparation des biens en France, septembre 2012

Sites web traitant de la réparation ou abordant la réparation dans une rubrique

- CommentRéparer - www.commentreparer.com
- Crucial.fr - www.crucial.fr/eu/index.aspx
- L'Heureux Cyclage - <http://www.heureux-cyclage.org/>
- Produits pour la vie - www.produitspouirlavie.org
- Repair Café - repaircafe.org
- Réparer facile - www.reparer-facile.fr
- Site des artisans-réparateurs de l'Ain - www.reparateurs.ain.fr
- Savoir tout faire - www.savoirtoutfaire.com
- SoSav - www.sosav.fr
- Tout-électroménager - www.tout-electromenager.fr

Documentation de collectivités

- Chambéry Métropole - Redonnons une 2^{de} vie à nos objets – Dossier de presse, 2013 (http://www.chambery-metropole.fr/uploads/Externe/66/PSE_FICHER_453_1383732635.pdf)
- Communauté urbaine du Grand Nancy - Guide de la réparation et du réemploi du Grand-Nancy (<http://www.grand-nancy.org/vie-quotidienne/tri-des-dechets/guide-de-la-reparation-et-du-reemploi/>)

Presse

- CNPA - Dossier de presse - La pièce de réemploi : un atout majeur à mettre en valeur, janvier 2014
- Dechetcom - Réparation automobile : le recyclé séduit les Français, septembre 2011 (<http://www.dechetcom.com/infos/print.html?type=breves&fileid=401158>)

Autres sites web / études

- Centre Européen de la Consommation - L'obsolescence programmée ou les dérives de la société de consommation
- Gifam - <http://www.choixresponsable.com/flipbook/Gifam/#/1/>
- Institut de l'Economie Circulaire - Qu'est-ce que l'économie circulaire ? (http://www.institut-economie-circulaire.fr/Qu-est-ce-que-l-economie-circulaire_a361.html)

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

Méthodologie

Echantillon : Echantillon de **10005** 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).

Dates de terrain : Du 15 mai au 11 juin 2014.

Remarque : La particularité de cette enquête tient à son approche par produit : vingt-et-un produits ont été testés auprès des personnes interrogées⁴⁵, 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, 10 005 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). Ces grands groupes correspondent aux sept secteurs d'activité identifiés par l'ADEME en 2012 dans son rapport intitulé « Etat des lieux et évolution de la réparation en France ».

⁴⁵ Attention, afin de ne pas multiplier le nombre de produits testés, certains produits ont été regroupés car jugés de même nature. Ainsi ont été regroupés :

- lave-linge, sèche-linge et lave-vaisselle
- petit équipement électronique
- autre équipement de gros électroménager
- aspirateur ou autre nettoyeur
- équipement de petit électroménager de la cuisine
- équipement de petit électroménager de la salle de bain
- autre équipement de petit électroménager

Aussi, il convient d'interpréter les pratiques entre les différents items testés avec prudence (groupe de produits vs produits testés séparément), l'expérience de pannes étant potentiellement plus élevée sur ces items intégrant plusieurs types de produits.

Synthèse des principaux enseignements

1. Une définition de la réparation centrée autour de la voiture

A l'instar du secteur lui-même, **l'automobile/la voiture cannibalise toutes les évocations autour de la réparation**. De manière spontanée, à la question « Quel mot ou quelle expression vous vient spontanément à l'esprit lorsqu'on vous parle de « réparation » ? », ces termes sont ceux qui reviennent de loin les plus fréquemment (22% des citations), bien avant la dimension économique de l'action (10% citent « l'argent/dépenses/cher ») et sans commune mesure avec sa dimension environnementale, reléguée en fin de liste des évocations (« ne pas gaspiller, produire moins de déchets » 2%, « environnement, développement durable » 1%). Dès lors, il n'est pas très surprenant que **la voiture soit de manière très nette le produit le plus associé à la réparation** (35% de citations), trois fois plus évoquée que les appareils d'électroménagers (8%). Les outils nécessaires à cette pratique (une catégorie hétérogène qui regroupe colle, clés, marteau, etc.) s'intercalent en deuxième place, évoqués par 15% des personnes interrogées.

2. Le secteur de la réparation bénéficie d'une bonne image, mais qui s'avère finalement peu constituée

Près des **trois quarts des Français déclarent avoir une bonne image du secteur de la réparation** (74%), et cela quel que soit leur âge ou leur lieu d'habitation puisque seul un léger écart apparaît en ce qui concerne les habitants de l'agglomération parisienne (70%, -4 points par rapport à l'ensemble). Néanmoins, cette image s'avère peu constituée : **sur la quasi-totalité des aspects considérés, les Français se positionnent en majorité sur les dimensions intermédiaires** (« oui plutôt »), lorsque l'adhésion franche (« oui, tout à fait ») est nettement plus minoritaire.

Ainsi, les dimensions économique et environnementale du secteur de la réparation portent la bonne image qu'on lui accorde : c'est un secteur qui fait vivre l'économie pour 79% des Français (dont seulement 19% « tout à fait »), qui favorise la relocalisation des emplois pour 70% (dont 16% « tout à fait ») et, pour la même proportion de Français, qui participe à la préservation de l'environnement (dont 23% « tout à fait »). Dans un second temps, c'est un secteur qui inspire confiance (67%), créateur d'emplois (65%) et en plein essor (64%), mais soulignons ici que plus d'un tiers des Français n'adhère donc pas à ces dernières caractéristiques attribuées à la réparation, ce qui peut s'expliquer, en partie, par le fait que la connaissance du secteur est assez fragile : **seuls 56% des Français estiment qu'on en identifie bien les acteurs et qu'il est bien connu du grand public**. Une meilleure visibilité et une plus grande notoriété de ce secteur constituent donc des priorités pour aider le secteur de la réparation à se développer.

3. Les leviers de la réparation : des dynamiques économique et locale plutôt qu'environnementale

Malgré leur connaissance relativement circonscrite du secteur de la réparation, les Français se montrent optimistes quant à son avenir. En effet, **plus de quatre interviewés sur cinq considèrent que la réparation est un mode de consommation qui a de l'avenir** (81%), un avis principalement encouragé par la conjoncture puisque que **87% d'entre eux estiment que c'est une façon de consommer malin en temps de crise**. De fait, transparaît également ici la dynamique économique qui structure ce secteur et sur laquelle il convient de communiquer : la moitié des interviewés n'oublie pas que le fait de réparer un objet plutôt que de s'en séparer est un moyen de faire des économies (50%), principalement parce que c'est une manière de faire durer plus longtemps un objet en lui donnant une seconde vie (52%).

Il convient aussi de souligner la dimension locale associée à cette pratique, un levier qui devra être mis en avant de manière à faciliter sa connaissance auprès du grand public. Ainsi, 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 petit réparateur indépendant (52% considèrent qu'il incarne la réparation, 30% lui font confiance) et le particulier lui-même (48% / 16%). Notons toutefois que, sur la question de la confiance, les services après-vente sont particulièrement mis en avant (ils incarnent la réparation pour 47% des Français, en troisième position), certainement en conséquence de leur obligation de résultats.

Confirmant la logique de proximité associée à la pratique de la réparation, les acteurs de la grande distribution et de l'industrie apparaissent nettement en retrait (la grande distribution avec ses propres réparateurs comme l'industriel, 10%) ne suscitant, dans l'absolu, que peu de confiance (respectivement 4% et 6%) probablement du fait des intentions commerciales qu'on leur prête, aux antipodes de l'esprit de la réparation.

Quant à la dimension environnementale du secteur, si elle est fortement reconnue à la pratique (91% des Français sont d'accord avec l'affirmation selon laquelle « la réparation permet de réduire la quantité de déchets produits »), elle s'avère cependant moins constitutive de l'incitation à la réaliser, puisque **seuls 37% considèrent que réparer plutôt que jeter est un moyen de réduire la quantité de déchets produite**.

Enfin, avant d'actionner ces leviers pour favoriser le recours à la réparation, il conviendra également de lever certains freins : **n'oublions pas que seuls 18% des Français interrogés considèrent comme une évidence le fait de réparer un objet plutôt que de le jeter, et que 6% perçoivent cela comme une contrainte principalement fondée sur le manque de praticité de la réparation, son coût et des problèmes de qualité**. Aussi, **près de neuf interviewés sur dix estiment que la réparation n'est pas facilitée par les industriels/fabricants** (87%) quand, dans une mesure bien moindre, 59% considèrent que cela peut revenir plus cher qu'un achat neuf, et 52% qu'elle peut poser des problèmes de qualité et de fiabilité.

4. Les Français en demande d'une communication pratique autour de la réparation

Les Français sont en attente de davantage de communication autour de la réparation : 87% déclarent vouloir plus d'informations, notamment les retraités (92%, +5 points par rapport à l'ensemble), les personnes impliquées dans une association (92%, +5 points) et les CSP aisées (89%, +5 points par rapport aux CSP modestes). Cependant, les plus jeunes, peut-être déjà plus avertis que leurs aînés, montrent un enthousiasme certes très majoritaire, mais moins conséquent, à l'idée d'être plus informés (79% des 18-24 ans, 82% des 25-34 ans).

Lorsqu'il s'agit de réparation, **les Français font état d'un besoin d'informations essentiellement pratique**, qu'elles soient relatives au coût (56% d'entre eux cherchent le plus souvent cette information), aux pièces détachées et à la manière de procéder (respectivement 44% et 36%) ou au professionnel à contacter (28%). Dans une moindre mesure viennent les informations relatives à la garantie du produit et à son SAV (respectivement 25% et 22%), puis sur les risques à réparer soi-même (13%) et, de manière encore moins significative, celles concernant l'impact environnemental de la pratique (7%), confirmant le moindre intérêt mobilisateur de cette approche.

Pour trouver leurs renseignements, les Français plébiscitent principalement Internet, que ce soit le site du fabricant (38%), des sites généralistes (35%), ceux des enseignes où le produit a été acheté (36%) ou des forums (27%). Mais **ils accordent également une grande confiance, à mesure égale, au bouche à oreille auprès de connaissances** (39%), assez logiquement si l'on rappelle ici qu'ils préfèrent s'adresser à des acteurs de proximité pour faire réparer leurs produits.

La promotion de la réparation doit donc tenir compte de ces deux approches : d'une part, une **dimension locale** dans laquelle les liens de proximité jouent à plein et constituent une des composantes essentielles du secteur ; et d'autre part, la **dimension « dématérialisée »** incarnée par la place grandissante que prend dans cette organisation, Internet grâce auquel le consommateur qui répare, ou qui cherche à réparer, va trouver l'information qui lui manque, que ce soient les coordonnées d'un professionnel près de chez lui, une pièce bien précise, ou un conseil.

5. Faire réparer : une décision liée au produit concerné et au coût de la réparation

En termes d'habitudes liées à la réparation, **pour une grande majorité de Français, le réflexe est de recourir au SAV (service après-vente)** en cas de panne ou de casse d'un produit. Plus de six Français sur dix déclarent y avoir eu recours ces deux dernières années (62%), dont près d'un quart plusieurs fois (23%). Les hommes, les plus jeunes (moins de 35 ans) et les CSP aisées y ont davantage recours (respectivement 64%, 65% et 68%), et aussi particulièrement les Français qui vivent dans les agglomérations les plus grandes (64%), hors agglomération parisienne.

Si le recours aux SAV – qui ne réparent pas nécessairement les produits défectueux mais peuvent aussi bien les remplacer – apparaît comme le premier réflexe en cas de panne ou de casse, puisqu'il se classe en première position parmi différentes pratiques testées, l'idée de faire réparer n'est pas en reste. Ainsi, **une majorité de Français déclare avoir fait faire un devis, sur cette même période, pour évaluer le coût d'une réparation** (56%), et plus d'un sur cinq l'a fait plusieurs fois (22%). Ils sont particulièrement nombreux, là-aussi, parmi les hommes et les CSP+ (respectivement 60% et 61%), mais aussi chez les retraités (59%), en province d'avantage qu'en Ile-de-France (57% contre 52%), et spécialement dans les foyers nombreux (69% des foyers composés de quatre personnes et plus).

Plus de deux Français sur cinq déclarent aussi avoir fait réparer un appareil chez un commerçant indépendant (42%) avec, sur cette pratique, des proportions également plus importantes chez les hommes (46%), les jeunes (48% des 18-24 ans), les catégories aisées (50%), en province (44% contre 37% en Ile-de-France) et dans les foyers de trois personnes et plus (50% à 61%).

Quels produits tombent le plus en panne ou s'abiment le plus ?

Derrière la voiture, tombée en panne dans 46% des foyers Français équipés au cours des deux années passées, l'ordinateur (41%), la paire de chaussures (34%) et le téléphone portable (31%) constituent le trio de tête des produits récemment cassés, tombés en panne ou nécessitant une intervention. Ils sont suivis par les équipements de petit électroménager de la cuisine (29%), les lave-linge, sèche-linge et lave-vaisselle (28%), la montre (24%) et l'aspirateur ou autre nettoyeur (21%).

- **Des catégories de produits plus « réparables » que d'autres**

Au-delà de ce constat, **la propension à faire réparer plutôt qu'à remplacer un produit dépend aussi beaucoup (et assez logiquement) du type de produit concerné par la panne ou la casse.** Ainsi, ce sont d'abord les articles d'horlogerie et de bijouterie et les biens personnels et domestiques qui, lorsqu'ils sont cassés ou en panne, sont réparés plutôt que remplacés : 61% des Français concernés par la panne ou la casse d'un de ces produits ces deux dernières années l'ont fait réparer plutôt que remplacer (26%), en particulier lorsqu'il s'agissait d'un vélo (70%) ou d'un bijou (64%), c'est-à-dire des produits « uniques », que l'on ne possède pas en nombre et pour lesquels la réparation est ancrée dans les habitudes, ou qui peuvent avoir une forte valeur économique ou affective. Viennent ensuite les chaussures et articles en cuir, pour lesquels 50% des Français, concernés par la détérioration d'un de ces produits, ont eu recours à la réparation, contre 41% qui ont préféré remplacer. Les produits électroniques ont, au contraire, plus souvent donné lieu à un remplacement en cas de panne (49%) plutôt qu'à une réparation (42%), à l'exception des ordinateurs qui, dans la majorité des cas, ont été réparés (53%). Enfin, les produits de gros électroménager et surtout de petit électroménager sont ceux pour lesquels le recours à la réparation a été le moins fréquent en cas de panne (dans respectivement 39% et 28% des cas).

Cependant, lorsque la question du choix entre réparation et remplacement d'un produit est posée aux Français qui n'ont pas été concernés par la casse ou la panne des produits considérés au cours des deux années écoulées, cette hiérarchie entre les types de produits n'est plus la même. Les articles d'horlogerie et de bijouterie et les biens personnels et domestiques sont toujours ceux qu'ils envisageraient le plus de réparer (48%), et les produits de petit électroménager ceux pour lesquels ils l'envisageraient le moins (21%). En revanche, le gros électroménager se place en deuxième position (avec 43% de Français qui réparent un produit de cette catégorie en cas de panne), suivi par les produits électroniques (34%), puis les chaussures et articles en cuir, que seul un quart (25%) déciderait de faire réparer plutôt que de remplacer. Notons en outre que, bien que les articles d'horlogerie et de bijouterie et les biens personnels et domestiques soient ceux pour lesquels les Français auraient le plus recours à une réparation, ils seraient quand même une majorité à les remplacer (52% contre 48%), sauf s'il s'agissait, là encore, d'un vélo ou d'un bijou (que respectivement 55% et 54% feraient réparer).

L'existence, ou non, d'une garantie couvrant encore le produit au moment de sa panne ne semble pas, en revanche, très déterminante dans le choix de faire réparer ou non. En effet, à l'exception de quelques produits, qui peuvent être onéreux à l'achat (tablette numérique, téléphone portable, équipement de petit électroménager de cuisine, petit équipement électronique, aspirateur ou autre nettoyeur), les produits confiés à un professionnel pour être réparés ces deux dernières années n'étaient, le plus souvent, pas ou plus sous garantie. A titre d'exemples, les tablettes numériques confiées à un professionnel pour réparation étaient sous garantie dans 77% des cas, et les téléphones portables dans 70% des cas, lorsque les meubles et les vélos ne l'étaient que dans respectivement 33% et 22% des cas.

- **Malgré l'importance du coût de la réparation, l'établissement de devis et la prise en compte du prix du neuf ne sont pas si répandus**

Le choix de recourir à la réparation dépend aussi, assez logiquement, de son coût et, en particulier, de ce que ce coût représente par rapport au prix du produit neuf. 36% des Français qui ont déjà fait réparer un objet chez un professionnel considèrent ainsi qu'il est plus intéressant de faire réparer un produit dans le cas d'une réparation dont le coût représente 10% à 25% du prix du neuf, et 31% si le coût de la réparation se situe entre 25% et 50% du prix de vente neuf. En revanche, au-delà de 50% du prix de vente neuf, la réparation ne paraît plus intéressante pour une écrasante majorité de Français (87%). **50% semble donc constituer le seuil au-delà duquel on hésite sérieusement à recourir à la réparation.** Par ailleurs, 20% des Français n'envisagent la réparation que si son coût n'excède pas 10% du prix de vente neuf.

On observe toutefois des écarts non négligeables (de 7 points ou plus) selon certains produits considérés : ainsi, 43% des personnes concernées seraient prêtes à faire réparer un équipement de petit électroménager de la salle de bain ou un aspirateur ou autre nettoyeur si la réparation leur coûtait 10% à 25% du prix de vente neuf. De la même façon, 38% des personnes concernées pourraient dépenser 25% à 50% du prix d'un petit équipement électronique neuf pour le faire réparer, et 39% pour un lave-linge, un sèche-linge ou un lave-vaisselle. Enfin, 16% (contre 9% en moyenne pour l'ensemble des produits) accepteraient de payer pour cela 50% à 75% du prix d'un meuble neuf.

Dans le même temps, **63% des Français affirment qu'un coût moins élevé des réparations pourrait les inciter à faire réparer leurs produits tombés en panne**, c'est-à-dire bien davantage que d'autres leviers testés (par exemple, la mise en place de garanties sur la réparation effectuée, une plus grande efficacité des SAV ou des extensions de garantie moins onéreuses lors de l'achat), et ils sont 54% à estimer que si le recours à la réparation en cas de panne ou de casse n'est pas systématique, c'est parce que le coût de la réparation est trop élevé par rapport au prix du même produit neuf. **Le coût de la réparation est, de plus, le critère privilégié de 66% des Français** (dont 39% qui le citent en premier) au moment de choisir de faire réparer ou de remplacer un produit défectueux, et dans un quart des cas (25%) où une personne a décidé de remplacer un produit en panne plutôt que de le faire réparer, c'était parce que le coût de la réparation dépassait celui du neuf. La dimension économique apparaît dès lors comme le premier des leviers à prendre en considération dans le cadre de la promotion de la réparation.

Cette prépondérance du coût de la réparation relègue au second plan la réalisation de devis et la prise en compte du prix du neuf, qui sont loin d'être systématiques. La méconnaissance de ces pratiques et des professionnels à qui s'adresser et/ou l'impression de complexité des démarches expliquent probablement, en partie, cette situation. Dans le détail des produits testés, seule une minorité de Français ayant eu recours à un professionnel pour faire réparer un objet en panne ont fait faire un devis au préalable : 47% pour les produits de gros électroménager, 42% pour les produits électroniques grand public, 41% pour les articles d'horlogerie et de bijouterie et autres biens personnels et domestiques, 35% pour le petit électroménager, et enfin 27% pour les chaussures et articles en cuir. Dans le détail, seuls deux produits font exception : le four, pour lequel 50% des personnes qui l'ont fait réparer par un professionnel ont d'abord réalisé un devis (contre 48% qui ne l'ont pas fait, et 2% qui ne se souviennent plus) et l'ordinateur, pour lequel 58% ont demandé un devis (contre 40% qui ont fait faire la réparation sans, et 2% qui ne se souviennent plus). On observe donc, plus généralement, et assez logiquement, que **le réflexe du devis est plus courant pour les produits dont le prix d'achat est important que pour les produits moins onéreux.**

En ce qui concerne la prise en compte du prix du neuf avant d'opter pour la réparation, les attitudes sont plus partagées en ce qui concerne les appareils de gros et de petit électroménager, pour lesquels 49% des personnes ayant eu recours à un professionnel pour les faire réparer se sont d'abord renseignées sur le prix du même produit neuf, et 49% n'ont pas fait cette démarche préalable, soit exactement les mêmes proportions. Mais pour les autres catégories de produits, une minorité de personnes concernées s'est renseignée sur le prix du neuf : 46% dans le cas des produits électroniques grand public, et uniquement 32% pour les articles d'horlogerie et de bijouterie et autres biens personnels et domestiques ou 31% lorsqu'il s'agissait de chaussures et d'articles en cuir. L'ordinateur, qui est généralement un investissement important au sein des foyers, fait ici office d'exception puisque la prise en compte du prix du neuf, dans le choix de le faire réparer, est majoritaire (52%). Nuançons quelque peu ces résultats, nous pouvons en effet poser le postulat que, même sans avoir fait la démarche précise de se renseigner sur le prix du neuf au préalable, une partie des personnes concernées l'ont peut-être tout de même pris en compte, en ayant déjà en tête une idée plus ou moins précise, et plus ou moins exacte, de ce prix neuf par rapport au coût de la réparation.



CE QU'IL FAUT RETENIR

- ✓ Si le réflexe d'une grande majorité de Français est de recourir au SAV pour faire réparer un produit endommagé, une part non négligeable d'entre eux déclare avoir fait réparer un appareil chez un indépendant.
- ✓ Les articles d'horlogerie et de bijouterie et autres biens personnels et domestiques (vélos, meubles...) sont ceux qui sont le plus réparés plutôt que remplacés en cas de casse.
- ✓ Les produits confiés à un professionnel pour être réparés ne sont, le plus souvent, pas ou plus sous garantie, et la réalisation d'un devis avant de faire réparer est minoritaire, quoique variable notamment au regard de la valeur pécuniaire initiale du produit.

6. Les expériences de réparation : choix du professionnel et prestations reçues

- **Réparateur indépendant ou SAV : des réflexes liés aux types de produits à réparer**

Au moment de recourir à un professionnel pour faire réparer un objet, **le choix du réparateur est largement corrélé au type de produit concerné par la panne ou la casse**. Sans surprise, c'est pour les chaussures et articles en cuir que les personnes, qui ont eu recours à une réparation ces deux dernières années, sollicitent le plus (dans 94% des cas) un réparateur indépendant (cordonnier, maroquinerie...) plutôt qu'une grande structure (SAV ou fabricant industriel). Dans le cas des articles d'horlogerie et de bijouterie et des biens personnels et domestiques, le recours à des petites structures est également majoritaire (pour 62% des réparations), alors que pour toutes les autres catégories de produits testés (produits électroniques grand public, gros et petit électroménager), ce sont des structures plus importantes qui sont majoritairement privilégiées pour la réparation (le plus souvent, le SAV du magasin dans lequel le produit a été acheté), et ce bien que ces produits ne soient plus nécessairement toujours sous garantie lorsqu'ils sont confiés à un professionnel pour réparation (les produits électroniques grand public étaient sous garantie dans 49% des cas, le gros électroménager et le petit électroménager dans respectivement 41% et 54% des cas).

Une exception, toutefois : **l'ordinateur, pour lequel 58% des personnes concernées par une panne ont eu recours à un réparateur indépendant**. Avec l'effervescence des petits réparateurs dans le domaine de l'informatique, ce produit est donc à classer à part dans les habitudes de réparation des Français, par rapport aux autres produits électroniques. L'ordinateur se distingue d'ailleurs par le fait que, dans 91% des cas où il a été apporté chez un professionnel (petit indépendant ou grande structure), il a été réparé plutôt que remplacé, ce qui est nettement supérieur à d'autres produits de cette catégorie, comme la tablette numérique (remplacée plutôt que réparée dans 35% des cas) – qui est encore un produit récent et dont peu de foyers sont équipés par rapport aux autres produits – ou le téléphone et autres petits équipements électroniques (remplacés dans 29% des cas).

Notons également sur la question du choix du réparateur que, **dans le cas d'une réparation concernant un produit acheté sur internet, le recours au SAV en ligne est courant**, puisque près des deux tiers des personnes concernées par cette situation (63%) ont ce réflexe.

- ***La réparation privilégiée par les professionnels au remplacement par un produit neuf***

Les expériences rencontrées par les Français concernés par des produits en panne, avec les professionnels de la réparation, varient aussi selon les types de produits, même si certaines tendances générales se dégagent. Dans la très grande majorité des cas, **lorsqu'ils se sont adressés à un professionnel pour faire réparer un produit, ce dernier l'a effectivement réparé (ou affirmé l'avoir réparé) plutôt qu'échangé avec un neuf**. Dans le cas de certains produits, cependant, l'échange par un produit neuf a été plus fréquent : c'est le cas pour les appareils de petit électroménager (échangés dans 27% des situations), mais aussi des téléphones portables ou des petits équipements électroniques (29%), des tablettes numériques (35%), ou encore des meubles (28%). L'échange reste, cependant, même pour ces derniers produits cités, moins courant que la réparation.

Plus généralement, **dans un quart des sollicitations de professionnels de la réparation, le professionnel en question a préféré conseiller de renoncer à la réparation** et d'acheter un produit neuf pour le remplacer (26%). Lorsqu'il l'a fait, il s'agissait d'un réparateur indépendant dans 51% des cas, ou du SAV du magasin où le produit avait été acheté dans 44% des cas ; les enseignes autres que celles où l'objet en panne a été acheté (14%), les centres techniques agréés par le fabricant de l'objet en panne (13%) et, surtout, les entreprises d'insertion (6%) et les associations (4%) conseillant beaucoup plus rarement un nouvel achat plutôt qu'une réparation. **Dans 45% des cas, ce conseil a été vécu davantage comme une incitation à l'achat** plutôt qu'un bon conseil par rapport à l'état d'altération du produit à faire réparer (39%), même si 16% des personnes concernées ne sont pas en mesure d'affirmer, au final, si c'était plutôt l'un ou l'autre.

Un Français sur cinq affirme aussi avoir eu un conflit ou un litige avec un réparateur à qui il avait confié un produit à réparer au cours des deux dernières années (20%), et **dans plus d'un tiers des cas, ce litige est lié à la réparation elle-même**, considérée comme non efficace (34%). Viennent ensuite le non-respect des délais (28%) ou un coût de réparation plus élevé que prévu au départ (25%), lorsque les cas d'endommagement ou de perte du produit confié sont plus rares (respectivement 16% et 10%).



CE QU'IL FAUT RETENIR

- ✓ Le choix du type de réparateur (indépendant ou SAV de distributeur ou fabricant) est très logiquement lié au type de produit qui nécessite une réparation.
- ✓ L'ordinateur fait office d'exception, parmi les produits électroniques, puisqu'il est majoritairement confié à un réparateur indépendant pour une intervention en cas de panne.
- ✓ Les produits confiés à un professionnel pour réparation sont, le plus souvent, effectivement réparés plutôt que remplacés par un neuf.
- ✓ Le conseil d'un professionnel d'acheter un produit neuf plutôt que de réparer est vécu le plus souvent comme un conseil commercial.

En ce qui concerne, enfin, le cas particulier des voitures et des deux-roues motorisés, **les Français qui possèdent au moins l'un de ces véhicules se montrent ouverts à de nouvelles alternatives pour les faire réparer**, ce qui se comprend particulièrement en temps de crise, où les ménages font face à un pouvoir d'achat en baisse ou stagnant et sont donc logiquement plus ouverts au « système D » pour réaliser des économies. Ils sont près des trois quarts, notamment, à se dire disposés à faire réparer leur véhicule dans un garage associatif (73%) – les femmes en particulier (75%), et dans les milieux modestes (78%). La majorité des propriétaires d'une voiture ou d'un deux-roues motorisé participerait également à des ateliers pour apprendre à réparer soi-même son véhicule (52%), une initiative s'inscrivant dans la tendance du « faire soi-même » et qui pourrait, quant à elle, particulièrement attirer les hommes (59%), les moins de 35 ans (67%), les personnes qui ont des revenus inférieurs à 2000 euros (57% à 61%) ou qui sont impliquées dans une association (55%).

En conclusion

Les Français partagent un a priori globalement positif sur la réparation. En tant que secteur, il fait vivre l'économie, participe à la préservation de l'environnement, inspire confiance et génère des emplois (entre autres) pour une grande majorité d'entre eux. Néanmoins, nous l'avons vu, il s'agit le plus souvent de leur part d'une adhésion mesurée à ces différents aspects positifs, et le secteur de la réparation peut encore largement gagner en visibilité, notamment en ce qui concerne les acteurs qui le composent.

Pour développer la réparation, les deux leviers principaux à actionner sont, d'une part, l'approche économique, étant donné, notamment, que près de neuf Français sur dix l'appréhendent comme un moyen de consommer malin en temps de crise ; et d'autre part, la logique de proximité, puisqu'une majorité d'entre eux l'associent aux indépendants (commerçants et réparateurs) plutôt qu'aux industriels ou à la grande distribution.

La promotion de la réparation – sur laquelle les Français font preuve d'une forte attente en matière d'information – doit donc prendre en compte cette dimension locale, en s'appuyant sur ce réseau de proximité existant et reconnu, mais aussi sur la dimension numérique, étant donné qu'Internet est déjà le moyen le plus utilisé pour chercher des informations relatives à la réparation, que ce soit sur des sites de fabricants ou de distributeurs ou sur des forums.

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

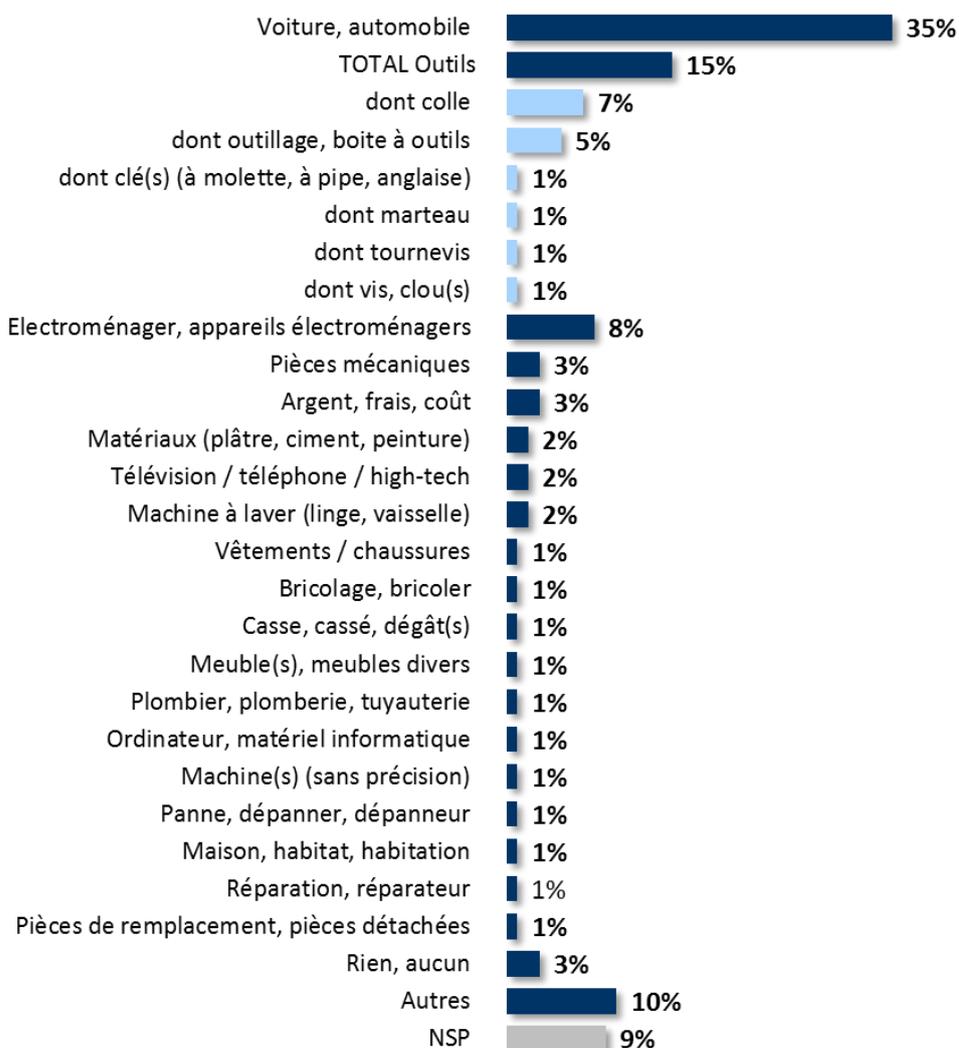
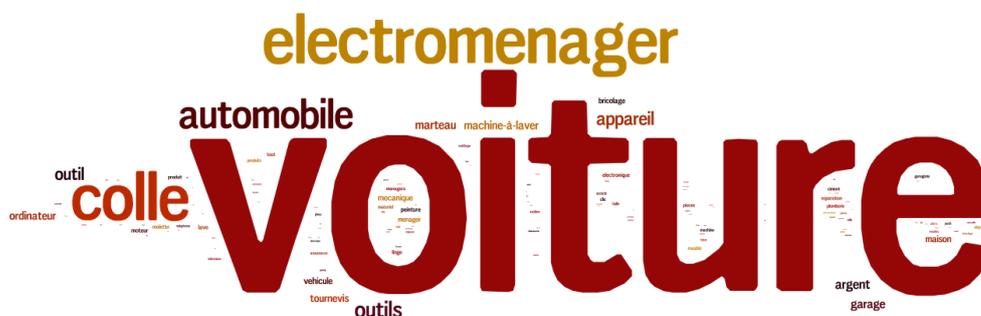
- Le recours au SAV en cas de casse ou de panne est l'habitude la plus courante pour plus de six Français sur dix ces deux dernières années, même si, conformément à la logique de proximité associée au secteur, faire appel à un réparateur indépendant n'est pas rare (plus de deux Français sur cinq) ;
- La réparation est plus ancrée dans les habitudes pour certains produits (comme les vélos ou les bijoux et, bien sûr, les véhicules motorisés) que pour d'autres ;
- Le coût de la réparation détermine grandement le choix de recourir à celle-ci plutôt qu'au remplacement, et 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 ;
- A l'exception des produits dont le prix d'achat est important, la réalisation d'un devis, avant de faire faire une réparation, n'est pas très courante ;
- Dans la très grande majorité des expériences de réparation ces deux dernières années (six à neuf fois sur dix, selon les produits), le réparateur a effectivement réparé plutôt que remplacé le produit endommagé.

Annexe : présentation graphique des résultats

Le produit associé à la réparation

Question : Et quel est le produit que vous associez le plus au terme de « réparation » ? (Question ouverte – réponses spontanées)

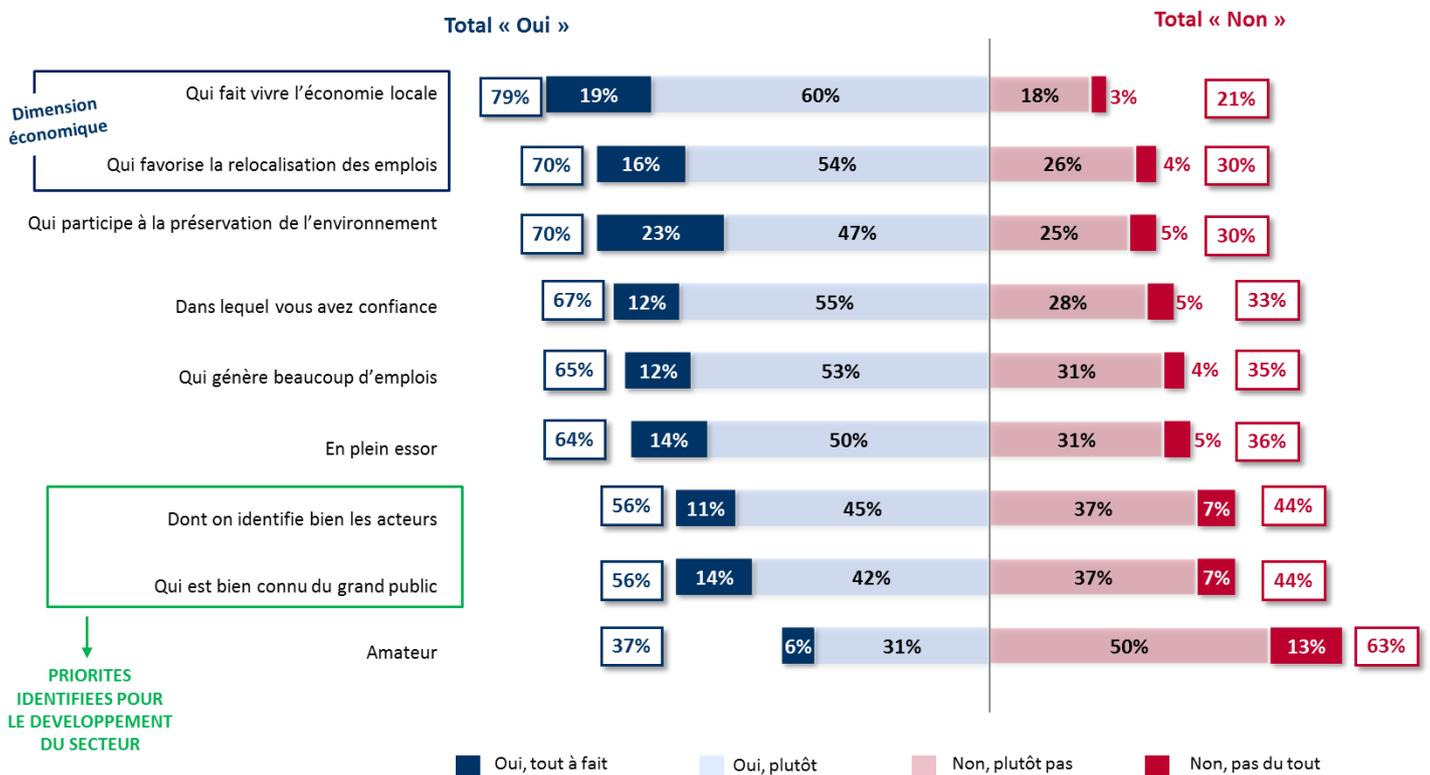
Notoriété



L'image détaillée du secteur de la réparation

Question : Diriez-vous du secteur de la réparation que c'est un secteur ... ?

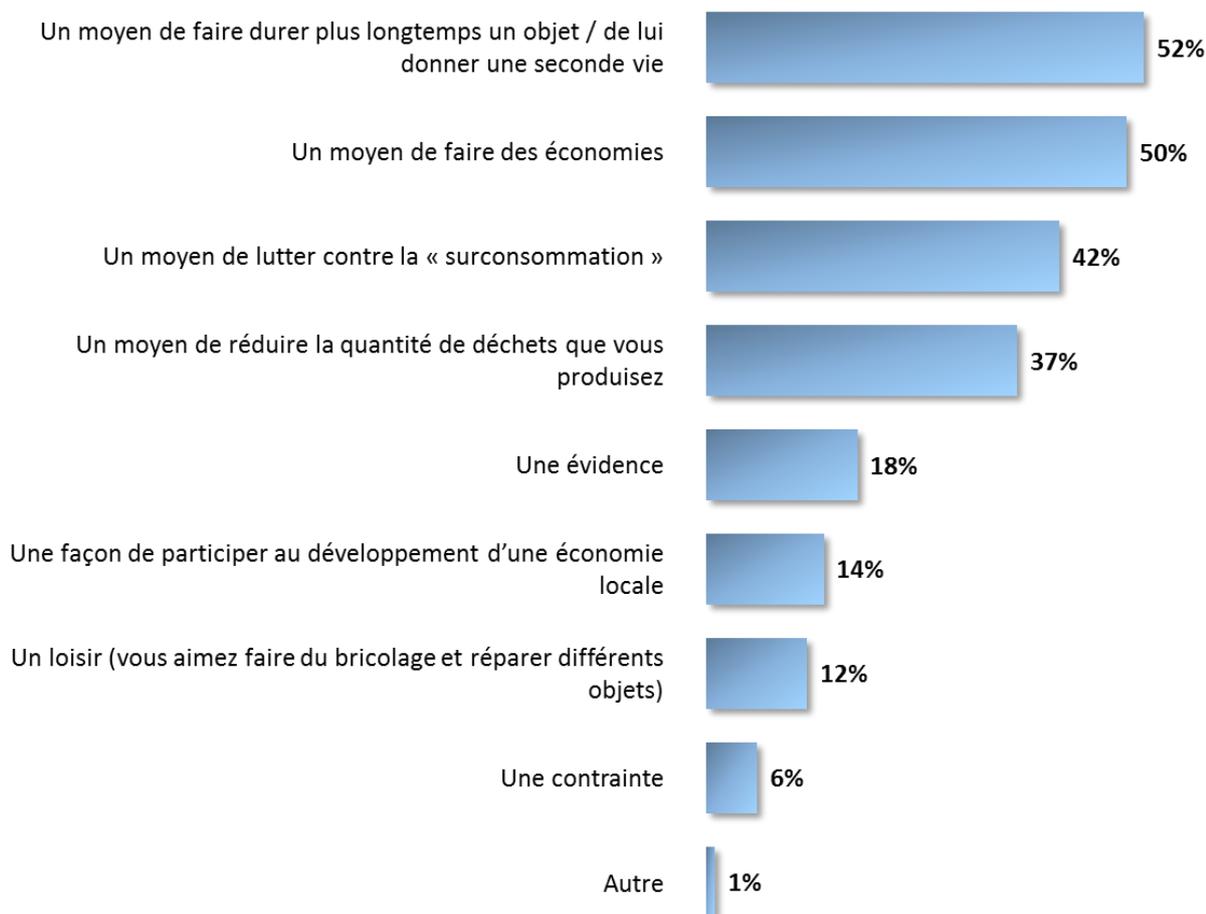
Image



La perception associée au fait de réparer plutôt que de remplacer

Question : 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 ... ?

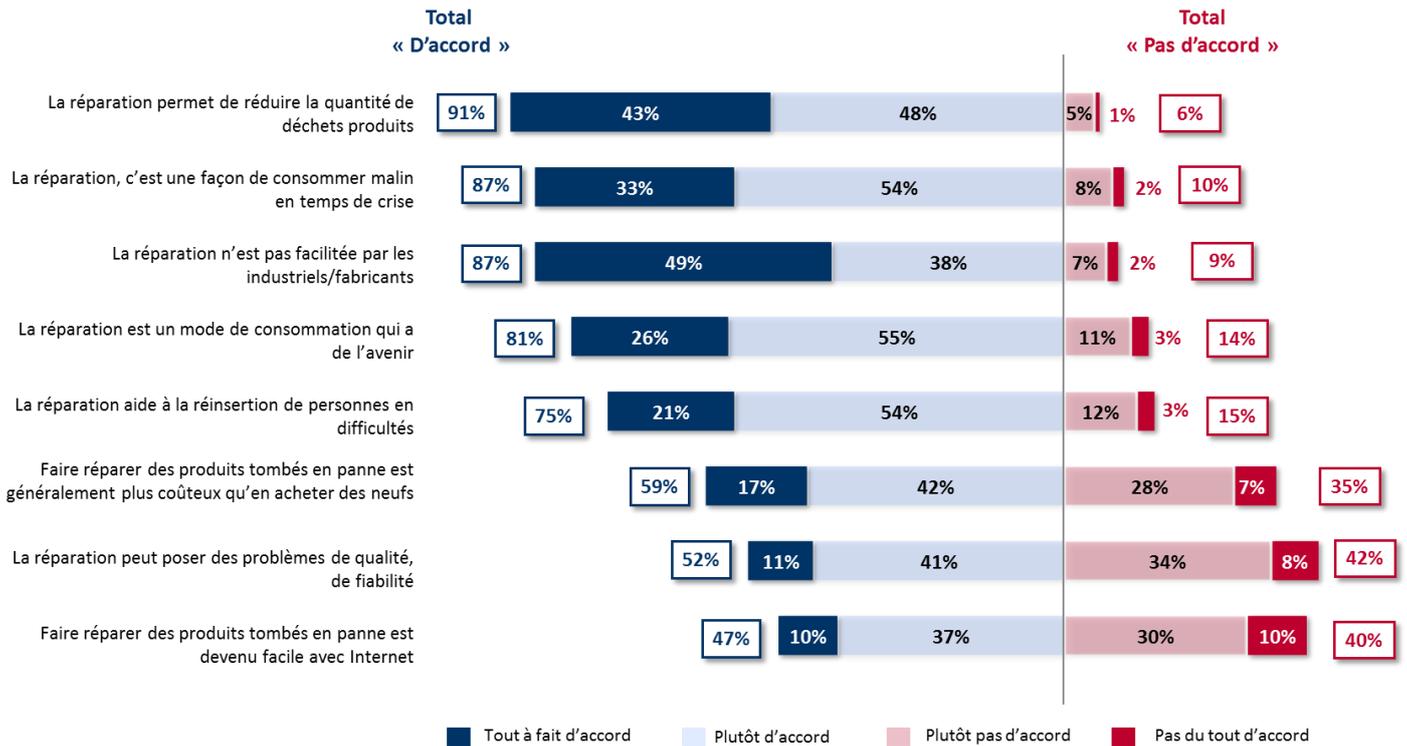
Image



L'adhésion à différentes affirmations sur la réparation

Question : 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 ?

Image du secteur



NB : les écarts à 100 correspondent à la part des NSP

Les acteurs incarnant le mieux la réparation et suscitant le plus de confiance

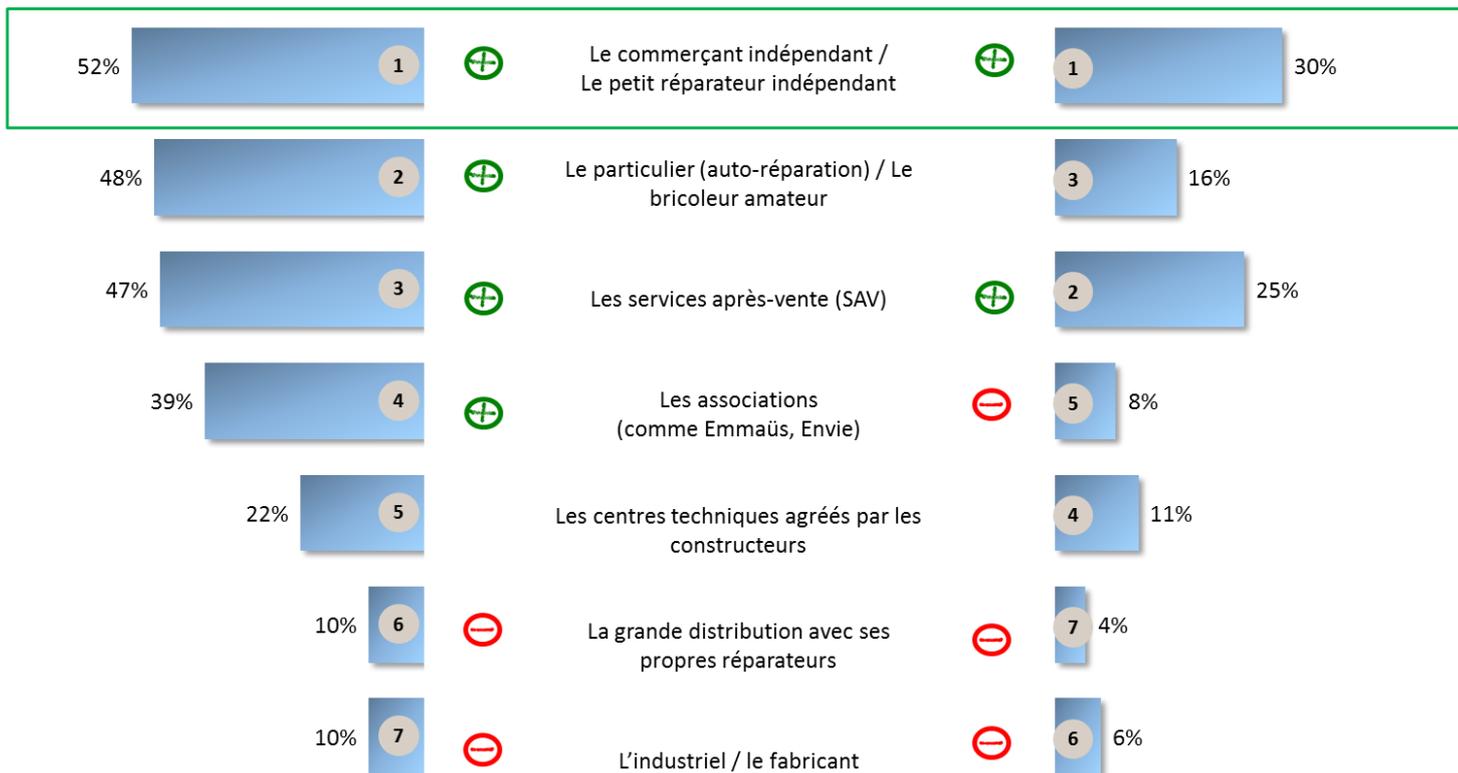
Image des acteurs

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

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

↳ Incarne la réparation

↳ Inspire confiance



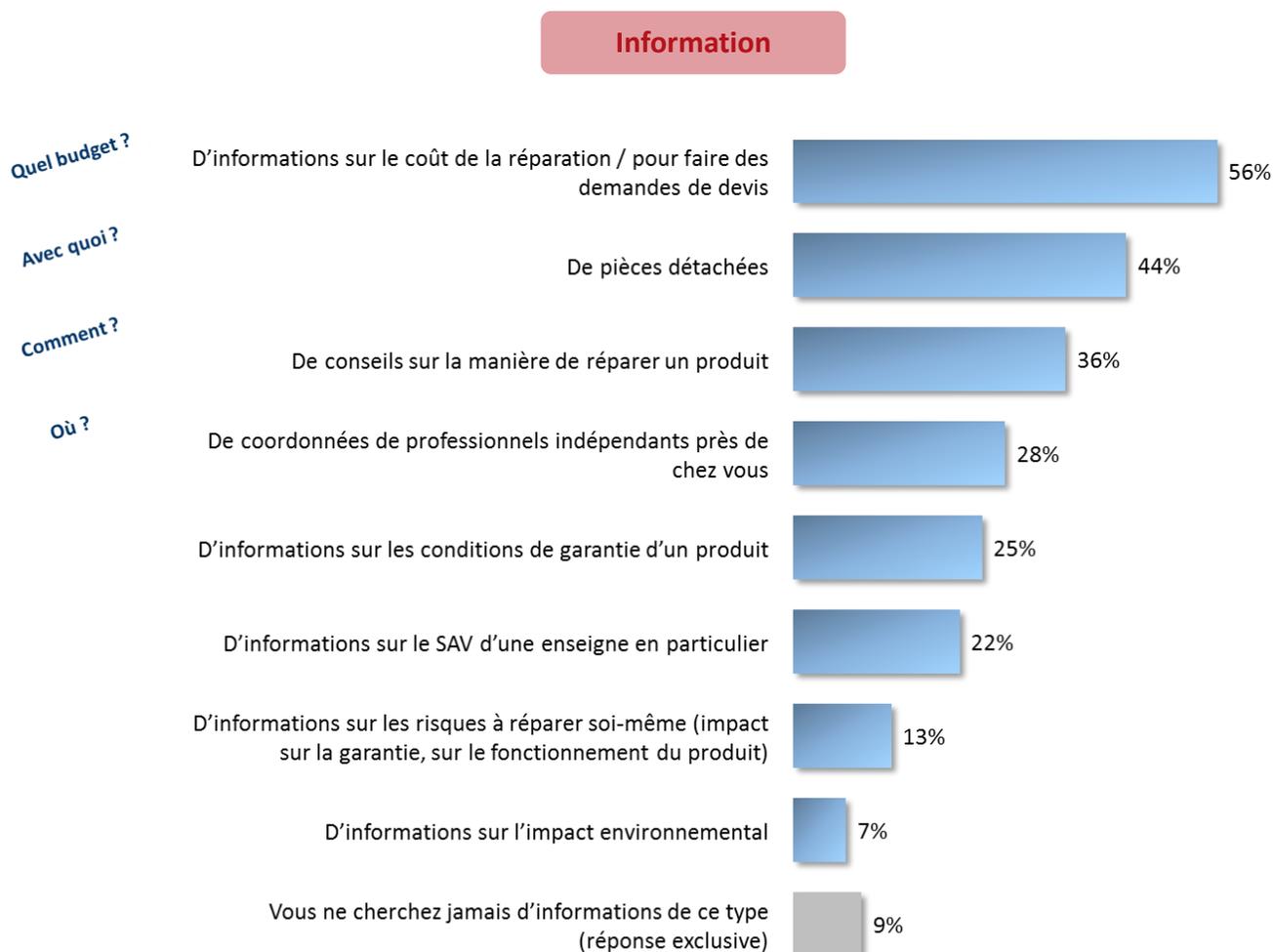
Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner trois réponses

x Hiérarchie restituée par les interviewés

2. Focus sur l'information

Le type d'informations recherchées sur la réparation

Question : Quels types d'informations cherchez-vous le plus souvent sur la réparation, de quoi avez-vous besoin ?



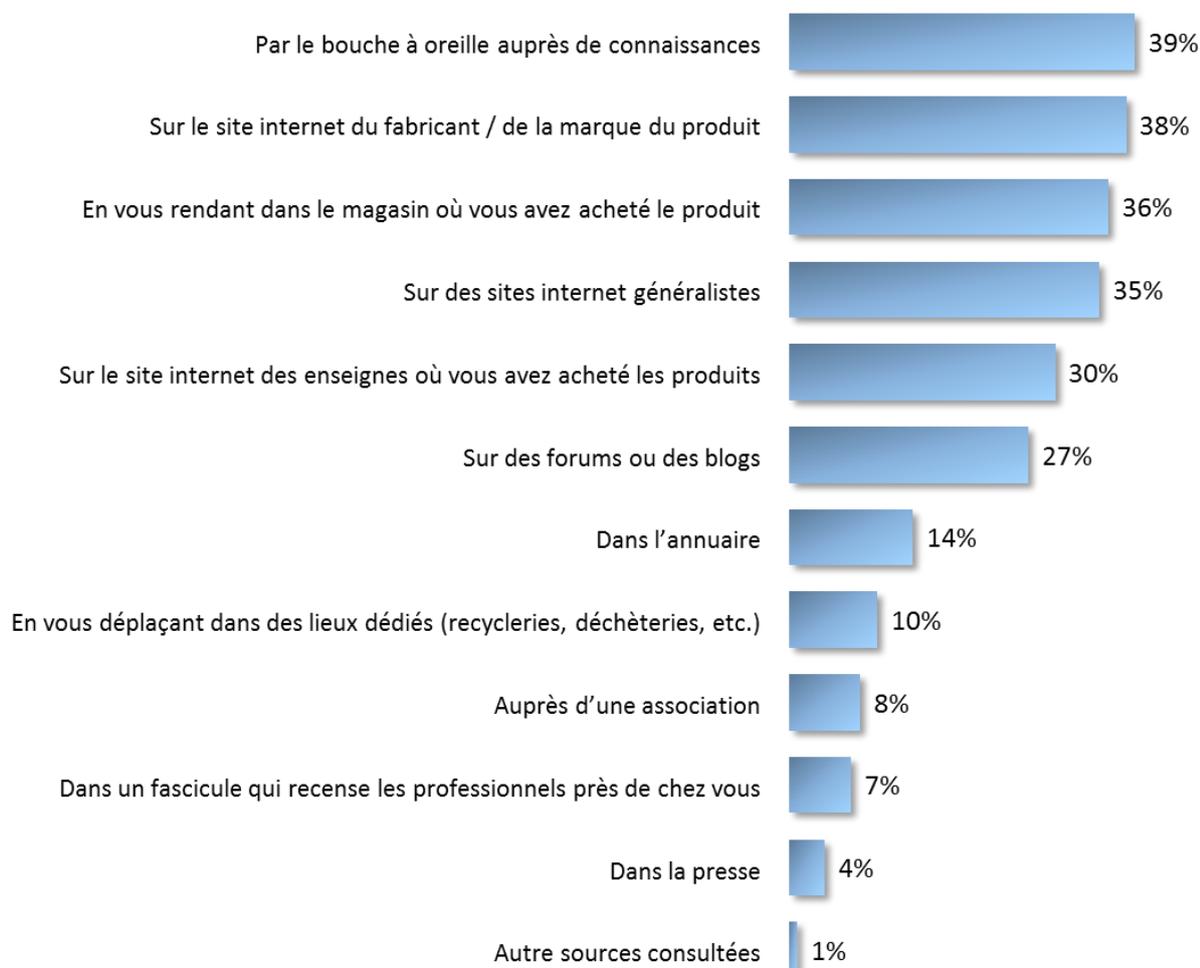
Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses

Les sources consultées pour s'informer sur la réparation

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

Base : aux personnes déclarant chercher de l'information, soit 91% de l'échantillon

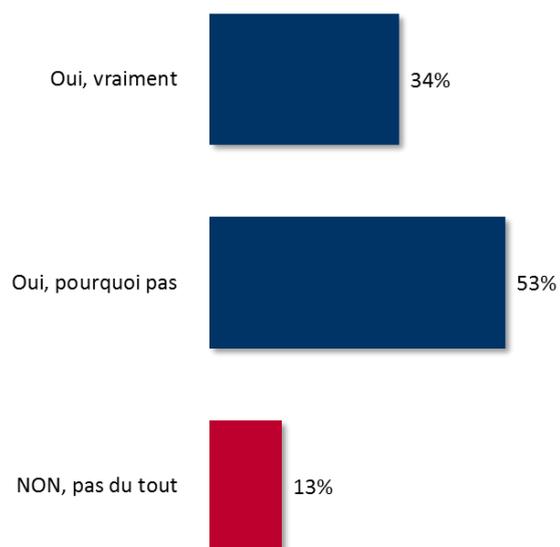
Information



Le souhait d'informations sur la réparation

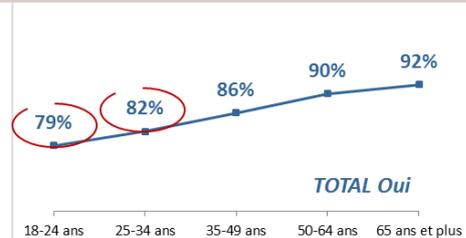
Question : Est-ce qu'aujourd'hui vous aimeriez avoir plus d'informations sur la réparation ?

Information



TOTAL Oui
87%

En fonction de l'âge



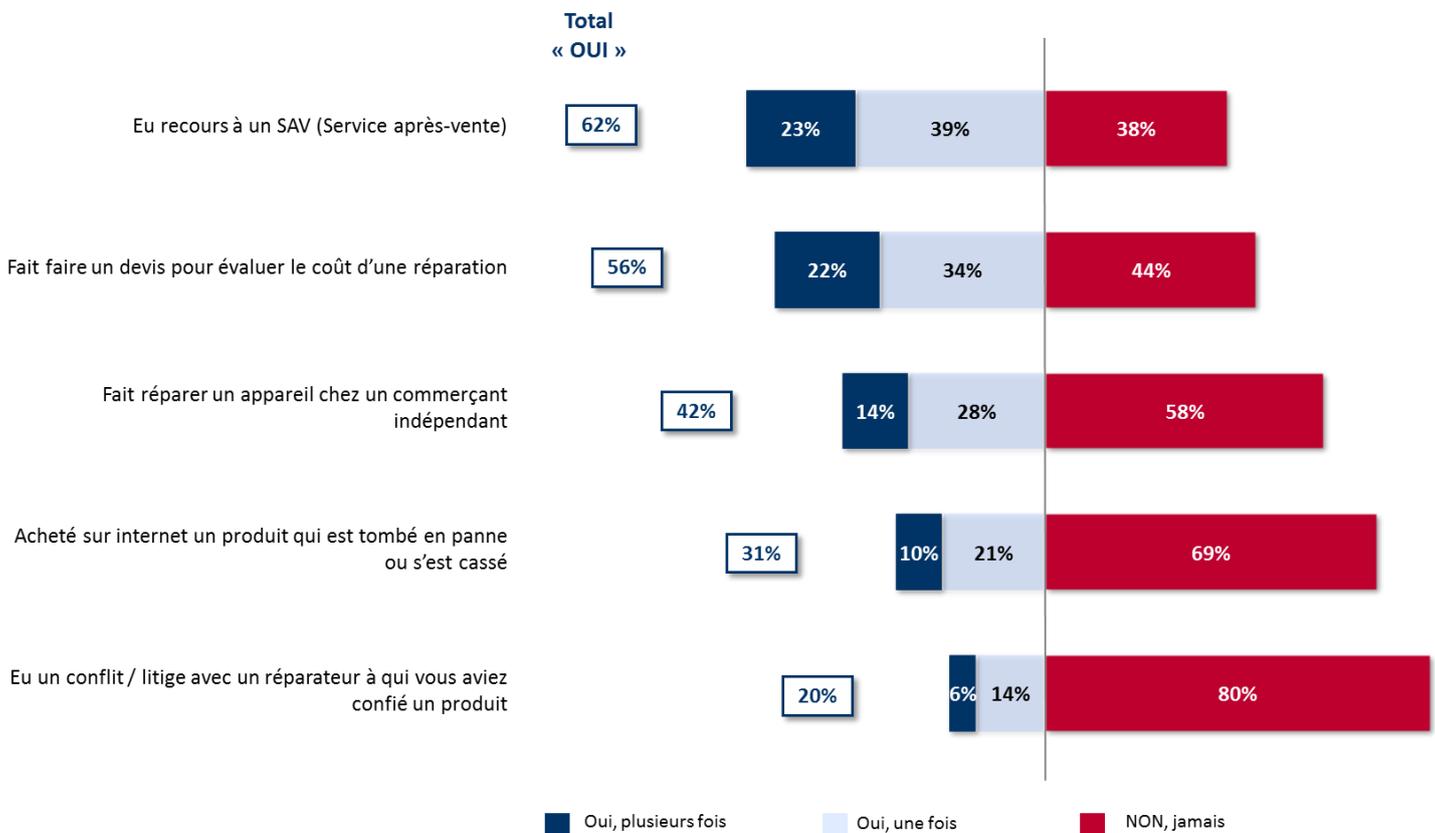
- ▲ Retraité (92%)
- ▲ CSP+ (89%)
- ▲ Impliqué dans une association (92%)
- ▼ CSP- (84%)
- ▼ Enfant vivant chez ses parents (79%)

3. Les pratiques en cas de panne et/ou de casse

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

Question : Au cours des deux dernières années, avez-vous ... ?

Pratiques



Les types de problèmes rencontrés avec les réparateurs

Question : Quel(s) type(s) de problème avez-vous rencontré avec le (ou les) réparateur(s) que vous avez sollicité ?

Base : aux personnes qui ont eu un litige avec un réparateur, soit 20% de l'échantillon

Pratiques

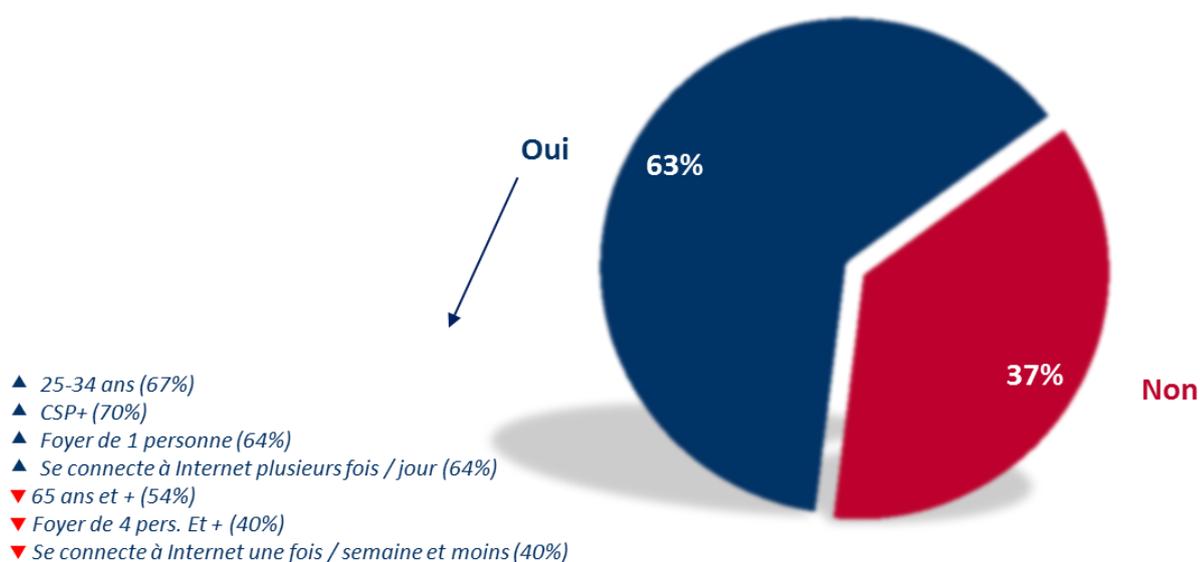


L'utilisation de SAV sur internet en cas de panne

Question : Lorsque le (ou les) produit(s) que vous avez acheté(s) sur internet est, sont tombé(s) en panne ou s'est, se sont cassé(s), avez-vous sollicité le SAV du site internet ?

Base : aux personnes qui ont acheté sur internet un produit tombé en panne, soit 31% de l'échantillon

Pratiques

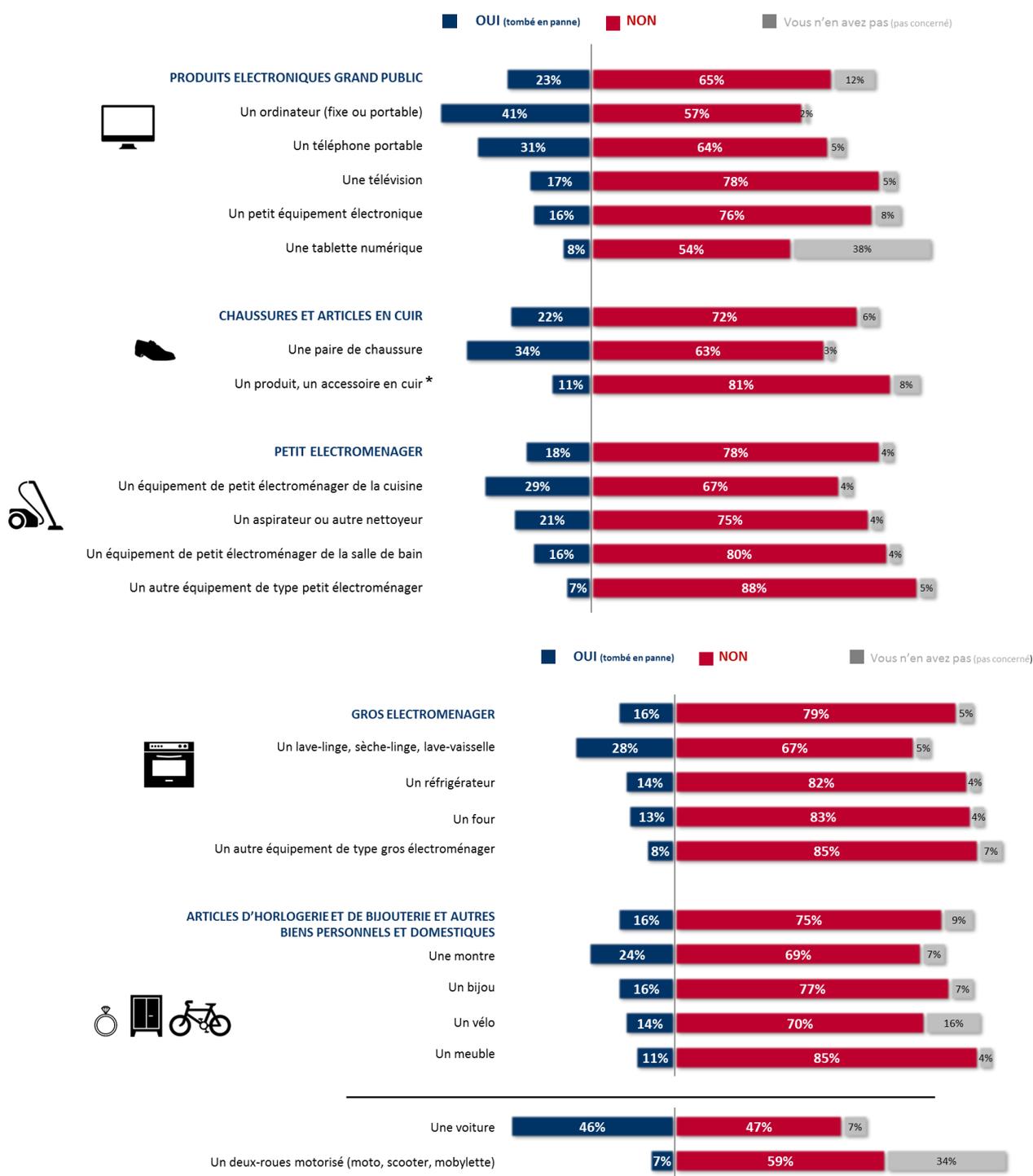


Les produits cassés ou tombés en panne au cours des deux dernières années

Question : Et toujours 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 : à tous

Pratiques selon les types de produits



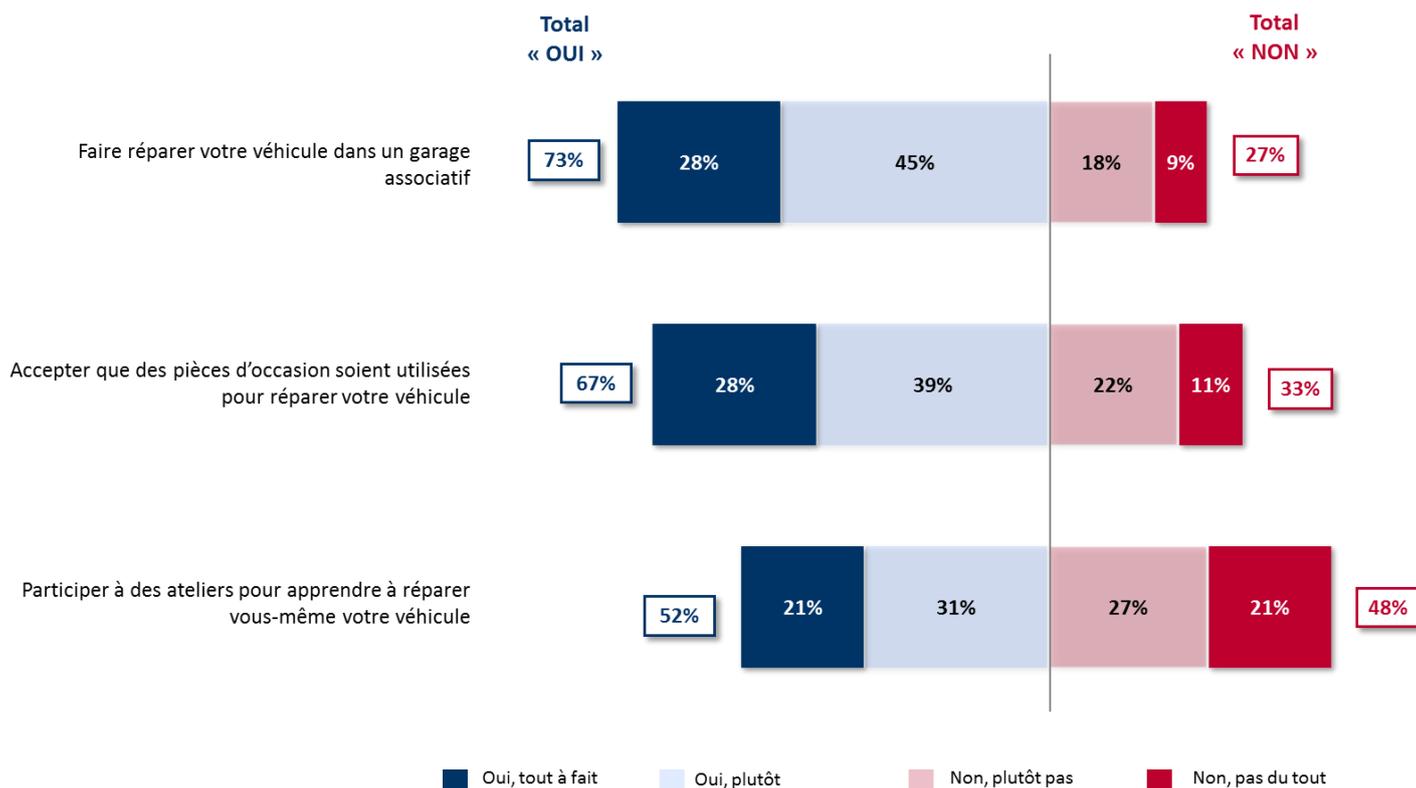
* Il peut s'agir, par exemple, d'une ceinture ou d'un article de maroquinerie (cette précision n'était pas mentionnée dans le questionnaire)

La disposition à recourir à certaines alternatives pour faire réparer son véhicule

Question : 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 ? Vous personnellement, seriez-vous prêt à ... ?

Base : aux personnes qui ont une voiture ou un deux-roues motorisé (moto, scooter, mobylette), soit 93% de l'échantillon

Pratiques selon les types de produits



Les pratiques en cas de casse ou de panne selon le produit

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

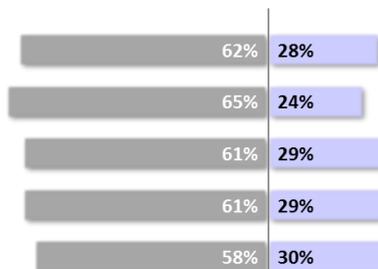
Base : Ne s'affichait que les objets pour lesquels l'interviewé déclarait avoir fait l'expérience d'une panne

Pratiques selon les types de produits

■ A REMPLACE ■ A REPARÉ

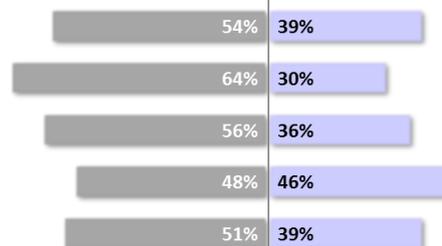
PETIT ELECTROMENAGER

-  Un équipement de petit électroménager de la salle de bain (1549 personnes)
- Un aspirateur ou autre nettoyeur (2125 personnes)
- Un équipement de petit électroménager de la cuisine (2871 personnes)
- Un autre équipement de type petit électroménager (732 personnes)



GROS ELECTROMENAGER

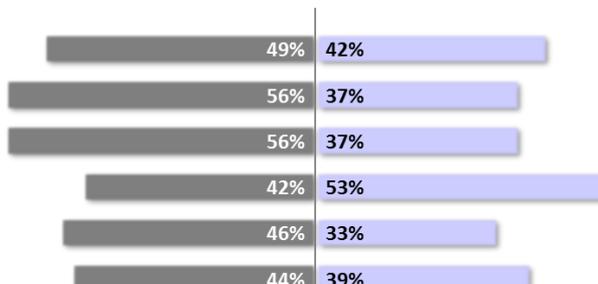
-  Un réfrigérateur (1423 personnes)
- Un four (1250 personnes)
- Un lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle (2855 personnes)
- Un autre équipement de type gros électroménager (834 personnes)



■ A REMPLACE ■ A REPARÉ

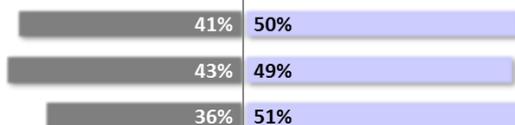
PRODUITS ELECTRONIQUES GRAND PUBLIC

-  Une télévision (1698 personnes)
- Un téléphone portable (3074 personnes)
- Un ordinateur (fixe ou portable) (4115 personnes)
- Un petit équipement électronique (1631 personnes)
- Une tablette numérique (832 personnes)



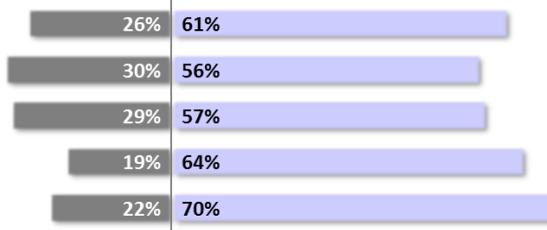
CHAUSSURES ET ARTICLES EN CUIR

-  Une paire de chaussures (3384 personnes)
- Un produit, un accessoire en cuir (1055 personnes)



ARTICLES D'HORLOGERIE ET DE BIJOUTERIE ET AUTRES BIENS PERSONNELS ET DOMESTIQUES

-  Une montre (2411 personnes)
-  Un meuble (1143 personnes)
-  Un bijou (1632 personnes)
- Un vélo (1387 personnes)



NB : les écarts à 100 correspondent à la part de ceux qui n'ont ni réparé ni remplacé le produit

Les pratiques en cas de casse ou de panne selon le produit

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

Pratiques selon les types de produits

<i>Base : Ne s'affichait que les objets pour lesquels l'interviewé déclarait avoir fait l'expérience d'une panne</i>		TOTAL REPLACE- MENT	Vous l'avez remplacé en achetant un produit neuf	Vous l'avez remplacé en achetant un produit d'occasion	TOTAL REPARATION	Vous l'avez réparé vous- même (ou par un membre de l'entourage)	Vous l'avez fait faire réparer chez un Profession- nel	<i>Rien de cela, vous n'avez pas remplacé le produit en panne</i>	TOTAL
<i>En %</i>									
PETIT ELECTROMENAGER		62	54	8	28	16	12	10	100
Un équipement de petit électroménager de la salle de bain (1549 personnes)		65	56	9	24	17	7	11	100
	Un aspirateur ou autre nettoyeur (2125 personnes)	61	54	7	29	17	12	10	100
Un équipement de petit électroménager de la cuisine (2871 personnes)		61	54	7	29	15	14	10	100
Un autre équipement de type petit électroménager (732 personnes)		58	46	12	30	17	13	12	100
GROS ELECTROMENAGER		54	45	9	39	16	23	7	100
	Un réfrigérateur (1423 personnes)	64	53	11	30	12	18	6	100
Un four (1250 personnes)		56	46	10	36	15	21	8	100
Un lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle (2855 personnes)		48	42	6	46	19	27	6	100
Un autre équipement de type gros électroménager (834 personnes)		51	39	12	39	18	21	10	100

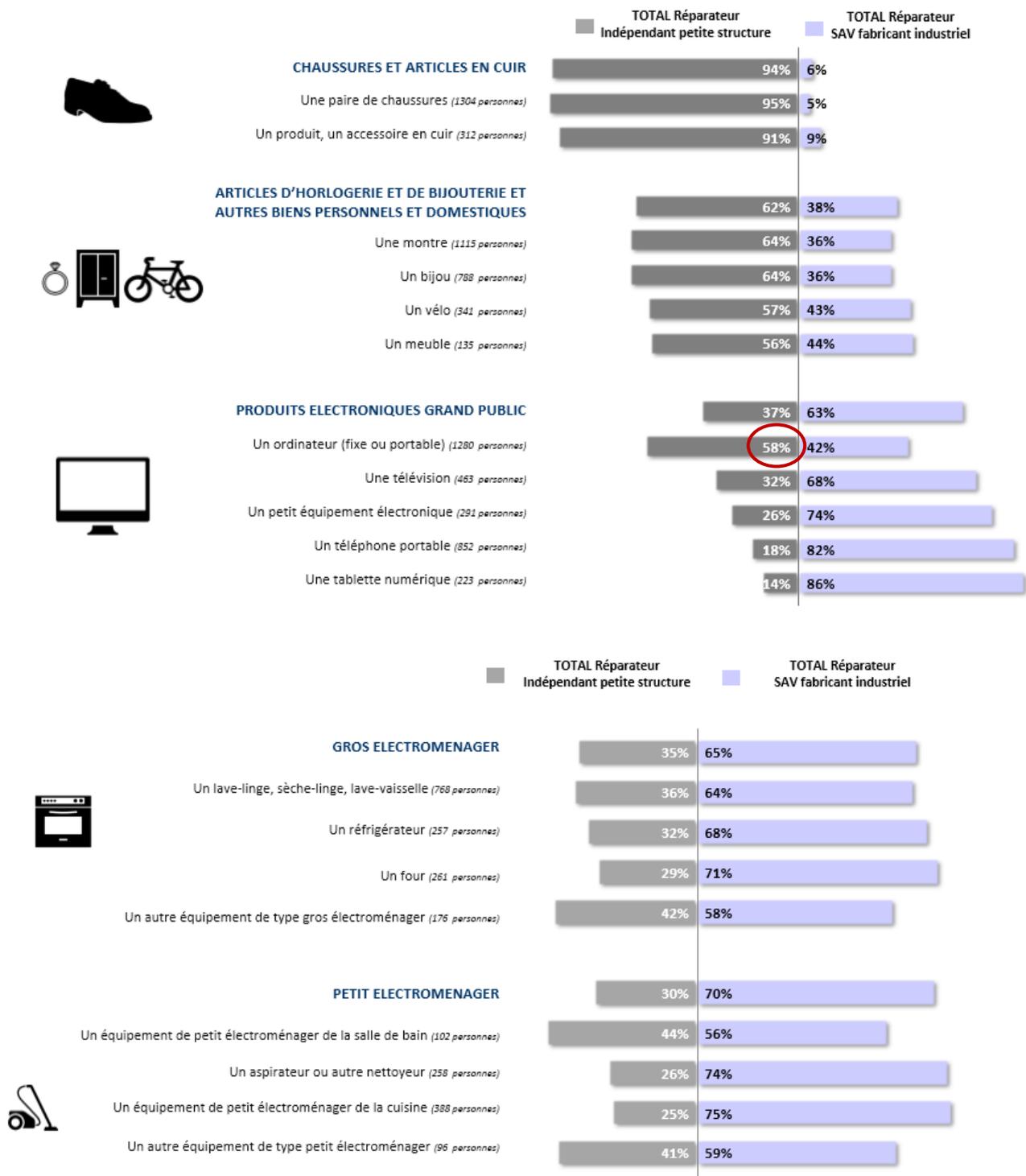
<i>Base : Ne s'affichait que les objets pour lesquels l'interviewé déclarait avoir fait l'expérience d'une panne</i>		TOTAL REPLACE- MENT	Vous l'avez remplacé en achetant un produit neuf	Vous l'avez remplacé en achetant un produit d'occasion	TOTAL REPARA- TION	Vous l'avez réparé vous- même (ou par un membre de l'entourage)	Vous l'avez fait faire réparer chez un Profession- nel	<i>Rien de cela, vous n'avez pas remplacé le produit en panne</i>	TOTAL
<i>En %</i>									
PRODUITS ELECTRONIQUES GRAND PUBLIC		49	40	9	42	15	27	9	100
Une télévision (1698 personnes)		56	46	10	37	10	27	7	100
	Un téléphone portable (3074 personnes)	56	45	11	37	9	28	7	100
Un ordinateur (fixe ou portable) (4115 personnes)		42	35	7	53	22	31	5	100
Un petit équipement électronique (1631 personnes)		46	35	11	33	15	18	21	100
Une tablette numérique (832 personnes)		44	32	12	39	12	27	17	100
CHAUSSURES ET ARTICLES EN CUIR		41	37	4	50	14	36	9	100
	Une paire de chaussures (3384 personnes)	43	40	3	49	11	38	8	100
Un produit, un accessoire en cuir (1055 personnes)		36	28	8	51	21	30	13	100
ARTICLES D'HORLOGERIE ET DE BIJOUTERIE ET AUTRES BIENS PERSONNELS ET DOMESTIQUES		26	19	7	61	25	36	13	100
Une montre (2411 personnes)		30	26	4	56	9	47	14	100
	Un meuble (1143 personnes)	29	20	9	57	45	12	14	100
	Un bijou (1632 personnes)	19	13	6	64	16	48	17	100
	Un vélo (1387 personnes)	22	12	10	70	45	25	8	100

Le type de professionnel sollicité pour la réparation en fonction du type de produit

Question : 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 ?

Base : Ne s'affichait que les objets pour lesquels l'intervéu a déclaré avoir eu recours à un professionnel pour faire réparer l'objet tombé en panne

Pratiques selon les types de produits



Le type de professionnel sollicité pour la réparation en fonction du type de produit

Question : 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 ?

Pratiques selon les types de produits

Base : Ne s'affichait que les objets pour lesquels l'intervinterviewé a déclaré avoir eu recours à un professionnel pour faire réparer l'objet tombé en panne		TOTAL Réparateur indépendant petite structure	Un commerçant indépendant (garagiste, cordonnier, réparateur)	Une entreprise d'insertion spécialisée dans la réparation de certains types de produits	Une association	TOTAL Réparateur SAV fabricant industriel	Le service après-vente (SAV) du magasin dans lequel vous l'avez acheté	Une autre enseigne de la grande distribution que celle où vous l'avez acheté	Le centre technique agréé par le fabricant	TOTAL
En %										
CHAUSSURES ET ARTICLES EN CUIR										
	Une paire de chaussures (1104 personnes)	95	93	2	-	5	2	2	1	100
	Un produit, un accessoire en cuir (312 personnes)	91	89	2	-	9	5	2	2	100
ARTICLES D'HORLOGERIE ET DE BIJOUTERIE ET AUTRES BIENS PERSONNELS ET DOMESTIQUES										
	Une montre (1115 personnes)	64	59	5	1	36	25	6	5	100
	Un bijou (788 personnes)	64	60	4	-	36	23	9	4	100
	Un vélo (341 personnes)	57	47	7	3	43	28	12	3	100
	Un meuble (115 personnes)	56	42	12	2	44	37	5	2	100
PRODUITS ELECTRONIQUES GRAND PUBLIC										
	Un ordinateur (fixe ou portable) (1280 personnes)	58	51	6	1	42	30	4	8	100
	Une télévision (461 personnes)	32	28	4	-	68	52	5	11	100
	Un petit équipement électronique (201 personnes)	26	17	7	2	74	58	5	11	100
	Un téléphone portable (852 personnes)	18	13	4	1	82	60	3	19	100
	Une tablette numérique (221 personnes)	14	11	3	-	86	68	2	16	100

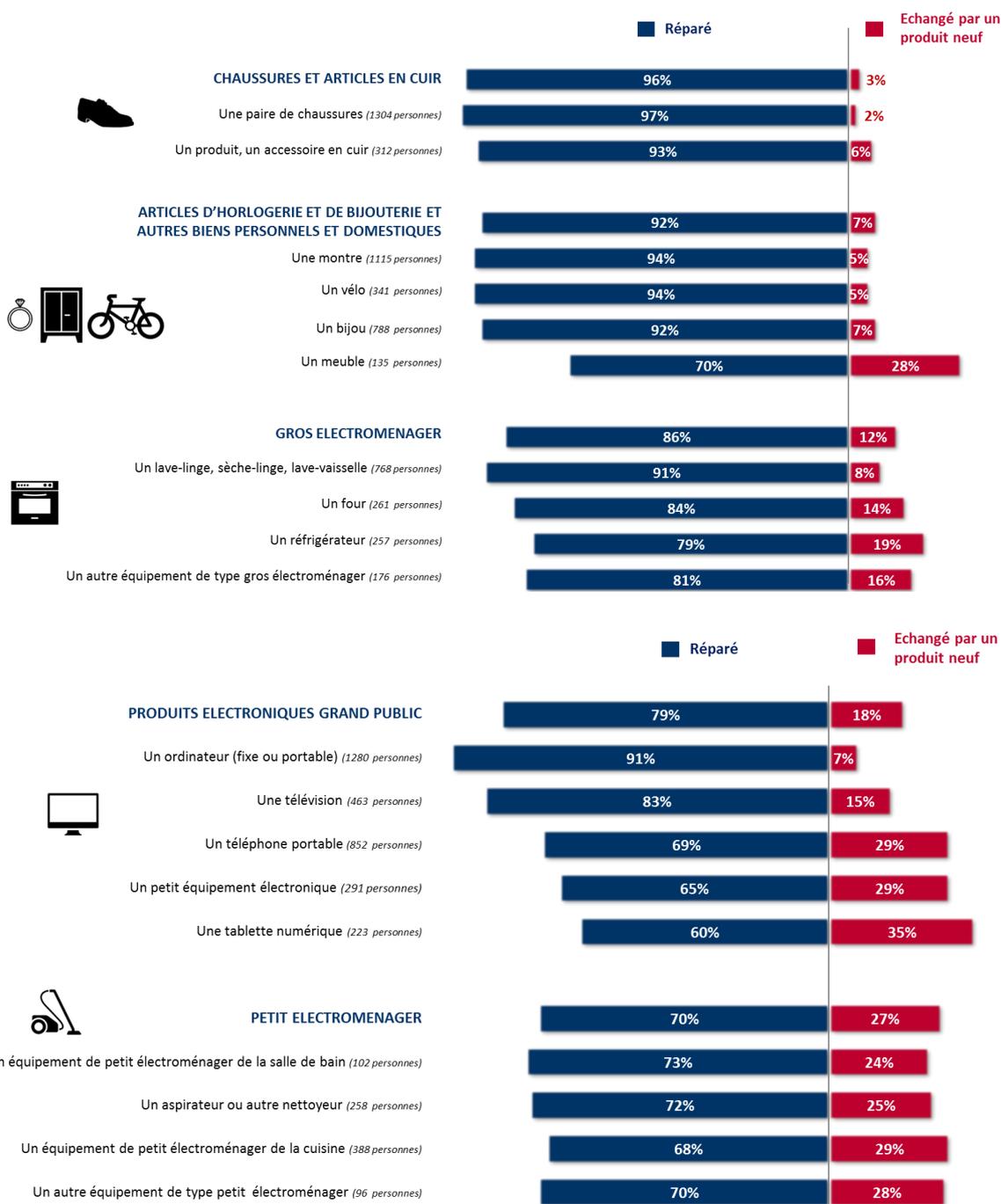
Base : Ne s'affichait que les objets pour lesquels l'intervinterviewé a déclaré avoir eu recours à un professionnel pour faire réparer l'objet tombé en panne		TOTAL Réparateur indépendant petite structure	Un commerçant indépendant (garagiste, cordonnier, réparateur)	Une entreprise d'insertion spécialisée dans la réparation de certains types de produits	Une association	TOTAL Réparateur SAV fabricant industriel	Le service après-vente (SAV) du magasin dans lequel vous l'avez acheté	Une autre enseigne de la grande distribution que celle où vous l'avez acheté	Le centre technique agréé par le fabricant	TOTAL
En %										
GROS ELECTROMENAGER										
	Un lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle (768 personnes)	36	32	4	-	64	51	5	8	100
	Un réfrigérateur (257 personnes)	32	24	8	-	68	54	4	10	100
	Un four (261 personnes)	29	25	3	1	71	56	5	10	100
	Un autre équipement de type gros électroménager (176 personnes)	41	21	17	3	59	40	8	11	100
PETIT ELECTROMENAGER										
	Un équipement de petit électroménager de la salle de bain (102 personnes)	44	30	12	2	56	41	6	9	100
	Un aspirateur ou autre nettoyeur (258 personnes)	26	22	4	-	74	55	5	14	100
	Un équipement de petit électroménager de la cuisine (388 personnes)	25	19	5	1	75	54	6	15	100
	Un autre équipement de type petit électroménager (96 personnes)	41	21	17	3	59	40	8	11	100

La réparation ou l'échange par un neuf du produit confié à un professionnel

Question : 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 ?

Base : Ne s'affichait que les objets pour lesquels l'interviewé a déclaré avoir eu recours à un professionnel pour faire réparer l'objet tombé en panne

Pratiques selon les types de produits



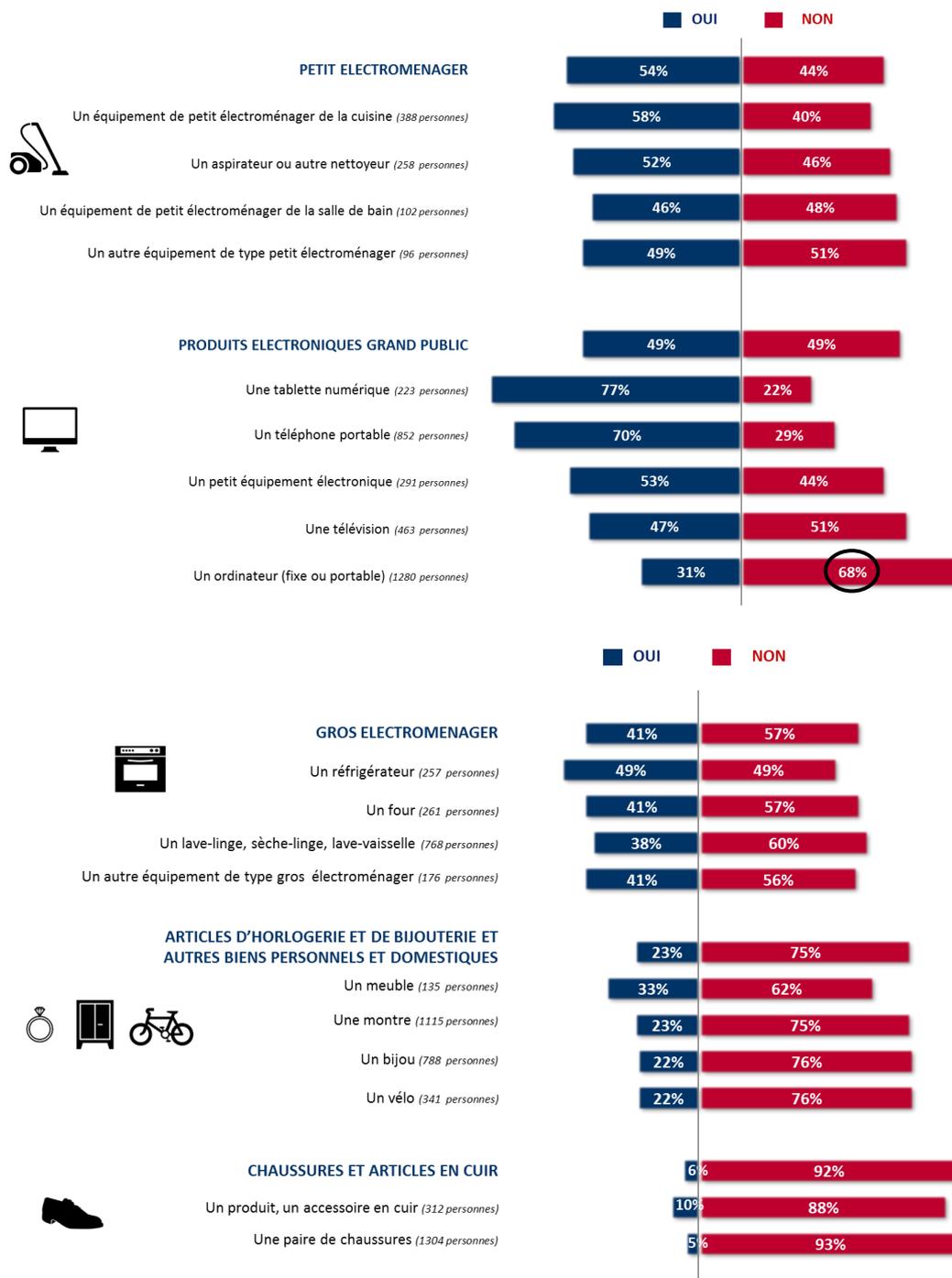
NB : les écarts à 100 correspondent à la part des NSP

L'existence d'une garantie valable pour le produit confié à un professionnel de la réparation

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

Base : Ne s'affichait que les objets pour lesquels l'interviewé a déclaré avoir eu recours à un professionnel pour faire réparer l'objet tombé en panne

Pratiques selon les types de produits



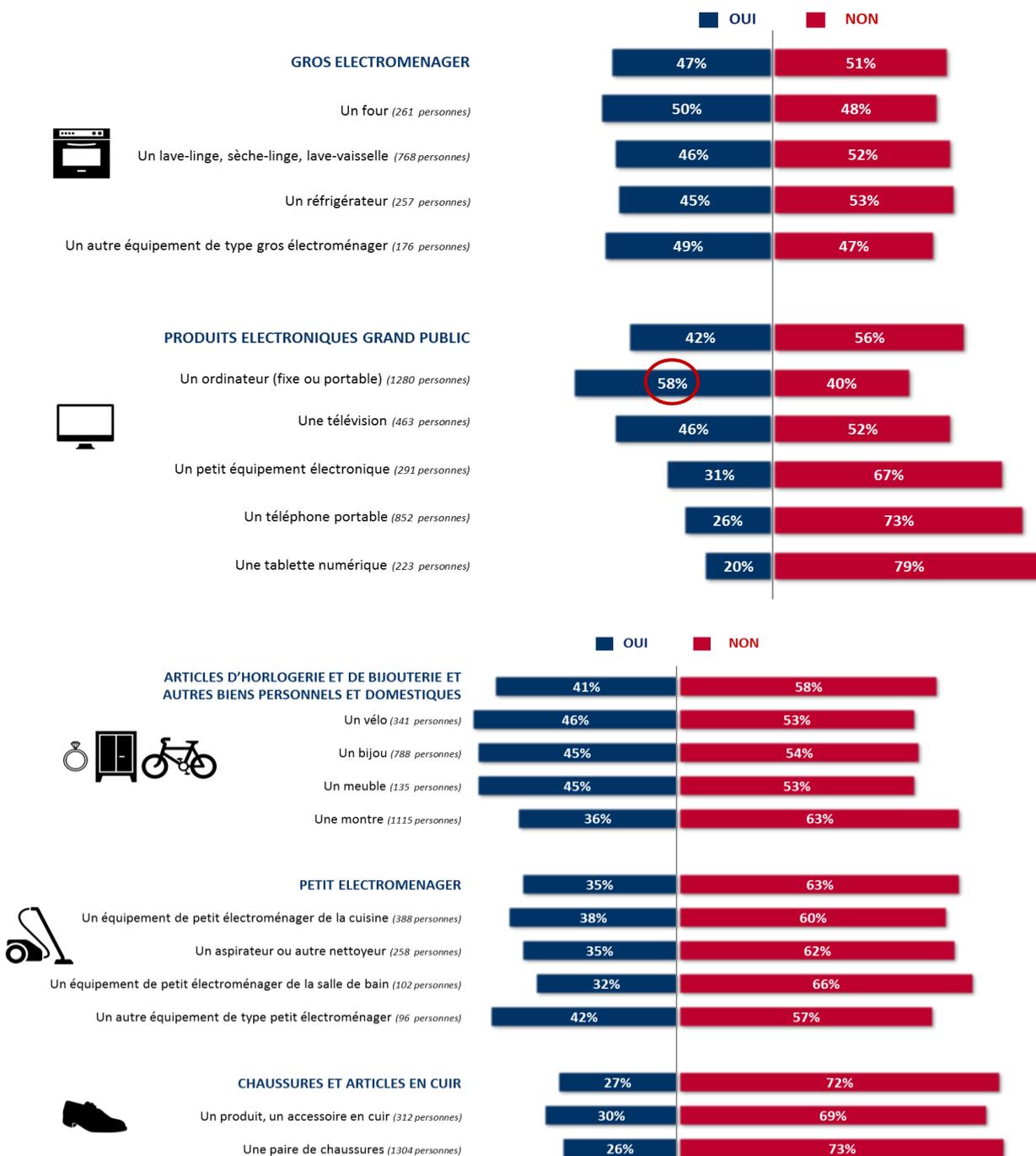
NB : les écarts à 100 correspondent à la part de ceux qui ne s'en souviennent plus

La réalisation d'un devis avant de faire réparer un produit par un professionnel

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

Base : Ne s'affichait que les objets pour lesquels l'intervé a déclaré avoir eu recours à un professionnel pour faire réparer l'objet tombé en panne

Pratiques selon les types de produits



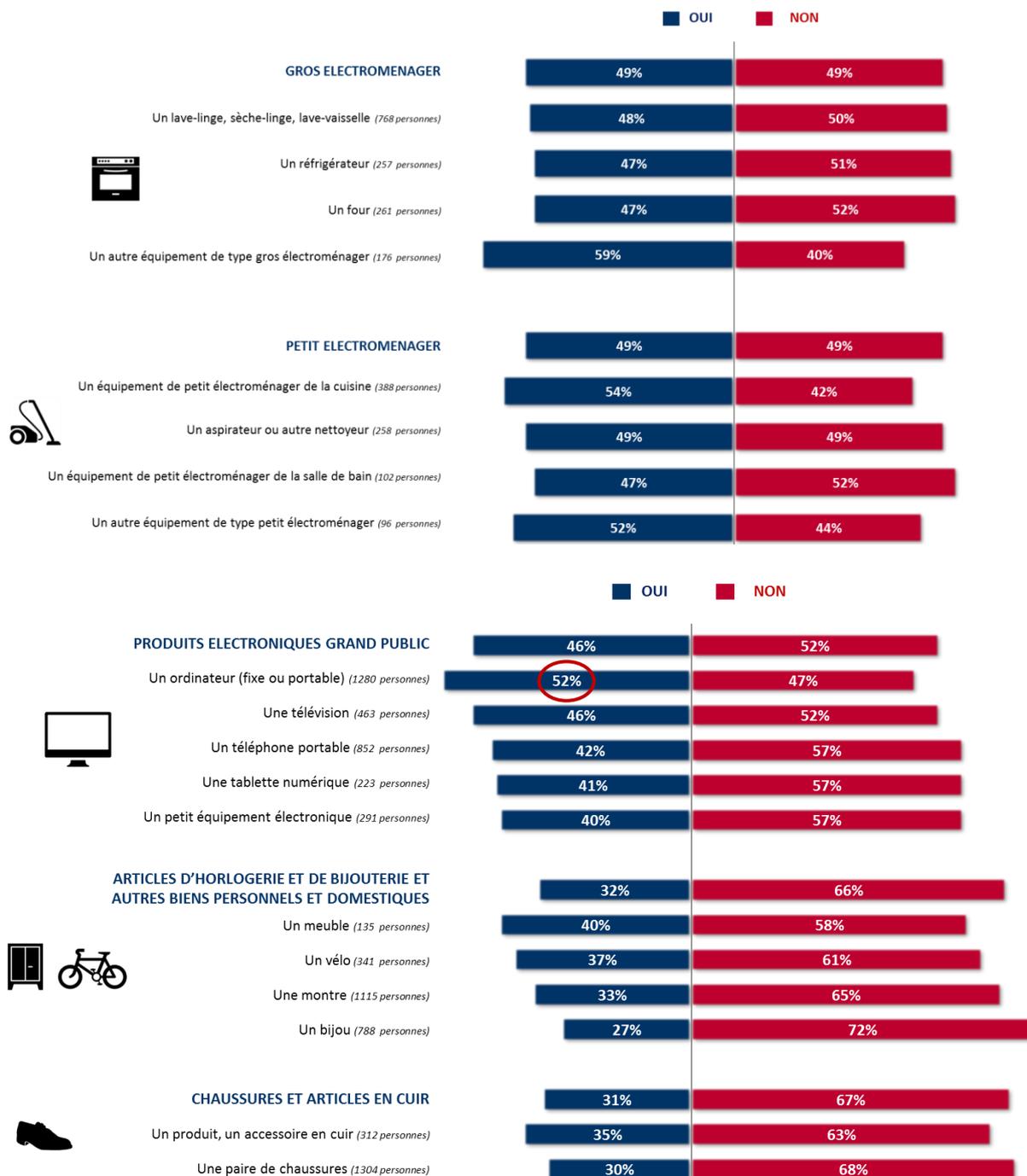
NB : les écarts à 100 correspondent à la part des NSP

La prise en compte du prix du neuf pour opter pour la réparation

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

Base : Ne s'affichait que les objets pour lesquels l'intervé a déclaré avoir eu recours à un professionnel pour faire réparer l'objet tombé en panne

Pratiques selon les types de produits



NB : les écarts à 100 correspondent à la part de ceux qui ne s'en souviennent plus

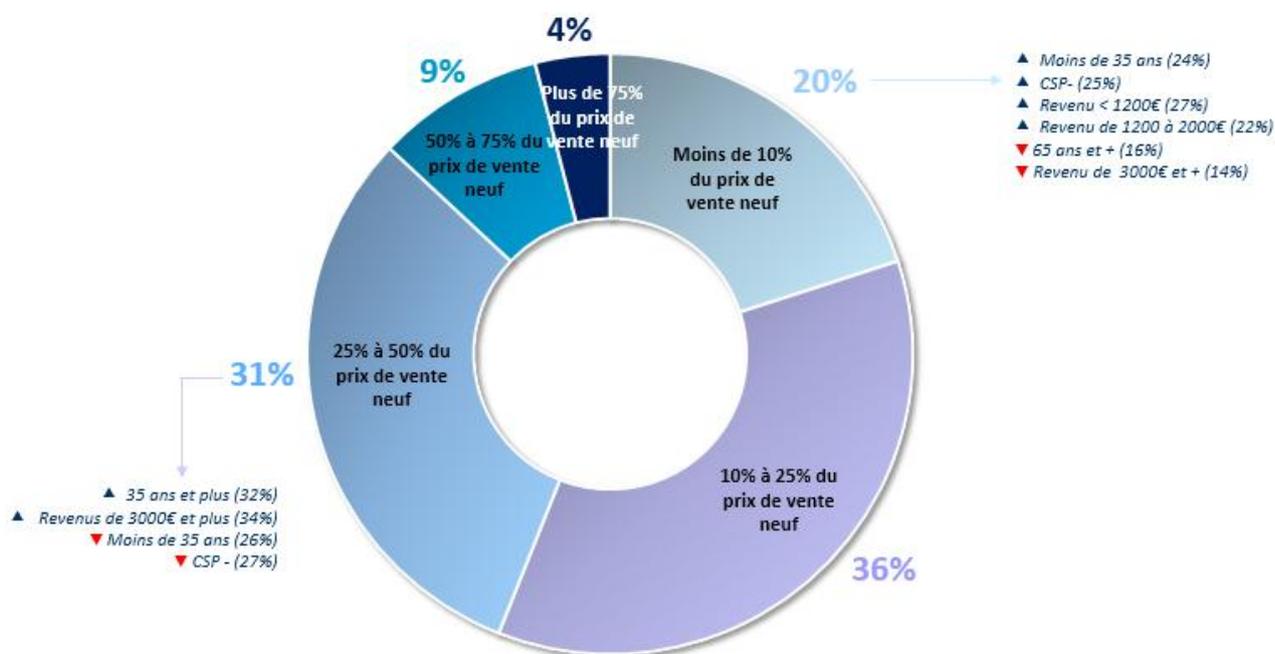
L'estimation du montant à partir duquel il est plus intéressant de faire réparer

Au global

Question : 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 : aux personnes qui ont déjà fait réparer au moins un objet chez un professionnel, soit 94% de l'échantillon

Pratiques



L'estimation du montant à partir duquel il est plus intéressant de faire réparer

Le détail par produit

Pratiques

Base : objets pour lesquels l'intervé a déclaré avoir eu recours à un professionnel pour faire réparer l'objet tombé en panne En %	Moins de 10% du prix de vente neuf	10% à 25% du prix de vente neuf	25% à 50% du prix de vente neuf	50% à 75% du prix de vente neuf	Plus de 75% du prix de vente neuf	TOTAL
ENSEMBLE	20	36	31	9	4	100
Une paire de chaussures (1304 personnes)	33	39	21	5	2	100
Un produit, un accessoire en cuir (312 personnes)	31	36	25	6	2	100
Un équipement de petit électroménager de la salle de bain (102 personnes)	27	43	23	2	5	100
Un téléphone portable (852 personnes)	23	37	30	8	2	100
Un autre équipement de type petit électroménager (96 personnes)	22	35	27	11	5	100
Une montre (1115 personnes)	21	36	30	10	3	100
Une tablette numérique (223 personnes)	20	38	29	9	4	100
Un équipement de petit électroménager de la cuisine (388 personnes)	20	35	33	9	3	100
Un bijou (788 personnes)	20	33	27	13	7	100
Un petit équipement électronique (291 personnes)	19	29	38	10	4	100
Un vélo (341 personnes)	19	35	33	9	4	100
Un aspirateur ou autre nettoyeur (258 personnes)	18	43	31	5	3	100
Un meuble (135 personnes)	18	29	33	16	4	100
Un réfrigérateur (257 personnes)	17	35	33	13	2	100
Une télévision (463 personnes)	15	37	36	8	4	100
Un four (261 personnes)	14	40	30	13	3	100
Un ordinateur (fixe ou portable) (1280 personnes)	13	37	36	11	3	100
Un lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle (768 personnes)	13	35	39	11	2	100
Un autre équipement de type gros électroménager (176 personnes)	13	36	35	15	1	100

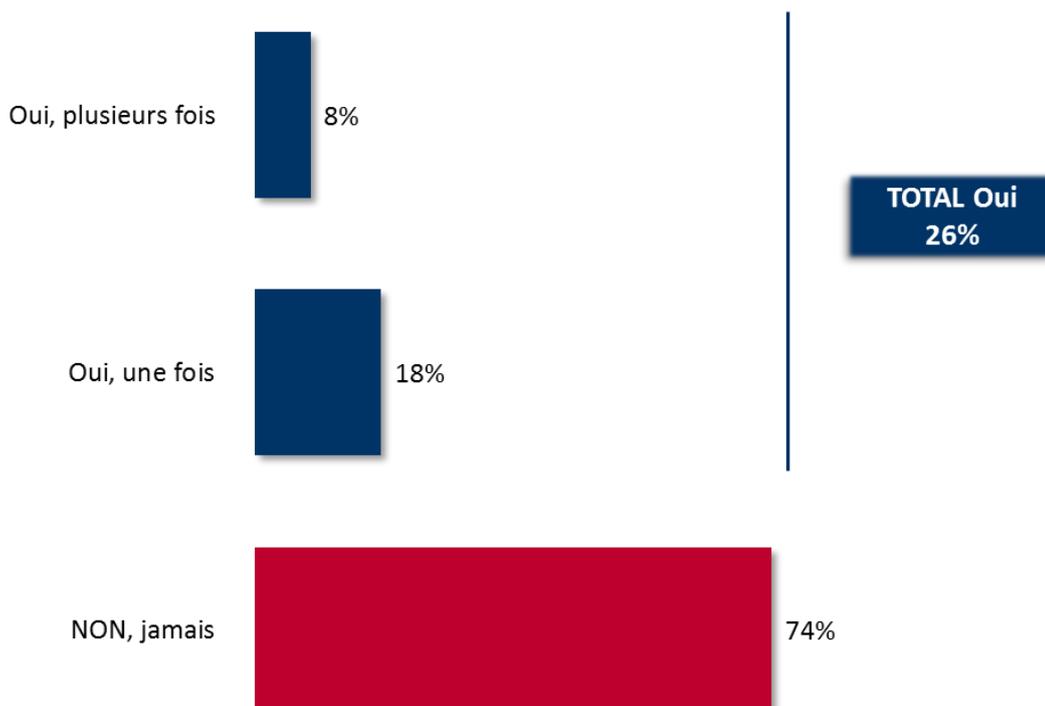
Le conseil d'un professionnel de renoncer à la réparation pour un produit neuf

Au global

Question : 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 ?

Base : aux personnes qui ont déjà fait réparer au moins un objet chez un professionnel, soit 94% de l'échantillon

Pratiques



Le conseil d'un professionnel de renoncer à la réparation pour un produit neuf

Le détail par produit

Pratiques

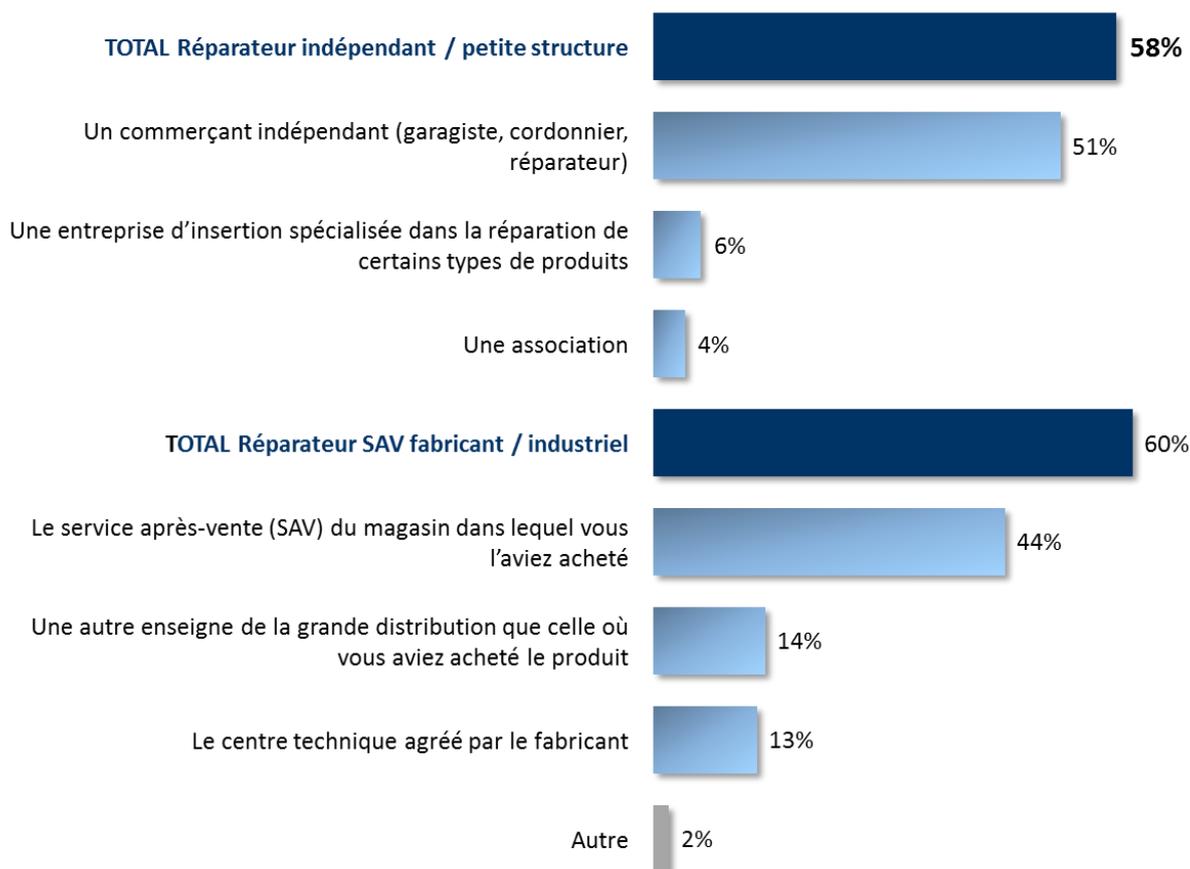
<i>Base : objets pour lesquels l'interviewé a déclaré avoir eu recours à un professionnel pour faire réparer l'objet tombé en panne</i>	OUI	Plusieurs fois	Une fois	NON, jamais	TOTAL
Ensemble	26	8	18	74	100
Un autre équipement de type petit électroménager (96 personnes)	56	28	28	44	100
Un équipement de petit électroménager de la salle de bain (102 personnes)	46	24	22	54	100
Un autre équipement de type gros électroménager (176 personnes)	39	20	19	61	100
Un équipement de petit électroménager de la cuisine (388 personnes)	37	12	25	63	100
Un petit équipement électronique (291 personnes)	35	14	21	65	100
Un aspirateur ou autre nettoyeur (258 personnes)	34	14	20	66	100
Un réfrigérateur (257 personnes)	33	9	24	67	100
Un meuble (135 personnes)	33	9	24	67	100
Un téléphone portable (852 personnes)	31	11	20	69	100
Une télévision (463 personnes)	31	10	21	69	100
Un ordinateur (fixe ou portable) (1280 personnes)	27	7	20	73	100
Un lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle (768 personnes)	26	8	18	74	100
Un four (261 personnes)	26	8	18	74	100
Une tablette numérique (223 personnes)	24	6	18	76	100
Une paire de chaussures (1304 personnes)	22	7	15	78	100
Un produit, un accessoire en cuir (312 personnes)	22	7	15	78	100
Une montre (1115 personnes)	20	5	15	80	100
Un vélo (341 personnes)	20	6	14	80	100
Un bijou (788 personnes)	15	4	11	85	100

Le type de professionnel ayant conseillé de renoncer à la réparation pour un produit neuf

Question : Et de quels types de professionnels s'agissait-il ?

Base : aux personnes qui se sont vues conseiller de renoncer à la réparation et de remplacer le produit par un neuf, soit 24% de l'échantillon

Pratiques



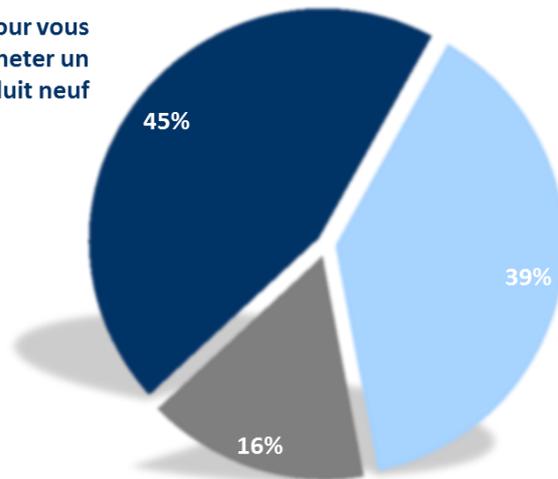
L'appréciation du conseil de renoncer à la réparation pour un produit neuf

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

Base : aux personnes qui se sont vues conseiller de renoncer à la réparation et de remplacer le produit par un neuf, soit 24% de l'échantillon

Pratiques

Un conseil « commercial » pour vous inciter à renoncer et à acheter un produit neuf



Un bon conseil car le produit était vraiment trop abîmé

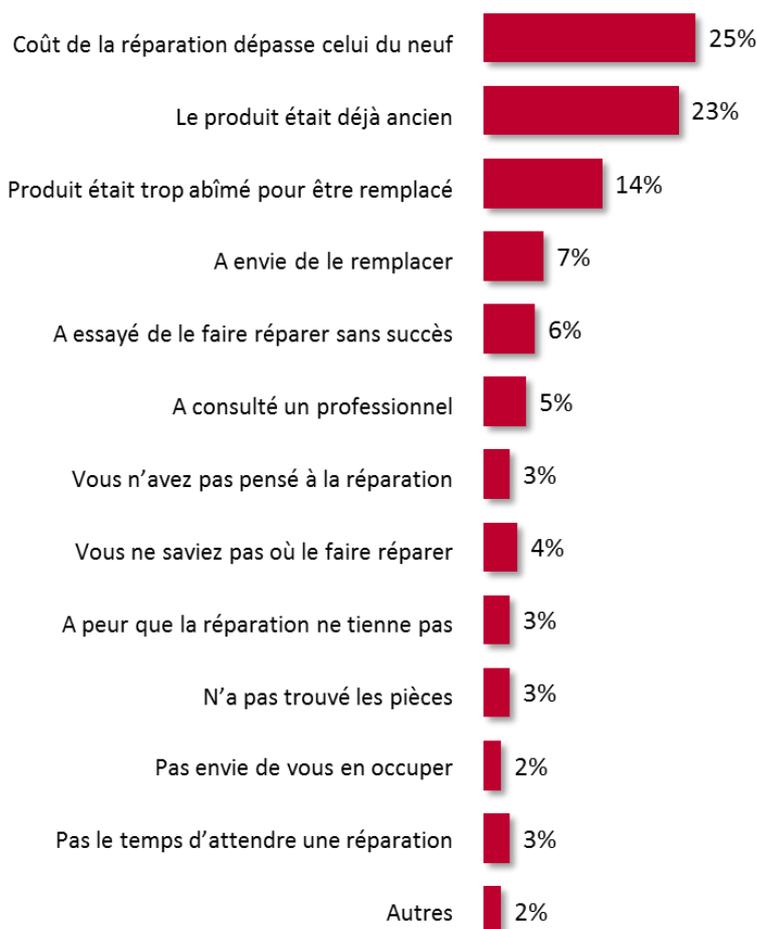
Vous ne savez pas

La raison pour laquelle le produit a été remplacé plutôt que réparé

Question : Vous avez répondu avoir remplacé les produits cassés ou tombés en panne (en les remplaçant soit par des produits neufs soit par des produits d'occasion) plutôt que de les faire réparer. Concernant votre [produit 1] pour quelle raison principale avez-vous choisi de le remplacer plutôt que de le/la faire réparer ?

Base : aux personnes qui ont choisi de remplacer plutôt que de réparer [sélection aléatoire de 3 produits]

Pratiques



La raison pour laquelle le produit a été remplacé plutôt que réparé

Pratiques

Base : aux personnes qui ont choisi de remplacer plutôt que de réparer [sélection aléatoire de 3 produits]

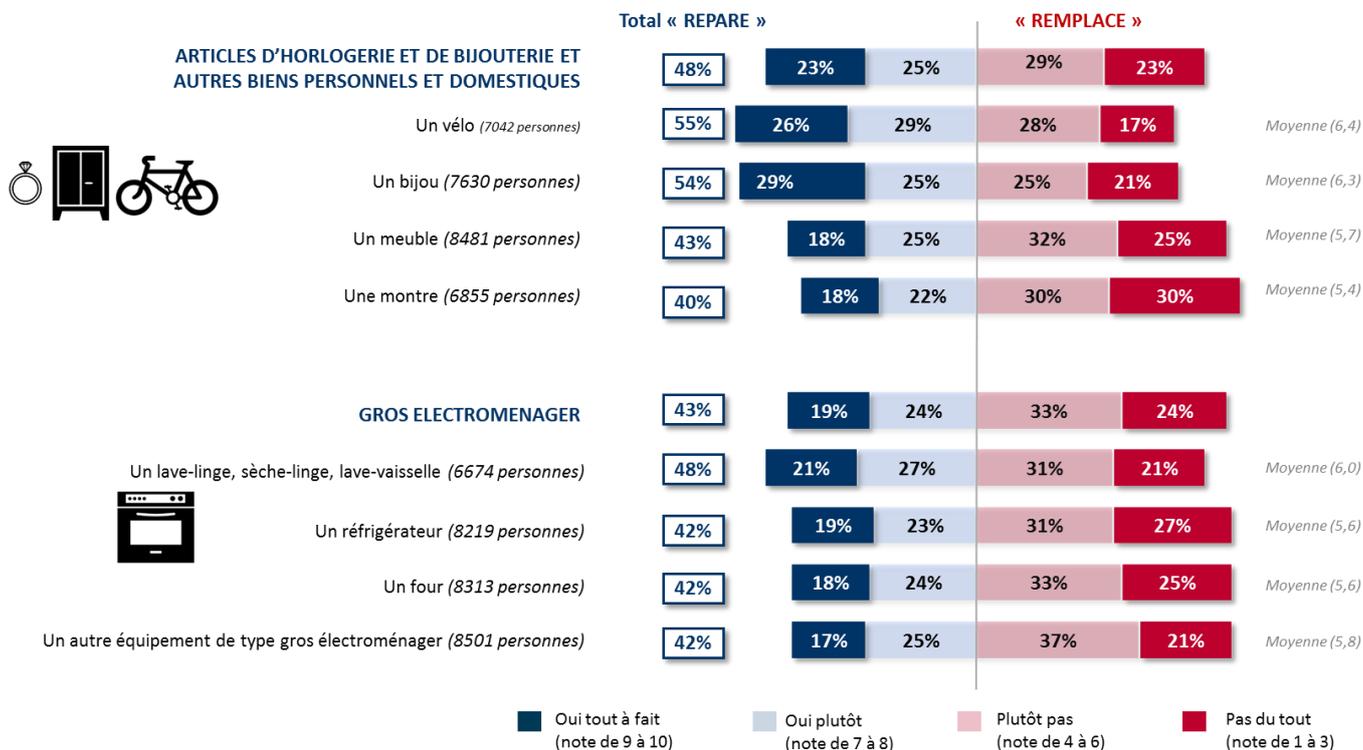
En %	Vous n'avez pas pensé à la réparation	Vous ne saviez pas où le faire réparer	Le produit était déjà ancien	Produit était trop abîmé pour être remplacé	A peur que la réparation ne tienne pas	A essayé de le faire réparer sans succès	A consulté un professionnel	A envie de le remplacer	Coût de la réparation dépasse celui du neuf	N'a pas trouvé les pièces	Pas envie de vous en occuper	Pas le temps d'attendre une réparation	Autres
Ensemble	3	4	23	14	3	6	5	7	25	3	2	3	2
Un ordinateur (fixe ou portable) (513 personnes)	2	4	23	11	4	9	8	7	20	3	3	4	2
Une tablette numérique (109 personnes)	5	5	6	8	4	7	11	8	23	6	4	6	7
Un téléphone portable (499 personnes)	3	3	20	15	3	6	6	11	23	2	2	4	2
Une télévision (271 personnes)	3	3	30	10	2	6	8	8	20	3	2	2	3
Un petit équipement électronique (186 personnes)	2	6	13	10	4	7	8	7	31	4	4	4	2
Un réfrigérateur (244 personnes)	3	3	33	14	3	5	5	5	18	3	1	4	2
Un lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle (372 personnes)	1	2	30	12	4	6	7	4	25	3	2	3	1
Un four (201 personnes)	2	4	31	14	3	6	5	7	18	3	1	3	2
Un autre équipement de gros électroménager (85 personnes)	4	3	24	16	6	5	7	7	16	4	2	3	2
Un aspirateur ou autre nettoyeur (373 personnes)	4	3	24	12	2	5	3	8	26	3	2	3	3
Un équipement de petit électroménager de la cuisine (508 personnes)	3	4	21	13	2	4	3	6	35	3	2	3	2
Un équipement de petit électroménager de salle de bain (279 personnes)	4	5	22	11	3	4	3	6	31	4	2	3	2
Un autre équipement de petit électroménager (88 personnes)	4	6	15	11	4	7	3	6	27	7	2	6	1
Une paire de chaussures (403 personnes)	4	2	22	26	4	3	3	10	21	1	2	2	1
Un produit, un accessoire en cuir (61 personnes)	7	3	18	21	3	6	5	9	19	1	3	3	1
Une montre (196 personnes)	4	2	14	10	3	7	6	7	36	4	2	2	2
Un bijou (43 personnes)	7	7	10	11	9	9	7	9	15	5	7	3	2
Un meuble (67 personnes)	5	9	12	19	6	6	2	14	14	3	4	5	1
Un vélo (51 personnes)	4	7	18	13	4	9	6	9	13	8	4	4	1

L'attitude envisagée en cas de panne d'un produit

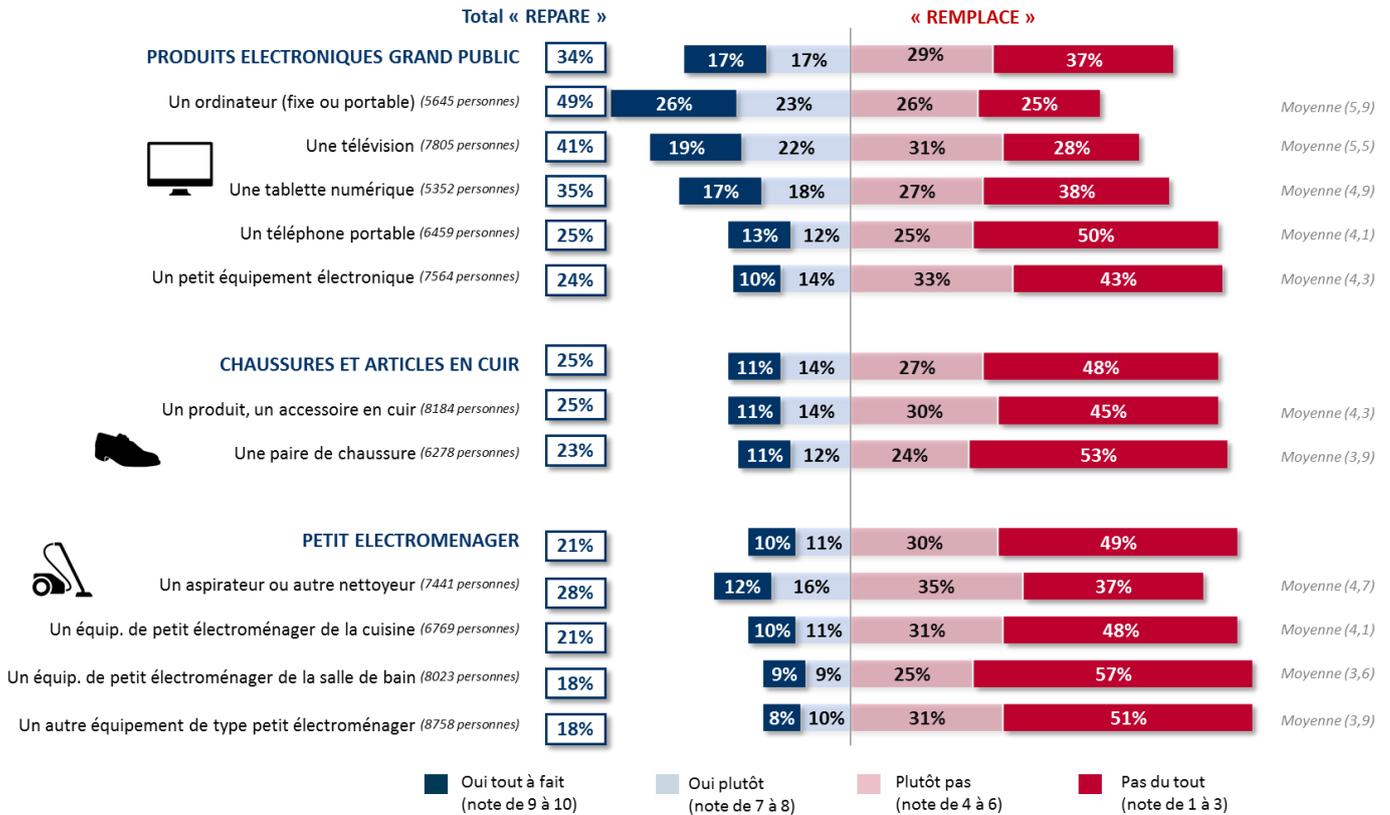
Question : Vous n'avez pas été concerné par la panne ou la casse de différents produits proposés au cours des deux dernières années. Pour chacun de ces produits qui demain cesseraient de fonctionner, que feriez-vous ? Dans quelle mesure, sur une échelle de 1 à 10, feriez-vous le choix de le réparer (ou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

Base : aux personnes qui n'ont pas été concernées par la panne ou la casse d'un des produits testés au cours des deux dernières années. Ne s'affichaient que les produits non tombé en panne.

Pratiques selon les types de produits



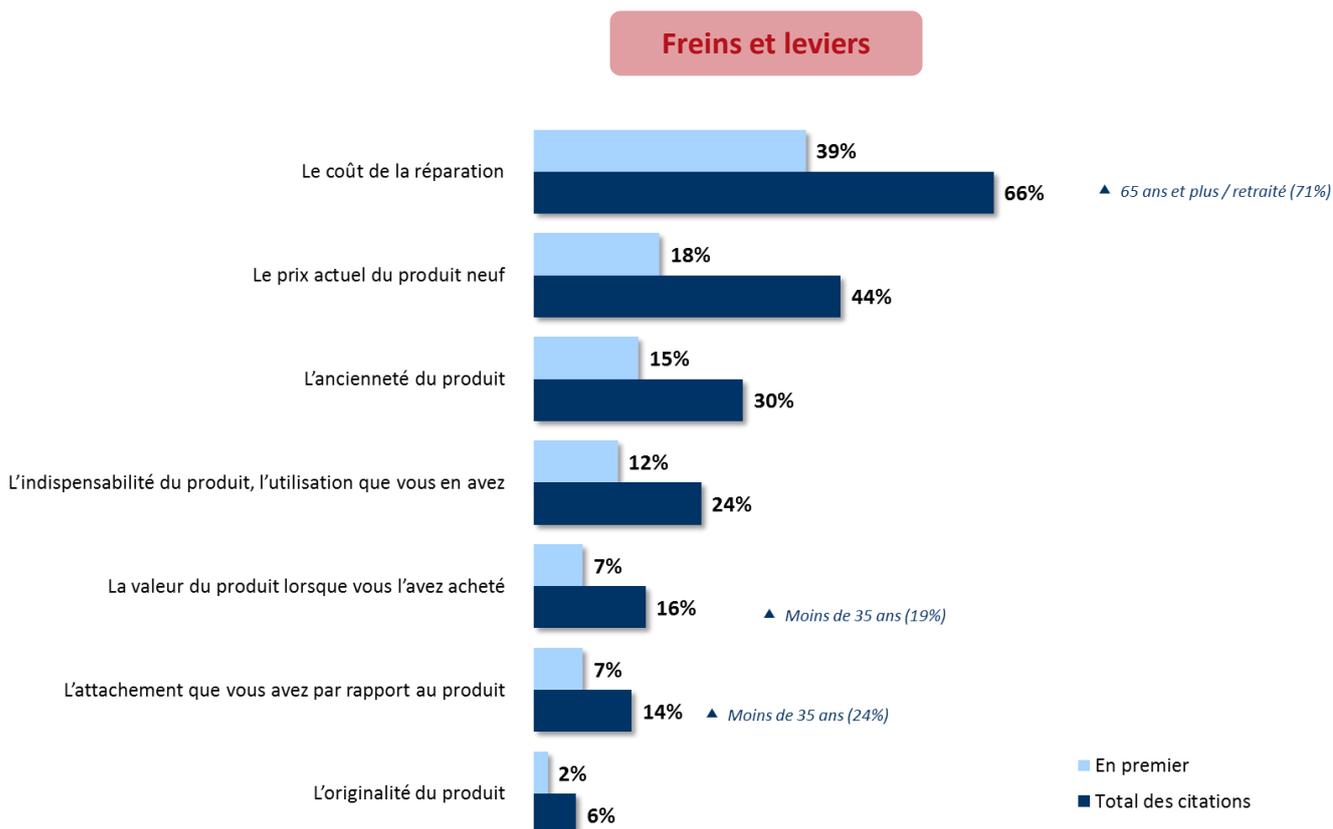
L'attitude envisagée en cas de panne d'un produit (suite)



4. Motivations et freins à la réparation

Le critère privilégié pour faire réparer ou remplacer un produit

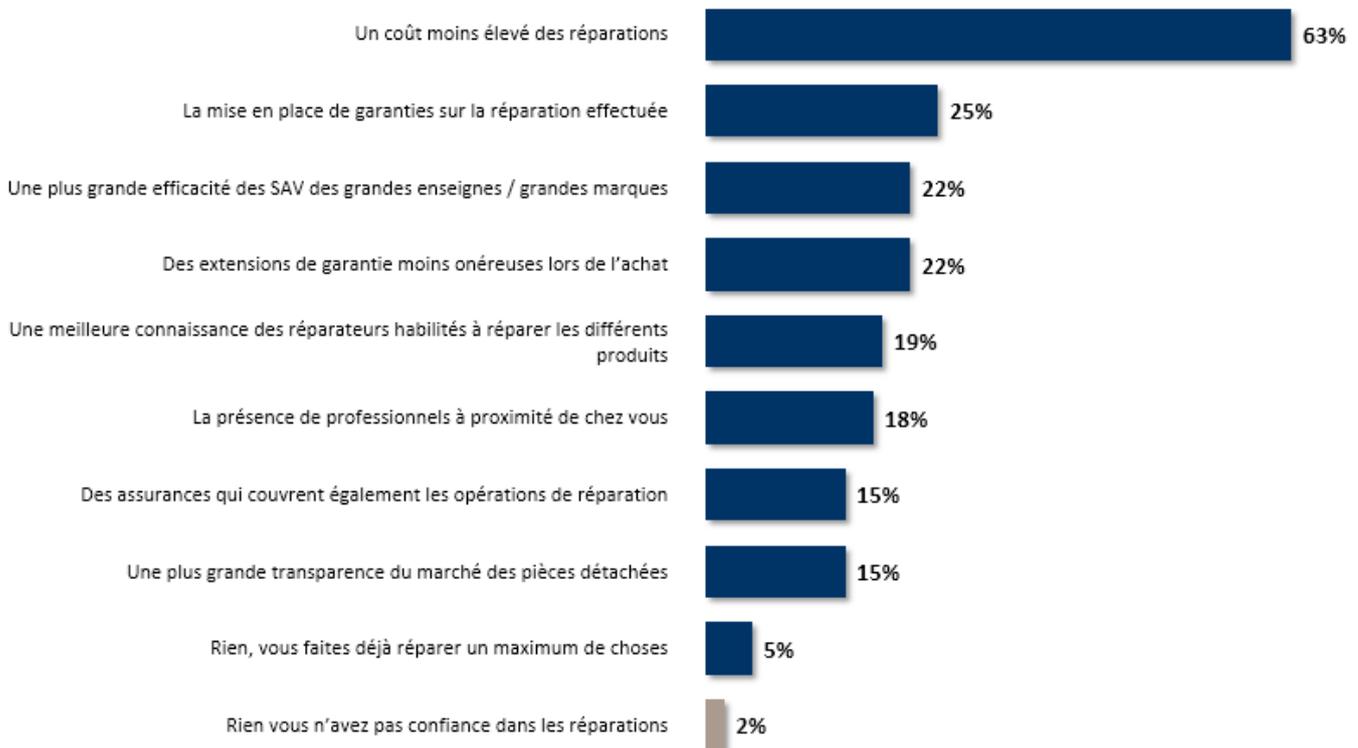
Question : Lorsqu'un produit tombe en panne ou se casse, quel critère prenez-vous le plus en compte pour vous décider soit à le faire réparer, soit à le remplacer ? En premier ? Et ensuite ?



Les leviers pour recourir davantage à la réparation

Question : Qu'est-ce qui pourrait faire que vous fassiez (davantage) réparer vos produits tombés en panne ou cassés ?

Freins et leviers



Les principaux freins au recours à la réparation

Question : 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 ?

Freins et leviers

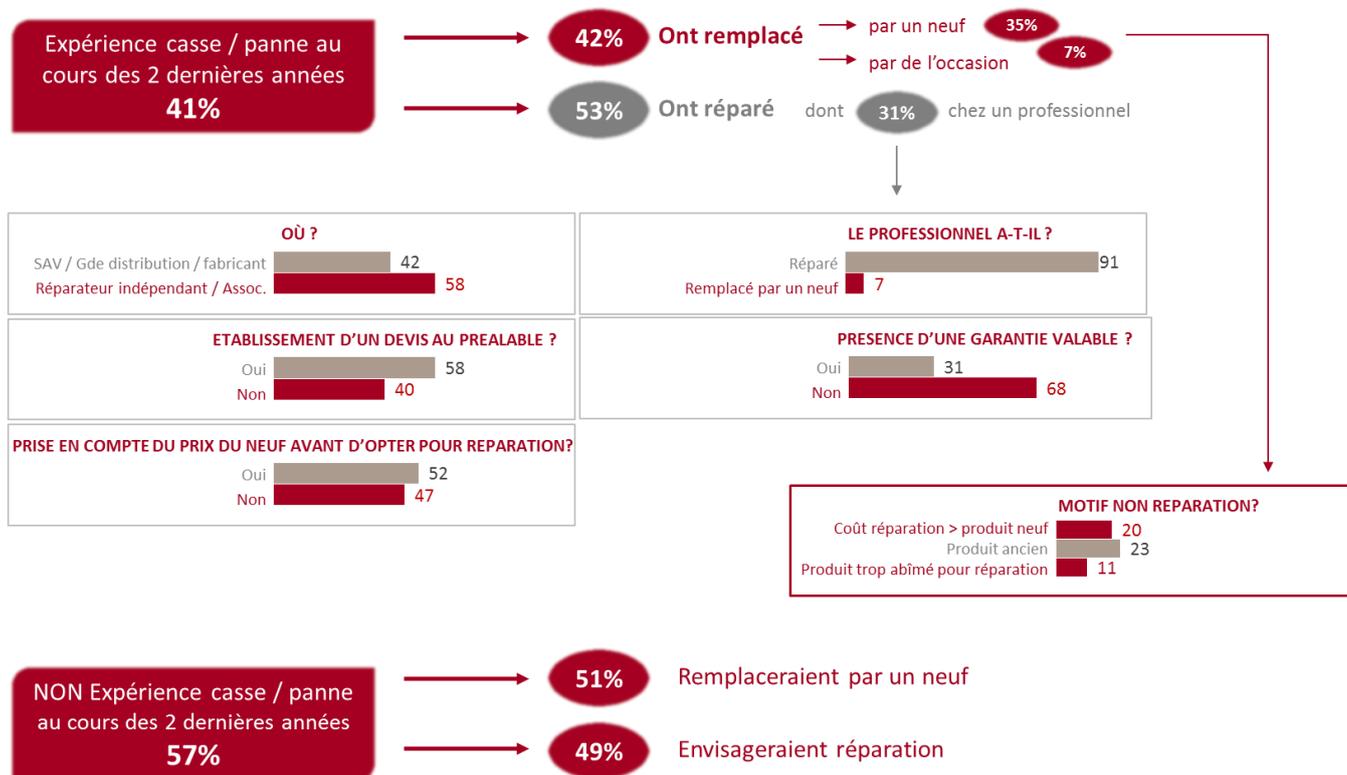


Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner trois réponses

5. Une approche par produit détaillée

SECTEUR : Réparation de produits électroniques grand public

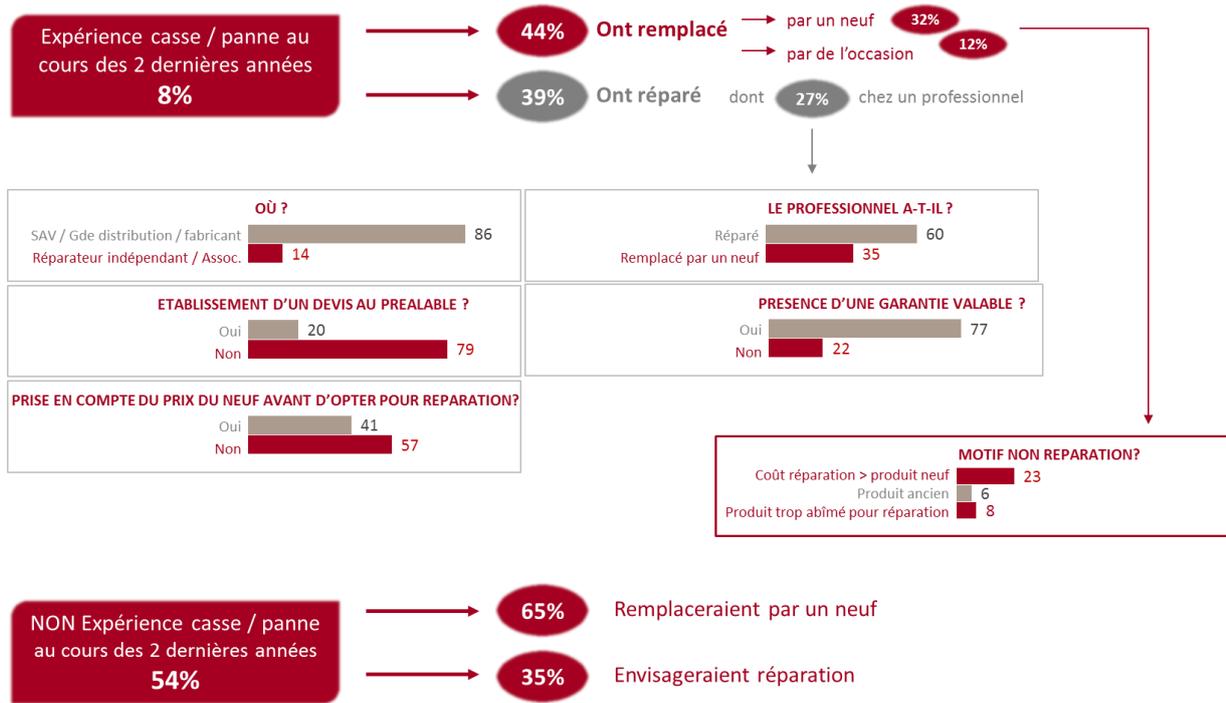
Ordinateur (fixe ou portable)



Non concerné par le produit = 2%

SECTEUR : Réparation de produits électroniques grand public

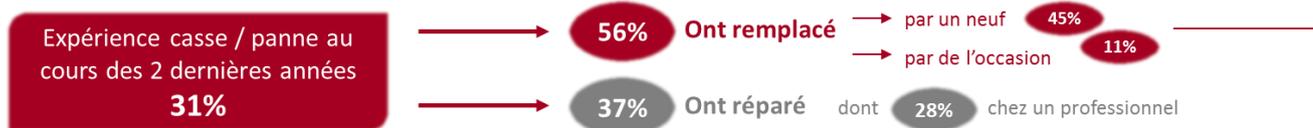
Tablette numérique



Non concerné par le produit = 38%

SECTEUR : Réparation de produits électroniques grand public

Téléphone portable



OÙ ?

SAV / Gde distribution / fabricant	82
Réparateur indépendant / Assoc.	18

LE PROFESSIONNEL A-T-IL ?

Réparé	69
Remplacé par un neuf	29

ETABLISSEMENT D'UN DEVIS AU PREALABLE ?

Oui	26
Non	73

PRESENCE D'UNE GARANTIE VALABLE ?

Oui	70
Non	29

PRISE EN COMPTE DU PRIX DU NEUF AVANT D'OPTER POUR REPARATION?

Oui	42
Non	57

MOTIF NON REPARATION?

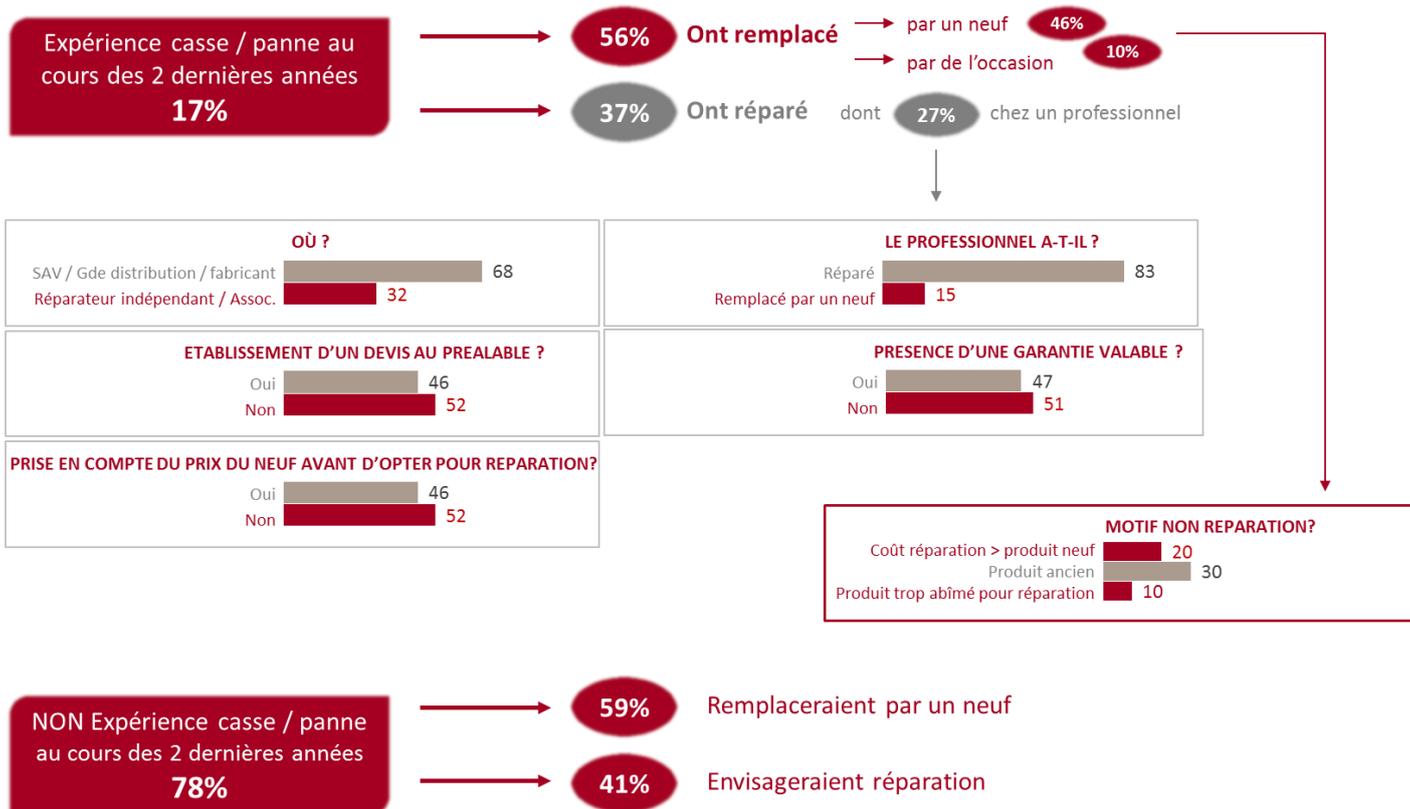
Coût réparation > produit neuf	23
Produit ancien	20
Produit trop abîmé pour réparation	15



Non concerné par le produit = 5%

SECTEUR : Réparation de produits électroniques grand public

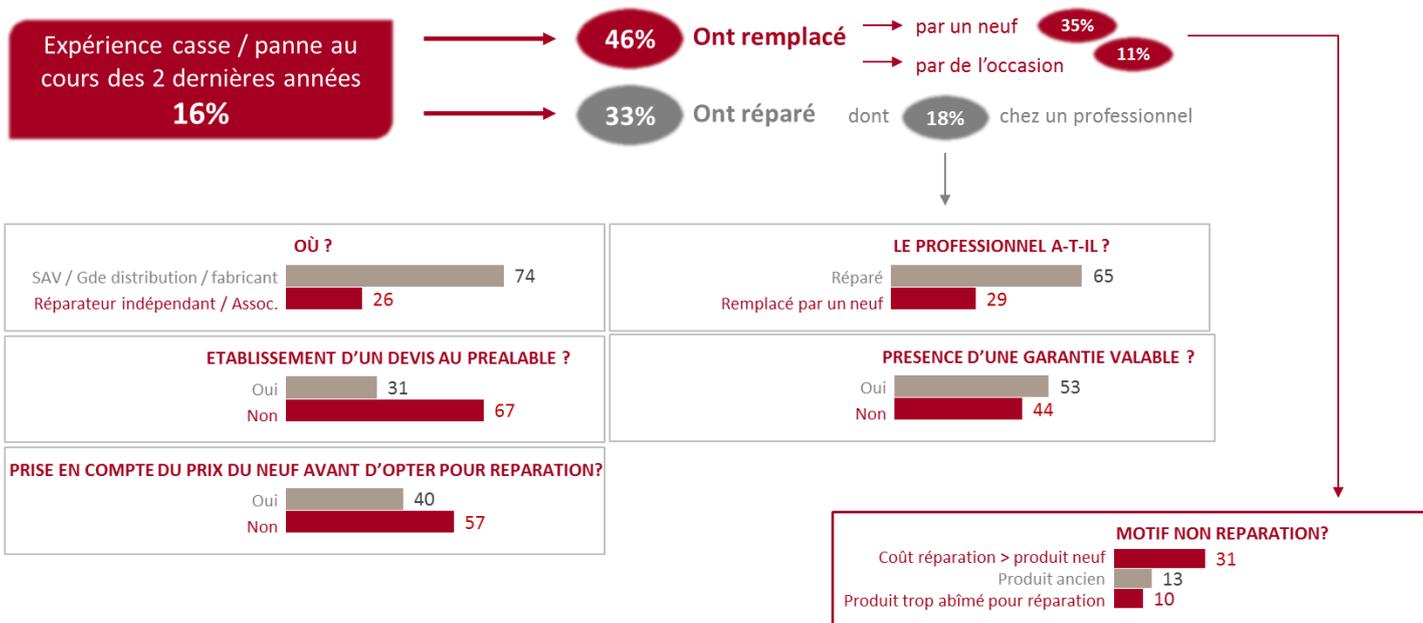
Télévision



Non concerné par le produit = 5%

SECTEUR : Réparation de produits électroniques grand public

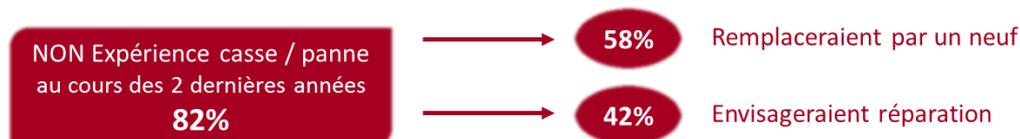
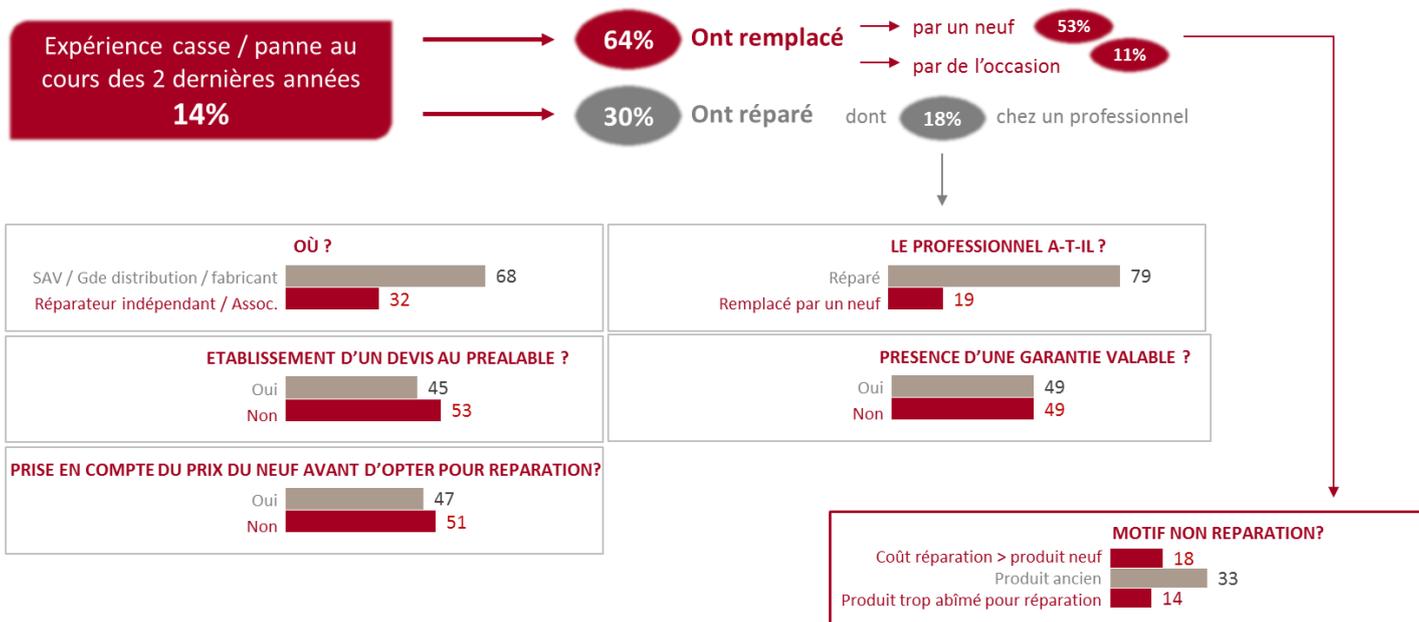
Petit équipement électronique (MP3, appareil photo, chaîne hi-fi, ...)



Non concerné par le produit = 8%

SECTEUR : Réparation d'appareils électroménagers et équipements pour la maison et le jardin

Réfrigérateur



Non concerné par le produit = 4%

SECTEUR : Réparation d'appareils électroménagers et équipements pour la maison et le jardin

Lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle



Expérience casse / panne au cours des 2 dernières années
28%



OÙ ?

SAV / Gde distribution / fabricant	64
Réparateur indépendant / Assoc.	36

LE PROFESSIONNEL A-T-IL ?

Réparé	91
Remplacé par un neuf	8

ETABLISSEMENT D'UN DEVIS AU PREALABLE ?

Oui	46
Non	52

PRESENCE D'UNE GARANTIE VALABLE ?

Oui	38
Non	60

PRISE EN COMPTE DU PRIX DU NEUF AVANT D'OPTER POUR REPARATION ?

Oui	48
Non	50

MOTIF NON REPARATION ?

Coût réparation > produit neuf	25
Produit ancien	30
Produit trop abîmé pour réparation	12

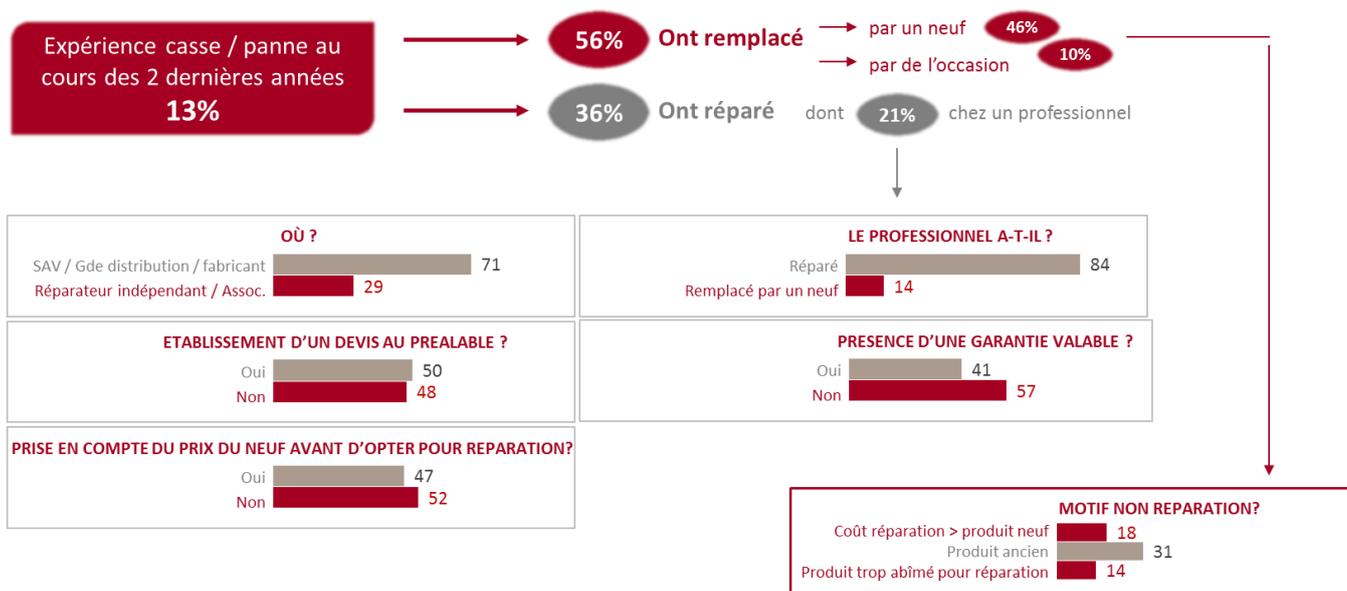
NON Expérience casse / panne au cours des 2 dernières années
67%



Non concerné par le produit = 5%

SECTEUR : Réparation d'appareils électroménagers et équipements pour la maison et le jardin

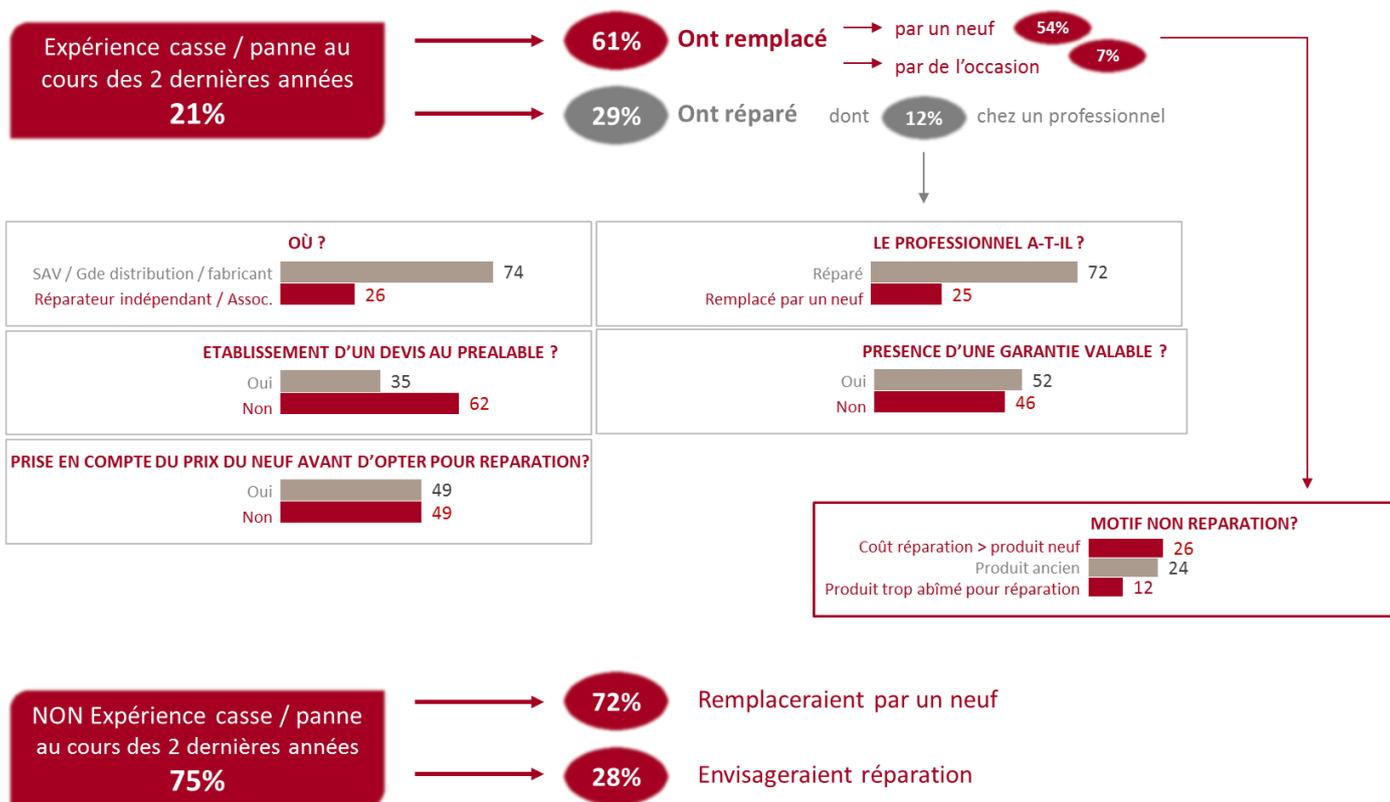
Four



Non concerné par le produit = 4%

SECTEUR : Réparation d'appareils électroménagers et équipements pour la maison et le jardin

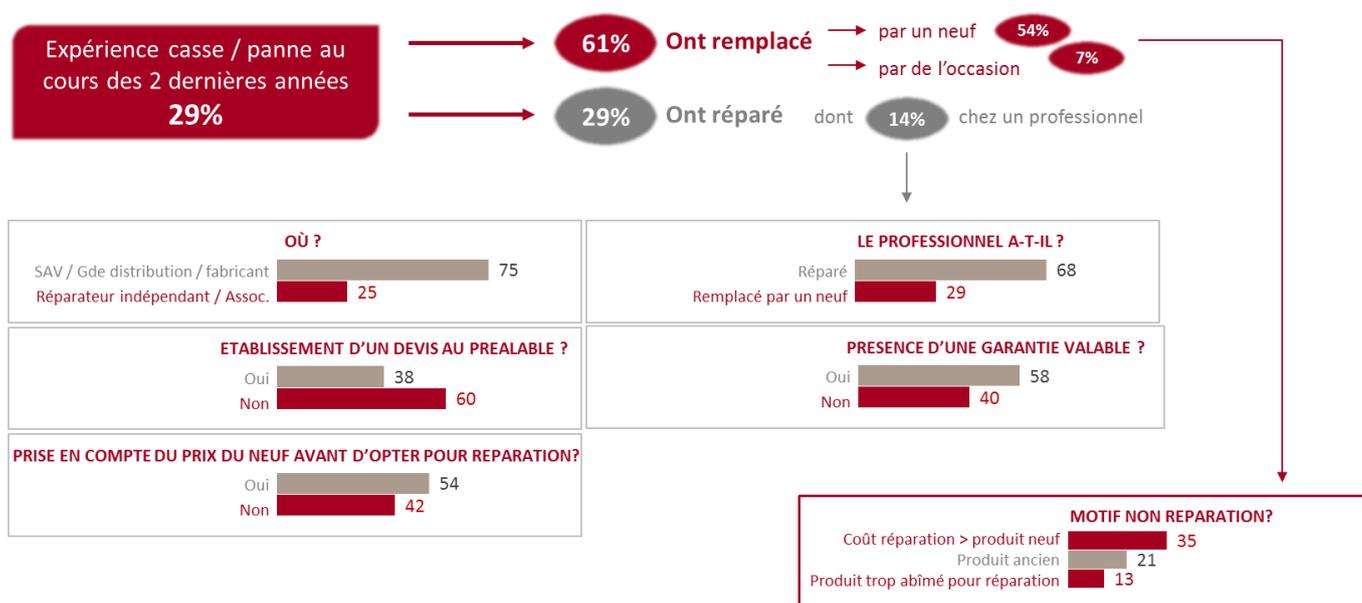
Aspirateur ou autre nettoyeur



Non concerné par le produit = 4%

SECTEUR : Réparation d'appareils électroménagers et équipements pour la maison et le jardin

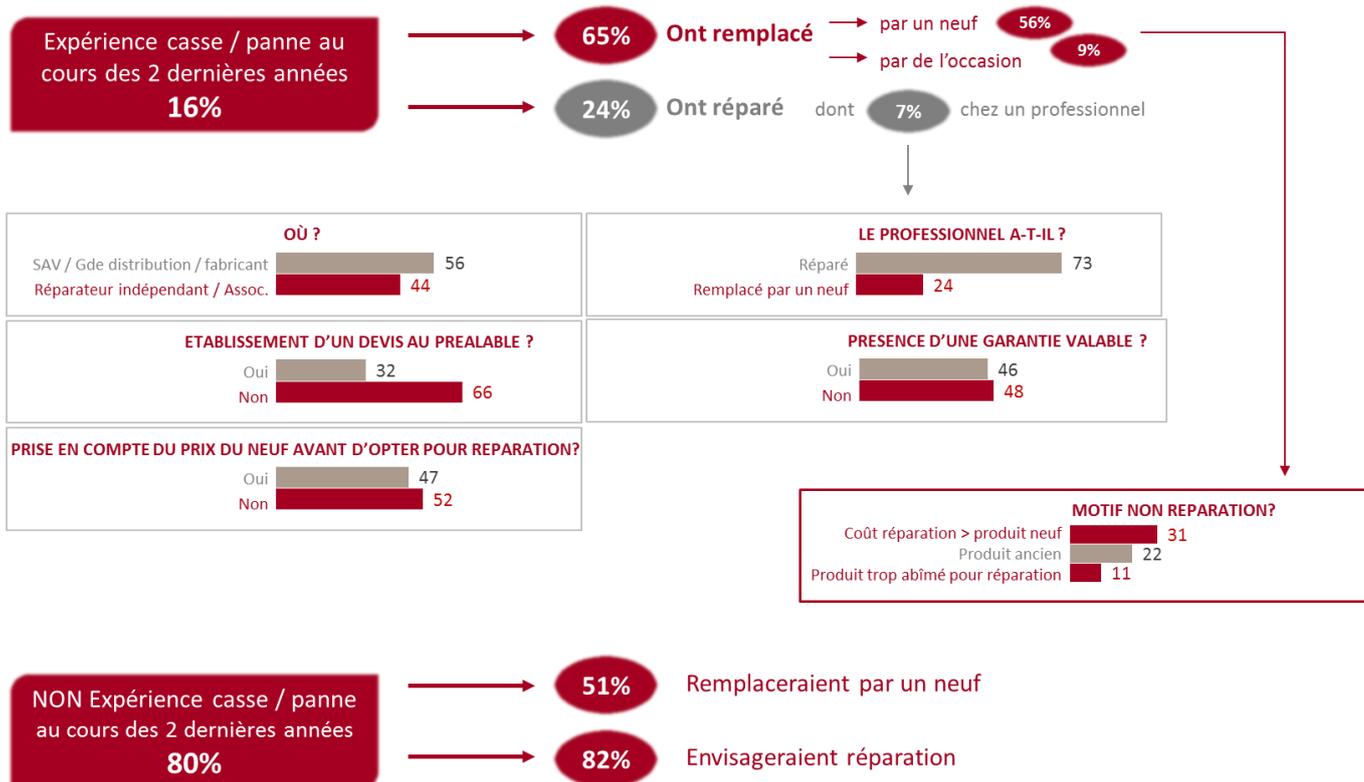
Équipement de petit électroménager de la cuisine (cafetière, micro-onde, robot,...)



Non concerné par le produit = 4%

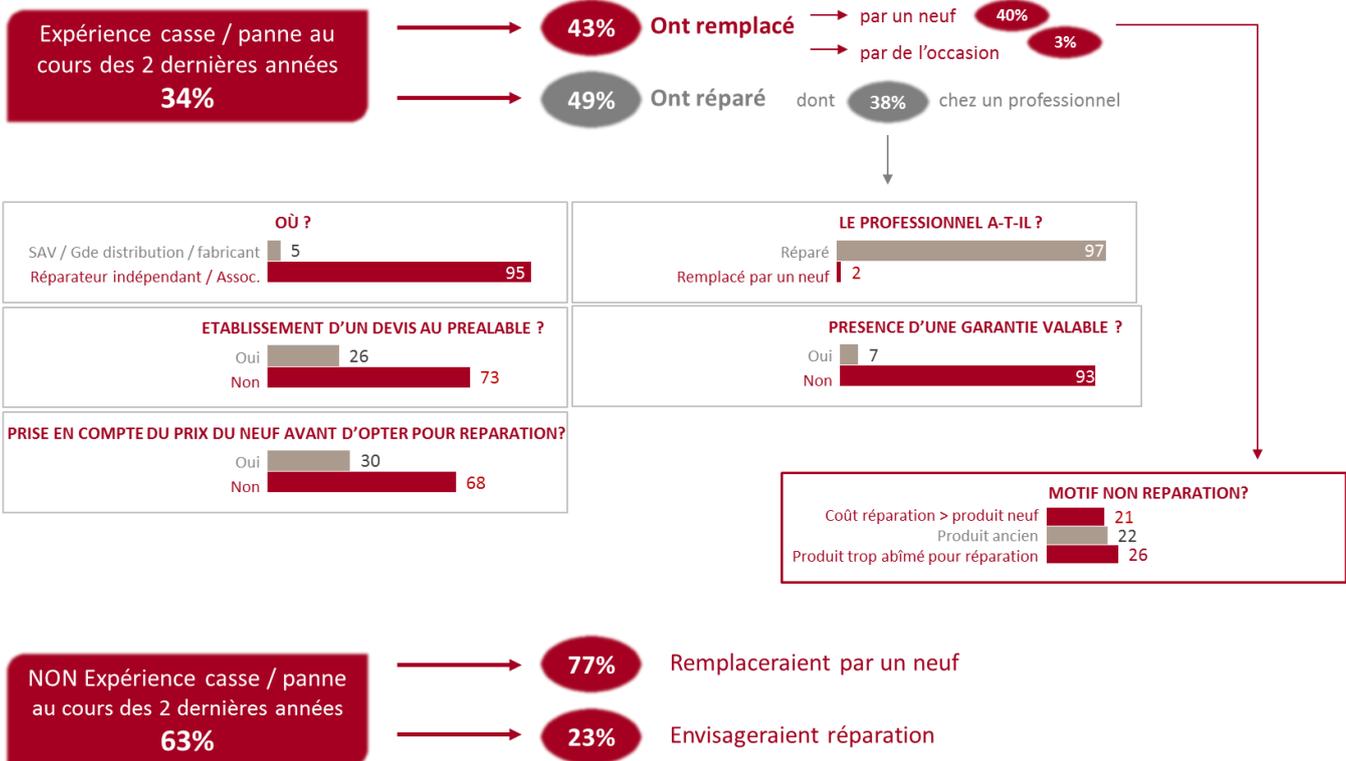
SECTEUR : Réparation d'appareils électroménagers et équipements pour la maison et le jardin

Équipement de petit électroménager de la salle de bain (sèche-cheveux, tondeuse, rasoir,...)



SECTEUR : Réparation de chaussures et d'articles en cuir

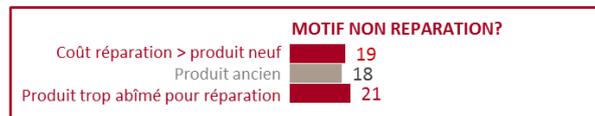
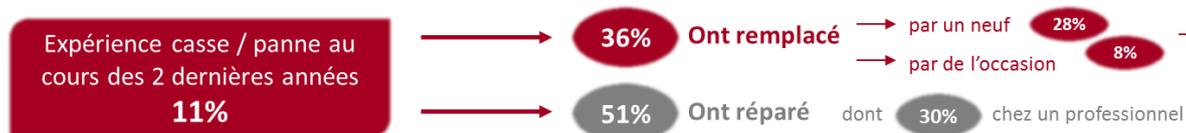
Paire de chaussures



Non concerné par le produit = 3%

SECTEUR : Réparation de chaussures et d'articles en cuir

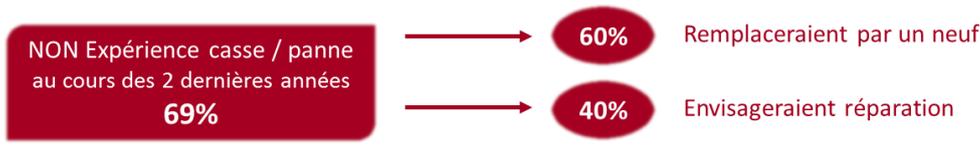
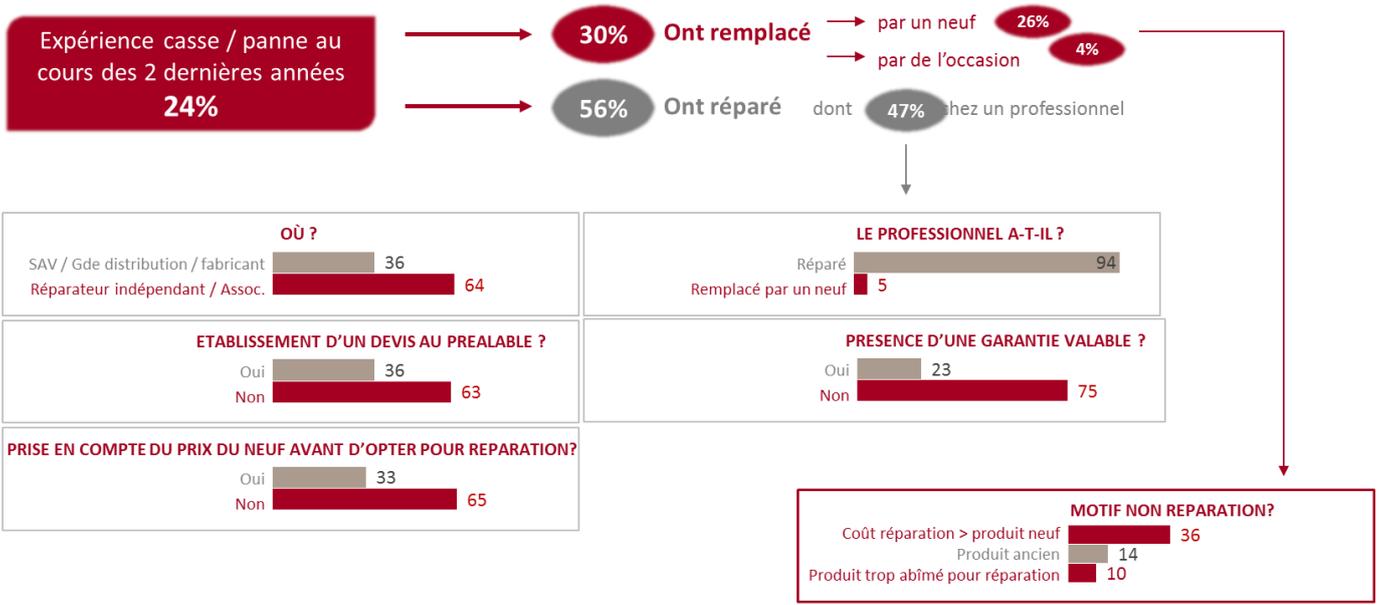
Produit, accessoire en cuir



Non concerné par le produit = 8%

SECTEUR : Réparation d'articles d'horlogerie et de bijouterie et autres biens personnels domestiques

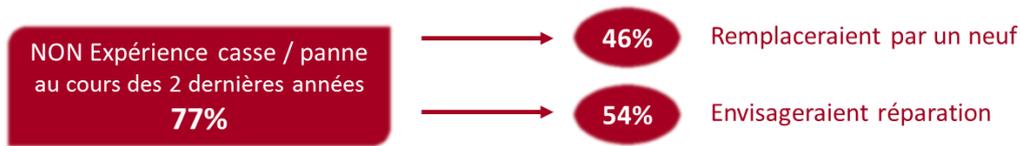
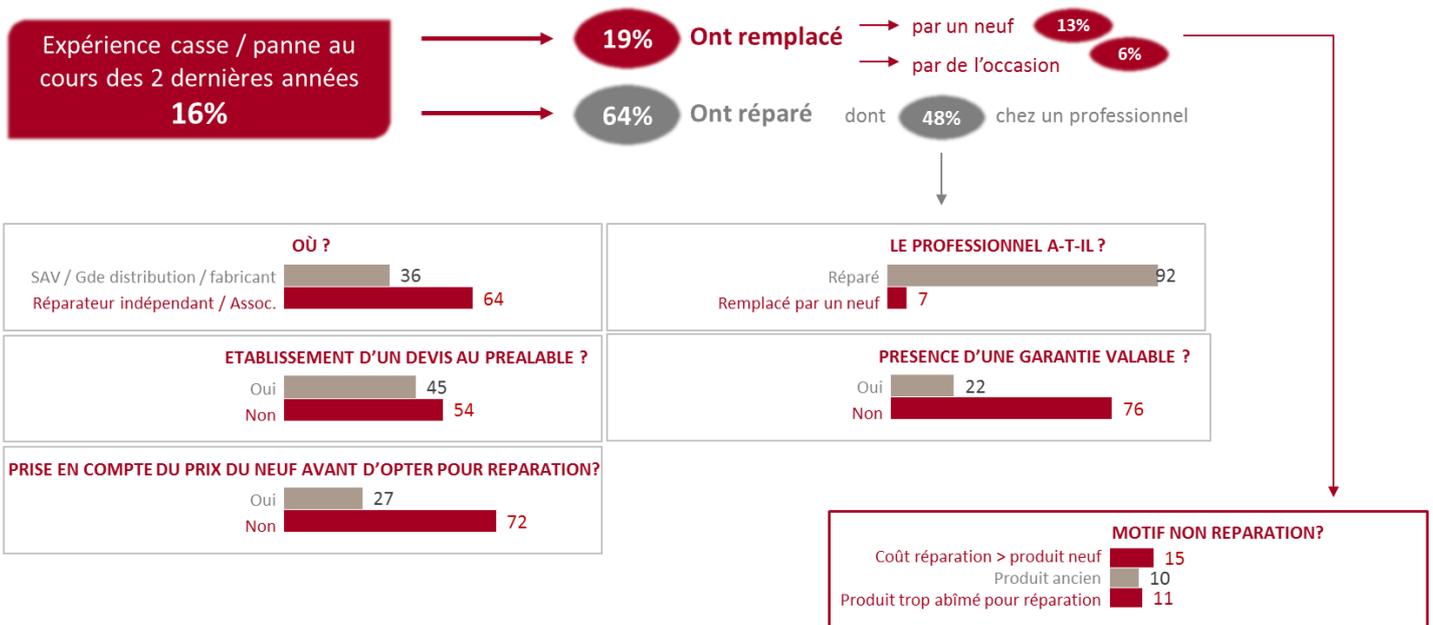
Montre



Non concerné par le produit = 7%

SECTEUR : Réparation d'articles d'horlogerie et de bijouterie et autres biens personnels domestiques

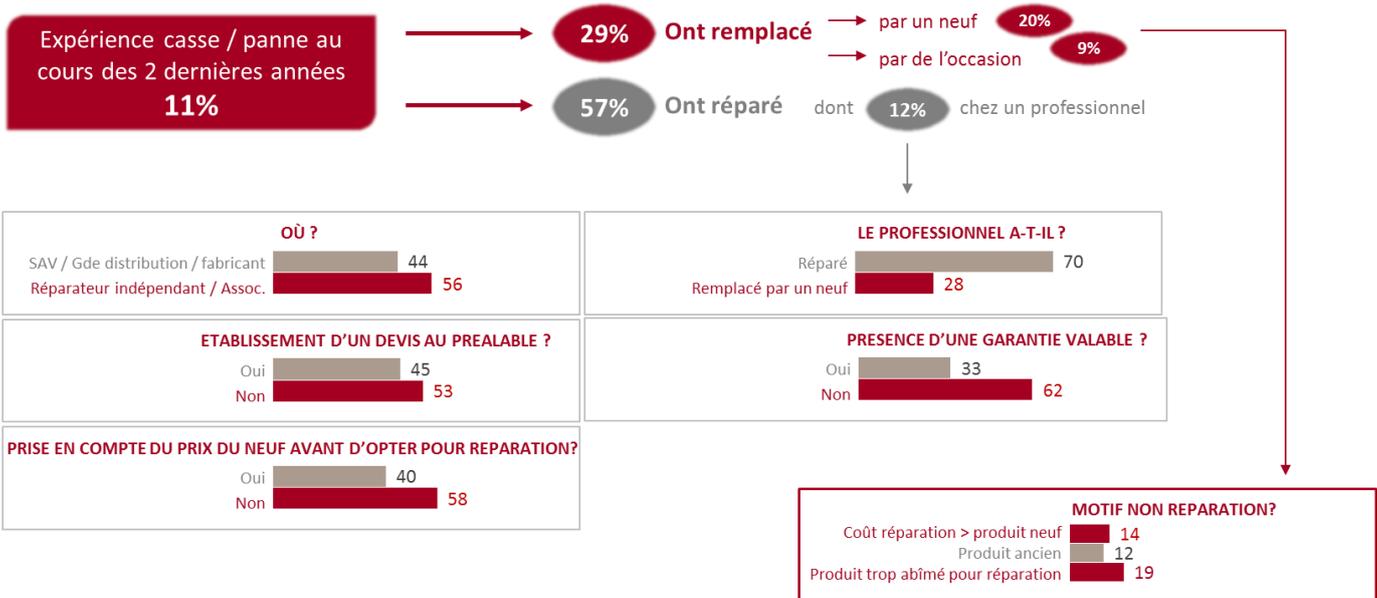
Bijou



Non concerné par le produit = 7%

SECTEUR : Réparation d'articles d'horlogerie et de bijouterie et autres biens personnels domestiques

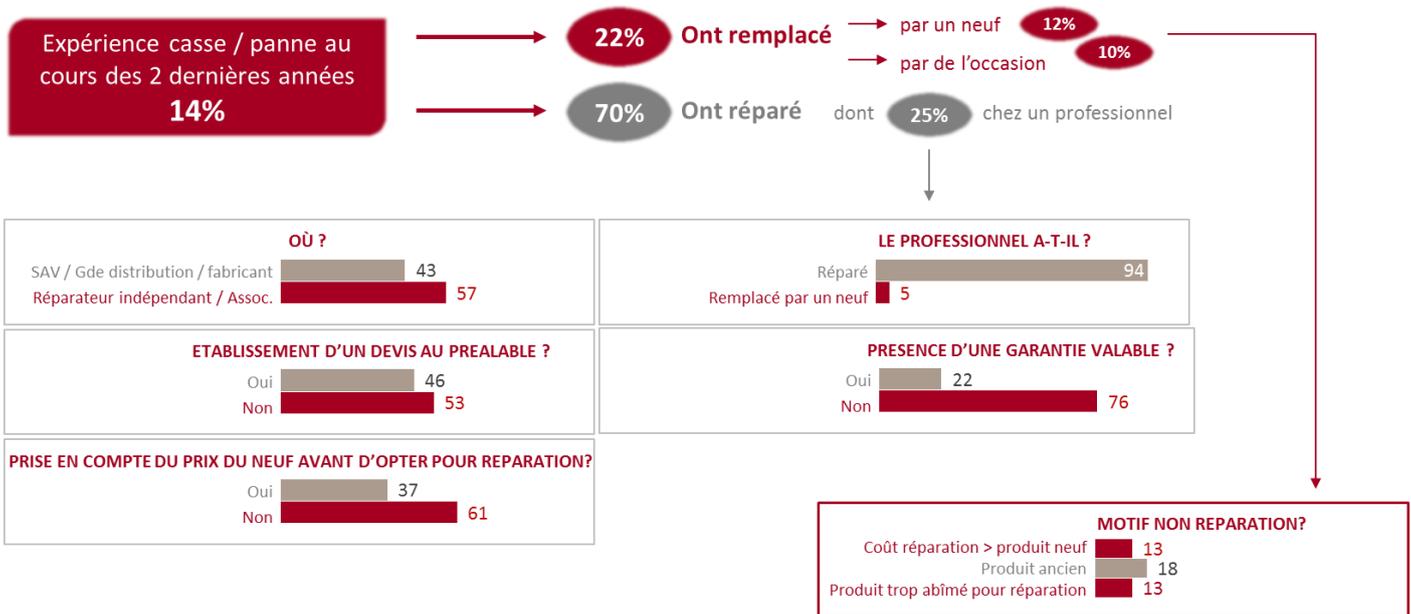
Meuble



Non concerné par le produit = 4%

SECTEUR : Réparation d'articles d'horlogerie et de bijouterie et autres biens personnels domestiques

Vélo



Non concerné par le produit = 16%

L'ADEME EN BREF

L'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie (ADEME) participe à la mise en œuvre des politiques publiques dans les domaines de l'environnement, de l'énergie et du développement durable. Afin de leur permettre de progresser dans leur démarche environnementale, l'agence met à disposition des entreprises, des collectivités locales, des pouvoirs publics et du grand public, ses capacités d'expertise et de conseil. Elle aide en outre au financement de projets, de la recherche à la mise en œuvre et ce, dans les domaines suivants : la gestion des déchets, la préservation des sols, l'efficacité énergétique et les énergies renouvelables, la qualité de l'air et la lutte contre le bruit.

L'ADEME est un établissement public sous la tutelle conjointe du ministère de l'Ecologie, du Développement durable et de l'Energie et du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.



ADEME
20, avenue du Grésillé
BP 90406 | 49004 Angers Cedex 01

www.ademe.fr